



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 ottobre 2020;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione del 24 settembre 2020 di avvio del procedimento PS11822, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a*) e *b*), 22, 23, comma 1, lettera *e*), 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da Vueling Airlines S.A.

VISTE le memorie difensive depositate da Vueling Airlines S.A. con protocollo del 6, 8 e 15 ottobre 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Vueling Airlines S.A. (di seguito anche “Vueling” o la “Società” o il “Professionista”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva, tra l’altro, nei servizi aerei di linea su rotte nazionali ed internazionali.

2. Altroconsumo e UDICON, in qualità di associazione di consumatori.

II. FATTO

3. Sulla base degli elementi acquisiti ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo – emergenti da diverse segnalazioni pervenute da privati consumatori e rilevazioni d’ufficio – il 24 settembre 2020, è stato avviato, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e ai sensi dell’art. 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS11822, al fine di verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a*) e *b*), 22, 23, comma 1, lettera *e*), 24 e 25 del Codice del Consumo.

4. In sintesi, la citata compagnia aerea, dopo l’emanazione del D.L. del 16 maggio 2020, n. 33 - che ha nuovamente consentito dal 3 giugno 2020 gli spostamenti delle persone all’interno del territorio nazionale e verso numerose destinazioni estere - avrebbe posto in vendita alcuni voli effettuabili a partire dal 3 giugno 2020, acquisendo regolarmente dai consumatori le prenotazioni e il relativo corrispettivo.

Il Professionista avrebbe in seguito cancellato unilateralmente alcuni voli programmati dopo il 3 giugno 2020, onerando il consumatore ad attivarsi per ottenere un ristoro, rendendo difficoltoso il contatto con i propri servizi di assistenza alla clientela e ostacolando l’esercizio dei diritti dei consumatori al riconoscimento delle dovute misure di rimborso, riprotezione e compensative. In particolare, il Professionista si limitava all’emissione di un *voucher*, previsto dalla disciplina emergenziale, in luogo del rimborso in denaro dovuto in tale caso ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la Parte è stata, tra altro, invitata, ai sensi dell’art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

III. MEMORIE DELLA PARTE

6. Vueling ha prodotto memorie protocollate in data 6, 8 e 15 ottobre 2020, nelle quali ha fatto presente di aver reso in ogni caso disponibile per i propri passeggeri il rimborso in denaro ed ha rilevato di non ritenere sussistenti i presupposti previsti per l'adozione di misure cautelari, in un periodo caratterizzato da una gravissima crisi del settore del trasporto aereo, oltre a rappresentare le pesanti ripercussioni della crisi sanitaria sull'operatività dei vettori aerei e sulla capacità degli stessi di far fronte tempestivamente alle richieste della clientela, anche a causa delle difficoltà organizzative legate, tra l'altro, alla collocazione in *smart working* di larga parte dei dipendenti.

7. A fronte di tali premesse, la Società ha presentato con la memoria protocollata in data 6 ottobre 2020 le seguenti azioni correttive, che si è impegnata a porre in essere al fine di scongiurare l'adozione di un provvedimento cautelare:

- a) evitare ogni riferimento al Covid-19 nella cancellazione dei voli laddove non sussistano obiettive restrizioni, nazionali o locali, agli spostamenti nelle località collegate dalla tratta in questione (misura **già adottata**);
- b) effettuare i rimborsi entro 7 giorni dalla richiesta (misura **già adottata**);
- c) rendere gratuita la linea telefonica messa a disposizione dei passeggeri interessati dalle cancellazioni e apportare migliorie al servizio (attuazione prevista a partire dal **6 ottobre**, e indicata dopo una settimana nelle comunicazioni che vengono inviate via *email*);
- d) aggiungere informazioni in merito all'attivazione della nuova linea telefonica sul sito *web* del professionista (attuazione prevista entro **7 giorni**);

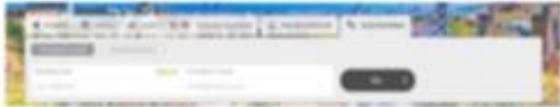
IL MIO VOLO È Proposal IT

Per aiutarti, abbiamo bisogno di sapere qualcosa in più su di te ...

