

PS12424 - ELITOP ELICOTTERI - MANCANZA DI LICENZA

Provvedimento n. 30560

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 24 ottobre 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12424 nei confronti della società Elitop S.r.l.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 21 novembre 2022, con la quale la società Elitop S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 30 novembre 2022 e 18 gennaio 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Elitop S.r.l. (di seguito anche "Elitop"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo.

Elitop è una società che opera nel settore dei lavori aerei, offrendo servizi elicotteristici anche a fini turistici e commerciali.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le informazioni diffuse tramite il sito *internet www.elitop.it*, in relazione ai servizi di trasporto offerti anche ai consumatori con gli elicotteri. In particolare, sull'indicato sito vengono pubblicizzati spostamenti veloci escursioni, tour panoramici e trasferimenti per privati.

Nella *homepage* del sito accanto alla indicazione "*TI PORTIAMO DOVE VUOI...Voli panoramici e turistici per qualsiasi destinazione*" appaiono vari riquadri con le offerte disponibili. Cliccando sui riquadri delle varie offerte vi è l'indicazione che la società collabora con ditte in possesso del Certificato di Operatore Aereo, ma non vi è alcuna indicazione in merito alla identità delle ditte.

3. La pratica in ipotesi scorretta consisterebbe nel pubblicizzare servizi di trasporto di persone con elicotteri, omettendo di specificare chi sono i reali soggetti che forniscono il servizio di volo. Le indicazioni contenute nel sito, facendo genericamente riferimento a collaborazioni con ditte che sarebbero autorizzate ad effettuare le operazioni di volo in quanto in possesso di Certificato di Operatore Aereo (di seguito anche COA) senza alcuna specificazione, non consentono ai consumatori destinatari dell'offerta, di conoscere l'identità del soggetto che di fatto offre la prestazione pubblicizzata.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1) L'iter del procedimento

4. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo¹, in data 24 ottobre 2022 è stato avviato, ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lett. f), 22 e 23, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo, il procedimento istruttorio PS12424 nei confronti di Elitop, in relazione alla possibile ingannevolezza delle informazioni diffuse sul sito *internet* del Professionista in quanto idonee ad indurre i consumatori medi ad assumere decisioni commerciali che altrimenti non avrebbero preso.

In particolare, dal riscontro fornito dall'ENAC² ad esito della richiesta di informazioni del 14 giugno 2022³ è risultato che il professionista non possiede i titoli autorizzatori previsti per lo svolgimento delle attività pubblicizzate.

5. Il Professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con memoria pervenuta il 21 novembre 2022.

¹ [Cfr. doc. 6 del fascicolo istruttorio.]

² [Cfr. docc. nn. 4 e 5 del fascicolo istruttorio.]

³ [Cfr. doc. n. 3 del fascicolo istruttorio.]

6. In data 21 novembre 2022, il Professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata in data 30 novembre 2022 e 18 gennaio 2023.

7. In data 1° febbraio 2023 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

8. Come sopra indicato, il Professionista ha presentato una proposta di impegni in data 21 novembre 2022, successivamente integrata nella versione definitiva, in data 30 novembre 2022 e 18 gennaio 2023.

9. Gli impegni prevedono l'inserimento nel sito di tutte le informazioni che consentono di conoscere i soggetti giuridici che svolgono le attività a favore dei consumatori indicando le relative qualifiche. Allo stato, il Professionista ha deciso di non proporre più servizi al pubblico in quanto Elitop è regolarmente autorizzata ed in possesso del certificato COA e delle relative licenze per lo svolgimento di attività ad alto rischio e ha deciso di dedicarsi solo alle attività per le quali è regolarmente autorizzata.

10. Il sito *internet* è già stato modificato, espungendo tutti i riferimenti ad attività a favore dei consumatori. Rimane fermo come impegno che, laddove Elitop dovesse decidere di ricominciare ad offrire servizi ai consumatori, già nella *home page* del sito verranno indicate le società che svolgeranno i servizi offerti.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

11. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente procedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 14 febbraio 2023, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

12. Nel parere pervenuto in data 10 marzo 2023, la suddetta Autorità ha espresso le proprie valutazioni con riferimento all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

13. Nel parere, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che il mezzo *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente i consumatori.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

14. Il procedimento in esame riguarda l'offerta di servizi turistici e di trasporto tramite elicotteri con riferimento all'informazione ai consumatori in merito alle qualifiche dei soggetti che effettivamente prestano i servizi di volo offerti e al possesso dei relativi titoli abilitativi. Si tratta di voli in elicottero soggetti tanto alle normative sul rilascio delle relative licenze, quanto a quelle sulla sicurezza, che sono particolarmente stringenti e prevedono controlli periodici da parte dell'ENAC, ente che ha il compito, tra gli altri, del rilascio dei certificati di Operatore Aereo e dei relativi controlli sulla sicurezza.

15. Ciò premesso, gli impegni presentati dal Professionista appaiono idonei a risolvere le criticità informative rilevate sul sito in sede di avvio del procedimento istruttorio. Nello specifico, gli impegni sopra descritti integrano e completano il *set* informativo diretto ad evidenziare al consumatore, già dalla *home page* del sito, la natura e le qualifiche degli operatori che svolgeranno i vari servizi di voli pubblicizzati, in modo da consentire ai destinatari dei servizi di avere un'informazione corretta.

16. Tali indicazioni sono idonee ad informare in maniera trasparente i consumatori circa l'identità dei soggetti che materialmente svolgono i voli e circa le qualifiche di cui gli stessi sono in possesso per svolgere le varie attività. Peraltro, i consumatori che vogliono approfondire le normative di settore possono accedere sul sito dell'ENAC dove è reperibile l'elenco di tutti gli operatori nazionali in possesso di COA con l'indicazione anche delle varie licenze rilasciate per lo svolgimento dei servizi di volo.

17. Gli impegni presentati dal professionista, pertanto, appaiono idonei a sanare i possibili profili di illegittimità, in quanto volti a consentire al consumatore di conoscere, fin dal primo momento, le caratteristiche dell'attività svolta dal professionista titolare del sito e le autorizzazioni in possesso del soggetto che svolgerà poi effettivamente i servizi di volo.

18. Gli impegni proposti, infatti, rappresentano un significativo miglioramento della comunicazione relativa alle informazioni in merito all'offerta commerciale di voli turistici in elicottero proposta sul sito del Professionista.

19. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Elitop S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Elitop S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Elitop S.r.l, gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 21 novembre 2022, successivamente integrati in data 30 novembre 2022 e 18 gennaio 2023 come descritti nel formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Elitop S.r.l., se e quando riprenderà a svolgere servizi elicotteristici a favore dei consumatori, informi preventivamente l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove: a) il professionista non dia attuazione agli impegni; b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione; c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli