

IP323 - BLUE PANORAMA-SISTEMA DI PRENOTAZIONE CHECK-IN E ALTRI PROFILI

Provvedimento n. 28183

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 marzo 2020;

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, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

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;

VISTA la propria delibera n. 27781 dell'8 maggio 2019, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Blue Panorama Airlines S.p.a. (di seguito anche "BP") quanto alla richiesta ai consumatori - nell'imminenza del volo e a pena di divieto d'imbarco a bordo dell'aeromobile - del pagamento di nuovo biglietto per il servizio già acquistato e, successivamente, di un emolumento aggiuntivo (*reprint fee*) di rilevante importo per non corretta registrazione del nominativo del passeggero in sede di prenotazione, specificamente per ipotesi di omissione dell'eventuale secondo/terzo nome o cognome oppure nel caso di alterazione/mancanza di alcune lettere (cd. *policy sul nominativo*).

VISTA la propria delibera n. 67212 in data 8 ottobre 2019¹, con la quale l'Autorità ha contestato a Blue Panorama Airlines S.p.a. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla diffida contenuta nella suddetta delibera n. 27781 dell'8 maggio 2019;

VISTO il proprio provvedimento in data 20 dicembre 2019² con il quale, ai sensi dell'articolo 7, co. 3, del Regolamento, in accoglimento dell'istanza del professionista³ è stata disposta la proroga al 13 marzo 2020 del termine di conclusione del presente procedimento, per particolari esigenze istruttorie ed al fine di garantire un adeguato diritto di difesa;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 27781 dell'8 maggio 2019 (di chiusura del procedimento PS11076), notificato alla Parte il 31 maggio 2019, l'Autorità accertava la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Blue Panorama Airlines S.p.a. relativa all'adozione continuativa di una *policy* commerciale con cui il Vettore ha chiesto l'annotazione, durante la procedura *on line* di prenotazione e acquisto del titolo di viaggio, del nominativo del passeggero in aderenza al documento di riconoscimento - in particolare completo di tutte le lettere e degli eventuali *middle names* - pena; in un primo tempo, il diniego di imbarco in alternativa all'obbligo di acquisto di un nuovo biglietto; in seguito, il pagamento di un elevato importo (cd. "*reprint fee*") per ogni passeggero/tratta presenti nella medesima prenotazione "incompleta" nei dati nominativi.

In particolare, veniva accertata l'aggressività della pratica a causa dell'imposizione alla clientela di oneri supplementari, rilevanti ed ingiustificati - in quanto scollegati dall'erogazione di una prestazione distinta del Vettore e sostanzialmente indipendenti da esigenze di sicurezza del trasporto aereo - nonché in ragione della considerevole limitazione della libertà di scelta subita, proprio nell'imminenza del volo, dal consumatore, in quanto indotto al pagamento immediato di un nuovo biglietto o di una *fee* in aggiunta al prezzo già corrisposto del servizio originariamente prenotato, al fine di scongiurare la perdita del servizio medesimo e dei voli eventualmente in connessione. Sul punto, rilevavano anche l'ingannevolezza e l'omissività della comunicazione veicolata ai consumatori circa esistenza e modalità esecutive - nonché sulle conseguenze dell'inosservanza - della *policy del nominativo* nelle varie modalità progressivamente adottate dalla Compagnia.

2. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità vietava l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

¹ [Doc. 75.1 dell'indice del fascicolo.]

² [Doc. 90 dell'indice del fascicolo.]

³ [Pervenuta il 29 novembre 2019 (doc. 88 dell'indice del fascicolo).]

3. Con nota prot. n. 52794 del 31 luglio 2019⁴, il professionista comunicava di aver dato esecuzione alla predetta delibera, assumendo di: a) aver interrotto la *reprint fee policy* (i.e. l'addebito di 50 euro per passeggero/tratta in caso di annotazione irregolare o incompleta del nominativo del passeggero in prenotazione) per tutti i voli praticati – sia *low cost* che a lungo raggio – “*sin dalla fine del mese di aprile 2019*”; b) tollerare l'errore fino a tre caratteri nell'annotazione del nominativo in prenotazione senza emissione di nuova carta di imbarco, concedendo comunque al passeggero, nella medesima evenienza, la facoltà - a pagamento - di correggere i dati prima della partenza; c) mantenere fermo il *diritto* della Compagnia di negare l'imbarco - in caso di non concordanza tra il nominativo del passeggero riportato sulla carta di imbarco con quello risultante dal documento di riconoscimento – modificando, in coerenza, i propri Termini e Condizioni (paragg. 6.1 e 6.2)⁵; d) autorizzare “*in via eccezionale, nelle more della definizione del giudizio di impugnazione del provvedimento*”, “*l'imbarco sui voli operati in ambito domestico/infracomunitario dei passeggeri i cui middle names*” come riportati sui documenti di identità “*non fossero indicati anche sulla carta di imbarco*”, dando apposite direttive – tramite “*circolare a effetto immediato - "a tutti i capi scalo, handlers e supervisori"*” della Compagnia in aeroporto⁶.

4. Successivamente alla chiusura del procedimento istruttorio PS 11076 – già a partire dal mese di giugno 2019 e in ogni caso dopo il 31 luglio 2019 – sono pervenute all'Autorità numerose segnalazioni da parte di consumatori e di un'associazione di consumatori⁷, aventi ad oggetto il perdurare della pratica commerciale oggetto della succitata Delibera dell'8 maggio 2019.

5. Anche ulteriori rilevazioni effettuate d'ufficio dall'Autorità⁸ apparivano confermare la reiterazione, da parte di BP, della pratica commerciale sanzionata in quanto recante i medesimi profili di scorrettezza già accertati.

6. Pertanto, con provvedimento n. 67212 in data 8 ottobre 2019 (comunicato al Vettore il 15 ottobre successivo)⁹, l'Autorità ha contestato a Blue panorama Airlines S.p.a. di aver violato la delibera n. 27781, adottata l'8 maggio 2019.

7. BP ha avuto accesso agli atti del procedimento sia il 5 novembre 2019 che il 6 febbraio 2020¹⁰ ed è stata, altresì, sentita in audizione il 27 novembre 2019¹¹.

8. Sono giunte, da parte del professionista, memorie difensive con comunicazioni del 15 novembre 2019¹² e del 2 gennaio 2020¹³.

9. Il 24 gennaio 2020 è stato comunicato al Vettore il termine per la presentazione di eventuali memorie conclusive, fissato al 13 febbraio 2020¹⁴. Tali memorie sono pervenute il 14 febbraio 2020¹⁵.

II. LE EVIDENZE ACQUISITE

10. Si illustrano, qui di seguito, le risultanze istruttorie distinguendo tra le evidenze acquisite prima e dopo la data del 13 febbraio 2020.

A) Le risultanze istruttorie acquisite fino al 13 febbraio 2020

a) La protratta applicazione della “reprint fee” (addebito di 50 euro per ogni passeggero/tratta contemplati nella prenotazione, laddove il nominativo risulti irregolare/incompleto rispetto a quello indicato nel documento di riconoscimento esibito all'imbarco)

11. In base alle segnalazioni pervenute e per stessa ammissione del professionista¹⁶, nonostante quanto comunicato nel corso del procedimento principale e riportato nella Delibera 8 maggio 2019 (al parag. 77), BP ha continuato ad applicare, almeno fino al mese di novembre 2019, la *reprint fee* a quei passeggeri che avessero annotato irregolarmente (per più di tre lettere) oppure in maniera incompleta (per la mancata indicazione di eventuali *middle*

⁴ [Doc. 18 dell'indice del fascicolo. Cfr. tabella al successivo parag. 27.]

⁵ [Doc. 53 dell'indice del fascicolo.]

⁶ [In tale circolare, sarebbe stato “chiaramente specificato” che detta autorizzazione dovesse essere “comunque subordinata <<alla puntuale verifica dell'identità del passeggero sulla base di documenti di identità o riconoscimento validi>> e che <<ai fini della predetta verifica dovrà essere eseguito il raffronto con ogni ulteriore dato o mezzo identificativo (es. data o luogo di nascita, fotografia, etc.) che consenta di accertare l'identità del passeggero”. Cfr. allegato 28 alla memoria del professionista del 15 novembre 2019 (doc. 82.3/ allegato 28 dell'indice del fascicolo).]

⁷ [Cfr. docc. dall' 1 al 17.3, dal 19 al 47.4, dal 54 al 74.1 dell'indice del fascicolo.]

⁸ [Rilevazioni effettuate l'11 e il 12 settembre 2019 (docc. da 48 a 53 dell'indice del fascicolo).]

⁹ [Docc. 75 e 75.1 dell'indice del fascicolo.]

¹⁰ [Docc. 78 e 103.1 dell'indice del fascicolo.]

¹¹ [Doc. 83.2 dell'indice del fascicolo.]

¹² [Docc. da 82 a 82.3 dell'indice del fascicolo.]

¹³ [Doc. 91 dell'indice del fascicolo.]

¹⁴ [Docc. 101 dell'indice del fascicolo.]

¹⁵ [Docc. da 105 a 105.3 dell'indice del fascicolo.]

¹⁶ [In seno alle memorie del 15 novembre e durante l'audizione del 27 novembre 2019 nonché nelle memorie del 2 gennaio u.s. (cfr. docc. 82, 83.2 e 91 dell'indice del fascicolo).]

names posseduti) il proprio nominativo in prenotazione - rispetto a quello indicato sul documento di identità esibito all'imbarco - per le prenotazioni effettuate prima del 27 aprile 2019¹⁷.

12. In particolare il vettore, nell'introdurre "a partire dal 27 aprile 2019", con contestuale modifica dei propri "Termini e Condizioni", una nuova *policy sul nominativo* (ad asserito superamento della *reprint fee* contestata dall'Autorità)¹⁸, ha inteso, tuttavia, applicarla solo ai viaggi *prenotati* a partire a tale data¹⁹.

13. Solo a decorrere da dicembre 2019 - "al fine di rimuovere taluni effetti ritenuti non in linea con il provvedimento assunto all'esito del procedimento PS11076"²⁰ (ossia l'avvenuto addebito della pregressa *reprint fee policy* anche ai voli successivi al 27 aprile 2019 prenotati anteriormente) - BP ha intrapreso l'iniziativa di rintracciare, direttamente o per il tramite di intermediari/agenzie utilizzati dai passeggeri per le relative transazioni, i consumatori a "cui, a far data dal 1 giugno 2019"²¹, è stato applicato il supplemento fisso di euro 50 per la modifica della carta di imbarco in ragione della mancata corrispondenza dei dati identificativi immessi in fase di prenotazione con quelli presenti sul documento di riconoscimento esibito in aeroporto, così come previsto dalle Condizioni Generali di Vendita in vigore al momento dell'acquisto (i.e. in data anteriore al 27 aprile 2019)". Ciò al fine di erogare un voucher individuale del valore di 50 euro per "neutralizzare il costo sostenuto" da ciascuno dei passeggeri incorsi nell'applicazione "tardiva" della *reprint fee*.

In base alla documentazione prodotta dal professionista²², dei 1530 clienti ai quali era stato applicato - dal 1 giugno 2019 - il regime precedente della *reprint fee policy*, 1090 hanno già ricevuto (a partire da dicembre u.s.) il predetto voucher di 50 euro²³ mentre per i restanti passeggeri - poiché acquirenti del biglietto presso portali/agenzie - il professionista ha inoltrato ai vari intermediari (sempre a partire da dicembre u.s.) la richiesta di fornire i contatti dei rispettivi clienti, rimanendo, fino ad oggi, in attesa di riscontro.

b) La riaffermazione del diritto del Vettore di negare l'imbarco al passeggero in caso di errata annotazione (oltre tre lettere) del nominativo o di omissione di/dei middle name/s rispetto al documento di riconoscimento esibito all'imbarco (policy sul nominativo introdotta dopo la Delibera 8 maggio 2019)

14. Nonostante la diffida contenuta nella Delibera, il professionista ha ripristinato - dal 27 aprile 2019 - la *policy sul nominativo* previgente alla *reprint fee* (e del pari oggetto del precedente provvedimento sanzionatorio) mediante la riaffermazione del proprio "diritto di vietare l'imbarco al passeggero in caso di errata o incompleta compilazione dei dati di nome e cognome come presenti sui documenti di identità"²⁴. La Compagnia ha, quindi, negato la salita a bordo del velivolo al passeggero che avesse errato, per più di tre lettere, il proprio nominativo oppure che avesse ommesso il/i *middle name/s* eventualmente presenti nel documento di riconoscimento esibito all'imbarco. Siffatta *policy* è stata applicata a tutti i voli *extra UE* operati dal Vettore²⁵.

15. In base alle acquisizioni istruttorie²⁶, il Vettore aveva reso informazioni specifiche sul proprio sito aziendale²⁷ e nell'*e-ticket receipt*²⁸ avvertendo, tra l'altro: a) della facoltà - onerosa - di modifica volontaria dei dati nominativi

¹⁷ [Nel periodo successivo alla Delibera 8 maggio 2019, in ossequio alla modifica sul punto allora apportata a Termini e Condizioni del Vettore, il Vettore ha preteso la fee di 50 euro solo in riferimento alla prenotazione e per passeggero, non più in riferimento alle diverse tratte eventualmente contemplate nel biglietto emesso.]

¹⁸ [Con la "nuova" *policy*, come si vedrà più avanti, il Vettore - in luogo dell'addebito di 50 euro per ogni persona/tratta indicati in prenotazione - ha opposto un diniego di imbarco al passeggero che nel booking avesse annotato in maniera irregolare/incompleta il proprio nominativo. Quale unica alternativa per non perdere lo stesso servizio già acquistato con la Compagnia, il viaggiatore era tenuto ad acquistare un nuovo biglietto per la medesima prestazione.]

¹⁹ [Il Vettore ha anche rappresentato che ad alcuni consumatori, muniti di prenotazione anteriore al 27 aprile ma per voli successivi, sarebbe stato erroneamente imposto, all'atto dell'imbarco presso alcuni scali, il pagamento di un nuovo biglietto invece dell'addebito della fee di 50 euro: pertanto, in ossequio alla propria linea interpretativa, la Compagnia, su richiesta degli interessati, ha restituito il costo del nuovo biglietto acquistato in aeroporto trattenendo comunque "il supplemento di 50 euro previsto dalle condizioni generali di trasporto Blue Panorama in vigore al momento della prenotazione" (Vedasi memoria del 15 novembre 2019, pag. 3 e relativi allegati dal n. 3 al n. 20. In particolare, nelle varie risposte standard date in questi casi dal customer care della Compagnia ai consumatori, si legge: "la presente (...) per confermarle la nostra disponibilità a procedere con il rimborso di (...) pari alla differenza tra il costo del nuovo biglietto acquistato in aeroporto ed il supplemento di 50 euro previsto dalle condizioni generali di trasporto Blue Panorama in vigore al momento della prenotazione. Al riguardo, segnaliamo che per un errore da parte del personale di scalo, è stata applicata la procedura valida per le prenotazioni effettuate dal 27 aprile 2019".]

²⁰ [Memoria del 2 gennaio 2020, pag. 4.]

²¹ [Giorno successivo alla notifica al professionista della delibera AGCM 8 maggio 2019.]

²² [Sia quella giunta il 2 gennaio che quella pervenuta il 14 febbraio 2020 (docc 91 e da 105 a 105.3 dell'indice del fascicolo).]

²³ [Il voucher - trasmesso dal customer care della Compagnia in allegato a mail direttamente indirizzata al passeggero interessato - ha durata annuale ed è utilizzabile durante il booking sul sito aziendale tramite inserimento di autonomo codice; esso, inoltre, è valido per uno o più voli, compresi quelli a lungo raggio, purché operati direttamente dalla Compagnia (allegati alla memoria del 2 gennaio 2020).]

²⁴ [Memoria del 15 novembre 2019, pag. 4.]

²⁵ [Memorie del 15 novembre 2019 e del 2 gennaio 2020 (docc 82 e 91 dell'indice del fascicolo); cfr. anche la denuncia pervenuta il 2 dicembre 2019, n. 77285 (doc. 89 dell'indice del fascicolo).]

²⁶ [Memorie del professionista in data 2 gennaio 2020 e rilevazioni d'ufficio del 9 e 10 gennaio 2020 (docc. 91, 94, 95 e 96 dell'indice del fascicolo).]

entro 72 ore prima dell'orario di partenza del volo; b) del diniego d'imbarco in caso di errata o incompleta compilazione dei dati in eccesso a tre caratteri (ma senza alcun riferimento all'obbligatorio inserimento dei *middle names*); c) dell'impossibilità di modificare la prenotazione *on line* una volta effettuato il pagamento.

16. Il *booking on line* sul sito aziendale era stato integrato da alcune informative, all'inizio e alla fine della procedura d'acquisto, coerenti ai succitati contenuti informativi²⁹. Nella fase di inserimento dei dati del passeggero ("*Chi vola?*") appariva l'avvertenza fissa che il mancato inserimento di eventuali "*secondi nomi/cognomi*" comportava "*il diritto della compagnia aerea di negare l'imbarco al passeggero*" con il rinvio - tramite link ipertestuali - all'integralità delle *Condizioni generali di vendita* e delle *FAQ*. I distinti spazi di inserimento del nominativo sono denominati, rispettivamente, "nomi" (al plurale) e "cognome" (al singolare) e hanno capienza, ciascuno di 99 caratteri³⁰. Verso la fine della procedura di acquisto, alla fase del pagamento ("*Come preferisci pagare?*"), compariva un ulteriore *alert* su cui occorreva effettuare la spunta al fine di portare a termine la transazione³¹.

