



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11272 del 17 ottobre 2018, volto a verificare l’esistenza di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *d*), e 22 del Codice del Consumo, posta in essere da Wizz Air Hungary Ltd, contenente anche l’avvio di un sub-procedimento cautelare per l’eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 8 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 31 ottobre 2018, con il quale è stata deliberata l’adozione della misura cautelare ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’art. 8, comma 1, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LA PARTE

1. Wizz Air Hungary Ltd (di seguito, Wizz Air), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, con sede legale in Ungheria, è una compagnia aerea *low cost* 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. Wizz Air opera su un mix di aeroporti principali e secondari in Europa e dispone di una flotta di Airbus della famiglia A320<sup>1</sup> che include velivoli A320 e A321neo<sup>2</sup>. Sulla base dell'ultimo bilancio disponibile (31 marzo 2018), Wizz Air ha realizzato un fatturato pari a circa [omissis]\* milioni di euro<sup>3</sup>.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nella presentazione ingannevole ai consumatori della tariffa standard – denominata *basic* - per i servizi di trasporto aereo offerti sul sito *internet* della compagnia in lingua italiana <https://wizzair.com/it-it/#/> atteso che, a seguito della modifica della *policy* bagagli – entrata in vigore il 1° novembre 2018 - non risulta più inclusiva del bagaglio a mano grande c.d. *trolley bag* (bagaglio a mano grande fino a 55x40x23 cm), elemento essenziale e prevedibile dal prezzo finale del servizio di trasporto.

3. In particolare, per le prenotazioni effettuate a partire dal 10 ottobre 2018, per voli da operarsi dal 1° novembre 2018 in poi, il professionista ha scorporato dalla tariffa *basic* la possibilità di trasportare un *trolley bag* (bagaglio a mano grande fino a 55x40x23 cm) che attualmente è possibile portare a bordo solo previo pagamento di un supplemento (*Wizz Priority*) attualmente compreso tra 5 e 25 euro a seconda delle modalità e del momento in cui si acquista il supplemento (all'atto della prenotazione *online* o tramite *call center* o in aeroporto).

---

<sup>1</sup> L'Airbus A320 è il modello base della famiglia di aeroplani degli A320 che comprende una versione "allungata", l'A321, aeroplani a medio raggio per l'aviazione civile di passeggeri. L'Airbus A320 può contenere fino a 180 passeggeri. In una tipica versione a due classi (*business* ed *economy class*) ne può contenere fino a 150.

L'A321 è un aereo bimotore che, in una configurazione *standard* a due classi, offre posto a 186 passeggeri. Nella versione più ristretta ad una sola classe l'aereo può trasportare fino a 220 passeggeri. Cfr. [https://it.wikipedia.org/wiki/Airbus\\_A320\\_family](https://it.wikipedia.org/wiki/Airbus_A320_family).

<sup>2</sup> Cfr. <https://wizzair.com/it-it/info-servizi/chi-siamo/informazioni-azienda#/>.

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

<sup>3</sup> *Net domestic sales revenue plus Net export sales revenue*. Cfr. bilancio al 31 marzo 2018, allegato n. 6, pag. 4, al doc. n. 17 di cui all'indice del fascicolo.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

4. In relazione alla pratica sopra descritta, secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>4</sup>, in data 17 ottobre 2018 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio PS11272 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 22 del Codice del Consumo.

5. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza della pratica sul prezzo del servizio di trasporto aereo di passeggeri offerta dal professionista, e contraria agli *standard* di diligenza professionale nel settore di competenza poiché fornirebbe una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale e prevedibile come specificamente indicato dall'art. 23 del Reg. 1008/2008. Con la comunicazione di avvio del procedimento, veniva avviato anche un sub-procedimento cautelare per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale.

6. In corso di istruttoria sono pervenute segnalazioni da parte di consumatori, loro associazioni rappresentative e dell'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC)<sup>5</sup>.

7. In data 23 ottobre 2018 e 8 gennaio 2019, il professionista ha avuto accesso agli atti del fascicolo<sup>6</sup>.

8. In data 29 ottobre 2018, il professionista ha depositato proprie memorie difensive in relazione alla comunicazione di avvio del sub-procedimento cautelare<sup>7</sup>. Il successivo 16 novembre, Wizz Air ha altresì inviato le informazioni richieste in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio<sup>8</sup>, formulando una contestuale istanza di riservatezza che è stata accolta in data 18 dicembre 2018<sup>9</sup>.

9. In data 31 ottobre 2018, è stato trasmesso alla Parte il provvedimento di sospensione della pratica commerciale disposto con delibera dell'Autorità n. 27399 del 31 ottobre 2018<sup>10</sup>.

---

<sup>4</sup> Cfr. verbale di acquisizione agli atti del fascicolo PS11272 - WIZZAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI del 16 ottobre 2018, di cui al doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>5</sup> Cfr. docc. nn. 11, 12, 13, 15, 16, 26 e 35 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>6</sup> Cfr. docc. nn. 6 e 29 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>7</sup> Cfr. doc. n. 8 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>8</sup> Cfr. doc. n. 17 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 24 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>10</sup> Cfr. docc. nn. 9 e 10 di cui all'indice del fascicolo. Il provvedimento, deliberato ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, ordinava alla società Wizz Air

**10.** In data 6 novembre 2018, il professionista ha depositato una nota in cui comunicava l'impossibilità di ottemperare al dispositivo del provvedimento cautelare<sup>11</sup>, a fronte della quale, con provvedimento del 7 novembre 2018, l'Autorità avviava un procedimento di inottemperanza (IP309).

**11.** In data 19 novembre 2018 è stata richiesta assistenza alla competente Autorità ungherese, ai sensi dell'art. 5, commi 3 e 4, 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", inoltrata via IMI (Internal Market Information). La richiesta di assistenza è stata notificata anche alla Commissione Europea DG Mercato Interno<sup>12</sup>.

**12.** In data 4 dicembre 2018 il professionista è stato convocato in audizione<sup>13</sup>, della quale lo stesso ha chiesto il rinvio.

**13.** Con ordinanza n. 7428 del 6 dicembre 2018, il Tribunale Amministrativo del Lazio ha sospeso l'esecuzione del provvedimento cautelare.

**14.** In data 14 dicembre 2018 il professionista ha presentato un'istanza di sospensione del procedimento istruttorio<sup>14</sup>, che è stata rigettata dall'Autorità nella sua adunanza del successivo 19 dicembre 2018<sup>15</sup>.

**15.** In data 28 dicembre 2018, è stato comunicato al professionista il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, fissato alla data del 17 gennaio 2019<sup>16</sup>.

**16.** In data 16 gennaio 2019 si è svolta l'audizione con il professionista.

**17.** In data 17 gennaio 2018, il professionista ha depositato la propria memoria difensiva conclusiva<sup>17</sup>.

**18.** Il 18/01/2019 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni<sup>18</sup>, successivamente pervenuto in data in data 13

---

di sospendere provvisoriamente la pratica, ricomprendendo nella tariffa *basic* la possibilità per il consumatore di portare con sé il *trolley bag* senza quindi richiedere per questo alcun supplemento di prezzo. Il provvedimento riguardava la sospensione della vendita del supplemento di prezzo per il bagaglio a mano grande con riferimento all'attività svolta dal vettore nella sfera di giurisdizione dell'Autorità e quindi le vendite sul sito italiano di Wizz Air (<https://wizzair.com/it-it/#/>) e tutte le condotte materiali poste in essere negli aeroporti italiani.

<sup>11</sup> Cfr. doc. n. 14 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>12</sup> Cfr. doc. n. 18 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>13</sup> Cfr. doc. n. 22 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>14</sup> Cfr. doc. n. 23 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>15</sup> Cfr. doc. n. 25 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 27 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>17</sup> Cfr. doc. n. 33 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>18</sup> Cfr. doc. n. 34 di cui all'indice del fascicolo.

febbraio 2019<sup>19</sup>.

**19.** In data 31 gennaio 2019 l’Autorità ha notificato alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea ed all’Autorità ungherese – tramite IMI - la propria intenzione di adottare provvedimenti inibitori nei confronti della società Wizz Air<sup>20</sup>.

## **2) Le evidenze acquisite**

**20.** Sulla base delle evidenze istruttorie, risulta che, fino alla data del 1° novembre 2018, il professionista prevedeva che il consumatore che acquistava la tariffa *basic* potesse portare con sé un solo bagaglio a mano (*trolley bag*) delle dimensioni consentite (55x40x23 cm e peso massimo di 10 Kg), avendo autonomamente fissato specifiche regole sulla dimensione e peso del bagaglio a mano (*trolley*) che era incluso nella *tariffa basic* di un volo Wizz Air.

**21.** Le vecchie Condizioni Generali di Trasporto (CGT) di Wizz Air in vigore dal mese di agosto 2017<sup>21</sup>, prevedevano, al punto **14.1.3**, che “*Ogni passeggero è autorizzato a trasportare un solo bagaglio a mano, che soddisfi i requisiti seguenti in merito a dimensioni e peso: il bagaglio non deve superare le dimensioni di 55x40x23 cm (...).* Il medesimo regolamento, al punto **14.1.4**, prevedeva altresì che “*Alcuni servizi Wizz Air consentono il trasporto di un piccolo bagaglio (non eccedente le dimensioni di 40x30x18 cm) oltre al bagaglio a mano indicato sopra senza costi aggiuntivi*”. Ancora, il successivo art. **14.1.5**, precisava che “*Poiché lo spazio a bordo è scarso, il numero di bagagli a mano trasportabili è limitato. (...). Eventuali colli eccedenti lo spazio a bordo saranno imbarcati, senza costi aggiuntivi, come bagaglio da stiva. I Bagagli a mano dei Passeggeri che hanno acquistato determinati servizi Wizz Air non saranno imbarcati come bagaglio da stiva, se non assolutamente necessario per ragioni operative*”.

**22.** Alcuni consumatori, pertanto, acquistavano il servizio cosiddetto *Wizz Priority* offerto dalla compagnia in modo sia da garantirsi la sistemazione nella cappelliera del proprio *trolley bag* sia la possibilità di portare anche un secondo bagaglio a mano delle dimensioni 40x30x18, evitando, in tal modo, l’imbarco in stiva ed il ritiro al nastro portabagagli una volta giunti a destinazione.

---

<sup>19</sup> Cfr. doc. n. 38 di cui all’indice del fascicolo.

<sup>20</sup> Cfr. doc. n. 36 di cui all’indice del fascicolo.

<sup>21</sup> Disponibili alla pagina web [https://wizzair.com/static/docs/default-source/downloadable-documents/20170815\\_gcc\\_after29oct\\_it\\_bd7151e8.pdf](https://wizzair.com/static/docs/default-source/downloadable-documents/20170815_gcc_after29oct_it_bd7151e8.pdf).

**23.** Chi non acquistava il servizio *Wizz Priority*, poteva portare un solo bagaglio a mano delle dimensioni consentite che veniva imbarcato in stiva in caso di esaurimento dello spazio a bordo.

**24.** Nel corso dell'estate 2018 Wizz Air ha modificato tale prassi imbarcando tutti i bagagli a mano in stiva che dovevano essere consegnati al banco del *check-in* (Cfr. punto **14.1.5** delle CGT in vigore dal 13 agosto 2018: *“Poiché lo spazio a bordo è scarso, il numero di bagagli a mano trasportabili è limitato. (...). Tutti i bagagli a mano verranno trasportati gratuitamente nella stiva. Questa clausola non si applica per gli oggetti personali secondo l'articolo 14.1.6.”*). Proprio il divieto *tout court* di portare un bagaglio a mano a bordo senza preventiva verifica dell'assenza di spazio e quindi di esigenze di sicurezza, determinava l'intervento dell'Autorità di Vigilanza Ungherese<sup>22</sup>.

**25.** Dalle rilevazioni effettuate d'ufficio sul sito *internet* della compagnia <https://wizzair.com/it-it/#/> nel mese di ottobre 2018<sup>23</sup>, è tuttavia emerso che, a far data dal successivo 1° novembre, i passeggeri che volano con la compagnia ungherese acquistando un biglietto aereo alla tariffa *basic* possono portare in cabina soltanto una borsa di dimensioni non eccedenti i 40x30x20 cm.

**26.** In particolare, le nuove CGT passeggeri e bagagli di Wizz Air - in vigore a partire dal 10 ottobre 2018 - all'art. **14.1.3** prevedono che *“Ogni passeggero è autorizzato a trasportare un solo bagaglio a mano, che soddisfi i requisiti seguenti in merito a dimensioni e peso: il bagaglio a mano non deve superare le dimensioni di 40x30x20 cm (manici e ruote esclusi, tolleranza massima di 5 cm per le ruote). Le dimensioni specificate*

---

<sup>22</sup> Sul punto, nell'ambito delle memorie difensive depositate da Wizz Air in data 29 ottobre 2018 (doc. n. 8 di cui all'indice del fascicolo), è emerso, tra l'altro, che il Ministero dell'Innovazione e della Tecnologia — Direzione Generale Amministrativa di Vigilanza Aeronautica Ungherese, aveva ritenuto contraria alle norme del diritto nazionale la pratica della compagnia aerea relativa alla gestione dei bagagli a mano pubblicata sul proprio sito *internet*, secondo la quale solo i passeggeri che avessero acquistato il servizio *Wizz Priority* potevano portare con loro il bagaglio a mano in cabina, *mentre coloro che non hanno acquistato tale servizio ed hanno un bagaglio a mano delle dimensioni di 55x40x23 cm devono imbarcarlo al banco check-in*. Il Ministero ungherese evidenziava che il criterio fondamentale del bagaglio a mano (rispetto a quello da stiva) è che esso, secondo la disciplina normativa vigente (il Decreto Governativo n. 25/1999), deve rimanere in custodia del viaggiatore dal momento che *“I passeggeri di solito nei loro bagagli a mano trasportano i loro valori e gli oggetti personali che intendono tenere in loro custodia”*; pertanto, tranne per motivi di sicurezza aerea e operativi, esso non deve essere collocato in stiva. La prassi recentemente adoperata da Wizz Air e le sue Condizioni Generali di Trasporto - Passeggeri e Bagagli (parte del punto 14.1.5 delle CGT in vigore dal 13 agosto 2018— vedi precedente paragrafo n. 24) non rispondeva più a tale criterio in quanto ricalificava i bagagli a mano in bagagli da stiva gratuitamente trasportati senza sincerarsi del fatto che esistessero o meno i limiti del loro collocamento sicuro.

<sup>23</sup> In particolare: *i*) nella home page; *ii*) nelle Condizioni Generali di Trasporto passeggeri e bagagli di Wizz Air; *iii*) nella pagina informativa sul servizio *Wizz priority*; *iv*) nelle FAQ; *v*) nel corso del processo di prenotazione di un volo successivo al 1° novembre 2018.



nel presente articolo 14.1.3 includono le tasche laterali.

**27.** L'articolo seguente precisa poi che: **14.1.4** “Alcuni servizi facoltativi di Wizz Air consentono di portare un bagaglio a mano aggiuntivo a bordo di dimensioni non superiori a 55x40x23 cm e di peso massimo di 10 kg (manici e ruote esclusi, con tolleranza massima di 5 cm per le ruote) oltre al Bagaglio a mano<sup>24</sup>.”

**28.** Pertanto, a partire dal 1° novembre 2018, per il “bagaglio a mano grande” (trolley - 55x40x23 cm), il professionista richiede sempre il pagamento di un supplemento, secondo diverse modalità; **i)** acquistando il supplemento *Wizz Priority on line* o tramite *call center* ad un costo attualmente compreso tra 5 € e 17 €<sup>25</sup>; **ii)** corrispondendo la somma di 25 € presso il *gate* (a condizione che vi sia spazio disponibile nella cappelliera della cabina)<sup>26</sup>; **iii)** acquistando i pacchetti *WIZZ GO* o *WIZZ Plus* (che consentono anche di imbarcare ulteriori bagagli più grandi in stiva – vedi successiva Immagine n. 1)<sup>27</sup>.

---

<sup>24</sup> Il medesimo regolamento, prevede altresì che: “**14.1.5**, Se le dimensioni e/o il peso del bagaglio non imbarcato superano i limiti suddetti, il trasporto di tale bagaglio non imbarcato sarà soggetto unicamente al pagamento del supplemento per eccesso (di peso o dimensioni) presso il gate di imbarco specificato sul sito web. Wizz Air si riserva il diritto di trasportare i bagagli non imbarcati con peso o dimensioni in eccesso nella stiva. A causa dei limiti di spazio disponibile in cabina, i bagagli non imbarcati trasportati in cabina non possono superare le dimensioni di 55x40x23 cm e il peso di 10 kg (manici e ruote esclusi, con tolleranza massima di 5 cm per le ruote). In caso di necessità, a causa di motivi operativi e/o di sicurezza, Wizz Air si riserva il diritto di trasportare qualsiasi bagaglio non imbarcato conforme ai suddetti limiti nella stiva, gratuitamente per il passeggero. La presente clausola non si applica agli Effetti personali di cui all'articolo 14.1.6” . **Art. 14.1.6.** “Oltre al Bagaglio non imbarcato è possibile portare a bordo i seguenti Effetti personali di piccole dimensioni senza pagare il relativo supplemento: a. un cappotto o una coperta; b. un telefono cellulare; c. materiale di lettura per il volo; d. per bambini minori di due anni: cibo da consumare durante il volo; e. articoli del duty free acquistati nella sala partenze, lato aria, dopo aver superato i controlli di sicurezza; f. un paio di stampelle per le persone disabili; g. seggiolino auto opposto al senso di marcia munito di cintura di sicurezza interna, se il neonato viaggia su un sedile separato e il seggiolino è munito di un dispositivo di fissaggio che può essere saldamente fissato al sedile dell'aereo”.

<sup>25</sup> Cfr. <https://wizzair.com/it-it/info-servizi/servizi-wizz/wizz-priority#/> rilevata in data 4 febbraio 2019.

<sup>26</sup> Attualmente, secondo quanto riportato nella pagina delle domande frequenti del sito internet di Wizz Air “I passeggeri che non hanno acquistato WIZZ Priority che portano una borsa a mano di dimensioni superiori a 40x30x20 cm, dovranno pagare un supplemento di 25 EURO presso il gate. Se tale bagaglio non supera le dimensioni di 55x40x23 cm, potrà essere portato a bordo, a condizione che vi sia spazio disponibile nella cappelliera della cabina. In caso contrario, il bagaglio verrà posizionato nella stiva. I passeggeri possono rimuovere eventuali effetti personali dai bagagli che verranno posizionati nella stiva” Cfr. <https://wizzair.com/it-it/info-servizi/informazioni-viaggio/bagaglio#faq-come-funziona-il-nuovo-regolamento> rilevata in data 4 febbraio 2019.

<sup>27</sup> Wizz Air, altresì, ha introdotto un nuovo tipo di bagaglio da stiva con peso massimo di 10 kg, oltre alle opzioni già disponibili di 20 e 32 kg. Gli acquisti possono essere effettuati secondo il nuovo regolamento per i bagagli a mano in vigore dal 10 ottobre 2018, per i viaggi a partire dal 1° novembre 2018.

Immagine n. 1 – Rilevata in data 4/2/2019 - simulazione di acquisto volo Roma Ciampino – Bucarest.

The screenshot shows a flight simulation for Wizz Air from Roma Ciampino to Bucarest H. Coanda on Monday, February 11, 2019, at 07:45, with a 2h 5m flight duration. Three fare packages are presented:

- BASIC (VIAGGIA LEGGERO):** 49,99 € per passeggero. Includes: Modificato! Borsa a mano gratuita (40x30x20 cm) in cabina, da posizionare sotto al sedile; Check-in online da 2 giorni prima della partenza.
- WIZZ GO (FAI LE VALIGIE E RISPARMIA):** 78,69 € per passeggero. Includes: Modificato! Borsa a mano gratuita (40x30x20 cm) in cabina, da posizionare sotto al sedile; Trolley (55x40x23 cm) in cabina; Bagaglio da stiva 20 kg; Scelta gratuita del posto, esclusi i posti in prima fila e più spaziosi; Imbarco prioritario; Priority check-in; Check-in online da 30 giorni prima della partenza; Check-in online e in aeroporto gratuito.
- WIZZ PLUS (FLESSIBILITÀ TUTTO IN UNO):** 93,69 € per passeggero. Includes: Modificato! Borsa a mano gratuita (40x30x20 cm) in cabina, da posizionare sotto al sedile; Trolley (55x40x23 cm) in cabina; Bagaglio da stiva 20 kg; Scelta gratuita del posto, compresi i posti in prima fila e più spaziosi; Imbarco prioritario; Priority check-in; WIZZ Flex; Check-in online da 30 giorni prima della partenza; Check-in online e in aeroporto gratuito; Dati del volo; Rimborso su conto WIZZ.

Arrows indicate that the 'BASIC' package is being compared to the 'WIZZ GO' package, highlighting the reduction in baggage allowance (from a 55x40x23 cm trolley to a 40x30x20 cm handbag).

29. Allo stato, il tipo di bagaglio a mano ricompreso nella tariffa *basic* del vettore è di dimensioni significativamente ridotte rispetto a quelle precedentemente previste. Infatti, il volume di spazio totale di cui un passeggero Wizz Air può attualmente usufruire corrispondendo la tariffa *basic* è pari a 24 mila cm<sup>3</sup> (borsa piccola, 40x30x20 cm) rispetto ai 50,6 mila cm<sup>3</sup> (*trolley* 55x40x23 cm) precedentemente inclusi nella medesima tariffa, con una riduzione di più della metà (52,6%)<sup>28</sup> dello spazio disponibile per ciascun passeggero (vedi successiva Tabella n.1).

Tabella n. 1

	tipo bagaglio - borsetta piccola		tipo bagaglio - bagaglio a mano grande (trolley)		spazio per bagaglio a mano	RIDUZIONE
WIZZ AIR	misure	volume spazio in cm <sup>3</sup>	misure	volume spazio in cm <sup>3</sup>	volume spazio in cm <sup>3</sup> totale	SPAZIO %
in tariffa <i>basic</i> prima del 1° novembre 2018	40 cm x 30 cm x 18 cm	0	55 cm x 40 cm x 23 cm fino a 10 Kg	50.600	50.600	.
in tariffa <i>basic</i> dopo il 1° novembre 2018	40 cm x 30 cm x 20 cm	24.000	55 cm x 40 cm x 23 cm fino a 10 Kg	0	24.000	-52,6

<sup>28</sup> Il dato è leggermente inferiore a quello precedentemente calcolato nella comunicazione del termine della fase istruttoria (doc. n. 27 di cui all'indice del fascicolo) dal momento che, come emerso in sede di memoria conclusiva depositata dal professionista in data 17 gennaio 2019 (cfr. doc. n. 33 di cui all'indice del fascicolo), prima del 1° novembre 2018 soltanto coloro che acquistavano il servizio *Wizz Priority* potevano portare a bordo, in aggiunta al *trolley*, anche un piccolo bagaglio (*small bag*) dalle dimensioni di 40x30x18 cm.



**30.** Alla luce della nuova regola imposta dal professionista, nell'attuale tariffa *basic* è ricompresa la possibilità di trasportare solo una “borsa a mano” bagaglio piccolo a bordo (da riporre sotto al sedile) le cui misure (40x30x20 cm) sono pressoché rimaste invariate rispetto a quelle relative alla piccola borsa (40x30x18 cm) che il passeggero poteva precedentemente portarsi a bordo in caso di acquisto del servizio *Wizz Priority*, potendolo aggiungere al classico *trolley* (55x40x23 cm) (Cfr. precedenti paragrafi da n. 21 a n. 24).

**31.** Sostanzialmente, il professionista ha di fatto operato una sorta di *inversione* includendo oggi nella tariffa *basic* solo la” borsa a mano” (non eccedente le dimensioni di 40x30x20 cm) da riporre sotto al sedile davanti (vedi successive immagini nn. 2 e 3 tratte dalle pagine delle FAQ del sito di Wizz Air in data 5 febbraio 2019) invece del *trolley* (55x40x23 cm), che oggi non è più ricompreso nella citata tariffa *basic*.

Immagine n. 2

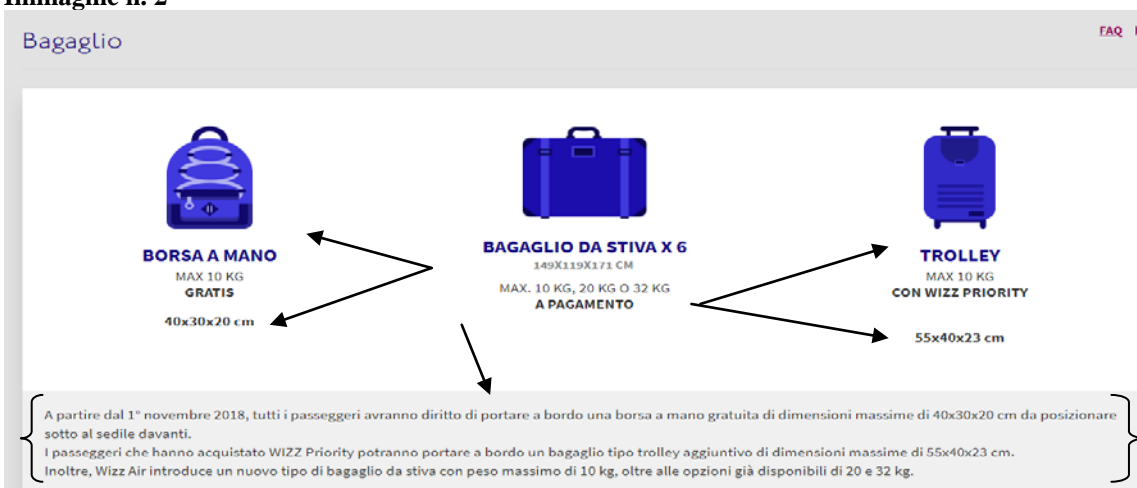


Immagine n. 3

**È CONSENTITO PORTARE UNA BORSA DA DONNA INVECE DI UNO ZAINO?**

Sì, ogni passeggero ha diritto di portare una borsa a mano gratuita di dimensioni massime di 40x30x20 cm a bordo (ad esempio: borsa per laptop, borsa da donna e zaino piccolo) da posizionare sotto al sedile

Questa informazione è stata utile?  SÌ  NO [CHIUDI](#)

**32.** Detta *borsa a mano*, contrariamente a quanto affermato dal professionista, non può assimilarsi alle borse del tipo *wheelie*, ovvero

*trolley*<sup>29</sup> trattandosi di “una borsa a mano gratuita da posizionare sotto al sedile”. Del resto, lo stesso professionista effettua una chiara distinzione tra le due tipologie di bagaglio che risultano evidentemente differenti (cfr. precedente Immagine n.1).

**33.** In merito alla modifica delle regole tariffarie relative alla tariffa *basic*, Wizz Air ha affermato di non conoscere i dati relativi al numero dei passeggeri che viaggiano mensilmente senza bagaglio a mano, avendo solo indicato, in risposta alla richiesta di informazioni avanzata contestualmente all’avvio del procedimento istruttorio<sup>30</sup>, quale stima effettuata dallo stesso professionista, che il numero di passeggeri che vede il proprio bagaglio a mano (*trolley*) registrato al *gate* e imbarcato in stiva, varierebbe approssimativamente tra il 30% ed il 50% per volo<sup>31</sup>, precisando altresì, nella sua memoria conclusiva<sup>32</sup>, che sulla base di una indagine effettuata su un campione di 1 milione di passeggeri, in un mese di operazioni sui 17 aeroporti più importanti del network Wizz Air, è risultata una media di [40-60] bagagli a mano registrati al *gate* ed imbarcati in stiva per volo<sup>33</sup>.

**34.** Il professionista ha altresì reso noto il numero medio dei passeggeri trasportati mensilmente nel periodo gennaio 2017 – ottobre 2018 che ha determinato applicando il *load factor* dei voli operati da e per l’Italia con gli aeromobili Airbus A320 con configurazione per 180 posti (n. medio pax trasportati mensilmente [100-200]), Airbus A320 con configurazione per 186 posti (n. medio pax trasportati mensilmente [100-200]) ed Airbus A321 con configurazione per 230 posti (n. medio pax trasportati mensilmente [150-250]).

**35.** Avuto riguardo, poi, allo spazio complessivo disponibile nelle

---

<sup>29</sup> Cfr. doc. n. 8 di cui all’indice del fascicolo.

<sup>30</sup> Si riporta l’informazione richiesta al paragrafo 18, punto 4, della comunicazione di avvio del procedimento istruttorio: “Spazio complessivo disponibile nelle cappelliere degli aeromobili, espresso in cm<sup>3</sup>, indicando il numero dei bagagli a mano (trolley) delle dimensioni consentite (55\*40\*23 cm) che è possibile inserire nelle cappelliere stesse e, (...), quanti di essi sono stati registrati al gate mensilmente e imbarcati in stiva”. Cfr. doc. n. 2 di cui all’indice del fascicolo.

In proposito, nonostante Wizz Air abbia dichiarato che le operazioni di imbarco non sono effettuate direttamente dalla compagnia, ma vengono affidate agli *handlers* che operano nei vari aeroporti serviti, si rileva che comunque il professionista appare mantenere un potere di coordinamento e direttiva su tali organismi – cfr. nota di ENAC (doc. n. 16 di cui all’indice del fascicolo) dalla quale è emerso che gli *handler* che assistono il vettore sull’aeroporto di Bergamo hanno segnalato di aver ricevuto indicazioni da Wizz Air di continuare ad applicare le tariffe stabilite prima che il TAR Lazio sospendesse l’esecuzione del provvedimento cautelare.

<sup>31</sup> A seconda, tra gli altri fattori, dei picchi stagionali, del tipo di aeromobile e del coefficiente di riempimento - cfr. doc. n. 17 di cui all’indice del fascicolo.

<sup>32</sup> Cfr. doc. n. 33 di cui all’indice del fascicolo.

<sup>33</sup> Ciò che corrisponderebbe alla stima indicata del 30-50% considerato il numero massimo di passeggeri trasportabili sugli aeromobili utilizzati da Wizz Air (prevalentemente da 180 posti) ed i relativi coefficienti di riempimento dei velivoli.

cappelliere degli aeromobili utilizzati da Wizz Air - Airbus A320 e Airbus A321 che possono trasportare, rispettivamente, tra i 180 e i 186 passeggeri e 230 passeggeri - ed al numero dei bagagli a mano (*trolley*) delle dimensioni consentite (55x40x23 cm) che è possibile inserire nelle cappelliere stesse, il professionista ha depositato in corso di istruttoria una relazione denominata "*Overhead Space Assessment*"<sup>34</sup>, con indicazione degli spazi disponibili in cabina. Da tale documento si rileva quanto sintetizzato nella seguente Tabella n. 2:

**Tabella n. 2**

	<b>n. cappelliere disponibili (escluso equipaggio)</b>	<b>n. trolley nelle cappelliere (max 5 x cappelliera)</b>	<b>spazio disponibile nelle cappelliere - cm<sup>3</sup> (*)</b>
<b>A320</b>	<i>[10-20]</i>	<i>[50-100]</i>	<i>[4.000.000-5.000.000]</i>
<b>A321</b>	<i>[20-30]</i>	<i>[100-150]</i>	<i>[5.000.000-6.000.000]</i>

(\*) *This the volume of a trolley 55x40x23 multiplied by the amount of bags that can go in*

**36.** Sulla base di tutti i dati riportati ai precedenti paragrafi 33, 34 e 35, considerato che Wizz Air consente il trasporto di un solo bagaglio a mano, appare possibile stimare con sufficiente approssimazione, con riferimento al velivolo tipo Airbus 320 nella configurazione a 180 posti (che il professionista indica quale modello prevalentemente utilizzato)<sup>35</sup> il dato relativo alla percentuale di passeggeri che viaggiano privi di bagaglio a mano, che risulta inferiore al 5% (cfr. tabella 3). Tale dato conferma che rientra nelle abitudini di consumo della quasi totalità dei passeggeri viaggiare con un bagaglio a mano grande al seguito (vedi successiva Tabella n. 3).

**Tabella n. 3**

<b>A320 CAPACITÀ</b>	<b>N. PAX MEDI TRASPORTATI IN ITALIA GEN-2017 - OTT-2018</b>	<b>TOTALE NUMERO BORSE TRASPORTABILI NELLE CAPPELLIERE</b>	<b>MEDIA TROLLEY REGISTRATI AL GATE E IMBARCATI IN STIVA PER VOLO</b>	<b>STIMA. PAX SENZA TROLLEY %</b>
<b>180</b>	<i>[100-200]</i>	<i>[50-100]</i>	<i>[30-70]</i>	<i>[1-5]%</i>

<sup>34</sup> Cfr. all. n. 5 al doc. n. 17 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>35</sup> Cfr. doc. n. 33 di cui all'indice del fascicolo (memoria conclusiva)

**37.** In corso di istruttoria, Wizz Air ha prodotto una tabella<sup>36</sup> dall'esame comparativo della quale è emerso che la quasi totalità delle compagnie ivi indicate - sia *low cost* che appartenenti al segmento *legacy* - include nella propria tariffa *standard* il *trolley* (bagaglio, come detto, di dimensioni più elevate della borsa piccola) in aggiunta, e non in alternativa, alla borsetta o portadocumenti.

**38.** In tema di ritardi, Wizz Air, nel corso dell'audizione svolta in data 16 gennaio 2019, ha depositato un documento denominato "*baggage related delays*" concernente alcune rilevazioni compiute in merito agli effetti della nuova *policy* bagagli sulle operazioni di volo che avrebbero comportato una significativa riduzione dei ritardi dei voli alla partenza dovuti alle operazioni di imbarco dei bagagli. In particolare, è stato confrontato il periodo intercorrente dal 30 ottobre 2017 al 7 gennaio 2018, con il periodo intercorrente dal 29 ottobre 2018 al 6 gennaio 2019 su base settimanale<sup>37</sup>.

**39.** Da tale documento si evince che, in vigenza della precedente *policy* bagagli, il [5%-10%] dei ritardi (rispetto alle partenze con ritardo pari a zero) e il [1%- 5%] dei ritardi (rispetto alle partenze con ritardi di almeno 15 minuti) registrati su 45 settimane del 2017 sarebbero stati causati dai bagagli di cabina, mentre in vigenza della nuova *policy* bagagli, nelle corrispondenti 45 settimane del 2018, i ritardi causati dai bagagli di cabina sarebbero stati pari, rispettivamente, al [1%- 5%] e al [1%- 5%].

**40.** Da ulteriori informazioni fornite dal professionista risulta, infine, che il numero di passeggeri italiani che hanno acquistato il supplemento *Wizz Priority* (soggetto a disponibilità limitata – max 90 passeggeri) nel biennio 2017/2018 è pari a circa [500.000-1.000.000], di cui 3/4 nel solo 2018. Da un'elaborazione effettuata sulla base dei dati forniti dal professionista<sup>38</sup> si evince come, nel corso del 2018, tale numero sia progressivamente aumentato in modo consistente proprio nei mesi estivi, in corrispondenza del cambio di prassi (imbarco al *check-in*). La tabella 4 riporta il numero dei passeggeri italiani per volo che hanno acquistato il servizio *Wizz Priority* nel periodo gen. 2017- ott.2018<sup>39</sup>.

---

<sup>36</sup> Cfr. all. n. 5 al doc. n. 8 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>37</sup> Cfr. allegato al doc. n. 32 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>38</sup> Cfr. allegato 3 al doc. n. 17 e la Tab. n. 3 del doc. n. 27 di cui all'indice del fascicolo

<sup>39</sup> Secondo il professionista, tale incremento deriverebbe principalmente dall'incremento del numero dei voli operati dalla compagnia aerea. Cfr. verbale audizione, doc. n. 32 di cui all'indice del fascicolo.

Tabella n. 4

MESE-ANNO	N. VOLI OPERATI MENSILMENTE DA E PER L'ITALIA	incremento %	N. PAX ITALIANI CHE HANNO ACQUISTATO WIZZ PRIORITY	N. WIZZ PRIORITY ACQUISTATI PER VOLO	incremento %
gen-17	[1.000-2.000]		[5.000-10.000]	[1-10]	
feb-17	[1.000-2.000]		[5.000-10.000]	[1-10]	
mar-17	[1.000-2.000]		[10.000-15.000]	[1-10]	
apr-17	[2.000-3.000]		[15.000-20.000]	[1-10]	
mag-17	[2.000-3.000]		[15.000-20.000]	[1-10]	
giu-17	[2.000-3.000]		[15.000-20.000]	[1-10]	
lug-17	[2.000-3.000]		[15.000-20.000]	[1-10]	
ago-17	[2.000-3.000]		[10.000-15.000]	[1-10]	
set-17	[2.000-3.000]		[15.000-20.000]	[1-10]	
ott-17	[2.000-3.000]		[10.000-15.000]	[1-10]	
<b>tot ott. 2017</b>	<b>[20.000-30.000]</b>	<b>100</b>	<b>[100.000-150.000]</b>	<b>[1-10]</b>	<b>100</b>
nov-17	[1.000-2.000]		[15.000-20.000]	[1-10]	
dic-17	[1.000-2.000]		[20.000-25.000]	[10-20]	
gen-18	[2.000-3.000]		[15.000-20.000]	[1-10]	
feb-18	[1.000-2.000]		[15.000-20.000]	[10-20]	
mar-18	[2.000-3.000]		[25.000-30.000]	[10-20]	
apr-18	[2.000-3.000]		[30.000-35.000]	[10-20]	
mag-18	[2.000-3.000]		[35.000-40.000]	[10-20]	
giu-18	[2.000-3.000]		[35.000-40.000]	[10-20]	
lug-18	[2.000-3.000]		[60.000-65.000]	[20-30]	
ago-18	[2.000-3.000]		[70.000-75.000]	[20-30]	
set-18	[2.000-3.000]		[75.000-80.000]	[30-40]	
ott-18	[2.000-3.000]		[75.000-80.000]	[30-40]	
<b>tot ott. 2018</b>	<b>[20.000-30.000]</b>	<b>[100-110]</b>	<b>[450.000-500.000]</b>	<b>[20-30]</b>	<b>[300-310]</b>

### 3) Le argomentazioni difensive del Professionista

**41.** La posizione espressa da Wizz Air nei suoi scritti difensivi ha riguardato, preliminarmente, una serie di eccezioni procedurali relative, in sintesi, alla presunta compressione dei diritti di difesa derivante da un'accelerazione del procedimento amministrativo ed alla conseguente carenza dell'istruttoria svolta, nonché alla mancata verifica della corretta ricezione, da parte dell'Autorità ungherese competente, della richiesta di assistenza avanzata ai sensi della direttiva 2000/31/CE in materia di commercio elettronico.

**42.** Nel merito, il professionista ritiene insussistente la pratica commerciale scorretta contestata in sede di avvio del procedimento così

come confermata nell'ambito della comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria.

**43.** In particolare, Wizz Air ha sottolineato di aver adottato la nuova *policy* sul bagaglio a mano su espressa richiesta del Ministero dell'Innovazione e della Tecnologia — Direzione Generale Amministrativa di Vigilanza Aeronautica ungherese e che “*Nello specifico, l'Autorità ha anzitutto rilevato che, (...), a ciascun passeggero deve essere consentito di portare con sé un bagaglio a mano a bordo dell'aeromobile ed ha, quindi, evidenziato che, nel regime della precedente policy sul bagaglio a mano, una considerevole percentuale di passeggeri che avevano acquistato la tariffa base si vedeva trasferito in stiva il proprio bagaglio a mano soltanto al momento delle operazioni di imbarco sul volo, in ragione dell'esaurimento degli appositi spazi a bordo dell'aeromobile*”<sup>40</sup>.

**44.** Wizz Air ritiene, inoltre, che nel regime adottato dalla maggioranza dei vettori aerei, a causa della struttura delle cappelliere degli aeromobili per i voli di medio/corto raggio, molti bagagli che i passeggeri recano con sé all'imbarco vengano poi, di fatto, “*dirottati*” verso le stive degli aeromobili. Solo chi si imbarca tra i primi passeggeri, o perché in possesso della *priority*, riesce a portare con sé il bagaglio a bordo dell'aeromobile. Ciò naturalmente comporta frequenti proteste, richieste di chiarimento e ritardi, nonché il c.d. fenomeno del *pilferage* (ovvero il furto degli effetti personali dei passeggeri contenuti nei bagagli a mano che vengono trasferiti in stiva)<sup>41</sup>.

**45.** Se, dunque, il numero medio di *cabin bags* eccede lo spazio disponibile nelle cappelliere (esattamente come oggi si verifica), appare senz'altro ragionevole ritenere che il vettore possa limitare il numero e la dimensione dei bagagli che è possibile portare in cabina e ciò non solo al fine di ottemperare alle prescrizioni applicabili in materia di sicurezza, ma altresì di evitare conseguenze sulla regolare operatività dei voli, soprattutto in termini di ritardi.

**46.** La nuova *policy*, invece, garantirebbe a tutti i passeggeri, in aggiunta al bagaglio a mano, di portare a bordo anche tutti i loro effetti personali, non solo quelli eventualmente acquistati al *duty free*, ma inclusi “*borse, contenitori di computer portatili e gli ulteriori descritti nelle Condizioni Generali di Trasporto della compagnia*”<sup>42</sup>.

---

<sup>40</sup> Cfr. doc. n. 8, pag. 4, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>41</sup> Non solo, infatti, il bagaglio stesso, non essendo registrato al *check-in* non ha la progressione numerica e la tracciabilità elettronica, ma inoltre è più facilmente aggredibile nelle operazioni di imbarco manuali sottobordo, peraltro al di fuori delle riprese attraverso le telecamere installate all'interno dell'aeroporto.

<sup>42</sup> Cfr. doc. n. 8, pag. 4, di cui all'indice del fascicolo.



**47.** Il professionista evidenzia, poi, come la nuova *policy*, che continua a ricomprendere il bagaglio a mano nella tariffa base e, dunque, il trasporto gratuito dello stesso in cabina, risponderebbe alla prescrizione di cui all'art. 23 del Regolamento UE 1008/2008. Secondo Wizz Air, infatti, ai sensi del citato Regolamento, è il vettore a determinare la tariffa e tale libertà tariffaria riguarda anche i supplementi di prezzo opzionali. Il bagaglio non essenziale è, sempre secondo il professionista, un elemento opzionale e tariffabile in quanto elemento eventuale del contratto di trasporto<sup>43</sup>.

**48.** Il vettore ungherese richiama poi taluni paragrafi della sentenza della Corte di giustizia del 18 settembre 2014, Vueling Airlines, C-487/12 evidenziando che le conclusioni cui perviene la Corte ai paragrafi 40 e 41 vadano esattamente nel senso di confermare l'applicazione del principio di libertà del vettore ex articolo 22 del Regolamento UE 1008/2008 e cioè di prevedere, una volta garantita la gratuità del bagaglio a mano, un corrispettivo per il trasporto di un secondo bagaglio a mano più grande se ricorrono specifiche condizioni. Alla luce delle richiamate conclusioni, secondo Wizz Air appare senz'altro ragionevole affermare che il vettore è libero di prevedere il pagamento di un determinato corrispettivo per il trasporto di ogni bagaglio a mano che ecceda "*requisiti ragionevoli, in termini di peso e dimensioni*", purché il medesimo vettore garantisca il trasporto gratuito in cabina degli effetti *personali e indispensabili* di tutti i passeggeri.

**49.** Riguardo al tema delle dimensioni, le nuove misure del bagaglio a mano (40x30x20 cm), rispetto alle precedenti (55x40x23 cm), consentirebbero di portare a bordo un bagaglio che può essere anche del tipo *trolley* e comunque sufficientemente ampio per contenere tutti quegli effetti personali che costituiscono elemento essenziale della dignità umana.

**50.** Il vettore ungherese rileva, altresì, che la dimensione del bagaglio a mano trasportabile in cabina non è, ad oggi, regolamentata né a livello europeo, né a livello locale e, dunque, rimane soggetta alla libera determinazione del singolo vettore<sup>44</sup>.

**51.** Dal punto di vista della corretta informazione ai passeggeri, il professionista osserva che la nuova *policy* sul bagaglio a mano sia oggetto di ampia, trasparente ed esaustiva pubblicità ed informativa da parte di Wizz Air sin dal primo contatto del passeggero con il sito *internet* e prima dell'avvio del processo di acquisto *online*, essendo altresì dettagliatamente

---

<sup>43</sup> Cfr. doc. n. 33, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>44</sup> Nel rispetto delle previsioni internazionali, comunitarie e nazionali in materia di trasparenza tariffaria, pubblicità ed informativa sul servizio.

descritta nelle *condizioni generali di trasporto — passeggeri e bagagli* della compagnia.

**52.** Wizz Air sottolinea poi la *pacifica assenza di uniformità* tra le diverse compagnie aeree nella determinazione di dimensione e peso massimi consentiti per il trasporto della *free cabin bag*, escludendo qualsivoglia profilo di ingannevolezza "*dal punto di vista della trasparenza tariffaria*" richiesta "*per confrontare le offerte dei diversi vettori*".

**53.** Quanto alla presunta violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo, il professionista afferma che la nuova *policy* sul bagaglio a mano è pienamente conforme agli *standard* di diligenza professionale nel settore di competenza, nonché inidonea a falsare il comportamento economico del consumatore medio<sup>45</sup>.

**54.** Infine, avuto riguardo alla sanzione, Wizz Air sottolinea, nel caso di specie, l'assenza di dolo o di colpa nell'adozione della nuova *policy* che non ha in alcun modo inteso "*sviare il comportamento economico del consumatore*". La novità e la peculiarità del caso di specie inducono la Parte a richiedere all'Autorità, in subordine all'archiviazione, la non irrogazione di una sanzione pecuniaria, ovvero, in estremo subordine, l'applicazione di una sanzione simbolica, pari al minimo edittale.

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

**55.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 18 gennaio 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**56.** Con parere pervenuto in data 13 febbraio 2019, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso di limitare le valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione (*internet*) utilizzato per diffondere la

---

<sup>45</sup> In particolare, Wizz Air afferma che la condotta posta in essere: *i*) salvaguarda il diritto dei passeggeri di essere preventivamente informati circa la natura e le caratteristiche del bagaglio a mano che potrà essere trasportato gratuitamente in cabina; *ii*) consente di confrontare le tariffe all'inizio del processo di acquisto; *iii*) garantisce il trasporto gratuito a bordo di un bagaglio a mano contenente quegli effetti personali indispensabili in relazione a voli di medio/corto raggio, oltre a tutti gli ulteriori effetti personali descritti all'articolo 14.1.6. delle nuove CGT; *iv*) è conforme alla previsione di cui all'art. 22 del Regolamento UE n. 1008/2008; *v*) prevede che eventuali bagagli a mano più grandi, non strettamente necessari al passeggero per far fronte alle proprie esigenze essenziali in relazione a voli di medio/corto raggio (di fatto sostitutivi del bagaglio da stiva) potranno essere trasportati e, dunque, custoditi in cabina in numero massimo predeterminato e dietro pagamento di un determinato (e preventivamente pubblicizzato) corrispettivo.

pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

**57.** In particolare, L'AGCOM, tenuto conto della quota di famiglie che hanno avuto accesso ad *internet* nel 2018 (73,7%), della percentuale degli internauti che acquistano *on-line* (55,9%) e che la percentuale della popolazione che utilizza *internet* è cresciuta di 3 punti percentuali nel 2016 (arrivando al 60%), ha ritenuto che nel caso di specie il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è stato richiesto il parere.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### *a) Questioni preliminari*

**58.** Prima di entrare nel merito della valutazione della pratica commerciale oggetto del presente provvedimento, è opportuno considerare le eccezioni procedurali poste dal professionista e sinteticamente riportate al precedente paragrafo n. 40.

**59.** Avuto riguardo alla compressione del diritto alla difesa derivante dalla presunta *accelerazione* del procedimento amministrativo ed alle conseguenti, supposte, carenze dell'istruttoria, si rileva, in questa sede, come nel corso dello svolgimento del procedimento, Wizz Air abbia depositato proprie memorie (in data 29 ottobre 2018<sup>46</sup> e 17 gennaio 2019), risposto alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento (in data 16 novembre 2018), effettuato più volte accesso agli atti (in data 23 ottobre 2018 e 8 gennaio 2019)<sup>47</sup>, nonché rappresentato le proprie osservazioni in audizione (in data 16 gennaio 2019)<sup>48</sup>.

**60.** In proposito, si rammenta che le disposizioni normative che regolano il procedimento di accertamento delle violazioni del Codice del Consumo, in particolare, gli artt. 6 e 16 del Regolamento sulle Procedure Istruttorie del 1° aprile 2015, prevedono che successivamente alla comunicazione dell'avvio dell'istruttoria e laddove il responsabile del procedimento ritenga

---

<sup>46</sup> In relazione a detta memoria l'Autorità, peraltro, ha parzialmente accolto l'istanza di proroga per il deposito di memorie e documenti avanzata dal professionista nell'ambito del sub procedimento cautelare (cfr. docc. nn. 3 e 4 di cui all'indice del fascicolo).

<sup>47</sup> Cfr., docc. nn. 6 e 29 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>48</sup> La convocazione in audizione del professionista, fissata in origine alla data del 18 dicembre 2018 (cfr. doc. n. 22 di cui all'indice del fascicolo) è stata poi effettuata il 16 gennaio 2019 a seguito di istanza di rinvio avanzata dal professionista stesso (Cfr. doc. n. 23 di cui all'indice del fascicolo).

sufficientemente istruita la pratica, lo stesso comunichi alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria con indicazione di un termine entro il quale le stesse possono presentare memorie conclusive o documenti, rimettendo gli atti al Collegio per l'adozione del provvedimento finale, previa acquisizione, ove necessario, del parere dell'AGCOM e dell'Autorità di regolazione competente.

**61.** Con la citata comunicazione di conclusione della fase istruttoria<sup>49</sup>, il professionista è stato messo in condizione di poter svolgere le proprie puntuali argomentazioni difensive rispetto alla fattispecie qui considerata, nonché di precisare e chiarire la corretta interpretazione di alcuni elementi fattuali (relativi alla diversità tra "*vecchia*" e "*nuova*" *policy* bagagli) indicati nella predetta comunicazione (anche se nella sostanza, come si vedrà *infra*, non rilevanti ai fini della valutazione della pratica).

**62.** Quanto, poi, alla mancata verifica della corretta ricezione della richiesta di collaborazione all'Autorità ungherese, si deve osservare che l'eccezione è frutto della non considerazione delle modalità con le quali vengono effettuate siffatte comunicazioni. Sul punto, si rilevi il Regolamento (UE) n. 1024/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012<sup>50</sup>, il quale ha formalmente istituito il sistema IMI (articolo 2 - *Internal Market Information*), applicazione software multilingue, accessibile tramite *internet*, sviluppata dalla Commissione in collaborazione con gli Stati membri, al fine di assistere gli stessi nell'attuazione concreta dei requisiti relativi allo scambio di informazioni stabiliti in atti dell'Unione<sup>51</sup>.

**63.** Le comunicazioni tra Autorità competenti, in applicazione della direttiva 2000/31/CE, vengono dunque effettuate con il sistema di notifica IMI che trasmette, non fisicamente ma direttamente alle postazioni delle distinte Autorità competenti, la richiesta di collaborazione inviata dall'Autorità. Nel caso di specie, la notifica della lettera di collaborazione è stata, pertanto, ritualmente trasmessa.

**64.** Alla luce di quanto precede, le eccezioni sollevate dalla Parte non possono trovare accoglimento.

---

<sup>49</sup> Cfr. doc. n. 27 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>50</sup> Relativo alla cooperazione amministrativa attraverso il sistema di informazione del mercato interno.

<sup>51</sup> Tale sistema fornisce un meccanismo di comunicazione centralizzato che facilita lo scambio di informazioni transfrontaliero e la mutua assistenza (Cfr. *considerando (2) del Reg. CE 1024/2012*), facilitando la cooperazione amministrativa tra Autorità competenti degli Stati membri, in modalità protetta, contribuendo ad accelerare le procedure e riducendo i costi dovuti alle attese, nel rispetto della normativa sulla *privacy*.

## ***b) Valutazioni di merito***

**65.** La condotta contestata a Wizz Air concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nella presentazione ingannevole ai consumatori della tariffa *standard* – denominata *basic* - per i servizi di trasporto aereo offerti sul sito *internet* della compagnia in lingua italiana <https://wizzair.com/it-it/#/>, che non risulta più inclusiva del bagaglio a mano grande (c.d. *trolley bag* fino a 55x40x23 cm) elemento essenziale e prevedibile del prezzo finale del servizio di trasporto.

**66.** In particolare, a seguito della modifica della *policy* bagagli – entrata in vigore il 1° novembre 2018<sup>52</sup> - il professionista richiede ai consumatori il pagamento di un supplemento per il trasporto del *trolley* di importo variabile fra 5 e 25 euro a seconda della modalità e del momento in cui si acquista detto supplemento (vedi precedente paragrafo n. 3).

**67.** Wizz Air si è affermato negli ultimi anni come uno dei principali vettori europei ed è un'impresa che opera in Italia con la sua offerta tariffaria *low cost* individuando le caratteristiche del servizio base, da essa offerto, attraverso l'esclusione di molti servizi che tradizionalmente venivano offerti dai vettori tradizionali (*check-in* in aeroporto, pasto a bordo, scelta del posto), c.d. “*no frills*”. Con particolare riferimento ai bagagli, l'offerta del vettore prevedeva non più il trasporto di bagagli di grandi dimensioni in stiva, ma solo di un bagaglio a mano secondo le dimensioni individuate dallo stesso vettore e specificamente indicate in 55x40x23cm.

Tali regole anche dimensionali hanno per anni costituito un punto di riferimento per molti consumatori – oltre 4 milioni i passeggeri trasportati in Italia nel 2017<sup>53</sup> -, che appunto si sono abituati e adeguati alle regole fissate dal professionista acquistando *trolley* delle misure indicate e presentandosi all'imbarco con il bagaglio a mano consentito.

**68.** Dall'istruttoria è emerso che dal 1° novembre 2018 Wizz Air, sul proprio sito *internet* in lingua italiana, ha modificato la presentazione della tariffa *basic* incorporando dalla stessa il “bagaglio a mano grande” - il “*trolley bag*” – con la contestuale richiesta di un supplemento tariffario per trasportare lo stesso in cabina o in stiva.

**69.** La modifica apportata da Wizz Air alla presentazione della sua *policy* bagagli, e specificamente la richiesta di un supplemento per il trasporto del

---

<sup>52</sup> Per le prenotazioni effettuate a partire dal 10 ottobre 2018.

<sup>53</sup> Cfr. *Rapporto e Bilancio Sociale 2017 – ENAC*, disponibile alla pag. web [https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2018-Giu/Pagine%20da%20Rapporto%20Enac%20e%20BS%202017\\_ITA\\_PARTE\\_1\\_0.pdf](https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2018-Giu/Pagine%20da%20Rapporto%20Enac%20e%20BS%202017_ITA_PARTE_1_0.pdf)

bagaglio a mano grande, comportando lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale e prevedibile del servizio di trasporto aereo, appare idonea a fornire una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo ponendosi in violazione degli articoli 21, comma 1, lettere *b)* e *d)* e 22 del Codice del Consumo, in quanto ingannevole sulle caratteristiche e sul prezzo del servizio di trasporto aereo di passeggeri offerto dal professionista, nonché contraria agli *standard* di diligenza professionale nel settore di competenza.

**70.** In via preliminare, appare opportuno rappresentare il quadro normativo/regolatorio nel cui ambito si inserisce la valutazione della pratica sopra descritta.

**71.** Si evidenzia, innanzitutto, come nel settore del trasporto aereo la libertà tariffaria dei vettori trova specifiche limitazioni nelle disposizioni recate dal Regolamento (CE) 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità<sup>54</sup>.

**72.** Infatti, l'art. 22, comma 1, di detto Regolamento che sancisce il principio della libertà tariffaria dei vettori aerei<sup>55</sup> deve essere letto unitamente al successivo art. 23, comma 1, nella parte in cui prevede che *“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”*, mentre, *“i supplementi di prezzo 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»)”*.

**73.** Questa norma è volta, come si evince chiaramente dal sedicesimo considerando del regolamento n. 1008/2008, a permettere al cliente di confrontare efficacemente i prezzi per i servizi aerei delle diverse linee aeree. Per attuare un confronto efficace dei prezzi, occorre infatti garantire una corretta rappresentazione del prezzo dei biglietti e specificamente che i prezzi siano chiaramente ed integralmente indicati, sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile l'esborso finale. In tal modo il consumatore sarà informato dei costi effettivi che dovrà sostenere per volare con una linea aerea e sarà in

---

<sup>54</sup> GUUE L 293, 2008, p. 3–20.

<sup>55</sup> Si riporta il testo dell'art. 22, comma 1, del Reg. 1008/2008: *“I vettori aerei comunitari e, per reciprocità, i vettori aerei dei paesi terzi fissano liberamente le tariffe aeree passeggeri e merci per i servizi aerei intracomunitari, fatto salvo quanto disposto all’articolo 16, paragrafo 1”*.



grado di confrontare detto prezzo con il prezzo effettivo dello stesso volo applicato da un'altra linea aerea o offerto da altri agenti o rivenditori di biglietti.

**74.** Pertanto, l'omesso inserimento nel prezzo complessivo della tariffa *basic* di un servizio inevitabile, così come disposto dall'articolo 23 del citato Regolamento, rileva ai fini della valutazione in questa sede operata ai sensi del Codice del Consumo poiché per tale via il professionista, non includendo *ab origine* nel prezzo del biglietto proposto alcuni elementi di costo necessari, fornisce un'incompleta rappresentazione delle condizioni economiche applicate, confondendo il consumatore rispetto all'esborso finale complessivo da sostenere per il volo prescelto, in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

**75.** Alla luce del quadro normativo sopra delineato emerge pertanto che i supplementi inevitabili e prevedibili del servizio di trasporto aereo non possono essere scomposti dal prezzo del servizio ed essere oggetto di supplementi di prezzo, dovendo essere inclusi nel prezzo base del biglietto, al fine di non incidere negativamente sulle scelte di consumo degli utenti.

**76.** Che il “bagaglio a mano grande” sia da considerarsi elemento indispensabile del servizio di trasporto aereo si evince dalla sentenza della Corte di giustizia del 18 settembre 2014, *Vueling Airlines*, C-487/12 ove si indica che il trasporto del bagaglio a mano costituisce un elemento essenziale del servizio di trasporto di persone, (EU:C:2014:2232, punto 40): “[..] *i bagagli non registrati, vale a dire i bagagli a mano, [...] devono essere considerati un elemento indispensabile del trasporto di passeggeri e [...] il trasporto di questi non può, conseguentemente, essere sottoposto ad un supplemento di prezzo, a condizione che tali bagagli a mano posseggano taluni requisiti ragionevoli, in termini di peso e dimensioni, e soddisfino le prescrizioni applicabili in materia di sicurezza*”.

**77.** La stessa Commissione negli *Orientamenti per l'attuazione/applicazione della direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali* della Commissione Europea del 25 maggio 2016 (cd. *Linee Guida*, pag. 162), precisa che i consumatori non devono essere ingannati sui servizi aggiuntivi evidenziando che “Le spese facoltative possono essere, per esempio, il supplemento per la camera singola, l'assicurazione non obbligatoria, la scelta del posto o il bagaglio in stiva (rispetto al bagaglio a mano)”, richiamando, in proposito, proprio la sentenza del 18 settembre 2014 nella causa C-487/12, *Vueling Airlines*.

**78.** La circostanza che il “bagaglio a mano grande” sia da considerarsi

elemento indispensabile del servizio di trasporto aereo viene in luce, poi, anche dagli elementi fattuali emersi in corso di istruttoria.

**79.** Si osserva, in proposito, che, nonostante il professionista non sia stato in grado di indicare il numero dei passeggeri che viaggiano senza bagaglio a mano - quindi, sostanzialmente, non è risultato conoscere le abitudini di consumo della propria clientela al riguardo - dai dati fattuali a disposizione forniti da Wizz Air, è stato comunque possibile stimare che tale circostanza riguardi un numero estremamente limitato di passeggeri, *inferiore al 5%* (cfr. par. 33-36 e Tabella n. 3).

**80.** Dall'esame comparativo della tabella prodotta da Wizz Air nella memoria del 29 ottobre 2018, è emerso inoltre che la stragrande maggioranza delle compagnie ivi indicate - sia *low cost* che appartenenti al segmento *legacy* - include nella propria tariffa *standard* il *trolley* - bagaglio, come detto, di dimensioni più elevate della borsa piccola - in aggiunta, e non in alternativa, alla borsetta o portadocumenti<sup>56</sup>.

**81.** Dato quanto sopra, ne consegue che il “bagaglio a mano” - elemento indispensabile del trasporto di passeggeri - rappresenta un costo inevitabile che allo stato viene presentato come servizio aggiuntivo non essendo più incluso nella tariffa *basic* del vettore ungherese. Al riguardo, non appare dunque necessario definire il concetto di “effetti personali”, di ciò che è “necessario durante il trasporto”, del peso e delle dimensioni sufficienti a contenerli, valutazioni che rientrano nell'autonomia del vettore, ma che possono comunque essere sottoposte ad una verifica di “ragionevolezza”, parametro individuato, assieme al rispetto delle norme di sicurezza, come limite al diritto del passeggero al trasporto gratuito di un bagaglio a mano, dalla sopra citata sentenza della Corte di giustizia del 18 settembre 2014, *Vueling Airlines, C-487/12*.

**82.** A tale riguardo, le evidenze istruttorie hanno infatti evidenziato come Wizz Air abbia notevolmente ridotto di più della metà (-52,6%) la dimensione della borsa compresa nella tariffa *basic*, destinando alla stessa solo lo spazio sottostante i sedili<sup>57</sup>, di dimensioni praticamente identiche a quelle del *piccolo bagaglio* (40x30x18 cm) che precedentemente era ammesso a bordo - acquistando il servizio *Wizz Priority*<sup>58</sup> - in aggiunta al

---

<sup>56</sup> Cfr. all. n. 5 al doc. n. 8, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>57</sup> Né le attuali dimensioni del bagaglio piccolo, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista nelle memorie depositate in corso di istruttoria, sembrano potersi annoverare tra le borse del tipo *wheelie* ovvero *trolley* trattandosi di “una borsa a mano gratuita da posizionare sotto al sedile”.

<sup>58</sup> Cfr. art. 14.1.4. delle CGT del vettore in vigore dal 13 agosto 2018: “Alcuni servizi Wizz Air consentono il trasporto di un **piccolo bagaglio** (non eccedente le dimensioni di 40x30x18 cm) **oltre al bagaglio a mano** indicato sopra senza costi aggiuntivi).

classico *trolley* (che era incluso nella tariffa *basic*) mentre, come si è visto, la quasi totalità dei passeggeri viaggia con il bagaglio a mano grande.

**83.** Tale significativa riduzione dello spazio disponibile per ciascun passeggero (-52,6%) non appare invero ragionevole, né giustificata da esigenze di sicurezza, né comunque rispondente alla diligenza attesa da uno dei principali vettori del mercato europeo. Infatti, il professionista pretende di far passare per bagaglio a mano ciò che corrispondeva, anche nella sua precedente *policy* e nella comprensione di tutti gli altri vettori aerei, ad una borsa o borsetta porta documenti, definita, come detto, quale *piccolo bagaglio* di 40x30x18 cm.

**84.** Né il professionista ha in alcun modo spiegato a quali criteri di ragionevolezza fosse riconducibile l'elevata riduzione dello spazio a disposizione per ciascun passeggero per il bagaglio a mano, si ripete del 52,6%, pari ad oltre la metà dello spazio precedentemente incluso nella tariffa *basic*, atteso che per offrire un servizio a pagamento utilizza lo spazio dell'aeromobile naturalmente destinato ai bagagli a mano, le cappelliere, trasformando quindi in un supplemento di prezzo quello che era prima ricompreso nel servizio di trasporto aereo.

**85.** In particolare, tutto lo spazio delle cappelliere è stato escluso dalla sua funzione naturale per essere utilizzato per offrire un servizio a pagamento senza concedere alcuna alternativa ai consumatori se non quella di sostenere un supplemento di prezzo.

**86.** Tale assunto appare ulteriormente confermato dal consistente incremento del numero di passeggeri italiani che hanno acquistato il supplemento *Wizz Priority* nel 2018 rispetto al 2017, plausibilmente al fine di garantirsi la possibilità di portare a bordo il proprio *trolley* quale elemento essenziale del servizio di trasporto e non legato, come sostenuto dal professionista, all'incremento del numero di voli operati da Wizz Air che, in particolar modo in Italia, risulta percentualmente molto inferiore (vedi precedente paragrafo n. 40, Tabella n. 4).

**87.** La condotta posta in essere da Wizz Air non può peraltro trovare giustificazione in ragioni diverse, come la sicurezza aerea o specifiche sopravvenute esigenze operative<sup>59</sup>. Sotto il primo profilo, è sufficiente ricordare che il bagaglio a mano delle dimensioni 55x40x23 cm rientra nelle

---

<sup>59</sup> Il vettore ha infatti affermato nelle sue memorie che, ove il numero medio di *cabin bags* ecceda lo spazio disponibile delle cappelliere (come oggi si verifica), parrebbe ragionevole limitare il numero e la dimensione dei bagagli che è possibile portare in cabina, sia al fine di ottemperare alle prescrizioni applicabili in materia di sicurezza, sia per evitare conseguenze sulla regolare operatività dei voli, soprattutto in termini di ritardi.

dimensioni massime considerate come rispondenti alle esigenze di sicurezza indicate dalla IATA (56x45x25 cm, richiamate dal professionista nelle sue memorie)<sup>60</sup> e di poco superiori a quelle previste nel D.M. n. 001/36 del 28 gennaio 1987 in materia di bagagli a seguito del passeggero (somma delle tre dimensioni non eccedenti i 115 cm)<sup>61</sup>.

**88.** In tale sede regolatoria, si prevede, infatti, come rispondente alle norme in materia di sicurezza il trasporto di un bagaglio di “*dimensioni la cui somma non superi complessivamente i 115 cm*” (somma delle tre dimensioni non eccedenti i 115 cm) e, *in aggiunta*, di altri articoli fra i quali si enumera la borsetta o borsa portadocumenti<sup>62</sup>. Ebbene, il solo oggetto incluso ad oggi nella tariffa *basic* da Wizz Air è precisamente questa “borsetta o borsa portadocumenti”, mentre la nuova *policy* prevede che lo spazio dell’aeromobile naturalmente dedicato al bagaglio a mano sia utilizzato per offrire un servizio a pagamento.

**89.** Dalla distinzione operata dalla stessa regolazione fra tali due oggetti si deduce, da un lato, una differenza di funzione di uso degli stessi (in effetti, ove fossero perfettamente sostituibili, sarebbero stati posti nella regolazione come alternativi e non cumulativi) e, dall’altro, che il bagaglio a mano assolve pertanto a una funzione d’uso autonoma, che è stata riconosciuta fino a pochi mesi fa dallo stesso professionista come parte integrante del servizio di trasporto del passeggero.

**90.** Né modifica tale valutazione la possibilità di trasportare, in aggiunta alla piccola borsa, gli oggetti elencati al punto 14.1.6 delle CGT, in quanto riguardano specifici oggetti (cappotti, telefono cellulare, stampelle per disabili)<sup>63</sup> che naturalmente accompagnano la persona nei suoi spostamenti.

**91.** Per quanto riguarda, poi, l’esigenza di evitare ritardi nei voli, si rileva che le compagnie aeree sono comunque tenute a fornire un servizio di trasporto che rispetti gli orari prestabiliti (in partenza e in arrivo) e che tale

---

<sup>60</sup> Cfr. doc. n. 8, di cui all’indice del fascicolo.

<sup>61</sup> D.M. n. 001/36 del 28 gennaio 1987 in materia di bagagli a seguito del passeggero, dispone: “*Ai fini della sicurezza aeroportuale e della sicurezza del volo, è consentito a ciascun passeggero di recare in cabina un solo bagaglio a mano, identificato con nome e cognome, a condizione che la somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non superi complessivamente i 115 cm. In aggiunta al suddetto bagaglio, al passeggero è permesso di portare in cabina i sottoelencati articoli: - una borsetta o borsa portadocumenti; - un apparecchio fotografico o binocolo; - un ombrello o bastone da passeggio; - un soprabito o coperta; - un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare; - una culla portatile e cibo per neonati; - articoli da lettura per il viaggio; - articoli acquistati ai "duty free shops" all'interno dell'aeroporto*”.

<sup>62</sup> Appare inconfutabile, infatti, che nel citato D.M. n. 001/36, il bagaglio a mano e la borsa sono enumerati come due oggetti distinti.

<sup>63</sup> E non *borse e contenitori di computer portatili* come sostenuto dal professionista nelle sue memorie – cfr. doc. n. 8 di cui all’indice del fascicolo e il precedente paragrafo n. 45.

esigenza, pure invocata dal professionista per motivare la propria condotta<sup>64</sup>, non può in alcun modo giustificare una violazione del Codice del Consumo.

**92.** Si ribadisce, dunque che le esigenze invocate dal professionista non sono idonee a giustificare la condotta posta in essere che, per le ragioni esposte, non appare in alcun modo ragionevole e rispondente alla diligenza attesa da Wizz Air da parte dei consumatori.

**93.** Pertanto, siamo di fronte ad un supplemento inevitabile per la quasi totalità dei passeggeri e certamente prevedibile che non può essere trasformato dal professionista in un supplemento di prezzo opzionale. Ciò in quanto: (a) il “bagaglio a mano grande” è l’elemento che lo stesso vettore ha incluso per lungo tempo nel suo servizio di trasporto aereo; (b) la sentenza della Corte di giustizia, *Vueling Airlines*, C-487/12 sopra citata lo indica come elemento essenziale del trasporto aereo; soprattutto (c) la riduzione di spazio appare di assoluta rilevanza e non ragionevole o giustificata da ragioni di sicurezza,.

**94.** Ne consegue che lo scorporo di detto bagaglio dalla tariffa *basic* e la sua sottoposizione ad un supplemento di prezzo, deve essere considerata in contrasto con l’art. 23 del Regolamento 1008/2008.

**95.** L’esclusione dalla tariffa *basic* della possibilità di portare il *trolley bag* e la richiesta di un supplemento per il trasporto in cabina o in stiva dello stesso configura una pratica commerciale scorretta in quanto ingannevole sul prezzo del servizio di trasporto aereo di passeggeri offerta dal professionista, e contraria agli *standard* di diligenza professionale nel settore di competenza in quanto fornisce una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo.

**96.** Il reale costo di acquisto del servizio di trasporto non corrisponde più, per la quasi totalità dei passeggeri, alla tariffa *basic* ma alla somma di questa con il supplemento relativo al bagaglio a mano. Non è quindi in rilievo l’adeguata informativa sulla modifica in esame, quanto l’assenza di trasparenza nella presentazione della tariffa *basic* quale prezzo del servizio di trasporto offerto dal professionista. Infatti, la quasi totalità dei consumatori alla fine del processo di prenotazione prevedibilmente pagherà un prezzo finale diverso e superiore alla tariffa *basic* che viene presentata all’inizio del processo di prenotazione, momento in cui avviene l’aggancio del consumatore e si forma il suo processo di scelta. Si tratta di una tipica forma di ingannevolezza sul prezzo di acquisto (cd. *drip pricing*) che è stata anche normativamente tipizzata con riferimento, ad esempio, alla richiesta di

---

<sup>64</sup> Vedi precedenti paragrafi nn. 38 e 39.



un supplemento per il pagamento con carte di credito (art. 62 Codice del Consumo).

**97.** Con la modifica della *policy* bagagli il professionista ha di fatto proceduto ad un aumento della tariffa *basic* del servizio di trasporto aereo; fermo restando che tale possibilità è di per sé pienamente legittima, – nel caso di specie l’aumento è stato operato in modo ingannevole, incorporando un servizio essenziale, prevedibile e inevitabile per la quasi totalità dei passeggeri e richiedendo per lo stesso un supplemento di prezzo.

**98.** Tale condotta è inoltre idonea ad alterare l’immediata comparazione con i prezzi offerti dagli altri vettori, in quanto il consumatore deve necessariamente effettuare delle operazioni logico-matematiche al fine di comparare tariffe che includono e tariffe che non includono il bagaglio a mano. Peraltro, la comparazione sui siti di comparazione risulta altrettanto falsata in quanto le tariffe messe a confronto nelle liste non includono i medesimi servizi.

**99.** Da ultimo si rileva l’inconferenza dell’eccezione sollevata dal professionista in merito all’intervento dell’Autorità ungherese.

**100.** Al riguardo, si osserva che, dalla documentazione depositata agli atti da Wizz Air, emerge chiaramente come la suddetta Autorità abbia invero evidenziato che il criterio fondamentale del bagaglio a mano, secondo la legislazione ungherese, è che esso deve rimanere in custodia del viaggiatore e che può essere imbarcato solo se non può più essere collocato in cabina con sicurezza<sup>65</sup>.

**101.** Si tratta dunque di un argomento diverso rispetto alla condotta oggetto del presente procedimento la quale attiene invero all’individuazione degli elementi del prezzo del biglietto del servizio di trasporto aereo che devono essere ricompresi nella tariffa *basic* in quanto essenziali e prevedibili.

**102.** Pertanto, il fatto che il professionista abbia modificato la propria *policy* bagagli sulla base della normativa nazionale ungherese non lo esime in alcun modo dal rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza

---

<sup>65</sup> Si evidenzia che la richiesta dell’Autorità ungherese riportava quanto segue: “(...) il criterio fondamentale del bagaglio a mano è che la compagnia aerea non lo fa imbarcare al banco del check-in, ma rimane in custodia del viaggiatore. (...) la compagnia aerea in casi particolari può far imbarcare anche il bagaglio a mano del passeggero, ma ciò può avvenire solo se esso non può più essere collocato in cabina con sicurezza. Di ciò le compagnie aeree possono sincerarsi solo durante il boarding, in questo modo solo allora possono far imbarcare i bagagli a mano dei passeggeri (e anche in questo caso è la compagnia aerea a dover provare il fatto che il bagaglio non poteva essere collocato con sicurezza in cabina). La prassi della Wizz Air finora applicata rispondeva a tale criterio, tuttavia la prassi recentemente adoperata, essendo divenuta contraria al Decreto legislativo, non lo è. (...) secondo la nostra posizione lasciare i bagagli a mano ai banchi del check-in non corrisponde alle normative vigenti. La preghiamo di revisionare e modificare urgentemente la relativa nuova prassi (sottolineatura aggiunta).



tariffaria previste dal Codice del Consumo.

La tesi del professionista è infine infondata in quanto nel caso in esame l'Autorità è intervenuta ai sensi del Decreto 2 agosto 2007, n. 146 che ha modificato il titolo III del Codice del Consumo dando attuazione alla Direttiva CE 2005/29/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alle pratiche commerciali sleali che si qualifica come Direttiva di massima armonizzazione la cui finalità è proprio quella di fissare un elevato e uniforme livello di protezione dei consumatori e di contribuire al corretto funzionamento del mercato interno, mediante l'armonizzazione delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative dei diversi Stati membri.

Ne consegue che, diversamente da quanto ritenuto da Wizz Air, la corretta applicazione del Codice del Consumo al caso in esame comporta, al contrario, un raggio di tutela più ampio che si aggiunge a quelli derivanti dall'esistenza di specifiche discipline oggetto di regolazione al fine di garantire il diritto del consumatore a determinarsi consapevolmente in un mercato concorrenziale.

**103.** Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che la pratica posta in essere da Wizz Air integri una violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale e prevedibile relativo al trasporto del bagaglio a mano quale elemento essenziale del servizio di trasporto aereo, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio offerto dal professionista.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

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

**105.** 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.

**106.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione economica del professionista che risulta essere il sesto vettore aereo operante in Italia per numero di passeggeri trasportati nell'anno 2017<sup>66</sup>, con un fatturato pari a circa [omissis] milioni di euro, al 31 marzo 2018.

**107.** Si tiene inoltre conto dell'idoneità della pratica a raggiungere un numero considerevole di consumatori in ragione del mezzo utilizzato (il sito *internet* della società), delle prerogative sulle quali la pratica ha inciso, nonché del disagio, anche economico, che la condotta del professionista ha arrecato ad un numero rilevantissimo di consumatori italiani.

**108.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 1° novembre 2018 ed è tutt'ora in corso.

**109.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wizz Air Hungary Ltd nella misura di 1.000.000 €(un milione di euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del 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, 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale e prevedibile relativo al trasporto del bagaglio a mano quale elemento essenziale del servizio di trasporto aereo, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio offerto dal professionista;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Wizz Air Hungary Ltd, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

---

<sup>66</sup> Cfr. *Rapporto e Bilancio Sociale 2017 – ENAC*, disponibile alla pag. web <https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2018->

b) di irrogare alla società Wizz Air Hungary Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria 1.000.000 €(un milione di euro);

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

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*

*Gabriella Muscolo*