



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 luglio 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 di avvio del procedimento PS11820, 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 Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A.;

VISTE le memorie pervenute da Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A. il 13 e il 20 luglio 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A. (di seguito anche Alitalia) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva fra l'altro nei servizi di trasporto aereo di linea di passeggeri, su rotte nazionali ed internazionali.
2. Le associazioni di consumatori: CODACONS, UDICON, CODICI, ADUC, e MOVIMENTO CONSUMATORI, in qualità di segnalanti.

II. IL FATTO

3. Sulla base degli elementi acquisiti ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo – emersi da diverse segnalazioni pervenute da consumatori, nonché da rilevazioni effettuate d'ufficio – è stato avviato, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS11820 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. n. 33 del 16 maggio 2020 – che ha nuovamente consentito dal 3 giugno 2020 gli spostamenti delle persone all'interno e all'esterno del territorio nazionale – avrebbe posto in vendita alcuni voli effettuabili a partire, appunto, dal 3 giugno, acquisendo regolarmente dai consumatori le prenotazioni e richiedendone il relativo pagamento, salvo poi procedere alla cancellazione unilaterale di tali voli (venduti anche prima del 16 maggio 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, di riprotezione e di tipo compensativo, prevedendo in particolare l'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, il professionista è stato, tra altro, invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti al fine di valutare i

presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

III. MEMORIA DELLA PARTE

6. Nelle date del 13 e del 20 luglio 2020 Alitalia ha prodotto memorie difensive nelle quali, dopo aver premesso di aver dovuto affrontare negli ultimi mesi un picco eccezionale di richieste di assistenza alla clientela mentre incontrava particolari difficoltà organizzative legate alla collocazione in *smart working* di gran parte dei dipendenti, ha illustrato, con specifico riferimento al procedimento cautelare, le azioni implementate per far venire meno le condizioni di *periculum in mora* contestate nella comunicazione di avvio come possibile presupposto per una sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

7. In primo luogo, Alitalia ha precisato di aver modificato la propria condotta in caso di cancellazione dei voli programmati, limitandosi a menzionare la causale relativa alla pandemia Covid esclusivamente in quei residui casi nei quali la impossibilità di eseguire la propria prestazione dipenda effettivamente da restrizioni ai trasferimenti di persone da e per alcune località/stati previste dalle autorità in relazione alla pandemia Covid.

8. Per quanto riguarda le modalità di comunicazione e di rimborso in caso di cancellazione dei voli, il professionista ha implementato le seguenti modalità:

– l'invio ai passeggeri di una comunicazione – del medesimo tenore e contenuto in maniera omogenea per qualsiasi modalità utilizzata – nella quale si informa della cancellazione o della modifica del volo, offrendo la possibilità di riprogrammarlo oppure di accedere alle altre opzioni “*incluso il rimborso*” disponibili per la gestione del biglietto:



Gentile Persona: Nome completo,

siamo spiacenti di informarti che il volo Carrier Flight no. del Date da Old From Airport From a GDH TO è stato cancellato e, di conseguenza, anche l'intera prenotazione.

- Se vuoi riprogrammare il tuo viaggio entro i 7 giorni precedenti o successivi alla data del volo cancellato, puoi contattare il nostro Call Center chiamando dall'Italia il numero verde 800.65.00.55, dall'estero il numero +39 06.65.649 o ai numeri locali consultabili sul nostro sito www.alitalia.com.
- Se vuoi conoscere le altre opzioni disponibili per la gestione del tuo biglietto, incluso il rimborso, [clicca qui](#).

Se hai acquistato il tuo biglietto in agenzia, puoi rivolgerti al tuo agente di viaggio.

Ti ringraziamo della comprensione.

