

## **PS12433 - HELITALY ELICOTTERI - MANCANZA DI LICENZA**

Provvedimento n. 30568

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 la quale è stato comunicato alla società l'avvio del procedimento istruttorio PS12433 nei confronti della società Helitaly S.r.l.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 16 novembre 2022, con la quale la Parte 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 in data 7 febbraio 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

**1.** Helitaly S.r.l. (di seguito Helitaly, società o professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo.

Helitaly è una società che opera nel settore dei servizi aerei per il trasporto di passeggeri e la spedizione di merci.

### **II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

**2.** Il procedimento concerne le informazioni diffuse tramite il sito *internet* <https://www.helitaly.com/> in relazione ai servizi di trasporto offerti anche ai consumatori con gli elicotteri. In particolare, sull'indicato sito, nella *homepage* sono presentati in lingua inglese i servizi disponibili: voli e trasferimento in elicottero e jet privati.

**3.** Il professionista si presenta nei seguenti termini: *"Helitaly provides not only tailor-made flights bt Helicopter in Italy, but a vast set of eno-gastronomy, sightseeing and sport-related Experiences that promise everlasting memories of an Italian journey, to fit in any work or leisure schedule, all designed to enhance one senses. Whether it's for leisure or business, we vow to provide the most suitable and comfortable solution for Helicopter flights in Italy and nearby Countries, and also Private Jet Charter based on our guest's interests and shedule.*

*In Helitaly, we strongly believe that diversity is the key to understanding bettr the needs of our sophisticated around the globe clients,a nd therefore serving them better. That is why our team is integrated by dynmic and passionate professionals from vast international backgrounds. Being safety our number one priority, our personnel deploy all necessary measures to guarantee safety and security on Your Helicopter flights and Private Charter".*

**4.** Selezionando ciascuna finestra, si ottengono informazioni più dettagliate sui servizi offerti dal professionista, ad es. nella sezione "Helicopter Tours" è possibile scegliere voli panoramici su diverse città o location turistiche del territorio nazionale o richiedere trasferimenti in località italiane o straniere (ad es. in Francia, in Svizzera, Nel Montenegro).

**5.** Infine, nella sezione "Private Jet" viene proposto un nuovo servizio "New service, same tailored dedication. Introducing Helitaly Private Jet Charter online booking. Now Helitaly grants access to the widest marketplace of private aviation: book from all jets charter available worldwide, with a real-time quotation for the selected jet transfer. Our online booking system is available 24/7, with a vast range of private charter options, allowing to choose the better one that suits our client needs"<sup>1</sup>.

**6.** La pratica in ipotesi scorretta consisterebbe nel pubblicizzare servizi di trasporto con elicotteri, anche tramite noleggio, inducendo i consumatori a ritenere che la società sia direttamente abilitata a svolgerli, mentre in realtà il professionista non possiede i titoli autorizzatori previsti per lo svolgimento delle attività pubblicizzate.

---

<sup>1</sup> [Cfr. doc. n. 6.]

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### III.1 L'iter del procedimento

7. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>2</sup>, in data 24 ottobre 2022 è stato avviato, ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lett. f) e 23, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo, il procedimento istruttorio PS12433 nei confronti di Helitaly S.r.l., 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'ENAC<sup>3</sup> ad esito della richiesta di informazioni del 14 giugno 2022<sup>4</sup> è risultato che il professionista non possiede i titoli autorizzatori previsti per lo svolgimento delle attività pubblicizzate.

8. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, svolgendo le proprie argomentazioni difensive con memoria pervenuta il 16 novembre 2022<sup>5</sup> e contestualmente ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, integrandola in data 7 febbraio 2023<sup>6</sup>.

9. In data 2 febbraio 2023 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>7</sup>.

10. In data 14 febbraio 2023, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni<sup>8</sup>. Il parere dell'Autorità è pervenuto in data 10 marzo 2023<sup>9</sup>.

#### III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

11. Come sopra indicato, il Professionista ha presentato una proposta di impegni ("Impegni") in data 16 novembre 2022, integrandola in data 7 febbraio 2023.

**Impegni: i) relativo alla modifica del testo della homepage del sito internet e ii) relativo alla modifica delle sezioni del sito internet "Helicopter Tour" e "Helicopter Transfer" per dare atto del ruolo di "intermediario" di Helitaly**

12. Al fine di superare qualsiasi possibile ambiguità, la società ha conferito mandato al gestore del proprio sito *web* di intervenire immediatamente sul contenuto dei testi, "enfaticizzando e specificando il proprio ruolo di intermediario e di selezionatore degli operatori con i quali collabora", precisando che "la propria attività è circoscritta all'individuazione ed alla selezione dei migliori fornitori di servizi, certificati dall'Autorità Aeronautica Italiana e da autorità internazionali". "I servizi di volo, trasferimento aereo e jet privati sono gestiti da Helitaly limitatamente all'aspetto logistico. Helitaly si occupa [...] di selezionare gli operatori aerei a cui affidare il servizio di trasporto, verifica il possesso da parte di questi ultimi di tutti i requisiti necessari a svolgere l'attività di trasporto richiesto, incluso il COA (Certificato Operatore Aereo)"<sup>10</sup>.

13. Helitaly ha già modificato la homepage del proprio sito e le sezioni "Helicopter Tour" e "Helicopter Transfer", inserendo in fondo la seguente didascalia: "Helitaly, as an intermediary, does not have a fleet or pilots, nor is it the holder of an Air Operator Certificate (AOC) but undertakes to select the best aircraft operators certified by the Aeronautical Authorities".

14. Le modifiche al sito *internet* così come prospettate negli impegni sono state implementate.

### IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

15. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento 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.

16. 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.

---

<sup>2</sup> [Idem.]

<sup>3</sup> [Cfr. docc. nn. 4 e 5.]

<sup>4</sup> [Cfr. doc. n. 3.]

<sup>5</sup> [Cfr. doc. n. 8.]

<sup>6</sup> [Cfr. doc. n. 11.]

<sup>7</sup> [Cfr. doc. n. 10.]

<sup>8</sup> [Cfr. doc. n. 12.]

<sup>9</sup> [Cfr. doc. n. 13.]

<sup>10</sup> [Cfr. docc. nn. 8 e 11.]

**17.** 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**

**18.** 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 e le normative sul rilascio delle relative licenze, quanto quelle sulla sicurezza, sono particolarmente stringenti e soggette a 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.

**19.** 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.

**20.** 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.

**21.** 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.

**22.** 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.

**23.** 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 Helitaly 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 Helitaly 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, lett. a) del Regolamento, nei confronti della società Helitaly S.r.l., gli impegni proposti in data 16 novembre 2022, come descritti nella dichiarazione allegata al presente 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, lett. a) del Regolamento.

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*

---

## **PS12433 - HELITALY ELICOTTERI - MANCANZA DI LICENZA**

*Allegato al provvedimento n. 30568*

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS12433 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 24 ottobre 2022 e avente ad oggetto la pubblicità dell'attività della società Helitaly S.r.l., tramite il proprio sito internet, lo stesso Professionista, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si è impegnata a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità di seguito indicati:

Impegni:

#### **2. Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento.**

*i. Impegno relativo alla modifica del testo homepage del sito internet in cui si dà atto del ruolo di intermediario di*

*Helitaly*

→ Helitaly S.r.l., al fine di superare qualsiasi possibile ambiguità, ha conferito mandato al gestore del proprio sito web di intervenire immediatamente sul contenuto dei testi, enfatizzando e

specificando il proprio ruolo di intermediario e di selezionatore degli operatori con i quali collabora.

→ Helitaly S.r.l. si impegna a precisare, con ancora maggiore chiarezza, che i vettori aerei di cui si avvale sono operatori commerciali indipendenti dalla società esponente.

→ Helitaly S.r.l. intende modificare la propria *Home*, specificando il proprio ruolo di intermediario, inserendo a piè di pagina la seguente didascalia:

*“Helitaly, as an intermediary, does not have a fleet or pilots, nor is it the holder of an Air Operator Certificate (AOC) but undertakes to select the best aircraft operators certified by the Aeronautical Authorities”.*

→ Helitaly S.r.l. è intenzionata ad apporre modifiche al testo relativo alla pagina “Incentivi”.

Di seguito si riporta la bozza del testo (sia in italiano sia in inglese).

Prima	Dopo
<p>We organize your experiences</p> <p>Having Helitaly: Helicopter Italy as a partner will allow you to make the most out of your corporate incentives. We have a proven experience organizing unforgettable experiences <b>in our diverse helicopter fleet for</b> small or large groups, making possible to reach lesser-known and difficult access areas, from mountain locations to the splendid lakes of north Italy. It all with mesmerizing panoramic views that will make the flight an unforgettable experience with our signature VIP treatment.</p>	<p>We organize your experiences</p> <p>Having Helitaly: Helicopter Italy as a partner will allow you to make the most out of your corporate incentives. We have a proven experience organizing unforgettable experiences for small or large groups, making possible to reach lesser-known and difficult access areas, from mountain locations to the splendid lakes of north Italy. It all with mesmerizing panoramic views that will make the flight an unforgettable experience with our signature VIP treatment.</p>
<p>Organizziamo le tue esperienze</p> <p>Avere Helitaly: Helicopter Italy come partner ti permetterà di sfruttare al meglio i tuoi incentivi aziendali. Abbiamo una comprovata esperienza nell'organizzazione di esperienze</p>	<p>Organizziamo le tue esperienze</p> <p>Avere Helitaly: Helicopter Italy come partner ti permetterà di sfruttare al meglio i tuoi incentivi aziendali. Abbiamo una comprovata esperienza nell'organizzazione</p>

<p>indimenticabili <u>nella nostra variegata flotta di elicotteri per</u> piccoli o grandi gruppi, rendendo possibile raggiungere aree meno conosciute e di difficile accesso, dalle località montane agli splendidi laghi del nord Italia. Il tutto con affascinanti viste panoramiche che renderanno il volo un'esperienza indimenticabile con il nostro esclusivo trattamento VIP.</p>	<p>di esperienze indimenticabili per piccoli o grandi gruppi, rendendo possibile raggiungere zone meno conosciute e di difficile accesso, dalle località montane agli splendidi laghi del nord Italia. Il tutto con affascinanti viste panoramiche che renderanno il volo un'esperienza indimenticabile con il nostro esclusivo trattamento VIP.</p>
---	--

ii. *Impegno relativo alla modifica delle sezioni del sito del sito internet relative "Helicopter Tour" e "Helicopter Transfer in cui si ribadisce il ruolo di intermediario della società esponente.*

→ Helitaly S.r.l., al fine di adottare misure idonee a prevenire possibili forme di pubblicità ingannevole, implementerà con maggiori informazioni, le sezioni "Helicopter Tour" e "Helicopter Transfer", indicando espressamente che- in qualità di intermediario- non è in possesso di una flotta, né datrice di lavoro dei piloti, né è titolare di COA (Certificato di Operatore Aereo) ma che nella sua qualità ha assume l'impegno a "selezionare" i migliori fornitori di servizi, certificati dall'Autorità Aeronautica Italiana.

→ Il professionista si impegna infine a modificare i testi relativi al banner "Q&A". Di seguito la bozza dei testi.

<b>Prima</b>	<b>Dopo</b>
<p>1. Are helicopters a safe way to travel? Yes, Helicopters are among the safest transportation modes available, and the most widely used air rescue vehicles in the world. <u>All our Helicopters are fully certified by Italian Aiation Authority, following the European regulations.</u></p>	<p>1. Are helicopters a safe way to travel? Yes, Helicopters are among the safest transportation modes available, and the most widely used air rescue vehicles in the world.</p>

2. What experience do the pilots have and where are they from?

All of Helitaly Helicopter's pilots are Western pilots, mainly from Italy, and are very experienced poerators, strictly guided by Italian and European Aviation Lawes – Your safety is assured.

3. How many people do your helicopters seat?

Our helicopters seat either 5/6 passengers plus 1/2 pilots. Nevertheless, we can arrange different vehicles and/or more flights to meet any capability needs.

4. What experience do the pilots have and where are they from?

All of Helitaly Helicopter's pilots are Western pilots, mainly from Italy, and are very experienced poerators, strictly guided by Italian and European Aviation Lawes – Your safety is assured

2. La domanda e la risposta sono state eliminate

3. How many people can travel on a helicopter?

There are different types of helicopters, from one pilot and three passengers up to two pilots and nine passengers with VIP seats.

4. La domanda e la risposta sono state eliminate dalla pagina del sito

→ Infine, Helitaly S.r.l. si impegna a rivedere il testo relativo banner “About Private Jet”. Si riporta la bozza del testo.

<b>Prima</b>	<b>Dopo</b>
We work to give our customers a seamless service, Helitaly also arranges transportation to departure or/and at destination with <u>our</u> luxury ground or helicopter <u>fleet</u> .	We work to give our customers a seamless service, Helitaly also arranges transportation to departure or/and at destination with luxury ground or helicopter.
Lavoriamo per dare ai nostri clienti un servizio senza soluzione di continuità, Helitaly organizza anche il trasporto alla partenza o / e a destinazione con <u>la nostra</u> flotta di terra o elicotteri di lusso.	Lavoriamo per dare ai nostri clienti un servizio senza soluzione di continuità, Helitaly organizza anche il trasporto alla partenza o / e a destinazione con terra o elicottero di lusso.

iii. *Impegno a sottoporre le modifiche effettuate al vaglio dell’Autorità Garante*

→ Helitaly S.r.l. assume l’impegno di adattare i testi, come sopra riportati per garantire una maggior trasparenza.

→ Helitaly resta a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento.