



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 aprile 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” 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;

VISTO il proprio provvedimento del 20 ottobre 2020, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società easyJet Airline Company Limited (di seguito anche easyJet o Società) in qualità di Professionista, ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La compagnia aerea easyJet, a capo del gruppo omonimo, è attiva nel settore dei servizi di trasporto aereo di passeggeri su rotte nazionali e internazionali. Secondo la documentazione prodotta, la Società presentava ricavi per circa 3 miliardi di sterline e perdite per oltre un miliardo di sterline nell'anno finanziario chiuso il 30 settembre 2020 e ricavi di circa 165 milioni di sterline negli ultimi tre mesi del 2020.

2. Le associazioni di consumatori ALTROCONSUMO e UDICON.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Secondo le segnalazioni di alcuni consumatori e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, il Professionista avrebbe adottato le seguenti condotte riguardo alla vendita dei biglietti aerei per voli operanti dal 3 giugno 2020, data a partire dalla quale il D.L. n. 33 del 16 maggio 2020 ha nuovamente consentito gli spostamenti all'interno e all'esterno del territorio nazionale e sono venuti quindi meno i limiti alla circolazione stabiliti dai provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia di Covid-19:

- aver proceduto a cancellare poco prima della programmata partenza i servizi di trasporto aereo, motivando tali cancellazioni con il verificarsi di *“situazioni al di fuori del nostro controllo”* e fornendo informazioni lacunose e ambigue sulla soppressione dei voli, in particolare giustificando tale cancellazione con motivi legati alle restrizioni alla circolazione inerenti all'emergenza epidemica (*“In light of these ongoing restrictions and measures caused by the COVID-19 pandemic, we are unable to operate your flight”*)
- aver fornito informazioni ingannevoli sui diritti spettanti ai passeggeri in caso di cancellazione, omettendo di prospettare in modo prioritario l'alternativa tra un nuovo volo e il rimborso in denaro come prevista dal Reg. (CE) n. 261/2004 e prospettando prioritariamente l'emissione un *voucher*;
- a seguito della cancellazione del volo, aver creato difficoltà ai consumatori che intendevano richiedere il rimborso del biglietto annullato in luogo della emissione di *voucher* e, specificamente, aver creato difficoltà di contatto attraverso i servizi di assistenza alla clientela, offrendo esclusivamente l'utilizzo di un numero telefonico a pagamento e processando con ritardo le relative richieste;
- anche successivamente, aver creato difficoltà all'utilizzo del credito rappresentato dal *voucher*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 24 settembre 2020 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11830 per possibile violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *a)* e *b)*, 22, 23, comma 1, lettera *e)*, 24 e 25 del Codice del Consumo¹.

5. easyJet è stata sentita in audizione in data 5 ottobre 2020 e, con nota protocollata il 6 ottobre 2020, ha presentato memorie difensive ai fini del sub-procedimento cautelare, che ha poi integrato con ulteriori note protocollate l'8, il 9, il 13, il 16 e il 20 ottobre, nelle quali ha dato conto delle modifiche adottate nelle modalità di contatto con i passeggeri e di riconoscimento dei rimborsi in caso di cancellazione dei voli.

6. A seguito delle misure implementate per far venir meno le condizioni di *periculum in mora* contestate nella comunicazione di avvio come presupposto per una possibile sospensione provvisoria della pratica, con provvedimento n. 28373 del 20 ottobre 2020 è stato deliberato di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

7. Con nota del 16 novembre 2020 il Professionista ha risposto alla richiesta di informazioni e relativa documentazione formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art.

¹ In tale sede, veniva in particolare ipotizzato che easyJet avrebbe:

- invitato i consumatori all'acquisto di propri servizi di trasporto e acquisito prenotazioni e pagamenti per contro-prestazioni che non avrebbe successivamente erogato in violazione dell'art. 23, comma 1, lett. *e)*, del Codice del Consumo;

- agito eludendo la diligenza imposta alle imprese del settore dall'art. 20 del Codice del Consumo nonché in violazione dei precetti di cui agli artt. 21, comma 1, lett. *a)* e *b)*, e 22 del medesimo Codice, laddove ha reso informazioni – rivolte sia alla generalità dei consumatori, sia ai singoli utenti – lacunose e ambigue sulla gestione dei propri servizi di trasporto, con riferimento alla soppressione dei voli già venduti nonché ai diritti di rimborso effettivamente spettanti ai passeggeri incisi dalla cancellazione del viaggio disposta dal medesimo Vettore, giustificando tale cancellazione con motivi legati all'emergenza epidemica e omettendo di prospettare in modo prioritario l'alternativa tra un nuovo volo e un rimborso in denaro - come prevista dal Reg. (CE) n. 261/2004 - ed anzi proponendo esclusivamente un voucher sostitutivo quale dovuto ristoro;

- esercitato un indebito condizionamento nei confronti dei consumatori, prospettando prioritariamente un *voucher* a seguito della cancellazione del volo, offrendo esclusivamente l'utilizzo di un numero telefonico a pagamento per la richiesta di rimborso nonché per l'utilizzo del *voucher* e creando difficoltà di contatto con il servizio di assistenza alla clientela, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto condotte idonee a vanificare l'esercizio dei diritti post-vendita derivanti dal contratto di trasporto e dal citato Reg. (CE) n. 261/2004, creando impedimenti concreti che non sembrerebbero giustificati da ragionevoli obiettivi commerciali del Vettore.

12, comma 1, del Regolamento.

8. Con nota protocollata il 10 novembre 2020, easyJet ha formulato, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, una proposta di impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione - consistente nell'adozione a tale titolo delle stesse misure già predisposte in sede di modifica delle proprie condotte ai fini del sub-procedimento cautelare - al cui riguardo ha fornito alcuni chiarimenti nel corso di un'audizione tenuta in data 20 novembre 2020.

9. Nella sua adunanza del 15 dicembre 2020, l'Autorità ha rigettato gli impegni presentati dal Professionista, giudicando gli stessi non suscettibili di accoglimento in quanto inidonei a rimuovere gli effetti della pratica sui consumatori, non essendo prevista alcuna misura nei riguardi dei consumatori incisi dalla pratica in oggetto. La decisione è stata comunicata a easyJet in data 17 dicembre 2020.

10. In data 26 febbraio 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 17 e 19 marzo 2021 sono pervenute le memorie conclusive rispettivamente di UDICON ed easyJet.

12. In data 16 aprile 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) *Le evidenze acquisite*

a) *Cancellazioni di voli*

13. A partire dal mese di giugno 2020 sono pervenute all'Autorità segnalazioni di consumatori riguardanti numerosi servizi di trasporto dapprima offerti all'acquisto e poi cancellati da easyJet.

14. Dai dati che easyJet ha fornito², relativamente ai biglietti venduti, ai voli cancellati ed ai biglietti annullati, nei mesi di giugno, luglio, agosto, settembre e ottobre, si evince un'elevata percentuale di biglietti annullati per voli cancellati, come riportato nella seguente tabella.

² Cfr. risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità pervenuta con nota prot. 84593 del 16 novembre 2020. Il Professionista ha precisato di non essere in grado di identificare, ed escludere dal numero e dal valore totale dei biglietti cancellati, il numero ed il valore dei trasferimenti (i.e. i consumatori che, a seguito della cancellazione del volo, hanno optato per il trasferimento su un volo alternativo, non avendo quindi diritto ad un rimborso in contanti o ad un *voucher*).

Mese del volo	% Biglietti annullati/venduti per i voli cancellati	
	In numero	In valore (€)
4-30 Giugno	75%	70%
Luglio	27%	26%
Agosto	13%	12%
Settembre	16%	12%
Ottobre	27%	24%

15. Numerose segnalazioni rappresentano tale condotta del Professionista. Un consumatore³ rappresentava che sulla tratta Venezia-Catania fra il 5 e il 13 agosto 2020 sarebbero stati cancellati diversi voli precedentemente dati sul sito della compagnia come completi.

Un altro consumatore⁴ segnalava che per luglio e agosto 2020 la compagnia avrebbe cancellato circa 3 voli su 4 sulla tratta Malpensa-Berlino ed un altro⁵ portava l'esempio dei voli Brindisi-Berlino, per i quali il 6 luglio sarebbe stato possibile prenotare solo da settembre, mentre ancora non aveva ricevuto la comunicazione della cancellazione del proprio biglietto su quella tratta, già acquistato per il 2 agosto 2020.

b) Informazioni fornite ai consumatori sulle cancellazioni

16. Inoltre i consumatori riferivano che le cancellazioni e/o le modifiche dei giorni ed orari di viaggio venivano motivate con il verificarsi di “*situazioni al di fuori del nostro controllo*”⁶.

Ciò è confermato da easyJet, che ha allegato alla propria memoria i modelli utilizzati per la comunicazione delle cancellazioni ai passeggeri, nei quali il Professionista li informa che “*di tanto in tanto, si verificano delle situazioni al di fuori del nostro controllo*” e dichiara loro che “*La cancellazione del tuo volo non dipende purtroppo da noi e viene pertanto considerata una circostanza straordinaria*”⁷.

17. Un consumatore⁸ ha allegato la corrispondenza intercorsa, nella quale,

³ Cfr. segnalazione prot. 64042 del 17 agosto 2020. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha precisato di avere rimborsato a settembre 2020 entrambe le prenotazioni effettuate dal consumatore, a seguito della richiesta di rimborso compilata il 13 agosto 2020.

⁴ Cfr. segnalazione prot. 61808 del 5 agosto 2020.

⁵ Cfr. segnalazione prot. 53469 del 6 luglio 2020. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha confermato che alla data della stessa il volo non risultava disponibile sul sito web per evitare di accettare prenotazioni e che il volo è stato poi cancellato l'8 luglio 2020; easyJet ha anche precisato che dopo la richiesta di rimborso compilata il 14 luglio in lingua tedesca, il passeggero lo ha ricevuto il 10 agosto 2020 tramite riaccredito sulla carta utilizzata per il pagamento.

⁶ Cfr. ad esempio segnalazione prot. 85002 dell'11 novembre 2020.

⁷ Cfr. memoria prot. 30613 del 19 marzo 2021.

⁸ Cfr. segnalazione prot. 66781 del 4 settembre 2020.

alla richiesta di ricevere il rimborso in denaro, con *e-mail* del 15 luglio 2020 veniva risposto dapprima che “*our specialist assessment and legal team will be collating the information*” e poi – ancora a luglio 2020 – che “*your claim is not eligible for a compensation payment under Regulation (EC) No. 261/2004 (..) travel restrictions and safety measures have been issued by National Governments across our network to alleviate the spread of the COVID-19 pandemic (..) In light of these ongoing restrictions and measures caused by the COVID-19 pandemic, we are unable to operate your flight*”.

18. Un consumatore⁹ evidenziava, inoltre, la mancanza di qualsiasi comunicazione in merito alla cancellazione dei voli in quanto avrebbe appurato della cancellazione al momento della presentazione al banco accettazione in aeroporto.

c) Informazioni fornite sui diritti di rimborso spettanti ai passeggeri

19. Nelle segnalazioni i consumatori riferiscono che, al momento della comunicazione della cancellazione del volo, come nell’immagine che si riporta di seguito¹⁰, veniva in primo luogo proposto un volo alternativo per la stessa destinazione (*rerouting*), quindi la possibilità di scegliere un diverso volo alternativo oppure di “*riscatta(re) un voucher per l’intero valore del biglietto*”, mentre solo in via del tutto residuale si prospettava anche la possibilità di contattare il servizio clienti peraltro attraverso un numero a pagamento, senza tuttavia fornire alcuna indicazione sulle altre possibilità e specificamente quella di chiedere il rimborso del biglietto annullato. Di seguito si riporta il messaggio inviato ai consumatori.

⁹ Cfr. segnalazione prot. 57557 del 20 luglio 2020.

¹⁰ Cfr. segnalazione prot. 59620 del 28 luglio 2020. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha precisato di avere effettuato il rimborso il 16 marzo 2021 tramite riaccredito sulla carta utilizzata per l’acquisto.

Non sei soddisfatto di queste modifiche?

Siamo spiacenti se queste modifiche non soddisfano i tuoi piani di viaggio. Visiona le tre opzioni disponibili:

1. Passa a un volo easyJet alternativo* senza dover pagare il costo di modifica. Il nostro programma dei voli è disponibile per la prenotazione fino a (maggio 2021), offrendoti moltissime opportunità per volare con noi in un secondo momento.

Puoi effettuare la modifica direttamente accedendo a [Gestisci le tue prenotazioni](#). È necessario effettuare la modifica almeno 14 giorni prima della data di partenza.

2. Riscatta un voucher per l'intero valore del biglietto.

Riconosciamo che potresti non sentirti sicuro nell'impegnarti per un volo specifico ora, quindi puoi richiedere un voucher per l'intero valore del tuo volo, valido per 12 mesi dalla data di emissione, da utilizzare quando sei pronto a volare.

Per richiedere un voucher, contatta il nostro servizio clienti al 199201 840.

3. Se nessuna di queste opzioni è di tuo gradimento, contatta il nostro servizio clienti al 199201 840

20. Nella propria risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità sulle modalità di ristoro e protezione offerte a seguito della cancellazione di un volo, easyJet ha confermato di avere offerto un *voucher* in luogo del rimborso in danaro per i clienti interessati dalle cancellazioni, prassi che in data 22 maggio 2020 aveva confermato ai propri addetti al servizio clienti¹¹. Per la emissione dei *voucher* era stata prevista la possibilità di formularne richiesta autonomamente *online*, in fase di prenotazione, attraverso lo strumento *self-service* di gestione dei disservizi ("SSDM"), ovvero rivolgendosi telefonicamente al centro di assistenza clienti easyJet (o Contact Management Center - CMC), che li emette manualmente.

21. Il Professionista ha comunicato di avere poi modificato, a seguito di una apposita comunicazione diffusa da ENAC, la propria prassi di offrire un *voucher* in luogo del rimborso in danaro per i clienti interessati dalle cancellazioni, precisando che ciò sarebbe avvenuto provvedendo a ripristinare i rimborsi in danaro a partire dal 23 giugno 2020 ed a modificare in tal senso il testo della *e-mail* di cancellazione inviato ai clienti a partire dal 29 giugno 2020¹².

22. Tuttavia, anche segnalazioni di consumatori successive a tale periodo¹³

¹¹ Cfr. allegato 1 alla risposta prot. 84593 del 16 novembre 2020 fornita da easyJet alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio.

¹² Cfr. risposta prot. 84593 del 16 novembre 2020 fornita da easyJet alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio.

¹³ Cfr. segnalazione prot. 66781 del 4 settembre 2020; riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha confermato che "in data 16/09/20 un nostro operatore offriva per errore solo la scelta tra rimborso voucher o cambio volo" e che "in data 20/11/20, su richiesta del passeggero, il nostro servizio

evidenziavano che dopo la cancellazione del volo veniva proposta l'alternativa fra la possibilità di modificare il volo e la possibilità di richiedere un *“rimborso sotto forma di voucher”*.

23. Anche un'agenzia di viaggi¹⁴ segnalava che, a fronte di un cambio orario dalle 8.15 alle 22.05, venivano offerte *“cambio data con pagamento di differenza tariffaria, emissione di un voucher, chiamare il numero a pagamento 1992018411 che in questo periodo è ormai sempre intasato, costringendoci così a dispendiose attese”*.

d) Servizi di assistenza alla clientela

24. Le segnalazioni rappresentano anche numerose difficoltà riscontrate nel ricevere assistenza dal *call center* del Professionista: in particolare, si lamentano difficoltà nell'utilizzo dei moduli di richiesta del rimborso e nel contattare il *call center*¹⁵, ad esempio di avere *“cercato più volte di contattarvi mediante il vostro numero a pagamento n. 199201 840, ma dopo aver sborsato parecchi euro, la linea si è sempre interrotta”*¹⁶ e facendo presente di aver dovuto seguire la *“vostra procedura per la richiesta di rimborso dei biglietti solo tramite un numero a pagamento per di più a valore aggiunto e non tramite un form”*¹⁷.

25. Anche recentemente, in una segnalazione viene lamentato il ritardo del rimborso per la cancellazione di voli previsti per il 12 e il 16 giugno¹⁸ e in

clienti rettificava l'errore e provvedeva ad effettuare il rimborso (..) sulla carta utilizzata al momento della prenotazione”. Cfr. segnalazione prot. 57557 del 20 luglio 2020; riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha confermato che *“un nostro operatore, non applicando la policy eJ vigente secondo la quale, per i voli post 3 giugno, è previsto il rimborso in denaro, emetteva un voucher in data 09/08/20, per l'importo totale del biglietto”*, ma ha altresì precisato che la compagnia ha emesso, in data 16 marzo 2021, il rimborso della parte di *voucher* non utilizzata tramite riaccredito sulla carta utilizzata al momento dell'acquisto ed intende offrire al passeggero anche il rimborso dei maggiori costi sostenuti.

¹⁴ Cfr. segnalazione prot. 56150 del 15 luglio 2020.

¹⁵ Cfr. segnalazione prot. 11110 dell'8 gennaio 2021. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha dichiarato di avere rimborsato il costo complessivo della prenotazione tramite riaccredito sulla carta utilizzata al momento della prenotazione tramite agenzia di viaggi.

¹⁶ Cfr. segnalazione prot. 10140 del 4 gennaio 2021.

¹⁷ Cfr. segnalazione prot. 11296 dell'11 gennaio 2021. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha precisato che, dopo avere contattato il servizio clienti per avere informazioni sulla possibilità di ottenere un rimborso, provvedevano successivamente, attraverso il sito *internet*, ad effettuare un cambio volo gratuito.

¹⁸ Cfr. segnalazione prot. 81797 del 4 novembre 2020. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha confermato che *“in data 06/08/20 un nostro operatore emetteva, per errore (..) un voucher di importo maggiore del prezzo del biglietto”* e che, dopo l'utilizzo di parte del *voucher*, *“in data 2/11/20 il nostro servizio clienti, commettendo un errore, negava il rimborso in quanto parte del voucher era stato utilizzato”*, ma ha altresì precisato che la compagnia ha emesso, in data 16 marzo 2021, il rimborso dei voli non fruiti al netto dell'importo utilizzato del *voucher* tramite riaccredito sulla carta utilizzata al momento dell'acquisto.

altre si fa presente che sarebbe pervenuto solo uno dei due rimborsi richiesti¹⁹, viene sollecitato tramite l'avvocato un rimborso richiesto²⁰ e viene lamentato il ritardo nell'effettuazione di un rimborso annunciato con e-mail allegata del 27 settembre 2020²¹.

In alcune segnalazioni si evidenzia che easyJet avrebbe proceduto direttamente all'emissione del *voucher* anche a fronte dell'espressa richiesta del consumatore di rimborso²².

26. Alcuni altri segnalanti²³ lamentano, infine, la emissione di un nuovo *voucher* con scadenza rinnovata di un anno in luogo del rimborso monetario richiesto per l'annullamento di voli per i quali il biglietto è stato acquistato utilizzando il credito riconosciuto con un precedente *voucher*.

e) Utilizzo del credito rappresentato dai voucher

27. I consumatori segnalano anche ritardi e difficoltà²⁴ a mettersi in contatto con il numero telefonico a pagamento per ottenere la emissione del

¹⁹ Cfr. segnalazione prot. 88778 del 30 novembre 2020.

²⁰ Cfr. segnalazione prot. 88977 del 30 novembre 2020. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha precisato che per il volo in questione, del 4 dicembre 2020 “*i passeggeri hanno deciso di non imbarcarsi. Nonostante i voli fossero attivi, la compagnia provvedeva, in data 8/12/20, al rimborso integrale dei biglietti tramite riaccredito sulla carta utilizzata al momento della prenotazione*”.

²¹ Cfr. segnalazione prot. 92576 del 14 dicembre 2020. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha precisato di avere effettuato il 29 settembre 2020 il rimborso sulla carta utilizzata per l'acquisto, di cui il passeggero ha accusato ricezione tramite e-mail del 2 gennaio 2021.

²² Cfr. segnalazione prot. 68095 del 10 settembre 2020; riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha precisato che in data 16 giugno 2020, quando veniva emesso il *voucher*, la compagnia non aveva ancora modificato la propria *policy* di rimborso, ma facendo seguito ad una seconda richiesta del legale del passeggero del 9 settembre 2020, il servizio clienti ha effettuato il 24 settembre 2020 il rimborso tramite riaccredito sulla carta utilizzata alla prenotazione. Cfr. segnalazione prot. 70424 del 21 settembre 2020; riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha confermato che “*in data 30/07/20 un nostro operatore provvedeva all'emissione di un voucher per l'intero importo dei biglietti, non applicando la policy eJ vigente secondo la quale, per i voli post 3 giugno, è previsto il rimborso in denaro*”. Cfr. segnalazione prot. 89140 del 1 novembre 2020; riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha confermato che “*in data 13/07/20 un nostro operatore provvedeva all'emissione di un voucher (..) non applicando la policy eJ secondo la quale, per i voli post 3 giugno, è previsto il rimborso in denaro*” e il servizio clienti avrebbe contattato il passeggero per effettuare il rimborso, risultando scaduta la carta utilizzata per l'acquisto.

²³ Cfr. segnalazioni prot. 78846 del 23 ottobre 2020, prot. 79494 del 27 ottobre 2020, prot. 85196 del 17 novembre 2020, prot. 11565 dell'11 gennaio 2021. Riguardo a tali segnalazioni, nella propria memoria easyJet ha precisato di avere rimborsato la prenotazione utilizzando il metodo di pagamento utilizzato per la prenotazione in conformità con le proprie condizioni contrattuali, ma che, in considerazione delle circostanze specifiche, sta contattando i passeggeri per effettuare un rimborso in contanti.

²⁴ Cfr. segnalazione prot. 64500 del 20 agosto 2020. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha precisato che “*in data 16/08/20 un nostro operatore provvedeva per errore al rimborso degli oneri aeroportuali, non applicando la policy, tuttora in vigore, che prevede il rimborso totale del costo del biglietto non fruito in caso di cambio orario. Successivamente, in data 11/01/21, il nostro servizio clienti rettifica l'errore rimborsando il resto della prenotazione tramite riaccredito sulla carta utilizzata al momento della prenotazione*”.

*voucher*²⁵, ed al quale era necessario rivolgersi anche per utilizzare il *voucher*²⁶, lamentando la difficoltà di contattare lo stesso numero ovvero l'impossibilità di procedere con l'utilizzo dello stesso a causa di un blocco del sistema.

Il Professionista ha chiarito che i *voucher* emessi manualmente dal Contact Management Center potevano essere riscattati solamente chiamando lo stesso CMC (i.e. non *online*), dopodiché ha predisposto una soluzione nel mese di dicembre 2020, per rendere anche tutti i *voucher* emessi manualmente dal CMC riscattabili anche online.

28. Altre segnalazioni evidenziano difficoltà nel ricevere conferme sulla durata e sulla rimborsabilità dei *voucher* da easyJet, che anzi ne indicherebbe una durata della validità limitata a un anno²⁷.

29. In base a quanto riferito dai segnalanti e alla documentazione di supporto dagli stessi allegata, il Professionista risulta, infine, attribuire un valore limitato nel tempo²⁸ al proprio riconoscimento di debito rappresentato dai *voucher* emessi per le cancellazioni senza invece la possibilità di riconoscere alcuna forma di rimborso alla scadenza; un segnalante²⁹ allega al riguardo il contenuto della *chat* nella quale, alla richiesta di confermare che alla scadenza i *voucher* sarebbero stati rimborsati, si risponde *“Ti informiamo che in seguito all'emergenza COVID-19 l'unica opzione di rimborso disponibile era quella tramite voucher, dello stesso importo speso per la prenotazione. Mi dispiace ma se il buono è già stato emesso non è possibile convertire un flight voucher in un rimborso su carta. Ricordo che: il voucher potrà essere speso entro un intero anno dal giorno in cui ti viene inviato, e questo significa che potrai spenderlo entro quella data per tutti i voli disponibili nel nostro calendario online! Ti ricordo anche che non è nominale, e spendibile più volte fino ad esaurimento del credito! Puoi usare il voucher tutte le volte che vuoi, per diversi tipi di pagamento (voli, bagagli, cambi volo, ecc.)! Il credito residuo sarà spendibile in altre operazioni fino a data di scadenza (12 mesi totali da quando viene inviato). Non viene convertito in rimborso una volta scaduto. Per ulteriori informazioni ti invito a consultare le nostre FAQs: <https://www.easyjet.com/it/policy/disruption-vouchers>”* e, alla

²⁵ Cfr. segnalazione prot. 58650 del 23 luglio 2020.

²⁶ Cfr. segnalazione prot. 70424 del 21 settembre 2020.

²⁷ Cfr. segnalazioni prot. 84892 del 16 novembre 2020, prot. 92079 dell'11 dicembre 2020, prot. 95362 del 23 dicembre 2020. Riguardo a tali segnalazioni, nella propria memoria easyJet ha rilevato che i *voucher* sono stati emessi in base alla norma del sopra descritto art. 88-bis.

²⁸ Cfr. segnalazione prot. 83856 del 12 novembre 2020. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha rilevato che il *voucher* è stato emesso in base alla norma del sopra descritto art. 88-bis.

²⁹ Cfr. segnalazione prot. 78944 del 23 ottobre 2020.

obiezione che ciò appare in contrasto con la normativa vigente, si risponde “*Come ribadito precedentemente, ti confermiamo che il rimborso tramite voucher é l'unica opzione di rimborso valida in seguito all'emergenza COVID-19; se hai dei dubbi ti invitiamo a verificare la legge (Articolo 88 bis, Legge n.27 del 24 Aprile)*”.

30. In particolare, la pagina delle FAQs presente sul sito del Professionista, citata nella *chat* sopra menzionata, riporta quanto segue.

Se hai richiesto un voucher easyJet online, questo verrà inviato via e-mail al titolare dell'account easyJet che ha effettuato la prenotazione originale. Contattaci solo se sei in attesa da più di 28 giorni.

Voucher di volo

- Il voucher è valido per 12 mesi dalla data di emissione. Non devi effettuare il viaggio prima della data di scadenza, puoi prenotare qualsiasi volo in vendita nel momento in cui scegli di utilizzare il voucher.
- Il buono può essere utilizzato su easyJet.com o sull'app per smartphone easyJet utilizzando lo stesso account easyJet della prenotazione originale. Il codice del buono deve essere inserito nella pagina di pagamento prima del completamento della prenotazione. È possibile utilizzare un solo buono per prenotazione.
- Se la nuova prenotazione ha un importo superiore al valore del voucher, la differenza deve essere pagata attraverso carta di credito. Se la nuova prenotazione ha un importo inferiore rispetto al valore del voucher, il valore residuo verrà conservato e potrà essere utilizzato per prenotazioni future entro la data di validità.
- La nuova prenotazione deve essere solo per voli easyJet (compresi eventuali posti e bagagli prenotati contemporaneamente). Il voucher non può essere utilizzato se vengono aggiunti altri accessori come auto o assicurazione di viaggio. I voucher non possono essere riscattati in aeroporto.
- La nuova prenotazione deve essere effettuata nella stessa valuta del buono.
- Alcuni tipi di prenotazioni potrebbero non avere diritto al voucher e potrebbe quindi essere effettuato un rimborso. Se hai prenotato tramite tour operator, agenzia di viaggio o OTA per favore metti direttamente in contatto con loro per avere il tuo voucher o il rimborso. Non siamo responsabili per alcun costo addebitato da terze parti.

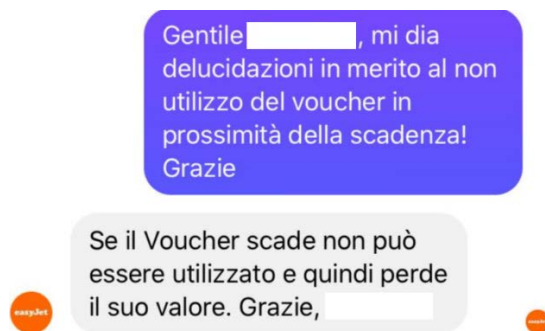
31. Un segnalante³⁰ scrive “*Prenotazione annullata causa COVID e per la quale loro ci hanno proposto solo o il cambio data o il cambio destinazione o il voucher. ad oggi non ci sono i presupposti per riprogrammare un viaggio, di conseguenza ho chiesto il rimborso. Loro di tutta risposta non solo me lo negano ma dichiarano anche che alla scadenza naturale del voucher l'importo sarà considerato perso*”. Un segnalante³¹ lamenta che “*il voucher sta per scadere e non vogliono nè rimborsare nè prolungare la scadenza del voucher*” e ad un'altra segnalazione³² è allegato il contenuto di una *chat* in cui viene negata la possibilità di convertire il *voucher* in rimborso economico, sostenendo che ciò sarebbe possibile solo con i voli cancellati dal 3 al 23 giugno 2020 e un ulteriore segnalante³³ allega la seguente *chat* in cui easyJet dice che, dopo la scadenza, il *voucher* “*perde il suo valore*”.

³⁰ Cfr. segnalazione prot. 83889 del 12 novembre 2020.

³¹ Cfr. segnalazione prot. 22095 del 18 febbraio 2021.

³² Cfr. segnalazione prot. 18040 del 3 febbraio 2021.

³³ Cfr. segnalazione prot. 17651 del 2 febbraio 2021.



32. Un'ulteriore segnalazione evidenzia che i *voucher* non sarebbero cumulativi³⁴.

33. Un segnalante³⁵ contesta, infine, il rifiuto del rimborso parziale richiesto dopo avere utilizzato parte del *voucher* ricevuto per la cancellazione l'11 giugno di un volo previsto per il 27 giugno 2020 e un altro³⁶ lamenta il rifiuto del rimborso monetario anche della integrazione di pagamento effettuata in denaro il 14 dicembre 2020 in aggiunta ad un *voucher* per l'acquisto di un volo poi cancellato, per il quale easyJet gli ha invece offerto solo la possibilità di un nuovo *voucher* inclusivo anche del valore di tale integrazione effettuata in denaro.

3) Modifiche delle condotte già realizzate in corso di istruttoria

34. Nella riunione del 20 ottobre 2020 l'Autorità ha deliberato di non adottare misure cautelari ad esito delle modifiche alle condotte dal Professionista, di cui lo stesso ha confermato la piena attuazione con la propria memoria protocollata in data 28 gennaio 2021:

- a) evitare di menzionare nelle comunicazioni con i consumatori la situazione emergenziale da Covid-19 come motivo alla base della decisione di cancellare un volo, laddove tale cancellazione non dipenda da obiettive restrizioni imposte a livello nazionale o locale;
- b) aumentare la trasparenza e migliorare il modello e il testo delle *e-mail* standard inviate ai passeggeri e offrire loro la scelta tra: *i*) la prenotazione gratuita di un altro volo; *ii*) un *voucher*; *iii*) un integrale rimborso in denaro;
- c) attivare una linea telefonica con tariffa locale standard, disponibile per i passeggeri che devono contattare il servizio clienti per riscattare un *voucher*

³⁴ Cfr. segnalazione prot. 61808 del 5 agosto 2020. Riguardo a tale segnalazione, nella propria memoria easyJet ha precisato di avere rimborsato in denaro entrambe le prenotazioni interessate, una a novembre 2020 e l'altra a gennaio 2021.

³⁵ Cfr. segnalazione prot. 82738 del 9 novembre 2020.

³⁶ Cfr. segnalazione prot. 24022 del 25 febbraio 2021.

- o chiedere un rimborso;
- d) riattivare la “*chat*” presente sul sito italiano per consentire ai passeggeri di richiedere i rimborsi e riscattare i voucher attraverso di essa, oltre a permettere di richiedere un rimborso gratuitamente online tramite la sezione “*gestisci la mia prenotazione*” e mediante il modulo di richiesta disponibile sul proprio sito *internet*;
- e) tenere informato il passeggero circa lo stato del rimborso attraverso la pagina web “*Traccia il mio rimborso*”;
- f) potenziare il servizio clienti per i passeggeri italiani con un incremento di 22 operatori, ottenendo dal 1° settembre una velocità di risposta pari o inferiore ai cinque minuti;
- g) migliorare il modulo online per la richiesta di rimborso in denaro, accessibile tramite il *link* presente nella comunicazione di cancellazione che indirizza alla pagina “*gestisci la mia prenotazione*” nella quale il consumatore ha avuto la possibilità di procedere con la richiesta di rimborso cliccando su “*Modulo online di richiesta rimborso*”.
- h) ridurre i tempi i cui vengono processati i rimborsi, attraverso l’implementazione di misure volte a consentire la conclusione della procedura in 7 giorni, informare delle attuali tempistiche medie per ottenere i rimborsi in caso di espressa richiesta circa lo stato della procedura e rinviare alla sezione “*Traccia il mio rimborso*” per maggiori informazioni.

4) Le argomentazioni difensive del Professionista

35. Nelle proprie argomentazioni difensive il Professionista afferma di avere modificato e adeguato i propri processi operativi per incrementare l'efficienza dei propri servizi di assistenza a tutela del consumatore in un periodo eccezionale e straordinariamente complesso vissuto da tutti gli operatori attivi nel settore dell'aviazione sotto l'enorme pressione dalla crisi economica scaturita dalla diffusione del Covid-19.

Non sarebbe, inoltre, corretto ritenere che la rimozione delle restrizioni ai viaggi, disposta dal Governo italiano a partire dai primi di giugno, coincida con la cessazione degli effetti prodotti dalla pandemia di Covid-19 sul settore aereo che, diversamente, continuerebbero ad avere un impatto notevolissimo³⁷.

³⁷ Il professionista rileva che secondo ENAC nella prima fase dell'emergenza, protrattasi sino al 30 giugno 2020, si sarebbe osservato un drastico calo della domanda di trasporto aereo passeggeri e dell'operatività delle compagnie aeree, a seguito delle restrizioni governative e della situazione di incertezza, tuttora persistente in Italia e in tutta Europa.