17. Come confermato anche da più recenti segnalazioni, alcuni consumatori sono incorsi nella *policy del nominativo* di BP nonostante avessero inserito in sede di prenotazione i propri dati nominativi corretti e completi: ciò a causa di anomalie presenti sulla piattaforma informatica del Vettore (ad es. il "taglio" totale o parziale di nomi/cognomi oppure la pedissequa ripetizione del medesimo nome/cognome)³² oppure per via di disallineamenti tra i sistemi del Vettore e quelli di alcuni siti intermediari/agenzie *web* nella trasmissione/ricezione dei dati dei passeggeri³³.

Da rilevazioni effettuate d'ufficio il 10 febbraio 2020 sui siti di intermediazione d'acquisto indicati da alcuni segnalanti [*omissis*], è emerso che, durante la prenotazione di voli con la compagnia Blue Panorama, nella schermata di inserimento dei dati dei passeggeri, sono disponibili campi distinti - uno per il/i nome/i e l'altro per il/i cognome/i - ciascuno dei quali con capienza media limitata inferiore a 99 caratteri³⁴; inoltre, solo uno di tali intermediari [*omissis*] avverte il consumatore della necessità di inserire tutti i nomi e cognomi del passeggero in aderenza al documento di identità mentre nessuno di essi reca un link alle condizioni di contratto del Vettore selezionato³⁵.

18. Inoltre, il Vettore non consentiva, prima dell'imbarco e neppure all'atto dell'eventuale *web check in*, la correzione - senza oneri per il passeggero - del nominativo errato/incompleto presente in prenotazione³⁶.

b.1) La prevista deroga all'applicazione della policy del nominativo posta in essere dopo la Delibera 8 maggio 2019

19. In via di eccezione alla *policy del nominativo* adottata a seguito della Delibera 8 maggio 2019 (come *supra*, sub b), il professionista, a far data dal 30 luglio 2019, dapprima in via temporanea³⁷ e poi "in via definitiva"³⁸, non ha esercitato l'asserito "*diritto di negare l'imbarco*" ai passeggeri "*su voli domestici ed infra UE che, in fase di prenotazione, abbiano omissso il secondo o terzo nome/cognome in difformità del documento di riconoscimento*" (si tratta della tipologia di voli che, in base al sito aziendale, copre la minore parte delle tratte servite da BP e, peraltro, per limitati periodi dell'anno³⁹). In merito a tale deroga, il Vettore aveva predisposto la circolare interna del 27 luglio

²⁷ [Nei Termini e Condizioni (Sub paragrafo 6, le sezioni 6.1 e 6.2); nelle FAQ (sotto le domande: "Come posso cambiare o cancellare prenotazione, e chiedere informazioni sulla prenotazione effettuata?" e "Come posso correggere l'errata o incompleta compilazione dei miei dati identificativi).]

²⁸ [Cfr. allegati alle denunce n. 62863 del 26 settembre 2019 nonché n. 73095 del 13 novembre 2019 (docc. 59 e 80.1 dell'indice del fascicolo). Cfr. anche parag. 9 della Delibera 8 ottobre 2019.]

²⁹ [Vedasi le rilevazioni d'ufficio del 9 gennaio 2020 (doc. 95 dell'indice del fascicolo).]

³⁰ [Sulla capienza attuale di tali spazi sono state fatte rilevazioni d'ufficio in data 14 gennaio 2020 (doc. 98 dell'indice del fascicolo).]

³¹ ["Ho verificato di aver inserito i miei dati identificativi in modo corretto e completo. Sono consapevole che in caso di errori od omissioni non potrò modificare la prenotazione e il vettore avrà diritto di negarmi l'imbarco".]

³² [Cfr. denuncia del 26 settembre 2019, n. 62863 e relativa integrazione del 1 ottobre 2019, n. 63927 (docc. da 59 a 60.2); denuncia dell'11 novembre 2019, n. 72458 (doc. 79); denunce di maggio 2019 ("costi inaccettabili per un cambio cognome uguale ripetuto dal sito"), giugno 2019 ("truffatori esperti") di settembre 2019 ("si attaccano ad inezie per farti ripagare il biglietto") estratte il 22 novembre 2019 dal sito <http://www.tripadvisor.it> (doc. 84 dell'indice del fascicolo). Cfr. anche docc. da 97 a 97.2 dell'indice del fascicolo.]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

³³ [In particolare, con riferimento alle prenotazioni *on line* effettuate tramite i portali di [*omissis*] (denuncia del 9 ottobre 2019, n. 65958/docc. da 72 a 72.3 dell'indice del fascicolo; denuncia del 10 ottobre 2019, n. 66172/docc. da 73 a 73.8) e [*omissis*] (denuncia del 13 novembre 2019 n. 72921/docc. 81 e 81.1).]

³⁴ [Sul sito [*omissis*] la capienza massima dei campi è di 50 caratteri ciascuno, mentre entrambi i siti degli intermediari [*omissis*] e [*omissis*] recano un campo nomi di massimo 30 caratteri ed un campo cognomi di massimo 50 caratteri.]

³⁵ [Doc. 104 dell'indice del fascicolo.]

³⁶ [memoria del 15 novembre 2019, pag. 9.]

³⁷ [Nella memoria del 15 novembre 2019 (pag. 3), il Vettore dichiarava di porre in essere tale a misura di eccezione soltanto "in pendenza delle decisioni della giustizia amministrativa" circa il ricorso proposto avverso la Delibera 8 maggio 2019.]

³⁸ [Cfr. verbale di audizione in data 27 novembre 2019 e memoria difensiva del 2 gennaio 2020 (docc. 83.2 e 91 dell'indice de fascicolo).]

³⁹ [Emerge, infatti, che i voli così - solo parzialmente - esclusi dalla nuova *policy* (come più avanti sarà rilevato) costituiscono una quota assai limitata delle rotte servite da BP che, infatti, ad oggi, collega prevalentemente località italiane all'Albania, ai

2019 – inviata ai capiscalo scalo, *handler*, e supervisor della Compagnia – ove specificava che, in tali evenienze, l'autorizzazione all'imbarco restava in ogni caso "subordinata alla puntuale verifica dell'identità del passeggero sulla base dei documenti di identità o riconoscimento validi" e che "ai fini della predetta verifica dovrà essere eseguito il raffronto con ogni ulteriore dato o mezzo identificativo (es. data o luogo di nascita, fotografia etc...) che consenta di accertare l'identità del passeggero".⁴⁰

20. Dalle denunce emerge, tuttavia, che l'imbarco a bordo del velivolo è stato comunque negato dalla Compagnia anche con riguardo ai voli domestici e *infra* UE qualora l'irregolarità specifica posta in essere dal passeggero fosse consistita non nella mancanza del/i *middle name/s*, bensì nell'assenza o alterazione – per più di tre lettere – del nome o del cognome⁴¹.

b.2) Le conseguenze dell'applicazione della policy del nominativo inaugurata dopo la Delibera 8 maggio 2019

21. Al netto della deroga precedentemente descritta, in esito al diniego di imbarco opposto al passeggero – in caso di annotazione del nominativo in prenotazione in maniera errata oppure incompleta del/dei *middle name/s* – la Compagnia ha richiesto, allo stesso passeggero intenzionato a salire a bordo del volo originariamente prenotato, l'acquisto di un nuovo biglietto⁴². Le segnalazioni pervenute attestano, altresì, che nelle ipotesi di correzione volontaria (onerosa) del nominativo prima della partenza oppure nell'eventualità dell'acquisto di nuovo biglietto in aeroporto (a seguito dell'applicazione della *policy del nominativo*), BP, in più di un caso, ha emesso un distinto titolo di viaggio oppure una nuova carta di imbarco recante nomi nuovamente errati/incompleti quando non del tutto mancanti⁴³. Ciò nonostante, in tali casi, il Vettore ha ammesso ugualmente a bordo i passeggeri in possesso di tali nuovi titoli di viaggio⁴⁴.

22. Quanto al costo del nuovo biglietto, risulta che il professionista, in taluni casi, ha applicato la tariffa vigente al momento dell'acquisto⁴⁵ mentre in altri ha preteso, da ogni passeggero e indipendentemente dal tragitto di volo, un medesimo prezzo di 299,99 euro⁴⁶: in base a quanto rappresentato dallo stesso Vettore⁴⁷, detto prezzo (definito "fisso" o "*last minute*") viene ordinariamente preteso laddove l'acquisto avvenga "in corrispondenza della chiusura delle procedure di accettazione", quando il volo desiderato non sia più disponibile "per la vendita nei canali pubblici"⁴⁸.

*Caraibi/Americhe e all' Africa. Stando al sito aziendale (<https://www.blue-panorama.com/whereWeFly>), il Vettore svolge, infatti, pochissime tratte domestiche (alcune delle quali solo stagionali: una tra Roma e Pantelleria e altre 4 tra Lampedusa e Roma/Bergamo/Bologna/Malpensa) mentre, *infra*-UE, copre 12 tratte tra Italia e Grecia (due da Milano e 10 da Roma), gran parte delle quali solo stagionali. Fuori dell'Unione Europea, invece, la Compagnia offre servizio: a) su 16 distinte tratte di collegamento con l'Albania da varie città italiane nonché da due sole località europee; b) su 9 tratte di collegamento dall'Italia (Milano e Roma) con Caraibi/Americhe; c) su cinque tratte di collegamento tra Roma/Malpensa/Bergamo con l'Africa (Mombasa, Zanzibar e Ilha do Sal). Cfr. doc. 102 dell'indice del fascicolo.]*

⁴⁰ [Cfr. memoria del 15 novembre 2019, pag. 3, e relativo allegato n. 21 (docc. 82 e 82.2/all. 21 dell'indice del fascicolo).]

⁴¹ [In tale segnalazione, trasmessa per il tramite di un'associazione consumeristica (prot. n. 11496 del 13 gennaio 2020/doc. 97 dell'indice del fascicolo), due consumatori lamentano di essere stati costretti a ripagare i rispettivi biglietti A/V per tratta la Bergamo-Karpathos (fruiti a settembre 2019) poiché nella conferma di prenotazione del precedente 10 maggio "risultava l'inserimento abbreviato del nominativo dei passeggeri".]

⁴² [Denunce del 13 novembre 2019, n. 72921, e del 13 gennaio 2020, n. 11496 (docc. 81, 81.1 e 97 dell'indice del fascicolo).]

⁴³ [Cfr. denuncia del 26 giugno 2019 estratta il 22 novembre 2019 dal sito <http://it.trustpilot.com> (doc. 87 dell'indice del fascicolo); denuncia del maggio 2019 ("anche noi vittime del trucco del nome inesatto") estratta il 22 novembre 2019 dal sito <http://www.tripadvisor.it> (doc. 84 dell'indice del fascicolo).]

⁴⁴ [L'assunto è attestato anche dalla documentazione prodotta dai segnalanti (docc. da 73 a 73.5 dell'indice del fascicolo). L'intransigenza del professionista nell'applicare la policy sul nominativo – imponendo il pagamento della reprint fee o di un secondo biglietto – contrasta con la successiva emissione della nuova carta di imbarco recante ancora l'indicazione erronea o incompleta del nominativo del passeggero (docc. da 76 a 76.5 dell'indice del fascicolo). "Multato" di 60 euro all'imbarco per omessa indicazione in prenotazione dei tre ulteriori nomi di battesimo, un passeggero ha ottenuto una nuova carta d'imbarco senza alcuno dei nomi aggiunti: denuncia del 26 giugno 2019 ("Volo Linate – Reggio Calabria BV121") estratta il 22 novembre 2019 dal sito <https://it.trustpilot.com> (doc. 87 dell'indice del fascicolo).]

⁴⁵ [Denunce del: 3 giugno 2019, n. 40092 (doc. 1 dell'indice del fascicolo); 28 giugno 2019, n.45567 (doc. 5 dell'indice del fascicolo); 5 agosto 2019, n. 53920 (doc. 20 dell'indice del fascicolo); 4 settembre 2019, n. 57951 (doc. 38 dell'indice del fascicolo); 13 gennaio 2020, n. 11496 (docc. da 97 a 97.2 dell'indice del fascicolo).]

⁴⁶ [I 299,99 euro sono stati richiesti in riferimento a date e per tratte affatto diversi, ad es (per citarne solo alcuni) Milano-Mikonos; Milano – Rodi; Bergamo-Pantelleria, Rodi-Malpensa, Santorini-Roma; Milano – Skiathos; Rodi- Bergamo; Tirana – Roma. Denunce: n. 49298 del 16.07.19 (doc. 10 dell'indice del fascicolo); n. 48918 del 12.07.19 (doc. 9 dell'indice del fascicolo); n. 51614 del 25.07.2019 (doc. 12 dell'indice del fascicolo); n. 52283 del 29.07.19 (doc. 16 dell'indice del fascicolo); n. 55818 del 19.08.19 (doc. 24 dell'indice del fascicolo); n. 57668 del 03.09.19 (doc. 34 dell'indice del fascicolo); n. 57682 del 03.09.19 (doc. 35 dell'indice del fascicolo); n. 58419 del 05.09.19 (doc. 41 dell'indice del fascicolo). Cfr. anche denuncia n. 56396 del 22.08.19 di Altroconsumo/docc. 25 e 25.1 dell'indice del fascicolo (segnalazioni del 17, 19, 22, 23 e 25 luglio 2019). Denuncia del 10.10.19, n. 66172 (docc. da 73 a 73.8 dell'indice del fascicolo); denuncia di agosto 2019 ("Ladri bloccateli") estratta il 22 novembre 2019 dal sito <http://www.tripadvisor.it> (doc. 84 dell'indice del fascicolo); denuncia di giugno 2019 ("attenzione") estratta il 22 novembre 2019 dal sito <http://www.tripadvisor.it> (doc. 84 dell'indice del fascicolo).]

⁴⁷ [Cfr. memoria del 15 novembre 2019, pag. 10 (doc. 82 dell'indice del fascicolo).]

⁴⁸ [Cfr. doc. 82.3 dell'indice del fascicolo, allegato 28. Alcuni consumatori hanno riferito come la tariffa in questione sia stata più alta di quella originariamente pagata per lo stesso servizio: denuncia del 23 luglio 2019 riportata all'interno della segnalazione del 2 agosto 2019, n. 53871 di Altroconsumo (doc. 19 dell'indice del fascicolo). Vedansi anche, all'interno della stessa segnalazione di Altroconsumo, le distinte denunce del 23 e del 25 luglio 2019.]

Peraltro, sarebbero stati proprio i consumatori che hanno effettuato il *web-check in* – nel corso del quale è, come detto, impossibile correggere l'errore sul nominativo – a trovarsi costretti al pagamento in aeroporto della più onerosa tariffa di 299,99 euro applicata nell'imminenza dell'imbarco⁴⁹.

23. È continuata anche l'applicazione intransigente⁵⁰ e/o discrezionale⁵¹ della stessa *policy* da parte del personale del Vettore e la scarsa assistenza prestata ai passeggeri in aeroporto attraverso, ad esempio, la fornitura di informazioni insufficienti o ambigue da parte del personale addetto nonché mediante la sostanziale inaccessibilità di *call center*/altri uffici di riferimento di BP nelle circostanze di urgenza dettate dall'imminenza del volo⁵².

Del pari, sono perdurati pressioni e condizionamenti esercitati dagli addetti aeroportuali del Vettore sui passeggeri incorsi nella *policy* per indurli all'acquisto di un nuovo biglietto con la Compagnia al fine di salire a bordo dello stesso aereo originariamente prenotato⁵³.

24. In merito, infine, a molteplici reclami o richieste di rimborso inoltrati al Vettore circa l'applicazione della *policy sul nominativo* inaugurata dopo la Delibera 8 maggio, BP ha mantenuto il silenzio⁵⁴ oppure ha opposto un diniego adducendo genericamente "*disposizioni di sicurezza del trasporto aereo*"⁵⁵ oppure limitandosi a rinviare al dettato allora vigente dei propri "*Termini e Condizioni*"⁵⁶ oppure ancora a dichiararsi "*in attesa delle decisioni del GA sul provvedimento AGCM*"⁵⁷.

b.3) L'assenza di informativa sulla deroga e sulle conseguenze della policy del nominativo posta in essere dopo la Delibera 8 maggio 2019

25. Dalle acquisizioni d'ufficio⁵⁸ e dalle dichiarazioni dello stesso professionista, risulta che l'informativa diffusa sul sito aziendale o su altri supporti comunicativi non recava cenno: a) alla prevista deroga alla vigente *policy sul nominativo* (in base alla quale veniva autorizzato l'imbarco a bordo dei voli domestici e *infra* UE anche in caso di prenotazione priva dei *middle names*); b) alla tariffa cd. "fissa" (299,99 euro) a cui il passeggero incorso nella *policy de qua* avrebbe potuto essere tenuto in caso di eventuale riacquisto del biglietto, sotto imbarco, con la Compagnia.

⁴⁹ [Cfr. denuncia in data 28 ottobre 2019, n. 69675 (docc. da 76 a 76.5 dell'indice del fascicolo).]

⁵⁰ [Ex plurimis, doc. 13 dell'indice del fascicolo.]

⁵¹ [Ad agosto 2019, in riferimento al medesimo biglietto A/R Roma – Tirana, una consumatrice (che aveva inserito in prenotazione solo uno dei due cognomi indicati nel passaporto), è salita sul volo di andata senza alcuna obiezione da parte degli addetti mentre le è stato proibito l'imbarco sul volo di ritorno. Analoghe evenienze sono occorse ad altre consumatrici sempre in riferimento a viaggi A/R Italia – Albania: pur in assenza di obiezioni all'andata, hanno invece dovuto pagare un secondo biglietto per poter rientrare con il medesimo volo già prenotato (docc. 28, 55 e 61 dell'indice del fascicolo). A settembre 2019, un consumatore riferisce, in riferimento ad un recente volo Milano-Lampedusa, che a causa dell'assenza in prenotazione di alcuni nomi annotati sul documento di identità, gli viene impedito l'imbarco dalla Compagnia. Subito, gli addetti gli propongono l'acquisto di un nuovo biglietto al fine di poter salire a bordo mentre "in un secondo tempo" gli viene "detto che pagando altri 50 euro" avrebbe "potuto rimediare a tale inconveniente". (Denuncia del settembre 2019 ("Da evitare!") estratta il 22 novembre 2019 dal sito <https://www.tripadvisor.it/> doc. 84 dell'indice del fascicolo). Cfr. anche denuncia del settembre 2019 ("si attaccano ad iniezioni per farti ripagare il biglietto") del pari estratta il 22 novembre 2019 dal sito <http://www.tripadvisor.it> (doc. 84 dell'indice del fascicolo).]

