

## **PS12416 - AIR PANAREA ELICOTTERI - MANCANZA DI LICENZA**

*Provvedimento n. 30554*

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 istruttorio PS12416 nei confronti della società Air Panarea S.r.l.;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 9 dicembre 2022, con la quale la società Air Panarea 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;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

**1.** Air Panarea S.r.l. (di seguito "Air Panarea", il "professionista" o "la società"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Air Panarea è una società che opera nel settore del trasporto aereo, offrendo servizi elicotteristici a fini turistici e commerciali.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

**2.** Il procedimento concerne le informazioni diffuse tramite il sito internet <https://airpanarea.it>, in relazione ai servizi di trasporto offerti anche ai consumatori con gli elicotteri. In particolare, sull'indicato sito nella pagina dedicata ai servizi offerti vengono proposti ai consumatori sotto la voce "Azienda" servizi di elitaxi, servizi di transfer ed escursioni, servizi di noleggio degli elicotteri. La pratica in ipotesi scorretta consisterebbe nel pubblicizzare servizi di trasporto di persone con elicotteri, anche tramite noleggio inducendo i consumatori a ritenere che la società sia direttamente abilitata a svolgerli, mentre in realtà il professionista non sarebbe in possesso dei titoli autorizzatori previsti per lo svolgimento delle attività pubblicizzate.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

**3.** Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>1</sup>, in data 24 ottobre 2022 è stato avviato, ai sensi degli articoli 20, 21 comma 1, lettera *f*), 22 e 23 comma 1 lettera *d*) del Codice del Consumo, il procedimento istruttorio PS12416 nei confronti di Air Panarea S.r.l., in relazione alla possibile ingannevolezza delle informazioni diffuse sul sito internet del Professionista in quanto idonee ad indurre i consumatori ad assumere decisioni commerciali che altrimenti non avrebbero preso.

**4.** In particolare, dal riscontro fornito dall'ENAC<sup>2</sup> ad esito della richiesta di informazioni del 14 giugno 2022<sup>3</sup> è risultato che il professionista svolge la propria attività in assenza dei previsti titoli autorizzatori.

**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 28 novembre 2022.

**6.** In data 9 dicembre 2022, il professionista ha presentato altresì una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

**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 impegni del professionista**

**8.** Come sopra indicato, il Professionista ha presentato una proposta di impegni ("Impegni") nella versione definitiva, in data 9 dicembre 2022.

---

<sup>1</sup> [Cfr. doc. 6 del fascicolo istruttorio.]

<sup>2</sup> [Cfr. docc. nn. 4 e 5 del fascicolo istruttorio. ]

<sup>3</sup> [Cfr. doc. n. 3 del fascicolo istruttorio.]

**9.** Preliminarmente, il professionista ha dichiarato di avvalersi di un soggetto terzo autorizzato per la prestazione dei servizi pubblicizzati sul sito.

**10.** In particolare Air Panarea ha assunto precisi impegni- al fine di rimuovere qualsivoglia criticità e/o contestazione sull'uso pubblicitario del prodotto offerto agli utenti. Il professionista ha, inoltre, comunicato di aver già modificato il messaggio pubblicitario presente sul proprio sito *web*, indicando chiaramente di essere una società di servizi, con sede nelle Eolie - Panarea -, che opera nel settore del trasporto passeggeri con elicotteri i quali vengono eseguiti, in forza di un contratto di noleggio, da un vettore esterno - la società ARIANE, titolare di tutte le autorizzazioni per l'esercizio dei suddetti servizi. Air Panarea ha assunto, altresì, un preciso impegno al fine di rispettare le pratiche commerciali e non incorrere in violazioni di legge.

**11.** La società nella medesima comunicazione ha dichiarato di aver già implementato gli impegni proposti modificando l'homepage del sito come sopra descritto<sup>4</sup>.

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

**12.** 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.

**13.** 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.

**14.** 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**

**15.** 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.

**16.** 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.

**17.** 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.

**18.** 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.

**19.** 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.

**20.** 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 Air Panarea 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 Air Panarea S.r.l.;

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

---

<sup>4</sup> [Cfr. Schermata dell'homepage del sito acquisita agli atti del fascicolo in data 15 gennaio 2023 ]

## 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 Air Panarea S.r.l., gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 9 dicembre 2022, come descritti nella dichiarazione allegata, 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.

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*

---

### **PS12416 - AIR PANAREA ELICOTTERI - MANCANZA DI LICENZA**

*Allegato al provvedimento n. 30554*

#### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS12416 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 24 ottobre 2022 e avente ad oggetto la pubblicità dell'attività della società Air Panarea 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 impegnato a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità di seguito indicati:

Impegni:

"rimuovere qualsivoglia criticità e/o contestazione sull'uso pubblicitario del servizio offerto agli utenti, indicando chiaramente di essere una società di servizi, con sede nelle Eolie - Panarea -, che vengono eseguiti, in forza di un contratto di noleggio, da un vettore esterno - la società ARIANE - società questa fornita di tutte le autorizzazioni per l'esercizio dei servizi".