

CODACONS

Sede legale Roma, Viale G. Mazzini n. 73, cap. 00195 - Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 email: info@codacons.it

www.codacons.it



All'AGCM

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore

Direzione A

Alla c.a. Dr. IACOPO BERTI

Responsabile della Direzione

Dr. Walter Caizzone

Responsabile del procedimento

Piazza Giuseppe Verdi, 6a 00198 Roma - Italia

PEC protocollo.agcm@pec.agcm.it

Vs. Rif. PS11784

Oggetto: Comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, nota n.27040 del 16.3.2022 e successiva proroga, Vs. prot. 0032550 del 6.4.2022

La presente fa seguito alla comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria del procedimento avviato con comunicazione n. prot. 58538 del 13/07/2021, notificata all'esponente in data 16.3.2022 nonché alla successiva proroga del medesimo (Vs. prot. 0032550 del 6.4.2022); procedimento PS 11784 ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 206/05 e ss.mm.ii., nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparative, pratiche commerciali scorrette, per contestare la asserita violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie e ciò a seguito di segnalazione da parte dell'associazione Federconsumatori.

Fa seguito, altresì, all'integrazione soggettiva del medesimo procedimento, comunicata all'esponente Associazione in data 5.11.2021, alle memorie già inviate all'Autorità in data 9.4.2021 e 25.11.2021 nonché alle precedenti istanze, che sono da intendersi qui integralmente trascritte, per esporre quanto segue.

PREMESSA

I.Rapporti tra Associazioni dei consumatori e imprese

- Il CODACONS è Associazione italiana di consumatori iscritta nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art. 137 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo, e, ai sensi degli artt. 840 bis e seg. e 840-sexiesdecies del C. p. C. è legittimata ad agire "per ottenere l'ordine di cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva" consistente in "atti e comportamenti, posti in essere in pregiudizio di una pluralità di individui o enti".

- E' costituito, nel rispetto del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.117 e s.m.i., del codice civile e della normativa in materia, l'Ente del Terzo Settore denominato "CODACONS - COORDINAMENTO DELLE ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E PER LA DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI - APS - Ente del Terzo Settore"

1. Appare doveroso ribadire un principio. I rapporti tra le associazioni dei consumatori e le imprese sono stati oggetto di disciplina, analisi, interpretazione e di provvedimenti da parte dell'Autorità giudiziaria e della Pubblica Amministrazione, quanto meno dal 1998.

Il TAR Lazio, nel procedimento distinto dal n.12448/01, proposto dal CODACONS nei confronti del Comitato Consumatori Altroconsumo, definito con la **sentenza n. 5669 del 27 febbraio 2002**, ha affermato il seguente principio: secondo l'Amministrazione (la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento dell'editoria, n.d.r.), con nota 26 gennaio 2001 diretta all'Unione nazionale consumatori, *“non assumono rilievo la forma giuridica adottata da ciascuna associazione per l'organizzazione e la gestione dell'attività editoriale e la formale proprietà della testata; - non vi sono dubbi che il periodico Altroconsumo e i suoi supplementi (Salutest e Soldi& Diritti) costituiscono iniziative ed attività del Comitato Consumatori Altroconsumo [...] non è impedito alle associazioni senza scopo di lucro di ricavare profitti dalle attività editoriali fermo restando che detti profitti devono essere interamente destinati al perseguimento degli scopi sociali e ugualmente lo svolgimento di tali attività per mezzo di una società di capitali non è precluso quando i profitti sono destinati allo sviluppo dell'attività editoriale stessa o alle attività associative.”* (pagg. 19 e 20 della sentenza citata; enfasi aggiunta).

Tale interpretazione della normativa all'epoca vigente, la legge n. 281/1998, fatta dalla P.A. è stata avallata dall'A.G.A.: **“Può quindi ammettersi che l'associazione senza scopo di lucro si avvalga in toto di un'impresa costituita nella forma di una società di capitali per realizzare la pubblicazione di una pubblicazione periodica, ma perché si possa continuare a dire che è la prima a svolgere attività editoriale occorre che l'impresa ne sia un mero strumento, sia cioè soggetta all'immanente controllo dell'associazione per i poteri che le derivano da un peculiare rapporto organizzatorio o in base a rapporti negoziali.”** (pag. 24, sentenza citata; enfasi aggiunta).

Prosegue il TAR Lazio: ***“La disposizione contenuta nell'art. 5 citato (L. n. 281/1998, n.d.r.) che preclude alle associazioni dei consumatori e degli utenti ogni attività di promozione o pubblicità commerciale avente ad oggetto beni o servizi prodotti da terzi ed ogni connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione, non esclude naturalmente che l'associazione possa avere con imprese rapporti commerciali ed organizzativi che siano strumentali alla sua attività di tutela dei consumatori e degli utenti e – in concreto - non siano in contrasto con tale attività, come sembra potersi affermare, stando agli atti di causa, per i rapporti organizzativi esistenti tra il Comitato e la Editrice Altroconsumo.”*** (pagg. 27 e 28 della sentenza citata; enfasi aggiunta).

Tali principi, confermati dal Consiglio di Stato nella sentenza n. N.2555/2004, sono richiamati nella circolare prot. n° 0038226 del 5 marzo 2013 del MiSE Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza

e la normativa tecnica Divisione XI – Politiche normative per i consumatori, pagg. 19 e seguenti¹. La circolare richiama espressamente la sentenza sopra menzionata: *“La ratio del divieto, come riconosciuto dalla stessa giurisprudenza amministrativa.10, è quella di escludere in radice ogni forma di cointeressenza delle associazioni consumeristiche con imprese terze, intendendosi per tali quelle del tutto estranee agli scopi istituzionali delle associazioni. Ne deriva, di conseguenza, che la predetta connessione e, dunque, la non sussistenza di siffatto divieto, appare non sussistere tra l’altro:*

-nei rapporti con imprese che non siano terze rispetto all’Associazione dei consumatori, vale a dire che svolgano un’attività strumentale allo scopo esclusivo di tutela dei consumatori ed utenti e contestualmente siano costituite e partecipate interamente o in via maggioritaria dall’associazione di consumatori e degli utenti;

- nei rapporti con imprese che si sostanziano in attività dirette ad esplicitare le caratteristiche di prodotti o servizi volti a favorire espressamente ed esclusivamente un miglioramento dell’educazione, quale diritto fondamentale, dei consumatori, ai sensi dell’articolo 4, comma 2 del codice del Consumo11;

- nei rapporti con soggetti pubblici o privati, concernenti modalità di risoluzione extra-giudiziale delle controversie nei rapporti di consumo tra imprese e consumatori; [...]” (pagg. 20 e 21 della Circolare citata; enfasi aggiunta).

Appare chiaro, dunque, che secondo la P.A. (Presidenza del Consiglio dei Ministri e Ministero dello Sviluppo Economico) nonché ad avviso dell’A.G.A., *le disposizioni normative che precludono alle associazioni dei consumatori e degli utenti ogni attività di promozione o pubblicità commerciale avente ad oggetto beni o servizi prodotti da terzi ed ogni connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione, non escludono naturalmente che le associazioni possano avere con imprese rapporti commerciali ed organizzativi che siano strumentali alla loro attività di tutela dei consumatori e degli utenti e – in concreto - non siano in contrasto con tale attività.*

2.Il Codacons, dunque, in ottemperanza ai predetti principi, ha notificato al MiSE di avvalersi dell’ente TER.MIL.CONS. – dalla medesima associazione costituito e promosso - per lo svolgimento delle attività finalizzate alla tutela dei diritti fondamentali dei consumatori stabilite dal D. Lgs. 206/2005, che ha abrogato la L. 281/1998.

Questa circostanza è nota all’Autorità, che la richiama espressamente nella nota 3) a pag. 3 della comunicazione in oggetto, notificata all’esponente in data 16.3.2022, tuttavia, viene giudicata con disvalore, come appare chiaro dalla lettura delle parti della nota citata in cui si richiamano i rapporti tra CODACONS e TERMILCONS (si veda la nota 3 a pagina 3 sopra menzionata).

¹ Divieto di attività di promozione o di pubblicità commerciale e di connessione d’interessi con imprese di produzione o di distribuzione (art. 137, comma 3, Codice del Consumo e art.3, comma 2, lett. g), del DM n.260/2012)

La presente istruttoria porta a far ritenere, quindi, che l'AGCM, pur di colpire il CODACONS ed il suo Presidente, sembra voglia deliberatamente ignorare il principio sopra affermato e la legittimità della cooperazione tra le due associazioni.

E la completa e antica regolamentazione di tali rapporti appena elencata dimostra la falsità della affermazione posta a base del rigetto degli impegni proposti da Rayanair, rigetto motivato con la rilevanza e novità del problema dei rapporti tra associazioni e aziende: una motivazione a dir poco sorprendente come se provenisse da chi non sa nulla della materia!!

Dalla lettura della nota n.27040 del 16.03.2022 la prima considerazione che emerge è che l'Autorità, per il tramite della sua attività, abbia posto in essere un palese sviamento di potere, nell'esercizio delle sue attribuzioni, per il fatto che il CODACONS – e l'Avv. Carlo Rienzi personalmente, come candidato alla stessa carica - abbia “osato” impugnare – come suo legittimo diritto ex art. 24 Costituzione - dinanzi al TAR del Lazio con il ricorso **Nrg 2333/2019, Sez. 1**, il provvedimento di nomina dell'attuale Presidente dell'AGCM.

Come noto, tale ricorso è stato, poi, dichiarato inammissibile dal TAR Lazio, sul rilievo dell'asserita natura politica dell'impugnato atto di nomina del dott. Rustichelli, come tale sottratto al sindacato giurisdizionale, senza quindi che il TAR sia potuto entrare nel merito dei motivi di ricorso.

Il rispetto e l'apprezzamento che nutriamo da anni verso l'istituzione in indirizzo, però, ci portano a non ritenere fondata questa prima riflessione.

Destano perplessità, tuttavia, alcune affermazioni contenute nella nota in oggetto, gravemente lesive dell'onore e del decoro dell'esponente Associazione:

- **punto 49**, “...la finalità effettivamente perseguita dall'associazione fosse la realizzazione di maggiori guadagni **piuttosto(che)** l'effettiva soluzione delle problematiche lamentate dai consumatori.”;
- **punto 51**, “...un'altra comunicazione inviata da Termilcons a Codacons il 31 ottobre 2019 sembrerebbe inoltre confermare un **interesse di carattere preminentemente economico** di tali associazioni **rispetto** alla gestione delle procedure ADR...”.

Queste conclusioni contrastano con quanto fatto dal CODACONS negli ultimi due anni.

L'esponente ha presentato **NR. 258** esposti all'AGCM, **NR. 111** segnalazioni all'AGCOM, **NR. 69** esposti al Garante per la protezione dei dati personali, **NR. 228** esposti alla Autorità Giudiziaria e **NR. 110** ricorsi all'A.G.A., ed è considerata da soggetti terzi come I-COM (Istituto per la competitività) l'associazione dei consumatori più importante d'Italia e quella più citata dai mass media (stampa, radio e tv) per le sue attività di denuncia e le iniziative a tutela degli utenti (si veda il documento al link: https://www.i-com.it/wp-content/uploads/2014/04/rapporto_i-com_2014_sui_consumatori.pdf). Attività che ha portato il Codacons ad essere, secondo una ricerca Ipsos del 2019, l'associazione dei consumatori più nota ai cittadini, conosciuta dal 69% degli utenti

italiani (si veda il documento al link: <https://www.consumersforum.it/files/ricerche/presentazione-ipsos-l-evoluzione-delle-conciliazioni-paritetiche-tra-consumatori-e-aziende-consumers-survey.pdf>).

Tutto questo, ovviamente, sostenendo le relative spese e ponendole a carico del proprio bilancio.

II. La tutela dei diritti dei passeggeri nel contesto europeo

3. Appare necessario svolgere un'altra premessa sul contesto nazionale ed internazionale in cui si colloca(va) l'accordo tra CODACONS e Ryanair.

A tal proposito è sufficiente rileggere quanto sottolineato nella Relazione finale 30/2018 della Corte dei Conti Europea, che l'esponente Associazione naturalmente condivide: **bisogna aumentare il livello di consapevolezza dei passeggeri sui propri diritti con campagne di sensibilizzazione più articolare e diffuse.**

“I passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare.”

E ancora: *“I regolamenti relativi ai diritti dei passeggeri lasciano un considerevole margine di interpretazione*

21 Tutte le parti interessate consultate sono concordi nel ritenere che i regolamenti non siano sufficientemente chiari: ne conseguono interpretazioni restrittive da parte dei vettori e incertezza sulle modalità con cui gli ONA debbano trattare i vari casi. Dall'entrata in vigore del regolamento relativo al trasporto aereo, la Corte di giustizia dell'Unione europea (CGUE) ha trattato circa 180 cause, per chiarire i significati di ritardo, circostanze eccezionali, difetti tecnici, orario di arrivo ecc. Sia i vettori sia gli ONA, inoltre, hanno fornito esempi di sentenze contraddittorie pronunciate dai tribunali nazionali in merito agli stessi temi.” (relazione citata, enfasi aggiunta).

4. Saprà l'Autorità che in sede europea è in corso il progetto di revisione del Reg. 261/2004, nel senso di stabilire l'obbligo per i vettori di dotarsi di procedure ADR e che l'ENAC, che partecipa a detti lavori, in tale prospettiva, ha provveduto ad informare le sedi territoriali in Italia dell'esistenza del protocollo tra CODACONS e Ryanair.

III. La Commissione Europea e le claim agency

5. Terza ed ultima premessa. L'AGCM conosce bene la posizione della Commissione Europea sulle cd. Claim agency e come intenda contrastare i fenomeni di abuso del processo.

Tale politica trova conferma, ad esempio, nella Direttiva (Ue) 2020/1828 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE, si vedano il considerando 10) ed il 39):

(10) È importante garantire il necessario equilibrio tra migliorare l'accesso dei consumatori alla giustizia e fornire adeguate garanzie per i professionisti al fine di evitare l'abuso del contenzioso, che ostacolerebbe indebitamente la capacità delle imprese di operare nel mercato interno. Onde prevenire l'abuso del ricorso ad azioni rappresentative, il riconoscimento di risarcimenti a carattere punitivo dovrebbe essere evitato, mentre dovrebbero essere stabilite

norme su determinati aspetti procedurali, quali la designazione e il finanziamento degli enti legittimati.

(39) Al fine di evitare contenziosi abusivi, gli Stati membri dovrebbero adottare nuove norme o applicare le norme esistenti conformemente al diritto nazionale tese a far sì che l'organo giurisdizionale o l'autorità amministrativa possa decidere di respingere i casi manifestamente infondati non appena riceve le informazioni necessarie per motivare la decisione. Gli Stati membri non dovrebbero essere obbligati a introdurre norme speciali che si applicano alle azioni rappresentative e dovrebbero poter applicare norme procedurali generali laddove tali norme soddisfino l'obiettivo di evitare contenziosi abusivi. (enfasi aggiunta).

6. Tali principi sono conformi al diritto nazionale, si veda la Suprema Corte, ad esempio, con l'ordinanza n. 15209 del 12 giugno 2018, emessa Terza Sezione della Corte di Cassazione, secondo cui il professionista, i.e. l'avvocato, dovrebbe temperare gli interessi dell'Assistito con quelli del sistema giudiziario, anche a costo di ridimensionare le iniziative giudiziarie del Cliente, con l'ulteriore corollario del rischio di una responsabilità professionale nel caso in cui il Cliente sia condannato **ex art. 96 c.p.c.**

Ciò premesso, dunque, non si comprende la critica mossa dall'AGCM nei confronti della collaborazione tra CODACONS e Ryanair al fine di dissuadere le pratiche seriali (si veda punto 9, primo capoverso pag. 5 della nota dell'Autorità; punto 47 a pag. 17).

LE CONDOTTE CONTESTATE

7. Il Procedimento è volto ad accertare l'eventuale commissione di pratiche commerciali scorrette da parte di Ryanair, di CODACONS e di Ter.mil.cons. in quanto si assume che:

- la procedura ADR realizzata da CODACONS e Ryanair presenta profili di potenziale ingannevolezza; viene prospettata come imparziale e trasparente *nonostante sia finanziata interamente dal professionista;*
- è ingannevole lo sfruttamento commerciale del sigillo OK Codacons in quanto idoneo a veicolare messaggi decettivi in relazione all'affidabilità del professionista, che potrebbero risultare poco attendibili nella misura in cui il rilascio di tale sigillo appare svincolato da criteri scientifici di valutazione e/o riscontri oggettivi, ma semplicemente *subordinato al conferimento da parte del medesimo professionista di somme di denaro e di altre utilità in favore dell'associazione consumerista.*

A) L'accordo tra Ryanair, Codacons e Termilcons

8.L'AGCM, esaminando la corrispondenza tra le Parti – ivi incluse alcune e-mail che non hanno alcuna pertinenza con il procedimento de quo – ha stabilito il principio che sia giuridicamente ed eticamente vietato, per una associazione no profit, avere interesse a coprire i costi dei servizi che rende e incassare anche risorse che possono servire da finanziamento alla stessa.

L'AGCM nella comunicazione in oggetto, così come peraltro nelle precedenti comunicazioni, si abbandona a considerazioni gratuite sui rapporti tra Codacons e Ryanair, platealmente smentite da quegli stessi atti che l'AGCM vorrebbe porre a fondamento di tali sue considerazioni e tese solo a screditare l'Associazione. In tale Comunicazione si giunge così ad affermare che:

“Con la descritta lettera d'intenti, pertanto, Ryanair, Codacons e Termilcons hanno definito un ampio accordo di natura economica in cui, da una parte, istituivano, una nuova procedura ADR gratuita per i consumatori e interamente finanziata da Ryanair che, oltre alle spese per ciascuna pratica, avrebbe altresì interamente sostenuto anche i costi di realizzazione della piattaforma online tramite cui si svolgono tali procedure. D'altra parte, Codacons si impegnava a prestare, sempre per il tramite di Termilcons, altri servizi in favore di Ryanair ai fini del riconoscimento di due dei tre possibili sigilli “O Codacons”, che sarebbero stati successivamente attribuiti “per termini e condizioni affidabili e trasparenti, un servizio clienti efficiente e un sito web user friendly” (pag. 4, Comunicazione)

Ebbene, tale non meglio precisato *“ampio accordo di natura economica”* sarebbe consistito nell'intesa per lanciare l'ADR per i reclami presentati dai passeggeri di Ryanair e per il rilascio dell'OK Codacons.

In particolare, tale accordo prevede il pagamento da parte di Ryanair della somma di euro 50, per ogni reclamo, per la cui definizione occorrono alcuni giorni di lavoro, con 2383 reclami decisi dalla stipula dell'accordo ad oggi.

E' la stessa Ryanair che chiarisce i termini della collaborazione, si veda la memoria del 25.8.2021, e che non possono essere considerati – come vorrebbe l'Autorità - come un *“ampio accordo di natura economica”*:

“59.In esecuzione della Lettera di Intenti del 9 agosto 2019 (v. articolo 5), Ryanair ha corrisposto a Ter.mil.cons. la somma di €25.000,00 per lo svolgimento dell’indagine Web Opinion Reader (cd. WOR).

Il vettore ha inoltre corrisposto a Ter.mil.cons €50,00 + IVA per ogni pratica trattata nel contesto della procedura ADR, per un totale al 5 luglio 2021 di € 141.848,00. [...]

60.Non vi sono state appendici, modifiche, integrazioni e/o variazioni di prezzo rispetto alla Lettera di Intenti del 9 agosto 2019.”

Ora, parlare di “*ampio accordo di natura economica*”, a fronte di tali limitate previsioni dell’accordo de quo e del limitato ammontare delle somme previste, che peraltro coprono solo i costi legati ai servizi oggetto dell’accordo, ci sembra solo una fantasia che sta nella testa di chi sta portando avanti questo assurdo procedimento e tradisce la mancanza di veri elementi per configurare a carico del Codacons il compimento di asserite pratiche commerciali scorrette, in relazione alla vicenda oggetto del presente procedimento. Ci sembra solo un tentativo di screditare l’associazione con una mobilitazione di forze del tutto sproporzionata alla portata della vicenda da qualunque parti la si guardi, che ha visto corpose ispezioni della Guardia di Finanza presso la sede del Codacons ed il certosino quanto sterile impegno da parte del responsabile del procedimento, dott. Caizzone, del quale ci è stato persino negato il curriculum, chiesto con apposita istanza di accesso, per verificare la sussistenza di alcune situazioni in capo allo stesso che lo porrebbero in una posizione di conflitto di interessi rispetto al procedimento de quo.

Il CODACONS, a fronte di servizio totalmente gratuito per i consumatori, non avrebbe dovuto chiedere a Ryanair di pagare, rectius, rimborsare – come dovuto e prassi universale - i costi di una piattaforma informatica e i costi del lavoro dei conciliatori – professionisti, avvocati - per risolvere le controversie con i passeggeri consumatori e anzi prevenirle.

Nessuno può ritenere però – tantomeno l’Autorità - che il pagamento (rimborso) di euro 50 da parte di una impresa, per ogni pratica di conciliazione, possa essere considerata adeguata remunerazione dei costi di realizzazione, gestione e manutenzione di una piattaforma informatica ADR nonché del lavoro di professionisti per la gestione dei reclami.

L'AGCM, però, in palese contrasto con delibere precedente adottate e confermate dall'A.G.A.²., afferma che la pratica commerciale sopra indicata sarebbe decettiva in quanto CODACONS non sarebbe imparziale – si veda punto 5.i); si parla, poi, di presunta indipendenza ed imparzialità, si veda punto 39 della nota dell'Autorità - perché è il professionista che finanzia tale tipo di attività (sic).

Che il principio giusto e legale sia che il professionista paghi le spese delle ADR risulta anche dalla proposta di modifica del regolamento europeo 261/2004, nel quale – come emerso nella riunione comune Enac Codacons del 30.3.2022 - sarà previsto l'obbligo di apprestare procedure di ADR gratuite per i consumatori e quindi a carico dei professionisti stessi.

L'Autorità, di più, quando contesta l'imparzialità della procedura non considera che i professionisti incaricati di gestire le pratiche ADR:

1) sono avvocati e, in quanto tali, sono soggetti al rispetto dell'art. 9 del Codice deontologico forense³;

2) non sono sottoposti a vincoli di subordinazione con Ryanair;

3) la compagnia aerea non ne conosce nemmeno l'identità.

9. Si segnala un'altra contraddizione delle conclusioni dell'AGCM.

Da una parte sembra contestare la limitazione della procedura ADR ai soli casi disciplinati dal REG. 261/2004 dall'altra interpreta la volontà dell'Associazione di estendere i casi oggetto della procedura come espressione dell'intento meramente economico e lucrativo (si vedano punto 50 e 51 a pag. 18 della nota).

10. Allo stesso modo è stata artatamente interpretata la volontà di estendere i controlli da parte dell'Associazione al rispetto della normativa per la prevenzione della diffusione della pandemia (si vedano i paragrafi 71 e seguenti, pagg. 25 e segg., peraltro mai oggetto di contestazione prima della conclusione della istruttoria). Volontà questa utilissima per i cittadini purtroppo non andata in porto...

11. A tal proposito sembra doveroso sottolineare che l'Autorità, nel valutare e giudicare i termini dell'accordo di collaborazione tra il CODACONS e Ryanair e, conseguentemente, i possibili effetti asseritamente decettivi verso i consumatori, non abbia in alcun modo considerato che la conferenza stampa di presentazione del riconoscimento dell'OK Codacons sia stata organizzata il 21 gennaio 2020, pochi giorni prima che il premier Giuseppe Conte firmasse il decreto che dal 9 marzo 2020

² Sentenza C.d.S. 3385/2021 che conferma la sentenza del T.A.R. Lazio n. 1118/2018

³ Art. 9 – Doveri di probità, dignità, decoro e indipendenza

1. L'avvocato deve esercitare l'attività professionale con indipendenza, lealtà, correttezza, probità, dignità, decoro, diligenza e competenza, tenendo conto del rilievo costituzionale e sociale della difesa, rispettando i principi della corretta e leale concorrenza.
2. L'avvocato, anche al di fuori dell'attività professionale, deve osservare i doveri di probità, dignità e decoro, nella salvaguardia della propria reputazione e della immagine della professione forense.

avrebbe segnato la storia della nostra nazione; dopo poche ore l'Italia intera sarebbe stata in lockdown a causa della pandemia di Covid-19.⁴

12.L'AGCM, dunque, ha deciso di estendere l'ambito oggettivo della sua indagine a questioni che hanno avuto, semmai, mera rilevanza interna nel rapporto tra CODACONS e Ryanair: il CODACONS non ha avviato i lavori per il riconoscimento del terzo sigillo sulla sostenibilità proprio perché non aveva senso analizzare gli investimenti fatti dal vettore aereo in un momento in cui vi era il lockdown e, allo stesso modo, la compagnia non ha ritenuto di voler collaborare con l'Associazione per quanto riguarda le attività di verifica e comunicazione circa la tutela dei passeggeri attraverso il rispetto delle misure di prevenzione del Covid-19.

L'Autorità, però, sembra voler mettere alla gogna l'Associazione, per aver semplicemente fatto questo tipo di proposte, quasi a voler puntare il dito verso chi – lettore distratto che non conosce il decennale impegno del CODACONS verso i consumatori - potrebbe essere paragonato a quegli imprenditori che gioivano in seguito al terremoto che ha drammaticamente colpito L'Aquila o Amatrice.⁵

Non si vuole condividere, tuttavia, questa possibile chiave di lettura di una istruttoria che ha esteso la propria analisi a questioni che non hanno nulla di attinente con le condotte contestate ab initio da Federconsumatori e dall'Autorità al CODACONS. Tale novità rende anche nulla la contestazione in parte qua, non essendo stato possibile controdedurre in alcun modo sulle ipotesi “cattive” del responsabile del procedimento.

13.E' palese, però, lo sviamento di potere, laddove nel punto 67 riporta una e-mail del Presidente Rienzi del 31.7.19, trascritta in maiuscolo stampatello, che però dimostra esattamente il contrario della preconcepita tesi colpevolista.

Infatti in tale mail si dice giustamente e correttamente che:

1. Che l'OK potrà valere solo dopo sei mesi di prova;
2. Che tutti gli anni l'azienda dovrà sottoporsi alla verifica di correttezza per conservare l'OK e che il monitoraggio dei reclami avrà un costo annuale;

⁴ Enac, nel 2020 persi 52,7 milioni di passeggeri

Nel corso del 2020, il traffico aereo è stato fortemente condizionato dalla crisi innescata dall'emergenza epidemiologica da Covid-19 che ne ha causato una forte contrazione, in linea con quanto registrato nel resto del mondo. Sono stati 52.759.724 i passeggeri transitati negli aeroporti italiani nel 2020, tra traffico nazionale e internazionale, con un decremento rispetto al 2019 del -72,5%. Il traffico nazionale, con i suoi 25 milioni di passeggeri ha registrato una diminuzione più moderata, -61,1%, rispetto al traffico internazionale, - 78,3%, con un totale di circa 27.700.000 passeggeri. Il 2020, sottolinea l'ente nazionale dell'aviazione civile, è stato caratterizzato dalla diffusione della pandemia da Covid-19 che fin dal mese di marzo ha avuto profonde ripercussioni sul trasporto aereo in tutto il mondo. In Italia dopo una prima chiusura ai voli provenienti dalla Cina e dalle zone limitrofe, il traffico aereo ha subito una drastica riduzione evidenziata in una prima fase nella domanda da parte dei passeggeri e successivamente nell'offerta dei voli. I vari lockdown, nella prima parte dell'anno, hanno portato, in particolare su alcuni aeroporti nazionali, a un fermo pressoché totale dei voli passeggeri. (fonte: Il Sole 24ore. Trasporto aereo, Enac: nel 2020 crollo del 72,5% dei passeggeri, perdita di oltre un miliardo per i gestori. Roma Fiumicino ha perso il 77,5% di passeggeri rispetto al 2019, con circa 9,7 milioni di passeggeri, seguito da Milano Malpensa (-74,9%). Ed. 20 luglio 2021

⁵ <https://video.repubblica.it/dossier/terremoto-in-abruzzo/l-aquila-cosi-ridevano-la-notte-del-terremoto/76712/75077>
https://www.repubblica.it/cronaca/2017/07/19/news/terremoto_impreditore_ride-171181475/

3. Che se i reclami aumenteranno o l'azienda commette gravi errori in quel caso l'OK potrà essere dato ma solo limitatamente alla procedura di ADR ma non più per la qualità dei servizi resi;

4. Che ciò potrà avvenire solo se la procedura di ADR si sia dimostrata efficace e positiva per i consumatori.

14. In Sintesi ove l'AGCM voglia dimostrare la violazione degli artt. 20, 21, 22 del c.d.c. dovrà:

a- dimostrare che CODACONS ha incassato denaro dalla azienda in corrispondenza delle pratiche di conciliazione e che ciò ha causato in concreto e comprovabili circostanze un comportamento della associazione di prevalente interesse al danaro o simili che non all'interesse dei consumatori;

b- che CODACONS e/o la azienda non si è limitata a enunciare come suo diritto i casi in cui non avrebbe ammesso un indennizzo, ma ha interferito sulle decisioni delle ADR dando indicazioni IN CONCRETO ai conciliatori o alla associazione su cosa e come decidere in una o più delle ADR;

c- che in concreto almeno un passeggero consumatore partecipante alle ADR abbia avuto una decisione negativa a causa della apprensione di danaro da parte del conciliatore o del CODACONS;

d- che i costi delle ADR fossero rimborsati solo se le risoluzioni dei casi fossero favorevoli alla azienda o alle sue decisioni e regole adottate nella sua libertà di impresa.

Avere omesso questa prova e avere tentato di affermare colpe della associazione senza alcuna prova vizia il procedimento per eccesso di potere sotto il profilo del difetto dei presupposti, falsità della causa e sviamento e per abuso di atti di ufficio ex art. 323 c.p.

Nella nota oggetto della presente memoria è stato affermato inoltre:

- che il CODACONS ha operato non per gli interessi dei consumatori ma ha apprestato un sistema di ADR ingannevolmente presentato come *imparziale* mentre non lo sarebbe a causa del fatto che la procedura e la piattaforma attraverso cui si svolge risultino interamente finanziate da Ryanair a cui l'associazione risulta peraltro "legata" (sic!) nell'ambito di un "complessivo e più ampio accordo di natura economica";
- è stato insinuato che il chiedere di avere la esclusiva delle ADR o l'ampliamento delle pratiche da far rientrare nelle ADR o ancora successive proposte alla azienda di fornire ai propri passeggeri altre garanzie e misure di tutela per i consumatori fossero tutte azioni dirette a far soldi per la associazione, come se il CODACONS fosse pronto a dare in cambio alla azienda vittoria nelle ADR o altri benefici;
- si vuole far credere che il "legame" economico che puntualmente viene descritto nell'atto e che omette di specificare che riguarda forse le spese della procedura stessa, "legame" che non

ha visto mai nemmeno un euro versati dalla azienda al CODACONS, abbia condizionato le decisioni delle ADR per piegarle agli interessi della azienda e contro gli interessi dei consumatori, laddove è **documentalmente emerso che la azienda:**

aa) non ha e mai ha avuto assolutamente alcuna possibilità di interferire con le ADR, essendo queste svolte interamente da conciliatori che l'azienda nemmeno conosceva e che con essa non hanno mai avuto alcun rapporto di alcun genere;

bb) che mai nessun caso di ADR ha avuto esito favorevole alla azienda come scambio di utilità essendo anzi tutti i casi stati risolti sempre e solo con la massima soddisfazione dei passeggeri assistiti e a loro favore. Affermare il contrario è diffamatorio.