– la possibilità di accedere attraverso i link ipertestuali contenuti nella comunicazione ad una apposita pagina internet¹ nella quale vengono offerte tutte le opzioni disponibili in conformità con le previsioni di cui al Regolamento CE n. 261/2004, e specificamente la possibilità di richiedere il rimborso pecuniario del biglietto², la quale viene prospettata prima della possibilità alternativa di ricevere un *voucher*³ di importo superiore al costo del biglietto:

¹ La pagina si trova all'indirizzo https://www.alitalia.com/it_it/info-cancellazione-volo.html.

² Tramite rinvio al modulo compilabile sito nella pagina internet "https://www.alitalia.com/it_it/special-pages/richiesta-rimborso-volo-cancellato.html".

³ Tramite rinvio al modulo compilabile sito nella pagina internet "https://www.alitalia.com/it_it/special-pages/richiesta-voucher-volo-cancellato.html".

Passeggeri con biglietto Alitalia (055) acquistato all'estero o in Italia che hanno avuto il volo cancellato

Se hai un biglietto Alitalia (055) per voli che sono cancellati, puoi in alternativa a tua scelta:

- conservare il tuo biglietto e riutilizzarlo per volare entro un anno, dalla data del volo cancellato, contattando il nostro Call Center dall'Italia al numero verde 800.65.00.55, dall'estero al numero +39.06.65.649 o i numeri locali consultabili sul nostro sito www.alitalia.com.
- chiedere il rimborso integrale del biglietto acquistato o del suo valore residuo.

La richiesta verrà presa in carico e definita il prima possibile, in conformità con il Reg. CE261/200

Clicca qui per richiedere il rimborso

- chiedere un voucher nominativo di importo pari al valore del biglietto acquistato o del suo valore residuo, maggiorato da un ammontare fisso (*):

-15€ se il volo cancellato era nazionale o internazionale di medio raggio,
-60€ se il volo cancellato era intercontinentale di lungo raggio.

Il voucher ha le seguenti caratteristiche:

- valido 18 mesi dalla data di emissione;
- nominativo, ma utilizzabile per emissione di biglietti intestati a terzi;
- utilizzabile per volare verso qualsiasi destinazione servita da Alitalia anche oltre il termine di validità purché la relativa prenotazione sia effettuata entro la scadenza dei 18 mesi ;
- richiedibile entro il 31 dicembre 2020^(*)

In caso di mancato utilizzo del voucher entro i 18 mesi di validità verrà rimborsato il valore originario del biglietto acquistato, o il valore residuo del biglietto in caso di utilizzo parziale del voucher. Il rimborso potrà essere inoltre richiesto, a scelta del passeggero, decorsi 12 mesi dalla data di emissione. In ogni caso il voucher sarà rimborsato al netto delle maggiorazioni sopra indicate.

(*) La maggiorazione non è applicabile a passeggeri con età inferiore ai due (2) anni

Clicca qui per richiedere il voucher

Per ulteriori informazioni sui tuoi diritti vedi qui.

– una procedura automatizzata per la richiesta di rimborso, attraverso l'immediato accesso allo specifico *link* ipertestuale presente nella detta pagina *internet*, che permette la compilazione di un modulo on line e quindi l'effettuazione del rimborso, espletati gli accertamenti dovuti, mediante riaccredito (*refund*) se il passeggero seleziona la stessa forma di pagamento utilizzata, nei tempi previsti dal Regolamento CE n. 261/2004 (sette giorni) dal ricevimento della richiesta completa dei riferimenti necessari per la sua elaborazione; Alitalia terrà inoltre aggiornato il passeggero sullo stato del rimborso anche al fine di evitare che lo stesso, non avendo contezza della detta tempistica, sia costretto a ricorrere nuovamente al *call center*;

- il potenziamento del proprio servizio di *call center* con l'impiego di una apposita *task force* di circa 80 persone dedicata all'assistenza per le richieste di rimborso, che risponde al numero dedicato 800650055 per chiamate dall'Italia;
- l'offerta in alternativa di un voucher dal valore maggiorato (+ 15 per i voli nazionali e + 60 per i voli intercontinentali di lungo raggio) con validità di 18 mesi dalla data di emissione, utilizzabile anche per persona diversa dal passeggero, la possibilità di richiederlo entro il 31 dicembre 2020 e con rimborso del valore residuo alla scadenza, o a richiesta del passeggero decorsi 12 mesi dalla emissione;
- la modifica delle pagine che appaiono sul proprio sito *internet* aziendale in conformità a quanto sopra esposto, nelle quali la possibilità di ottenere il rimborso è indicata prima dell'alternativa offerta della emissione di un *voucher*: di seguito un apposito riquadro collocato a circa metà della *homepage* del sito di Alitalia nonché la pagina del sito cui si viene rinviati selezionando il relativo link ipertestuale intitolata "*Cambiare i programmi di viaggio e cancellazioni dei voli*"⁴, nella quale sono resi disponibili gli stessi link ipertestuali sopra descritti che conducono ai moduli di richiesta per ottenere un rimborso oppure un voucher.



⁴ La pagina è situata all'indirizzo internet "https://www.alitalia.com/it_it/volare-alitalia/news-e-attivita/news/info-passeggeri/cambiare-i-programmi-di-viaggio.html".

PASSEGGERI CHE HANNO AVUTO IL VOLO CANCELLATO

In considerazione dell'allentamento delle restrizioni alla mobilità con effetto dal 3 giugno 2020, stabilito con D.L. n. 33 del 16 maggio 2020 e con D.P.C.M. del 17 maggio 2020, nonché delle disposizioni del D.L. n. 34 del 19 maggio 2020, convertito con modificazioni nella Legge 17 luglio 2020 n. 77, Alitalia, indipendentemente dal permanere di restrizioni agli spostamenti da/per alcuni paesi terzi legate all'emergenza Covid-19, offre ai passeggeri in possesso di un biglietto Alitalia (055) per voli che sono cancellati, le forme di assistenza e rimborso di seguito indicate, a loro scelta:

- La modifica della prenotazione (rebooking, o rerouting - ovvero modifica dell'itinerario per viaggiare dall'aeroporto di partenza a quello di arrivo previsti originariamente), senza integrazione tariffaria, per viaggiare, ove possibile, entro i 7 giorni precedenti o successivi alla data del volo cancellato. La modifica della prenotazione dovrà essere effettuata entro la data di partenza prevista del volo cancellato o del volo già offerto come ri-protezione da Alitalia.
- Un cambio della prenotazione (rebooking, rerouting o modifica della destinazione), con eventuale integrazione tariffaria, per viaggiare entro 1 anno dalla data del volo cancellato.
Per tutti i dettagli [clicca qui](#).
- Il rimborso del biglietto acquistato o del suo valore residuo.
La richiesta verrà presa in carico e definita il prima possibile, in conformità con il Reg. CE261/2004.
- Un voucher nominativo di importo pari al valore del biglietto acquistato o del suo valore residuo, maggiorato da un ammontare fisso:
 - 15€ se il volo cancellato era nazionale o internazionale di medio raggio
 - 60€ se il volo cancellato era intercontinentale di lungo raggio

La maggiorazione non è applicabile il a passeggeri con età inferiore ai due (2) anni e il a voucher già emessi prima del 17 luglio 2020 per il valore del biglietto, in base alle condizioni offerte e accettate.

Il voucher ha le seguenti caratteristiche che saranno applicate a tutti i voucher richiesti ed anche già emessi per i voli in programma dall'11 marzo al 31 ottobre 2020, cancellati entro il 31 agosto 2020:

- valido 18 mesi dalla data di emissione;
- nominativo, ma utilizzabile per emissione di biglietti intestati a terzi;
- utilizzabile per volare verso qualsiasi destinazione servita da Alitalia anche oltre il termine di validità purché la relativa prenotazione sia effettuata entro la scadenza dei 18 mesi;
- richiedibile entro il 31 dicembre 2020.

In caso di mancato utilizzo del voucher entro i 18 mesi di validità verrà rimborsato il valore originario del biglietto acquistato, o il valore residuo del biglietto in caso di utilizzo parziale del voucher. Il rimborso potrà essere inoltre richiesto, a scelta del passeggero, decorsi 12 mesi dalla data di emissione. In ogni caso il voucher sarà rimborsato al netto delle maggiorazioni sopra indicate.

Per chiedere il rimborso o il voucher:

- nel caso di biglietti acquistati in agenzia di viaggio, si può contattare direttamente il proprio agente di viaggio.
- per i biglietti acquistati sui canali di vendita Alitalia, i passeggeri potranno compilare il form di richiesta presente nei link sulla e-mail che riceveranno con la notifica della cancellazione del volo e, laddove possibile, della contestuale riprenotazione automatica su un volo alternativo.
- se non hai ricevuto i link nella e-mail di notifica della cancellazione o se non hai già chiesto il rimborso o il voucher:
 - per chiedere il rimborso [clicca qui](#)
 - per chiedere il voucher [clicca qui](#)

9. Inoltre, Alitalia riconosce le medesime caratteristiche sopraindicate anche a tutti i *voucher* richiesti ed anche già emessi prima del 17 luglio 2020⁵

⁵ I voucher emessi prima del 17 luglio 2020 sono di importo pari al valore del biglietto.

per i voli in programma dall'11 marzo al 30 settembre 2020 e cancellati entro il 31 luglio 2020.

10. Ad illustrazione delle misure sopra descritte, Alitalia ha allegato alle memorie e integrato successivamente in data 24 luglio 2020 il testo dei nuovi messaggi inviati ai passeggeri nelle ipotesi di cancellazione, le schermate delle pagine accessibili attraverso i link ipertestuali ivi contenuti e le schermate delle pagine informative del proprio sito internet aziendale sopra riportate.

IV. VALUTAZIONI

11. A seguito di quanto rappresentato da Alitalia nella propria memoria sopra richiamata, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

12. In particolare, la nuova modalità di comunicazione adottata dal Vettore in caso di cancellazione dei voli per destinazioni per le quali non sussistano restrizioni derivanti dall'emergenza sanitaria mette i consumatori in condizione di poter richiedere il rimborso del biglietto, di inoltrare autonomamente e in maniera automatica la relativa richiesta di rimborso del biglietto e quindi di ricevere in tempi congrui quanto pagato, in conformità con le previsioni di cui al Regolamento n. 261/2004.

In questo modo viene superata la difficoltà segnalata da molti consumatori, rappresentata dalla possibilità di richiedere soltanto un *voucher*, previsto dalla disciplina emergenziale.

Anche la previsione di una procedura automatica e di tempi certi di rimborso appare idonea ad assicurare ai consumatori il pieno esercizio del loro diritto di rimborso del biglietto.

La contemporanea creazione di una apposita unità dedicata all'assistenza telefonica per la richiesta di rimborso, nonché di una apposita sezione "*FAQ Contact Center*" del sito *internet* aziendale, appare altresì atta a prestare l'assistenza prevista per tale specifica categoria di richieste di assistenza della clientela, senza quindi dover rivolgersi al numero a tariffazione maggiorata.

13. Inoltre, Alitalia ha previsto la possibilità di effettuare il rimborso anche per le cancellazioni conseguenti alle restrizioni derivanti dall'emergenza sanitaria, indipendentemente dal biglietto e dalla classe tariffaria del consumatore, modificando in tal senso la comunicazione e le procedure di rimborso.

RITENUTO, pertanto, che allo stato emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

DELIBERA

di non adottare la misura cautelare di cui agli articoli 27, comma 3, del Codice del Consumo e 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento sarà comunicato al soggetto interessato.

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

p. IL PRESIDENTE f.f.

Gabriella Muscolo

IL COMPONENTE

Michele Ainis

Michele Ainis