



Sei qui: [Home](#) :: [Stampa e comunicazione](#) :: [Comunicati stampa](#) :: [PS8378 - Sanzione antitrust di 550.000 euro a Ryanair: troppo onerosa l'assistenza ai passeggeri](#)

[Home](#) | [Concorrenza](#) | [Consumatore](#) | [Conflitto di interessi](#) | [Attività di segnalazione](#) | [Moduli](#) | [Stampa e comunicazione](#) |
[Comunicati stampa](#) | [News](#) | [Progetto scuola](#) | [Video istituzionali](#) |

PS8378 - Sanzione antitrust di 550.000 euro a Ryanair: troppo onerosa l'assistenza ai passeggeri

  19 Gennaio 2015

COMUNICATO STAMPA

SANZIONE ANTITRUST DI 550.000 EURO A RYANAIR: TROPPO ONEROSA L'ASSISTENZA AI PASSEGGERI

Sanzione amministrativa per complessivi 550.000 euro a Ryanair, la compagnia aerea irlandese di voli *low cost*, per pratiche commerciali scorrette. Sotto accusa, in particolare, le modalità di assistenza fornite ai passeggeri attraverso un servizio di *call center* raggiungibile esclusivamente tramite numerazioni a sovrapprezzo.

La multa è stata irrogata dall'Antitrust al termine di un procedimento per pratiche scorrette, avviato il 6 giugno 2014 a seguito di numerose segnalazioni di passeggeri e associazioni di consumatori che lamentavano l'estrema difficoltà e onerosità nel mettersi in contatto con l'operatore per esercitare specifiche prerogative contrattuali. Tra queste, la richiesta di assistenza per l'imbarco di persone con ridotta mobilità; la scelta di un volo sostitutivo in caso di variazioni al piano di volo disposte dal vettore; la modifica della prenotazione effettuata prima del volo; la richiesta di restituzione delle somme erroneamente addebitate al momento della prenotazione e di emissione della fattura commerciale per il volo acquistato, oltre all'utilizzazione dei *bonus* di credito concessi dal vettore.

L'Autorità garante della Concorrenza e del Mercato ha concesso a Ryanair 90 giorni di tempo entro cui comunicare le iniziative adottate per rimuovere i profili di scorrettezza accertati, sui quali la compagnia ha iniziato a intervenire nel corso del procedimento, senza tuttavia averli ancora eliminati. Le misure già adottate dalla società hanno riguardato, nello specifico, l'abolizione del numero a sovrapprezzo dedicato all'assistenza prioritaria, la riduzione delle tariffe per l'assistenza telefonica e l'introduzione di un servizio di assistenza via *chat*, accessibile dal sito *web* del vettore, che consente al passeggero di interloquire con un addetto al servizio clienti.

Di questo comportamento della compagnia, l'Agcm ha tenuto conto nella determinazione della sanzione.

La decisione si colloca nell'ambito di altri interventi analoghi adottati dall'Autorità sulle modalità di assistenza ai passeggeri del trasporto aereo e, in particolare, sull'utilizzo di linee telefoniche a sovrapprezzo per esercitare legittime prerogative contrattuali (vedi, da ultimo, la decisione n. 25181 del 12 novembre 2014, su *Meridiana Fly - Rimborsi e call center a pagamento*, Bollettino ufficiale n. 47/2014).

Roma, 19 gennaio 2015

- [Provvedimento](#)

Reimposta

[Accessibilità](#) | [Privacy](#)

Copyright © 2011 Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Tutti i diritti riservati.

