



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 giugno 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LA PARTE**

1. **British Airways PLC** (di seguito, anche “*British*”)<sup>1</sup>, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, di diritto anglosassone - avente sede legale presso l’aeroporto londinese di Heathrow ed anche una sede secondaria per l’Italia in Roma (C.F. 00514960582 - PI 909171001)<sup>2</sup> - è attiva, tra altro, nel trasporto aereo di linea di passeggeri. In base all’ultimo documento contabile disponibile, relativo all’esercizio del 2015, la compagnia ha realizzato utili complessivi

---

<sup>1</sup> British Airways PLC è parte dell’International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), holding multinazionale spagnola nata dalla fusione delle compagnie aeree di bandiera di Regno Unito e Spagna, ovvero British Airways e Iberia. La multinazionale ha sede legale a Madrid e sede operativa a Londra (ubicata nella medesima sede legale di British Airways PLC).

<sup>2</sup> Sul territorio italiano, la Compagnia dispone, altresì, di dieci unità locali – ubicate prevalentemente presso gli aeroporti delle maggiori città – dove viene svolta attività di varia assistenza ai viaggiatori.

per oltre 11 miliardi di sterline<sup>3</sup>.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento ha ad oggetto il comportamento posto in essere dal professionista consistente nella insufficiente ed inadeguata prospettazione ai consumatori dell'esistenza della cd. "no show rule" - ossia la regola tariffaria che prevede, in caso di omessa presentazione del passeggero al volo di andata/precedente, l'annullamento della tratta di ritorno/successiva contemplata nel biglietto a/r o *sequenziale* già acquistato o, in alternativa, il ricalcolo della tariffa originariamente corrisposta – nonché nell'adozione di modalità applicative della stessa "regola" tali da ostacolare un adeguato contenimento delle esigenze commerciali del Vettore in merito alla programmazione e allocazione della propria capacità di trasporto con il diritto dei passeggeri alla fruizione - anche parziale - del biglietto a/r o *sequenziale* regolarmente acquistato.

3. In particolare, da rilevazioni d'ufficio effettuate a marzo e a ottobre 2016 nel sito internet [http://www.britishairways.com/travel/home/public/it\\_it](http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it) riferibile al professionista<sup>4</sup>, è emerso che, in seno alle *Condizioni Generali di Trasporto* praticate, il Vettore, a fronte della mancata fruizione da parte del passeggero del volo di andata indicato in caso biglietto A/R - o della prima tratta in caso di viaggio con scalo intermedio - considera invalido l'intero *coupon* già acquistato e nega l'imbarco sui voli successivi<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> In particolare, 11.333 milioni di sterline. Il dato è inerente al bilancio consolidato di gruppo (Doc. 12.1 dell'indice del fascicolo istruttorio)

<sup>4</sup> Docc. da 1 a 6 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>5</sup> Nelle Condizioni Generali di Trasporto (CGT) stabilite e applicate dalla società è previsto in particolare, al paragrafo 3: 3c) Utilizzo dei tagliandi di volo nella giusta sequenza e cambi di itinerario;

3c1) Il suo biglietto è valido solo per il trasporto in esso indicato dal luogo di partenza attraverso qualsiasi scalo intermedio fino al luogo di destinazione. Il prezzo da lei pagato si basa sulle nostre tariffe per il trasporto indicato sul suo biglietto e fa parte del suo contratto con noi.

3c2) Il suo biglietto non sarà più valido se non utilizza tutti i tagliandi nella sequenza fornita nel biglietto. Se cambia il suo viaggio senza la nostra accettazione e il prezzo del trasporto che intende intraprendere è superiore al prezzo pagato in origine, le sarà richiesto di pagare la differenza di prezzo. Il mancato pagamento del prezzo applicabile al trasporto revisionato comporterà il rifiuto di imbarco.

3c3) Se desidera cambiare tutto o parte del suo trasporto, deve contattarci in anticipo. Noi provvederemo a rivedere la tariffa per il suo trasporto modificato. Lei avrà la possibilità di accettare la nuova tariffa o mantenere il trasporto originario.

3c4) Se ha necessità di cambiare qualche aspetto del suo trasporto a causa di eventi di forza maggiore, deve contattarci appena possibile. Noi faremo il possibile per trasportarla nella successiva sosta volontaria o nel luogo di destinazione, senza ricalcolare la tariffa.

3c5) Se cambia il suo trasporto senza la nostra accettazione, i suoi tagliandi di volo non utilizzati non saranno validi per viaggiare, non avranno alcun valore e non la trasporteremo fino a che: noi o i nostri

Invece, se *contattata in anticipo* (senza ulteriori specifiche) – ad eccezione del caso di “*forza maggiore*” - la Compagnia consente ai consumatori in possesso di un regolare biglietto A/R o sequenziale di effettuare il viaggio di ritorno/successivo a condizione di “ricalcolare” la tariffa già pagata per la prenotazione originaria: l’omessa regolarizzazione del nuovo pagamento - in particolare, la corresponsione della differenza di prezzo qualora la tariffa originaria sia inferiore a quella ricalcolata - toglierebbe qualsiasi validità ai tagliandi di volo non ancora utilizzati dal passeggero (parag.3c5). La possibilità di un *aumento della tariffa* viene ribadita in evenienza, tra altro, di *mancato utilizzo del primo tagliando di volo del biglietto* (parag. 3c6).

