

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 dicembre 2013;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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 l'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, che ha aumentato il massimo edittale della sanzione a 5.000.000 euro;

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTO il proprio provvedimento del 6 febbraio 2013, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società AGA International S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia;

VISTE le proprie delibere del 3 luglio e del 18 settembre 2013, con le quali, 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. LA PARTE

1. Easyjet Airline Company Ltd (di seguito, anche “Easyjet”), compagnia aerea *low cost*, di diritto britannico, in qualità di professionista, è una società con sede legale nel Regno Unito, che ha per oggetto principale l'esercizio di linee e collegamenti aerei per il trasporto di persone e cose fra l'Italia e Paesi esteri e in Paesi esteri. La società, in base all'ultimo bilancio consolidato chiuso al 31 dicembre 2012¹, ha realizzato un fatturato pari a 3.854 milioni di sterline, registrando un significativo incremento rispetto all'esercizio precedente. Nel corso del 2012 il numero di passeggeri trasportati da Easyjet ha raggiunto quota 58.4 milioni (di cui circa 11 milioni in Italia)², con un incremento del 7.1% rispetto all'anno precedente.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo nel mese di gennaio/febbraio 2013³ e due segnalazioni pervenute, da parte di consumatori, rispettivamente in data 3 giugno e 15 novembre 2011⁴, è emerso che il professionista avrebbe posto in essere una pratica commerciale scorretta concernente le modalità attraverso le quali ha proposto sul sito *web www.Easyjet.com/it*, durante il processo di prenotazione, la polizza di assicurazione viaggio facoltativa, in particolare rendendo in modo insufficiente e inadeguato informazioni essenziali circa il servizio assicurativo proposto, in particolare quello relativo ai rischi di annullamento/rinuncia al volo, il cui costo varia a partire da 8-9 € circa a persona; inoltre risultava scorretta la procedura prevista per l'esercizio di detto servizio assicurativo.

3. Nel corso della procedura di prenotazione *on line* dei servizi di trasporto aereo, Easyjet propone ai consumatori, esclusivamente in

¹ Cfr. all. 3 al doc. n. 19 di cui all'indice del fascicolo.

² Cfr. pag. 60 del documento intitolato “Dati di Traffico” rilevato sul sito *internet* dell'ENAC (www.enac.it).

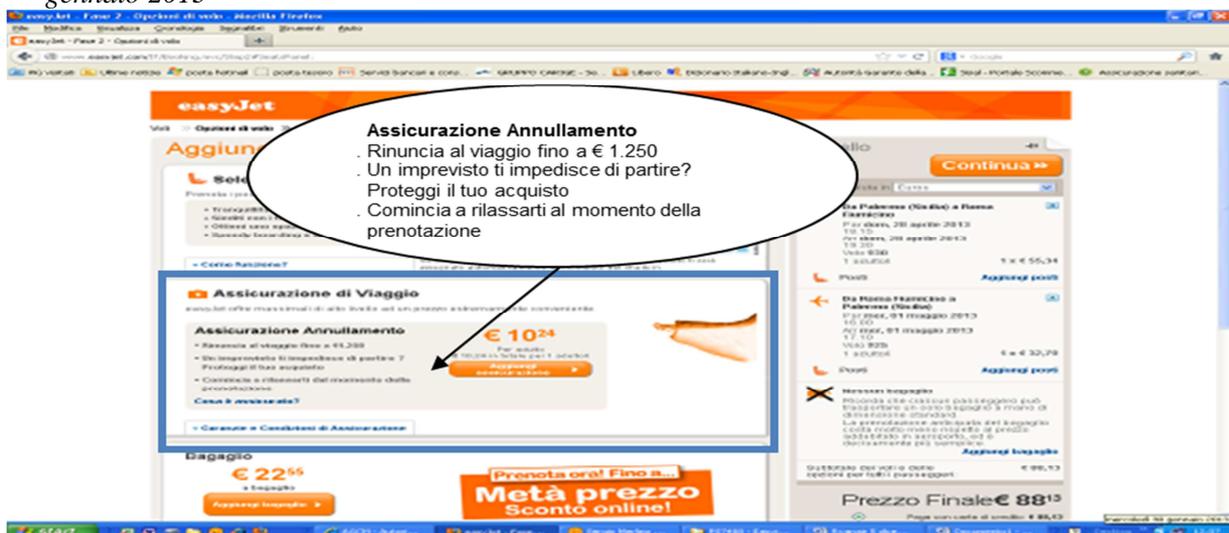
³ Cfr. verbale del 6 febbraio 2013, doc. n. 6 di cui all'indice del fascicolo. Si tratta, in particolare, di complessive n. 244 pagine web, rilevate nel periodo 8 gennaio - 6 febbraio 2013, nonché di un file audio relativo alle informazioni rilasciate dalla segreteria telefonica attivabile chiamando il call center EasyJet al numero 199201840, acquisiti agli atti del fascicolo con verbale del 6 febbraio 2013.

⁴ Cfr. docc. nn. 1 e 3 di cui all'indice del fascicolo. Nel corso dell'istruttoria sono pervenute ulteriori segnalazioni, sempre da parte di consumatori, in data 3 aprile e 26 giugno 2013. Cfr. docc. nn. 20 e 32 di cui all'indice del fascicolo.

abbinamento al servizio di trasporto (prodotto principale)⁵, l'acquisto di ulteriori servizi (prodotti ancillari) tra i quali, per ciò che rileva ai fini del presente provvedimento, diverse tipologie di polizze di assicurazione viaggio di AGA (*Easyjet annullamento; Easyjet all inclusive; Easyjet all inclusive solo andata; Easyjet all inclusive sport invernali, Easyjet all inclusive Italia; Easyjet business travel insurance; Easyjet viaggio sicuro; Easyjet luggage plus*)⁶.

4. Nelle successive Immagini nn. 1 e 2 vengono rappresentati i riquadri che compaiono nel corso del processo di prenotazione di un volo e che presentano i rischi assicurati da alcune delle diverse polizze commercializzate sul sito *internet* di Easyjet, quali “Assicurazione Annullamento” e “Assicurazione All-Inclusive”.

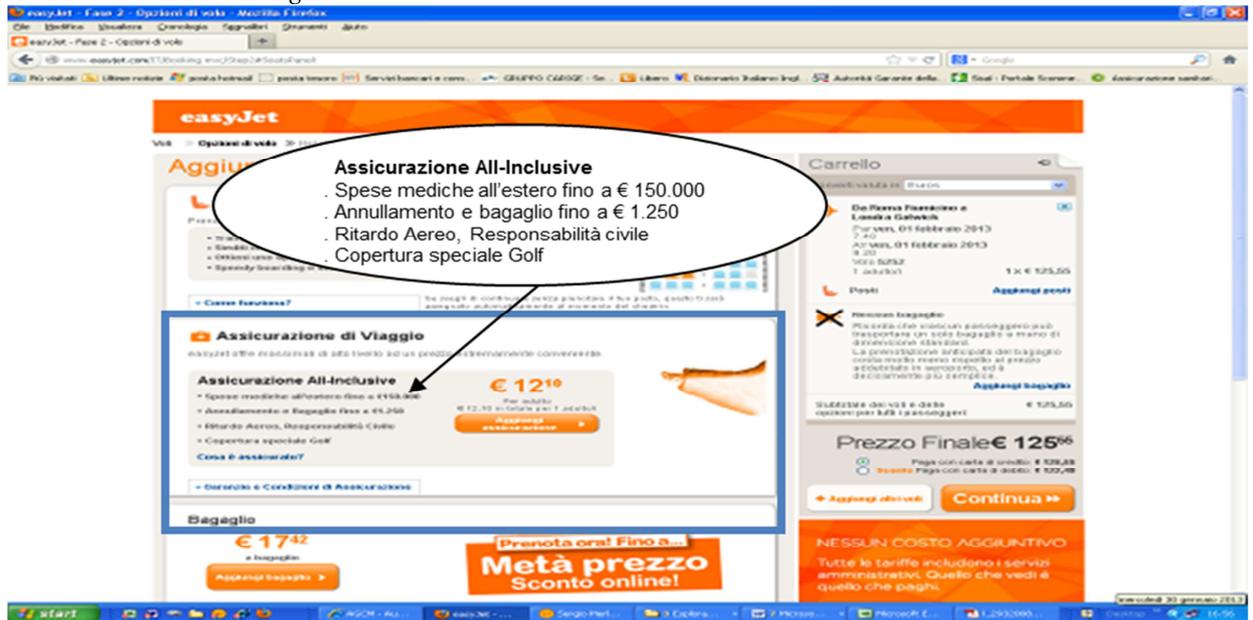
Immagine n.1 – Rappresentazione del riquadro relativo all’offerta Assicurazione Annullamento, prezzo € 10.24, proposta nel corso della simulazione di un volo A/R Palermo – Roma del 30 gennaio 2013



⁵ Tale condizione è essenziale ai fini della stipula di un contratto di assicurazione. Tutte le tipologie di polizze commercializzate sul sito *internet* di EasyJet, devono essere stipulate a garanzia di un viaggio EasyJet e, specificamente nel caso di rinuncia al viaggio, riportano l'avvertenza secondo la quale la garanzia è valida esclusivamente se la polizza è stata stipulata contestualmente alla data di prenotazione del biglietto aereo EasyJet. Si noti che, dalla documentazione disponibile in atti, risulta che fino al 8 gennaio 2013, sul sito EasyJet erano presenti polizze assicurative proposte dalla compagnia AGA International S.A. con il marchio Mondial Assistance. Dal 11 gennaio 2013, il marchio presente sul medesimo sito è stato modificato in Allianz — Global Assistance.

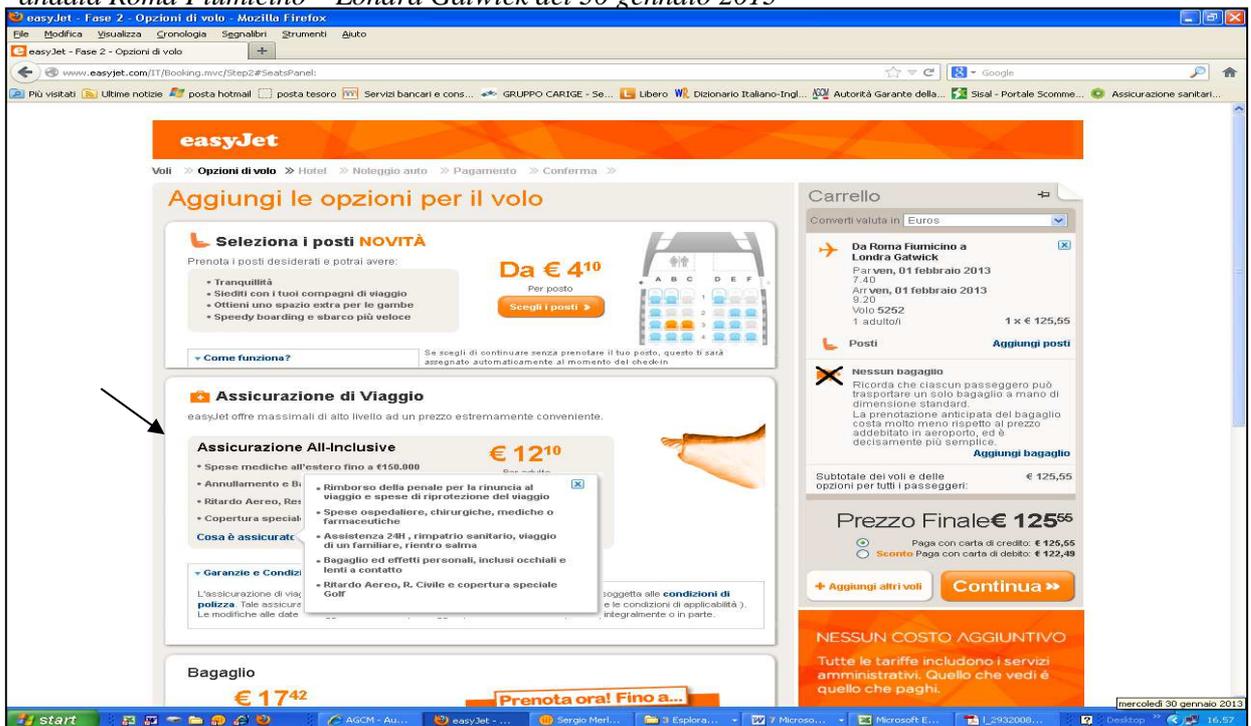
⁶ Secondo quanto affermato dal professionista nelle sue memorie difensive, non tutte le tipologie di polizze vengono offerte sul sito italiano di EasyJet (ad. es. la polizza assicurativa EasyJet all — inclusive sport invernali in quanto non considerata un prodotto interessante per i consumatori italiani).

Immagine n. 2 – Rappresentazione del riquadro relativo all’offerta Assicurazione All Inclusive, prezzo € 12.10, proposta nel corso della simulazione di un volo solo andata Roma Fiumicino – Londra Gatwick del 30 gennaio 2013



5. Cliccando sul link “Cosa è assicurato”, presente all’interno di detti riquadri, il livello del dettaglio informativo circa le caratteristiche, la natura e la consistenza dei rischi assicurati non muta (vedi successiva immagine n. 3, relativa alla tipologia di assicurazione All Inclusive).

Immagine n. 3 - Rappresentazione del riquadro “Cosa è assicurato” relativo all’offerta Assicurazione All Inclusive, prezzo € 12.10, proposta nel corso della simulazione di un volo solo andata Roma Fiumicino – Londra Gatwick del 30 gennaio 2013



6. A seconda della polizza commercializzata, le coperture previste (*cfr.* precedenti immagini nn. 1 e 2) vengono descritte in modo estremamente sintetico, così come il dettaglio dei rischi assicurati (*cfr.* precedente immagine n.3), senza rendere chiaro l'oggetto e la consistenza del servizio proposto e senza evidenziare le numerose esclusioni, limitazioni e franchigie presenti nel contesto dei diversi contratti assicurativi⁷.

7. Nelle condizioni generali di assicurazione viene invece precisato il reale rischio coperto e le altre condizioni e limitazioni del servizio offerto. Specificamente, con riferimento alla polizza *Easyjet annullamento* nella sezione denominata "*Rinuncia al viaggio*", si indica che "*Allianz Global Assistance rimborsa, nel limite di € 1.250,00 per persona, la penale per la rinuncia al viaggio, esclusi i costi di gestione pratica e le tasse aeroportuali, applicata contrattualmente da Easyjet⁸ in conseguenza di rinunce dovute a:* a) *malattia grave improvvisa (o recidiva imprevedibile) certificata da un medico; b) patologie della gravidanza, se accertata successivamente alla prenotazione; c) intolleranza alle vaccinazioni; d) infortunio o decesso, verificatisi successivamente alla prenotazione; dell'assicurato o di un familiare o di una persona anche non familiare indicata in polizza (compagno di viaggio); e) danni materiali all'abitazione a seguito di calamità naturali o furto, che richiedano la presenza dell'assicurato; f) licenziamento o sospensione dal lavoro (cassa integrazione, mobilità) dell'Assicurato*". La stessa descrizione si trova nella polizza "*Easyjet All-Inclusive*", sezione 2, *Rinuncia al viaggio*.

8. Inoltre, le varie tipologie di assicurazione prevedono specifiche esclusioni e limitazioni (ad es., la polizza non copre il rimborso delle tasse aeroportuali e le spese di gestione della pratica), delle franchigie elevate (quali quella pari a 25 euro prevista nel caso di rinuncia al viaggio), elementi che non sono rappresentati dal professionista nel corso del processo di prenotazione ed indicate soltanto nelle *Garanzie e Condizioni di Assicurazione* alle quali il professionista rimanda attraverso un *link* ipertestuale; ciò che viene rappresentato nel corso del processo di prenotazione è, invece, l'importo del massimale rimborsabile, pari ad € 1.250,00.

⁷ Cfr. doc. n. 11 di cui all'indice del fascicolo, in particolare i diversi contratti assicurativi (polizze) acquisiti in sede di ispezione presso AGA.

⁸ L'articolo 6.2 (Cancellazione entro 24 ore dall'effettuazione della prenotazione) del documento Termini e Condizioni pubblicato sul sito *internet* del professionista, prevede, tra l'altro, che "Sarà addebitato un costo di cancellazione per passeggero e per volo in conformità con i costi indicati in Costi ed Oneri". Tale costo di cancellazione è pari a 36 euro, come si rileva approdando alla pagina dei Costi ed Oneri tramite l'apposito *link* ipertestuale inserito nel contesto dell'articolo 6.2..

9. Avuto riguardo, poi, alle modalità previste per la richiesta di rimborso nel caso di realizzazione dell'evento assicurato, il professionista richiede ai consumatori una *fee* aggiuntiva, di importo elevato, anche superiore al costo del servizio stesso pari a 12 euro⁹, per procedere al rilascio della certificazione (cd. lettera di penale) che attesta la mancata fruizione del servizio di trasporto e il dettaglio del costo del biglietto non utilizzato. Del costo di tale certificazione non vi è traccia durante il processo di prenotazione, nel momento in cui il professionista invita il consumatore ad acquistare la polizza - in particolare quella relativa all'annullamento del volo¹⁰.

10. Oltre alla corresponsione della citata *fee* amministrativa, Easyjet prevede anche la necessità di contattare un numero telefonico non geografico a sovrapprezzo (199201840)¹¹ per effettuare il relativo pagamento tramite carta di credito e quindi ricevere, a mezzo posta o per *email*, la lettera richiesta. La telefonata al *call center* rappresenta l'unica modalità mediante la quale Easyjet può effettuare le operazioni necessarie per il rilascio della lettera; infatti, anche il consumatore che abbia utilizzato la *email* o il *fax* viene invitato a chiamare il *call center*. Tale procedura risulta quindi indispensabile per esercitare il proprio diritto al rimborso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

11. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 6 febbraio 2013 è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS7488 nei confronti di Easyjet per possibile violazione degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo¹².

⁹ Cfr. docc. nn. 1 e 3 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁰ Tale tipologia di "rischio" risulta presente pressoché in tutte le tipologie di polizze commercializzate sul sito di EasyJet nelle apposite sezioni intitolate "Rinuncia al viaggio".

¹¹ L'199 è una numerazione la cui tariffazione è indipendente dalla localizzazione geografica del cliente chiamante. Nel caso di specie, si tratta del numero 199201840 (costo 0,06 euro/minuto di scatto alla risposta e 0,12 euro/minuto). Cfr. doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo, nonché la registrazione audio effettuata in data 14 gennaio 2013 del messaggio preregistrato udibile chiamando il citato numero 199201840 ed acquisita agli atti con verbale del 6 febbraio 2013 (durata 1 min, 50 sec); cfr. doc. n. 6 di cui all'indice del fascicolo.

¹² In sede di avvio, veniva in particolare ipotizzata la scorrettezza della condotta posta in essere da EasyJet che ometterebbe di fornire ai consumatori, o renderebbe in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali circa il servizio assicurativo proposto e necessarie per valutare l'effettiva natura e convenienza del servizio offerto. Inoltre, la procedura prevista per l'esercizio del diritto di rimborso (con particolare riferimento all'ipotesi di rinuncia al viaggio), strutturata sulla necessaria richiesta di una lettera

12. L'avvio del procedimento è stato comunicato alla Parte in data 14 febbraio 2013¹³, contestualmente all'effettuazione di un accertamento ispettivo presso la sede di AGA International SA – Rappresentanza Generale per l'Italia (di seguito, anche, AGA o Allianz), compagnia assicurativa offerente le polizze commercializzate sul sito *internet* del professionista *www.Easyjet.com/it* in abbinamento all'acquisto di un biglietto aereo.

13. In data 14 febbraio 2013, nel corso dell'ispezione presso la sede di AGA International SA – Rappresentanza Generale per l'Italia, è stata acquisita documentazione inerente alla pratica commerciale oggetto del procedimento¹⁴, successivamente integrata dalla compagnia di assicurazione in data 5 marzo 2013¹⁵.

14. Il 26 marzo 2013 è stata richiesta assistenza, ai sensi del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 - recante "*Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico*", al Department for Business, Innovation and Skills e all'Office Fair Trading inglesi.

15. In data 2 aprile 2013 è pervenuta una memoria difensiva del professionista, con allegata la documentazione e le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio. Contestualmente Easyjet ha presentato istanza di assunzione impegni - ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento - volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 23 aprile 2013 con decisione comunicata alla Parte il successivo 2 maggio 2013¹⁶.

16. In data 13 maggio 2013 è stata avanzata una richiesta di informazioni all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) la cui risposta è pervenuta il successivo 27 maggio 2013¹⁷.

di penale allo stesso vettore dal costo pari a 12 euro, peraltro attraverso l'obbligo di contattare un numero telefonico non geografico per l'attivazione della procedura stessa, unitamente all'importo della franchigia e all'assoluta indeterminatezza delle tasse governative che non sono oggetto di rimborso da parte della compagnia di assicurazione, potrebbe integrare un ostacolo di natura non contrattuale, oneroso e sproporzionato rispetto allo stesso costo del servizio, imposto dal professionista qualora il consumatore volesse esercitare i propri diritti derivanti dal contratto stipulato con la compagnia di assicurazione per il tramite di EasyJet, tale da annullare o ridurre sostanzialmente il rimborso stesso.

n.c.r. doc. n. 7 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. doc. n. 11 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁵ Cfr. doc. n. 16 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁶ Cfr. docc. nn. 19 e 24 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. docc. nn. 26 e 29 di cui all'indice del fascicolo.

17. Il 10 giugno 2013 il professionista è stato sentito in audizione¹⁸.
18. In data 3 luglio e 18 settembre 2013 l’Autorità ha deliberato la proroga del termine di conclusione del procedimento, da ultimo fissandolo al 2 gennaio 2014. Le comunicazioni sono state inoltrate alla Parte rispettivamente in data 5 luglio e 23 settembre 2013¹⁹.
19. In data 18 ottobre 2013 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell’articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 31 ottobre 2013²⁰.
20. Alla stessa data (18 ottobre 2013), Easyjet ha presentato una memoria conclusiva.
21. Il 4 novembre 2013 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, successivamente pervenuto in data 9 dicembre 2013.
22. Il 15 novembre 2013 l’Autorità ha notificato alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea, al Department for Business, Innovation and Skills britannico e all’Office Fair Trading la propria intenzione di adottare provvedimenti inibitori nei confronti della società Easyjet.

2) *Le evidenze acquisite*

a) La proposta di vendita della polizza assicurativa (in particolare la garanzia “Rinuncia al viaggio”). Modalità di presentazione, pricing e dati quantitativi

23. Easyjet, sulla base di un contratto stipulato in data [omissis] (e la successiva *Letter of Variation* del [omissis]) con Mondial Assistance Europe N.V., AGA International SA (di seguito, AGA o Allianz), ospita sul proprio sito *internet*, durante il *booking process* di un volo, un’apposita sezione dedicata alla pubblicizzazione/offerta di prodotti assicurativi.

24. L’oggetto delle polizze proposte sul sito del professionista riguarda garanzie diverse a seconda delle diverse tipologie di prodotto offerte²¹. La seguente scheda, riassume le caratteristiche delle coperture assicurative riscontrabili nelle diverse polizze “*Easyjet Annullamento*” (immagine 4) e

¹⁸ Cfr. il verbale dell’audizione, doc. n. 31 di cui all’indice del fascicolo.

¹⁹ Cfr. docc. nn. 34 e 38 di cui all’indice del fascicolo.

²⁰ Cfr. doc. n. 40 di cui all’indice del fascicolo.

²¹ Easyjet annullamento; Easyjet all inclusive; Easyjet all inclusive solo andata; Easyjet all inclusive sport invernali, Easyjet all inclusive Italia; Easyjet business travel insurance; Easyjet viaggio sicuro; Easyjet luggage plus

“Easyjet All-Inclusive” (immagine 5).

Immagine n. 4

CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO ASSICURATIVO		
<ul style="list-style-type: none"> L'assicurazione può essere acquistata per servizi di durata massima di 31 giorni. Nessun limite di età per l'acquisto della polizza. La polizza è riservata alle persone residenti o domiciliate in Italia. 		
SCHEMA SINTETICA DELLE GARANZIE E DEI MASSIMALI(*)		
Garanzie	Massimali (fino a)	franchigia
Rinuncia al viaggio	€ 1.250,00	€ 25,00

(*) I massimali indicati si intendono per ogni persona assicurata

Immagine n. 5

CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO ASSICURATIVO
<ul style="list-style-type: none"> La polizza copre tutta la durata del servizio prenotato con EASYJET. L'assicurazione può essere acquistata per servizi di durata massima di 31 giorni. Nessun limite di età per l'acquisto della polizza. La polizza è riservata alle persone residenti o domiciliate in Italia. Copertura fino a € 1.250 in caso di Annullamento. Assistenza Sanitaria 24H. Spese Mediche fino a € 150.000 Fino a € 1.250 in caso di furto, smarrimento o danneggiamento del Bagaglio.
SCHEMA SINTETICA DELLE GARANZIE E DEI MASSIMALI(*)

Garanzie	Massimali (fino a)	franchigia
Annullamento viaggio	€ 1.250,00	€ 25,00
Viaggio sicuro – Assistenza in viaggio e spese mediche	Vedi dettaglio	Vedi dettaglio
Pagamento diretto spese mediche e ospedaliere	Fino a € 150.000,00	NO
Spese di riprotezione del viaggio	€ 400,00	€ 30,00
Bagaglio ed effetti personali	€ 1.250,00	NO
Bagaglio - Massimale per oggetto	€ 150,00	NO
Anticipo spese in caso di ritardo nella riconsegna bagaglio	€ 150,00	NO
Assicurazione Golf	Vedi dettaglio	Vedi dettaglio
Assicurazione ritardo aereo	Vedi dettaglio	NO
Responsabilità civile terzi	€ 200.000,00	€ 250,00 per danni a cose
Assicurazione Sports invernali	Vedi dettaglio	Vedi dettaglio

25. Tutte le citate garanzie prevedono specifiche esclusioni e limitazioni

che vengono indicate all'interno dei diversi contratti.

26. A titolo esemplificativo, con riferimento alla tipologia di polizza maggiormente rilevante ai fini del presente provvedimento - *Easyjet annullamento* – dopo aver specificato le tassative cause delle “rinunce al viaggio” (cfr. par. 7) - ad integrazione delle Esclusioni Comuni a tutte le garanzie assicurative, di cui all'Art.6 della Normativa Comune²², Allianz precisa ancora di non rimborsare la penale relativa ad annullamenti determinati da: “**a**) *infortuni e malattie preesistenti a carattere evolutivo e loro complicanze o qualora al momento della prenotazione sussistano già le condizioni o gli eventi che potrebbero provocare l'annullamento, sempreché non sia stata certificata da un medico l'abilità a viaggiare; b*) *patologie della gravidanza iniziata e nota antecedentemente alla prenotazione; c*) *motivi professionali, salvo quanto disposto al precedente art. 2.1/f*”.

27. In relazione al *pricing* dei prodotti assicurativi proposti nel corso della procedura di prenotazione di un volo Easyjet, si rileva che esso è variabile e

²² Esclusioni comuni a tutte le garanzie - Sono esclusi dall'assicurazione ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e/o evento derivante direttamente od indirettamente da: a) danni causati da, accaduti attraverso o in conseguenza di guerre, incidenti dovuti a ordigni di guerra, invasioni, azioni di nemici stranieri, ostilità (sia in caso di guerra dichiarata o no), guerra civile, situazioni di conflitto armato, ribellioni, rivoluzioni, insurrezioni, ammutinamento, legge marziale, potere militare o usurpato o tentativo di usurpazione di potere; b) scioperi, sommosse, tumulti popolari; c) coprifuoco, blocco delle frontiere, embargo, rappresaglie, sabotaggio; d) confisca, nazionalizzazione, sequestro, disposizioni restrittive, detenzione, appropriazione, requisizione per proprio titolo od uso da parte o su ordine di qualsiasi Governo (sia esso civile, militare o “de facto”) o altra autorità nazionale o locale; e) atti di terrorismo, intendendosi per atto di terrorismo un qualsivoglia atto che includa ma non sia limitato all'uso della forza o violenza e/o minaccia da parte di qualsiasi persona o gruppo/i di persone che agiscano da sole o dietro o in collegamento con qualsiasi organizzatore o governo commesso per propositi politici, religiosi, ideologici o simili compresa l'intenzione di influenzare qualsiasi governo e/o procurare allarme all'opinione pubblica e/o nella collettività o in parte di essa; f) viaggio intrapreso verso un territorio ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanei) emessi da un'Autorità pubblica competente, viaggi estremi in zone remote, raggiungibili solo con l'utilizzo di mezzi di soccorso speciali; g) trombe d'aria, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, inondazioni, alluvioni ed altri sconvolgimenti della natura; h) esplosioni nucleari e, anche solo parzialmente, radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva sviluppata da combustibili nucleari o da scorie nucleari o da armamenti nucleari, o derivanti da fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo o da proprietà radioattive, tossiche, esplosive, o da altre caratteristiche pericolose di apparecchiature nucleari o sue componenti; i) materiali, sostanze, composti biologici e/o chimici, utilizzati allo scopo di recare danno alla vita umana o di diffondere il panico; j) inquinamento di qualsiasi natura, infiltrazioni, contaminazioni dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sottosuolo, o qualsiasi danno ambientale; k) fallimento del Vettore o di qualsiasi fornitore; l) dolo o colpa grave dell'assicurato o di persone delle quali deve rispondere; m) atti illegali posti in essere dall'Assicurato o sua contravvenzione a norme o proibizioni di qualsiasi governo; n) errori od omissioni in fase di prenotazione o impossibilità di ottenere il visto o il passaporto; o) abuso di alcolici e psicofarmaci, uso non terapeutico di stupefacenti od allucinogeni; p) infermità mentali, schizofrenia, forme maniacodepressive, psicosi, depressione maggiore in fase acuta; q) suicidio o tentativo di suicidio; r) Virus da Immunodeficienza Umana (HIV), Sindrome da Immunodeficienza Acquisita (AIDS) e patologie sessualmente trasmissibili; s) guida di veicoli per i quali è prescritta una patente di categoria superiore alla B e di natanti a motore per uso non privato; t) epidemie aventi caratteristica di pandemia (dichiarata da OMS), di gravità e virulenza tale da comportare una elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile. A solo titolo esemplificativo e non limitativo: chiusura di scuole e aree pubbliche, limitazione di trasporti pubblici in città, limitazione al trasporto aereo; u) quarantene.

può essere *flat* in assoluto oppure *flat* all'interno di fasce di prezzo del servizio di trasporto acquistato. Il *pricing* al consumatore è descritto nelle tabelle allegate al contratto tra Easyjet e la compagnia di assicurazione, distinto per tipologia di prodotto. [Omissis]²³.

28. Secondo quanto affermato da Easyjet, Allianz, attraverso la società Fusion (società nata nel giugno 2012 quale *spin off* di Allianz) si occupa di gestire materialmente la struttura informatica che consente l'interconnessione tra i sistemi di Allianz e di Easyjet, seleziona le polizze assicurative da offrire sul sito della compagnia, sulla base di alcuni criteri, quali: *i*) preferenze dei passeggeri italiani; *ii*) tipologia di volo scelta; *iii*) richiesta di mercato; *iv*) prezzo del biglietto; *v*) funzionalità del prodotto; *vi*) esperienza maturata. Detta società compie periodicamente dei *price test*, mediante i quali verifica la congruità del premio richiesto per una determinata tipologia di assicurazione e propone ad Easyjet la modifica del prezzo praticato. I *test* sono effettuati con il consenso di Easyjet, e i risultati sono condivisi tra le due compagnie (aerea e assicurativa).

29. Una volta che il consumatore ha completato la prima fase della prenotazione, il programma riceve le caratteristiche del volo prescelto (es. viaggio solo andata tra l'Italia e una destinazione europea) e seleziona, in base a criteri prestabiliti, l'assicurazione ritenuta più adatta al passeggero con il relativo prezzo.

30. Di seguito (Tabella n. 1) si riportano i prezzi relativi ai prodotti assicurativi offerti ai passeggeri italiani tramite il sito di Easyjet²⁴.

Tab. n.1

	Voli One Way Italia e Europa (<i>all inclusive</i>)	Voli A/R Europa (<i>all inclusive</i>)	Voli A/R Italia (<i>all inclusive</i> x il [omissis] dei passeggeri)	Voli A/R Italia (<i>Easyjet annullamento</i> x il [omissis] dei passeggeri)	Voli A/R Italia (<i>Easyjet annullamento</i> x il [omissis] dei passeggeri)
Costo polizza	€11,80	€19,50	€14,60	Prezzo polizza* da €7.80 a €49.00	Prezzo polizza* da €7.99 a €49.99

* A seconda della variabilità del prezzo del biglietto tra 0 e 300.000 euro. *Price test* effettuati dalla società Fusion nei mesi di maggio e agosto 2012.

²³ Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

²⁴ EasyJet ha reso noto che il prezzo offerto ai consumatori risulta leggermente più alto di quelli indicati in quanto il sistema di prenotazione aggiunge alla tariffa dei costi amministrativi che sono comunque inclusi nel prezzo visualizzato fin dal principio al consumatore.

31. La commissione per Easyjet su ogni polizza venduta sul sito è pari al [omissis]% sul prezzo/premio dei diversi prodotti²⁵, mentre il valore dei contratti di assicurazione stipulati in Italia tramite il sito *web* di Easyjet è stato di [omissis] euro nel 2011 e di [omissis] euro nel 2012²⁶.

32. Nella seguente Tabella n. 2 è riportato, per gli anni 2011 e 2012, il numero dei contratti di assicurazione stipulati con i passeggeri italiani di Easyjet ed il totale dei biglietti venduti da quest'ultima nel mercato italiano²⁸.

Tab. n.2

	2011			2012		
	Contratti di assicurazione	Biglietti	%	Contratti di assicurazione	Biglietti	%
Voli nazionali	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Voli tra l'Italia e l'estero	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Totale	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

33. Dalla precedente Tabella n. 2 risulta che il c.d. “*indice di conversione*”, ovvero la percentuale di polizze assicurative rispetto al numero di biglietti venduti, è di circa il [1-10]% per voli con origine e destinazione in Italia e di circa il [1-10]% per voli con origine Italia e destinazione estera.

b) La procedura prevista da Easyjet per il rilascio della lettera di penale; i ricavi conseguiti da Easyjet.

34. L'introduzione della procedura richiesta dal vettore aereo per il rilascio della lettera di penale risale al 15 aprile 2011. Tale procedura, descritta al punto II del presente provvedimento, è confermata dalla documentazione acquisita agli atti nel corso dell'istruttoria, in particolare da una *mail* del servizio *Assistenza clienti Easyjet* che, in risposta alla sollecitazione di un consumatore²⁷, così testualmente risponde: “*Gentile Sig.ra (...). Le scrivo per comunicarLe che l'invio di una lettera di penale a Lei e direttamente a Mondial Assistance²⁸ prevede il pagamento di una commissione amministrativa di 12.00 €. Qualora volesse procedere con la Sua richiesta di documentazione, Le chiedo quindi gentilmente di contattare il nostro Call Center al numero 199.201.840 (costo della chiamata € 0.12 al minuto, dal*

²⁵ Il contratto tra EasyJet e la compagnia di assicurazione prevede anche ulteriori compensi a favore di EasyJet quali, ad es., [omissis]. Cfr. il verbale dell'ispezione effettuata presso la sede di AGA International SA – Rappresentanza Generale per l'Italia, ed i suoi allegati, di cui al doc. n. 11 dell'indice del fascicolo.

²⁶ Cfr. doc. n. 19 di cui all'indice del fascicolo.

²⁷ Cfr. doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo.

²⁸ Ora AGA International S.A. – cfr. precedente nota n. 5.

Lunedì alla Domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00) per effettuare il pagamento tramite carta di credito e ricevere la mail desiderata. (...)²⁹

35. Le informazioni circa il corrispettivo richiesto per il rilascio della lettera di penale, sono rinvenibili unicamente nel documento *Termini e Condizioni* di contratto del vettore aereo, il cui *link* è presente in fondo all'*home page* del sito *internet* www.Easyjet.com/it, attraverso un collegamento ipertestuale, denominato *Costi ed Oneri*. Tale collegamento, posto all'interno di diversi articoli del medesimo documento [*Articoli: 4: Prenotazioni; 5: Tariffe; 6: Costi di Cancellazione e Rimborsi; 7: Prenotazioni; 8: Modifiche Nome; 9 : Trasferimenti Volo e Tariffe Flessibili ("Easyjet Flexi") e 20: Bagaglio*], conduce ad una pagina *web* in cui sono elencati tutta una serie di costi, a carico dei consumatori, legati principalmente all'oggetto degli articoli sopra citati, ma anche alla richiesta di eventuali servizi aggiuntivi, ai costi amministrativi, alle eccedenze bagagli, ecc.. Scorrendo questa pagina, l'ultima voce in fondo riguarda proprio il *Costo amministrativo per lettere di assicurazione e conferme del volo stampate*.

36. Il numero e i ricavi derivanti dalle certificazioni rilasciate in seguito alle richieste avanzate dai consumatori italiani, relativamente al periodo 15 aprile 2011 – 31 dicembre 2012, sono quelli indicate nella seguente Tabella n. 3 e rappresentano una stima fornita dalla Parte³⁰.

Tab. n.3

Periodo	Stima dei ricavi da rilascio della certificazione di non volo (in euro)	Stima del numero di lettere inviate
15/4/2011 – 31/12/2012	[40-50.000]	[3-5.000]

37. Sulla base della seguente Tabella n. 4, riportante l'importo medio del prezzo di un biglietto (solo andata e a/r) con riferimento a tutte le rotte operate da Easyjet su tratte con partenza o arrivo in Italia, per gli anni 2011 e 2012, si rileva che il costo amministrativo richiesto al consumatore per il rilascio della lettera di penale è pari a circa il *[omissis]*% del prezzo medio dei biglietti e, in alcuni casi, è persino superiore al costo del servizio assicurativo stesso (*cfr.* precedente Tab. n. 1).

²⁹ Cfr. anche la registrazione audio della chiamata effettuata al numero 199201840 di cui al doc. n. 6 di cui all'indice del fascicolo.

³⁰ EasyJet non è in grado di fornire il numero esatto delle lettere inviate ai consumatori italiani e dei relativi ricavi, in quanto tali dati sono raccolti solo su base europea.

Tab. n.4

	Prezzo medio di un biglietto per voli in partenza dall'Italia	Prezzo medio di un biglietto per voli in arrivo in Italia
2011	[omissis] GBP [omissis]euro	[omissis]GBP ([omissis]euro)
2012	[omissis] GBP([omissis]euro)	[omissis]GBP([omissis]euro)

38. Per ciò che concerne, invece, l'obbligo di contattare un numero telefonico a sovrapprezzo per la richiesta della lettera di penale, nessuna informazione è rinvenibile su sito *internet* di Easyjet.

39. Secondo le stime fornite dalla Parte la durata media di una chiamata alla numerazione non geografica sarebbe pari a 322 secondi. Pertanto, considerando che il costo delle chiamate dei consumatori italiani verso il *call center* è pari a 0,06 euro di scatto alla risposta e 0,12 euro al minuto, considerando il tempo di attesa di un operatore disponibile, il professionista ha affermato che, in media, una chiamata costa al consumatore circa 1 euro.

40. Infine, dalle evidenze agli atti (*cfr.* successiva Tabella n. 5)³¹ risulta che per gli anni 2011 e 2012 il numero di richieste di rimborso avanzate dai consumatori sulla base della garanzia *annullamento viaggio* è stato pari a n. [omissis] delle quali n. [omissis] non hanno ricevuto alcun rimborso (pari a circa il 35%)³². Dalla stessa Tabella n. 5 emerge come tale tipologia di rischio sia, rispetto alle altre previste, quella oggetto del maggior numero di richieste di risarcimento.

Tab. n.5³³ Anni 2011 – 2012

Garanzia	Nr. Sinistro (Richieste di rimborso)	Totale Pagato
Annullamento Viaggio	[omissis]	[omissis]
Assistenza	[omissis]	[omissis]
Bagaglio	[omissis]	[omissis]
Responsabilita' Civile	[omissis]	[omissis]
Rimborso Spese Garanzia Assistenza	[omissis]	[omissis]
Ritardo Aereo	[omissis]	[omissis]
Servizi Non Usufruiti	[omissis]	[omissis]
Spese Di Riprotezione Viaggio	[omissis]	[omissis]
Spese Mediche	[omissis]	[omissis]
Totale complessivo	[omissis]	[omissis]

³¹ Elaborazione tratta dai documenti in formato elettronico acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo presso AGA International S.A.. e allegati al verbale dell'ispezione (*cfr.* doc. n. 11 di cui all'indice del fascicolo).

³² Nell'anno 2011, le pratiche rimborsate sono state pari a n. [omissis] per un totale di circa €[omissis]; nell'anno 2012, le pratiche rimborsate sono state pari a n. [omissis] per un totale di circa €[omissis]. Totale nel biennio n. [omissis] pratiche rimborsate per un totale di circa €[omissis].

³³ Secondo quanto riportato nel verbale ispettivo, la Tabella n.5 comprende anche gli indennizzi relativi ai costi sopportati dai consumatori per i servizi ulteriori acquistati contestualmente al volo, quali ad esempio noleggio autovettura o prestazioni alberghiere. AGA, nel corso dell'istruttoria, ha trasmesso ulteriore documentazione integrativa dalla quale si evince che il numero di sinistri per i quali si è proceduto al rimborso della quota riferibile al "solo volo" nel secondo semestre 2012 è pari a circa n. [omissis], per un totale di €[omissis].

Cfr. doc. nn. 11 e 16 di cui all'indice del fascicolo.

c) Le informazioni rese dall'IVASS

41. In data 27 maggio 2013, a seguito di specifica richiesta di informazioni avanzata dall'Autorità³⁴, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) ha reso noto che la compagnia aerea Easyjet non risulta iscritta nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi né nell'elenco degli intermediari comunitari, che svolgono attività di intermediazione in territorio italiano, annesso al suddetto Registro³⁵.

3) *Le argomentazioni difensive della Parte*

a) L'eccezione di Easyjet sull'incompetenza dell'Agcm nel settore della vendita dei prodotti assicurativi

42. Nel corso dell'istruttoria Easyjet ha formulato alcune osservazioni in merito alla presunta incompetenza dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito, anche, Agcm) nello specifico settore della vendita dei prodotti assicurativi³⁶. In particolare, Easyjet ha richiamato le sentenze dell'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato secondo le quali il principio di specialità, sancito dall'art. 19, comma 3 del Codice del Consumo, non consentirebbe l'applicazione di due differenti disposizioni normative che disciplinano la stessa fattispecie, ove una delle due presenti tutti gli elementi dell'altra e aggiunga un ulteriore elemento di specificità³⁷.

43. Easyjet ha evidenziato, altresì, come il Tar Lazio abbia recentemente riconosciuto l'esistenza di una normativa speciale - rappresentata dal Codice delle Assicurazioni private³⁸ - che attribuisce competenza esclusiva all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS, già ISVAP) in materia di tutela del consumatore³⁹, disciplina che osterebbe all'Autorità di

³⁴ In particolare, è stato chiesto all'IVASS di fornire informazioni relativamente all'avvenuta iscrizione di EasyJet al registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi tenuto dall'Istituto, o comunque circa la possibilità per la compagnia di esercitare l'attività di intermediazione assicurativa in Italia.

³⁵ Cfr. docc. nn. 26 e 29 di cui all'indice del fascicolo.

³⁶ Cfr. doc. n. 19 (risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento), doc. n. 31 (verbale dell'audizione del 10 giugno 2013) e doc. n. 40 (memoria conclusiva del professionista), di cui all'indice del fascicolo.

³⁷ Il professionista ha sottolineato come, nella decisione dell'Adunanza Plenaria del 11 maggio 2012, n. 11, § 5, relativa al settore delle telecomunicazioni, il giudice amministrativo ha richiamato il considerando 10 della direttiva 2005/29/CE, secondo il quale la stessa (...) si applica soltanto qualora non esistano norme di diritto comunitario specifiche che disciplinino aspetti specifici delle pratiche commerciali sleali (...) Essa, offre una tutela ai consumatori ove a livello comunitario non esista una specifica legislazione di settore.

³⁸ Decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 (Codice delle Assicurazioni private).

³⁹ Il riferimento è alla sentenza del Tar Lazio, sez. 1, del 17 gennaio 2013, n. 535. In particolare, secondo il giudice amministrativo, l'articolo 3 del Codice delle Assicurazioni private, nell'elencazione delle finalità di

occuparsi dei medesimi profili, e quindi adottare provvedimenti sanzionatori.

44. Secondo il professionista, tale *iter* logico-argomentativo sarebbe dirimente anche nella presente fattispecie, in quanto Easyjet è iscritta dal 2 aprile 2008 nel registro degli intermediari assicurativi tenuto dalla *Financial Services Authority* (FSA)⁴⁰, quale agente di Mondial Assistance (ora Allianz). Pertanto, Easyjet, in relazione alla vendita di assicurazioni viaggio, sarebbe a tutti gli effetti un intermediario assicurativo, ai sensi della direttiva n. 2002/92/CE, del 9 dicembre 2002, sulla intermediazione assicurativa⁴¹, soggetta in via esclusiva al controllo della Financial Services Authority e dell'IVASS

45. Il Codice delle Assicurazioni private, al fine di non frapporre ostacoli al regime di libera circolazione degli intermediari previsto dalla citata direttiva n. 2002/92/CE, prevede che gli intermediari assicurativi che hanno residenza o sede legale nel territorio di un altro Stato membro possano esercitare l'attività in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi nel territorio italiano⁴².

46. A tale conclusione non osterebbe la risposta dell'IVASS dal momento che l'Istituto si è limitato a precisare che Easyjet non risulta iscritta nel Registro Unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi, né nell'elenco degli intermediari comunitari, che svolgono attività di intermediazione in territorio italiano, annesso al suddetto Registro, senza pronunciarsi in merito alla competenza. La circostanza relativa all'iscrizione sarebbe, al più, una mera questione amministrativa, la quale non assume alcun rilievo in merito alla competenza dell'IVASS nel presente caso.

b) Le difese nel merito

47. Easyjet, nonostante l'eccezione di incompetenza, ha comunque

vigilanza dell'IVASS, chiarisce che la stessa "...ha per scopo [...] la trasparenza e la correttezza dei comportamenti delle imprese, degli intermediari e degli altri operatori del settore assicurativo, avendo riguardo [...] alla tutela degli assicurati e degli altri aventi diritto a prestazioni assicurative, all'informazione ed alla protezione dei consumatori". Parimenti, ai sensi del successivo articolo 5 del Codice delle Assicurazioni private, l'IVASS "svolge le funzioni di vigilanza sul settore assicurativo mediante l'esercizio dei poteri di natura autorizzativa, prescrittiva, accertativa, cautelare e repressiva previsti dalle disposizioni del presente codice ... " ed in particolare "... effettua le attività necessarie per promuovere un appropriato grado di protezione del consumatore".

⁴⁰ La FSA è un'autorità indipendente del Regno Unito che ha compiti di vigilanza sui mercati finanziari definiti dal Financial Services and Markets Act 2000, che ne determina anche i poteri sanzionatori.

⁴¹ Tale circostanza sarebbe peraltro espressamente richiamata nel contratto stipulato con Allianz per la commercializzazione delle polizze viaggio, laddove EasyJet si è impegnata a mantenere detta autorizzazione a intermediare prodotti assicurativi, come rappresentante della Mondial Assistance (ora Allianz).

⁴² Il riferimento è all'articolo 116 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

partecipato attivamente al procedimento e mantenuto un atteggiamento collaborativo, fornendo sia le risposte alle richieste di informazioni avanzate dall'Autorità, sia depositando proprie memorie difensive.

48. In via preliminare, il professionista ha affermato che la pratica in esame non sarebbe né contraria alla diligenza professionale⁴³, né idonea ad alterare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, evidenziando, altresì, la circostanza per cui la condotta in esame ha alla base un contratto pan-europeo tra EasyJet ed Allianz, quindi posta in essere in numerosi Paesi europei senza che le competenti autorità abbiano mosso alcun addebito in merito.

49. In ogni caso, qualora l'Autorità dovesse accertare la sussistenza di una pratica commerciale scorretta, la responsabilità di tale condotta dovrebbe ricadere principalmente su Allianz, così come sempre ad Allianz dovrebbe imputarsi, qualora accertata, la natura aggressiva della condotta in esame dal momento che la maggior parte degli addebiti sarebbero ascrivibili alla compagnia di assicurazione (su tutte, la necessità per il consumatore di ottenere una lettera di non volo e l'importo della franchigia)⁴⁴.

50. In base al contratto con la compagnia di assicurazione, lo sviluppo e la gestione del sito dedicato ai prodotti assicurativi offerti ai passeggeri di Easyjet, ivi inclusa la selezione ed il *pricing* dei prodotti, rientrano tra gli obblighi in capo ad Allianz⁴⁵, rispetto ad essi Easyjet ha affermato di non avere un vero e proprio ruolo nella scelta del tipo di assicurazione da proporre ai passeggeri, nonché di svolgere, tramite il suo sito *web*, soltanto una funzione di mera vetrina.

51. Per quanto riguarda la *fee* imposta per il rilascio della cd. lettera di penale, Easyjet ha rilevato che i consumatori sarebbero stati informati dell'esistenza di tale *fee* e che non avrebbero potuto essere scoraggiati dalla procedura adottata per il rilascio della stessa, in quanto il documento *Termini e Condizioni* contiene un *link* alla pagina *Costi ed Oneri*, nella quale viene specificata l'esistenza e l'ammontare della *fee* per il rilascio della lettera.

52. La necessità di ottenere tale certificazione ai fini del rimborso è parte integrante di una procedura determinata da Allianz che richiede la lettera per

⁴³ Basterebbero ad escluderlo da un lato, gli attestati di apprezzamento ricevuti nel corso degli anni da parte dei consumatori; dall'altro, l'esiguo numero di segnalazioni pervenute in Autorità.

⁴⁴ Secondo il vettore aereo la pratica commerciale de qua non sarebbe aggressiva in quanto le ipotesi considerate dal legislatore per addivenire ad una simile qualificazione si fondano su condotte materiali, (ricorso alla forza fisica, ecc.) o indebito condizionamento, determinanti per l'assunzione di una libera decisione di natura commerciale da parte dei consumatori ma non rilevabili nella fattispecie in esame.

⁴⁵ Easyjet non gestisce neanche la sezione dedicata all'assicurazione viaggi che, pur facendo parte del proprio sito *internet*, viene curata dalla società Fusion.

motivi legati al principio generale per cui sul danneggiato incombe l'onere di provare il danno. Per altro verso, Easyjet non potrebbe fornire informazioni personali (nella specie, riguardanti il mancato imbarco) ad Allianz senza il consenso dell'interessato.

53. In relazione al *quantum* di tale *fee*, il vettore aereo ha evidenziato che essa viene richiesta a copertura dei costi amministrativi sostenuti e che nel Regno Unito viene considerata *ragionevole* una commissione pari a 10 *pound* (circa 12 euro) per il rilascio di informazioni ai consumatori. Inoltre, l'esiguità di quanto incamerato da Easyjet in quasi due anni per il rilascio delle lettere di penale⁴⁶ dovrebbe eliminare qualsiasi sospetto circa presunti intenti lucrativi a danno dei consumatori.

54. Sempre con riferimento alla procedura per il rilascio della lettera di penale, Easyjet ha precisato di non trarre alcun profitto dalle chiamate al *call center* effettuate dai consumatori italiani. Il ricavato delle telefonate, la cui tariffa non è paragonabile ad un numero a tariffazione "*premium*", viene utilizzato unicamente per coprire i costi del servizio. Alla luce della tariffa applicata, Easyjet ritiene che il consumatore medio non sia scoraggiato dall'esercitare il proprio diritto di rimborso⁴⁷.

55. Relativamente agli ulteriori profili di contestazione, Easyjet osserva che le tasse governative (cd. APD) vengono automaticamente rimborsate nel momento in cui il consumatore avanza la richiesta della lettera di penale per mancata fruizione del servizio di trasporto⁴⁸. In definitiva, il consumatore non subisce alcun pregiudizio economico, in quanto riceve l'intero importo pagato per il biglietto (le APD direttamente da Easyjet, mentre l'ammontare rimanente da parte della società di assicurazione).

56. Per quanto riguarda le franchigie previste in caso di rimborso e le carenze informative relative al loro ammontare, Easyjet afferma che le *Condizioni di Assicurazione*, richiamabili dal consumatore mediante un *link* ipertestuale posto nel riquadro dedicato all'assicurazione, riportano già nella prima pagina una scheda sintetica delle garanzie e dei massimali, con gli importi delle franchigie.

⁴⁶ Cfr. precedente Tabella n. 3

⁴⁷ Dalla fine del 2010 EasyJet ha ridotto la tariffa del call center (199201840), oggi pari a 6 centesimi di euro di scatto alla risposta e 12 centesimi di euro al minuto.

⁴⁸ Se l'importo delle tasse aeroportuali da rimborsare è superiore a 12 euro, Easyjet deduce la *fee* amministrativa da tale ammontare. Le APD (Air Passenger Duty) rappresentano le tasse che il vettore aereo deve versare alla società aeroportuale per effettuare il servizio di trasporto passeggeri e che è autorizzata a richiedere ai consumatori al momento della prenotazione. Tuttavia, nel caso in cui il passeggero non utilizzi il biglietto, EasyJet non è tenuta a versare tali tasse alla società di gestione aeroportuale; di conseguenza il passeggero ha diritto a ricevere il rimborso delle stesse versate al momento della prenotazione. Se l'importo delle APD è inferiore a 12 euro, EasyJet deduce dalla *fee* amministrativa tale importo e chiede al passeggero il pagamento della differenza.

c) *Le modifiche alla pratica realizzate in corso di istruttoria*⁴⁹

57. In corso di istruttoria, sono state apportate una serie di modifiche, integrative degli impegni che erano stati presentati da Easyjet e rigettati dall’Autorità, idonee ad eliminare ognuna delle criticità evidenziate nella comunicazione d'avvio del procedimento.

58. In primo luogo, Easyjet ha eliminato definitivamente già in sede di presentazione degli impegni (aprile 2013) la *fee* di 12 euro richiesta ai consumatori per il rilascio della lettera di penale.

59. Per ciò che concerne la presentazione dell'assicurazione viaggio sul sito *internet* del professionista, Easyjet ha reso noto quanto segue: **i)** il prodotto Assicurazione annullamento è adesso chiamato "*Assicurazione annullamento biglietto*", in modo che non vi possa essere incertezza alcuna circa l'oggetto della copertura assicurativa; **ii)** la Franchigia Cancellazione è stata rinominata "*Franchigia rimborso biglietto*" e l'ammontare applicabile viene sempre indicato nel riquadro del sito dedicato all'assicurazione viaggio; **iii)** in sostituzione dell'espressione "*rinuncia al viaggio*", è chiarito che il passeggero assicurato avrà diritto al rimborso del biglietto nei casi di "*impedimento obiettivo e sopravvenuto*"⁵⁰; **iv)** sempre nel riquadro dedicato all'assicurazione, viene chiarito che questa non copre le tasse aeroportuali, in quanto esse sono rimborsate direttamente da Easyjet; **v)** il testo contenuto nelle finestre di *pop-up* attivabili dal riquadro del sito dedicato all'assicurazione è stato modificato ed integrato in conformità con quanto proposto sub *ii), iii) e iv)*; **vi)** le modifiche testuali sono recepite anche nella versione in inglese del sito italiano (vedi successive Immagini n. 6 e n. 7).

⁴⁹ Easyjet ha più volte rilevato che Allianz, direttamente o tramite il subfornitore Fusion, controlla e gestisce la sezione del sito *internet* di Easyjet dedicata alla presentazione dell'assicurazione viaggio. Tutte le proposte di modifica presentate a seguito dell'avvio del procedimento sono state solo sollecitate da Easyjet, mentre la loro formulazione e attuazione resterebbe di competenza di Allianz. Ciò premesso, a seguito del rigetto degli impegni, il professionista ha sollecitato Allianz ad effettuare alcune modifiche che sono state integralmente attuate (vedi infra).

⁵⁰ Cliccando sul *link* "Cosa è assicurato?", posto nel riquadro del sito dedicato all'assicurazione, il consumatore ha a disposizione ogni utile informazione circa gli eventi coperti dal prodotto assicurativo offerto.

Immagine n. 6

Assicurazione di Viaggio
easyJet offre massimali di alto livello ad un prezzo estremamente conveniente.

Assicurazione Annullamento Biglietto € 5124
Per adulto
€ 51.24 in totale per 1 adulto/i

- Rimborso biglietto per impedimento obiettivo e sopravvenuto, fino a € 1.250
- Il rimborso avverrà al netto delle tasse, rimborsate direttamente da Easyjet.
- Franchigia rimborso biglietto : € 25 per persona

Aggiungi assicurazione

Cosa è assicurato?

Immagine n. 7

Assicurazione di Viaggio
easyJet offre massimali di alto livello ad un prezzo estremamente conveniente.

Assicurazione All-Inclusive € 19⁹⁹
Per adulto
€ 19.99 in totale per 1 adulto/i

- Spese mediche all'estero fino a € 150,000
Bagaglio fino a € 1,250, Assistenza 24H
- Rimborso biglietto per impedimento obiettivo e sopravvenuto, fino a € 1.250
- Franchigia rimborso biglietto € 25 per persona, tasse rimborsate direttamente da Easyjet.

Aggiungi assicurazione

Cosa è assicurato?

60. Relativamente all'indicazione delle tasse aeroportuali, Easyjet ha implementato una modifica al sistema di prenotazione *on line* in modo da rendere i consumatori edotti dell'ammontare delle tasse aeroportuali prima che essi effettuino l'acquisto del biglietto (vedi successiva Immagine n. 8).

Immagine n. 8

Carrello

	Da Milano Malpensa a Roma Fiumicino Par mer, 09 ottobre 2013 07:00 Arr mer, 09 ottobre 2013 08:20 Volo 901 1 adulto/i	1 x € 58,16
	Da Roma Fiumicino a Milano Malpensa Par sab, 12 ottobre 2013 19:00 Arr sab, 12 ottobre 2013 20:15 Volo 914 1 adulto/i	1 x € 53,03
	Nessun bagaglio da stiva aggiunto Le tariffe per la prenotazione online del bagaglio da stiva sono considerevolmente più economiche rispetto a quelle applicate in aeroporto e le operazioni sono molto più semplici. Aggiungi bagaglio da stiva	
Subtotale dei voli e delle opzioni per tutti i passeggeri: *Tasse governative di € 14,00		€ 111,19

61. Inoltre, riguardo alle modalità per richiedere la lettera di mancato imbarco, Easyjet ha introdotto una nuova procedura che consente ai passeggeri di richiedere la lettera inviando una semplice *e-mail* al servizio clienti di Easyjet.

62. Infine, a conferma della volontà della compagnia di andare incontro alle esigenze di trasparenza, Easyjet ha reso noto di aver già aggiunto nell'*home page* del proprio sito *web* un *link* denominato “*Costi ed Oneri*” che riporta le informazioni relative a tutti i costi e oneri applicabili relativi alla vendita dei servizi Easyjet.

63. Da ultimo, il professionista ha rappresentato le ragioni che imporrebbero, in ogni caso, una sanzione pari al minimo edittale o di ammontare assolutamente modesto in considerazione della modicità del danno procurato ai consumatori, nonché, in particolare, del ravvedimento operoso di Easyjet la quale ha attuato gli impegni proposti indipendentemente dal rigetto degli stessi da parte dell'Autorità apportando tutte le modifiche necessarie alla rimozione dei profili di presunta scorrettezza della pratica commerciale posta in essere.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

64. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 4 novembre 2013 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

65. Con parere pervenuto in data 6 dicembre 2013, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- Easyjet ha omesso di fornire ai consumatori, o comunque fornisce in modo non adeguato, informazioni essenziali relative al prodotto assicurativo proposto nel corso della procedura di prenotazione di un biglietto aereo, sulle pagine web del sito *internet* della compagnia, quali l'esistenza di una fee di 12 euro per il rilascio della lettera che attesti il mancato utilizzo del biglietto, l'ammontare della franchigia, l'indicazione che il rimborso non copre le tasse unite alla scomposizione degli elementi di costo del biglietto;
- tali omissioni, notizie fuorvianti non sono idonee a informare i

consumatori sulle effettive caratteristiche del servizio offerto, pregiudicando il loro comportamento economico e inducendoli a prendere una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso;

- non hanno efficacia sanante le informazioni fornite successivamente al primo contatto;
- la scomposizione degli elementi di costo è prevista anche dal Reg. CE 1008/2008, all'art. 23;
- la pratica commerciale aggressiva implica qualsiasi ostacolo non contrattuale, oneroso e sproporzionato, imposto dal professionista, nel caso in cui il consumatore intenda esercitare diritti contrattuali.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

1) Sulla competenza dell'Autorità

66. Nel corso dell'istruttoria, Easyjet ha sollevato un'eccezione di incompetenza dell'Autorità ad adottare provvedimenti sanzionatori in applicazione dell'articolo 19, comma 3, del Codice del Consumo nello specifico settore della vendita di prodotti assicurativi.

67. In proposito, si rileva che la polizza di assicurazione viaggio, indipendentemente dalla titolarità del soggetto che offre realmente la copertura assicurativa (nel caso di specie, Allianz), viene presentata nel corso del processo di prenotazione sul sito *Internet* di Easyjet (il negozio di vendita) quale bene accessorio del servizio di trasporto aereo offerto dal professionista ed a questo inscindibilmente legata.

68. Tale condizione, infatti, è essenziale ai fini dell'acquisto del prodotto assicurativo. Al riguardo, si rileva che tutte le tipologie di polizze proposte sul sito *internet* del professionista, *devono essere stipulate a garanzia di un viaggio Easyjet* e, specificamente nel caso di rinuncia al viaggio, *la garanzia è valida esclusivamente se la polizza è stata stipulata contestualmente alla data di prenotazione del biglietto aereo Easyjet.*

69. Il servizio assicurativo di cui trattasi, peraltro, ha natura facoltativa al pari di altri servizi (quali lo *speedy boarding*, il bagaglio da stiva, ecc. proposti sempre nel corso del processo di prenotazione/vendita *on line* di un volo) che il consumatore, secondo una logica di *opt-in*, può scegliere di acquistare (sempre in abbinamento al servizio principale, per l'appunto, il

volo aereo)⁵¹.

70. Pertanto, essendo indiscutibile la circostanza che la pratica commerciale in contestazione si svolga, come sopra specificato, nell'ambito della principale attività esercitata da Easyjet, cioè il servizio di trasporto aereo, e che la polizza assicurativa (il cui acquisto è facoltativo per il consumatore) sia un servizio meramente accessorio proposto nel corso del processo di prenotazione di un volo, non risulta che, nella circostanza specifica, Easyjet possa ritenersi un intermediario assicurativo; peraltro, lo stesso professionista sostiene nelle proprie memorie che il suo ruolo, nella pratica in esame, sarebbe soltanto quello di *mera vetrina* dei prodotti di Allianz.

71. In ogni caso, si osserva che il *TITOLO IX - Intermediari di assicurazione e di riassicurazione* - del Codice delle assicurazioni private, nel disciplinare le condizioni di accesso e di esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa svolta a titolo oneroso nel territorio della Repubblica, prevede specifiche esclusioni nell'applicazione della disciplina al verificarsi di determinate condizioni, tra le quali quella che l'assicurazione sia accessoria ad un prodotto o servizio oppure, nel caso di viaggi prenotati, garantisca la perdita o il danneggiamento del bagaglio o copra i rischi del ramo vita e della responsabilità civile connessi al viaggio stesso⁵².

72. Coerentemente con tale ricostruzione, si osserva che, secondo quanto emerso nel corso dell'istruttoria, “(...) *la compagnia aerea Easyjet Airline Company Ltd non risulta iscritta nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi né nell'elenco degli intermediari comunitari, che svolgono attività di intermediazione nel territorio italiano, annesso al suddetto Registro*”⁵³.

⁵¹ Cfr. sentenza n. 14 del 2012 dell'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato richiamate anche dal professionista nelle sue memorie difensive.

⁵² In particolare, l'art. 107 (Ambito di applicazione), comma 2, prevede: “Sono escluse dalla disciplina del presente titolo: (...); c) le attività di intermediazione assicurativa quando ricorrono congiuntamente le seguenti condizioni: 1) il contratto di assicurazione richiede soltanto conoscenze sulla copertura fornita; 2) salvo il caso di cui al numero 4), non si tratta di un contratto di assicurazione sulla vita o contro i rischi di responsabilità civile; 3) l'intermediazione non è svolta professionalmente; 4) l'assicurazione è accessoria ad un prodotto o servizio e ne copre i rischi di perdita o deterioramento oppure, nel caso di viaggi prenotati, garantisce la perdita o il danneggiamento del bagaglio ovvero copre i rischi del ramo vita e della responsabilità civile connessi al viaggio stesso; 5) l'importo del premio annuale non eccede cinquecento euro e la durata complessiva del contratto di assicurazione, compresi eventuali rinnovi, non è superiore a cinque anni.

⁵³ Cfr. la nota pervenuta dall'IVASS in data 27 maggio 2013 - doc. n. 29 di cui all'indice del fascicolo. In proposito, si richiama il comma 2 dell'art. 116 del Codice delle Assicurazioni Private (d.lgs. 7/9/05, n. 209), rubricato Attività in regime di stabilimento e di prestazione di servizi, il quale, tra l'altro, prevede che “Gli intermediari assicurativi e riassicurativi che hanno residenza o sede legale nel territorio di un altro Stato membro, possono esercitare l'attività in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi nel territorio della Repubblica, a decorrere dal trentesimo giorno successivo all'apposita comunicazione che l'ISVAP

2) Valutazioni di merito

73. Il procedimento in esame concerne le modalità attraverso le quali viene proposta la polizza di assicurazione viaggio facoltativa, tramite il sito *web* www.easyjet.com/it, in particolare quella relativa ai rischi di annullamento/rinuncia al volo, nonché relativamente alla procedura prevista per l'esercizio di detto servizio assicurativo.

74. Per i motivi che di seguito si esporranno, si ritiene che la pratica commerciale posta in essere da Easyjet, descritta al punto II del presente provvedimento, sia idonea ad integrare la violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto il professionista omette di fornire, o rende in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali circa il servizio assicurativo proposto. Inoltre, la procedura prevista per l'esercizio del diritto di rimborso (con particolare riferimento all'ipotesi di rinuncia al viaggio), appare strutturata in modo tale da integrare un ostacolo di natura non contrattuale, oneroso e sproporzionato rispetto allo stesso costo del servizio, tale da annullare o ridurre sostanzialmente il rimborso stesso.

75. In via preliminare, si rappresenta come la Parte appare oggettivamente responsabile rispetto alla commercializzazione/vendita, che si realizza sul proprio sito web, di un prodotto accessorio rispetto al principale servizio di trasporto aereo offerto ai consumatori, le cui caratteristiche e le relative modalità di presentazione al pubblico rientrano nella sua piena conoscibilità; inoltre, come emerso nel corso dell'istruttoria, il professionista trae consistenti ricavi dalla commercializzazione della polizza, in misura assolutamente e percentualmente prevalente rispetto ad Allianz, nonché acconsente e partecipa alla determinazione del prodotto e del *pricing* proposto da Allianz.

76. Nel merito, si rileva come il professionista, nel momento in cui propone ai consumatori la polizza di assicurazione viaggio, in abbinamento al servizio di trasporto aereo, omette di fornire loro, o rende in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, tutta una serie di informazioni rilevanti ai fini di una valutazione compiuta circa la natura dei rischi assicurati, delle condizioni della stessa e quindi della convenienza

riceva dall'autorità di vigilanza dello Stato membro di origine. (...)”. Ciò al fine di far sì, secondo il dettato dei successivi commi 3 e 4, che l'ISVAP renda note le disposizioni che disciplinano lo svolgimento delle attività di intermediazione che, nell'interesse generale, devono essere osservate sul territorio italiano, nonché adottare, nei confronti dell'intermediario che non osservi tali disposizioni, appositi provvedimenti. (sottolineature aggiunte)

economica all'acquisto del prodotto assicurativo.

77. In particolare, la descrizione dei prodotti è fornita in modo omissivo e fuorviante, mettendo in risalto o aspetti legati ai massimali di rimborso (*Rinuncia al viaggio fino a € 1250; Annullamento e bagaglio fino a € 1250, ecc.*) o informazioni enfatiche prive di reale utilità per il consumatore (*Proteggi il tuo acquisto; Comincia a rilassarti al momento della prenotazione, ecc.*)⁵⁴ senza, al contempo, indicare e dare adeguato risalto o comunque rendere facilmente conoscibili ai consumatori quegli elementi effettivamente utili e determinanti per assumere una decisione di natura commerciale consapevole, quali il rischio effettivamente coperto, le franchigie e le principali limitazioni.

78. Come emerso dalle risultanze istruttorie, infatti, le varie tipologie di prodotti assicurativi prevedono specifiche condizioni, limitazioni e/o esclusioni relative, ad esempio, al rimborso delle tasse aeroportuali, alle spese di gestione pratica e, in particolare, alle franchigie (di importo apprezzabile⁵⁵) che non vengono rappresentate dal professionista nel corso del processo di prenotazione *on line*, limitandosi quest'ultimo a fornire informazioni incomplete ai consumatori e a rimandarli, attraverso un *link* ipertestuale, alle *Garanzie e Condizioni di Assicurazione*, così rendendo loro di non facile accessibilità e reperibilità indicazioni ed elementi essenziali per una razionale scelta di acquisto.

79. Con particolare riguardo, alla polizza *Easyjet annullamento* e alle sezioni denominate "*Rinuncia al viaggio*" presente nella polizza *Easyjet All-Inclusive* e nelle altre tipologie di coperture proposte⁵⁶, le evidenze acquisite hanno messo in luce come la compagnia di assicurazione riconosca il diritto al rimborso al consumatore soltanto al verificarsi di alcune particolari circostanze esterne che impediscono al consumatore stesso di volare (ad es. malattie, infortuni, ecc.)⁵⁷, mentre non contempra alcun indennizzo, contrariamente a quanto il consumatore potrebbe ritenere dallo stesso *nomen* (Annullamento/rinuncia al viaggio) ma soprattutto dalla presentazione del servizio (ad esempio: "*un imprevisto di impedisce di partire? Proteggi il tuo acquisto*"), in tutti quei casi in cui la decisione di non fruire del biglietto aereo dipenda da una libera scelta del consumatore derivante da personali impedimenti.

⁵⁴ Cfr. precedenti immagini nn. 1 e 2.

⁵⁵ Ad es., la franchigia prevista in caso di rinuncia al viaggio è pari ad € 25, altre franchigie sono previste nelle diverse sezioni dell'assicurazione *Easyjet all inclusive - Assicurazione Golf - Assicurazione Bagaglio, ecc.*

⁵⁶ Vedi precedente punto 3.

⁵⁷ Vedi precedente punto n. 7.

80. L'omissione o la non agevole reperibilità di tali informazioni (anche in questo caso presenti solo all'interno delle condizioni di polizza) appare pertanto idonea ad indurre in errore i consumatori sulla natura stessa della garanzia offerta, spingendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

81. Con specifico riferimento alle tasse aeroportuali, che come detto non sono oggetto di rimborso in tutte le tipologie di polizze commercializzate sul sito del professionista, si consideri, altresì, la mancata indicazione, al momento dell'offerta del prodotto assicurativo, del *breakdown* del prezzo del biglietto – peraltro previsto dall'articolo 23 del Reg. CE 1008/2008 sulla trasparenza dei prezzi dei biglietti aerei - cosicché il consumatore non è neppure messo in grado di avere contezza della loro incidenza sul prezzo pagato.

82. Tutte le circostanze e le omissioni informative sopra evidenziate impediscono al consumatore, nella sostanza, di apprezzare esattamente il servizio assicurativo offerto, nonché di avere consapevolezza a priori dell'ammontare e della consistenza del rimborso da richiedere alla compagnia al verificarsi dell'evento assicurato.

83. Oltre alle omissioni di elementi essenziali concernenti la reale natura e il contenuto del servizio assicurativo offerto (la polizza in senso stretto), la pratica in esame si caratterizza anche per alcuni aspetti di aggressività legati alla procedura prevista dal professionista nei confronti di coloro che vogliano avanzare richiesta di rimborso, in particolare per la sua specifica ed elevata onerosità.

84. Le evidenze acquisite, infatti, hanno evidenziato che il professionista richiede una *fee* aggiuntiva, pari a 12 euro, per procedere al rilascio della certificazione (cd. lettera di penale) attestante la mancata fruizione del servizio di trasporto, documento che risulta indispensabile per i consumatori che vogliano chiedere il rimborso in caso di rinuncia al viaggio.

85. In particolare, il consumatore scopre l'esistenza di quest'onere proprio nel momento in cui si rivolge alla compagnia aerea per il rilascio della lettera di penale chiesta da Allianz. Tale informazione, infatti, non viene fornita né al momento dell'offerta della polizza assicurativa sul sito *internet* di Easyjet, né all'interno delle *Condizioni Generali di Assicurazione* (raggiungibili tramite apposito *link* posto nei riquadri di cui alle precedenti immagini nn. 1, 2 e 3) le quali, tra la documentazione da fornire alla compagnia di assicurazione in caso di rinuncia al viaggio, indicano, tra le altre, la *lettera/email di penale rilasciata dal vettore*, ma omettono di indicare il

costo da sostenersi a carico del consumatore. Tale informazione era infatti inserita in una diversa pagina, di difficilissima reperibilità, denominata Costi ed Oneri, raggiungibile attraverso un *link* posto nel documento Termini e Condizioni⁵⁸.

86. Tale condotta assume particolare rilievo ove si consideri che la *fee* amministrativa richiesta al consumatore, fonte di apprezzabili introiti per il professionista (*cf.* precedente Tabella n. 3), in alcuni casi è superiore al costo del servizio assicurativo stesso (*cf.* precedente Tab. n. 1); essa è pari a circa il [omissis]% del prezzo medio di un biglietto aereo Easyjet (*cf.* precedente Tab. n. 4) e ad una percentuale molto più elevata dell'importo rimborsabile, stimabile in circa il 30%, se si considera l'effettivo importo rimborsabile⁵⁹.

87. Da una diversa prospettiva, dal momento che la descritta certificazione è indispensabile ai fini del rimborso da parte della compagnia di assicurazione, si rileva che è il prezzo stesso del prodotto assicurativo ad essere occultato dal professionista per un importo in alcuni casi pari o addirittura superiore al 100% di quello evidenziato nel corso del processo di prenotazione di un volo Easyjet.

88. La natura di ostacolo oneroso e sproporzionato della condotta posta in essere dal vettore aereo si apprezza ulteriormente tenendo conto dell'obbligo di contattare un numero telefonico *non geografico* per l'attivazione della procedura, ovvero un ulteriore costo a carico del consumatore per ottenere il rimborso oggetto del contratto di assicurazione offerto dal professionista. In altri termini, la *fee* e il costo del *call center* imposti da Easyjet ai consumatori appaiono ridurre sostanzialmente, se non finanche annullare il diritto al rimborso derivante dal contratto stipulato con Allianz per il tramite del professionista stesso.

89. Al riguardo, si rileva come le evidenze agli atti hanno fatto emergere che circa il [omissis]% delle richieste di rimborso avanzate dai consumatori sulla base della garanzia *annullamento viaggio* non abbia avuto esito

⁵⁸ Infatti, il *link* Costi e Oneri, oltre ad essere estremamente generico e non specificamente ricollegabile all'onere di cui trattasi, è posto all'interno di diversi articoli del citato documento Termini e Condizioni dal diverso oggetto. Del resto, anche cliccando su detto *link*, la pagina alla quale si approda elenca tutta una serie di costi amministrativi di vario genere e soltanto all'ultima voce viene indicato il "Costo amministrativo per lettere di assicurazione e conferme del volo stampate", in relazione al quale nessun cenno viene invece fatto all'interno del pertinente articolo 29 – Assicurazione, né nella pagina delle FAQ (Frequently Asked Questions) del sito del professionista.

⁵⁹ Infatti, da un prezzo medio del biglietto (*cf.* precedente Tab. n.4), detraendo la franchigia, le tasse e le spese di gestione della pratica si perviene ad un importo rimborsabile stimabile in un importo inferiore al 50% del prezzo medio di un biglietto Easyjet considerando sia i voli in partenza dall'Italia che in arrivo in Italia.

positivo. (Vedi precedente punto n. 40)

90. Ai fini della connotazione di aggressività della pratica rileva anche che la *fee* richiesta per il rilascio della lettera di penale attiene ad un evento - la mancata fruizione del volo - la cui informazione è già nella disponibilità della compagnia aerea che presta il servizio di trasporto e che, proprio per ragioni di sicurezza, verifica quali consumatori fruiscono del servizio acquistato accedendo all'aeromobile: si tratta quindi di un'informazione che potrebbe facilmente essere scambiata con la compagnia di assicurazione senza gravare sul consumatore.

91. In proposito, si ritiene scorretta qualsiasi ingiustificata imposizione di oneri o frapposizione di ostacoli all'esercizio di un diritto (anche dal punto di vista della farraginosità e complessità della procedura richiesta), quale quello inerente al rimborso di somme legate all'acquisto di un titolo di viaggio, specie quando questi impongano ai consumatori dei costi significativi in grado di vanificare l'esercizio del diritto stesso. Nel caso di specie, infatti, i comportamenti descritti appaiono proprio preordinati a scoraggiare il consumatore nell'avanzare la richiesta o comunque a rendere vano l'esercizio di tale diritto.

92. Alla luce di quanto esposto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, si ritiene che rientri nella diligenza del professionista - nel caso di specie un vettore aereo quale Easyjet ritenuto affidabile e molto noto sul mercato - fornire ai consumatori, in modo chiaro e trasparente, tutte le informazioni di cui necessitano al fine di poter effettuare una scelta commerciale consapevole, nonché esercitare un proprio diritto (il rimborso) derivante dall'acquisto della polizza viaggio dal professionista. Pertanto, la pratica oggetto di esame, descritta al punto II del presente provvedimento, è da ritenersi contraria alla diligenza professionale dal momento che, non si riscontra da parte del professionista, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista stesso e alle caratteristiche dell'attività svolta.

93. La condotta posta in essere da Easyjet, non mettendo il consumatore in condizione di conoscere, sin dal momento della scelta, tutti gli elementi di cui necessita al fine di determinare correttamente il proprio comportamento economico e, in particolare, non informandolo sui costi e sulle condizioni legate al prodotto che limitano l'esercizio del suo diritto o ne riducono considerevolmente la consistenza, è da considerarsi omissiva e tale da indurlo ad effettuare una scelta commerciale che non avrebbe altrimenti

preso, così violando l'articolo 22 del Codice del Consumo. Inoltre, la medesima condotta, in quanto frappone degli ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio del medesimo diritto al rimborso del consumatore, si pone in violazione degli articoli 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

94. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, 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 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

95. 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.

96. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista, uno dei principali vettori aerei europei, con un fatturato rilevante e in condizioni economiche positive, nonché dell'idoneità della pratica a raggiungere un numero considerevole di consumatori in ragione del mezzo utilizzato (il sito *internet* della società) e dell'ampia diffusione delle procedure *on-line* di prenotazione e acquisto dei voli, in particolar modo in relazione alle compagnie aeree *low cost*; ciò trova conferma nel considerevole numero di consumatori che hanno acquistato il servizio assicurativo accessorio, generando quindi rilevanti ricavi per il professionista che trattiene una parte assolutamente prevalente di tali importi. La gravità della pratica si apprezza ulteriormente per gli elementi di aggressività in essa ravvisati, con particolare riguardo agli ostacoli onerosi e sproporzionati imposti ai consumatori che vogliono esercitare il proprio diritto al rimborso in virtù della polizza assicurativa sottoscritta, che apportano ancora una volta ulteriori ricavi al professionista.

97. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di

giugno 2011 ed è proseguita fino al mese di giugno 2013, momento in cui il professionista ha parzialmente attuato gli impegni presentati in corso di istruttoria eliminando la *fee* prevista per il rilascio della lettera di penale; la pratica è comunque cessata prima della conclusione della fase istruttoria in ragione delle misure adottate dal professionista.

98. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Easyjet Airline Company Ltd nella misura di 250.000 € (duecentocinquanta mila euro).

99. Dal momento che, nel caso di specie, sussistono circostanze attenuanti in quanto il professionista ha già posto in essere misure volte a eliminare le conseguenze pregiudizievoli della condotta illecita nei confronti dei consumatori, dettagliatamente descritte al precedente punto III, n. 3), lettera c), del presente provvedimento, si ritiene di ridurre l'importo della sanzione nella misura di 75.000 € (settantacinquemila euro).

100. Deve infine considerarsi l'esistenza della circostanza aggravante della recidiva, in quanto Easyjet Airline Company Ltd risulta già destinataria di altri provvedimenti adottati dall'Autorità in applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette⁶⁰. Tenuto conto di questi aspetti si ritiene pertanto congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 200.000 (duecentomila 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, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore in quanto omette informazioni rilevanti necessarie a valutare l'effettiva natura e convenienza del servizio assicurativo offerto, nonché frappone ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio del diritto al rimborso del consumatore in relazione al prodotto/servizio offerto dal professionista;

⁶⁰ Cfr. delibera n. 20956 del 30 marzo 2010 sul caso PS2915 - EASYJET-MANCATO RIMBORSO, in Bollettino n.13/2010 del 19/04/2010; delibera n. 22456 del 24 maggio 2011 sul caso PS6147 - EASYJET-COMMISSIONI CARTE DI CREDITO, in Bollettino n.21/2011 del 13/06/2011 e delibera di inottemperanza n. 23615 del 30 maggio 2012 (IP131 - EASYJET-COMMISSIONI CARTE DI CREDITO), in Bollettino n.22/2012 del 20/06/2012.

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Easyjet Airline Company Ltd, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società Easyjet Airline Company Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'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.

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

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, 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