⁵² [Cfr. denunce: 5 agosto 2019, n. 53920 (doc. 20 dell'indice del fascicolo); 12 agosto 2019, n. 55468 (doc. 22 dell'indice del fascicolo); 16 agosto 2019, n. 55736 (doc. 23 dell'indice del fascicolo); 27 agosto 2019, n. 56802 (doc. 29 dell'indice del fascicolo); 26 settembre 2019, n. 62863 (docc. 59 e 59.1 dell'indice del fascicolo); 7 gennaio 2020, n. 10333 (docc. da 93 a 93.5 dell'indice del fascicolo).]

⁵³ [In relazione a volo A/R Roma – Lampedusa, il 27 giugno 2019, veniva negato l'imbarco di due minorenni (comprese in un gruppo di studenti in gita scolastica) perché il nominativo presente sui biglietti risultava privo del secondo nome presente sul rispettivo documento di identità: al riguardo "veniva proposta come unica possibilità di partenza, la perdita dei biglietti precedentemente emessi/saldati e la contestuale riemissione dei biglietti (per entrambe le tratte: andata e ritorno) alla tariffa del momento" (docc. 5 e 5.1 dell'indice del fascicolo).

Il 5 luglio 2019, al gate di imbarco per un volo Bergamo-Reggio Calabria, un addetto della Compagnia ha impedito la salita a bordo del passeggero "(...) perché sulla sua carta di imbarco manca il secondo nome. L'unica possibilità è che lei acquisti seduta stante un nuovo biglietto per la modica cifra di 299 euro". Nella medesima occasione, l'addetto adduceva stringenti "motivazioni di sicurezza" ma la Polaria (Polizia di Frontiera Area), chiamata dal passeggero, "certificava sul posto che nessun'ordinanza/documento/circolare stabilisce il divieto di imbarco se il biglietto non riporta tutti i nomi presenti sul documento" (doc. 85 dell'indice del fascicolo). Altro consumatore riferisce: "avevo il biglietto a mio nome senza indicare il secondo nome di battesimo. Al check-in mi hanno detto che era un problema gravissimo, mi hanno obbligato a comprare un nuovo ticket con il nome completo". Denuncia di luglio 2019 ("questi sono dei gangster") estratta il 22 novembre 2019 dal sito <http://www.tripadvisor.it> (doc. 84 dell'indice del fascicolo). Cfr. anche denuncia dell'8 settembre 2019 ("La peggiore compagnia con cui ho mai...") estratta il 22 novembre 2019 dal sito <https://it.trustpilot.com> (doc. 87 dell'indice del fascicolo).]

⁵⁴ [Denunce: 25 luglio 2017, n. 51614 (doc. 12 dell'indice del fascicolo); 1° ottobre 2019, n. 63927 (docc. da 60 a 60.2 dell'indice del fascicolo).]

⁵⁵ [Docc. 43 e 43.1 nonché 66 e 66.1 dell'indice del fascicolo.]

⁵⁶ [Denunce: 10 giugno 2019, n. 41837 (docc. da 4 a 4.2 dell'indice del fascicolo); 11 luglio 2019, n. 48484 (doc. 7 dell'indice del fascicolo); 29 luglio 2019, n. 52283 (doc.16 dell'indice del fascicolo); 9 settembre 2019, n. 58937 (docc. da 44 a 44.7 dell'indice del fascicolo).]

⁵⁷ [Docc. 6, 43 e 43.1, 69 e 69.1 dell'indice del fascicolo.]

⁵⁸ [Docc. 51, 53, 95 e 96 dell'indice del fascicolo.]

B) Le acquisizioni istruttorie successive al 13 febbraio 2020: le ultime modifiche alla pratica apportate dal professionista

26. Nella memoria conclusiva⁵⁹, Blue Panorama ha annunciato di aver nuovamente rimodulato la propria *policy del nominativo* nell'intento di "superare definitivamente ogni e qualsiasi effetto ritenuto non in linea con il provvedimento assunto all'esito del procedimento PS11076". Il Vettore ha precisato di aver "modificato i propri Termini e Condizioni Generali di vendita affinché, in coerenza con la vigente regolamentazione di sicurezza aerea, gli errori ed omissioni che saranno considerati rilevanti per negare l'imbarco al passeggero siano solo ed esclusivamente quelli idonei a pregiudicare definitivamente la completa identificazione di quest'ultimo e non già la sola alterazione di alcune lettere ovvero la mancanza di middle names/s ovvero la ripetizione del medesimo nome o cognome."⁶⁰ La nuova *policy* viene ora applicata a qualsiasi volo – sia comunitario che extra UE - operato dalla Compagnia con entrambi i brand in uso (Blue-express.com e Blue Panorama Airlines).

27. Il professionista ha sostituito il medesimo passaggio - ripetuto all'interno di entrambi i sottoparagrafi 6.1. e 6.2 sub capitolo 6 (cambi e cancellazioni) - con un nuovo testo: nel seguente prospetto, vengono poste a raffronto le diverse disposizioni come vigenti prima e dopo l'ultimo intervento del professionista⁶¹:

	dal 31 luglio 2019⁶²	dal 14 febbraio 2020
<p>Parag. 6.1 Voli low-cost commercializzati con marchio "blue-express"</p> <p>Parag. 6.2 Voli di linea Blue Panorama Airlines</p>	<p>"L'errata digitazione del nominativo è tollerata qualora non comporti la sostituzione o la confusione nell'identificazione del passeggero, fino a un massimo di tre caratteri. In tal caso non è necessaria l'emissione di una nuova conferma di prenotazione o carta di imbarco. Qualora il passeggero richieda di apportare comunque tale modifica prima della partenza del volo per proprie esigenze, dovrà necessariamente procedere tramite il Contact Center entro 72 ore prima dell'orario di partenza del volo. La richiesta volontaria di modifica nei termini sopra indicati è soggetta all'applicazione di un supplemento fisso di 50 euro – NON RIMBORSABILE – a passeggero e per prenotazione. <u>In caso di errata o incompleta compilazione dei dati di nome e cognome rispetto a quelli riportati sui documenti di identità che saranno esibiti in aeroporto, in eccesso a tre caratteri, la compagnia aerea ha diritto di negare l'imbarco al passeggero. La prenotazione non è modificabile successivamente al completamento della relativa procedura ed al perfezionamento dell'acquisto</u>"⁶³.</p>	<p>L'errata digitazione del nominativo è tollerata qualora non pregiudichi definitivamente la completa identificazione del passeggero. In tale evenienza, il nominativo del passeggero sarà corretto a cura del vettore sia nella prenotazione, che sul titolo di trasporto, prima dell'imbarco affinché corrisponda esattamente a quello riportato sui documenti di riconoscimento esibiti in aeroporto in osservanza della regolamentazione vigente. Al fine di valutare se l'errata indicazione del nominativo del passeggero risultante nella prenotazione o nel titolo di trasporto pregiudichi definitivamente la sua identificazione saranno considerati i seguenti elementi: (i) sono tollerate discrepanze tra il nominativo riportato sui documenti di viaggio e quello riportato nei documenti di trasporto entro i 3 caratteri; (ii) in caso di discrepanze eccedenti i tre caratteri, verranno prese in considerazione: (a) la coincidenza della data di nascita con quella inserita nella prenotazione, ove indicata; (iii) la coincidenza di almeno uno dei nomi e dei cognomi del passeggero con quelli riportati sui documenti di riconoscimento (<u>fermo restando che la mancanza di eventuali middle name/s non pregiudica l'identificazione</u>). Inoltre, sono accettati i documenti di trasporto che presentano una differenza in ordine al nominativo del passeggero di più di 3 caratteri, nel caso in cui la parte del nome sul documento di trasporto che non corrisponde al nominativo sul documento di viaggio sia ricompresa nella corrispondente parte del nominativo sul documento di viaggio; <u>Nei casi di cui sopra, il passeggero avrà inoltre diritto di chiedere la modifica della prenotazione e/o del titolo di trasporto, in qualsiasi momento a seguito dell'acquisto del biglietto e sino al momento della partenza, senza pagamento di alcun supplemento, contattando il Contact Center</u></p>

⁵⁹ [Doc. 105 dell'indice del fascicolo.]

⁶⁰ [Sottolineatura e grassetti nel testo originale.]

⁶¹ [Le modifiche a Termini e Condizioni di Vendita nonché alle FAQ sul sito aziendale, come annunciate dal professionista nella memoria giunta il 14 febbraio 2020, sono state oggetto, il giorno stesso, di verifiche d'ufficio (docc. da 106 a 108 dell'indice del fascicolo).]

⁶² [Il testo, riportato in Tabella, in seno agli artt. 6.1. e 6.2 de Termini e Condizioni è stato introdotto dal Vettore dal 31 luglio 2019 mediante comunicazione avvenuta con la Relazione di ottemperanza (doc. 18 dell'indice del fascicolo).]

⁶³ [Sottolineatura nel testo originale.]

dal 31 luglio 2019 ⁶²	dal 14 febbraio 2020
	<u>ovvero richiedendo la modifica in aeroporto al momento dell'accettazione</u> ⁶⁴ .

28. Sempre sul proprio sito aziendale, il professionista ha, altresì, provveduto a sostituire coerentemente il testo della FAQ "come posso correggere l'errata o incompleta compilazione dei miei dati identificativi?"⁶⁵.

29. Anche le fasi di inserimento dati e di pagamento nel corso del *booking* sul sito aziendale sono state integrate con avvertenze coerenti alla *policy del nominativo* modificata e con l'espresso rinvio a Termini e Condizioni aggiornati (Figg. 1 e 2)⁶⁶:

Fig. 1

The screenshot shows the 'Chi vola?' registration form on the blu-express website. At the top, the flight details are: Roma → Tirana, Partenza il 20 febbraio, €74,70 (1 Capite). The form is for 'ADULTO 1' and includes fields for:

- NOME and COGNOME (text input)
- SESSO (dropdown), NAZIONALITÀ (dropdown), GIORNO (dropdown), MESE (dropdown), ANNO (dropdown)
- PREFISSO (dropdown) and NUMERO DI TELEFONO (text input)
- E-MAIL (text input)

 There are checkboxes for 'Salva o crea un account?' and 'Voglio ricevere informazioni su promozioni e offerte speciali. Accetto Norme sulla Privacy'. A 'Continua >' button is at the bottom. A chat icon is visible on the right.

Fig. 2

The screenshot shows the payment summary and terms acceptance screen on the blu-express website. At the top, the flight details are: Roma → Tirana, Partenza il 20 febbraio, €74,70 (1 Capite). The heading is 'Come preferisci pagare?'. Below is a 'SOMMARIO' section with a 'Dettagli' link. The summary shows:

- Voli: €74,70
- Prezzo totale: €74,70

 A 'Paga' button is prominently displayed. Below the button are three checkboxes:

- Ho verificato di aver inserito i miei dati identificativi in modo corretto e completo. Sono consapevole delle conseguenze per procedere alla modifica della prenotazione in caso di errori ed omissioni, come previsto ai paragrafi 5.1 e 5.2 dei termini generali di vendita.
- Accetto [Termini e condizioni](#) e [Cookie Policy](#).
- Voglio ricevere informazioni su promozioni e offerte speciali. Accetto [Norme sulla Privacy](#).

 A chat icon is visible on the right.

⁶⁴ [Sottolineature nell'originale.]

⁶⁵ [Doc. 107 dell'indice del fascicolo.]

⁶⁶ [Come da verifiche d'ufficio effettuate il 19 febbraio 2020 (doc. 109 dell'indice del fascicolo).]

III. LE ARGOMENTAZIONI DEL PROFESSIONISTA

30. Nelle memorie giunte il 15 novembre 2019 e il 14 febbraio 2020, nonché durante l'audizione del 27 novembre 2019, il professionista ha articolato talune considerazioni difensive in riferimento alla *policy del nominativo* praticata fino al 13 febbraio 2020. Qui di seguito, una sintesi:

- BP ha giustificato l'addebito della *reprint fee* anche dopo il 27 aprile 2019 (per i voli prenotati in precedenza ma operati in seguito) con la motivazione che, avendo modificato - a partire dalla medesima data del 27 aprile 2019 - le proprie condizioni contrattuali sul punto, non fosse "consentito, nell'ambito del diritto civile, il cambiamento unilaterale (da parte del Vettore) di <<Termini e condizioni>> espressamente accettate dall'utente al momento della conclusione del contratto di trasporto";
- a supporto della *policy del nominativo* inaugurata dopo la Delibera 8 maggio 2019 (e fino al 13 febbraio 2020) per i voli *extra UE* - circa il diniego d'imbarco sul volo acquistato, in ipotesi di annotazione in prenotazione del nominativo difforme (in eccesso a tre lettere) o priva del *middle name* rispetto al documento di riconoscimento - la Compagnia ha continuato ad invocare le varie previsioni in materia di *pubblica sicurezza dell'aviazione civile*⁶⁷ ed i rischi di sanzioni commerciali irrogabili da istituzioni estere (come la TSA statunitense) in caso di sorvolo di determinati spazi aerei: in base a tali prescrizioni, sarebbero *obbligatori* "l'invio" alle competenti autorità e la "verifica" dei "**dati completi**" "quale condizione necessaria affinché il passeggero possa eseguire il check in e volare"⁶⁸;
- circa la persistente riemissione di nuova carta di imbarco con nome incompleto/irregolare, il professionista si limita a dichiarare che, in base a "verifiche" sui propri sistemi, "il nominativo dei passeggeri risulta essere stato modificato regolarmente e le relative informazioni inserite nel *Departure Control System*", il che attesterebbe la "fondamentale coincidenza tra il record del PNR con il documento esibito";
- in merito alla denunciata applicazione variabile e discrezionale della *policy del nominativo*, la Compagnia declina ogni responsabilità in merito ad eventuali disparità di trattamento tra i passeggeri, da un lato dichiarando di aver fornito istruzioni uniformi alle varie società di *handling* (a cui è affidato il servizio di assistenza negli aeroporti) e, dall'altro, rilevando "come il regime in concreto applicato dal Vettore sia dipeso solo ed esclusivamente dal momento in cui tali passeggeri hanno acquistato il biglietto aereo (con conseguente applicazione di *Termini e Condizioni Generali di vendita all'epoca in vigore*)";
- le informazioni accessibili (ante 13 febbraio 2020) ai consumatori prima del volo, risulterebbero del tutto esaustive, chiare e in grado di "mettere l'utente in condizione di autodeterminarsi da subito" in merito agli obblighi di annotazione del nominativo in prenotazione⁶⁹;
- a riguardo delle varie disfunzioni, pure di recente segnalate dai consumatori, in seno al sistema di acquisto *on line* della Compagnia⁷⁰, BP si è limitata a rivendicare l'ampio spazio disponibile, durante il *booking* sul sito aziendale, per l'inserimento dei dati nominativi (ora pari a 99 caratteri sia per il campo "nomi" che per il campo "cognome")⁷¹ e, poi, a rinviare agli esiti di un'indagine *tecnica* che attesterebbe che i suddetti disservizi "non siano riconducibili ad un malfunzionamento dei sistemi operativi del vettore"⁷². Quanto, poi, quanto ai disallineamenti tra i sistemi del Vettore e quelli di alcuni siti intermediari d'acquisto/agenzie *web* nella trasmissione/ricezione dei dati dei passeggeri, il Vettore

⁶⁷ [Il Regolamento UE, n. 300/2008, il Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (PNS), il D. Lgs n. 53/2018 (in vigore dal 1° luglio 2019), taluni Regolamenti di scalo aeroportuale nonché la normativa emessa dalla Transportation Security Administration/TSA statunitense.]

⁶⁸ [Grassetto e sottolineatura nell'originale. In particolare, in base al paragrafo 4.0.1.2. del Programma nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile/PNS, "il Vettore è responsabile della verifica al gate, all'atto dell'imbarco, della concordanza tra il nominativo del passeggero riportato sulla carta di imbarco, con quello risultante da un documento di identità ovvero di riconoscimento, previo riscontro dell'identità del passeggero. In caso di non concordanza, il passeggero non dev'essere imbarcato e dev'essere data informativa del fatto alla Polizia di Frontiera" (Grassetto e sottolineatura nell'originale). A fronte di tale responsabilità in capo al Vettore - e posto che la predetta verifica di concordanza è rimessa al personale in aeroporto - ordinariamente sprovvisto di competenze/capacità/strumenti per il controllo dell'identità del passeggero nonché privo di "discrezionalità nella valutazione se un errore o un omissione eccedente i tre caratteri incida o meno sulla corretta identificazione della persona" e avente un compito limitato al "controllo di mera corrispondenza formale dei dati riportati tra due documenti (carta di imbarco e documento di riconoscimento)" - BP ha rivendicato il proprio diritto a negare l'imbarco al passeggero anche per le evenienze di alterazione/omissione del solo nominativo. Tali evenienze, secondo BP, sostanzierebbero ipotesi di gravi difformità dalla reale identificazione del passeggero e tali da legittimare - in base "alle norme applicabili e non già per decisione di Blue Panorama" - il divieto all'imbarco opponibile dal professionista. BP ha affermato, poi, che l'acquisto di un nuovo biglietto, in esito al denegato imbarco, resterebbe comunque libero e "scollegato da qualsivoglia condizionamento posto in essere dalla compagnia" in quanto il passeggero incorso, al check in, nella *policy* in questione, dovrebbe comunque tornare all'esterno dell'area sterile dell'aeroporto per recarsi in una qualsiasi biglietteria (non necessariamente di BP).]