Hai ricevuto un'e-mail che ti informa che il tuo volo è stato cancellato? Ti diremo le tue opzioni e come gestire la tua prenotazione

Come gestire le tue opzioni

- Fai clic su Gestisci la tua prenotazione nell'e-mail che hai ricevuto
- O sul sito web o sull'app di Vueling
- Una volta che accedi alla tua prenotazione, puoi scegliere l'opzione più adatta a te



Opzione A

- **Cambia il tuo volo** È possibile passare gratuitamente a un altro volo sulla stessa rotta (soggetto a disponibilità). Non sono consentiti cambi di percorso.

Opzione B

- **Richiedere un Credito di Volo** - Se vuoi ancora volare, ma non sai quando o dove vuoi andare, puoi ottenere un voucher (credito di volo).



Tel. number	<p>Se preferisci richiedere un rimborso in contanti per il tuo volo cancellato, chiamaci al +390694809415 in modo che possiamo elaborarlo. Questo numero è gratuito ed è dedicato solo alle richieste di rimborso. Per lo stato del volo o qualsiasi altra domanda, visita le nostre FAQ e le ultime informazioni su Vueling.com. Tieni presente che il rimborso può richiedere fino a 7 giorni</p>
----------------	--

- **Come si effettua una prenotazione con il credito del volo?**
 Visita vueling.com o la nostra app e scegli un nuovo volo. Nella pagina dei pagamenti troverai un volo Sezione di credito. Una volta aggiunti i tuoi dati, potrai utilizzare il saldo a tua disposizione. Accedi con il tuo account Vueling Club o registrati per controllare il tuo Credito di volo cliccando [qui](#). Puoi anche verificarlo durante il processo di prenotazione, quando raggiungi la pagina di pagamento.

- e) incrementare l'efficienza del servizio clienti per i passeggeri italiani, aumentando il numero di addetti del *call centre* (attuazione prevista entro **7 giorni**);
- f) inviare ai passeggeri un promemoria della cancellazione, al fine di assicurarsi che tutti i passeggeri che non si siano attivati per la richiesta di rimborso in denaro o tramite *voucher*, possano essere in qualche modo ristorati (attuazione prevista entro **7 giorni**);
- g) incrementare il valore dei *voucher* offerti sino al 20% (attuazione prevista in **3 settimane**);
- h) rendere disponibile una procedura automatizzata per la gestione delle prenotazioni relative a voli cancellati e delle richieste di rimborsi in danaro, rendendo disponibile un apposito *link* cliccabile direttamente dall'*email* con la quale il passeggero viene informato della cancellazione del volo (attuazione prevista in **14 settimane**);
- i) includere nelle *email* di cancellazione i *link* alle opzioni disponibili al fine di rendere più agevole la scelta per il consumatore in caso di cancellazione del

volo e, nelle more dell'attivazione della procedura automatizzata di cui sopra, indirizzare tramite il *link* ad una pagina *web* contenente i numeri telefonici che il consumatore può contattare (di seguito la bozza della *email*-tipo che verrà inviata ai consumatori, attuazione prevista in **2-3 settimane**).

Proposal IT
%%BookingPNR%%

Codice di prenotazione VY:

Gentile cliente,

La informiamo che, per , almeno uno dei voli della sua prenotazione è stato cancellato.

Abbiamo già provveduto a ricollocarla sul primo volo con posti disponibili. Per conoscere le informazioni sul nuovo volo acceda alla sua prenotazione.

Qualora questa soluzione non soddisfi le sue esigenze, le offriamo le seguenti possibilità:

1. Richiedere un rimborso. Accrediteremo l'importo dovuto entro 7 giorni dalla data della richiesta.
2. La possibilità di cambiarlo selezionando un altro volo per la sua destinazione finale in una data successiva, in base alla disponibilità dei posti.

Gestisci la tua prenotazione

A causa dell'elevato volume di chiamate, ti raccomandiamo vivamente di gestire autonomamente la tua prenotazione online. Le opzioni disponibili online sono esattamente le stesse del nostro Call Center. Ti preghiamo di contattare il Call Center solo se hai un problema urgente e il tuo viaggio è previsto entro le prossime 48 ore. Numero di telefono di contatto dall'Italia + 39XXXXXX.

I diritti del passeggero sono disciplinati dal Regolamento Europeo (CE) 261/2004. Per conoscere i suoi diritti in caso di cancellazione o ritardo del volo qui.

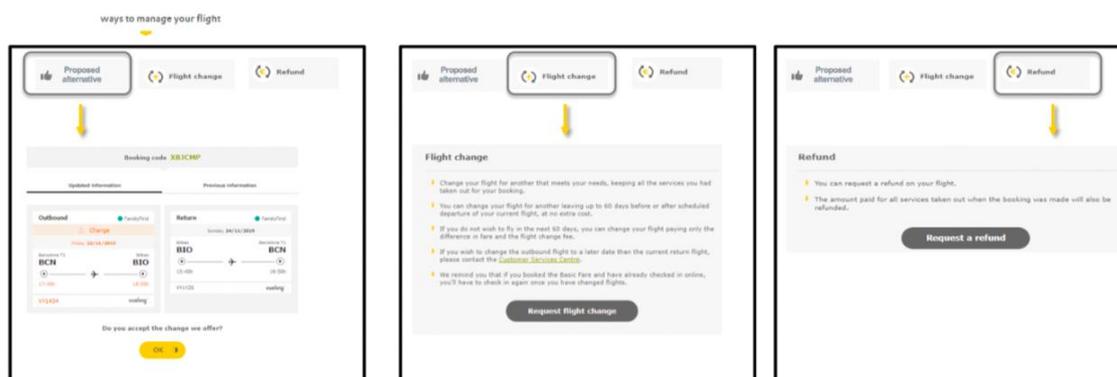
Per consultare le condizioni generali del contratto per il trasporto dei passeggeri e dei bagagli Condizioni di Trasporto.

Siamo spiacenti per l'inconveniente causato.

Distinti saluti,
Vueling Team

8. In particolare, selezionando “Gestisci la tua prenotazione”, i consumatori verranno rinviati ad una apposita pagina dove troveranno: (i) i dettagli del volo che Vueling propone in alternativa a quello cancellato o modificato (nel caso Vueling abbia proposto un'alternativa), nonché (ii) la possibilità di scegliere

altro volo; (iii) la possibilità di chiedere un rimborso.



Gestisci la tua prenotazione

I cambi che farai si applicheranno a tutte le prenotazioni. Puoi solo scegliere una delle opzioni.

9. Laddove venga scelto il rimborso, il passeggero verrà reindirizzato alla pagina dedicata alla richiesta del rimborso, in cui verrà richiesto di inserire i dati necessari e confermare la richiesta.

3 Modulo di richiesta del rimborso

This screenshot shows the 'Rimborso' (Refund) module. It includes a heading 'Rimborso' and two bullet points: 'Puoi richiedere un rimborso del tuo volo.' and 'Tutto quanto pagato per i servizi relativi alla tua prenotazione sarà rimborsato.' Below this is a 'Richiedi un rimborso' button. A yellow arrow points from this button to the next section. The next section is titled 'Compila il modulo sottostante per richiedere il rimborso:' and contains a form for contact information. The form has fields for 'nome' (filled with 'sandra'), 'cognome' (filled with 'parras'), 'email' (filled with 'sandra.parras@vueling.com'), and 'telefono' (filled with '822767940').

This screenshot shows the 'I tuoi voli' (My flights) page. At the top, it displays 'I tuoi voli' and 'Codice di prenotazione: YGSCRT'. Below this is a flight card for an 'Outbound' flight from 'BCN' to 'BIO' on '19 October 2020'. The flight card shows the time '7:00' and '8:35h' and the airline 'vueling'. There are 'Cancella' and 'Richiedi un rimborso' buttons. A yellow arrow points from the 'Richiedi un rimborso' button to the next section. The next section is titled 'Richiesta di rimborso' and shows a green checkmark icon followed by the text: 'sandra, la richiesta di rimborso è stata effettuata correttamente.'

10. A questo punto, il consumatore riceverà una *email* di ricevuta della sua richiesta, nella quale, a regime, sarà possibile scegliere tra il rimborso in contanti e quello erogato tramite un Credito di volo; nella stessa *email* il consumatore sarà informato del fatto che il Vettore garantisce che riceverà il rimborso in contanti entro 7 giorni.

Gentile %%ContactFirstname%% %%ContactLastname%%,

Abbiamo ricevuto la sua richiesta di rimborso per la cancellazione del seguente volo:

- Origine - Destinazione: %%FlightDepartureIATA%% - %%FlightArrivalIATA%%
- Data del volo: %%FlightDateLT%%
- N. del volo: %%FlightCarrier%% %%FlightNumber%%
- Codice di prenotazione: %%BookingPnr%%

La informiamo che ha la possibilità di ottenere il **Rimborso di quanto pagato** oppure scegliere un **Credito di volo** che potrà utilizzare facilmente per prenotazioni future e che Le attribuirà i seguenti vantaggi:



+ 20%. Il valore del biglietto, più un ulteriore 20%, verrà rimborsato sotto forma di credito di volo per le tue prossime prenotazioni



Trasferibile. Puoi condividere il credito con tuoi amici e familiari in modo che possano usarlo



Facile da usare. Disponibile ogni qualvolta accederà al sito di Vueling.com o alla nostra app.