In tale situazione potrebbero essersi verificati sporadici disservizi, quasi sempre prontamente risolti, nella gestione delle numerose richieste di rimborso e di emissione di *voucher*, alla luce della forte pressione subita dal servizio clienti di easyJet nel periodo di esplosione della pandemia.

36. Il Professionista rileva che le condotte evidenziate nella comunicazione di conclusione della fase istruttoria dovrebbero essere contestualizzate *ratione temporis*, in funzione del quadro normativo di volta in volta in vigore, al quale easyJet si sarebbe sempre conformata, in base al quale la possibilità di emettere *voucher* senza necessità di accettazione da parte del destinatario - prevista dall'art. 88-bis del DL n. 18/2020 in caso di cancellazioni di titoli di viaggio per ragioni connesse all'emergenza sanitaria - sarebbe stata legittima fino alla approvazione il 17 luglio 2020 della legge di conversione del DL n. 34/2020.

La compagnia aerea sostiene, inoltre, che la stratificazione della normativa emergenziale nazionale avrebbe prodotto una incertezza del contesto giuridico, che sarebbe stata aggravata da orientamenti contraddittori provenienti dalle autorità regolatorie italiane.

37. Il Professionista contesta poi la configurazione di due distinte pratiche, una relativa alla fase di vendita e l'altra relativa alla fase di assistenza post-vendita³⁸; inoltre contesta la fondatezza della maggior parte delle segnalazioni ricevute dall'Autorità, mentre i restanti casi di disallineamento rispetto alle richieste dei consumatori sarebbero una conseguenza non voluta della gestione di un numero elevato di richieste in una situazione di emergenza.

38. In merito alla prima pratica contestata, il Professionista dichiara di avere sempre e solo pubblicizzato la vendita di voli che aveva concretamente intenzione di operare e di avere adottato processi tali da impedire ai consumatori di acquistare un biglietto per un volo che in quel determinato momento si stimava che avrebbe potuto essere cancellato; easyJet rileva, inoltre, che *“da un lato la pandemia e le conseguenti restrizioni, adottate per contenerne la diffusione, sarebbero state circostanze ben note ai consumatori nel periodo coperto dalla presunta infrazione; dall'altro, la compagnia non avrebbe potuto in alcun modo prevederne gli sviluppi futuri*

Poi, nel secondo semestre 2020 e nei primi mesi del 2021, la situazione si sarebbe ulteriormente aggravata a causa della seconda e, della terza ondata della pandemia, che ha interessato e continua ad interessare tutta l'Europa, situazione riconosciuta anche nelle recenti decisioni con cui la Commissione europea ha approvato aiuti di Stato ad alcune compagnie aeree, fra le quali non figurerebbe easyJet.

³⁸ La compagnia cita a fondamento della propria argomentazione il provvedimento dell'Autorità n. 27838 del 3 luglio 2019 nel caso PS11352 - Ca.Ox-Mancata consegna.

e, di conseguenza, non avrebbe potuto utilmente comunicarli ai propri clienti”.

39. In merito alla seconda pratica contestata, il Professionista afferma di avere sempre fornito ai propri clienti informazioni chiare, complete e trasparenti sulle opzioni a loro disposizione in caso di cancellazione del volo, in conformità alla normativa di volta in volta applicabile.

In particolare, il Professionista rileva che non vi sarebbe alcun obbligo per le compagnie aeree di dare priorità all'offerta di un nuovo volo o di un rimborso rispetto all'offerta di un *voucher* e cita a proprio favore l'art. 8 del Regolamento comunitario n. 261/2004, che riguardo alle modalità del rimborso rinvia all'art. 7, par. 3, il quale prevede il pagamento *“in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni viaggio e/o altri servizi”*.

Inoltre, easyJet sostiene di aver fornito ai consumatori forme di protezione anche più ampie rispetto a quelle previste dalla legge, ripristinando il 29 giugno 2020 l'opzione del rimborso in denaro *“di propria iniziativa, in assenza di formali contestazioni nei suoi riguardi”*, in anticipo rispetto alla reintroduzione di tale opzione da parte della legge di conversione del DL n.34/2020, a partire dal 18 luglio 2020. easyJet avrebbe poi emesso rimborsi anche a favore di clienti che avevano richieste pendenti precedenti e avrebbe esteso fino a 18 mesi la durata per tutti i *voucher* già emessi.

40. Quanto poi alle contestate difficoltà incontrate dai consumatori nel contattare il servizio clienti durante i primi mesi della pandemia, easyJet osserva che non ci si poteva aspettare che qualsiasi operatore di mercato fosse preparato ad affrontare l'impatto senza precedenti che ha avuto l'emergenza pandemica. easyJet ha riferito di aver fatto significativi investimenti per migliorare il servizio di assistenza clienti ed ha ricordato di avere implementato le misure in tal senso presentate nel sub-procedimento cautelare.

41. Riguardo, infine, alla contestazione di un indebito condizionamento nei confronti dei consumatori e del mancato riconoscimento dei diritti derivanti dai *voucher*, il Professionista rileva che avrebbe già esteso di ulteriori sei mesi il periodo di validità di tutti i *voucher* in scadenza entro il 30 giugno 2021 e sottolinea che la validità dei propri *voucher* si riferisce alla data entro la quale lo stesso può essere riscattato per viaggiare e non a quella dell'effettuazione del volo.

Inoltre, la compagnia evidenzia che, in ogni caso, non sono ancora scaduti né

il periodo di validità di diciotto mesi dei *voucher* né il periodo di dodici mesi al termine del quale il passeggero può richiederne il rimborso in denaro, che verrà a scadenza solo nelle prossime settimane e sostiene di aver agito in conformità alla legislazione vigente e che continuerà a farlo anche quando i *voucher* verranno effettivamente a scadenza.

42. Infine, easyJet rappresenta di avere patito un pesante impatto sulla propria struttura organizzativa come conseguenza della pandemia, dal punto di vista finanziario, economico, aziendale e di risorse, e rileva di aver affrontato e di continuare ad affrontare le gravi difficoltà connesse alla pandemia per mezzo delle sole proprie risorse a differenza di molti altri vettori europei poiché non ha ricevuto significativi aiuti di Stato chiedendo che, pertanto, l'eventuale sanzione pecuniaria venga irrogata seguendo un approccio estremamente clemente.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

43. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 19 marzo 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

44. Con parere pervenuto in data 16 aprile 2021, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista, ritenendo che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è stato richiesto il parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

45. Il procedimento in esame concerne la valutazione dei comportamenti posti in essere da easyJet a seguito della cancellazione di voli in partenza dal 3 giugno 2020, data a partire dalla quale il D.L. n. 33 del 16 maggio 2020 ha nuovamente consentito gli spostamenti all'interno e all'esterno del territorio

nazionale dopo un periodo di limiti alla circolazione stabiliti dai provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia di Covid-19.

Occorre precisare che in questa sede non è in contestazione la decisione del Professionista di cancellare i voli nel periodo in questione, né emergono elementi di criticità nella fase di messa in vendita dei voli, bensì unicamente il comportamento concernente le modalità informative ed i diritti riconosciuti a seguito della cancellazione dei voli, la gestione delle richieste dei passeggeri volte ad ottenere il rimborso di quanto pagato e/o le corrette modalità di utilizzo del *voucher*.

1) Premessa

46. Si rende in primo luogo necessario affrontare l'eccezione formulata dal Professionista, il quale ha obiettato che le condotte evidenziate nella comunicazione di conclusione della fase istruttoria dovrebbero essere contestualizzate *ratione temporis*, in funzione del quadro normativo di volta in volta in vigore, al quale easyJet si sarebbe sempre conformata.

Ebbene, il presente procedimento riguarda le cancellazioni di voli la cui partenza era prevista successivamente al 3 giugno 2021, data a partire dalla quale il D.L. n. 33 del 16 maggio 2020 ha nuovamente consentito gli spostamenti all'interno e all'esterno del territorio nazionale dopo un periodo di limiti alla circolazione stabiliti dai provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia da Covid-19.

47. La disciplina emergenziale italiana (D.L. 18/2020 c.d. Cura Italia) prevedeva infatti la possibilità per i vettori aerei di rimborsare o emettere *voucher* a favore dei consumatori per i voli cancellati dai vettori medesimi, in presenza di una riconosciuta situazione pandemica che impediva l'esecuzione della prestazione, in ragione dei provvedimenti di limitazione della circolazione adottati da autorità nazionali, internazionali o Stati esteri ovvero quando le prestazioni non erano rese a causa degli effetti derivanti dallo stato di emergenza epidemiologica da Covid-19 (cfr. art 88-*bis*, commi 4, 11 del D.L. 18/2020).

