



*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, e la Parte III, 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, pervenuta in data 27 dicembre 2016, successivamente integrata il 3 marzo e il 21 aprile 2017, con la quale la società Emirates Airlines, (di seguito, anche Emirates o Compagnia), ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. Emirates Airlines, (di seguito anche “Emirates”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, è la *compagnia aerea di bandiera dell’Emirato Arabo di Dubai* con base a *Dubai* e con sede secondaria in Italia. Fa parte del The Emirates Group, di proprietà

del Governo di Dubai<sup>1</sup>. La società è attiva nel settore dei servizi aerei commerciali per il trasporto di passeggeri e di merci. Nell'anno 2016, il Gruppo, ha realizzato un fatturato, al cambio corrente, di circa 20 miliardi di euro<sup>2</sup>.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne l'insufficiente ed inadeguata prospettazione ai consumatori dell'esistenza della cd. “*no show rule*” – ossia la regola tariffaria che prevede l'annullamento, in caso di omessa presentazione del passeggero al volo di andata/precedente, 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 temperamento delle esigenze commerciali del vettore 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, nel periodo compreso tra i mesi di febbraio e ottobre 2016, da alcune rilevazioni effettuate d'ufficio, accedendo al sito Internet riferibile al professionista [www.emirates.com/it](http://www.emirates.com/it), è emerso che Emirates, in caso di vendita dei biglietti aerei relativi a più tratte e, quindi, a distinti servizi di trasporto aereo – specificamente biglietti andata e ritorno (A/R) o con scali intermedi (c.d. “multi-tratta”) – prevedrebbe nelle proprie “*Condizioni di Trasporto per passeggeri e bagagli*” l'obbligo di utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo, secondo l'ordine stabilito nel biglietto, pena la perdita di validità dello stesso con conseguente applicazione di maggiorazioni tariffarie e/o diniego di imbarco per i voli successivi, a seconda della tipologia di tariffa originariamente applicata.

4. A fronte della mancata fruizione del volo di andata – in caso di biglietto A/R – ovvero di una tratta di volo – nell'ipotesi del multi-tratta, Emirates si riserverebbe il diritto di cancellare automaticamente il volo di ritorno e tutti gli

---

<sup>1</sup> Secondo quanto riportato alla pagina web [https://it.wikipedia.org/wiki/International\\_Airlines\\_Group](https://it.wikipedia.org/wiki/International_Airlines_Group) rilevata in data 22 maggio 2017, Emirates è la più grande compagnia del medio oriente, con più di 3.000 collegamenti settimanali operati dall' Aeroporto Internazionale di Dubai (DXB) verso 161 destinazioni in 6 continenti.

<sup>2</sup> Il fatturato è di 83.500 milioni di AED. Conversione da Euro (EUR) a Dirham degli Emirati Arabi Uniti (AED): 1 EUR = 4,05 AED.

altri voli di proseguimento. Qualora il consumatore informi in anticipo la Compagnia di tali evenienze, il professionista consentirebbe allo stesso di fruire del viaggio di ritorno o del volo in prosecuzione a condizione però di pagare l'eventuale differenza fra la tariffa già pagata per il biglietto e la tariffa totale applicabile al trasporto modificato, previa valutazione da parte della Compagnia o di un Agente autorizzato, del prezzo corretto del reale trasporto del quale il passeggero intenda usufruire.

5. Nel corso del processo di “prenotazione voli”, tramite la versione italiana del sito, una volta effettuata la scelta di un volo andata/ritorno, anche con scali intermedi, in fondo alla pagina di riepilogo delle tratte selezionate appare la dicitura “*Termini e condizioni*”, con accanto la specifica dicitura “*Condizioni tariffarie*”, link attraverso cui risultano consultabili, in lingua inglese – a patto che l'utente si attivi e le scorra progressivamente all'interno di un riquadro di piccolissime dimensioni -, le differenti condizioni applicate, nelle varie e molteplici casistiche possibili, in ragione della modifica e/o cancellazione delle prenotazioni dei voli.

6. Durante la prenotazione online, la regola della *no-show* sembra conoscibile al consumatore tramite il percorso sotteso al link ipertestuale “*Termini e condizioni per le prenotazioni online*” che, a sua volta, rinvia ad altra pagina web in cui risultano pubblicate, tra le altre, le “*Condizioni di Trasporto per passeggeri e bagagli*” al cui interno è rinvenibile la previsione della regola in questione.

7. Inoltre, sia nelle pagine web dedicate alla prenotazione, sia nell'area “*Assistenza*”, sezione “*Domande frequenti*”, non sembra rinvenibile alcuna indicazione in merito alle modalità con cui il consumatore è tenuto a comunicare preventivamente a Emirates la volontà di impiegare il titolo di viaggio acquistato con una sequenza diversa da quella riportata sul biglietto aereo onde evitare di incorrere nelle penalità previste.

8. Risulterebbe, infine, che nelle pagine web della medesima versione italiana del sito <http://www.emirates.com/it/>, qualora il consumatore intenda acquistare un biglietto aereo con partenza da un paese diverso dall'Italia, tra gli altri, dal Regno Unito (Londra), dopo aver selezionato la tratta e la data del volo, nella sezione “*Verificare l'itinerario*” appare la dicitura “*Per i voli in partenza dal Regno Unito acquistati tramite carta di credito e Paypal è prevista una sovrattassa di 5 sterline (GBP) applicabile ad adulti, ragazzi e bambini (...) in tutte le classi di viaggio e per tutti i tipi di tariffa. Importo, questo, che, proseguendo nell'iter di acquisto e scegliendo come modalità di pagamento “Carta di credito”, va successivamente ad aggiungersi al prezzo del volo selezionato.*

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO E LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

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

9. In data 11 novembre 2016 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10624 concernente **i)** la descritta pratica della *no show* e **ii)** l'applicazione di una soprattassa in caso di pagamento del titolo di viaggio tramite "carta di credito e Paypal", ipotizzando una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, 22, 24, 25 e 62 del Codice del Consumo.

10. 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>3</sup>.

---

<sup>3</sup> In particolare, al professionista è stato richiesto:

- in relazione all'applicazione della no-show rule: 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; c) indicazione delle eventuali modalità specifiche 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 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 o, al contrario, consenta la fruizione dei voli/tratte rimanenti e a quali condizioni (ricalcolo della tariffa, applicazione di penali, ecc., indicandone le modalità di calcolo e/o l'ammontare), indicando le penali applicati, le modalità di calcolo e i canali attraverso cui vengono rese conoscibili ai consumatori; e) data a partire dalla quale il professionista impone ai consumatori tale regime di validità dei biglietti AIR, o comunque con previsione di scali intermedi; f) numero e valore complessivo dei biglietti annullati aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano a seguito dell'applicazione della no show rule con riferimento agli anni 2015-2016; g) copia di biglietto/documentazione di viaggio rilasciata a passeggero che prenoti sul sito internet del professionista un volo A/R o multi-tratta.

- In relazione all'applicazione di commissioni dovute all'utilizzo di uno strumento di pagamento: a) natura e modalità di calcolo della "soprattassa", richiesto dal professionista per il pagamento dei biglietti acquistati online tramite il sito internet [www.emirates.com/it](http://www.emirates.com/it), precisando il valore degli introiti derivanti dal pagamento tramite Carta di credito; b) numero e valore delle transazioni effettuate annualmente attraverso il sistema di pagamento online. Del sito internet [www.emirates.com/it](http://www.emirates.com/it) e rivolto a consumatori italiani nel 2015 e 2016; c) numero di biglietti acquistati negli anni 2015-2016 da consumatori italiani, relativi a voli in partenza da luoghi per i quali è prevista l'applicazione della "soprattassa" in caso di pagamento tramite Carta di credito; d) copia dei contratti stipulati con le società di intermediazione del servizio di pagamento online tramite Carta di credito; e) chiarimenti in ordine alla data a partire dalla quale il professionista ha previsto i citati oneri per l'acquisto dei biglietti online tramite Carte di credito, specificando le eventuali modifiche dell'importo nel tempo e le ragioni sottese a tali variazioni; f) indicazione degli eventuali canali alternativi al sito internet, utilizzati dal professionista per la vendita di biglietti relativi alla tratte per le quali è prevista la soprattassa sul sito web, indicando il numero di

**11.** In data 1° dicembre 2016 il professionista ha depositato una propria nota in riscontro alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento, integrata il 27 dicembre 2017, con contestuale formulazione di una proposta di impegni, anch'essa integrata successivamente, in data 3 marzo 2017.

**12.** Il 3 febbraio 2017 si è svolta l'audizione di Emirates su richiesta della stessa società.

**13.** Il 10 aprile 2017 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 21 aprile 2017.

**14.** In data 21 aprile 2017, il professionista ha depositato una versione consolidata degli impegni inizialmente proposti e successivamente integrati.

**15.** Il 28 aprile 2017 è stato richiesto il parere di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, poi pervenuto in data 25 maggio 2017.

## ***2) Le risultanze del procedimento sull'applicazione di una soprattassa in caso di pagamento del titolo di viaggio tramite "carta di credito e Paypal"***

**16.** In relazione all'applicazione della soprattassa in caso di pagamento del titolo di viaggio tramite carta di credito e Paypal, Emirates, in sede di audizione, ha fatto presente che, attraverso il sito italiano della compagnia <http://www.emirates.com/it/> è possibile l'acquisto di soli voli che abbiano origine dall'Italia, per i quali la compagnia non ha mai applicato alcuna soprattassa.

A causa di un difetto di coordinamento tra i vari siti internet del professionista, era possibile che tale tassa venisse applicata per l'acquisto di voli con origine da un paese diverso dall'Italia, nel quale l'applicazione della soprattassa è ritenuta legittima.

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento, Emirates vi ha posto immediatamente rimedio e l'acquisto di voli che abbiano origine da altri paesi non è più possibile dal sito italiano.

Sulla base di quanto emerso, la pratica commerciale in esame non presenta elementi sufficienti per integrare la violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo.

---

transazioni effettuate con tali modalità nell'ultimo biennio e se anch'esse prevedono l'applicazione di supplementi o eventuali spese; g) ogni altro elemento utile alle fattispecie contestate.

### **3) Gli impegni del professionista sulla pratica della no show**

**17.** Con nota pervenuta in data 27 dicembre 2016, Emirates, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, ha presentato alcuni impegni relativi alle pratiche contestate, successivamente integrati il 3 marzo 2017 e, da ultimo, il 21 aprile 2017, data in cui è stata fornita dal professionista una versione consolidata degli impegni stessi che viene allegata al presente provvedimento e ne costituisce parte integrante.

**18.** Di seguito, ferma restando la regola generale di utilizzo dei biglietti nell'ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto nei biglietti medesimi e di cancellazione, in difetto, del volo di ritorno o delle tratte successive, si illustrano brevemente le singole misure presentate.

#### ***Impegno n. 1 – Ambito di applicazione***

**19.** In caso di biglietti venduti in Italia (tramite *emirates.com/it*, biglietteria o call center Emirates o agenzia di viaggio), i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma desiderano usufruire del volo successivo (nel caso in cui la partenza di quest'ultimo sia prevista oltre le 12 ore dall'arrivo del volo non utilizzato) o del volo di ritorno prenotato inizialmente con la stessa tariffa, devono informare Emirates entro 24 ore dalla partenza del volo inutilizzato, esclusivamente chiamando il numero +39 0645206070<sup>4</sup> o inviando email a *ROMRREK@emirates.com*. Qualora l'orario di partenza del volo successivo<sup>5</sup> o di ritorno<sup>6</sup> sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo o del volo di andata inutilizzato, la comunicazione di cui sopra, dovrà pervenire almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo successivo o di ritorno. In caso contrario, Emirates, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, si riserva di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta applicabile nella stessa classe di viaggio al momento della riemissione del biglietto. Il numero telefonico +39 0645206070 dedicato ai passeggeri sarà a tariffazione locale (italiana) e senza sovrapprezzo.

#### ***Impegno n. 2 – Informazioni***

**20.** Le informazioni sulla eccezione alla c.d. "*no show rule*" per i biglietti

---

<sup>4</sup> Il numero telefonico dedicato ai passeggeri sarà a tariffazione locale (italiana) e, dunque, senza sovrapprezzo.

<sup>5</sup> Per "volo successivo" si intende il volo il cui orario di partenza sia previsto oltre le 12 ore dall'arrivo del volo non utilizzato.

<sup>6</sup> Per "volo di ritorno" si intende l'intero itinerario di rientro come originariamente prenotato ed in tale modulazione della c.d. "*no show rule*" rientrano sia i voli A/R con un solo segmento di andata e di ritorno, sia i voli A/R con scalo intermedio.

venduti in Italia, nella seguente formulazione per esteso (in grassetto) - In caso di biglietti venduti in Italia (tramite emirates.com/it, biglietteria o call center Emirates o agenzia di viaggio), i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma desiderano usufruire del volo successivo (nel caso in cui la partenza di quest'ultimo sia prevista oltre le 12 ore dall'arrivo del volo non utilizzato) o del volo di ritorno prenotato inizialmente con la stessa tariffa, devono informare Emirates entro 24 ore dalla partenza del volo inutilizzato, esclusivamente chiamando il numero +39 0645206070<sup>7</sup> o inviando email a *ROMRREK@emirates.com*. Qualora l'orario di partenza del volo successivo<sup>8</sup> o di ritorno<sup>9</sup> sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo o del volo di andata inutilizzato, la comunicazione di cui sopra, dovrà pervenire almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo successivo o di ritorno. In caso contrario, Emirates, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, si riserva di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta applicabile nella stessa classe di viaggio al momento della riemissione del biglietto -saranno fornite:

- a) ai passeggeri nel processo di acquisto presente sul sito internet *emirates.com/it*, mediante il suo inserimento, a margine della sezione "Effettuare una prenotazione", relativa alla selezione dei voli corrispondente alla prima pagina del processo di acquisto presente sul sito internet *emirates.com/it*;
- b) nella comunicazione e-mail di conferma dell'acquisto del biglietto;
- c) nelle FAQ (Domande frequenti) del sito internet *emirates.com/it*, nella homepage del medesimo sito alla voce "Assistenza".

**21.** La medesima informazione è già fornita dai call center di Emirates, che sono stati resi edotti sul punto.

**22.** Infine, Emirates terrà conto della eccezione alla c.d. "no show rule" anche per la revisione delle condizioni generali di trasporto, avendo cura di informare l'Autorità nel momento in cui tale revisione sarà implementata.

**23.** Quanto alla tempistica di implementazione, Emirates ha dichiarato che i suddetti impegni saranno concretamente adottati "entro 30 giorni dalla valutazione favorevole della Autorità".

---

<sup>7</sup> Il numero telefonico dedicato ai passeggeri sarà a tariffazione locale (italiana) e, dunque, senza sovrapprezzo.

<sup>8</sup> Per "volo successivo" si intende il volo il cui orario di partenza sia previsto oltre le 12 ore dall'arrivo del volo non utilizzato.

<sup>9</sup> Per "volo di ritorno" si intende l'intero itinerario di rientro come originariamente prenotato ed in tale modulazione della c.d. "no show rule" rientrano sia i voli A/R con un solo segmento di andata e di ritorno, sia i voli A/R con scalo intermedio.

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

**24.** 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 -, in data 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.

**25.** Con parere pervenuto in data 25 maggio 2017, la suddetta Autorità ha anzitutto ritenuto, richiamando l'articolo 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.

**26.** In generale, detta Autorità ha considerato che *internet*, in virtù del carattere strutturale a rete globale e della ormai capillare accessibilità (tale da essere divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione, secondo il report ISTAT- "*Cittadini e nuove tecnologie*" anno 2016), è in grado di offrire velocemente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte ad influenzare il comportamento del destinatario. 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>10</sup>

**27.** 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 un'amplissima platea di consumatori è sollecitata ad accedere ai siti web dedicati – segnatamente a quelli delle compagnie aeree – a causa delle varie informazioni ivi diffuse e che sono in grado di orientarli a conseguenti scelte commerciali.

**28.** 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*".

---

<sup>10</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/CON del 21 gennaio 2014.



## V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

**29.** L'Autorità ritiene che gli impegni complessivamente proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 11 novembre 2016, in quanto assicurano adeguata tutela dei consumatori sia mediante una trasparente e completa informazione in merito all'esistenza ed operatività della *no show rule* – sia attraverso l'attivazione di una procedura che, in caso di biglietti venduti in Italia, consentirà al passeggero che effettui un *no show* al volo di andata/precedente, di fruire comunque del volo di ritorno/successivo. In tal modo, il professionista si è adeguato allo *standard* di correttezza e diligenza, già individuato dall'Autorità in seno alla pregressa attività di *enforcement* nel settore, relativo all'applicazione della *no show rule*<sup>11</sup>.

**30.** Attraverso l'*Impegno n. 1*), come individuato nell'Allegato al presente provvedimento e richiamato *supra*, il professionista introduce una modalità applicativa della *no show rule* idonea a contemperare le esigenze commerciali del vettore con quelle dei consumatori, tale cioè da consentire al passeggero, a condizione del tempestivo preavviso, di disporre comunque e senza ricalcolo tariffario, del successivo segmento di viaggio nonostante la mancata fruizione del precedente. Quindi, con tale misura, in tutti i casi debitamente comunicati dal viaggiatore, in cui ricorra qualsiasi personale impedimento alla fruizione del volo di andata/precedente, non si avrà la cancellazione unilaterale da parte del vettore del volo di ritorno o successivo, ricompreso in un titolo di viaggio già interamente pagato .

**31.** Tale nuova modulazione sarà applicabile ad una vasta gamma di biglietti sequenziali venduti in Italia, ossia non solo ai voli A/R con un solo segmento di andata e di ritorno, ma anche ai voli con scalo intermedio, cioè che si sviluppano per tratte successive<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> L'Autorità ha già analizzato la condotta di altri professionisti del settore del trasporto aereo in riferimento alla regola dell'utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo: PS9446 - BRUSSELS AIRLINES-NO SHOW RULE – Delib. 28.04.2016, n. 26001 - 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 CdS, Sezione Sesta, sent. N. 04048/2016); PS7769 AIR FRANCE – NO SHOW RULE E ASSICURAZIONE DI VIAGGIO - Delib. 08.01.2015, n. 25259 in Boll. N. 1/2015; PS7770 - LUFTHANSA-ANNULLAMENTO BIGLIETTO PER UTILIZZO NON SEQUENZIALE (moral suasion)

<sup>12</sup> Più specificamente:

per "volo di ritorno" si intende l'intero itinerario di rientro come originariamente prenotato e che in tale modulazione della "no show rule" rientrano sia i voli A/R con un solo segmento di andata e di ritorno (ad esempio: andata Roma Fiumicino-Dubai /ritorno Dubai-Roma Fiumicino), sia i voli A/R con scalo intermedio (ad esempio: andata Roma Fiumicino-Dubai-Bangkok / ritorno Bangkok-Dubai -Roma Fiumicino). In questo secondo caso, il passeggero potrà fruire come sopra dell'intero volo di ritorno, partendo da Shangai;

**32.** Al riguardo, si ritiene che, tenuto conto del caso di specie, la modalità applicativa proposta – ivi compresa la tempistica del “preavviso” imposto all’interessato<sup>13</sup> - sia del tutto congrua a contemperare, da un lato, le necessità dei viaggiatori nella gestione di eventuali imprevisti o cambi di programmazione nell’ambito della prestazione già pagata, e, dall’altro, le esigenze del professionista di riallocazione in tempo utile del posto.

**33.** Del pari favorevole è la valutazione – in senso pro consumeristico – rispetto alle previste modalità di contatto con la compagnia (numero telefonico dedicato a tariffazione locale – *e-mail*) al fine di comunicare l’intento di volare al ritorno o in prosecuzione, nonostante il *no show* all’andata o al primo volo multi-tratta; tali modalità, infatti, risultano certe, gratuite e idonee anche a garantire un pronto riscontro del vettore (alla luce della formazione/allerta di tutti i propri *call center* come assicurata dal professionista nell’impegno n. 2).

**34.** Con l’*Impegno n. 2*), come individuato nell’Allegato al presente provvedimento e richiamato *supra*, il professionista renderà ai consumatori italiani una comunicazione trasparente e completa riguardo all’esistenza e le modalità applicative della *no show rule* già in uso anteriormente al presente procedimento.

**35.** Lo sforzo di chiarezza e puntualità operato sul punto nella prospettazione - attraverso molteplici canali informativi<sup>14</sup> - della eccezione alla “regola del *no show*”, in particolare nel corso del processo di prenotazione implementato sul sito *Internet* del professionista <http://www.emirates.com/it>, va nel senso di consentire ai consumatori una scelta commerciale pienamente consapevole.

**36.** Il contenuto di tale informativa appare idoneo a rendere il passeggero immediatamente edotto, per una avveduta opzione commerciale, sia delle gravi limitazioni che derivano al passeggero in caso di mancata presentazione al volo di andata del biglietto sequenziale e che costituiscono un tratto caratterizzante dell’offerta, sia delle modalità e tempistiche di attivazione

---

Per “tratte successive” si intendono i segmenti di volo successivi al *no show*. Con riferimento al secondo caso precedente, se il passeggero non usufruisce del primo segmento di volo (Roma-Fiumicino-Dubai), potrà fruire - previo avviso entro 24 ore dalla partenza - del servizio di trasporto relativo a tutti i segmenti successivi (Dubai- Bangkok e ritorno Bangkok-Dubai -Roma Fiumicino).

<sup>13</sup> Si richiama che il consumatore interessato a volare al di fuori della sequenza programmata deve informare il Vettore dopo aver perso o rinunciato al volo di andata, ossia “entro le 24 ore successive all’orario ufficiale di partenza del primo volo o, qualora l’orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno”.

<sup>14</sup> Si richiama che il consumatore sarà informato: a) nel processo di acquisto presente sul sito internet [emirates.com/it](http://www.emirates.com/it); b) nella comunicazione email di conferma dell’acquisto del biglietto; c) nelle FAQs disponibili sul sito internet [emirates.com/it](http://www.emirates.com/it); d) dai Call center della compagnia.

della procedura di “recupero” del volo di ritorno/successivo.

**37.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Emirates Airlines, 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 Emirates Airlines;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Emirates Airlines, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’articolo 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 27 dicembre 2016 - e successivamente integrati il 3 marzo 2017 - come descritti nella versione definitiva depositata il 21 aprile 2017 di cui alla dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l’infrazione, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’articolo 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento;

c) che la società Emirates Airlines, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l’Autorità dell’avvenuta attuazione degli impegni.

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 dalla Parte 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

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*