Usi molteplici. Potrà utilizzare il Credito di volo per tutte le prenotazioni che desidera nei 18 mesi seguenti fino ad esaurimento dell'importo.



Massima flessibilità. Il Credito di volo può essere utilizzato anche per prenotazioni a favore di altre persone.

il credito di volo sostituisce il rimborso e non potrà essere riscattato successivamente in cambio di denaro contante.

Accetta credito di volo

Rimborso denaro

Vueling garantisce che riceverà il rimborso in contanti entro sette giorni.

Per farlo, basterà contattare il nostro Servizio Clienti:

Numeri di telefono di contatto: Dalla Spagna [+34931226045](tel:+34931226045) - Dal Regno Unito [+442039662584](tel:+442039662584) - Dall'Italia [+390694809415](tel:+390694809415) - Dalla Francia [+33184886487](tel:+33184886487) - Dagli Stati Uniti [+18453662253](tel:+18453662253) - Dall'Olanda [+31202623987](tel:+31202623987) - Dalla Danimarca [+4578737334](tel:+4578737334) - Da altri paesi [+34931222065](tel:+34931222065) - Orario del servizio: da lunedì a venerdì dalle 10 h alle 20 h (CET)

11. Nelle more dell'attivazione della procedura automatica, la scelta del rimborso in denaro sarà resa possibile con l'indicazione del numero telefonico preposto e, selezionando "Rimborso denaro", il consumatore verrà reindirizzato alla seguente pagina *web* in cui sono riportati i contatti del Servizio Clienti.

Proposal IT

vueling

VAGGARE ▾ INFO PER VOLARE ▾

COMINCIA A PENSARE AL TUO PROSSIMO VIAGGIO

Vueling garantisce che riceverai il rimborso in contanti entro sette giorni. Per farlo, basterà contattare il nostro Servizio Clienti:

- Dall'Italia +390694809415
- Dalla Spagna +34931226046
- Dal Regno Unito +442039662584
- Dalla Francia +33184886487
- Dagli Stati Uniti +18453662253
- Dall'Olanda +31202623987
- Dall'Danimarca +4578737334
- Da altri paesi +34931222065

Orario del servizio: da lunedì a venerdì dalle 10 h alle 20 h (CET)

Ti ricordiamo che puoi ottenere un rimborso anche sotto forma di Credito di volo, il modo più semplice e veloce per utilizzarlo per prenotazioni future. Se non hai già richiesto il tuo credito, fai clic su "accetta il credito di volo" nella tua email e verrà automaticamente aggiunto al tuo account.

12. Ad illustrazione delle misure sopra descritte, Vueling ha allegato da ultimo, con la nota protocollata in data 15 ottobre 2020, le bozze delle immagini¹ dei nuovi messaggi inviati ai passeggeri nelle ipotesi di cancellazione, delle schermate delle pagine accessibili attraverso i *link* ipertestuali ivi contenuti e della schermata di una pagina informativa del proprio sito *internet* aziendale.

IV. VALUTAZIONI

13. In base alle misure presentate dal professionista nella propria memoria sopra richiamate, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

14. In particolare, le misure adottate dal professionista consentono al consumatore di ricevere una comunicazione di cancellazione del volo chiara e trasparente, fornendo informazioni idonee e complete circa la possibilità di

¹ Vueling ha rappresentato che "le schermate ed i messaggi di testo qui riportati [sono da considerarsi] come indicativi e soggetti a modifiche nella versione finale".

ottenere un rimborso pecuniario entro i termini previsti dal Regolamento 261/2004, consistenti in 7 giorni.

Inoltre, le modalità per la richiesta del rimborso prevedono la possibilità di utilizzare una linea telefonica dedicata e gratuita per la quale è stato previsto, altresì, un incremento degli addetti e, in tempi prestabiliti, anche la possibilità per il consumatore di avviare una procedura automatica.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

DELIBERA

di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

per IL PRESIDENTE
il Componente anziano
Gabriella Muscolo