48. Con riguardo alla cancellazione dei voli da parte dei vettori aerei per ragioni connesse all'epidemia, la Commissione, con comunicazione del 18 marzo 2020, ha espressamente affermato che *“Questa situazione [la rinuncia al viaggio da parte del consumatore; n.d.r.] va distinta da quella in cui il vettore annulla il viaggio e offre solo un buono anziché la possibilità di scegliere tra rimborso e servizio alternativo di trasporto. L'offerta di un*

buono da parte del vettore non può pregiudicare il diritto del passeggero di optare, in alternativa, per il rimborso”, aggiungendo che, ai sensi del Regolamento n. 261/2004 “in caso di cancellazione di un volo da parte delle compagnie aeree (indipendentemente dalla causa), l’articolo 5 impone al vettore aereo operativo di offrire al passeggero la scelta tra: a) il rimborso; b) l’imbarco su un volo alternativo non appena possibile, o c) l’imbarco su un volo alternativo ad una data successiva di suo gradimento “³⁹. Successivamente, la Commissione, con Raccomandazione del 13 maggio 2020, ha chiaramente indicato che “a norma della legislazione dell’Unione, il rimborso può essere effettuato in denaro o sotto forma di buono. Il rimborso mediante buono è possibile tuttavia solo se il passeggero accetta”⁴⁰.

Al fine di garantire un’adeguata tutela ai viaggiatori a fronte del rischio di insolvenza da parte dei Vettori, e nell’ottica di un contemperamento dei diritti dei consumatori con le esigenze di liquidità dei Professionisti nel periodo pandemico, la Commissione ha, altresì, individuato le caratteristiche raccomandate affinché i buoni possano essere considerati dai passeggeri quale valida e affidabile alternativa al rimborso in denaro, tra le quali il diritto al rimborso in denaro se alla scadenza del voucher il consumatore non avrà usufruito dello stesso⁴¹.

Tali osservazioni sono state riprese e approfondite anche da questa Autorità nella propria segnalazione al Parlamento e al Governo del 28 maggio 2020⁴².

49. Alla luce di quanto sopra, easyJet non può invocare alcun legittimo affidamento basato sulla disciplina italiana vigente, tanto prima quanto successivamente al 3 giugno 2020, per giustificare il proprio comportamento in ordine alla mancata prospettazione del rimborso e dell’attribuzione di un

³⁹ Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell’evolversi della situazione connessa al Covid-19, in GUCE (2020/C 89 I/01).

⁴⁰ Raccomandazione della Commissione europea del 13 maggio 2020, relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19, C(2020) 3125 final., punto 8.

⁴¹ In particolare, nella Raccomandazione della Commissione del 13.5.2020, cit. si legge che “i vettori e gli organizzatori dovrebbero automaticamente rimborsare ai passeggeri o ai viaggiatori l’importo del buono in questione entro 14 giorni dalla relativa data di scadenza, se il buono non è stato riscattato. Ciò vale anche per il rimborso dell’importo residuo del buono in questione nel caso di un precedente riscatto parziale dello stesso.

Se i buoni hanno un periodo di validità superiore a 12 mesi, i passeggeri e i viaggiatori dovrebbero avere il diritto di chiedere il rimborso in denaro entro 12 mesi della data di emissione dei buoni in questione.

Dovrebbero avere lo stesso diritto in qualsiasi momento successivo, fatte salve le disposizioni giuridiche applicabili in materia di limiti temporali” (punto 4).

⁴² Cfr. AGCM, ST23, Segnalazione al Parlamento e al Governo del 28 maggio 2020 “in merito alle criticità della disciplina d’emergenza di cui all’art. 88-bis del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito con modifiche dall’art.1, comma 1 della legge 24 aprile 2020, n. 27”, in Bollettino AGCM n. 22/2020, accessibile al link https://www.agcm.it/dotcmsdoc/allegati-news/ST23_segnalazione.pdf.

voucher ai consumatori in assenza di un loro esplicito consenso per i voli dalla stessa annullati o cancellati.

50. Peraltro, la disciplina nazionale non imponeva ai vettori di emettere un *voucher* a favore dei consumatori, stabilendo unicamente la facoltà per i vettori di attribuire un *voucher*, non già un obbligo per gli stessi di procedere in tal senso.

51. Ora, un operatore economico di primaria importanza nel settore aereo quale easyJet non può ignorare che, per costante giurisprudenza della Corte di giustizia, le disposizioni nazionali non possono derogare alle norme eurounitarie, in virtù del principio di primazia del diritto europeo, e che le norme interne devono essere interpretate in senso conforme alle disposizioni europee.

52. Di conseguenza, il Professionista, anche in osservanza dei propri obblighi di diligenza, avrebbe dovuto interpretare la facoltà lasciata dalla normativa nazionale alla luce e in coerenza con il diritto europeo, nei termini ricordati anche dalla Commissione con le comunicazioni sopra citate, in particolare offrendo in caso di cancellazione per qualunque motivo il rimborso ovvero l'imbarco su un volo alternativo e solo in presenza di un espresso consenso del consumatore attribuire un *voucher* in luogo del rimborso.

53. Peraltro, si evidenzia che con riferimento ai fatti contestati nel presente provvedimento, successivi al 3 giugno 2020, non essendoci più limitazioni agli spostamenti per l'emergenza epidemiologica, la normativa italiana non poteva in ogni caso offrire una copertura o un affidamento in ordine al comportamento del Professionista, il quale avrebbero dovuto, in ogni caso, a seguito della cancellazione del volo offrire ai consumatori l'alternativa tra un nuovo volo e un rimborso in denaro (contante o tramite altro mezzo di pagamento) ovvero, solo previo accordo del passeggero, buoni viaggio e/o altri servizi.

54. In conclusione, è dunque del tutto priva di pregio l'eccezione della compagnia aerea secondo la quale la stratificazione della normativa emergenziale nazionale e gli orientamenti contraddittori provenienti dalle autorità regolatorie italiane avrebbero creato una situazione di incertezza del contesto giuridico.

2) Valutazione delle condotte

55. Ciò premesso, come di seguito illustrato, alla luce delle evidenze

istruttorie risulta che easyJet, venute meno le restrizioni alla circolazione, ha tenuto una condotta non rispondente al canone di diligenza professionale atteso, quando ha proceduto a numerosissime cancellazione di voli programmati e offerti in vendita rilasciando ai consumatori *voucher* invece di procedere al rimborso del prezzo pagato per i biglietti annullati, fornendo informazioni ingannevoli e/o omissive riguardo ai diritti loro spettanti a seguito della cancellazione ed ostacolando quei i consumatori che hanno inteso esercitare tali diritti, ponendo in essere una pratica commerciale scorretta ai sensi del Codice del Consumo.

56. Si deve osservare come i comportamenti oggetto del presente provvedimento, pur presentando svariati e distinti profili di scorrettezza, come rilevato in sede di avvio, appaiono tuttavia connotati da una valenza unitaria, volta a ostacolare i consumatori nel loro diritto a ricevere il rimborso in denaro per l'importo pagato per l'acquisto del biglietto aereo poi cancellato. In particolare, si tratta della complessiva attività di assistenza post-vendita fornita dalla compagnia aerea alla propria clientela, nel medesimo periodo, articolatasi in molteplici condotte concernenti, nello specifico: i) l'omissione o la diffusione di informative lacunose o ambigue sulle cancellazioni operate e sui diritti spettanti, nell'evenienza, ai passeggeri; ii) le modalità disomogenee, incongruenti e intempestive adottate nelle suddette evenienze, per la gestione delle istanze di rimborso, in particolare, la proposta – e la diretta corresponsione – di un *voucher* sostitutivo quale esclusiva o prioritaria modalità di ristoro per il biglietto annullato rispetto al rimborso in denaro; iii) le difficoltà riscontrate dai consumatori nell'utilizzo del *voucher*.

57. Infatti, le diverse condotte sopra descritte riguardano esclusivamente la fase successiva all'acquisto, ed in particolare attengono alla complessiva assistenza assicurata dal Professionista in caso di cancellazione unilaterale dei viaggi già venduti alla clientela e al riconoscimento dei diritti dei consumatori come declinati dalla normativa nel caso di erogazione della controprestazione promessa.

58. Dalle risultanze in atti emerge in primo luogo che easyJet abbia annullato nei mesi di giugno, luglio, agosto, settembre e ottobre un'elevata percentuale di biglietti per voli cancellati, quando peraltro erano nuovamente consentiti gli spostamenti all'interno e all'esterno del territorio nazionale ed erano venuti quindi meno i limiti alla circolazione stabiliti dai provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia da Covid-19. Le elevatissime percentuali di biglietti annullati nel mese di giugno e le significative

percentuali di cancellazioni ed annullamenti dei mesi successivi evidenziano come easyJet abbia adottato quindi una condotta non rispondente al canone di diligenza atteso da uno dei principali vettori europei.

59. Nelle comunicazioni relative alle cancellazioni dei voli, inviate dopo il 3 giugno 2020, quindi venute meno le restrizioni alla circolazione imposte per contenere l'emergenza sanitaria, il Professionista ha continuato a motivare le medesime con il verificarsi di *“situazioni al di fuori del nostro controllo”*; nella successiva corrispondenza con i consumatori, specificava poi che le stesse sarebbero state da attribuire ai limiti imposti alla circolazione (*“travel restrictions and safety measures have been issued by National Governments across our network to alleviate the spread of the COVID-19 pandemic (..) In light of these ongoing restrictions and measures caused by the COVID-19 pandemic, we are unable to operate your flight”*).

60. Si tratta invero di motivazione non veritiera e quindi non corretta in quanto non erano più vigenti misure limitative agli spostamenti e le cancellazioni rappresentavano una decisione commerciale del vettore, evidentemente derivate da un'offerta eccessiva di capacità e di collegamenti che poi il medesimo decideva, sulla base di un'autonoma scelta imprenditoriale, di non effettuare.

61. Inoltre, il Professionista non ha fornito ai consumatori informazioni chiare, complete e trasparenti sui loro diritti e sulle opzioni a loro disposizione in caso di cancellazione del volo.

Infatti, al momento della comunicazione della cancellazione ha offerto e proposto un *voucher* come la sola alternativa alla riprogrammazione del volo, non indicando invece la possibilità di richiedere il rimborso del prezzo pagato come espressamente prevede la disciplina comunitaria.

Anche nelle comunicazioni ai consumatori successive al 29 giugno 2020, il Professionista ha sempre posto in primaria evidenza la proposta di un volo alternativo o di *voucher*, lasciando come ipotesi residuale (*“Se nessuna di queste opzioni è di tuo gradimento”*) la possibilità di contattare il proprio servizio clienti ad un numero a pagamento, nuovamente senza nulla dire riguardo al diritto normativamente riconosciuto al passeggero di ricevere il rimborso monetario del prezzo nelle forme più immediate e comuni (in contanti o tramite altro mezzo di pagamento) come previsto dal Regolamento n. 261/2004 (*“in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari”*).

62. Solo dopo l'avvio del presente procedimento, nell'ottobre 2020, il Professionista ha introdotto una nuova formula di comunicazione della

cancellazione, nella quale menziona la possibilità di ricevere il rimborso monetario del prezzo, ma sempre come ultima opzione (“*Se le opzioni fin qui indicate non ti soddisfano e preferisci ricevere un rimborso*”).

63. Con tali condotte, pertanto, easyJet ha agito eludendo la diligenza imposta alle imprese del settore dall’art. 20 del Codice del Consumo nonché in violazione dei precetti di cui agli artt. 21, comma 1, lettere *a*) e *b*), e 22 del medesimo Codice, laddove ha reso informazioni – rivolte sia alla generalità dei consumatori, sia ai singoli utenti – lacunose e ambigue sulle motivazioni relative alla cancellazione dei voli e sui diritti effettivamente spettanti ai passeggeri incisi dalla cancellazione disposta dal medesimo Vettore, omettendo di prospettare in adeguata e principale evidenza la possibilità di rimborso in denaro (in contanti o tramite altro mezzo di pagamento).

Si rileva che il Reg. (CE) n. 261/2004 nel quale tale diritto viene sancito attribuisce natura irrinunciabile a tutti gli obblighi dallo stesso imposti a carico dei vettori ed a favore dei consumatori e sancisce l’inefficacia di ogni clausola restrittiva o derogatoria applicata a danno di un passeggero se lo stesso non è stato correttamente informato dei suoi diritti ed abbia pertanto accettato una compensazione inferiore a quella prevista dal presente regolamento⁴³.

64. Le segnalazioni pervenute e i riscontri in atti evidenziano la messa a disposizione da parte di easyJet unicamente di un numero telefonico a pagamento attraverso il quale era possibile procedere alla richiesta di rimborso, richiesta che veniva poi raramente soddisfatta e non certamente rispettando i tempi previsti dalla disciplina eurounitaria (entro sette giorni). Al riguardo, rileva in primo luogo l’onerosità del ricorso al numero telefonico a pagamento che comporta la necessità di sostenere costi ulteriori per l’esercizio di un diritto quale appunto il diritto di rimborso.

Dalle segnalazioni emerge inoltre che tale servizio non abbia correttamente funzionato, evidenziandosi numerosi ritardi e disservizi nell’assistenza post vendita, volti ad ostacolare sostanzialmente l’esercizio di tale diritto.

65. Pertanto, il quadro fattuale che emerge dalle evidenze agli atti è che, nel periodo considerato, il Professionista non ha adottato un comportamento idoneo e adeguato ad allertare i consumatori circa le possibilità loro offerte a

⁴³ Infatti, l’art. 15 “Irrinunciabilità” del Regolamento recita “1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti dal presente regolamento non possono essere oggetto di restrizioni o rinuncia, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto.

2. Qualora una clausola restrittiva o derogatoria sia applicata contro un passeggero o se costui non sia stato correttamente informato dei suoi diritti ed abbia pertanto accettato una compensazione inferiore a quella prevista dal presente regolamento, il passeggero ha comunque il diritto di avviare le necessarie procedure dinanzi ai tribunali od organi competenti per ottenere una compensazione integrativa”.

seguito dell'avvenuta cancellazione del volo già prenotato. Inoltre, lo stesso ha adottato modalità di comunicazione idonee a far "preferire" la scelta del *voucher* anziché il rimborso in denaro. È evidente, infatti, che se il Professionista a fronte della cancellazione del volo offre un *voucher*, dapprima senza citare la possibilità di ottenere il rimborso in denaro e successivamente prefigura anche modalità meno agevoli e onerose per la possibile richiesta di rimborso rispetto a quelle per l'ottenimento del *voucher* determina, di fatto, una limitazione alla libertà di scelta dei consumatori, inducendo il consumatore ad una scelta commerciale che altrimenti non avrebbe effettuato.

66. Le modalità di assistenza post-vendita adottate da easyJet assumono, pertanto, caratteristiche aggressive, in quanto idonee ad attuare un indebito condizionamento delle scelte dei consumatori, mediante la frapposizione degli ostacoli soprarichiamati all'esercizio dei diritti contrattuali con riferimento all'ottenimento del rimborso in denaro, spettante in caso di cancellazione unilaterale del viaggio da parte della compagnia aerea, comportando, per la generalità dei consumatori, la sostanziale imposizione di una modalità specifica di ristoro nonostante la doverosa prospettazione ed erogazione delle alternative di rimborso nelle forme più immediate e comuni previste dalla disciplina comunitaria.

67. Va rilevata, a riprova dell'aggressività della fattispecie in esame, l'esistenza dell'elemento strutturale dell'indebito condizionamento (ossia gli ostacoli non contrattuali posti all'esercizio dei diritti scaturenti dal contratto), nonché dell'elemento funzionale, costituito, nel caso di specie, dall'effetto distorsivo sulla libertà di scelta del consumatore in merito all'opzione di rimborso preferita.

La scorrettezza e gravità delle condotte emerge in ragione del sostanziale vantaggio conseguito dall'impresa (ossia l'anticipato pagamento di prestazioni non più erogate) e dal fatto che i consumatori sono stati indotti a sopportare un sacrificio non dovuto, il mancato o ritardato rimborso attraverso uno strumento di contatto oneroso ovvero l'accettazione del *voucher* sostitutivo, pur di non perdere il valore economico del biglietto già pagato. Infatti, è proprio il carattere ampio e unilaterale del beneficio economico derivante alla Società da tali condotte che non può renderle "giustificabili" nemmeno nell'attuale contingenza di crisi economica generale.

68. Solo dopo l'avvio del presente procedimento, nell'ottobre 2020, il Professionista ha incrementato il numero degli addetti al servizio clienti per i

passaggeri ed attivato una linea telefonica con tariffa locale standard, disponibile per i passeggeri che devono contattare il servizio clienti per riscattare un *voucher* o chiedere un rimborso, oltre a riattivare la “*chat*” presente sul sito italiano per consentire ai passeggeri di richiedere i rimborsi attraverso di essa ed a permettere di richiedere un rimborso gratuitamente *online* tramite la sezione “*gestisci la mia prenotazione*” e mediante il modulo di richiesta disponibile sul proprio sito *internet*.