⁶⁹ [Memoria del 15 novembre 2019, pag. 7.]

⁷⁰ [I.e. il "taglio" totale o parziale di nomi/cognomi oppure la reiterazione del medesimo nome/cognome nonostante il corretto e completo inserimento da parte dei passeggeri in sede di prenotazione: docc: da 59 a 60.2, 79 e 84 dell'indice del fascicolo.]

⁷¹ [Memoria del 15 novembre 2019.]

⁷² [L'assunto del professionista si basa su una sintetica e-mail inviata il 14 novembre 2019 da un consulente informatico al customer care della Compagnia in cui, a seguito di un "controllo sui log dei server", si conclude per escludere "qualsiasi malfunzionamento della parte <<visibile>> del sito perché non ne abbiamo avuto contezza da nessun altro passeggero e attualmente non risultano problemi". Con mail successiva, il medesimo tecnico precisa che il disservizio "non è riconducibile ad un malfunzionamento dei sistemi anche perché è altamente improbabile che un sistema non funzioni solo per una prenotazione". Cfr. Memoria giunta il 14 febbraio 2020 e relativo allegato 3 (docc. 105 e 105.3 dell'indice del fascicolo).]

- allegando, "a titolo esemplificativo" un'unica rilevazione sul sito di [omissis]⁷³ - si limita ad affermare che i detti intermediari metterebbero "a disposizione spazio sufficiente per l'inserimento di tutti i dati" di prenotazione e recherebbero "il rinvio alle condizioni di trasporto applicate dal Vettore": da tale assunto - e senza il conforto di altre prove - BP fa discendere la conclusione che "non sussiste alcuna difficoltà di trasmissione di dati del passeggero nel caso in cui l'acquisto venga effettuato tramite" tali intermediari;

- il carattere oneroso della facoltà - rimessa al passeggero prima della partenza - di correggere il nominativo presente nella prenotazione, discenderebbe dagli asseriti costi di gestione amministrativa per attività di modifica (straordinarie ed impegnative) da svolgere manualmente sul sistema di prenotazione sia presso gli uffici della Compagnia sia in aeroporto⁷⁴. Inoltre, la prevista impossibilità, per i passeggeri, di modificare il nominativo in prenotazione al momento dell'eventuale *web check in* (effettuabile - laddove consentito - unicamente nelle 24 ore antecedenti il volo) deriverebbe dalla regola generale imposta dal Vettore⁷⁵ che vieta qualsiasi cambiamento alla prenotazione (compresa la sostituzione, a titolo oneroso, del passeggero) proprio in tale lasso di tempo.

IV. VALUTAZIONI

31. Si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista dal 31 luglio 2019 al 13 febbraio 2020 costituisca inottemperanza alla delibera adottata in data 8 maggio 2019, n. 27781 in quanto, in base alle evidenze acquisite nel corso del procedimento, BP ha reiterato la pratica commerciale già ritenuta illecita dall'Autorità ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

32. Dalle evidenze istruttorie acquisite e precedentemente descritte risulta, infatti, che il Vettore ha perseverato:

- *i)* nell'applicare la *reprint fee policy*, almeno fino al mese di novembre 2019, nonostante avesse espressamente dichiarato di cessare dalla stessa a far tempo dal 27 aprile 2019, in particolare obbligando al pagamento di 50 euro, per passeggero e per prenotazione, anche in riferimento a voli successivi a tale data in quanto anteriormente prenotati;

- *ii)* nell'affermare l'asserito diritto a negare l'imbarco al passeggero, nell'imminenza del volo già prenotato e pagato, anche laddove la mancanza o l'alterazione di più di tre lettere nel nominativo inserito in prenotazione, ovvero l'omesso inserimento del/dei *middle name/s*, non ostacolassero di fatto il riconoscimento personale in base al documento di identità esibito alla partenza, richiedendo, al fine di mantenere il medesimo servizio già prenotato con la Compagnia (e conservare eventuali prenotazioni in connessione), il pagamento di un secondo biglietto, alla tariffa ultima applicabile o alla cd. tariffa *last minute* (di 299,99 euro), generalmente più onerose rispetto all'acquisto originario;

- *iii)* nel rimanere inerte di fronte ai reiterati disservizi lamentati dai segnalanti e afferenti al proprio sistema di *booking on line* - segnatamente l'elisione di alcune lettere o la ripetizione del medesimo nome cognome (nonostante il corretto inserimento in prenotazione) - oppure derivanti da disallineamenti con le distinte piattaforme di acquisto presenti sui siti di alcuni intermediari (*i.e.* [omissis]), continuando ad imporre ai passeggeri, anche in tali evenienze, la propria *policy del nominativo* e le annesse sopra descritte conseguenze.

33. In primo luogo, la protratta applicazione della *reprint fee policy* è stata ammessa dallo stesso professionista che si è appellato a criteri "contrattuali" ai fini dell'esecuzione della delibera dell'Autorità. Tale assunto difensivo non può condividersi posto che la cessazione della *policy* in questione non può rimettersi, evidentemente, ad un'autonoma scelta imprenditoriale della Compagnia (assoggettata, come tale, alla regolamentazione privatistica), costituendo piuttosto doverosa esecuzione - obbligata ed immediata - della diffida dell'Autorità, deliberata all'esito dell'accertamento in via amministrativa della violazione del Codice del Consumo.

Tuttavia, va al contempo considerato che tale condotta è continuata solo fino al mese di novembre 2019 e che, peraltro, il Vettore, dal mese successivo, ha adottato iniziative idonee a ristorare i passeggeri dell'addebito eventualmente subito.

34. Circa il punto *sub ii)*, a supporto della condotta successiva alla *reprint fee policy* - in particolare in merito alla riaffermazione del diniego di imbarco sul volo già acquistato opposto al passeggero che avesse annotato in prenotazione un nominativo difforme (in eccesso a tre lettere) o privo del *middle name* rispetto al documento di riconoscimento - la Compagnia ha continuato ad invocare le previsioni in materia di pubblica sicurezza⁷⁶ ed i rischi di sanzioni irrogabili da istituzioni estere in caso di sorvolo di determinati spazi aerei⁷⁷, entrambi, in realtà, connessi alla completezza/corrispondenza dei dati identificativi (non solo, quindi, "nominativi") dei trasportati presenti in prenotazione rispetto a quelli indicati sul documento esibito all'imbarco.

⁷³ [Memoria del 15 novembre 2019, pag. 8.]

⁷⁴ [Il dettaglio delle operazioni, per lo più di carattere tecnico-informatico e culminanti nella ristampa di una nuova carta di imbarco, è presente a pag. 9 della memoria del 15 novembre 2019.]

⁷⁵ [parag 6.2 de Termini e Condizioni vigenti anteriormente al 13 febbraio 2020.]

⁷⁶ [Il Regolamento UE, n. 300/2008, il Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (PNS), il D. Lgs n. 53/2018 (in vigore dal 1° luglio 2019) e taluni Regolamenti di scalo aeroportuale.]

⁷⁷ [In particolare la Transportation Security Administration/TSA statunitense.]

Appare logico – oltre che coerente con la vigente regolamentazione di sicurezza aerea – che gli errori/omissioni rilevanti per negare l'imbarco al passeggero siano quelli idonei a pregiudicare definitivamente la sua completa identificazione, mentre altrettanto non può dirsi riguardo alla mera alterazione di alcune lettere ovvero alla mancanza di *middle name/s* ovvero ancora alla ripetizione del medesimo nome/cognome. Peraltro, era già emerso, a comprova di tale assunto, come IATA avesse chiarito, proprio su un quesito di BP, che un passeggero può salire a bordo anche con le sole iniziali oppure con nome limitato per mancanza di spazio⁷⁸.

Peraltro, a supporto dell'assunto che il rispetto delle esigenze di sicurezza del trasporto aereo - come attualmente e variamente codificate - siano evidentemente collegate all'accertamento dell'identità della persona e non soltanto alla limitata ipotesi di mancanza/alterazione di alcune lettere del nominativo o all'assenza degli eventuali *middle names*, militano proprio alcuni comportamenti di fatto osservati da BP come emersi nella presente istruttoria⁷⁹.

35. Le denunce pervenute hanno, altresì, attestato il perdurare di non isolati *disservizi* subiti dai passeggeri nel *booking on line*: come nella precedente istruttoria, il Vettore non ha prodotto significative evidenze contrarie o addotto adeguate giustificazioni né in riferimento alle criticità segnalate sul proprio sito aziendale⁸⁰ né in relazione ai disallineamenti tra le distinte piattaforme informatiche del Vettore e di alcuni dei siti intermediari d'acquisto⁸¹.

36. Alla luce di tutto quanto esposto, risulta, in base alle risultanze istruttorie, che la pratica commerciale posta in essere dal professionista dal 31 luglio 2019 e fino al 13 febbraio 2020 costituisca inottemperanza alla Delibera n. 27781 dell'8 maggio 2019 (PS 11076) poiché integrante la reiterazione della pratica ivi già sanzionata, in violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

Sulle modifiche introdotte dal 14 febbraio 2020

37. Il Vettore ha inteso modificare la *policy del nominativo* mediante un'integrale rimodulazione rispetto alle caratteristiche precedenti e dandone, altresì, adeguata comunicazione ai consumatori: a) sul proprio sito aziendale attraverso un'aggiornata versione dei propri Termini e Condizioni e delle *FAQ*; b) mediante integrazioni informative e *alert* in seno al *booking on line*.

38. Ad oggi, infatti, per qualsiasi volo operato dalla Compagnia, sulla base dei nuovi Termini e Condizioni risulta che il passeggero viene ammesso a bordo del velivolo anche allorché, senza pregiudizio della sua identificazione personale, il nominativo inserito in prenotazione manchi del/i *middle name/s* oppure presenti altre irregolarità o incompletezze (alterazione/mancanza di più di tre lettere; ripetizione del nome/cognome, ecc.) rispetto al medesimo dato/nominativo riportato sul documento di riconoscimento esibito all'imbarco.

Come riportato in via più ampia *supra*, *sub* parte II, vengono, altresì, espressamente riconosciuti come a carico del Vettore e senza oneri per il consumatore: i) l'estensione del controllo, in aeroporto, a tutti gli altri dati del passeggero (anche non nominativi, come la data di nascita) al fine di escludere che "*l'errata indicazione del nominativo risultante nella prenotazione o nel titolo di trasporto pregiudichi definitivamente la sua identificazione*"; ii) la correzione

⁷⁸ ["(...) anche le più recenti indicazioni diramate alla Compagnia dall'International Air Transport Association" (IATA) si orientano verso una gestione assai flessibile delle regole riguardanti la registrazione del nome del passeggero in prenotazione: oltre a tollerare l'errore fino a tre lettere, vengono considerate ammissibili al fine dell'imbarco anche solo le iniziali del nome di battesimo in caso di <<mancanza>> del medesimo nome intero oppure di <<spazio insufficiente sul biglietto>>" (Delibera 8 maggio 2019, par. 56 e nota 91).]

⁷⁹ [Si richiama, infatti, che la Compagnia, oltre a mantenere un'applicazione discrezionale della *policy del nominativo* – come attestato da quei denunciati che, pur "bloccati" all'imbarco in andata, hanno, invece, volato regolarmente al ritorno (vedansi, *supra*, nota 51, prima parte, e poi docc. 28, 55 e 61 dell'indice del fascicolo) - ha, in alcuni casi, di fatto ammesso a bordo, a seguito del pagamento di un secondo biglietto, anche i passeggeri la cui nuova carta d'imbarco era stata emessa con analoghi errori/lacune sul nominativo (cfr. *supra*, note 43 e 44). Inoltre, il professionista, allorché ha posto volontariamente una limitata "deroga" alla propria *policy del nominativo* - autorizzando, dal 27 luglio 2019, l'imbarco sui soli voli infra UE anche dei passeggeri che non avessero inserito in prenotazione l'eventuale *middle name* - a tal fine ha, tuttavia, imposto ai propri addetti in aeroporto di operare "il necessario raffronto con ogni ulteriore dato o mezzo identificativo - es. data o luogo di nascita, fotografia, etc. - che consenta di accertare l'identità del passeggero e la concordanza del nominativo della carta di imbarco con quello riportato sui documenti di riconoscimento". Tale ammissione attesta chiaramente come gli addetti del Vettore, al momento del check-in o al gate d'imbarco, siano stati di fatto abilitati ad un controllo che, pur basato sul consueto raffronto tra documenti (di prenotazione e di riconoscimento personale), non si limitasse alla corrispondenza del solo nominativo ma si estendesse all'insieme dei dati di identità del viaggiatore, ivi pure rappresentati. Era quindi già parso evidente allo stesso professionista che la sola mancanza del/i *middle name/s* - in presenza di tutti gli altri dati, nominativi e non, di identificazione della persona - non potesse ragionevolmente pregiudicare l'effettivo riconoscimento del passeggero al fine dell'ammissione all'imbarco.]

⁸⁰ [Riguardo all'acquisto sul sito aziendale, non appare sufficiente a smentire le denunce dei segnalanti il mero richiamo da parte di BP all'attuale capienza, sul sito medesimo, di 99 caratteri in ciascuno dei campi destinati all'inserimento dei dati nominativi atteso che tale circostanza (pur verificata d'ufficio: doc. 98 dell'indice del fascicolo) non giustifica di per sé, ad es, la mera ripetizione dello stesso nome o cognome (difficilmente imputabile anche ad un consumatore "disattento") poi rinvenuta da alcuni passeggeri nella ricevuta cartacea del biglietto on line o nella carta di imbarco. Inoltre, nell'indagine tecnica commissionata dal Vettore, il consulente esclude il malfunzionamento dei sistemi del Vettore sulla base di un unico disservizio riscontrato nel periodo anteriore al 15 novembre 2019 (cfr. *supra*, nota 72 nonché doc. 105.3 dell'indice del fascicolo) mentre più di un consumatore, invece, aveva lamentato siffatte incongruenze in seno alla prenotazione sul sito aziendale proprio in riferimento al medesimo periodo (cfr. *supra* nota 32 e docc. da 97 a 97.2).]

⁸¹ [Nonostante che nella precedente istruttoria il Vettore si fosse espressamente impegnato a sanare tali disallineamenti al fine del corretto invio/recepimento dei dati nominativi dei passeggeri tra le distinte piattaforme (cfr. par. 70 Delibera 8 maggio 2019), i medesimi, ad oggi, non appaiono interamente superati. Sul punto, aggiornate verifiche d'ufficio (doc. 104 dell'indice del fascicolo) confermano, ad es, la limitata capienza, su tali siti, dei campi destinati all'inserimento di nomi/cognomi (rispetto a quelli presenti sul sito di BP), ossia di una circostanza che - laddove il nominativo completo abbia lunghezza superiore allo spazio disponibile - può accrescere il rischio di trasmissione di dati "parziali" al sistema del Vettore.]

dell'irregolarità del nominativo esistente in prenotazione, anche dietro richiesta del passeggero avanzata in qualsiasi momento e sino *al momento della partenza*.

39. Si ritiene che per effetto di tali modifiche alla *policy del nominativo*, il Vettore riesca ora a bilanciare gli interessi dei passeggeri e dell'impresa, nel rispetto della vigente normativa di sicurezza del trasporto aereo, e la condotta sia finalmente immune da censure di aggressività poiché idonea ad escludere indebiti condizionamenti in capo ai consumatori evitando loro, sotto imbarco, oneri ulteriori e sproporzionati per la fruizione del medesimo servizio già prenotato. E ciò anche laddove l'irregolarità del nominativo in prenotazione possa derivare da criticità dei sistemi di *booking on line*, comunque non imputabili alla clientela.

40. Pertanto, in esito alle modifiche da ultimo apportate, la condotta di Blue Panorama Airlines a far data dal 14 febbraio 2020 risulta in linea con quanto ordinato con la diffida contenuta nella Delibera 8 maggio 2019.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

41. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

43. In relazione alla dimensione economica del professionista, in base ad aggiornati dati camerali, risulta che BP ha realizzato nell'anno 2018 un fatturato di oltre 286 milioni di euro, in crescita rispetto all'anno precedente⁸².

44. Con riferimento alla gravità dell'infrazione, si tiene conto del fatto che la violazione oggetto del presente provvedimento ha riguardato la medesima *policy* del nominativo – modulata sia attraverso la *reprint fee* sia attraverso il diniego di imbarco con conseguente onere di nuovo biglietto – già posta in essere dal professionista e sanzionata a chiusura del procedimento PS11076.

45. In merito alla durata della violazione, dagli elementi in atti risulta che la mancata ottemperanza alla Delibera 8 maggio 2019, n. 27781, nei termini di cui sopra, è stata posta in essere a partire dal 31 luglio 2019 e fino al 13 febbraio 2020.

46. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Blue Panorama Airlines S.p.a. nella misura di 1.500.000 € (unmilione cinquecentomila) euro.

47. In considerazione del fatto che, nel caso di specie, sussiste una circostanza attenuante in quanto il professionista, dal mese di dicembre 2019, ha adottato iniziative volte a ristorare i consumatori incorsi, dopo il 27 aprile 2019 e fino al mese di novembre 2019, nella *reprint fee policy*, si ritiene di ridurre del 20% il predetto importo di sanzione determinandolo nella misura di 1.200.000 € (unmilione duecentomila) euro.

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Blue Panorama Airlines S.p.A., consistito nell'aver violato la delibera dell'8 maggio 2019, n. 27781, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Blue Panorama Airlines S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.200.000 € (unmilione duecentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

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'articolo 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.

⁸² [Per l'anno 2018, i ricavi da vendite e prestazioni ammontano precisamente a 286.889.482 euro; il medesimo dato, per l'anno 2017 ammontava a 245.873.628 euro. Fonte: Telemaco-Infocamere.]

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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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'articolo 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli