

## L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 maggio 2012;

SENTITO il Relatore Professore Carla Rabitti Bedogni;

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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti di urgenza e a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 22456 del 24 maggio 2011, con cui l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla compagnia aerea Easyjet Airline Company Ltd. (di seguito anche “Easy Jet”) relativa alle modalità di indicazione del prezzo delle tariffe aeree offerte sul proprio sito *internet* in lingua italiana ([www.easyjet.com/asp/it](http://www.easyjet.com/asp/it)) e all'inizio del sistema di prenotazione e acquisto *on line*;

VISTA la comunicazione, pervenuta in 4 agosto 2011<sup>1</sup>, con cui Easy Jet ha reso noto, ai sensi della lettera e) della citata delibera n. 22456, del 24 maggio 2011<sup>2</sup>, le iniziative assunte in ottemperanza alla suddetta diffida,

---

<sup>1</sup> Vd. doc. n. 25 del procedimento PS6147.

<sup>2</sup> Pubblicato in Boll. n. 21/2011 sul sito *internet* [www.agcm.it](http://www.agcm.it).

ulteriormente confermate nel corso di un'audizione del 10 ottobre 2011 e nella successiva comunicazione di ottemperanza pervenuta il 17 ottobre 2011;

VISTI gli accertamenti d'ufficio svolti in data 9 settembre 2011<sup>3</sup>, sul sito *internet* in lingua italiana *www.easyjet.com*, acquisiti con verbale di pari data;

VISTA la propria delibera n. 22892 del 18 ottobre 2011<sup>4</sup>, con cui l'Autorità ha contestato a Easy Jet la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 22456, del 24 maggio 2011;

VISTE le proprie delibere n. 23302, del 14 febbraio 2012<sup>5</sup> e n. 23414 del 21 marzo 2012<sup>6</sup> con cui l'Autorità ha prorogato il termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. PREMESSA**

1. Con provvedimento n. 22456, del 24 maggio 2011<sup>7</sup>, notificato a Easy Jet in data 9 giugno 2011, l'Autorità ha deliberato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nello scorporo dell'importo del cd. *credit card surcharge* dal prezzo dei biglietti aerei offerti sul sito *internet* in lingua italiana del professionista (*www.easyjet.com/it*) e sul relativo sistema di prenotazione e acquisto *on line*, in quanto - considerati sia gli elementi di fatto acquisiti che il quadro normativo di riferimento - trattasi di una componente di costo del servizio offerto dalla compagnia aerea, come tale non separabile dal prezzo del biglietto aereo. La scorrettezza della pratica commerciale è stata sanzionata anche avuto riguardo alle modalità utilizzate

---

<sup>3</sup> Vd. doc. n. 1.

<sup>4</sup> Vd. doc. n. 2.

<sup>5</sup> Vd. doc. n. 15.

<sup>6</sup> Vd. doc. n. 25

<sup>7</sup> Pubblicato in Boll. n. 17/11 (*www.agcm.it*).

da Easy Jet per indicare la presenza e i criteri di applicazione di tale supplemento di prezzo.

2. Alla luce di tali considerazioni, l’Autorità ha vietato l’ulteriore diffusione della pratica commerciale.

3. In data 4 agosto 2011<sup>8</sup> la società ha comunicato alcune iniziative che avrebbe inteso implementare al fine di ottemperare al provvedimento n. 22456, del 24 maggio 2011<sup>9</sup> e che sono state confermate nell’audizione tenutasi, su istanza di Parte, il 10 ottobre 2011.

4. Sulla base di rilevazioni effettuate d’ufficio sul sito *internet* in lingua italiana di Easy Jet in data 9 settembre 2011<sup>10</sup>, è emerso che tale sito e il relativo *iter* di prenotazione e acquisto erano rimasti invariati rispetto a quanto accertato nel provvedimento n. 22456 del 24 maggio 2011.

5. Nell’audizione del 10 ottobre 2011<sup>11</sup>, richiesta dalla Parte nell’ambito del procedimento principale PS6147, e nella successiva comunicazione pervenuta il 17 ottobre 2011<sup>12</sup>, il professionista ha ribadito che le modifiche che intenderebbe adottare per ottemperare alla delibera n. 22456 del 24 maggio 2011, sono quelle descritte nella relazione di ottemperanza pervenuta il 4 agosto 2011<sup>13</sup>. Nel corso della citata audizione, gli uffici avevano rappresentato, con riguardo alle misure proposte, il persistere di criticità ai fini della corretta ottemperanza al provvedimento n. 22456, del 24 maggio 2011.

6. Sebbene, infatti, le misure presentate e poi successivamente implementate da Easy Jet prevedessero un’anticipazione significativa del momento, nell’*iter* di prenotazione e acquisto *on line*, in cui il consumatore veniva informato del prezzo finale del biglietto aereo, la prima indicazione di prezzo dei biglietti continuava ad essere fornita al netto non solo dell’importo del cd. *credit card surcharge*, ma anche dell’importo addebitato a titolo di “*servizi amministrativi*”. Tali costi, infatti, venivano automaticamente aggiunti solo a seguito della selezione, da parte del consumatore, di uno dei prezzi visualizzati come disponibili per il volo/data desiderato. Rispetto alla versione del sito *internet* e dell’*iter* di prenotazione e acquisto *on line* censurata con il provvedimento n. 22456, del 24 maggio 2011, quella proposta avrebbe presentato, in sostanza, la sola differenza di addebitare i

---

<sup>8</sup> Vd. doc. n. 25 del procedimento PS6147.

<sup>9</sup> Pubblicato in Boll. n. 17/11 ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)).

<sup>10</sup> Verifiche acquisite agli atti del fascicolo con verbale di pari data (vd. doc. n. 1).

<sup>11</sup> Vd. doc. n. 27 del procedimento PS6147.

<sup>12</sup> Vd. doc. n. 28 del procedimento PS6147.

<sup>13</sup> Vd. doc. n. 25 del procedimento PS6147.

costi aggiuntivi in oggetto in una fase precedente a quella finale, anticipandola al momento successivo alla selezione, da parte del consumatore, del prezzo inizialmente proposto tra quelli disponibili.

7. La pratica commerciale presentava, quindi, il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.

8. Pertanto, con provvedimento del 18 ottobre 2011, n. 22892, l’Autorità ha contestato a Easy Jet di aver violato la delibera del 24 maggio 2011, n. 22456<sup>14</sup>.

## II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

9. Il provvedimento di contestazione dell’inottemperanza alla citata delibera del 24 maggio 2011, n. 22456 è stato notificato a Easy Jet in data 9 novembre 2011<sup>15</sup>.

10. Il professionista, con memoria pervenuta 19 dicembre 2011<sup>16</sup>, ha eccepito la fondatezza della contestazione di inottemperanza in quanto, con specifico riferimento alla pratica dello scorporo del cd. *credit card surcharge* dal prezzo dei biglietti aerei offerti sul proprio sito *internet* in lingua italiana e al suo addebito solo al termine del processo di prenotazione e acquisto *on line*, le modifiche implementate consentirebbero agevolmente al consumatore di conoscere subito il prezzo onnicomprensivo da pagare.

11. Infatti, a seguito delle modifiche apportate dalla Compagnia in conformità a quanto preannunciato nella relazione di ottemperanza del 4 agosto 2011<sup>17</sup>, poi nell’audizione del 10 ottobre 2011<sup>18</sup> e ancora nella comunicazione pervenuta il 17 ottobre 2011<sup>19</sup>, al lato destro della schermata immediatamente successiva alla selezione del prezzo scelto tra quelli disponibili, appare un *box* dove sono incolonnati i prezzi applicati in caso di pagamento con carta di credito (il più elevato perché maggiorato dell’importo di 10 euro per “*servizi amministrativi*” e di 6 euro per il cd. *credit card surcharge* riportato, pertanto, con maggiore enfasi grafica), con

---

<sup>14</sup> Vd. doc. n. 2. Successivamente all’avvio del procedimento sono pervenute, da parte di altrettanti consumatori, quattro segnalazioni dirette a denunciare lo scorporo del c.d. *credit card surcharge* dal prezzo dei biglietti aerei offerti da Easy Jet sul proprio sito *internet* in lingua italiana e sul proprio sistema di prenotazione *on line* (vd. doc. nn. 6, 8, 9, 17 e 22).

<sup>15</sup> Vd. doc. n. 2.

<sup>16</sup> Vd. doc. n. 6.

<sup>17</sup> Vd. doc. n. 25 del procedimento PS6147.

<sup>18</sup> Vd. doc. n. 27 del procedimento PS6147.

<sup>19</sup> Vd. doc. n. 28 del procedimento PS6147.

carta di debito (che, rispetto alla prima indicazione di prezzo viene aumentato dell'importo di 10 euro a titolo di “*servizi amministrativi*”) e con carta Visa Electron (che non subisce alcun aumento di prezzo in quanto esente sia dal supplemento per “*servizi amministrativi*” sia del cd. *credit card surcharge*).

**12.** Il professionista rappresenta come non sia possibile incorporare i costi aggiuntivi sin dalla prima indicazione di prezzo dei biglietti offerti *on line*, dal momento che questi sono applicati per transazione e non per tratta e passeggero e, quindi, risulterebbe impossibile suddividere l'ammontare di tali supplementi nelle tariffe inizialmente indicate. Accogliendo i rilievi dell'Autorità Easy Jet sarebbe, infatti, costretta non solo ad applicare le commissioni in oggetto per tratta e passeggero con inevitabile aumento dei costi per i passeggeri che acquistano più biglietti contestualmente (che rappresentano la maggior parte del proprio mercato) e la conseguente necessità di rimodulare la funzione di calcolo del prezzo dei biglietti offerti, ma anche a modificare tutto il sistema *on line* delle prenotazioni che è praticamente uniforme in tutti i Paesi in cui opera.

**13.** Tuttavia, e al fine di migliorare ulteriormente il proprio sistema di prenotazione *on line*, il professionista intenderebbe implementare ulteriori modifiche, consistenti precisamente: (i) nell'inserire in testa alla prima schermata dell'*iter* di prenotazione e acquisto *on line* l'avvertenza “*per aggiungere un volo al carrello clicca sul prezzo indicato nel calendario. [...] Tutte le prenotazioni sono soggette a servizi amministrativi di € X*”; (ii) nel margine inferiore della stessa schermata sarà, inoltre, presente la seguente dicitura: “*Tutte le prenotazioni sono soggette a servizi amministrativi di € X. I pagamenti con carta di debito sono soggetti a uno sconto pari al 2,5% dell'equivalente della transazione con carta di credito. Lo sconto minimo garantito è pari a € X. Questo è un sito britannico. I titolari di carte di credito non emesse nel Regno Unito che eseguono transazioni sul sito possono incorrere nel pagamento di una commissione su transazioni estere, applicate dall'istituto che ha emesso la carta*” e (iii) successivamente alla selezione del prezzo tra quelli indicati, sarebbero elencati, nel *box* presente nel margine sinistro della schermata, solo due prezzi, vale a dire, il prezzo inclusivo di entrambi gli addebiti - già preselezionato ed enfatizzato dal sistema - e il prezzo scontato in caso di pagamento con carta di debito.

**14.** Nel corso dell'audizione del 2 marzo 2012<sup>20</sup>, la società, pur riaffermando la correttezza del proprio sistema di prenotazione e acquisto *on line* anche alla luce della sentenza del Tar Lazio n. 1521/2012, ha reso noto che sono in fase di *testing* ulteriori modifiche al proprio sito *internet* e al relativo *iter* di prenotazione *on line* finalizzate all'incorporazione delle *fee* in oggetto nel prezzo del biglietto sin dalla prima indicazione di prezzo fornita al consumatore: tali modifiche sarebbero, peraltro, oggetto di confronto anche presso altre autorità europee preposte alla tutela dei consumatori. Tuttavia, l'implementazione definitiva di tali modifiche non potrà avvenire prima della data del 1° febbraio 2013.

**15.** Nella successiva audizione del 20 marzo 2012<sup>21</sup> è stato preso definitivamente atto dell'impegno della Parte a cessare la pratica commerciale in contestazione, osservando tuttavia che le ragioni della necessità di un termine al 1° febbraio 2013 per l'implementazione delle necessarie modifiche dovranno essere puntualmente motivate.

**16.** Con successiva comunicazione, pervenuta in data 17 maggio 2012<sup>22</sup>, Easy Jet ha dichiarato che, sebbene anche l'attuale configurazione del proprio processo di prenotazione *on line* in lingua italiana sia perfettamente in linea con i principi della corretta comunicazione al pubblico, come da ultimo riaffermati dal Giudice amministrativo, è in grado, in un'ottica di piena e leale cooperazione con le Istituzioni, di anticipare la definitiva implementazione delle misure necessarie alla cessazione della pratica commerciale in oggetto alla data del 1° dicembre 2012.

### III. ULTERIORI ACCERTAMENTI ISTRUTTORI

**17.** Dagli accertamenti d'ufficio, effettuati in data 2 marzo<sup>23</sup> e 8 maggio 2012<sup>24</sup> sul sito *internet* in lingua italiana del professionista e sul relativo *iter* di prenotazione *on line*, è emerso che la prima indicazione di prezzo, relativa sia ai biglietti aerei oggetto di specifica promozione in *home page* con la specifica "*tasse incluse*" sia a quelli visualizzati nella prima schermata del processo di prenotazione e acquisto *on line*, continuano a essere indicati al netto dell'importo di 11 euro per "*servizi amministrativi*" e dell'importo di 6

---

<sup>20</sup> Vd. doc. n. 17.

<sup>21</sup> Vd. doc. n. 23.

<sup>22</sup> Vd. doc. n. 27.

<sup>23</sup> Vd. doc. n. 16.

<sup>24</sup> Vd. doc. n. 26.

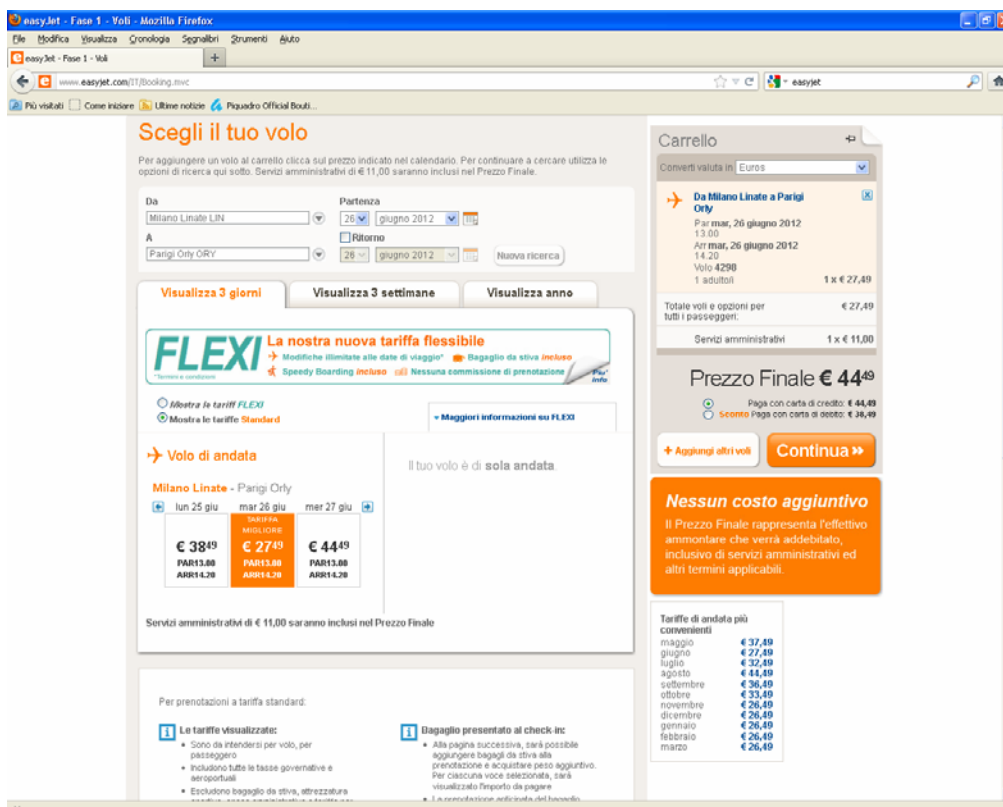
per pagamento con carta di credito.

**18.** Come anticipato dalla società nella memoria pervenuta il 19 dicembre 2011<sup>25</sup>, è stata inserita un'avvertenza in testa alla prima schermata del processo di prenotazione e acquisto *on line* il cui tenore letterale è però parzialmente diverso da quello comunicato: *“per aggiungere un volo al carrello clicca sul prezzo indicato nel calendario. [...] Tutte le prenotazioni sono soggette a servizi amministrativi di € 11”* e nel margine inferiore la dicitura *“Servizi amministrativi. Tutte le prenotazioni sono soggette a servizi amministrativi di 11 euro. I pagamenti con carta di debito sono soggetti a una riduzione pari al 2,5% dell'equivalente della transazione con carta di credito. La riduzione minima garantita è di 6 euro. [...]”*. Tale dicitura sostituisce quella preesistente che riportava: *“Tutte le prenotazioni sono soggette a una commissione di 10 euro ad eccezione di quelle effettuate tramite Visa Electron che sono gratuite. Le prenotazioni tramite carta di credito Visa, Mastercard, Diners Club, American Express o UATP/Air Plus sono soggette a una commissione aggiuntiva pari al 2,5% dell'importo totale della transazione con addebito minimo di 6 euro”*.

**19.** La nuova formulazione dell'avvertenza rende ulteriormente ambigua l'applicazione di un costo aggiuntivo di 6 euro a titolo di c.d. *credit card surcharge* addebitato in caso di pagamento con carta di credito, di cui si ha chiara contezza solo a seguito della selezione del prezzo prescelto tra quelli disponibili, in quanto nel *box* presente nella sezione destra della schermata successiva è riportato per primo e con maggior enfasi un prezzo maggiorato per complessivi 17 euro rispetto a quello inizialmente indicato e, di seguito, un prezzo maggiorato di 11 euro in caso di pagamento con carta di debito (vd. schermata di seguito inserita). Rispetto alla rilevazione compiuta il 6 settembre 2011, l'importo del supplemento *“servizi amministrativi”* è stato aumentato da 10 a 11 euro.

---

<sup>25</sup> Vd. doc. n. 6.



#### IV. VALUTAZIONI

**20.** Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista, a partire almeno dalle rilevazioni compiute d’ufficio il 9 settembre 2011 e acquisite agli atti del fascicolo con verbale di pari data<sup>26</sup> e ancora in essere, costituisce inottemperanza alla delibera 24 maggio 2011, n. 22456, in quanto la prima indicazione dei prezzi dei biglietti aerei offerti da Easy Jet e il relativo sistema di prenotazione e acquisto *on line* presente sul proprio sito *internet* in lingua italiana, continuano a essere indicati (anche con riguardo ai biglietti offerti con la specifica “tasse incluse” in *home page*) al netto dell’onere economico di 11 euro a titolo di “*servizi amministrativi*” e di quello 6 euro a titolo di cd. *credit card surcharge* riportati come disponibili.

**21.** Tali oneri, infatti, sono chiaramente addebitati successivamente alla scelta, da parte del consumatore, di uno dei prezzi tra quelli inizialmente indicati o promossi in *home page*.

<sup>26</sup> Doc. n. 1.



## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**22.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza ai provvedimenti inibitori, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro.

**23.** 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, dell'importanza dell'operatore, uno dei principali vettori aerei europei *low cost* attivo su molteplici rotte in Italia, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**24.** Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la reiterazione della pratica contestata è stata realizzata a partire almeno dal 9 settembre 2011 ed è ancora in corso.

**25.** Considerati l'attività svolta dal professionista nel corso del procedimento per attenuare l'infrazione, apportando alcune modifiche migliorative del proprio sito *internet* in lingua italiana e del relativo sistema di prenotazione *on line*, e l'impegno a giungere alla sua definitiva cessazione a far data dal 1° dicembre 2012, si ritiene di irrogare alla società Easyjet Airline Company Ltd. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 20.000 €(ventimila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

### DELIBERA

a) che il comportamento della società Easyjet Airline Company Ltd., consistito nell'aver violato la delibera del 24 maggio 2011, n. 22456, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Easyjet Airline Company Ltd. una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 €(ventimila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato 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*.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49 del decreto legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento verrà 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, lettera *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'art. 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

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*