15. Ecco altre gravissime affermazioni:

- **punto 49**, “...la finalità effettivamente perseguita dall'associazione fosse la realizzazione di maggiori guadagni **piuttosto(che)** l'effettiva soluzione delle problematiche lamentate dai consumatori.”;
- **punto 51**, “...un'altra comunicazione inviata da Termilcons a Codacons il 31 ottobre 2019 sembrerebbe inoltre confermare un **interesse di carattere preminentemente economico** di tali associazioni **rispetto** alla gestione delle procedure ADR...”.

Ossia qui si accusa CODACONS di operare con il pretesto della difesa dei cittadini al fine di lucro e guadagno personale strumentalizzando le funzioni pubbliche e parapubbliche attribuite alle Associazioni dei Consumatori dalla legge, in primis il Codice del consumo – D.Lgs. 206/2005 – per incassare denaro trascurando gli interessi dei cittadini!!! **ossia si accusa il CODACONS di corruzione in atti privati, reato previsto dagli artt.2635 e 2635 bis del cc. (cass. Penale n. 5848/2013), ossia di reati anche perseguibili di ufficio.** E si commette quindi una calunnia aggravata ai danni del CODACONS.

- Al **punto 83** della nota in esame si afferma che:

“...avrebbero predisposto una procedura ADR del tutto ingannevole e fuorviante in quanto ...l'organismo deputato alla gestione della piattaforma in esame gestito da Codacons e Termilcons risulterebbe privo dei necessari profili di indipendenza ed imparzialità e si troverebbe in situazione di conflitto di interessi essendo tali associazioni legate a Ryanair da una specifica cointeressenza economica”.

Qui si accusa CODACONS di strumentalizzare procedure a favore dei consumatori per incassare denaro dalle aziende come vietato dagli artt. 2635 e 2635 bis cc.

La suddetta frase viene incautamente scritta nonostante sia ben noto (con configurazione anche del reato di calunnia) che non esisteva e non esiste alcuna cointeressenza economica legata alla risoluzione delle singole o complessive controversie di ADR tra CODACONS e l'azienda, essendo le controversie risolte non da CODACONS e Termilcons ma da soggetti terzi, valenti professionisti esperti di ADR, **non pagati da Ryanair ma compensati esclusivamente da Termilcons.**

Di converso, il concetto di cointeressenza economica fa pensare diffamatoriamente che per ogni e ciascuna, e in sostanza per tutte le pratiche di ADR, e per ogni controversia affrontata e risolta dai conciliatori, a parte i costi della ADR che sono riconosciuti legittimamente da tutte le ADR esistenti e pari a 50 euro a controversia (a fronte di un lavoro di almeno 4 gg ciascuna e studi e scambi di mail numerosi col passeggero e l'azienda) ci sia stato un beneficio economico per l'associazione.

L'AGCM, tuttavia, sa bene che mai nessun compenso è stato attribuito o promesso e erogato dall'azienda né ai conciliatori né agli enti precedenti tanto meno a fronte e/o in cambio di risoluzione favorevole della ADR alla azienda stessa.

Lo sa e doveva sapere anche perché' dichiarato nella lettera 25.8.21 punto 9) e 13) di Ryanair e ancora nella lettera 22.4.21 di Ryanair punti 11), 14), 17), 18), e 25); documenti ben noti.

Ma ciò che viene percepito come grave offesa deriva dalla evidente ignoranza – nel senso di non conoscenza – delle regole applicate dai conciliatori nelle ADR, soggetti sempre e comunque operanti in condizione di assoluta indipendenza, senza alcun contatto o direttiva delle Associazioni e tanto meno della azienda; conciliatori sempre - e come regola di comportamento - invitati dalle associazioni a decidere ove possibile sempre a favore dei consumatori (si vedano, in proposito, le istruzioni interne ai conciliatori scientemente ignorate da lei ma da lei ben conosciute).

Oltretutto non avrebbero avuto nessun motivo economico o incentivo ad impegnarsi nel trovare un accordo positivo a favore del consumatore, atteso che Ryanair avrebbe sempre e solo rimborsato l'importo di euro 50 a Termilcons per ogni pratica (sic). CUI PRODEST?.

16. Last but not least. L'AGCM nel punto 43) esprime un giudizio di valore sulla “quantità” delle informazioni fornite da CODACONS ai consumatori relativamente al funzionamento della procedura: “pertanto, **i consumatori avrebbero avuto a disposizione esclusivamente le poche informazioni** riportate nella pagina web informativa <https://codacons.it/ryanair-reclamo/> del sito Codacons [...] Successivamente, Codacons avrebbe reso disponibili per i consumatori alcune informazioni anche tramite la piattaforma *online* ADR (<http://www.codacons.cloud/>) oppure tramite l'apposito sito *web* dedicato all'iniziativa denominata “Ok Codacons” (<https://www.okcodacons.it/adr-alternative-dispute-resolution-2/>).” (enfasi aggiunta).

La malafede nel voler esaminare ed interpretare le condotte oggetto della presente istruttoria appare evidente.

Premesso che nel paragrafo sopra menzionato l'Autorità non richiama anche il contenuto informativo integrale della comunicazione via posta elettronica veniva inviata al consumatore.

Di seguito si riproduce (nuovamente) il testo esemplificativo della comunicazione che viene inviata ai consumatori che accedono alla procedura ADR:

Gentile giulia,

la Tua richiesta di conciliazione è stata presa in carico ed entro i successivi 7 giorni sarà assegnata ad un legale. Nel caso in cui ravvisassimo la necessità di integrazione dei documenti, sarà nostra cura contattarti.

Nel caso in cui, nelle more della presente procedura, dovessi ricevere il rimborso da parte della compagnia aerea, Ti preghiamo di comunicarcelo tempestivamente accedendo alla tua area personale al seguente link:

<https://adr.codacons.cloud/otrs/customer.pl>

Ti ricordiamo che la presente procedura non è obbligatoria né condizione di procedibilità per un'eventuale azione giudiziaria e pertanto non sospende né interrompe i termini di decadenza e prescrizione previsti dalla legge (12 mesi) che, come noto, decorrono dal Tuo primo invio del reclamo alla compagnia aerea.

Nel caso in cui la presente procedura dovesse durare oltre i termini previsti (120 giorni), Ti invitiamo ad inviare una racc. a/r alla compagnia aerea finalizzata all'interruzione della prescrizione per non precluderti la, eventuale, futura possibilità di una azione giudiziale.

Nel caso avessi bisogno di maggiori ed ulteriori delucidazioni e/o chiarimenti puoi scrivere al seguente indirizzo email

adr@codacons.cloud

oppure chiamare il numero dedicato 06/62289348.

Cordialmente,
In Staff Codacons

Secondo l'AGCM, dunque, tre pagine web <https://codacons.it/ryanair-reclamo/>, <http://www.codacons.cloud/> e <https://www.okcodacons.it/adr-alternative-dispute-resolution-2/> non sarebbero sufficienti a fornire le informazioni ai consumatori sul funzionamento della procedura.

Nella Comunicazione dell'AGCM si afferma, poi, che dalle risultanze istruttorie emergerebbe “***il ruolo assolutamente preponderante della compagnia aerea Ryanair, in grado di pregiudicare l'indipendenza ed imparzialità delle predette associazioni proprio con riferimento al ruolo di protezione e rappresentanza degli interessi dei consumatori (...)***” (pag. 29, Comunicazione).

Tale affermazione è smentita **apertamente** già dal solo fatto che il **77%** dei casi ADR ha visto la raccomandazione dei “nostri” conciliatori di accogliere la richiesta del consumatore, **dato** questo che l'autore della comunicazione in oggetto ha **omesso** accuratamente di citare, così come ha **omesso** di citare i casi indicati nell'all.3 alla lettera all.25, contenente i significativi esempi delle nostre contestazioni contro le tesi della azienda.

Ed invero, ove fosse stato “**preponderante**” il ruolo di Ryanair, nell'ambito del suddetto accordo, tale dato sarebbe dovuto risultare capovolto. È evidente infatti che, essendo l'ADR uno dei pilastri dell'accordo, tale asserito ruolo “**preponderante**” di Ryanair avrebbe dovuto necessariamente manifestarsi con una elevata percentuale di ns raccomandazioni di non accogliere la richiesta del consumatore reclamante. Mentre, come poco più sopra ricordato, è accaduto il contrario. Questi sono fatti e non teoremi, come quelli di cui, ribadiamo, è costellato il procedimento in questione.

Tutto ciò la dice lunga sulla conduzione di tale procedimento, ispirato alla tecnica di qualificare, apriori, costantemente, in modo deteriore l'attività svolta dal Codacons nell'ambito dell'accordo in

questione, sulla base di meri teoremi, che stanno solo nella testa del responsabile del procedimento, salvo poi essere smentiti dai fatti.

Già basterebbe il dato sopra riportato delle nostre richieste a Ryanair di accogliere i reclami dei consumatori a far cadere l'intero procedimento de quo, ove si consideri che tale dato dimostra il contrario di un appiattimento del Codacons sulle posizioni e gli interessi di Ryanair, che è invece l'architave su cui tenta maldestramente di reggersi l'intero procedimento.

B) Il riconoscimento dei sigilli “OK Codacons”

17.L'OK Codacons viene definito : “ decettivo...e poco attendibile poiché non fondato su criteri scientifici ed oggettivi di valutazione risultando invece subordinato principalmente al conferimento da parte di Rayanair di somme di denaro e di altre utilità in favore della associazione consumeristica”

Ancora qui si accusa l'associazione di avere barattato la propria funzione di accorta qualificazione di comportamenti aziendali con il vile danaro ossia muove la accusa di corruzione tra privati essendo la funzione anzidetta un obbligo dell'ufficio di associazione iscritta al CNCU e la si accusa di violazione degli artt. 2635 e 2635 bis del cc ignorando, o fingendo di ignorare, che il CODACONS non ha mai percepito un solo euro in dipendenza dell'accordo anzidetto o dalla procedura di concessione dell'OK Codacons ben sapendo tuttavia che ogni attività commerciale viene svolta da tutte le associazioni del CNCU attraverso una s.r.l. o altro ente commerciale controllato dalle ass.ni stesse ma terzo rispetto ad esse, come previsto dalla medesima Autorità Antitrust, dalla legge e dalla giurisprudenza di TAR e CDS (vedi sentenze n. 5669/2002 TAR Lazio e n. N.2555/2004 Consiglio di Stato, rese sul caso di Altroconsumo).

Si ritiene utile, ancora una volta, richiamare quanto confermato dalla compagnia aerea sull'attività svolta e propedeutica finalizzata al riconoscimento dell'OK Codacons:

“32.Ryanair ha corrisposto la somma complessiva di € 25.000 a Ter.mil.cons per lo svolgimento dell'indagine Web Opinion Reader “WOR”), così come previsto dall'art. 5, comma 3 della Lettera di Intenti del 9 Agosto 2019 (Allegato 4).

33.L'analisi delle recensioni e informazioni disponibili online è stata effettuata attraverso un software e tecniche di estrazione dei dati (cd. data mining) che monitorizzano, aggregano e sintetizzano su base giornaliera i commenti estratti da diversi social network oltre che da siti internet di integrazione varia (CGM – Consumer Generated Media). Tale fase dell'audit è stata effettuata attraverso l'analisi di 42.150 post selezionati in base ad argomenti specifici e, per la gran maggioranza, pubblicati nel corso dell'anno 2018.

34. Questo tipo di indagine (in gergo definita *Web Opinion Reader*) ha permesso di individuare le principali criticità del vettore aereo in relazione a determinati temi, definire le carenze dei servizi prestati e di valutare il comportamento tenuto dal vettore nei confronti dei consumatori. Dall'indagine sono dunque emersi gli aspetti positivi e negativi più ricorrenti, durante le diverse fasi di prenotazione e check-in, di assistenza durante il volo, di imbarco e sbarco dei passeggeri e dei bagagli, oltre che in relazione alla messa a disposizione di un trasporto alternativo e di assistenza speciale. L'indagine si è, inoltre, concentrata sulla valutazione dei costi e della qualità dei servizi forniti dalla compagnia; una particolare attenzione è stata dedicata al servizio clienti, alle modalità di comunicazione con i passeggeri oltre che al servizio di pulizia degli aeromobili.

35. Codacons ha successivamente effettuato un sondaggio di opinione strutturato in due parti (Allegato 7). La prima parte si è concentrata su 3.893 frequent flyers che hanno accettato di aderire al sondaggio (su 4.500 originariamente selezionati) e ai quali è stato chiesto di valutare le seguenti compagnie aeree: Alitalia, British Airways, Air France, Lufthansa e Ryanair. I passeggeri hanno risposto alle domande del sondaggio attribuendo a ciascuna compagnia un punteggio da 1 (very poor) a 5 (very good). I risultati delle valutazioni relative alle quattro compagnie, Alitalia, British Airways, Air France e Lufthansa, sono stati poi, confrontati con i risultati emersi dalle risposte relative a Ryanair.

36. La seconda parte del sondaggio ha coinvolto i 483 frequent flyers di Ryanair che avevano partecipato alla prima parte del sondaggio ed altri 612 frequent flyers, ai quali è stato richiesto di valutare esclusivamente Ryanair. Al totale dei partecipanti alla seconda parte del sondaggio (1.095 partecipanti) è stato sottoposto un ulteriore questionario ed è stato loro richiesto di rispondere utilizzando un punteggio da 1 a 5 ovvero da 1 a 10 a seconda delle domande. Il sondaggio si è, infine, concluso domandando ai partecipanti (i) cosa avessero apprezzato maggiormente della loro esperienza con Ryanair e (ii) cosa migliorerebbero della loro esperienza con Ryanair. Dai sondaggi di opinione è emerso che i punti di maggiore forza di Ryanair sono la puntualità, la convenienza del prezzo e la capillarità del network, mentre i passeggeri migliorerebbero il comfort del volo (e.g. misure dei sedili, qualità dell'aria condizionata, qualità del cibo e bevande offerte a bordo, pulizia dell'aeromobile), la semplificazione e trasparenza delle procedure burocratiche, nonché la qualità dell'assistenza del personale di terra.

37. Una volta resi pubblici i risultati dell'attività di audit e monitoraggio a cui Ryanair si è sottoposta, Codacons ha riconosciuto al vettore i trifogli blu e viola in quanto "azienda affidabile", con contratti customer-friendly, Termini e Condizioni trasparenti e un servizio clienti efficiente, ed "azienda 4.0" con un sito web intuitivo, una politica dei cookies trasparente e un uso corretto dei social media."

-Nel **punto 84** della nota si accusa nuovamente l'associazione dei reati di cui agli artt.2635 e 2635 bis del c.c. laddove si afferma falsamente che emergerebbe “il **prevalente** interesse economico di Codacons e il ruolo assolutamente preponderante della compagnia **aerea in grado di pregiudicare l'indipendenza ed imparzialità delle predette associazioni proprio con riferimento al ruolo di protezione e rappresentanza degli interessi dei consumatori** avuto riguardo ai seguenti specifici aspetti: (i) al finanziamento da parte di Ryanair dell'implementazione della piattaforma online ADR e della gestione delle singole pratiche, (ii) alla concessione di un'esclusiva di fatto a Codacons riguardo la gestione delle ADR in Italia, (iii) alla previsione di una procedura di raffreddamento in forza della quale Codacons avrebbe temporaneamente limitato i propri interventi richiesti dai consumatori nei confronti delle Autorità competenti, (iv) alla limitazione del campo di applicazione delle ADR ai soli reclami basati sul regolamento UE 261/2004 ed alla fissazione del tetto massimo annuo di 5.000 pratiche, (v) alle istruzioni vincolanti, contenute nel Manuale delle procedure operative, in merito alla trattazione dei reclami, (vi) alla previsione che l'esito delle conciliazioni non fosse vincolante per Ryanair, con la conseguente mancata previsione di un verbale di conciliazione”.

Si ritengono incomprensibili oltre che false tali affermazioni ed esse stesse sono dimostrative proprio del contrario di ciò che si vorrebbe far credere nel perseguito intento di infangare l'associazione ed il suo presidente.

E infatti:

- sul punto (i), il finanziamento dei mezzi per svolgere le ADR come la piattaforma e il pagamento delle spese delle conciliazioni – prima colpa grave e prova di mancanza di indipendenza e imparzialità – sono sempre necessariamente a carico dell'azienda interessata e dovute e di prassi in tutte le ADR esistenti e sono sempre legittimamente e anzi doverosamente sostenute dall'azienda interessata. Solo chi ignora le regole di base delle procedure di ADR (o chi ha finalità diffamatorie) potrebbe sostenere il contrario; procedura approvata da ENAC nella lettera ben nota del 29.5.20 e praticata identica in altre ADR come quella di Federconsumatori con BPER all'AGCM comunicata formalmente e anche con A2A, ACEA ed altre. Fatti questi volutamente omessi con evidente intento diffamatorio;
- punto (ii), la concessione di un'esclusiva a Codacons – seconda colpa e peccato originale di CODACONS – è una scelta dell'azienda su richiesta dell'associazione del tutto legittima rientrando nella libertà d'impresa e per il Codacons ritenuta necessaria a fronte sia del diritto al maggior proselitismo garantito dagli articoli 136 e seguenti del Codice del Consumo, sia del principio di lecita concorrenza tra associazioni;
- punto (iii), la procedura di raffreddamento – incredibilmente terza colpa e peccato originale, a suo parere – pur essendo conforme alla ratio ed al dettato dell'art. 140 del codice del consumo (in vigore fino all'aprile del 2020) che prevede proprio un termine di 15 gg concessi alle aziende per risolvere le criticità segnalate dai consumatori, laddove si vuole fare intendere che il ritardare

quei 15 gg anziché servire come voluto dal codice del consumo per agevolare una soluzione bonaria più favorevole al consumatore sarebbe servita nella distorta volontà del Codacons nel caso specifico a danneggiarlo sic! Come se i 15 gg di ritardo – un vantaggio perché finalizzato appunto al tempo necessario per consentire una composizione bonaria – possano essere al contrario un danno per il consumatore!!!

- punto (iv), la limitazione del campo reclami – sic...colpa ulteriore dell'associazione – appare assolutamente incomprensibile come causa di non parzialità e quindi falsa e diffamatoria;
- punto (v), falso clamorosamente che l'azienda abbia **dato istruzioni vincolanti** in merito alla trattazione dei reclami laddove si tenta (diffamatoriamente) di far ritenere al lettore che l'associazione abbia sacrificato – **senza citare un solo caso** – i diritti dell'assistito agli interessi della azienda. Falso, avendo potuto verificare tutti i reclami esaminati, tutti risolti con le regole proprie del collegio di conciliatori e con l'esplicita e massima soddisfazione dei consumatori (con risultati eccezionali come in questi giorni affermato anche dalla Direzione Tutela dei Diritti dei Passeggeri presso ENAC⁶).
- E' utile richiamare sul punto quanto riportato nella memoria di Ryanair del 25.8.2021:
“19.La stessa ENAC, in qualità di organismo nazionale preposto al controllo del rispetto dal Regolamento 261 da parte delle compagnie aeree, nel riscontrare la medesima segnalazione di Federconsumatori ricevuta da quest'Autorità, ha osservato che “Ryanair ha stipulato un accordo di natura privatistica con la Codacons, in qualità di ADR, per la gestione dei reclami da parte dei passeggeri Ryanair” e che “rientra nella facoltà del vettore la stipula di tali accordi, ferma restando la possibilità del passeggero [...] di inoltrare reclamo all'ENAC trascorse sei settimane dalla presentazione al vettore stesso e di adire le vie legali” (enfasi aggiunta, Allegato 2).”
- Ma l'AGCM è perfettamente a conoscenza delle direttive e istruzioni proprio dimostrative del contrario della tesi calunniosa, date dall'azienda nell'accordo concluso e che di seguito si riportano:

⁶ Comunicato Ansa 31.3.2022: Incontro Enac-Codacons su controversie passeggeri-vettori
ROMA

(ANSA) - ROMA, 31 MAR - La direzione Tutela dei diritti dei passeggeri dell'Enac nel corso dell'incontro con il Codacons, presieduta da Carlo Rienzi, ha approfondito, in particolare, il tema delle ADR - Alternative Dispute Resolution, ossia le procedure alternative per la risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i vettori e i passeggeri aerei. Al riguardo Codacons ha illustrato la propria positiva esperienza della procedura ADR avviata nel 2019 con la compagnia Ryanair. Lo comunica il Codacons. In proposito è stata richiamata anche la futura revisione del Regolamento Ce 261/2004 nella quale dovrebbe essere inclusa la previsione obbligatoria per le compagnie aeree di dotarsi, per la gestione dei reclami, di procedure di risoluzione alternative delle controversie. L'ente, in linea con le indicazioni della Commissione europea, da tempo sostiene l'adozione delle procedure in argomento, invitando gli operatori ad attivarle e i passeggeri ad utilizzarle, nell'ottica di ridurre i tempi di risoluzione e deflazionare il contenzioso. L'Autorità e i rappresentanti del Codacons hanno condiviso l'importanza di un costante confronto nel reciproco interesse di una sempre più efficace tutela dei diritti degli utenti. Mark De Laurentiis, direttore della Direzione Tutela dei diritti dei passeggeri dell'Enac - riferisce il Codacons - ha manifestato il suo apprezzamento nei confronti dell'attività svolta dall'associazione, e ha dichiarato: "L'Ente è costantemente impegnato ad individuare e a sostenere nuove azioni a garanzia di un'efficace tutela dei passeggeri e del miglioramento della qualità dei servizi offerti dagli operatori, assicurando il bilanciamento degli interessi di tutti gli attori coinvolti". Carlo Rienzi, presidente del Codacons, ha dichiarato: "siamo molto contenti che Enac abbia istituito una direzione tutta dedicata ai problemi dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità e con un intenso programma di incremento delle tutele e dei diritti dei consumatori cui daremo tutto il nostro sostegno". (ANSA).

1. In-scope and out of scope cases

Codacons will be dealing with EU261 claims in relation to Ryanair.

The scope of action will cover any flight operating from/to Italy.

2. Eligibility

Codacons:

- *Ensure that there is a previous correspondence sent to the airline*
- *Ensure that the customer is within the 12 months' deadline after contacting airline*
- *Ensure that the customer waited 60 days for the airline response before contacting Codacons*

3. Receipt of new Cases-Format, Method, Language

The Codacons cases will be sent to EU261@ryanair.com, in a PDF format, in Italian or in English.

4. Handling of Cases-Process from initial claim to final resolution

The deadline will run from the day Codacons sent the email. Ryanair have 1 month / 30 days to reply to Codacons and the response must be sent to the Codacons case handler.

The Codacons decision will be emailed and duly notified to the agent in charge of the case with EU261@ryanair.com in copy and with the Ryanair case reference to be included in the document.

The Codacons decision will be taken within 90 days from the date the initial request was sent to Ryanair, i.e. 60 days from Ryanair's response.

In case of backlog/high volume an extension can exceptionally be requested by Ryanair to Codacons.

Once Ryanair receive the Codacons decision, Ryanair will have 2 weeks to accept or decline the resolution offered by Codacons and Codacons will be notified accordingly.

- punto (vi), risibile – oltre che falsa- la critica di cui a questo punto (vi). Soltanto chi non ha alcuna competenza in campo giuridico può considerare come elemento di “colpa” il non aver previsto un “verbale” di conciliazione, come giustamente precisato dal Basilico nel verbale di audizione, essendo il verbale cosa assolutamente inutile rispetto all’equivalente ACCORDO TRANSATTIVO concluso mediante invio della proposta di pagamento da parte della azienda e accettazione del passeggero (tutto on line) costituente formale comunicazione dell’azienda dell’esito positivo della richiesta che rappresenta un **riconoscimento di debito** ai sensi dell’art.1988 del codice civile, attivabile in tutte le sedi dal consumatore.
- Non si comprende come possa l’Autorità sostenere una tale tesi, visto che Ryanair nella sua nota, all.12 al punto 29, afferma che: quando Codacons propone e Ryanair accetta...”le parti sottoscrivono un accordo transattivo che impone a Ryanair il versamento di quanto dovuto...”.

18.Falso e diffamatorio – a giudizio di Codacons – anche quanto affermato al **punto 85** della nota in esame in quanto l’art. 141 bis del codice del consumo – peraltro secondo la stessa Autorità non applicabile nel caso concreto – stabilisce ciò che proprio si è realizzato nella pratica e cioè che i conciliatori che hanno esaminato e risolto le controversie non sono stati mai – **ripetesi mai** – soggetti ad istruzioni dell’azienda e nemmeno dell’associazione riguardo alla soluzione da dare ai singoli casi essendo vero il contrario (come risulta dal documento contenente le istruzioni ai conciliatori che stranamente lei sembra non conoscere).

19. Falso e diffamatorio quanto affermato al punto 36) e 37) e nella nota 59) laddove fa pensare che Codacons abbia mai accettato di non inoltrare i casi di disservizi determinati da quelli che l'azienda definiva dovuti a situazioni eccezionali – ipotesi dalla azienda ritenuti non accoglibili con la indicazione DEFEND ma mai accettati dal CODACONS - come strike di uccelli o scioperi: con malizioso comportamento si omette di citare:

19.A. che quella era solo la posizione della azienda e che ad essa ha fatto seguito la netta risposta di Codacons, all. 2B con la lettera del 31 10 2019 a firma dell'avv. Roccamo, del pool degli avv.ti di coordinamento dei conciliatori, nella quale proprio il Codacons rigetta la tesi della azienda e dichiara che avrebbero inoltrato – **come di fatto è avvenuto**- anche i casi dall'azienda ritenuti eccezionali ed escludenti il risarcimento;

19.B. altrettanto doloso l'omettere volutamente di citare i numerosissimi casi di indennizzo parziale ottenuto proprio per le ipotesi negate dalla azienda (pratiche in all.2 a ,2b,2c alla nota Termilcons del 10.8.21, nn. 127, 180, 238, 264, 379, 338, 339, 265, 402, 738, 586 ecc.ecc.);

19.C. Falso e diffamatorio quindi che CODACONS abbia mai accettato le indicazioni sui casi non indennizzabili indicati dalla azienda.

20. Falso quanto enunciato **nel punto 87**, che sia mai stata pregiudicata l'autonomia e l'imparzialità dell'organismo ADR e in particolare dei numerosi conciliatori intervenuti nelle oltre 2000 pratiche esaminate; conciliatori esperti, professionisti, avvocati assolutamente ignoti nelle generalità e altri identificativi all'azienda impossibilitata anche se avesse voluto ad avere con essi contatti di qualsiasi genere se non le trattazioni delle pratiche sempre a distanza e per iscritto.

21. Qualcuno potrebbe leggere della malafede nell'omettere di citare il regolamento di conciliazione, punto2 lett. iii e iv che fissa proprio questa regola, così come omettere di citare che il 77% dei casi di ADR ha visto la nostra raccomandazione di accogliere la richiesta del consumatore, come si è omesso di citare i casi indicati nell'all.3 alla lettera all.25 contenente i significativi esempi delle nostre contestazioni contro le tesi della azienda.

A tal fine si richiama quanto puntualizzato dalla compagnia aerea nella memoria in atti del 25.8.2021:

“26. A riprova che Codacons agisce sempre e comunque nell'interesse dei passeggeri, si osserva che in relazione ai 4.003 “ticket ID”, Codacons ha raccomandato al vettore di riconoscere la compensazione pecuniaria, il rimborso delle spese sostenute e/o il rimborso del prezzo del biglietto in relazione ad almeno 3.066 “ticket ID”, ovvero in relazione ad almeno il 77% dei “ticket ID” totali (cfr Allegato 5, dove alla colonna I sono stati evidenziati in verde tutti i “ticket ID” in relazione ai quali Codacons ha sicuramente raccomandato a Ryanair una soluzione transattiva ed in giallo i “ticket ID” dal cui oggetto non si evince una raccomandazione di soluzione transattiva da parte di Codacons).

27. Alla luce delle considerazioni di cui sopra, non è pertanto ravvisabile, con riferimento alla condotta qui in esame, una pratica commerciale ingannevole ai sensi degli art. 20, 21 e 22 del

Codice del Consumo, giacché come si è visto la messa a disposizione della piattaforma di conciliazione ADR rispetta senz'altro i criteri di imparzialità e trasparenza; pertanto, nessun inganno in relazione alle caratteristiche e modalità del servizio offerto può quindi essere individuato a carico di Ryanair.”

22. Altrettanto falso e diffamatorio quanto affermato secondo cui la ADR si sarebbe svolta “*con modalità atipiche potenzialmente pregiudizievoli per i consumatori*” laddove l’AGCM sa benissimo quali sono le procedure adottate dai conciliatori e le soluzioni sempre favorevoli ai consumatori adottate da essi, essendo tutte le pratiche state acquisite e in suo possesso e tutte espletate con enorme soddisfazione dei consumatori e di Enac.

Enac che proprio in data 30 marzo 2022 ha incontrato l’Associazione per concordare – dopo avere espresso apprezzamento per le ADR Codacons Ryanair - di approfondire il funzionamento della piattaforma ADR del Codacons con Ryanair, avendone ricevuto riscontri TUTTI positivi.

23. Falso e diffamatorio quanto affermato con la evidente volontà di infangare i due soggetti e la loro immagine pubblica al **punto 89** della nota in esame, e cioè che risulterebbe un “*prevalente interesse economico del Codacons*” nella concessione dell’Ok Codacons per il fatto – del tutto legittimo – che i dati del WOR commissionato a una società esterna siano stati (del tutto logicamente e legittimamente) integrati con i dati forniti dalla stessa azienda per disporre di un campione più ampio.

In questo contesto si inserisce una ulteriore sua falsità, laddove si vuol far credere che i costi del WOR non siano stati effettivamente corrisposti alla soc. Markonet mancando la fattura, mentre omette (dolosamente) di citare il verbale del CdP del 28.5.2019, dove esiste la prova di tale compensazione e quindi pagamento.

24. Falsa e diffamatoria l’affermazione al **punto 91** della nota in cui vorrebbe insinuare che la ADR derivate dall’accordo proseguono anche dopo la loro interruzione.

Di tale falsità dà prova la stessa Autorità laddove ricorda che il Codacons (nota 146 della nota in commento) sul proprio sito ha dato proprio invece notizia (contraria) e cioè che “**terminata l’esperienza buona anzi eccezionale della ADR con Ryanair**” inaugura una piattaforma unica per tutte le controversie con tutte le compagnie aeree, arrivando lei addirittura, nella sua falsa rappresentazione della realtà, a sostenere che avere lasciato sul sito doverosamente la presenza dei vecchi comunicati stampa dell’associazione relativi a quell’accordo sia cosa illegittima !!!!!???

25. Abnormi sono le 2 note – del 4.3.22 **non firmata da alcuno...anonima!!**, e del 15.3.22 (all.56 e 57) con le quali, in palese violazione della legge che non consente di contestare nell’atto di chiusura fatti mai contestati prima e sui quali quindi non vi è stata possibilità alcuna di controdedurre, ha acquisito al fascicolo facendone oscura contestazione alcune legittime procedure Codacons per le aziende (carta dei servizi, Ok safety network, pubblicità trasparente, Ok post covid) procedure mai attivate con Ryanair e assolutamente estranee al procedimento de quo.

Tutto quanto sopra esposto, dedotto e rilevato, il CODACONS, nel richiamare espressamente quanto prodotto nei precedenti scritti difensivi e nei relativi allegati, tutti da considerare qui integralmente trascritti, confida nell'archiviazione della presente procedura.

Salvis iuribus.

Roma, 14 aprile 2022

Avv. Giuseppe Ursini

Presidente Codacons