In ipotesi di mancata cancellazione della prenotazione “*prima del termine previsto per effettuare l’accettazione passeggeri per il volo*” di andata (o per il primo segmento) unitamente alla mancata presentazione all’imbarco da parte del passeggero, la compagnia si riserva la facoltà di cancellare il volo di ritorno o le prenotazioni successive (parag. 3c10)<sup>6</sup>.

**4.** Le informazioni in merito alle suddette limitazioni connesse al biglietto A/R o multi-tratta prescelto, oltre a non essere richiamate ai consumatori in altre pagine *web* del sito aziendale, non sono evidenziate agli stessi in maniera adeguata durante la procedura di selezione ed acquisto *on line* dell’opzione di viaggio sul medesimo sito: ivi, infatti, il professionista si limiterebbe, nel corso di due fasi della transazione elettronica (in quella del *prezzo* e *prima del pagamento*), a predisporre un link alla versione integrale delle *condizioni generali di trasporto* solo all’interno della quale – e tra altre

---

agenti autorizzati avremo ricalcolato le tariffe per il suo reale trasporto; e avrà pagato la differenza (se esistente) tra la tariffa che ha già pagato e la tariffa revisionata che si applica al suo trasporto modificato. Se la tariffa revisionata è inferiore a quella che ha già pagato, noi o i nostri agenti autorizzati le rimborseremo la differenza.

3c6) Mentre alcune modifiche al suo trasporto non comportano alcun cambiamento della tariffa, altre, come la modifica del luogo di partenza (per esempio, perché lei non ha utilizzato il primo tagliando di volo del suo biglietto o ha invertito la direzione del suo viaggio) potrebbero comportare un aumento della tariffa. Molte tariffe sono valide solo per il viaggio nelle date e per i voli indicati sul biglietto. Essi non possono essere assolutamente cambiati o lo possono ma solo se viene pagata una quota ulteriore a tale fine.

3c7) Accetteremo ogni tagliando di volo del suo biglietto per il trasporto nella classe di servizio, nella data e sul volo per il quale lei ha effettuato la prenotazione, salvo che lei non abbia i requisiti di cui all’articolo 6 per il check-in e l’imbarco, o qualora noi fossimo costretti a rifiutare il suo imbarco per overbooking o nel caso in cui dovessimo esercitare il nostro diritto di rifiutare il suo trasporto ai sensi dell’articolo 5d3 o 7.

3c8) Se emettiamo un biglietto senza che la prenotazione venga indicata su di esso, lei può effettuare la prenotazione in seguito ma tale possibilità dipende dalla nostra tariffa e dalla disponibilità del posto sul volo da lei scelto.

3c9) Se cancella una prenotazione prima del termine per effettuare l’accettazione passeggeri per il suo volo, noi non cancelleremo la sua prenotazione per il ritorno o quelle successive.

(sottolineature e grassetto aggiunti).

<sup>6</sup> 3c10) Se non riesce a cancellare una prenotazione prima del termine previsto per effettuare l’accettazione passeggeri per il suo volo e non si presenta per il volo, noi potremmo decidere di cancellare il suo volo di ritorno o le prenotazioni successive”.

prescrizioni - è evincibile, l'esistenza e l'applicazione della *no show rule*<sup>7</sup>.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 11 novembre 2016 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10381 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

In tale sede, veniva ipotizzata la contrarietà della pratica alla diligenza professionale nonché il carattere ingannevole ed aggressivo. Sotto il primo aspetto, l'applicazione della "*no show rule*" non dovrebbe eludere il legittimo affidamento del consumatore, a seguito del regolare acquisto di un biglietto aereo A/R o multi-tratta, di poter disporre dei servizi acquistati, i quali, essendo per loro natura erogati in tempi diversi, si prestano ad essere utilizzati anche in modo parziale in ragione del sopraggiungere di qualsiasi personale impedimento.

6. In particolare, è stata ipotizzata l'ingannevolezza della condotta in considerazione della circostanza che le modalità di proposta e acquisto di tale servizio di trasporto non richiamassero con evidenza e immediatezza al consumatore la necessità di utilizzo sequenziale del biglietto e delle correlate limitazioni - peculiari e di assoluta rilevanza commerciale – connesse alla specifica offerta del professionista. L'inadeguata specificazione di tali caratteristiche, soprattutto all'atto dell'acquisto *on line* – con evidenza grafica almeno pari a quella degli altri elementi essenziali della prestazione (come il prezzo) - appariva idonea ad indurre in errore il consumatore alterando la sua scelta commerciale ed esponendolo al rischio di una conoscenza intempestiva (vale a dire in aeroporto, all'atto dell'imbarco) dell'annullamento del volo successivo contemplato nel proprio titolo di viaggio in ipotesi di mancata fruizione del precedente.

In avvio era stata ipotizzata anche l'aggressività della medesima condotta in considerazione della mancata previsione sia di un diritto al rimborso per il servizio annullato sia di una procedura specifica intesa a garantire al passeggero che avesse informato il professionista dell'intento di utilizzare il volo successivo del proprio biglietto nonostante il *no show* al segmento

---

<sup>7</sup> Simulazioni effettuate il 25 marzo ed il 26 ottobre 2016 (Docc. 4 e 6 dell'indice del fascicolo istruttorio).

precedente, di fruire del servizio comunque già interamente pagato senza incorrere in un obbligato adeguamento tariffario e/o al pagamento di maggiori oneri.

