



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 novembre 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 14 febbraio 2025, con cui è stato avviato il procedimento PS12922 nei confronti della società Wizz Air Hungary Ltd;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. WizzAir Hungary Ltd. (di seguito "Wizz Air" o "Professionista"; P.IVA 26648525-2-42), con sede legale in Ungheria, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 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. Il Professionista, in base al bilancio relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre

2024, ha realizzato un fatturato pari a 4.943.423.000 euro, con un M.O.L. pari a [300.000.000-400.000.000 euro]*.

II. OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere da Wizz Air in relazione all'offerta di un servizio di trasporto in abbonamento denominato “Wizz All You Can Fly” (di seguito anche “Abbonamento”), e alcune clausole inserite nelle condizioni generali di contratto applicabili all'Abbonamento e redatte unilateralmente dal Professionista.

II.A La condotta commerciale

3. In particolare, è stato contestato al Professionista di avere pubblicizzato l'Abbonamento impiegando, in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, messaggi carenti e ingannevoli circa l'esistenza di limitazioni imposte sulla fruizione del servizio.

4. Più in dettaglio, il Professionista, a fronte di *claim* che esaltano l'abbonamento come un'offerta senza limiti (“All you can fly”, “senza limiti”) che consente di prenotare tutti i voli internazionali offerti da Wizz Air a tariffa fissa e sino a tre giorni dalla partenza del volo, ha utilizzato formulazioni non chiare e ha omesso di indicare adeguatamente:

- i) le restrizioni relative alla finestra temporale di acquisto dei biglietti;
- ii) il numero dei posti prenotabili per ogni volo e singolo aeroporto;
- iii) la tipologia tariffaria dei biglietti acquistabili;
- iv) la natura fissa della *fee* di 9,99 euro da pagare per ciascun volo;
- v) le conseguenze derivanti dal ripetuto *no-show* del passeggero;
- vi) la circostanza che il servizio fosse suscettibile di essere unilateralmente interrotto, in modo parziale o in via definitiva, da parte del Professionista.

II. B Le clausole oggetto di valutazione

5. Le clausole contrattuali oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento sono contenute nelle condizioni generali di contratto pubblicate nella versione italiana del sito *internet* aziendale <https://www.wizzair.com/it-it>.

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

6. Nello specifico, costituiscono oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra il Professionista e i consumatori, le clausole di seguito trascritte, come verificate d'ufficio il 6 febbraio 2025¹:

7.4 Wizz Air si riserva il diritto di modificare unilateralmente i presenti T&C in qualsiasi momento, attraverso la pubblicazione delle modifiche dei T&C sul Sito web. Nel caso in cui Wizz Air intenda modificare sostanzialmente i presenti T&C, l'Utente riceverà una notifica via e-mail in merito alla modifica proposta entro 30 (trenta) giorni prima della modifica sostanziale prevista, la quale entrerà in vigore solo dopo l'approvazione da parte dell'Utente.

7.5 Qualora l'Utente sia in disaccordo con le modifiche sostanziali proposte, l'Utente può interrompere il proprio abbonamento a Wizz All You Can Fly con effetto immediato mediante una comunicazione scritta d'interruzione (si veda il Punto 7.3). Nella comunicazione scritta, l'Utente ha la facoltà di richiedere il rimborso parziale della Quota per il voucher in proporzione ai Mesi restanti del Periodo d'idoneità.

7.6 Wizz Air ha la facoltà di cessare di operare voli in uno o in più Paesi. Nel caso in cui Wizz Air agisca in tal senso e l'aeroporto preferito dell'Utente sia interessato da questa cessazione delle operazioni, l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente continuerà fino al termine del Periodo d'idoneità in corso, dopo il quale l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente non si rinnoverà automaticamente per il successivo Periodo d'idoneità.

7.7 Wizz Air ha la facoltà di scegliere di far cessare o sospendere il servizio Wizz All You Can Fly in qualsiasi momento. Se Wizz Air sceglie di porre fine al servizio Wizz All You Can Fly, a sua discrezione:

(a) l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente sarà valido fino al termine del Periodo d'idoneità in corso. Al termine del Periodo d'idoneità in corso, l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente non si rinnoverà automaticamente e all'Utente non verrà addebitato alcun corrispettivo per un ulteriore Periodo d'idoneità oppure

(b) l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente cesserà con effetto immediato. L'Utente riceverà un rimborso parziale della Quota.

7. Le clausole complessivamente contestate, nella formulazione di cui sopra, sono rimaste in vigore fino al mese di agosto 2025.

8. Sulla base delle evidenze istruttorie, con il presente provvedimento si contesta, ai sensi degli articoli degli articoli 33, commi 1 e 2 lettera m), e 35

¹ Cfr. doc.5 dell'indice del fascicolo istruttorio.

del Codice del consumo, la vessatorietà delle suddette clausole, ove riservano al Professionista la potestà di modificare unilateralmente e discrezionalmente le previsioni contrattuali applicabili all'Abbonamento, nonché il diritto di interrompere, in tutto o in parte, la fornitura del relativo servizio, senza indicare i giustificati motivi alla base di siffatte variazioni e senza prevedere, in alcuni casi, il diritto al rimborso, ovvero sottoponendolo a limitazioni.

9. In particolare, gli articoli 7.4 e 7.5 riservano a Wizz Air il diritto di modificare unilateralmente le condizioni dell'Abbonamento, previa comunicazione al cliente, via *e-mail*, almeno trenta giorni prima dell'entrata in vigore.

10. L'articolo 7.6 prevede che il Professionista possa sospendere o interrompere definitivamente i voli presso uno o più aeroporti, senza adottare procedure di notifica e senza indicare giustificati motivi per le variazioni unilaterali alle condizioni del servizio, nonché senza garantire al consumatore il diritto di recesso e rimborso, ma solo l'esclusione del rinnovo automatico dell'Abbonamento.

11. Inoltre, in base all'articolo 7.7, Wizz Air ha il diritto di interrompere o sospendere il servizio a sua discrezione, senza specificarne i presupposti e riservandosi la scelta unilaterale tra cessare immediatamente l'Abbonamento o mantenerlo in vigore fino alla sua scadenza.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.A L'iter del procedimento

12. A seguito della segnalazione della Guardia di Finanza e delle verifiche effettuate d'ufficio, in data 14 febbraio 2025 è stato avviato il procedimento PS12922 nei confronti di Wizz Air².

13. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata una richiesta di informazioni al Professionista, al fine di acquisire elementi utili ai fini dell'accertamento, che è stata riscontrata in data 2 aprile 2025³.

14. Informata l'Autorità, ai sensi dell'articolo 37-bis del Codice del consumo e dell'articolo 7 del Regolamento è stata altresì disposta la consultazione in merito alle clausole contrattuali oggetto del procedimento, tramite la

² Cfr. doc. n. 6 dell'indice del fascicolo istruttorio.

³ Cfr. doc. 13 dell'indice del fascicolo istruttorio.

pubblicazione per trenta giorni sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it).

15. I rappresentanti di Wizz Air sono stati sentiti in audizione in data 9 aprile 2025⁴. Il Professionista ha presentato, in data 1° aprile 2025, impegni, integrati in data 26 maggio 2025 e 10 luglio 2025 e successivamente depositati nella loro versione consolidata in data 17 luglio 2025⁵.

16. Nella sua adunanza del 29 luglio 2025, l'Autorità ha rigettato gli impegni proposti dal Professionista per interesse all'accertamento e il successivo 31 luglio 2025 ne ha dato comunicazione alla parte⁶.

17. In data 29 agosto 2025, è stata comunicata a Wizz Air la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di trenta giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio⁷.

18. A seguito della proroga concessa, in data 3 ottobre 2025, il Professionista ha trasmesso le proprie controdeduzioni alla contestazione degli addebiti⁸.

19. In data 6 ottobre 2025, è stata trasmessa richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, Codice del consumo e dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento⁹.

20. In data 29 ottobre 2025, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹⁰.

III.B Le evidenze acquisite con riferimento alle condotte contestate

21. Dalla documentazione in atti sono emerse le seguenti risultanze.

22. Il Professionista, tramite la sezione del proprio sito *internet* dedicata all'Abbonamento¹¹, ha iniziato a offrire, a partire dal mese di agosto 2024, un abbonamento annuale, denominato “Wizz All You Can Fly”, al prezzo ordinario di 599,00 euro¹², che consente al sottoscrittore l'acquisto di “voli illimitati” a un prezzo fisso promozionale, da scegliere fra tutte le rotte internazionali operate da Wizz Air.

23. La prima campagna di sottoscrizione si è aperta ad agosto 2024 e si è

⁴ Cfr. doc. 19 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁵ Cfr. doc. 25 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁶ Cfr. doc. 28 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁷ Cfr. doc. 31 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁸ Cfr. doc. 36 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁹ Cfr. doc. 37 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁰ Cfr. doc. 40 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹¹ Cfr. <https://multipass.wizzair.com/>

¹² Inizialmente proposto al momento del lancio nell'agosto 2024 a un prezzo promozionale scontato di 499,00 euro.

conclusa a settembre 2024, una seconda campagna di sottoscrizione si è svolta nel mese di dicembre 2024 e, un'ulteriore campagna di comunicazione è stata rivolta, nel corso del mese di aprile 2025, esclusivamente agli abbonati attivi in quel momento, con scopi meramente informativi.

24. In forza della sottoscrizione, gli abbonati possono acquistare, all'interno di una sezione dedicata del sito *internet* ed entro una specifica finestra temporale, i biglietti aerei al prezzo di 9,99 euro per ciascun volo, da selezionare tra tutte le tratte internazionali operate dal vettore. In sede di sottoscrizione l'utente è invitato a scegliere un aeroporto di preferenza, pur rimanendo libero di acquistare voli su qualsiasi tratta.

25. Con riferimento alla finestra temporale per l'acquisto dei singoli voli, i *claim* impiegati dal Professionista durante le campagne promozionali riportavano formulazioni come “*prenota fino a 3 giorni prima della partenza*”, sebbene, come appurato nel corso dell'istruttoria, l'acquisto dei singoli voli è consentito *solo* nei tre giorni a ridosso del volo (tra le 72 e le 3 ore prima della partenza).

26. Con riguardo al numero di biglietti prenotabili, i messaggi contestati non menzionavano in alcun modo la possibilità, prevista dall'articolo 6.2 delle condizioni generali di contratto, che il Professionista possa limitare il numero di posti destinati agli abbonati, non solo in base al numero di posti residui al momento della prenotazione sul volo interessato.

27. Inoltre, i *claim* utilizzati non indicavano la tipologia di tariffa acquistabile tramite l'Abbonamento, coincidente con la tariffa *Basic*, che dà diritto solo a un bagaglio a mano di piccole dimensioni ed è priva di servizi accessori. Sul punto, vale evidenziare che nella prima fase di decorrenza dell'Abbonamento i clienti non potevano aggiungere alcun servizio ancillare in sede di acquisto, in quanto selezionabile solo in un secondo momento, per mezzo di un canale di prenotazione diverso dal sito dedicato all'abbonamento.

28. Con riguardo alla *fee* prevista per l'acquisto di ciascun volo, il prezzo di 9,99 euro era presentato in sede promozionale come un importo fisso, ma nelle condizioni generali di contratto è qualificato come ammontare soggetto a variazioni (per esempio in caso di modifica della legge ungherese, ovvero a fronte dell'applicazione del tasso di cambio).

29. In aggiunta, le condizioni generali prevedono un'apposita regolamentazione dell'ipotesi di “*no show*”, in virtù della quale ripetuti casi di mancata presentazione all'imbarco possono condurre all'interruzione dell'Abbonamento, senza rimborso. A fronte della prospettata possibilità per l'abbonato di acquistare voli illimitati, i *claim* non mostravano alcun espresso avviso o rinvio specifico a tale *policy* che si distingue da quella applicata per prassi dai vettori aerei (la *no-show rule* trova applicazione nei voli a/r o

multitratta).

30. Al contempo, nei *claim* concernenti i vantaggi e la durata dell'Abbonamento, di durata annuale, per voli "senza limiti", non si rinveniva alcun avvertimento circa la possibilità rimessa al Professionista, ai sensi delle condizioni generali di contratto (v. articolo 7), di interrompere, in tutto o in parte, il servizio, in qualsiasi momento.

31. Più in generale, con riferimento a tutti i profili informativi evidenziati, è stato appurato che il sito *internet* presenta uno spazio dedicato alle FAQ, contenenti alcune informazioni integrative sul funzionamento dell'Abbonamento. Tuttavia, i *claim* non contenevano alcun rinvio diretto a tali specificazioni.

III.C Le evidenze acquisite con riferimento alle clausole delle condizioni generali di contratto oggetto del procedimento

32. Nella comunicazione di avvio, al Professionista è stata altresì contestata la vessatorietà degli articoli 7.4, 7.5, 7.6 e 7.7 delle condizioni generali di contratto, in violazione degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera m), e 35 del Codice del consumo.

33. Nello specifico, costituiscono oggetto di valutazione, le clausole vigenti al momento delle campagne promozionali dell'Abbonamento e successivamente applicate nel corso della durata dello stesso. L'istruttoria ha confermato che, in forza delle suddette disposizioni contrattuali, il Professionista si è riservato la possibilità di modificare unilateralmente le previsioni applicabili all'Abbonamento, nonché il diritto di interrompere il servizio, in tutto o in parte, senza indicare i possibili giustificati motivi alla base di tali variazioni.

34. In aggiunta, gli articoli 7.4 e 7.5 prevedono per i consumatori oneri aggiuntivi suscettibili di limitare l'esercizio dei diritti loro spettanti. Al contempo, l'articolo 7.6 nel prevedere la facoltà del Professionista di cessare, a propria discrezione, l'attività presso un determinato *hub*, non prende in considerazione l'ipotesi in cui siffatta decisione possa afferire all'aeroporto prescelto dall'abbonato come quello di propria preferenza. Infine, l'articolo 7.7 riserva a Wizz Air, nel caso di unilaterale interruzione o sospensione del servizio, un'indeterminata potestà di decidere se conservare o meno la validità residua dell'Abbonamento.

III.D La consultazione pubblica

35. Nel corso della consultazione pubblica avviata, ai sensi dell'articolo 37-

bis del Codice del consumo e dell'articolo 7 del Regolamento sono pervenute le osservazioni delle associazioni dei consumatori ADICU, Altroconsumo e U.Di.Con..

36. Le Associazioni hanno lamentato la grave indeterminatezza delle clausole oggetto del procedimento e l'evidente squilibrio contrattuale causato dalle stesse. In linea con le contestazioni sollevate nella comunicazione di avvio del presente procedimento, è stato evidenziato che le condizioni generali mancano di una precisa definizione delle circostanze idonee a giustificare una modifica contrattuale unilaterale e che, in caso di recesso, il calcolo del rimborso spettante al consumatore è rimesso a criteri eccessivamente generici.

37. In particolare, ADICU ha contestato la trasparenza delle clausole contrattuali in merito ai rimborsi spettanti ai consumatori in caso di recesso. Sul punto, il Professionista ha chiarito che le condizioni generali di contratto si riferiscono a un rimborso *pro quota*, inteso come frazione del prezzo totale dell'Abbonamento calcolata rispetto al numero di giorni residui¹³.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

38. Il Professionista ha sostenuto che, alla luce del quadro normativo e giurisprudenziale, non sussisterebbe alcuna pratica commerciale sleale. Le informazioni relative alle caratteristiche dell'Abbonamento (incluse quelle relative ai posti disponibili e alla tipologia tariffaria dei biglietti acquistabili) sarebbero state integrate dalle FAQ e dalle condizioni generali di contratto, accessibili dalla *home page* e dalle *newsletter* promozionali, fornendo indicazioni aggiuntive non inseribili direttamente nei *claim* per ragioni di spazio.

39. Wizz Air ha, altresì, evidenziato che l'attività promo-pubblicitaria oggetto di contestazione si sarebbe completata dapprima nell'arco di quattro giorni (tra il 13-16 agosto 2024, allorché si sarebbero esauriti gli abbonamenti offerti) e poi nel corso del solo mese di dicembre. Di conseguenza, la durata risulterebbe fortemente circoscritta nel tempo e ormai cessata.

40. Il Professionista ha contestato il giudizio di vessatorietà delle clausole 7.4, 7.5, 7.6 e 7.7 delle condizioni generali di contratto, ritenendo le relative previsioni inidonee a creare uno squilibrio nei rapporti negoziali tra le parti. Al tal riguardo, la Società, ha sottolineato che le singole clausole, ove valutate alla luce del complesso delle condizioni contrattuali, non presenterebbero profili rilevanti di vessatorietà, essendo garantiti al consumatore adeguati

¹³ Cfr. doc. 22 dell'indice del fascicolo istruttorio..

benefici, quali idonee contropartite alla potestà di modifica dei termini contrattuali.

41. Infine, Wizz Air ha dato risalto alla collaborazione profusa nel corso del procedimento e alla propria disponibilità ad apportare correttivi per risolvere le criticità contestate, ritenendo tale atteggiamento idoneo a incidere sulla durata dell'illecito. A tal riguardo, il Professionista ha sottolineato di avere modificato i *claim* (come comprovato dal contenuto della campagna informativa svolta nell'aprile del 2025) e implementato nuove condizioni generali di contratto (con la pubblicazione della nuova versione vigente a partire dall'agosto 2025) venendo anche incontro ai rilievi sollevati in sede di comunicazione dell'avvio del procedimento.

42. In particolare, le clausole contestate sono state riformulate e il Professionista ha indicato i motivi che possono giustificare l'esercizio dello *ius variandi*, contemplando ragioni oggettive connesse all'esercizio del servizio di trasporto aereo e all'erogazione del servizio in abbonamento. È inoltre previsto che in caso di interruzione dell'operatività dei voli presso l'aeroporto prescelto come preferito dall'utente, quest'ultimo può recedere immediatamente dall'Abbonamento e ricevere un rimborso parziale del corrispettivo.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

43. In sede di controdeduzioni, nel merito della pratica contestata in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, il Professionista ha specificato che la contestata ingannevolezza dei *claim* sarebbe invero imputabile a circoscritti errori di redazione della versione italiana e quindi inidonei a falsare il comportamento del consumatore, nonché successivamente eliminati nella campagna di comunicazione di aprile 2025.

44. Con riguardo alla contestata assenza di informazioni sulla tipologia tariffaria dei biglietti acquistabili tramite l'Abbonamento, secondo il Professionista si tratta di una specifica non necessaria nei *claim*, tenuto conto del *target* di utenti interessati alla sottoscrizione dell'Abbonamento, che il Professionista ha ricondotto alla categoria degli "*spontaneous travellers*¹⁴", i quali scelgono di viaggiare con una pianificazione minima e particolare flessibilità sulla destinazione.

45. Con riferimento alla carenza informativa circa le limitazioni previste

¹⁴ Cfr. doc. 19 dell'indice del fascicolo istruttorio.

dalle condizioni generali sui posti acquistabili, il Professionista ha sostenuto di non aver imposto limiti al riguardo, rimanendo il consumatore libero di prenotare i voli in base alle disponibilità residue al momento dell'apertura della finestra di acquisto riservata agli abbonati.

46. In relazione alla *fee* prevista per l'acquisto di ciascun volo, il Professionista ha ribadito che il suo importo è sempre stato fisso e che l'asserita ambiguità tra i *claim* e le condizioni generali di contratto discendeva da una precisazione inserita nei termini negoziali e pertinente a un rischio di cambio, collegato ai pagamenti in valuta estera.

47. Quanto all'assenza di informazioni circa gli effetti del *no-show*, Wizz Air ha sostenuto che la possibilità di annullamento dell'Abbonamento, senza rimborso, in caso di violazione della regola, non costituirebbe un'informazione da fornire in fase di "primo aggancio", perché non attinente agli elementi essenziali dell'offerta, oltre a essere di difficile collocazione anche per ragioni di spazio disponibile nei *claim*. Cionondimeno, il Professionista ha rimarcato¹⁵ di avere introdotto, nel corso del 2025, una procedura di comunicazione via *e-mail*, per avvertire i clienti interessati del rischio di subire l'interruzione dell'Abbonamento, in caso di un ulteriore episodio di *no show* all'imbarco.

48. Il Professionista ha altresì enfatizzato la natura eccezionale e straordinaria di eventuali interruzioni del servizio, anche in ragione della programmazione biennale che ciascun vettore concorda con la IATA (*International Air Transport Association*), che renderebbe irrilevante la relativa informazione ai fini della scelta commerciale del consumatore.

49. Nel merito delle contestazioni di vessatorietà delle condizioni generali di contratto relative alla mancata previsione di giustificati motivi per l'esercizio dello *ius variandi*, il Professionista ne ha sostenuto l'infondatezza, in quanto tale onere informativo andrebbe assolto solo al momento dell'eventuale esercizio del relativo diritto potestativo. Tantomeno gli articoli. 7.4 e 7.5 porrebbero ostacoli all'esercizio del diritto di recesso, che può essere esercitato tramite il *form* di cui al collegamento ipertestuale ivi presente. Inoltre, la previsione di un'apposita manifestazione di volontà circa il rimborso sarebbe posta a garanzia della scelta del consumatore tra il *voucher* o la liquidazione in denaro.

50. Quanto alla mancata previsione di una forma di protezione del consumatore rispetto alla sopravvenuta indisponibilità di una prestazione inclusa nell'Abbonamento, contemplata dall'articolo 7.6, il Professionista ha obiettato che tale previsione inerisce a un evento eccezionale, rispetto al quale

¹⁵ Cfr. doc. 22 dell'indice del fascicolo.

dovrebbe prevalere il principio di conservazione del vincolo contrattuale.

51. Infine, il Professionista ritiene infondate ed eccessivamente generiche le contestazioni in merito alla carenza di trasparenza e chiarezza concernenti l'articolo 7.7.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

52. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 6 ottobre 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

53. Con parere pervenuto in data 29 ottobre 2025, la suddetta Autorità ha ritenuto che l'utilizzo di internet da parte del Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette sul sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

VII. VALUTAZIONI

VII.A *La pratica commerciale scorretta*

54. La condotta sopra descritta al punto II lettera A appare integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto l'Abbonamento, a partire dalla sua stessa denominazione, è stato presentato come un'offerta di voli illimitati a prezzo fisso e vantaggioso, senza la contestuale indicazione di dettagli essenziali riguardanti le restrizioni applicabili alla sua fruizione, inducendo il consumatore a ritenere di potere fruire di condizioni di acquisto ben più ampie e flessibili rispetto a quelle effettivamente concesse dal Professionista.

55. Nel corso delle campagne promozionali dell'Abbonamento, i messaggi promozionali utilizzati sul sito *internet*, a partire dalla denominazione "*All You Can Fly*", risultavano inidonei a fornire una chiara e completa rappresentazione delle principali condizioni contrattuali applicate al servizio.

56. Segnatamente, si è rilevato che i *claim* fornivano indicazioni imprecise circa la finestra temporale di prenotazione, lasciando intendere che al

consumatore fosse data ampia flessibilità nel prenotare quando, invece, l'acquisto poteva avvenire *solo* nei tre giorni che precedono la partenza, limitando fortemente le possibilità di scelta del consumatore. Inoltre, la circostanza che l'ingannevolezza dei *claim* relativi alla finestra temporale di utilizzo dell'Abbonamento sia riconducibile ad asseriti errori di traduzione non li priva in radice dell'idoneità a trarre in inganno il pubblico.

57. Inoltre, i messaggi diffusi omettevano informazioni rilevanti anche sulla libertà di scelta del Professionista di limitare il numero di posti disponibili per gli abbonati sui singoli voli operati, rendendolo variabile e non prevedibile. La possibilità di prenotare un volo solo a ridosso della partenza, unita alla facoltà del Professionista di scegliere liberamente il numero di posti da riservare agli abbonati, circoscrive fortemente l'oggetto del servizio. Di conseguenza, la mancanza di chiarezza sulle reali condizioni applicabili appare idonea a indurre il consumatore in errore circa i vantaggi della sottoscrizione.

58. In aggiunta, il mancato riferimento alla sola tipologia tariffaria Basic acquistabile con l'Abbonamento non consentiva ai consumatori di comprendere la necessità di aggiungere eventuali servizi accessori (come il bagaglio), che tra l'altro potevano essere acquisiti solo tramite una procedura e a prezzo separati. Al riguardo, deve, tuttavia, precisarsi che, quantomeno a partire da aprile 2025, è stata eliminata la restrizione che impediva agli abbonati di aggiungere i servizi accessori relativi ai bagagli in sede di prenotazione del volo.

59. Al contempo, il *claim* che descrive la *fee* per l'acquisto di ciascun biglietto come emolumento di importo fisso appare non esaustivo, rispetto a quanto previsto nelle condizioni generali, che indicano la possibilità di variazione per effetto del tasso di cambio. Sebbene il Professionista abbia sostenuto che tale previsione non abbia trovato applicazione, non sembra escluso che laddove il prezzo del singolo volo sia espresso in valuta estera, come nei casi in cui l'aeroporto di provenienza sia collocato al di fuori della zona euro, il consumatore sia esposto a una variabilità di cui non è a conoscenza, ancorché solo per casi circoscritti.

60. Del pari, ai consumatori non è stata fornita un'adeguata comunicazione preventiva riguardo alle possibili conseguenze derivanti dalla ripetuta mancata presentazione all'imbarco ("*no show*"), nonostante le condizioni applicate, oltre a divergere dagli *standard* di settore, prevedessero l'interruzione senza rimborso dell'Abbonamento, con ciò incidendo sulle modalità di fruizione di un servizio di durata. Le misure informative introdotte dal Professionista sono intervenute solo in un momento successivo per consentire di evitare interruzioni dell'Abbonamento senza preavviso.

61. In ordine alla possibilità che il servizio potesse essere interrotto, in qualsiasi momento, a discrezione del Professionista, si ritiene che la relativa omissione informativa e le conseguenze per l'abbonato potessero incidere sensibilmente sulla capacità del consumatore di soppesare i vantaggi e i rischi derivanti dall'acquisto di un abbonamento della durata di un anno, che comportava una spesa non irrilevante.

62. In replica alle osservazioni di Parte, si sottolinea che la presenza di FAQ e clausole più dettagliate nelle condizioni generali non appare di per sé idonea a risolvere il difetto informativo contestato, non fornendo ai consumatori una prospettazione chiara e completa in sede di “primo aggancio”. L'assenza nei *claim* di puntuali *link* alle FAQ e alle clausole delle condizioni generali di contratto esclude la contestualità delle informazioni ivi rese, peraltro contenenti una diversa descrizione dell'Abbonamento, seppure corretta, rispetto ai *claim*, con conseguenti effetti confusori.

63. L'utilizzo di *claim* corretti nelle comunicazioni di aprile del 2025 non rimuove l'illiceità della condotta posta in essere in occasione delle due precedenti campagne di abbonamento, essendo rivolta ai soli abbonati e in un momento largamente successivo a quello nel quale si è formata la scelta commerciale del consumatore.

64. Alla luce di quanto precede, la pratica commerciale considerata nel suo complesso appare connotata da profili di illiceità, in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, risultando idonea a influire indebitamente sulla capacità del consumatore di acquisire elementi essenziali riguardanti le caratteristiche dell'Abbonamento, necessari a compiere una valutazione della convenienza alla sottoscrizione dello stesso. Tale condotta si è concretizzata, in occasione delle due campagne di sottoscrizione, nella veicolazione di messaggi la cui ingannevolezza ha prodotto effetti che si sono protratti lungo il corso della durata dell'Abbonamento sottoscritto dagli utenti, sulla base di una rappresentazione falsata delle caratteristiche del prodotto acquistato.

VII.B Valutazioni in ordine alla vessatorietà delle clausole contrattuali

65. In aggiunta ai profili informativi sopra contestati, si ritiene vessatorio il contenuto delle clausole descritte al precedente punto II lettera B, poiché tale da determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto a carico del consumatore. Occorre rimarcare preliminarmente che il contratto relativo al servizio in oggetto non ha durata indeterminata, bensì annuale, rinnovabile o meno.

66. Le clausole sopra trascritte appaiono vessatorie ai sensi dell' articolo 33, comma 1, del Codice del consumo, in quanto attribuiscono al Professionista

una piena discrezionalità nella decisione di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto, o interrompere l'erogazione del servizio, prevedendo la mera comunicazione al cliente, mediante *e-mail*, senza assicurare contestualmente un livello minimo di identificabilità delle circostanze idonee a giustificare una siffatta variazione o cessazione.

67. A tal riguardo, si evidenzia che il contratto che contempli la clausola di *ius variandi* deve indicare, nella medesima clausola, i motivi che giustificano l'esercizio da parte del Professionista¹⁶. Tali motivi devono coincidere con condizioni oggettive, alla luce del principio di buona fede, potenzialmente legittimanti la variazione unilaterale¹⁷, nonché connesse all'esigenza di gestire eventuali sopravvenienze. Come evidenziato dalla Corte di Giustizia dell'Unione europea nella sentenza del 21 marzo 2013, causa C-92/11, l'assenza di informazioni sui giustificati motivi non può trovare compensazione nell'evenienza che i consumatori siano informati del diritto di recesso.

68. In aggiunta, singolarmente considerati, gli articoli 7.4 e 7.5 gravano il consumatore di un onere apparentemente irragionevole, ove impongono allo stesso di manifestare la propria volontà di recedere entro trenta giorni dal ricevimento della *e-mail* di comunicazione della modifica contrattuale, nonché l'onere aggiuntivo di richiedere espressamente il rimborso, che altrimenti si intende oggetto di rinuncia.

69. Al contempo, l'articolo 7.6, oltre a non menzionare alcun presupposto all'esercizio della potestà ivi attribuita unilateralmente al Professionista, non riconosce al consumatore il diritto di recesso o rimborso, qualora il Professionista decida di interrompere la propria operatività presso un determinato aeroporto, sebbene una tale sopravvenienza possa invero connotarsi come una variazione di caratteristiche significative del Servizio, soprattutto qualora interessi l'*hub* aeroportuale indicato dall'abbonato come quello di propria preferenza, posto che nel contesto dell'Abbonamento, la disponibilità delle tratte da e per uno specifico aeroporto appare rilevante in vista della fruizione dei vantaggi associati.

70. Infine sul punto, l'articolo 7.7, nella sua formulazione complessiva non rende chiare e comprensibili le condizioni cui è subordinata la decisione di Wizz Air di conservare la validità dell'Abbonamento, fino al termine del periodo di eleggibilità ovvero di farlo cessare, con effetto immediato, previo rimborso *pro quota*. In ultima analisi, la formulazione della clausola risulta vessatoria nella misura in cui non risponde al requisito minimo di trasparenza

¹⁶ Cfr. Consiglio di Stato, sentenza n. 3373/2020.

¹⁷ Cfr. Tribunale di Milano, sentenza n. 4952/2012.

per mettere il consumatore in condizione di comprendere chiaramente le conseguenze derivanti dalla sua applicazione.

71. Alla luce di quanto precede, le suddette previsioni contrattuali nella loro versione rimasta in vigore fino ad agosto 2025 - risultano determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e risultano pertanto in violazione dell' articolo 33, comma 1 del Codice del consumo. I profili di vessatorietà rilevati sembrano permanere anche sulla base della lettura e dell'interpretazione di ciascuna clausola alla luce del contesto dell'intero complesso di previsioni contrattuali nel quale sono inserite.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

72. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che accerta l'illiceità della condotta in violazione del Codice del consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

73. In ordine alla quantificazione della sanzione, deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto agli articoli 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.

74. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione e delle condizioni economiche del Professionista, che nell'esercizio finanziario 2024 ha realizzato un fatturato pari a 4.943.423.000 euro con un M.O.L. pari a [300.000.000 – 400.000.000]euro.

75. Rileva inoltre, ai fini della valutazione dell'impatto delle violazioni, che in base ai dati forniti dal Professionista, all'esito delle due campagne di sottoscrizione, gli abbonati che avevano indicato l'Italia come Paese o aeroporto di riferimento erano [2000 - 3000] e gli utenti attivi, al netto dei clienti che avevano esercitato il diritto di ripensamento o ottenuto un rimborso, erano pari a [1000 - 2000]. Di riflesso, i ricavi specifici del Professionista per la vendita dell'Abbonamento sono stati complessivamente pari a [800.000 - 900.000 euro].

VIII.A Quantificazione della sanzione per la condotta commerciale scorretta

76. In relazione alla diffusione e all'ampiezza dell'infrazione, la pratica contestata *sub* punto II.A ha assunto una dimensione geografica nazionale. I clienti del Professionista esposti alla condotta sono potenzialmente la totalità dei visitatori del sito web in lingua italiana del Professionista, ma si è tenuto conto della specificità del prodotto offerto e del limitato numero di sottoscrittori rispetto a quello dei passeggeri serviti dal Professionista.

77. Per quanto riguarda la durata della violazione, tenuto conto delle evidenze in atti e di quanto sopra esposto, la pratica è stata posta in essere in coincidenza con il lancio dell'Abbonamento da agosto a settembre 2024 e con la successiva riapertura della campagna di sottoscrizioni nel dicembre 2024.

78. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wizz Air per la pratica commerciale scorretta oggetto del procedimento nella misura di 500.000,00 euro (euro cinquecentomila/00).

79. Cionondimeno, meritano positiva valutazione le azioni poste in essere dal Professionista al fine di attenuare le conseguenze derivanti dalla ingannevolezza e dalla carenza informativa oggetto di contestazione.

80. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wizz Air Hungary Ltd. per la pratica commerciale in esame nella misura di 300.000,00 euro (euro trecentomila/00).

VIII.B Quantificazione della sanzione per le clausole vessatorie

81. In relazione alla diffusione e all'ampiezza dell'infrazione, la violazione ha riguardato, a livello nazionale, tutti gli abbonati a "Wizz All You Can Fly".

82. Occorre peraltro considerare che per assicurare la funzione di deterrenza della sanzione pecuniaria applicata e la sua efficacia, è necessario che, per le persone giuridiche di grandi dimensioni, come il Professionista, *"la medesima sia definita nella misura massima o, comunque, in misura cospicua"*¹⁸.

83. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che le clausole descritte al punto II.B, del presente provvedimento, sono state adottate quantomeno a partire dal lancio dell'Abbonamento nell'agosto del 2024 e mantenute continuativamente fino

¹⁸ Cfr.. Consiglio di Stato, sez. VI, sentenza n. 80 del 7 gennaio 2025. In senso conforme, cfr. anche Consiglio di Stato, sez. VI, sentenza n. 7249 del 9 settembre 2025.

all'agosto del 2025, quando sono entrate in vigore le nuove formulazioni delle condizioni generali di contratto.

84. Premesso quanto sopra, appare opportuno determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria connessa all'adozione di clausole vessatorie da parte di Wizz Air in 300.000,00 euro (euro trecentomila/00).

85. Cionondimeno, meritano positiva valutazione le azioni mitigatorie poste in essere dal Professionista, avendo lo stesso autonomamente modificato la formulazione delle clausole delle condizioni generali di contratto oggetto del presente provvedimento.

86. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wizz Air Hungary Ltd. per la vessatorietà delle clausole contestate nella misura di 200.000,00 euro (euro duecentomila/00).

* * *

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale di cui al punto II.A, consistente nella veicolazione di messaggi promo-pubblicitari relativi all'Abbonamento "Wizz All You Can Fly" risulta scorretta ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto tali messaggi risultano ingannevoli, non rispecchiando integralmente le limitazioni applicabili alla fruizione del servizio di trasporto aereo offerto dal Professionista;

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole complessivamente descritte *supra* al punto II.B del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che, ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 2, del Codice del consumo e dell'articolo 19, comma 1, del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e di Wizz Air Hungary Ltd.;

RITENUTO congruo che la durata della predetta pubblicazione sia pari a dieci giorni consecutivi e che non sussistono particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II.A, 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 articoli 21 e 22 del Codice del consumo, e ne vieta la reiterazione;

b) che le clausole descritte al punto II.B, del presente provvedimento, incluse nel documento contrattuale unilateralmente predisposto dal Professionista e denominato “*Wizz All You Can Fly - Termini e condizioni*” agli articoli 7.4, 7.5, 7.6 e 7.7, integrano una fattispecie di clausola vessatoria, ai sensi dell’articolo 33, comma 1, del Codice del consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) di irrogare alla società Wizz Air Hungary Ltd., in relazione alle violazioni di cui ai punti a) e b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 euro (cinquecentomila/00 euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell’allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

In caso di pagamento da parte di un soggetto avente sede legale estera la sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico a favore dell’Erario, utilizzando il codice IBAN IT17H0100003245BE00000002RO. Per i pagamenti in valuta diversa dall’euro e in euro in paesi non aderenti all’area SEPA, la disposizione di pagamento dovrà contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della corretta finalizzazione del pagamento, inclusi la divisa di pagamento, l’identificativo del conto e l’identificazione della banca del beneficiario (la banca del beneficiario può essere identificata con un codice BIC oppure con la rispettiva denominazione e indirizzo), nonché l’indicazione della banca o delle banche intermediarie laddove necessarie per la finalizzazione del pagamento.

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'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, 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.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

DISPONE

a) che Wizz Air Hungary Ltd. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-bis del Codice del consumo e dell'articolo 19, comma 1, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi nella *home page* del sito <https://www.wizzair.com/it-it> con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulle predette pagine del sito <https://www.wizzair.com/it-it>;

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 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 presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE *f.f.*
Elisabetta Iossa

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

COMUNICAZIONE A TUTELA DEL CONSUMATORE

PS12922 – Wizz Air All You Can Fly

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dell'11 novembre 2025 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37-bis del Codice del consumo.

La Società Wizz Air Hungary Ltd (il Professionista).

Le clausole contrattuali oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento sono contenute nelle condizioni generali di contratto pubblicate nella versione italiana del sito internet aziendale <https://www.wizzair.com/it-it>.

Nello specifico, costituiscono oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra il Professionista e i consumatori, le clausole di seguito trascritte, come verificate d'ufficio il 6 febbraio 2025¹⁹:

7.4 Wizz Air si riserva il diritto di modificare unilateralmente i presenti T&C in qualsiasi momento, attraverso la pubblicazione delle modifiche dei T&C sul Sito web. Nel caso in cui Wizz Air intenda modificare sostanzialmente i presenti T&C, l'Utente riceverà una notifica via e-mail in merito alla modifica proposta entro 30 (trenta) giorni prima della modifica sostanziale prevista, la quale entrerà in vigore solo dopo l'approvazione da parte dell'Utente.

7.5 Qualora l'Utente sia in disaccordo con le modifiche sostanziali proposte, l'Utente può interrompere il proprio abbonamento a Wizz All You Can Fly con effetto immediato mediante una comunicazione scritta d'interruzione (si veda il Punto 7.3). Nella comunicazione scritta, l'Utente ha la facoltà di richiedere il rimborso parziale della Quota per il voucher in proporzione ai Mesi restanti del Periodo d'idoneità.

7.6 Wizz Air ha la facoltà di cessare di operare voli in uno o in più Paesi. Nel caso in cui Wizz Air agisca in tal senso e l'aeroporto preferito dell'Utente sia interessato da questa cessazione delle operazioni, l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente continuerà fino al termine del Periodo d'idoneità in corso, dopo il quale l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente non si rinnoverà automaticamente per il successivo Periodo d'idoneità.

7.7 Wizz Air ha la facoltà di scegliere di far cessare o sospendere il servizio Wizz All You Can Fly in qualsiasi momento. Se Wizz Air sceglie di porre fine al servizio Wizz All You Can Fly, a sua discrezione:

(a) l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente sarà valido fino al termine del Periodo d'idoneità in corso. Al termine del Periodo d'idoneità in corso, l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente non si rinnoverà automaticamente e all'Utente non verrà addebitato alcun corrispettivo per un ulteriore Periodo d'idoneità oppure

(b) l'abbonamento Wizz All You Can Fly dell'Utente cesserà con effetto immediato. L'Utente riceverà un rimborso parziale della Quota.

¹⁹ Cfr.5 dell'indice del fascicolo

Le clausole complessivamente contestate, nella formulazione di cui sopra, sono rimaste in vigore fino al mese di agosto 2025.

[Omissis]

A seguito della segnalazione della Guardia di Finanza e delle verifiche effettuate d'ufficio, in data 14 febbraio 2025 è stato avviato il procedimento PS12922 nei confronti di Wizz Air.

[Omissis]

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole complessivamente descritte supra al punto II.B del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[Omissis]

DELIBERA

b) che le clausole descritte al punto II.B, del presente provvedimento, incluse nel documento contrattuale unilateralmente predisposto dal Professionista e denominato “Wizz All You Can Fly – Termini e condizioni” agli articoli 7.4, 7.5, 7.6 e 7.7, integrano una fattispecie di clausola vessatoria, ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

L'Autorità ha disposto la pubblicazione del presente estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 2, del Codice del consumo.

(Delibera adottata nell'adunanza dell'11 novembre 2025 e disponibile sul sito www.agcm.it)