

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 aprile 2011;

SENTITO il Relatore Dottor Antonio Pilati;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*”, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*”, adottato con delibera dell’Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTO il proprio provvedimento del 2 marzo 2011 con cui, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. BLUE PANORAMA AIRLINES S.p.A. (di seguito, *Bluexpress*), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, è una compagnia aerea a capitale italiano con sede legale a Fiumicino (RM), attiva nel settore del trasporto aereo di linea di passeggeri e merci. La società ha realizzato, in base all’ultimo bilancio disponibile (31 ottobre 2009), ricavi per circa 226 milioni di euro, registrando un utile pari a

circa 26.000 euro. BLU-EXPRESS.COM, compagnia aerea *low cost*, è un marchio della società Blue Panorama Airlines S.p.A..

2. CONSUMATORI ASSOCIATI, FEDERCONSUMATORI PIEMONTE ONLUS, ASSOCIAZIONE AVVOCATI DEI CONSUMATORI, (di seguito, indicate congiuntamente anche “*le Associazioni*”), associazioni a difesa dei consumatori, in qualità di segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le modalità di indicazione del prezzo dei biglietti aerei offerti da *Bluexpress* tramite il proprio sito *internet* (*www.blu-express.com*), con specifico riferimento all’assenza di un’immediata, chiara e completa informazione in merito alla previsione, alla natura e alle modalità di calcolo di un onere aggiuntivo (di seguito, anche “*credit card surcharge*” o “*supplemento carta di credito*”) di importo rilevante rispetto a quello del biglietto stesso, richiesto dal professionista, al termine del processo di prenotazione *on line*, per il pagamento della transazione.

4. In particolare, nel periodo marzo 2009–settembre 2010, le Associazioni, nonché singoli consumatori (anche tramite la Direzione Contact Center dell’Autorità), hanno segnalato il sistema di prenotazione *on line* presente sul sito *internet* del professionista *www.blu-express.com*, lamentando che solo al termine dell’*iter* di prenotazione di un biglietto aereo, al momento della scelta tra le carte di credito accettate per il pagamento (Visa, Mastercard e American Express), al consumatore sarebbe stato addebitato un importo aggiuntivo – variabile dai 4 ai 6 euro per tratta e per passeggero – sul prezzo del servizio di trasporto aereo acquistato¹.

5. Ulteriore documentazione rilevata dal sito *internet* del professionista - acquisita d’ufficio agli atti del procedimento con verbale del 4 ottobre 2010² - ha altresì messo in evidenza, con riferimento a specifiche offerte tariffarie reclamizzate alla data della rilevazione ed incorniciate in un apposito riquadro inserito nella *home page*, modalità inadeguate e non trasparenti circa l’obbligo imposto ai consumatori di corrispondere una *fee* aggiuntiva per il pagamento del servizio di trasporto aereo con carta di credito.

¹ Cfr. docc. nn. 1, 2, 3, 6, 7, 11 e 13 dell’indice del fascicolo.

² Cfr. doc. n. 15 dell’indice del fascicolo. Si tratta di n. 30 pagine *web* stampate, nel periodo 1 - 4 ottobre 2010, a partire dall’*home page* del sito <http://www.blu-express.com>.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

6. In data 7 ottobre 2010 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS3773, per presunta violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in relazione alla pratica commerciale - sopra descritta - posta in essere da *Bluexpress*.

7. In data 29 ottobre e 9 dicembre 2010 sono pervenute, da parte di *Bluexpress*, due memorie difensive e di risposta alla richiesta di informazioni trasmessa contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento³.

8. In data 13 gennaio 2011 i rappresentanti di *Bluexpress* sono stati sentiti in audizione⁴.

9. In data 14 gennaio 2011 è stato comunicato alle Parti il termine di conclusione della fase istruttoria⁵.

10. In data 25 gennaio 2011 è pervenuta la memoria conclusiva del professionista, successivamente integrata il 1° febbraio 2011 con ulteriore documentazione⁶.

11. In data 26 gennaio 2011 è stata inviata la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, anche "AGCOM"), ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo, successivamente integrata il 2 febbraio 2011 con l'ulteriore documentazione pervenuta il 1 febbraio 2011 da parte del professionista.

12. In data 2 marzo 2011 l'Autorità ha deliberato la proroga del termine di conclusione del procedimento, che è stato comunicato alla parte il 10 marzo 2011.

13. Il 25 febbraio 2011 è pervenuto il parere dell'AGCOM.

³ Cfr. docc. nn. 21 e 26 dell'indice del fascicolo.

⁴ Cfr. doc. n. 29 dell'indice del fascicolo.

⁵ Cfr. doc. n. 30 dell'indice del fascicolo.

⁶ Cfr. docc. nn. 31 e 33 dell'indice del fascicolo.

2) Le evidenze acquisite

A) Modalità redazionali di prospettazione dell'esistenza e del costo connesso al pagamento con carta di credito sul sito internet www.blu-express.com

14. Dalle rilevazioni effettuate d'ufficio il 1° ottobre 2010⁷, l'home page del sito internet del professionista viene così rappresentata (cfr. successiva Schermata n. 1).

SCHERMATA N. 1: Home page del sito www.blu-express.com rilevata il 1 ottobre 2010 e acquisita in data 4 ottobre 2010 agli atti del procedimento (cfr. doc. n. 15).

The screenshot shows the home page of www.blu-express.com in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar shows the URL <http://www.blu-express.com/cgi-bin/airkiosk/17/181002?BV=28LANG=IT&LFF>. The website header includes the logo "blu-express.com" with the tagline "Pay less. Fly blu" and navigation links for "news", "destinazioni", "chi siamo", "faq", and "contatti".

The main content area is divided into several sections:

- Flights Search:** A search box with "Volì" and "Vacanze" tabs. The "Volì" tab is active, showing a search for flights from Catania to Roma. The departure date is set for October 1, 2010, and the return date is October 8, 2010. A "cerca" button is visible.
- blu-CheckIn:** A blue button with a checkmark icon.
- Prenota il tuo Hotel:** A section with a yellow "Hotel" icon and a grid of service icons: "VIRTUALITÀ CAMBIA PRESENTAZIONE", "PRENOTAZIONI ESTRA", "NEWSLETTER", "PRENOTA L'ALBERGO", "PRENOTA L'AUTO", "PRENOTA IL PARCHING", "AGENZIE", "RICHIESTA GRUPPI", and "LAVORO CON NOI".
- Promotional Banners:**
 - SEMPRE PIÙ GIORNI BLÙ!** "Acquista fino al 06.10 per volare dal 13.10 al 26.03".
 - Roma - Genova** "da € 24,98".
 - Roma - Torino** "da € 34,98".
 - BAGAGLIO E CHECK-IN INCLUSI NEL PREZZO.**
 - o'scia'** "Dal 29 Settembre al 03 Ottobre a Lampedusa".
 - YOUtravel.com** "Oltre 3500 Resort, Hotel, appartamenti e ville PER LE VACANZE a tariffe imbattibili".

The footer of the page contains a small error message: "Errore nella visualizzazione della pagina." The browser's taskbar at the bottom shows the date "venerdì 1 ottobre 2010" and the time "15:52".

15. In essa sono presenti talune offerte promozionali che non pongono in adeguata evidenza la necessità di corrispondere una *fee* aggiuntiva alle tariffe reclamizzate per il pagamento del servizio di trasporto aereo con carta di credito.

⁷ Cfr. doc. n. 15 dell'indice del fascicolo.

16. In particolare, nel riquadro con le offerte relative alle tratte “Roma - Genova da € 24,98” e “Roma – Torino da € 34,98”, l’esistenza di tale onere viene indicata con caratteri estremamente ridotti - e separatamente dalla tariffa – attraverso la dicitura “Spese carta di credito € 5 (a tratta a passeggero) non incluse”, pur essendo tale onere di natura certa e prevedibile, relativo al principale strumento di pagamento (carta di credito) normalmente richiesto dal professionista per gli acquisti via *web*, nonché riferibile a tutte le transazioni eseguite dal vettore per qualsiasi tratta servita, offerta o meno in promozione.

17. Nella successiva Schermata (n. 2) viene rappresentata un’ulteriore promozione commerciale che utilizza analoghe modalità di rappresentazione del *credit card surcharge*⁸.

SCHERMATA N. 2: Esempio di una promozione commerciale rilevata in data 1 ottobre 2010 sul sito *internet* www.blu-express.com.

Si riporta parte della scritta in caratteri minuscoli posta al disotto del riquadro principale: (...) Il prezzo include tutte le tasse ma non include la fee di carta di credito di 5 Euro a passeggero e a segmento (...).

⁸ Anche recenti promozioni presenti sul sito *internet* del professionista (Feb 2011) presentano le stesse modalità di (scarsa) evidenziazione del *credit card surcharge*.

18. A partire dall'home page, procedendo nella simulazione di acquisto *on line* di un biglietto aereo A/R, una volta inserito l'aeroporto di partenza e di arrivo per le date stabilite, si approda alla fase 2 – Prenotazione – del processo di acquisto (cfr. Schermata n. 3).

SCHERMATA N. 3: pagina web relativa alla fase 2 – Prenotazione – del processo di acquisto *on line* del sito *nترنت* www.blu-express.com che si presenta dopo la selezione del volo di interesse effettuata a partire dall'home page del sito.

The screenshot shows the 'Prenotazione' (Booking) phase on the blu-express.com website. The search criteria are: Origin: CATANIA, Destination: ROMA, Departure: 1 October 2010, Return: 8 October 2010. The results show two flight options: CATANIA - ROMA FIUMICINO and ROMA FIUMICINO - CATANIA, both for October 2010. The fare table for CATANIA - ROMA FIUMICINO shows prices ranging from 47.00 to 107.00 EUR. The fare table for ROMA FIUMICINO - CATANIA shows prices ranging from 37.00 to 87.27 EUR. A 'conferma e continua' button is visible at the bottom of the fare table. The page also includes a sidebar with navigation options like 'blu-CheckIn', 'Prenota il tuo Hotel', and 'Vola low-cost con blu-express.com!'. A warning message states: 'Le tariffe visualizzate sono tutte TASSE INCLUSE!*' and a note explains that the tariffs do not include credit card fees (5€ for Visa, Mastercard, and American Express).

19. In questa pagina, l'importo aggiuntivo di 5 euro per l'acquisto del biglietto con carta di credito non viene inserito nella tariffa relativa al volo prescelto.

20. Nella *head line* viene riportata, in netta evidenza, la dicitura “Le tariffe visualizzate sono tutte TASSE INCLUSE*”, mentre solo al di sotto di essa, richiamata da un asterisco ed in caratteri più piccoli, viene inserita la precisazione “Le tariffe non comprendono le spese per carta di credito calcolate per tratta e per passeggero (5€ per Visa, Mastercard e American Express)”.

21. Inoltre, tale indicazione è fornita con minore evidenza grafica rispetto a quella che contraddistingue le varie tariffe del volo prescelto visualizzate nella pagina e mostrate nelle caselle corrispondenti ai diversi giorni del calendario in cui è possibile effettuare la prenotazione.

22. Effettuata la scelta del volo di interesse, proseguendo nel processo di prenotazione, si approda alla fase *Conferma dati del volo*. Anche in questo caso, la *credit card fee* non figura tra i diversi elementi di costo che compongono la tariffa del volo prescelto, bensì viene relegata in fondo alla pagina dove, in caratteri piccoli e sempre richiamata da un asterisco, compare la scritta: “Le tariffe non comprendono le spese di carta di credito. (5€ Visa, Mastercard e American Express per tratta, per pax) (cfr. Schermata n. 4).

SCHERMATA N. 4: pagina web relativa alla fase 3 – *Conferma dati del volo* – del processo di acquisto *on line* internet *www.blu-express.com*.

The screenshot shows the 'Conferma dati del volo' (Confirm flight details) page on the blu-express.com website. The page is displayed in a Microsoft Internet Explorer browser window. The URL in the address bar is https://www.blu-express.com/cgi-bin/airkiosk/17/171015. The page features the blu-express.com logo and navigation links for news, destinations, chi siamo, faq, and contatti. The main content area is divided into several sections:

- Search and Selection:** A search box with 'Vacanze' selected, showing flight options from CATANIA to ROMA FIUMICINO. The search results are displayed in a table format.
- Flight Details:** A table showing the selected flight details, including the flight number (BY1765), date (1 ottobre 2010), origin (CATANIA), destination (ROMA FIUMICINO), stop (Non stop), departure time (16:00), and arrival time (17:25).
- Price Breakdown:** A table showing the total cost for the flight, including the tariff (€ 40.08), taxes and airport fees (€ 92.97), and a total of € 144.37 per passenger.
- Disclaimer:** A note at the bottom of the price breakdown states: “Le tariffe non comprendono le spese di carta di credito. (5€ Visa, Mastercard e American Express per tratta, per pax)”. This text is in a smaller font size and is less prominent than the other information.
- Navigation:** Buttons for 'indietro' (back) and 'conferma e continua' (confirm and continue) are visible at the bottom of the page.

23. Dopo aver inserito i dati personali (fase 4 del processo di prenotazione), è nella fase 5 - *Dettagli del pagamento* – che viene rappresentato il totale complessivo da pagare, ma soltanto dopo che il consumatore ha provveduto a selezionare lo strumento di pagamento.

24. Eccezion fatta per il sistema di pagamento denominato *PagOnline*, riservato ai correntisti del gruppo Unicredit, qualsiasi carta di credito accettata dal sistema di prenotazione *Bluexpress*, utilizzata dal consumatore per la definizione della transazione di acquisto (*Visa, Mastercard e American Express*), incrementa il corrispettivo per il servizio di trasporto aereo dell'importo di 5 euro, per tratta e per passeggero (cfr. Schermata n. 5).

SCHERMATA N. 5: pagina web relativa alla fase 5 – *Dettagli del pagamento* – del processo di acquisto *on line* del sito internet *www.blu-express.com*.

The screenshot shows the 'Dettagli del pagamento' page on the Blu Express website. The page is displayed in Microsoft Internet Explorer. The main content area shows flight details for two routes: Catania - Roma Fiumicino and Roma Fiumicino - Catania. Below the flight details, there is a section for entering a voucher number and a credit card payment form. The payment form includes fields for the cardholder's name, card type (CC MASTERCARD), card number, CVV, and expiration date. A total amount to be paid of EUR 154.37 is displayed. A Microsoft Internet Explorer error dialog box is overlaid on the page, displaying a warning message: 'Il Totale da pagare e EUR 154.37 - Il totale non comprende le spese di carta di credito calcolate per tratta e per passeggero - Totale CC_MASTERCARD EUR 10.00'. The taskbar at the bottom shows the Start menu, several open applications including Microsoft Excel and Microsoft Office, and the system clock showing 13:43.

Esempio di acquisto con carta di credito Mastercard.

25. Pertanto, dalle evidenze acquisite e dalle simulazioni compiute nella fase preistruttoria, risulta che il consumatore ha modo di acquisire una chiara e completa conoscenza dell'esistenza e dell'importo del *credit card surcharge* solo nella fase finale del processo di acquisto *on line*, al momento di scegliere tra le carte di credito accettate dal professionista per il pagamento della transazione. Fino a tale momento il costo del/i biglietto/i aereo/i è fornito al netto dell'importo del sovrapprezzo in questione.

B) Periodo di introduzione del c.d. credit card surcharge come voce di costo scorporata dal prezzo del biglietto

26. Gli elementi acquisiti in atti nel corso del procedimento⁹ evidenziano che la commissione relativa all'acquisto di biglietti aerei con carta di credito tramite il sistema di prenotazione *on line* sul sito *internet www.blu-express.com* è stata prevista sin dall'attivazione dei servizi aerei *low cost* a marchio "Blu-express.com" (novembre 2005).

27. Tale commissione ha subito variazioni alla propria quantificazione nel tempo dapprima, in ragione di diversi termini e condizioni contrattuali, nonché spese di gestione amministrativa in essere con i gestori di ciascun circuito, ed, in seguito, per esigenze di uniformità atte ad escludere qualsivoglia discriminazione tra le carte di credito. L'applicazione di diversi importi a seconda del circuito interessato, è illustrato nella successiva Tab. n. 1 per i diversi periodi di riferimento.

TAB. N. 1 – COMMISSIONI CREDIT CARD SURCHARGE APPLICATE DAL PROFESSIONISTA

PERIODO	CREDIT CARD FEE			
	VISA	DEBIT (Visa electron)	MASTERCARD	AMERICAN EXPRESS
dal 11/05 al 9/12/08	€3,00	€3,00	€3,00	€5,00
dal 10/12/08 al 17/5/09	€4,00	€3,00	€4,00	€6,00
dal 18/5/09	€5,00	€5,00	€5,00	€5,00

C) Modalità di calcolo dell'importo del c.d. credit card surcharge

28. Il professionista, in corso di istruttoria, ha dichiarato che le spese derivanti dal pagamento del titolo di viaggio con carta di credito sono calcolate non già in via proporzionale o percentuale al costo del biglietto

⁹ In particolare, cfr. doc. n. 21 dell'indice del fascicolo.

aereo, ma nella misura fissa di 5 euro, indipendentemente dal circuito utilizzato, a fini di uniformità¹⁰.

29. Secondo quanto dichiarato dal professionista, la determinazione di tale importo si fonda: *i)* sul prezzo medio di acquisto per utenti del circuito American Express (di seguito anche “AMEX”) e VISA-MASTERCARD; *ii)* sulla media di acquisti di tratte per passeggero per ogni transazione, pari a [omissis]¹¹; *iii)* sulla necessità di non effettuare discriminazioni tra le società di *acquiring* che ha comportato, in osservanza di specifiche previsioni contrattuali¹², l’equiparazione del supplemento tariffario applicato¹³.

30. In particolare, nella tabella 2 sono riportati i principali elementi di calcolo forniti da *Bluexpress* per individuare il supplemento di prezzo applicabile nel caso di acquisto con carta di credito.

TAB. N. 2¹⁴ - PRINCIPALI ELEMENTI PER IL CALCOLO DEL CREDIT CARD SURCHARGE

	Ricavo per transazione media (a)	Fee dovuta al gestore (b)*	Extra fee a transazione (c)	Impatto frode per transazione (d)	Costo risorse dedicate (e)**	Totale b) c) d) e)
AMEX	[omissis]	[omissis]	[omissis]	*** [omissis]	[omissis]	[omissis]
VISA E MC	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

* Il totale delle commissioni pagabili ai circuiti AMEX e VISA-MASTERCARD sono contrattualmente pattuiti nella misura di [omissis%] per AMEX e di [omissis%] per VISA-MASTERCARD sul prezzo della transazione. In relazione al circuito VISA-MASTERCARD devesi sommare l'importo fisso di [omissis] euro per ciascun acquisto e, pro-rata, l'importo di [15-30] euro mensili, nonché l'importo fisso di [20-30] euro per ogni riaddebito per transazione non andata a buon fine (c.d. *chargeback*).

** Tale costo ricomprende, suddiviso per il totale delle transazioni medie annue con carta di credito, le spese del personale amministrativo dedicato a tutti i pagamenti effettuati con tale mezzo di pagamento, rimborsi e gestione frodi (pari ad un'unità e mezzo mensile, per un costo aziendale medio annuo di circa [omissis] euro);

*** L'incidenza di frodi patite su tutti gli acquisti effettuati con American Express è superiore al [omissis%] annuo, con onere medio per transazione pari ad [omissis] euro.

¹⁰ Cfr. doc. n. 21 dell'indice del fascicolo.

¹¹ Nella presente versione alcuni dati sono omessi o riportati in forcelle di valori.

¹² Nei contratti conclusi da *Bluexpress* per l'uso delle carte di credito accettate per il pagamento, è presente la c.d. clausola di non discriminazione che vincola *Bluexpress* a non penalizzare l'utilizzo della carta di credito rispetto ad altri mezzi di pagamento (i.e.: contanti, carte di credito, carte di debito, ecc...). In particolare, nel contratto concluso con American Express (allegato al doc. 21) *Bluexpress* si è precisamente impegnata a non provare a scoraggiare i titolari della carta di credito cui si riferisce il contratto dall'utilizzo dello stesso o a rendere più vantaggioso l'utilizzo di qualsiasi altro metodo di pagamento. *Bluexpress* si impegna, altresì, a non imporre all'utilizzazione della carta di credito oggetto del contratto alcuna restrizione, condizione o sfavore che non sia previsto anche per l'accettazione di altri sistemi di pagamento (sezione n. 2, lett. D) ed E)).

¹³ Cfr. doc. n. 26 dell'indice del fascicolo.

¹⁴ I dati forniti con la TAB. N. 2 sono stati prodotti dal professionista con il doc. n. 26 dell'indice del fascicolo. In data 1° febbraio 2011, *Bluexpress* ha depositato un'analogia tabella, di seguito riportata, relativa all'anno 2010 (1° gen – 30 nov), in cui i valori rappresentati non si discostano molto dai quelli riportati nella citata TAB. N. 2. Cfr. allegato al doc. n. 33 dell'indice del fascicolo.

31. Il professionista ha quindi precisato (*cf.* doc. n. 26) che, proprio in forza della necessità di evitare discriminazioni tra i circuiti, per ciascuna transazione eseguita con carta AMEX, il supplemento per transazione ricevuto non copre i costi ma determina una perdita. Infatti, il supplemento per transazione media di *[omissis]* euro non copre i costi, indicati in tabella, pari ad *[omissis]* euro.

32. Tale analisi, tuttavia, ha investito solo i costi del circuito AMEX (che rappresentano solo circa l'11% delle transazioni con carta di credito) ed è partita da un valore, costo della transazione, molto elevato e divergente rispetto al parametro considerato per individuare il supplemento, ovvero per singola tratta.

33. Sulla base degli stessi dati forniti dal professionista¹⁵ si è proceduto ad effettuare delle elaborazioni per verificare quale fosse il costo effettivamente sostenuto dal vettore con i diversi circuiti.

34. In particolare, si è individuato il valore medio di un biglietto/tratta nel periodo gennaio-novembre 2010 sul quale è stato calcolato il costo a carico del professionista, ponderando le commissioni sostenute per il peso dei diversi circuiti¹⁶.

35. Tale analisi, riportata nella tabella 4, evidenzia valori sensibilmente inferiori al supplemento carta di credito applicato dal professionista: in particolare, risulta un costo pari a *[omissis]* euro per tratta, considerando i soli costi sostenuti con i circuiti e pari a *[omissis]* euro per tratta, considerando anche le altre voci di costo interne all'impresa che la stessa società ha dichiarato di sostenere per la gestione del servizio di pagamento con carta di credito.

¹⁵ Cfr. Tabella allegata dal professionista al doc. n. 26 dell'indice del fascicolo. In particolare, si tratta una tabella riepilogativa, su base mensile, relativa al periodo 1 gennaio - 30 novembre 2010, con indicazione del i) numero dei passeggeri; ii) totale dei ricavi; iii) ripartizione per canali di vendita (con esclusione dei canali alternativi ABS e BSP); iv) ripartizione per ciascuna modalità di pagamento (cash, carta di credito, voucher, etc.); v) ripartizione, nell'ambito dei pagamenti effettuati con carta di credito, per ciascun circuito (VISA, VISA Electron, Mastercard ed American Express). I medesimi dati sono stati successivamente riprodotti con il documento n. 33 dell'indice del fascicolo - relativamente al periodo 1-gen /30 nov 2010, che non comprende, però, i dati di cui al canale di vendita call center.

¹⁶ Infatti, per individuare la commissione media occorre tener adeguatamente conto della circostanza che le carte di credito utilizzate maggiormente per il pagamento on line dei biglietti sono Visa e Mastercard (circa il 88% sul totale delle vendite relative ai canali web e call center nel 2010) per le quali Bluexpress è soggetta al pagamento di una commissione di pari importo. Se si tiene conto di questo fattore di ponderazione, il valore medio della commissione per l'utilizzo delle carte di credito sopportata da Bluexpress risulta pari a *[omissis%]*.

TAB. N. 4 – CALCOLO IMPORTO CREDIT CARD SURCHARGE – 1 GEN/-30 NOV 2010

Costo medio biglietto one way web e call center	% Commiss. media ponderata	Importo costo circuiti pagamento	extrafee a transaz wirecard ponderata	Costi amm.vi	impatto frodi ponderato	Importo costi complessivi
*[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	**[omissis]	[omissis]

* Prezzo derivante da valore venduto internet/call center diviso stima tratte vendute

** Il costo sopportato da *Bluexpress* in conseguenza delle frodi patite su *internet* è stato ponderato sulla base della percentuale di utilizzo delle diverse carte accettate dal professionista (Visa e Mastercard vs AMEX).

D) Incidenza dei canali di vendita sul fatturato di Bluexpress

36. Dalla documentazione prodotta dal professionista¹⁷ risulta che il 75% delle vendite di *Bluexpress* dei propri biglietti aerei avviene sul sito *internet* *www.blu-express.com* (69%) e tramite *call center* (6%), unici canali di vendita in cui trova applicazione il *credit card surcharge*. In particolare, dai dati forniti risulta che per gli acquisti tramite il sito *internet* del professionista, l'utilizzo dello strumento "*PagOnline*" di Unicredit, che non prevede alcun onere supplementare per il passeggero, con riferimento al periodo gennaio-novembre 2010 pesa per circa il 1% del volume di vendite effettuate sul *web*.

37. Il restante 25% del volume di vendite totale del professionista è realizzato attraverso canali diversi. In particolare, si tratta della 1) vendita diretta presso i propri uffici operativi (Airline Booking System (ABS); 2) vendita tramite le agenzie di viaggio (Billing and Settlement Plan (BSP); 3) vendita tramite i c.d. "Compattatori" (Bravofly, Edreams, Expedia e Travelfusion, principalmente raggiungibili tramite internet). L'incidenza dei singoli ulteriori canali di vendita utilizzati, sulla base dei dati relativi al solo anno 2010 (periodo Gen - Nov 2010), è rappresentata come segue¹⁸:

TAB. N. 6 – INCIDENZA DEGLI ULTERIORI CANALI DI VENDITA SUL FATTURATO DI BLUEXPRESS PERIODO 1 GEN/30 NOV 2010

CANALE	INCIDENZA RISPETTO AL TOTALE
ABS	[omissis%]
BSP ¹⁹	[omissis%]
BRAVOFLY	[omissis%]
EDREAMS	[omissis%]
EXPEDIA	[omissis%]
TRAVELFUSION	[omissis%]
TOTALE	25,05%

¹⁷ Cfr. tabella allegata al doc. n. 26 dell'indice del fascicolo.

¹⁸ Cfr. doc. n. 26 dell'indice del fascicolo.

¹⁹ Per i mesi di ottobre e novembre 2010, secondo una stima prudenziale, sono stati utilizzati i medesimi valori del 2009

38. La vendita dei biglietti per il tramite di tutti i suindicati canali, indipendentemente dalla forma di pagamento prescelta dai rispettivi utenti, non è soggetta alla commissione di 5 euro percepita da *Bluexpress*.

E) Regime di rimborsabilità del c.d. credit card surcharge

39. Con riguardo al regime di rimborsabilità dell'importo del *credit card surcharge* la Parte ha dichiarato che l'importo pagato dal consumatore a titolo di "*spese carta di credito*" rientra nella parte rimborsabile del biglietto in tutti i casi di rimborso per cause dipendenti dal vettore (Regolamento CE n. 261/2004, cancellazione, *schedule change*, etc.)²⁰.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

A. Modalità redazionali di prospettazione dell'esistenza e del costo connesso al pagamento con carta di credito sul sito internet www.blu-express.com

40. Il professionista ha affermato che l'indicazione delle spese derivanti dall'eventuale pagamento del titolo di viaggio con carta di credito avviene contestualmente alla prima visualizzazione delle tariffe di trasporto ed immediatamente dopo aver scelto la tratta di interesse. L'informazione è adeguata e corretta, anche in termini di grafica utilizzata, sin dalla prima schermata in cui viene mostrata la tariffa netta relativa al volo prescelto²¹.

41. Il consumatore che intenda eseguire il pagamento tramite carta di credito ha quindi contezza in tempo reale dell'onere supplementare che dovrà sostenere, di cui, peraltro, potrà visionare il dettaglio nelle successive fasi della prenotazione secondo la scomposizione del prezzo complessivo del biglietto.

42. Inoltre, i caratteri utilizzati per avvisare dell'esistenza dell'onere aggiuntivo per i casi di pagamento con carta di credito sono della medesima grandezza di quelli utilizzati per indicare le tariffe disponibili in ciascun giorno, nonché di quelli utilizzati per le istruzioni da seguire nel corso del processo di acquisto.

²⁰ Cfr. doc. n. 21 dell'indice del fascicolo.

²¹ Cfr. docc. nn. 21 e 29 dell'indice del fascicolo.

43. Bluexpress ha, altresì, considerato che il consumatore medio che utilizza la contrattazione *on line* attraverso un sito *internet* è certamente un consumatore “*normalmente informato e ragionevolmente attento ed avveduto*”, secondo la nozione di consumatore medio adottata come parametro, al considerando 18, dalla Direttiva 2005/29/CE, attuata con il Decreto Legislativo n. 146/07²².

B) Modalità di calcolo dell'importo del c.d. credit card surcharge

44. La società ha rappresentato che la commissione relativa all'acquisto del biglietto aereo con carta di credito ha natura di onere supplementare alla tariffa ed è correlata proporzionalmente ai costi gravanti sull'azienda per ciascuna transazione eseguita con tale mezzo di pagamento²³.

45. I citati costi aziendali ricomprendono le *fee* dovute a ciascun gestore dei circuiti di carte di credito, i costi amministrativi di raccolta, gestione ed incasso dei proventi, nonché il peso economico delle frodi patite su transazioni eseguite tramite *internet*²⁴.

C) Natura non certa ed evitabile di tale supplemento

46. *Bluexpress* ha, altresì, sostenuto che l'onere relativo al pagamento tramite carta di credito non ha natura certa e prevedibile in quanto sussistono canali alternativi di vendita che non prevedono l'applicazione del *credit card surcharge*. Circa il 25% dei biglietti aerei venduti da Blue Panorama con il marchio Blu-Express.com transitano attraverso canali alternativi al sito *internet*, senza che al consumatore venga richiesta alcuna commissione.

²² Cfr. doc. n. 31 dell'indice del fascicolo.

²³ Cfr. doc. n. 21 dell'indice del fascicolo.

²⁴ Il professionista ha reso noto che tale peso economico ricomprende sia il dato inerente ai riaddebiti per le transazioni non andate a buon fine (c.d. "*chargeback*"), sia i costi relativi ad impiego di risorse umane - approssimativamente in 1h/giorno - ed organizzative.

47. In particolare, il canale alternativo di vendita utilizzato dal canale agenziale incide per circa il 12% delle vendite complessive Blu-express.com²⁵, mentre il canale relativo ai cosiddetti compattatori che operano nel mondo *online* (Expedia, Bravofly, ecc.) rileva per circa il 13%²⁶.

48. Inoltre, anche sullo stesso sito *internet* del professionista www.blu-express.com/it/index.html è possibile effettuare acquisti a costo zero utilizzando il sistema *PagOnline*, riservato ai correntisti del gruppo Unicredit, i cui livelli di utilizzo da parte dei consumatori sono in continua ascesa.

49. In tale ottica, il professionista ha rilevato che solo gli eventuali supplementi alla tariffa aerea passeggeri che abbiano natura certa, inevitabile e prevedibile, devono essere inseriti - da subito - nel prezzo finale di vendita al consumatore e tra questi, non rientra il *credit card surcharge*, atteso che l'incidenza dei canali di vendita alternativi a quello del sito istituzionale (www.blu-express.com) - che non attraggono alcun onere per carte di credito - è apprezzabile nella misura del 25% rispetto al totale delle vendite annue e che al fruitore del sito *internet* della compagnia sono prospettate diverse modalità di pagamento²⁷.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

50. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 26 gennaio 2011 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

²⁵ In tali sistemi, i *carriers* sono obbligati a scomporre il prezzo complessivo del biglietto aereo in tariffa, *fuel surcharge* e *airport tax*. Il prezzo per l'utenza di tale canale ivi applicato e richiesto può inoltre risultare diverso da quello proposto sul sito *internet* della compagnia in considerazione dei ricarichi eventualmente applicati dall'agenzia.

²⁶ Le tariffe dei biglietti che transitano nel mondo online sono le stesse proposte sul sito *internet* del professionista, al netto di ogni ulteriore onere. Blue Panorama, a questo riguardo, sostiene che inserire nella tariffa anche il supplemento di prezzo legato al pagamento del *credit card surcharge*, le comporterebbe un notevole svantaggio competitivo in un canale dove la società già opera con ridottissimi margini di profitto. Cfr. doc. n. 29 dell'indice del fascicolo.

²⁷ Secondo Bluexpress, anche il Regolamento (CE) n. 1008/2008 non ricomprende nell'esemplificazione degli oneri supplementari aventi natura certa, inevitabile e prevedibile il *credit card surcharge* (art. 23), bensì la limita ai soli *fuel surcharge* e oneri per la sicurezza, sebbene tale voce di costo sia alquanto diffusa nella prassi aeronautica ed applicata dai vettori nazionali, comunitari ed internazionali secondo diverse logiche e parametri.

51. Il 25 febbraio 2011 la suddetta Autorità ha trasmesso il proprio parere, evidenziando, in primo luogo, con riferimento al profilo della completezza e della veridicità delle informazioni da fornire in merito al prezzo del prodotto pubblicizzato, che il consumatore deve essere posto nella condizione di averne chiara e immediata contezza con la conseguenza che la completezza della comunicazione pubblicitaria deve coniugarsi alla chiarezza e all'immediata percettibilità degli elementi effettivamente prospettati al consumatore.

52. Nel caso di specie, le omissioni informative in ordine alla natura e alle modalità di calcolo dell'onere supplementare in questione, pari a 5 euro, non possono non considerarsi rilevanti, in quanto riferite ad un elemento essenziale ai fini della valutazione da parte del consumatore circa la convenienza dell'acquisto di quanto reclamizzato.

53. Inoltre, con riferimento al costo da sostenersi per la prenotazione con carta di credito, le modalità adottate per veicolare tali informazioni non sono idonee a soddisfare l'esigenza di garantire ai consumatori un'informazione trasparente circa il costo complessivo finale dei voli aerei, in quanto tale ulteriore voce di costo aggiuntiva rispetto all'ammontare del prezzo pubblicizzato è evidenziata con insufficiente evidenza grafica, ed è quindi tale da fuorviare i destinatari della pratica commerciale.

54. Pertanto, la pratica commerciale contestata, in quanto inidonea ad informare in modo chiaro e completo i destinatari sulle condizioni economiche del prodotto pubblicizzato e, in particolare, sulla natura e sulle modalità di calcolo di un costo aggiuntivo rispetto al prezzo del biglietto aereo, è in grado di orientare indebitamente le scelte dei consumatori, falsandone in modo apprezzabile il comportamento economico.

55. Alla luce di quanto esposto, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che la pratica commerciale in esame viola, gli artt. 20, 21 e 22 del Decreto Legislativo n. 206/05.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

56. Il procedimento in esame è diretto a verificare la correttezza delle modalità di presentazione delle tariffe offerte per il servizio di trasporto aereo dal vettore *Bluexpress* ai consumatori, specificamente attraverso il proprio sito *internet* e il relativo sistema di prenotazione *on line*, nonché attraverso talune offerte promozionali, con particolare riguardo alla

previsione di un ulteriore onere, connesso al pagamento del biglietto con carta di credito (c.d. *credit card surcharge*) ed esplicitato solo al termine del processo di prenotazione.

57. Per i motivi di seguito illustrati, tale pratica commerciale risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto suscettibile, attraverso lo scorporo di un onere non eventuale, falsamente rappresentato come un costo non preventivabile *ex ante* ed esterno al controllo del vettore, di indurre in errore il consumatore medio circa il prezzo effettivo del servizio offerto. In particolare, premesso il contesto normativo di riferimento, le argomentazioni che seguono riguardano la riscontrata scorrettezza della pratica in contestazione rispetto: *(i)* ai principi di trasparenza informativa che devono essere osservati dal professionista, indipendentemente dal mezzo di comunicazione utilizzato, ai fini di una corretta rappresentazione del costo di un biglietto aereo; *(ii)* alla reale natura e alle modalità di calcolo del supplemento di 5 euro per persona e per tratta, addebitato dal professionista a titolo di *credit card surcharge*.

58. Il prezzo dei biglietti per il trasporto aereo deve essere chiaramente ed integralmente indicato, sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile l'esborso finale necessario per l'acquisto del biglietto aereo offerto. Tale principio trova conferma non solo nella giurisprudenza amministrativa, ma anche nella normativa nazionale (Legge n. 40/2007²⁸), negli orientamenti espressi dalla Commissione Europea a seguito dell'indagine (*sweep*) condotta nel 2007 per l'applicazione della Direttiva sulle pratiche commerciali scorrette²⁹ e, più recentemente, nel Regolamento CE n. 1008/2008 (di seguito, anche "il Regolamento comunitario")³⁰.

²⁸ Legge 2 aprile 2007, n. 40 recante: "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", pubblicata in G.U. 2 aprile 2007, n. 77, S.O.. L'art. 3, comma 1, rubricato "Trasparenza delle tariffe aeree", statuisce che: "Al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe aeree, di garantire ai consumatori un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi costi del servizio, nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato, sono vietati le offerte e i messaggi pubblicitari di voli aerei recanti l'indicazione del prezzo al netto di spese [...]".

²⁹ L'iniziativa, cui hanno partecipato quindici Autorità nazionali competenti e la Norvegia, ha riguardato i siti internet di oltre cento compagnie aeree. I risultati dello *sweep* e il relativo comunicato stampa sono consultabili sul sito internet http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index_en.htm.

³⁰ Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 settembre 2008 "recante norme comuni per prestazione di servizi aerei nella Comunità", in GUCE, L 293/3, del 31 ottobre 2008.

59. Più in dettaglio, con riguardo alle modalità di presentazione delle tariffe aeree, il citato Regolamento comunitario dispone:

i) che la tariffa aerea sia indicata, qualsiasi sia il mezzo di comunicazione utilizzato per la sua offerta - compreso *internet* - “*all inclusive*”: specificamente “*Il prezzo finale da pagare è sempre indicato e include tutte le tariffe aeree passeggeri o merci applicabili, nonché tutte le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione*”;

ii) la specificazione delle singole voci di costo (il c.d. *breakdown of the price*). In particolare, oltre all’indicazione del prezzo finale debbono essere specificati almeno i seguenti elementi: tariffa aerea passeggeri e merci, tasse, diritti aeroportuali, altri diritti, tasse o supplementi connessi, ad esempio, alla sicurezza o ai carburanti;

iii) che i costi per i servizi opzionali devono essere: “[...] *comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all’inizio di qualsiasi processo di prenotazione e la loro accettazione da parte del passeggero deve avvenire sulla base dell’esplicito consenso dell’interessato («opt-in»)*”.

60. Il sito *internet* di *Bluexpress*, nel quale i consumatori possono trovare le varie offerte promozionali, e il sistema di prenotazione *on line*, dove i consumatori possono ricercare, verificare e acquistare le varie offerte tariffarie per le tratte e le date servite da *Bluexpress*, così come emerso dalle risultanze istruttorie, non appaiono conformi ai richiamati principi di trasparenza e completezza informativa.

61. Il prezzo del biglietto, indicato al consumatore nelle promozioni e/o all’inizio del processo di prenotazione, non ricomprende l’importo del c.d. *credit card surcharge*: tale supplemento è aggiunto automaticamente alla tariffa inizialmente indicata (e agli altri servizi opzionali eventualmente scelti) al termine del processo di prenotazione, al momento della scelta della carta di credito a mezzo della quale effettuare il pagamento del servizio. L’informazione circa l’esistenza del supplemento viene fornita con modalità inidonee a rappresentare adeguatamente al consumatore il prezzo del servizio offerto.

62. Tale supplemento non corrisponde a un servizio diverso e ulteriore, rispetto a quello di trasporto, ma risulta inscindibilmente connesso alle modalità di pagamento accettate dal professionista per regolare le transazioni *on line* sul proprio sito *internet*. Si tratta, pertanto, di una componente di costo del servizio offerto dal professionista, come tale non separabile dal prezzo del biglietto aereo.

63. La reale natura del *credit card surcharge*, quale componente del servizio di trasporto e del relativo prezzo, risulta, del resto, confermata dal regime di rimborsabilità cui è soggetto tale importo che, come chiarito dalla Parte stessa, segue esattamente quello della tariffa³¹.

64. Né rileva, al fine di motivare la pretesa natura opzionale ed evitabile del supplemento, la circostanza che il professionista offra uno strumento di pagamento, il sistema PagOnline³² che non prevede l'addebito di commissioni. Infatti, i richiamati principi di trasparenza tariffaria (ora espressamente codificati dalla normativa comunitaria) prescrivono in ogni caso il divieto di scorporo dal prezzo del biglietto aereo, comunque reclamizzato, delle voci di costo che non riguardano servizi diversi da quello del trasporto passeggeri, restando nella piena libertà della impresa riconoscere sconti e riduzioni di prezzo al verificarsi di particolari situazioni quali, ad esempio, l'utilizzo di un particolare strumento di pagamento che si intenda favorire per motivi di efficienza o convenienza economica.

65. Nel caso di specie, del resto, il sovrapprezzo risulta praticamente applicato a tutte le vendite *on line* sin dal mese di novembre 2005 (con importi differenziati a seconda dei diversi circuiti e dal maggio 2009 nella misura unica di 5 euro - *cfr.* precedente Tab. n. 1). Ne discende che, nell'ambito delle transazioni effettuate *on line* tramite il sito *internet* del professionista, l'applicazione del supplemento rappresenti sostanzialmente la regola, piuttosto che l'eccezione, o anche solo una circostanza meramente eventuale.³³

66. Del pari non condivisibile è l'argomentazione difensiva basata sull'asserita difficoltà per il vettore di incorporare nella tariffa il *credit card surcharge*, in quanto ciò implicherebbe la definizione di prezzi diversi a seconda del canale di vendita utilizzato (siti *internet*, agenzie di viaggio, ABS). Tale argomentazione, infatti, confonde la completa libertà di *pricing* di cui gode il vettore nella determinazione delle proprie tariffe aeree con il rispetto dei richiamati obblighi di trasparenza nella prospettazione al pubblico del prezzo dei servizi offerti, indipendentemente dal canale di vendita utilizzato (compreso, quindi, *internet*).

³¹ Cfr. doc. n. 21 dell'indice del fascicolo in cui il professionista ha specificato che le spese di carta di credito rientrano nella parte rimborsabile del biglietto in tutti i casi di rimborso per cause dipendenti dal vettore.

³² Cfr. doc. n. 21 dell'indice del fascicolo.

³³ Inoltre, si consideri l'apprezzabile quota di biglietti venduti ai consumatori tramite il canale *call center* Bluexpress (circa il 6%), dove anche si applica la commissione di 5 euro.

67. In ogni caso, l'intermediazione effettuata dal canale agenziale, c.d. GDS³⁴ – che spesso utilizza un diverso sistema di prenotazione - o quella effettuata dagli operatori del mondo *on line* (c.d. compattatori) implica la fornitura al consumatore di uno specifico servizio e legittima l'applicazione di commissioni dirette a remunerare tale distinta prestazione. Lo stesso professionista, peraltro, non dispone del potere di definire la commissione applicata dagli operatori dei diversi canali di vendita.

68. In merito allo scorporo del *credit card surcharge* dal prezzo del biglietto aereo assume rilievo, oltre ai richiamati principi di trasparenza tariffaria, anche l'art. 3, comma 4, del Decreto Legislativo n. 11/2010³⁵ di recepimento della Direttiva (CE) n. 2007/64³⁶ sui servizi di pagamento nel mercato interno, in forza del quale “*il beneficiario non può applicare spese al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento*”, mentre è consentito, ai sensi del comma 3 dello stesso articolo, applicare uno sconto nel caso di utilizzo di un particolare strumento di pagamento.

69. Il legislatore italiano ha quindi chiaramente optato per l'adozione di un regime particolarmente stringente in sede di trasposizione della richiamata Direttiva che pure rimetteva agli Stati membri la libertà di applicare o meno la regola del c.d. *surcharge* (i.e la possibilità per il beneficiario di applicare spese al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento).

70. Le risultanze istruttorie evidenziano, inoltre, come l'importo del *credit card surcharge* non corrisponda affatto ai costi asseritamente imposti dai circuiti delle carte di credito accettate per il pagamento *on line* dei biglietti, risultando per contro, rispetto ad essi, significativamente superiore, rafforzando la valutazione di scorrettezza delle informazioni fornite dal professionista sul prezzo dei biglietti.

71. Sotto questo profilo, le risultanze evidenziano l'erroneo calcolo operato dal professionista per giustificare il costo della commissione da corrispondere alle società gestori dei circuiti, in particolare applicando la percentuale contrattualmente prevista sulla transazione media (scontrino

³⁴ Come chiarito dal professionista in sede di audizione (cfr doc. n. 29), i ricavi derivanti dal GDS confluiscono nel cosiddetto BSP (*Billing and Settlement Plan*) e, a sua volta, nella IATA *Clearing House*, ovvero la stanza di compensazione a livello mondiale dei debiti e crediti reciproci dei membri appartenenti alla IATA, con accredito/addebito effettuato su base quindicinale.

³⁵ D.Lgs 27 gennaio 2010, n. 11 “attuazione della Direttiva n. 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE”, in GURI S.O., n. 29L, del 13 febbraio 2010).

³⁶ Direttiva n. 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 novembre 2007 “relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle Direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE”, in GUCE L 319/1, del 5 dicembre 2007.

medio – cfr. precedente Tab. n. 2) e non sul costo medio del biglietto/tratta, dal momento che ai consumatori il supplemento di 5 euro viene richiesto per passeggero e per ogni tratta acquistata e non per singola transazione. Inoltre, la stima omette di considerare che, nella stragrande maggioranza delle transazioni effettuate *on line* sul sito *internet* del vettore e tramite *call center*, il pagamento è regolato con le carte di credito Mastercard o Visa (per circa il 90% nel periodo gen-nov 2010), entrambe soggette a una *fee* considerevolmente inferiore a quella prevista dal circuito American Express.³⁷ L'analisi effettuata sulla base dei dati forniti dal professionista ha portato, infatti, ad un valore significativamente inferiore a quello applicato dal professionista.

72. A ciò deve aggiungersi che il professionista ha incluso nell'importo del *credit card surcharge* anche i propri costi interni derivanti dalla gestione del sistema informatico per il pagamento *on line* (nel caso di specie, quelli relativi al personale necessario per la gestione delle transazioni *on line*³⁸); costi che il vettore dovrebbe in ogni caso sostenere a prescindere dal sistema di pagamento adottato.

73. In tal modo, il professionista non solo ha contravvenuto, nelle modalità di rappresentazione del costo dei biglietti aerei offerti, agli obblighi di trasparenza in precedenza evidenziati, ma ha altresì fuorviato i consumatori lasciando impropriamente intendere che il supplemento richiesto alla fine del processo di prenotazione *on line* corrisponda ai costi sostenuti nei confronti dei circuiti delle carte di credito accettate per il pagamento e sia, in quanto tale, totalmente estraneo al controllo e alla politica tariffaria di *Bluexpress*.

74. La scorrettezza della pratica commerciale risulta infine dalle stesse modalità utilizzate dal professionista per indicare la sussistenza del supplemento e i criteri di applicazione.

75. Infatti, l'importo di tale voce di costo è presentato con evidenza grafica e grandezza dei caratteri assolutamente insufficienti sia avuto riguardo alle offerte promozionali diffuse sul sito *internet* www.blu-express.com (cfr schermate nn. 1 e 2), sia con riferimento alle pagine *web* del processo di prenotazione *on line*.

76. Con riferimento ad entrambe, si evidenzia che laddove risulta presente l'indicazione di tale onere aggiuntivo, l'informazione viene fornita con minore evidenza grafica rispetto a quella che contraddistingue la tariffa, o relegata a margine tramite richiamo con asterisco. In particolare, in una

³⁷ Cfr. tabella allegata al doc. n. 26 dell'indice del fascicolo.

³⁸ Cfr. precedente Tab. n. 2.

schermata del sistema di prenotazione, le tariffe proposte vengono espressamente indicate come “*Tasse incluse*” (cfr. schermata n. 3) attraverso una dicitura specifica ben evidenziata in un riquadro e tale da ingenerare la convinzione che il prezzo indicato sia comprensivo di ogni voce di costo. In realtà, è soltanto nella fase terminale del processo di prenotazione del sito *internet* del vettore che tale supplemento trova adeguata visualizzazione.

77. In conclusione, la presentazione delle tariffe dei servizi di trasporto offerti dal professionista sul proprio sito *internet* attraverso lo scorporo dell'importo del *credit card surcharge* dal prezzo del biglietto, nelle offerte tariffarie promozionali o all'inizio del processo di prenotazione *on line*, così come le modalità utilizzate per informare i consumatori della sussistenza di tale supplemento, non rispondono ai criteri di trasparenza e completezza informativa cui il professionista deve attenersi quando promuove la propria offerta tariffaria e, di conseguenza, non consentono al consumatore, sin dal primo contatto, di conoscere l'effettivo prezzo del biglietto, inclusivo dell'insieme di voci di costo che lo compongono (secondo la classificazione di tariffa, tasse e supplementi). Pertanto, tali pratiche commerciali sono contrarie agli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo.

78. Nel caso di specie, la condotta del vettore risulta non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile, avuto riguardo alla qualità del professionista stesso e alle caratteristiche dell'attività svolta. Il rispetto dei generali principi di correttezza e buona fede, declinati anche alla luce delle prescrizioni normative nazionali e comunitarie, impone infatti ai vettori aerei di assicurare, nelle proprie comunicazioni commerciali, la trasparenza tariffaria e la chiarezza delle informazioni fornite ai consumatori al fine di consentire loro una piena e immediata percezione degli elementi essenziali delle offerte proposte; trasparenza e chiarezza che, nel caso in esame, risultano compromesse per effetto dell'indebito scorporo dal prezzo del biglietto di un onere economico non eventuale e ragionevolmente prevedibile *ex ante* e, come tale, interamente riconducibile alla politica tariffaria del professionista.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

79. 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 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

80. 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.

81. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione del professionista che, in base all'ultimo bilancio disponibile (31 ottobre 2009), ha registrato ricavi per circa 226 milioni di euro - potendosi ritenere, pertanto, un'importante impresa nel settore del trasporto aereo di passeggeri e merci, recentemente entrata nel segmento *low cost* con il marchio Blu-express.com³⁹ e che ha acquistato crescente notorietà presso il pubblico. Si tiene altresì conto dell'idoneità della pratica a raggiungere un numero considerevole di consumatori, considerato, in particolare, che la vendita di biglietti attraverso il sistema di prenotazione presente sul sito *internet* di Bluexpress rappresenta circa il 69% del fatturato complessivo della compagnia nel periodo gen-nov 2010.

82. Sempre con riguardo alla gravità deve essere, altresì, considerato, nel caso di specie, il pregiudizio economico per i consumatori, indirettamente desumibile dall'entità complessiva delle somme ad essi addebitate, stimabili in oltre *[omissis]* milioni di euro prendendo a riferimento il periodo gen.-nov. 2010 (.

83. Per quanto riguarda poi la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale, ai fini del presente procedimento, è in essere dal settembre 2007 ed è tuttora in corso.

84. In considerazione di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione nella misura di 65.000 €(sessantacinquemila euro).

³⁹ Sul sito *internet* del professionista (*Home page* – sez. Chi siamo), alla data odierna, si riporta che: “Blu-express.com, l'unica *low cost* basata a Roma Fiumicino, è una compagnia giovane, dinamica, intraprendente e forte dell'esperienza consolidata di Blue Panorama Airlines (seconda flotta lungo raggio in Italia dopo Alitalia.....)”.

85. Tenuto, inoltre, conto del fatto che Blu Panorama Airlines S.p.A. risulta già destinataria di provvedimenti adottati dall’Autorità in applicazione delle disposizioni di cui al Titolo III, Capo II, del Codice del Consumo⁴⁰, si ritiene di comminare alla società Blu Panorama Airlines S.p.A. una sanzione amministrativa pari a 75.000 €(settantacinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2 e 21, comma 1, lettera *d*), 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 prezzo effettivo dei propri servizi di trasposto aereo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Blu Panorama Airlines S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2 e 21, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Blu Panorama Airlines S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 75.000 (settantacinquemila euro);

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

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

⁴⁰ Cfr. Provv. n. 19953 del 11 giugno 2009 – PS2145 - *BLUEXPRESS-COMMISSIONI NON CHIARE*, in Boll. n. 23/09.

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 medesimo. 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 di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'art. 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 150.000 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 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'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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, 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

Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE

Antonio Catricalà