**7.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione nonché ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame<sup>8</sup>.

**8.** In assenza di riscontro alla predetta comunicazione d'avvio – nonostante la comprovata ricezione della medesima da parte del professionista<sup>9</sup> – la società è stata sollecitata, il 16 dicembre 2016, a rispondere alla richiesta di informazioni contenuta nella precedente comunicazione<sup>10</sup>.

**9.** Il 16 gennaio 2017 sono quindi pervenuti i riscontri documentali della Compagnia seguiti, in data 23 gennaio 2017, da memoria difensiva corredata di alcuni allegati<sup>11</sup>.

**10.** Il 23 dicembre 2016 è stata richiesta assistenza, ai sensi del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 (recante “Attuazione della direttiva

---

<sup>8</sup> Doc. 7 dell'indice del fascicolo istruttorio. In particolare, al professionista è stato richiesto:

- a) motivazioni in base alle quali il professionista non consente l'utilizzo dei biglietti A/R, o comunque con previsione di scali intermedi, regolarmente acquistati dai passeggeri se non secondo l'ordine sequenziale delle tratte indicato sui tagliandi di volo;
- b) motivazioni in base alle quali il professionista non riconosce al consumatore il rimborso della/e tratta/e non fruite dei biglietti A/R;
- c) indicazione delle modalità specifiche eventualmente predisposte dalla compagnia per consentire al consumatore di richiedere l'annullamento della tratta di andata (o della prima tratta di una serie di destinazioni multiple) confermando quella del ritorno (o le tratte successive) o viceversa, ed indicazione dei possibili oneri aggiuntivi richiesti al consumatore a tal fine;
- d) chiarimenti in merito al punto 3c10) delle Condizioni Generali di trasporto attualmente praticate dal Vettore, ossia relativamente alle circostanze in presenza delle quali la società reputi opportuno cancellare il volo di ritorno o le prenotazioni successive in caso di mancata fruizione del volo di andata;
- e) data a partire dalla quale il professionista impone ai consumatori l'attuale regime di validità dei biglietti A/R, o comunque con previsione di scali intermedi;
- f) numero e valore complessivo dei biglietti annullati acquistati in Italia a seguito dell'applicazione della no show rule con riferimento agli anni 2015-2016 (fino al 31 ottobre);
- g) numero dei reclami inoltrati da passeggeri italiani alla società con riferimento all'applicazione della "no show rule" relativamente agli anni 2015-2016 (fino al 31 ottobre);
- h) copia di biglietto/documentazione di viaggio rilasciata a passeggero che prenoti sul sito internet del professionista un volo A/R o multi-tratta;
- i) ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame”.

<sup>9</sup> Il sistema di trasmissione di posta elettronica certificata ha rilasciato – nella stessa data di spedizione - regolari ricevute telematiche di accettazione e consegna a destinazione della comunicazione di avvio. E' stata, altresì, verificata la piena corrispondenza dell'indirizzo PEC del professionista utilizzato per l'inoltro della comunicazione di avvio del procedimento con quello attestato, in capo alla stessa società, dalla banca dati presente sul sito istituzionale del Ministero dello Sviluppo Economico (<https://www.inipecc.gov.it/cerca-pec/-/pecs/companies>).

<sup>10</sup> Doc. 8 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>11</sup> Docc. da n. 12 a n. 12.5 nonché da n. 13 a n. 13.2 dell'indice del fascicolo istruttorio.

2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico”), all’ Ufficio britannico *Europe & International Business Relations*<sup>12</sup>.

**11.** Il 7 aprile 2017 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria - ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento - come fissata al 27 aprile 2017<sup>13</sup>.

**12.** Il 28 aprile 2017 è stato richiesto il parere di competenza dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, poi pervenuto il 25 maggio 2017<sup>14</sup>.

**13.** Il 9 maggio 2017, l’Autorità ha comunicato alla Commissione Europea e al predetto Ufficio britannico *Europe & International Business Relations* l’intento di adottare provvedimenti a definizione del procedimento avviato nei confronti di British Airways PLC<sup>15</sup>.

## **2) Le evidenze acquisite**

**14.** Il vettore ha confermato di operare la “*cancellazione automatica*” del/dei volo/i successivo/i nell’evenienza in cui il passeggero, in difetto di preavviso al Vettore, non si presenti all’imbarco del primo volo contemplato nel biglietto.

**15.** La compagnia ha prodotto, in copia, una simulazione d’acquisto sul sito internet aziendale di un biglietto aereo per volo multitratta (A/R Roma-Londra-New York)<sup>16</sup>. Ivi emerge che nel corso della procedura, dopo l’inserimento delle date/tratte di interesse, appare la seguente schermata<sup>17</sup> nella quale è presente, oltre alla “*spiegazione*” dei termini “*tariffa più bassa*” e “*biglietto flessibile*”, anche il richiamo - tramite *link* ipertestuale - alle *condizioni di trasporto* praticate dal Vettore. **Fig. 1)**

---

<sup>12</sup> Docc. nn. 10 e 11 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>13</sup> Doc. n. 14 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>14</sup> Docc. nn. 15 e 17.1 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>15</sup> Doc. n. 16 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>16</sup> In allegato ai riscontri alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio (docc. 12 e 12.2 dell’indice del fascicolo istruttorio).

<sup>17</sup> Doc. 12.2 (pag. 2) dell’indice del fascicolo istruttorio.

Acquistare il volo

STIPULAZIONE

A/R IN  
SERVIZIO

ROMA / NEW YORK / ROMA

Home Data Voli Prezzo Passeggeri Pagamento Cor

Organizzare il viaggio

Seleziona le tue opzioni qui sotto

Assistenza nell'utilizzare questa ricerca

Paese di partenza  Desidero volare da un paese che non è riportato in elenco

Volo	Da	A	Partenza
Volo 1	Roma (Fiumicino)	London, United Kingdom, LON, Londra	28/01/17
Volo 2	London, United Kingdom, LON, Londra	New York, USA, NYC, New York (All 7)	28/01/17
Volo 3	New York, USA, NYC, New York (All 7)	London, United Kingdom, LON, Londra	28/02/17
Volo 4	London, United Kingdom, LON, Londra	Roma, Italy, FCO, Fiumicino	27/02/17
Volo 5			DD/MM/YY
Volo 6			DD/MM/YY

Classe:  Che cos'è?

Tipo di biglietto:  Tariffa più bassa  Biglietto flessibile

Passeggeri:  Adulti (16+):

Bambini non accompagnati fino a 18 anni?

Assistenza ai disabili?

Le Condizioni di Trasporto?

Giro del mondo

Planificare e prenotare un giro del mondo

Sito mobile: Assistenza e contatti Accessibilità e guida al sito Protezione del sito internet Politica sulla privacy Informazioni legali

Tutto su BA Media Centre Careers Corporate Responsibility Iberia.com

BA on Facebook BA on Twitter BA on LinkedIn British Airways - Tutti i diritti riservati

Spiegazione della terminologia

Per trovare il biglietto più appropriato, può utilizzare queste funzioni di ricerca.

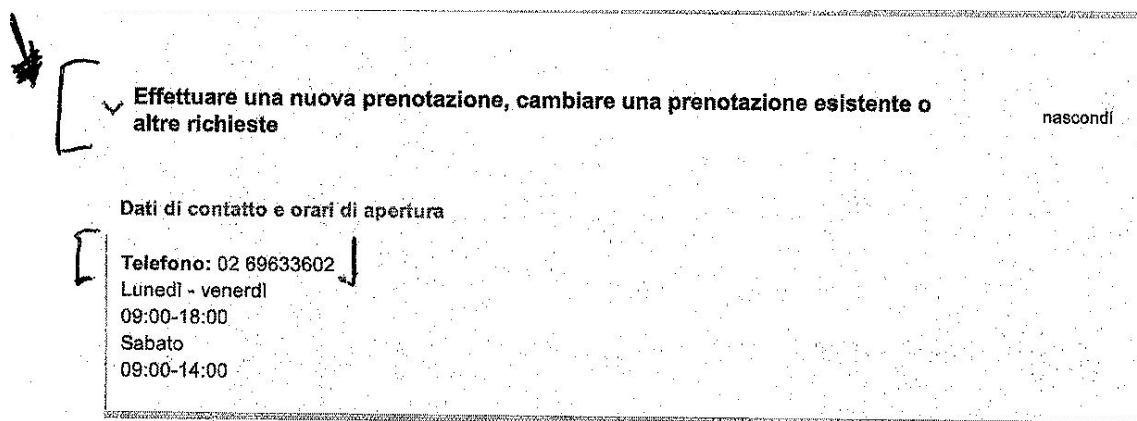
- 'Tariffa più bassa': La tariffa più bassa disponibile sul voli selezionati. Con questo tipo di tariffa i cambi ed i rimborsi potrebbero non essere permessi, oppure essere consentiti solo dietro pagamento di una penale e di un eventuale incremento tariffario.
- 'Biglietto flessibile': La tariffa disponibile per i voli selezionati che consente modifiche e rimborsi senza pagamento di penali.

16. Cliccando sul predetto *link* ipertestuale si accede all'intero articolato contrattuale all'interno del quale (sez. n. 3 "Biglietti"), senza evidenza grafica rispetto al testo complessivo, si fa riferimento all'ipotesi di *no show rule* con le caratteristiche già descritte *supra*, *sub parte II* del presente provvedimento.

17. Nel corso della procedura di acquisto *on line* – come attestata dal documento prodotto dal professionista - cliccando sul *link* "contatti" si viene indirizzati a pagina web (<http://www.britishairways.com/it-it/information/help-and-contacts/contact-us>) che indica recapiti e orari del Vettore in ordine a svariate esigenze di contatto del consumatore tra cui

quella di “effettuare una nuova prenotazione, cambiare una prenotazione esistente o altre richieste”, senz’altra specifica:

**Fig. 3**<sup>18</sup>



**18.** Sempre dalla simulazione di acquisto prodotta in copia dal professionista, risulta che, durante la procedura e prima del pagamento, vengono richiamate “*le regole tariffarie per il caso di modifica del trasporto*” eventualmente richiesta dal passeggero, assieme all’esistenza di eventuali “penali”, alla possibilità di variazioni tariffarie e all’irrimborsabilità del biglietto in caso si desideri *cancellare un volo già prenotato*.

**Fig. 5**<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Doc. 12.2 (estratto da pag. 10 ) dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>19</sup> Doc. 12.2 (estratto da pag. 12 ) dell’indice del fascicolo istruttorio.



## Informazioni sui voli

Volo	Condizioni tariffarie	Altre caratteristiche
Fiumicino (Rome) per Heathrow (London)	<p><b>Modifiche</b> I cambiamenti di orario/data sono consentiti in qualsiasi momento prima della partenza di ogni volo con una penale di €180 o una spesa per il passaggio di classe di €180, più l'eventuale differenza tariffaria. Tutti i settori potrebbero subire una variazione tariffaria. I cambiamenti sono soggetti a disponibilità. Si applicano penali per biglietto.</p> <p>Se desidera cancellare il suo volo: Non sono previsti rimborsi tranne che per tasse governative e aeroportuali.</p>	<p>Operato da British Airways</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 borsa da donna/borsa per il laptop (40cm x 30cm x 15cm) più un collo di bagaglio a mano aggiuntivo (56cm x 45cm x 25cm)</li> <li>• Cibo di Marks &amp; Spencer venduto a bordo</li> <li>• Effettuare il check-in online sul cellulare</li> <li>• Aeroporti in posizioni centrali e comode</li> <li>• Visualizzare tutti i dettagli</li> </ul>
Heathrow (London) per John F. Kennedy (NY) (New York)	<p><b>Modifiche</b> I cambiamenti di orario/data sono consentiti in qualsiasi momento prima della partenza di ogni volo con una penale di €180 o una spesa per il passaggio di classe di €180, più l'eventuale differenza tariffaria. Tutti i settori potrebbero subire una variazione tariffaria. I cambiamenti sono soggetti a disponibilità. Si applicano penali per biglietto.</p> <p>Se desidera cancellare il suo volo: Non sono previsti rimborsi tranne che per tasse governative e aeroportuali.</p>	<p>Operato da British Airways</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno lombare e poggiatesta regolabile e 78 cm tra le file di poltrone</li> <li>• Intrattenimento non stop: film famosi, canali TV e audio</li> <li>• Menu composto da tre portate e bevande</li> <li>• Effettuare il check-in online sul cellulare</li> <li>• Visualizzare tutti i dettagli</li> </ul>
John F. Kennedy (NY) (New York) per Heathrow (London)	<p><b>Modifiche</b> I cambiamenti di orario/data sono consentiti in qualsiasi momento prima della partenza di ogni volo con una penale di €180 o una spesa per il passaggio di classe di €180, più l'eventuale differenza tariffaria. Tutti i settori potrebbero subire una variazione tariffaria. I cambiamenti sono soggetti a disponibilità. Si applicano penali per biglietto.</p> <p>Se desidera cancellare il suo volo: Non sono previsti rimborsi tranne che per tasse governative e aeroportuali.</p>	<p>Operato da British Airways</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno lombare e poggiatesta regolabile e 78 cm tra le file di poltrone</li> <li>• Intrattenimento non stop: film famosi, canali TV e audio</li> <li>• Menu composto da tre portate e bevande</li> <li>• Effettuare il check-in online sul cellulare</li> <li>• Visualizzare tutti i dettagli</li> </ul>
Heathrow (London) per Fiumicino (Rome)	<p><b>Modifiche</b> I cambiamenti di orario/data sono consentiti in qualsiasi momento prima della partenza di ogni volo con una penale di €180 o una spesa per il passaggio di classe di €180, più l'eventuale differenza tariffaria. Tutti i settori potrebbero subire una variazione tariffaria. I cambiamenti sono soggetti a disponibilità. Si applicano penali per biglietto.</p> <p>Se desidera cancellare il suo volo: Non sono previsti rimborsi tranne che per tasse governative e aeroportuali.</p>	<p>Operato da British Airways</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 borsa da donna/borsa per il laptop (40cm x 30cm x 15cm) più un collo di bagaglio a mano aggiuntivo (56cm x 45cm x 25cm)</li> <li>• Cibo di Marks &amp; Spencer venduto a bordo</li> <li>• Effettuare il check-in online sul cellulare</li> <li>• Aeroporti in posizioni centrali e comode</li> <li>• Visualizzare tutti i dettagli</li> </ul>

19. Sulla base del dettato delle proprie *Condizioni di Trasporto*, British specifica di riconoscere il rimborso, se richiesto, del segmento di volo non fruito esclusivamente quando il passeggero abbia acquistato il biglietto a tariffa *flessibile* (e non quando *economy*) e, comunque, limitatamente all'evenienza che il segmento non volato sia quello iniziale: diversamente, viene applicato comunque il ricalcolo della tariffa.

20. Il professionista produce anche, un esemplare di ricevuta elettronica rilasciata all'acquirente *on line* di un biglietto multi-tratta dal quale non emerge alcuna indicazione circa esistenza e disciplina della *no show rule*<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> In allegato alle proprie difese pervenute il 23 gennaio 2017 (Doc. 13.1 dell'indice del fascicolo istruttorio).

**21.** Il Vettore ha rappresentato l'impossibilità di fornire puntuali riscontri sulle informazioni richieste sub punti *f) e g)* della comunicazione di avvio - in merito all'ammontare dei biglietti annullati e ai reclami dei consumatori italiani collegati all'applicazione della *no show rule*<sup>21</sup> - adducendo che il sistema di archiviazione e conservazione di tali dati utilizzato dalla Compagnia ne impedirebbe, nell'attuale conformazione, la pronta selezione ed estrazione<sup>22</sup>.

### **3) *Le argomentazioni difensive della Parte***

**22.** Le osservazioni difensive del professionista sono, in sintesi, le seguenti:

- i) il Vettore applica la *no show rule* da oltre vent'anni in ossequio alla coerente disposizione di IATA già diramata per il settore del trasporto aereo (*Resolution 320a*) a tutela delle Compagnie aeree contro eventuali comportamenti fraudolenti della clientela nonché al fine di prevenire possibili *arbitraggi* tra le diverse tariffe applicate dal vettore in relazione ai voli diretti e a quelli multitratta;
- ii) la *no show rule* è una *regola tariffaria* e, come tale, viene determinata insindacabilmente nel suo contenuto dal professionista del servizio di trasporto;
- iii) essa verrebbe prospettata con chiarezza ai consumatori anche durante la procedura di acquisto *on line* sul sito aziendale: allo scopo, il rinvio – tramite *link* ipertestuale - all'intero articolato delle *condizioni di trasporto* del Vettore sarebbe più che sufficiente a rendere edotto il consumatore delle condizioni e dei limiti della regola tariffaria prescelta nonché delle “*modalità per chiedere l'annullamento di una tratta con i correlati oneri aggiuntivi*”;
- iv) l'opzione di utilizzare il canale *web* per l'acquisto del biglietto – in luogo degli altri canali “assistiti” di vendita (come quello telefonico o mediante agenzia di viaggio) - postula la capacità del consumatore medio di utilizzare il mezzo tecnologico e l'onere specifico di leggere con accuratezza tutte le informazioni relative al servizio prescelto. In ogni caso, il sito di British Airways sarebbe strutturato in maniera idonea a fornire, anche in via

---

<sup>21</sup> f) numero e valore complessivo dei biglietti annullati acquistati in Italia a seguito dell'applicazione della *no show rule* con riferimento agli anni 2015-2016 (fino al 31 ottobre).

g) numero dei reclami inoltrati da passeggeri italiani alla società con riferimento all'applicazione della “*no show rule*” relativamente agli anni 2015-2016 (fino al 31 ottobre).

<sup>22</sup> Docc. 12 e 12.5 dell'indice del fascicolo istruttorio.

interattiva, tutte le informazioni e gli approfondimenti necessari alla consapevole scelta commerciale dell'utente;

v) l'acquisto di un biglietto multi-tratta integra la stipula da parte del passeggero di un contratto unitario di trasporto con il Vettore: ne sarebbe riprova anche il rilascio di un'unica ricevuta elettronica del titolo di viaggio non suddivisa in distinti tagliandi volo<sup>23</sup>. L'utilizzo parziale del titolo di viaggio - limitatamente ad uno dei segmenti di voli ivi contemplati - equivarrebbe ad una modifica unilaterale di tale contratto che, in difetto di preavviso e della corresponsione, da parte del passeggero, degli eventuali oneri correlati secondo le ordinarie modalità di cambio biglietto - non vincola più il professionista all'integralità e alle condizioni della prestazione originariamente pattuita;

vi) la *riquotazione* della tratta successiva - in esito al *no show* del passeggero al volo di andata - costituirebbe declinazione della regola tariffaria insindacabilmente fissata dal Vettore e sarebbe, altresì, la "*conseguenza anche giuridica dell'inadempimento da parte del consumatore dell'oggetto del contratto di trasporto. La modifica di un itinerario multi-tratta, che beneficia di una quotazione privilegiata per il consumatore, comporta lo stravolgimento anche economico del contratto di trasporto*".

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

**23.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione – quale in particolare, la versione italiana del sito internet del professionista il 28 aprile 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**24.** Con parere pervenuto in data 25 maggio 2017, la suddetta Autorità ha anzitutto ritenuto, richiamando l'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, di esprimere le proprie valutazioni con esclusivo riguardo all'attitudine del mezzo di comunicazione specificamente utilizzato dal professionista *de quo* a diffondere la pratica commerciale contestata nonché ad amplificarne l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza.

**25.** In generale, detta Autorità ha considerato che *internet*, in virtù del carattere di rete globale e della ormai capillare accessibilità (tale da essere

---

<sup>23</sup> Doc. 13.1 dell'indice del fascicolo istruttorio.

divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione, dopo TV e radio, secondo il report ISTAT- “*Cittadini, imprese e ICT*”- 2016), è in grado di offrire ai consumatori informazioni per l’acquisto di beni e servizi. Ciò, altresì, in ragione di una sempre più accurata profilazione dell’utenza che, anche attraverso la cessione volontaria di informazioni personalizzate, può essere più facilmente e frequentemente raggiunta da messaggi mirati a specifiche esigenze consumeristiche<sup>24</sup>.

**26.** In particolare, è stato poi ritenuto che la comunicazione diffusa tramite internet ha assunto sempre maggiore rilevanza proprio nell’ambito dei servizi di trasporto aereo in relazione ai quali ampie fasce della popolazione sono sollecitate ad accedere ai siti web dedicati - segnatamente a quelli delle compagnie aeree - a causa delle offerte (in particolare sui servizi di trasporto A/R o con scali intermedi) e delle varie informazioni ivi diffuse e che sono in grado di orientarli a conseguenti scelte commerciali.

**27.** Pertanto, attesa l’evidenza della piena potenzialità promozionale di tale comunicazione *on line*, detta Autorità ha ritenuto nel caso di specie, e sulla base della documentazione trasmessa da AGCM, che “*il mezzo internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale*”.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**28.** Il procedimento ha ad oggetto la condotta, posta in essere dal professionista, consistente nell’imposizione al consumatore - in caso di acquisto di biglietti aerei relativi a più tratte, specificamente A/R o con scali intermedi - della fruizione sequenziale dei voli nell’ordine previsto nel biglietto.

**29.** Le informazioni in merito a condizioni e limiti connessi al biglietto A/R o multi-tratta prescelto non sono oggetto di una specifica informativa in pagine *web* dedicate del sito aziendale e né restano adeguatamente evidenziate, rispetto alle altre, al consumatore durante la procedura di selezione ed acquisto *on line* dell’opzione di viaggio: le simulazioni effettuate d’ufficio e la documentazione al riguardo trasmessa dallo stesso professionista evidenziano che nel corso della suddetta procedura, risultano assenti *alert* immediati circa l’esistenza e l’applicazione della “*no show rule*”

---

<sup>24</sup> L’Autorità richiama, sul punto, quanto emerso dalla propria indagine conoscitiva sul settore dei servizi internet e sulla pubblicità *on line*, in particolare in seno all’Allegato A alla Delibera n. 19/14/CONS del 21 gennaio 2014.

e per avere contezza della stessa, nonché degli specifici vincoli e oneri economici correlati, il passeggero deve cliccare sul link “*Condizioni di trasporto*” ove, le relative indicazioni sono reperibili soltanto all’interno dell’integrale e articolata disciplina contrattuale, senza distinta evidenza.

**30.** Nel corso della procedura di acquisto *on line* di un biglietto multi-tratta pur venendo direttamente richiamate al consumatore le regole tariffarie del piano prescelto e quelle del cambio biglietto, manca tuttavia, qualsiasi richiamo alla circostanza fattuale – ben più pregnante – della cancellazione automatica del volo di ritorno/successivo a seguito del *no show* al volo di andata/precedente e, del pari, dei maggiori addebiti che il consumatore dovrebbe sostenere per fruire comunque della segmento non ancora scaduto del biglietto sequenziale.

**31.** Inoltre, anche la ricevuta del biglietto elettronico per voli A/R o multitratta rilasciata all’acquirente risulta del tutto priva di richiami all’esistenza e alla disciplina della “*no show rule*”.

**32.** Risultano scorrette, quindi, le modalità di informazione ai consumatori al momento dell’acquisto circa esistenza e declinazione della *no show rule* nonché la mancata previsione di una specifica procedura che consenta ai passeggeri di avvisare la Compagnia di voler effettuare comunque il volo di ritorno/successivo pur non avendo fruito della relativa tratta di andata/precedente senza, tuttavia, incorrere in obbligati adeguamenti tariffari.

**33.** Posta tale premessa, risulta inconferente l’eccezione avanzata dal professionista in riferimento all’unicità del contratto di trasporto (che non è qui in discussione) sotteso al biglietto A/R o sequenziale.

E’ opportuno evidenziare che la condizione imposta dal professionista ai consumatori (*i.e.* utilizzo sequenziale e completo del biglietto acquistato), appare idonea a connotare in maniera specifica l’offerta commerciale proposta, in quanto modifica radicalmente le caratteristiche tipiche di fruizione di un servizio di trasporto e, quindi, la normale e intuitiva percezione che i consumatori hanno delle sue modalità di utilizzo, compresa la possibilità di non utilizzare una parte dei servizi - già regolarmente acquistati - dal momento che, per loro natura, essi devono essere utilizzati in tempi e per tratte diversi.

**34.** Posto che la *no show rule* risponde unicamente (anche per stessa ammissione del Vettore) alle logiche commerciali del professionista e che la sua presenza connota fortemente il servizio di trasporto offerto – soprattutto in ragione degli annessi vincoli per il consumatore - è necessario che la

stessa venga presentata in maniera chiara, diretta e financo evidenziata, presso qualsiasi canale di vendita - soprattutto in quelli “*non assistiti*” come il sito aziendale - e ribadita nello specifico titolo di viaggio.

**35.** A tale riguardo, sulla base delle evidenze acquisite, le modalità di informazione ai consumatori, nella versione italiana del sito internet aziendale, circa l’esistenza della regola concernente l’utilizzo sequenziale dei tagliandi di trasporto sono risultate del tutto inadeguate a realizzare una corretta rappresentazione e connotazione dell’offerta tariffaria ivi proposta al pubblico in relazione all’esistenza della regola del c.d. *no show*.

**36.** Le modalità previste, inoltre, non sembrano in grado di rappresentare un efficace temperamento della collegata restrizione di natura tariffaria imposta ai consumatori, dal momento che la possibilità di utilizzare il segmento di trasporto successivo a quello non fruito è subordinata all’obbligo del passeggero di contattare in anticipo la Compagnia – senza peraltro che siano stabilite, allo scopo, una procedura e una tempistica chiare - al fine di comunicare la modifica del trasporto originariamente prenotato nonché al “ricalcolo” della tariffa già pagata e al suo possibile aumento.

**37.** In particolare, rileva - coerentemente con l’orientamento consolidato di questa Autorità e confermato dal Consiglio di Stato<sup>25</sup> - la mancanza di una procedura specifica con la quale il consumatore possa informare il professionista dell’intenzione di mantenere il servizio di trasporto successivo pur non avendo fruito del precedente, senza che siano applicate differenti condizioni tariffarie che appaiono irragionevoli rispetto ad un servizio di trasporto già prenotato e interamente pagato in relazione ad un *routing* che il consumatore non intende modificare ma soltanto utilizzare parzialmente.

**38.** La condotta di British risulta, quindi, non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile, anche avuto riguardo alla qualità del professionista e alle caratteristiche dell’attività svolta. Il rispetto dei generali requisiti di correttezza e buona fede impone infatti ai vettori aerei di assicurare, nelle proprie comunicazioni commerciali, la trasparenza tariffaria e la chiarezza di tutte le informazioni fornite ai consumatori, al fine di consentire loro una piena ed immediata percezione degli elementi

---

<sup>25</sup> L’Autorità ha già analizzato la condotta di altri professionisti del settore del trasporto aereo in riferimento alla *no show rule*: PS 7771 ALITALIA - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO- Delib.29.10.2013, n. 24586 in Boll. n. 45/2013 (la delibera è stata confermata sia da Tar Lazio, I, sent. N. 08253/2015 che da Consiglio di Stato, Sez. VI, sent. N. 4048/2016); PS7769 AIR FRANCE – NO SHOW RULE E ASSICURAZIONE DI VIAGGIO - Delib. 08.01.2015, n. 25259 in Boll. N. 1/2015; PS9446 - BRUSSELS AIRLINES-NO SHOW RULE – Delib. 28.04.2016, n. 26001 (accoglimento impegni) in Boll. n. 18/2016; PS7770 - LUFTHANSA-ANNULLAMENTO BIGLIETTO PER UTILIZZO NON SEQUENZIALE (moral suasion).

essenziali delle offerte proposte; trasparenza e chiarezza che, nel caso in esame, risultano compromesse per effetto della mancata presentazione della *no show rule* quale elemento fortemente connotativo dell'offerta tariffaria prospettata al consumatore. Rileva, inoltre, l'impedimento "automatico" a fruire del volo di ritorno/successivo indicato nel biglietto già acquistato in ragione della mancata predisposizione di una procedura che, temperando la rigidità della suddetta regola commerciale posta in esclusivo beneficio del Vettore, consenta al consumatore, in un tempo ragionevole dal *no show*, di confermare il segmento non ancora fruito senza oneri ulteriori o aggiuntivi.

**39.** La pratica commerciale in esame risulta pertanto scorretta ai sensi degli articoli 20 , 21 comma 1, e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio offerto dal professionista.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**40.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**41.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**42.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della notevole dimensione del professionista - tra i principali vettori aerei su scala mondiale e in posizione consolidata nel mercato italiano<sup>26</sup> - nonché dell'idoneità della pratica a raggiungere un numero considerevole di consumatori in ragione dello strumento di vendita utilizzato (il sito *internet*

---

<sup>26</sup> In base agli aggiornati dati sul traffico aereo 2016 accessibili sul sito istituzionale dell'Ente Nazionale dell'Aviazione Civile/ENAC ([https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/information/N1512426776/Dati\\_di\\_Traffico\\_2016\\_update.pdf](https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/information/N1512426776/Dati_di_Traffico_2016_update.pdf), British Airways occupa il 7° posto in seno alla graduatoria dei "primi 100 Vettori aerei per numero di passeggeri trasportati in Italia", avendo ospitato a bordo oltre tre milioni di passeggeri (dato, peraltro, in crescita del 2,4 % rispetto all'anno precedente).

della società) e dell'ampia diffusione delle procedure *on-line* di prenotazione e acquisto dei biglietti di trasporto aereo. La gravità si apprezza anche in relazione alla consistente limitazione nelle modalità di fruizione del servizio - annullamento del biglietto di ritorno in caso di mancata presentazione al volo di andata - ed alla relativa mancata informativa specifica, che costringe i consumatori a sostenere un costo ulteriore e notevoli disagi proprio al momento della loro presentazione all'imbarco del volo di ritorno.

**43.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere quantomeno dal 2007 ed è tuttora in corso.

**44.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a British Airways PLC nella misura di 500.000 €(cinquecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 comma 1, e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da British Airways PLC, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 comma 1, e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare a British Airways PLC una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 €(cinquecentomila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).



La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore del Bilancio dello Stato, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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'art. 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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 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*