

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 maggio 2012;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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. 22343 del 28 aprile 2011, con cui l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale relativa alle modalità di indicazione del prezzo dei biglietti aerei offerti sul proprio sito *internet* in lingua italiana ([www.alitalia.com/IT](http://www.alitalia.com/IT)) e nella prima pagina del sistema di prenotazione e acquisto *on line*, posta in essere dalla società Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A. (di seguito anche Alitalia) a partire dal 18 dicembre 2009;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 13 giugno 2011, con cui Alitalia ha reso noto, ai sensi della lettera e) della citata delibera n. 22343, del 28 aprile 2011, le iniziative assunte in ottemperanza alla suddetta diffida, e la comunicazione inviata in data 8 luglio 2011 ad Alitalia con cui l'Autorità ha

reso noto di aver preso atto, nella propria adunanza del 28 giugno 2011, delle misure adottate in esecuzione della predetta delibera n. 22343;

VISTI gli accertamenti d'ufficio svolti in data 30 novembre, 1° e 13 dicembre 2011, sul sito *internet www.alitalia.com/IT* e su alcuni siti *internet* di Alitalia in lingua diversa da quella italiana, acquisiti con verbale del 13 dicembre 2011;

VISTA la propria delibera n. 23142 del 21 dicembre 2011<sup>1</sup>, con cui l'Autorità ha contestato ad Alitalia la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 22343 del 28 aprile 2011;

VISTA la propria delibera n. 23448, del 28 marzo 2012<sup>2</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. 22343 del 28 aprile 2011<sup>3</sup>, notificato ad Alitalia in data 11 maggio 2011, l'Autorità ha, in particolare, 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 e sul relativo sistema di prenotazione e acquisto *on line*, in quanto - considerato 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 evitabile né separabile dal prezzo del biglietto aereo. La scorrettezza della pratica commerciale è stata sanzionata anche avuto riguardo alle modalità utilizzate da Alitalia 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.

---

<sup>1</sup> Vd. doc. n. 2.

<sup>2</sup> Vd. doc. n. 11.

<sup>3</sup> Pubblicato in Boll. n. 17/11 ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)).

3. La Compagnia, con comunicazione pervenuta in data 13 giugno 2011, ha reso noto, ai sensi della lettera e) del citato provvedimento n. 22343, del 28 aprile 2011, le iniziative assunte in ottemperanza alla suddetta diffida e, con comunicazione inviata al professionista l'8 luglio 2011, gli è stato reso noto che l'Autorità ha preso atto, nella propria adunanza del 28 giugno 2011, delle misure adottate in esecuzione della predetta delibera.

4. Tuttavia, successivamente e sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 13 ottobre 2011<sup>4</sup>, è emerso che Alitalia ha nuovamente posto in essere la pratica commerciale oggetto del provvedimento n. 22343, del 28 aprile 2011 sopra citato. In particolare, gli accertamenti d'ufficio hanno rilevato che i prezzi dei biglietti aerei offerti in promozione dal professionista sulla *home page* del proprio sito *internet* in lingua italiana e quelli indicati all'inizio del processo di prenotazione *on line* presente nello stesso sito *web*, sono indicati al netto dell'onere adesso denominato “*servizio di vendita*” che è rimasto d'importo pari a 5 euro per passeggero: tale onere, infatti, è aggiunto solo dopo che il consumatore ha scelto uno dei prezzi visualizzati per il volo/data di interesse.

5. La pratica commerciale presenta, quindi, il medesimo profilo di scorrettezza già accertato; pertanto, con provvedimento del 21 dicembre 2011, n. 23142, notificato in data 11 gennaio 2012<sup>5</sup> l'Autorità ha contestato ad Alitalia di aver violato la delibera del 28 aprile 2011, n. 22343<sup>6</sup>.

## II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

6. Il professionista, con memoria pervenuta il 1° febbraio 2012<sup>7</sup> e nel corso dell'audizione del 14 febbraio 2012<sup>8</sup>, ha sostenuto di continuare a essere perfettamente adempiente alla diffida di cui al provvedimento citato, sebbene a partire dal 2 dicembre 2011 abbia effettivamente apportato alcune modifiche al proprio sistema di prenotazione e acquisto *on line* in lingua italiana.

7. Infatti, con riguardo ai prezzi dei biglietti aerei oggetto di specifica offerta in *home page* con l'indicazione “*tutto incluso*”, essi sono effettivamente

---

<sup>4</sup> Vd. doc. n. 1.

<sup>5</sup> Vd. doc. n. 2.

<sup>6</sup> Vd. doc. n. 2. Successivamente all'avvio del procedimento è pervenuta, da parte di un consumatore, una segnalazione diretta a denunciare lo scorporo di tale supplemento dal prezzo dei biglietti aerei offerti da Alitalia (vd. doc. n. 10).

<sup>7</sup> Vd. doc. n. 5.

<sup>8</sup> Vd. doc. n. 8.

comprensivi dell'importo di 5 euro per il servizio di vendita: ad esempio, nel caso di un biglietto aereo promosso in *home page* al prezzo “*da 39 euro tutto incluso*” se il miglior prezzo di 39 euro è disponibile, questo include anche l'importo di 5 euro per il servizio di vendita.

**8.** Nel caso, invece, di biglietti che non siano oggetto di una promozione “*tutto incluso*” il processo di acquisto *on line* propone, dopo l'inserimento della tratta e data desiderata, varie soluzioni tariffarie sia per il volo di andata che per quello di ritorno liberamente combinabili tra loro dal consumatore (ad esempio, “*tariffa promo*” per l'andata e “*tariffa “tariffa comoda*” per il ritorno). Proprio l'introduzione di questa possibilità per il consumatore di comporre la tariffa ha reso necessario modificare, come descritto, le modalità di inserimento del corrispettivo per il servizio di vendita.

**9.** Queste modifiche non avrebbero, tuttavia, pregiudicato la chiarezza e completezza delle modalità di prospettazione del prezzo dei biglietti aerei offerti sul sito *internet* della Compagnia, in quanto “*se è vero, che le tariffe di andata e di ritorno sono [indicate] al netto del servizio di vendita è, altresì, vero che il corrispondente importo viene aggiunto sulla stessa pagina, contestualmente alla selezione delle opzioni preferite per l'andata e il ritorno*”.

**10.** Inoltre, la Parte ritiene che siano presenti nel sistema di prenotazione e acquisto *on line* ulteriori accorgimenti per rendere immediatamente avvertito il consumatore dell'esistenza, natura e importo del supplemento in oggetto e, precisamente: (i) è stata inserita nell'intestazione della schermata, dove sono visualizzate le varie offerte di prezzo per il volo/data prescelto, l'avvertenza “*il servizio di vendita di 5 euro è aggiunto alla tariffa scelta e non si applica per i biglietti premio MilleMiglia e per le tariffe in continuità territoriale*”; (ii) il consumatore, al fine di effettuare la prenotazione *on line*, deve necessariamente cliccare sulla scritta “*continua*” posizionata in fondo alla schermata, potendo procedere alla stessa solo dopo aver visualizzato l'importo complessivo da pagare e la sua scomposizione in “*tariffa, tasse e servizio di vendita*”.

**11.** Con riguardo, infine, al rilievo per cui tale onere aggiuntivo non sarebbe applicato alle vendite *on line* effettuate in alcuni siti *internet* della Compagnia in lingua diversa dall'italiano, Alitalia ritiene che si tratti di scelte commerciali non sindacabili e giustificate dal suo diverso posizionamento nei relativi mercati.

**12.** La Compagnia ritiene, pertanto, infondata la contestazione di inottemperanza, sia perché il supplemento in questione non è affatto

collegato alle modalità di pagamento *on line* - trattandosi di un diritto amministrativo per i costi di emissione, del tutto analogo a quello applicato dalle agenzie di viaggio e dalla stessa Alitalia con riguardo ai canali di vendita alternativi a quello *on line*, vale a dire il *call center* e le proprie biglietterie - sia perché l'importo complessivo del biglietto è rappresentato al consumatore con la necessaria completezza e chiarezza.

**13.** Peraltro, anche successive rilevazioni compiute di ufficio in data 8 febbraio e 3 maggio 2012<sup>9</sup> hanno confermato che, salva l'ipotesi del tutto residuale, in cui il consumatore riesca a trovare, per il volo/data di interesse, un prezzo oggetto di specifica promozione sulla *home page* del sito *internet* in lingua italiana del professionista, la prima indicazione di prezzo dei biglietti acquistabili tramite il sistema di prenotazione e acquisto *on line* di Alitalia è sempre riportata al netto dell'importo di 5 euro del servizio di vendita, la cui applicazione sembra essere indicata come *una tantum* mentre, in realtà, è applicata per ciascun passeggero.

**14.** La Parte, tuttavia, ha dichiarato a conclusione dell'audizione del 14 febbraio 2012<sup>10</sup> di essere disponibile a verificare le modalità e la tempistica necessaria per implementare nel proprio sistema di prenotazione e acquisto *on line* in lingua italiana le modifiche richieste dall'Autorità al fine di ottemperare alla delibera del 28 aprile 2011, n. 22343, in cui è stato "*affermato il principio secondo cui la prima indicazione di prezzo fornita ai consumatori de[ve] essere comprensiva di ogni voce di costo prevedibile e non evitabile (come il servizio di vendita)*"<sup>11</sup>.

**15.** Con successiva comunicazione, pervenuta il 14 maggio 2012<sup>12</sup>, Alitalia ha formalizzato l'intenzione di implementare nel proprio sistema di prenotazione/acquisto *on line* le modifiche necessarie a ottemperare alla predetta delibera, precisando di aver positivamente verificato la fattibilità di tali modifiche entro il 30 novembre 2012.

---

<sup>9</sup> Vd doc. nn. 7 e 12.

<sup>10</sup> Vd. doc. n. 8.

<sup>11</sup> Cfr. verbale di audizione, doc. n. 8.

<sup>12</sup> Vd. doc. n. 13.

### III. VALUTAZIONI

**16.** Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista, a partire almeno dalle rilevazioni compiute d'ufficio il 30 novembre 2011 e acquisite agli atti del fascicolo con verbale del 13 dicembre 2011<sup>13</sup> e ancora in essere, costituisce inottemperanza alla delibera del 28 aprile 2011 n. 22343, in quanto i prezzi dei biglietti aerei offerti da Alitalia attraverso il proprio sistema di prenotazione e acquisto *on line* presente sul proprio sito *internet* in lingua italiana, continuano a essere indicati al netto dell'onere economico di 5 euro per passeggero.

**17.** Tale onere, infatti, è aggiunto chiaramente solo dopo la scelta, da parte del consumatore, di uno dei prezzi tra quelli offerti dalla Compagnia per la/il data/volo desiderati.

**18.** In senso contrario a quanto eccepito, si rileva che l'Autorità nel provvedimento principale ha espresso il principio per cui la prima indicazione di prezzo del biglietto aereo debba essere fornita ai consumatori inclusiva di ogni voce di costo prevedibile e non evitabile (come nel caso del servizio di vendita) e che non si possa accettare una diversa declinazione di tale principio, da ultimo normato nel Regolamento n. 1008/2008. Alitalia, del resto, aveva dato prova di aver perfettamente compreso il contenuto della diffida di cui al provvedimento principale avendo, in un primo momento, proceduto a eliminare lo scorporo dell'importo in questione dal prezzo di tutti i biglietti aerei offerti e acquistabili *on line* sul proprio sito *internet* in lingua italiana.

### IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**19.** 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.

**20.** 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.

---

<sup>13</sup> Vd. doc. n. 1.

**21.** Per quanto concerne l'importanza del professionista trattasi della principale compagnia italiana, leader sul mercato italiano del trasporto aereo passeggeri e merci; con riferimento alla durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la reiterazione della pratica contestata è stata realizzata a partire almeno dal 30 novembre 2011 ed è ancora in corso.

**22.** Per quanto riguarda la gravità dell'infrazione, le evidenze istruttorie mostrano che dopo un breve periodo in cui Alitalia aveva ottemperato alla diffida di cui al provvedimento n. 22243 del 28 aprile 2011 ricevendo, in data 8 luglio 2011, la relativa pressa d'atto da parte dell'Autorità, la Compagnia ha nuovamente riproposto la condotta vietata.

**23.** Considerata, altresì, l'attività svolta dal professionista per giungere alla definitiva cessazione dell'infrazione entro il 30 novembre 2012, si ritiene di irrogare ad Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 25.000 €(venticinquemila euro).

**24.** In considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della amministrativa pecuniaria applicabile alla Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A. nella misura di 20.000 €(ventimila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

## DELIBERA

a) che il comportamento della società Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A., consistito nell'aver violato la delibera del 28 aprile 2011, n. 22343, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A. 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*