69. Pertanto, proprio nel periodo in cui procedeva ad effettuare un numero significativo di cancellazioni per voli regolarmente offerti ai consumatori, easyJet risulta aver creato notevoli difficoltà a riconoscere il diritto di rimborso, ostacolando il contatto con i servizi di assistenza alla clientela per il quale ha offerto esclusivamente l'utilizzo di un numero telefonico a pagamento, nonché facendo registrare numerosi ritardi e disservizi, creando in tal modo ostacoli all'esercizio dei diritti post-vendita derivanti dal contratto di trasporto e dal Reg. (CE) n. 261/2004, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

70. Le segnalazioni pervenute lamentano inoltre che, anche per l'utilizzo del *voucher* rilasciato al posto del rimborso in denaro, easyJet ha previsto esclusivamente un numero telefonico a pagamento, nonché evidenziano ritardi e disservizi nell'assistenza, strumento che solo nell'ottobre 2020 il Professionista ha migliorato.

71. In particolare, a fronte delle richieste che i consumatori hanno cominciato a proporre riguardo alle modalità di rimborso alla scadenza del *voucher*, ivi inclusi i *voucher* emessi nel periodo emergenziale dopo una durata di diciotto mesi come previsto dalla normativa nazionale, easyJet ha frapposto una serie di rifiuti, escludendo in ogni caso il rimborso dei *voucher* a scadenza.

Come denunciato da diversi segnalanti, il Professionista ha evidenziato che dopo la scadenza non riconoscerà alcun valore ai *voucher* che ha emesso, ivi inclusi i *voucher* emessi nel periodo emergenziale, e che non li rimborserà alla loro scadenza (cfr. par. 28 *supra*) nonostante l'obbligo espressamente indicato dalla normativa nazionale, modificata per recepire le indicazioni della Commissione⁴⁴.

72. Inoltre, easyJet non ha predisposto nessuna forma di informazione rivolta alla generalità dei propri clienti riguardo alle forme di rimborso alla scadenza dei *voucher* ed anzi, nella pagina FAQs (cfr. par. 29 *supra*) del proprio sito,

⁴⁴ Cfr. il già citato art. 88-*bis* del D.L. n. 18 del 17 marzo 2020, come modificato dall'art. 182, comma 3-*bis*, D.L. n. 34 del 19 maggio 2020, convertito con Legge n. 77 del 17 luglio 2020.

dedicata alle caratteristiche dei *voucher*, si specifica che “*Se la nuova prenotazione ha un importo inferiore rispetto al valore del voucher, il valore residuo verrà conservato e potrà essere utilizzato per prenotazioni future entro la data di validità*”, lasciando così intendere che oltre tale data non riconoscerà “*validità*” al credito residuo che il consumatore non avrà speso.

Peraltro, nella pagina FAQs (cfr. par. 30 *supra*) del sito di easyJet si specifica che i *voucher* hanno durata di dodici mesi senza distinzione, in palese difformità con l’affermazione del Professionista, il quale dichiara che avrebbe esteso fino a diciotto mesi la durata per tutti i *voucher* già emessi.

Ciò risulta confermato da quanto denunciato in segnalazioni secondo le quali easyJet avrebbe ribadito ai consumatori la durata di soli dodici mesi anche per i *voucher* emessi nel periodo emergenziale, in luogo dei diciotto mesi indicati dalla normativa nazionale, modificata per recepire le indicazioni della Commissione⁴⁵.

73. Altri segnalanti lamentano l’emissione di un nuovo *voucher* con scadenza rinnovata di un anno in luogo del rimborso monetario richiesto per l’annullamento di voli per i quali il biglietto è stato acquistato utilizzando il credito riconosciuto con un precedente *voucher*.

74. Non risulta, pertanto, confermata dalle risultanze agli atti l’affermazione del Professionista, che sostiene di aver agito in conformità alla legislazione vigente e che continuerà a farlo anche quando i *voucher* verranno effettivamente a scadenza.

Appare, inoltre, del tutto irrilevante l’osservazione di easyJet, secondo la quale non sono ancora scaduti né il periodo di validità di diciotto mesi dei *voucher* né il periodo di dodici mesi al termine del quale il passeggero può richiederne il rimborso in denaro, che verrà a scadenza solo nelle prossime settimane.

75. Anche in merito all’utilizzo dei *voucher* emessi easyJet ha, dunque, creato notevoli difficoltà e ostacoli per la loro fruizione da parte dei consumatori, offrendo esclusivamente l’utilizzo di un numero telefonico a pagamento per il loro utilizzo, non prevedendo alcuna forma di rimborso alla scadenza del *voucher* né prevedendo, per i *voucher* emessi nel periodo emergenziale, una durata di diciotto mesi come previsto dalla normativa⁴⁶, quindi esercitando un indebito condizionamento relativamente all’esercizio dei loro diritti *post-vendita* derivanti dal contratto di trasporto e dal citato Reg. (CE) n. 261/2004 e dalla disciplina emergenziale in violazione degli

⁴⁵Ibidem.

⁴⁶ Ibidem.

artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

3) Conclusioni

76. Le condotte sopra esaminate appaiono configurare una pratica scorretta in occasione della quale il Professionista ha sfruttato indebitamente la giustificazione relativa all'emergenza epidemiologica, per limitare i diritti dei consumatori, i quali avrebbero dovuto essere adeguatamente informati ed assistiti e prontamente rimborsati in caso di cancellazione del volo. Pertanto, come sopra ampiamente illustrato, si tratta di una pratica non solo ingannevole ed omissiva ma anche connotata da specifici profili di aggressività, in violazione degli artt. 20, 21, lettere *a)* e *b)*, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

77. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

78. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto della dimensione economica del Professionista responsabile delle condotte oggetto del presente procedimento, nel caso di specie la compagnia aerea easyJet, a capo del gruppo omonimo, nonché della posizione ricoperta dal gruppo medesimo come uno dei leader nella vendita in Italia di servizi di trasporto aereo passeggeri in ambito sia nazionale che internazionale.

79. Per quanto la gravità della violazione, va tenuto conto della elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per il consumatore. Infatti, la pratica è stata estesa alla generalità degli acquirenti e possessori dei biglietti emessi da easyJet per voli cancellati a partire dal 3 giugno 2020.

Inoltre la pratica stessa si è articolata in una pluralità di comportamenti volti dapprima a indurre in errore i consumatori in ordine all'estensione dei propri diritti post vendita e poi ad ostacolarne l'esercizio mediante la proposta di forme dilazionate di rimborso in luogo del diritto normativamente riconosciuto al passeggero di ricevere il rimborso monetario del prezzo nelle forme più immediate e comuni (in contanti o tramite altro mezzo di pagamento).

80. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a decorrere dal mese di giugno 2020 e fino alla fine del mese di ottobre 2020 per i comportamenti relativi alle informazioni fornite ai consumatori ed alle modalità loro offerte per la richiesta dei rimborsi e per il riscatto dei *voucher*, mentre che la pratica risulta ancora in corso⁴⁷ per quanto riguarda la creazione di ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori con riferimento alla tempistica di utilizzo e alla rimborsabilità dei *voucher*.

81. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a easyJet Airline Company Limited nella misura di 4.000.000 €(quattromilioni di euro).

82. In ragione della presenza di alcune circostanze attenuanti, quali: i) la grave perdita economica relativa all'esercizio chiuso nel 2020 e la perdurante riduzione dei ricavi nel periodo successivo; ii) il contesto – operativo ed economico – eccezionale in cui la compagnia è venuta ad operare per effetto del diffondersi, nel periodo in contestazione, dell'epidemia da *Covid-19*; iii) l'implementazione, nel corso dell'istruttoria, di alcune misure migliorative, idonee ad attenuare le conseguenze pregiudizievoli delle condotte illecite nei confronti dei consumatori, si ritiene congruo di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a easyJet Airline Company Limited nella misura di 2.800.000 € (duemilioniottocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *a)* e *b)*, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, in quanto il Professionista ha fornito ai consumatori informazioni ingannevoli e/o omissive riguardo ai diritti loro

⁴⁷ Cfr. le risultanze istruttorie descritte ai precedenti paragrafi nn. 28 e ss.

spettanti a seguito della cancellazione di voli da parte della compagnia ed ha inoltre ostacolato i consumatori quando hanno inteso esercitare tali diritti;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società easyJet Airline Company Limited, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere a) e b), 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società easyJet Airline Company Limited una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.800.000 €(duemilioniottocentomila euro);

c) che il Professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell’Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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 notificazione 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'art. 8, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli