



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXVIII - n. 41

**Publicato sul sito www.agcm.it
5 novembre 2018**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
A490C - SOFTWARE PROCESSO CIVILE TELEMATICO-VALUTAZIONE ISTANZA REVOCA IMPEGNI	
<i>Provvedimento n. 27381</i>	5
A514 - CONDOTTE FIBRA TELECOM ITALIA	
<i>Provvedimento n. 27382</i>	7
I792C - GARE OSSIGENOTERAPIA E VENTILOTERAPIA-INOTTEMPERANZA	
<i>Provvedimento n. 27384</i>	9
I816 - GARA SO.RE.SA. RIFIUTI SANITARI REGIONE CAMPANIA	
<i>Provvedimento n. 27395</i>	14
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	15
C12189 - UNIEURO/8 PUNTI VENDITA DI DPS GROUP	
<i>Provvedimento n. 27383</i>	15
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	17
PS11237 - RYANAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI	
<i>Provvedimento n. 27398</i>	17
PS11272 - WIZZAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI	
<i>Provvedimento n. 27399</i>	25

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

A490C - SOFTWARE PROCESSO CIVILE TELEMATICO-VALUTAZIONE ISTANZA REVOCA IMPEGNI

Provvedimento n. 27381

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 ottobre 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la propria delibera n. 26350 del 18 gennaio 2017, con la quale sono stati resi obbligatori gli impegni presentati da Net Service S.p.A. ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90 consistenti in:

Impegno n. 1. Realizzazione di una riorganizzazione aziendale che comporti una forma di separazione verticale di tipo funzionale e fisica. In particolare, Net Service S.p.A. sarà suddivisa in due distinte aree aziendali: i) Net Service Area PA; ii) Net Service Area Mercato. La prima area aziendale si occuperà della realizzazione delle attività che riguardano i sistemi informatici e, più in generale, delle attività svolte da Net Service S.p.A. in esclusiva tramite affidamenti da parte del Ministero della Giustizia. La seconda area, invece, sarà impegnata solamente nelle attività di natura commerciale che riguardano i mercati aperti alla concorrenza (software gestionali per il Processo Civile Telematico - PCT);

Impegno n. 2. Creazione di una comunità virtuale (blog del PCT), nella quale tutti i soggetti che sono attivi nel PCT possono interloquire tra loro e ciascuno con Net Service Area PA, ossia un luogo di scambio dialettico tra tutti gli operatori che offrono servizi connessi al PCT e che hanno esigenza di interfacciarsi con i sistemi informatici sui quali Net Service detiene un affidamento in esclusiva;

Impegno n. 3. Predisposizione di una documentazione di reportistica in ordine alle attività svolte dal blog, che dia evidenza delle eventuali criticità segnalate dal mercato in un'ottica di trasparenza;

VISTE le relazioni sullo stato di attuazione degli impegni fatte pervenire da Net Service S.p.A. in date 27 luglio 2017 e 21 gennaio 2018;

VISTA l'istanza fatta pervenire da Net Service S.p.A. in data 28 settembre 2018, con la quale è stata richiesta la revisione totale o parziale degli impegni resi vincolanti dall'Autorità con provvedimento n. 26350 del 18 gennaio 2017;

CONSIDERATO che la suddetta istanza si fonda sull'operazione di cessione di attività aziendali realizzatasi a favore della società Open Dot Com S.p.A. in data 22 settembre 2017;

RITENUTO, pertanto, necessario verificare se tale operazione di cessione di attività aziendali abbia comportato un mutamento della struttura competitiva del mercato tale da giustificare la revisione totale o parziale degli impegni resi obbligatori con la delibera n. 26350 del 18 gennaio 2017;

RITENUTO che la valutazione dell'istanza, avendo per oggetto gli impegni resi obbligatori ai sensi dell'articolo 14-ter, comma 1, della legge n. 287/90, deve essere effettuata in contraddittorio con la Parte ed eventuali terzi interessati;

DELIBERA

a) l'avvio di un procedimento per valutare la revisione totale o parziale degli impegni relativi al mercato a monte dei sistemi informatici di base per lo sviluppo e il funzionamento del PCT e al mercato a valle della produzione, distribuzione e vendita di *software* applicativi del PCT, resi vincolanti con delibera n. 26350 del 18 gennaio 2017;

b) la fissazione del termine di giorni dieci, decorrente dalla data di notificazione del presente provvedimento, per l'esercizio da parte dei legali rappresentanti di Net Service S.p.A., ovvero da persone da esse delegate, del diritto di essere sentiti, ai sensi dell'articolo 14, comma 1, della legge n. 287/90, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Comunicazioni della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità almeno tre giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

c) che il responsabile del procedimento è il Dott. Elia Ferrara;

d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Comunicazioni della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità dai legali rappresentanti della parte o da persone da essi delegate;

e) che il procedimento deve concludersi entro il 30 aprile 2019;

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

A514 - CONDOTTE FIBRA TELECOM ITALIA*Provvedimento n. 27382*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 ottobre 2018;

SENTITI i Relatori Professor Michele Ainis e Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTO l'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE);

VISTO il Regolamento (CE) n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato CE (ora 101 e 102 TFUE);

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287 e, in particolare, l'articolo 14-ter introdotto dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, che ha convertito con modifiche il decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223;

VISTO il proprio provvedimento n. 26656 del 28 giugno 2017, con il quale è stata avviata un'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per accertare l'esistenza di violazioni della normativa a tutela della concorrenza ai sensi dell'articolo 102 del TFUE;

VISTO il proprio provvedimento n. 27034 del 14 febbraio 2018, con il quale è stata deliberata un'estensione dell'oggetto dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per accertare l'esistenza di ulteriori violazioni della normativa a tutela della concorrenza ai sensi dell'articolo 102 del TFUE;

VISTO il proprio provvedimento n. 27264 del 26 luglio 2018, con il quale è stata disposta la pubblicazione della proposta di impegni presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90, secondo le modalità indicate specificamente nell'apposito "*Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90*", consistenti, in sintesi, in misure comportamentali e strutturali riguardanti l'insieme delle condotte illecite ipotizzate nei provvedimenti di avvio e di estensione oggettiva dell'istruttoria in corso;

VISTO il proprio provvedimento n. 27291 dell'8 agosto 2018, con il quale, accogliendo le istanze di proroga pervenute da Open Fiber S.p.A., Fastweb S.p.A. (in data 31 luglio 2018) e da Vodafone Italia S.p.A. (in data 1° agosto 2018), ha fissato al 30 settembre 2018 il termine entro cui far pervenire osservazioni sugli impegni presentati da Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. potrà produrre delle osservazioni di replica ai contributi pervenuti nel corso del *market test* fino al 30 ottobre 2018;

CONSIDERATO che l'Autorità potrà proseguire la valutazione della proposta di impegni soltanto successivamente al termine del 30 ottobre 2018;

RITENUTO che, in considerazione anche delle informazioni ricevute nel corso del *market test*, si rende necessario disporre la proroga del termine di conclusione del procedimento, attualmente fissato al 31 ottobre 2018;

DELIBERA

di prorogare il termine di conclusione del procedimento al 31 maggio 2019 e di proseguire la valutazione della proposta di impegni presentata dalla Parte.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

I792C - GARE OSSIGENOTERAPIA E VENTILOTERAPIA-INOTTEMPERANZA*Provvedimento n. 27384*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 ottobre 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTO l'articolo 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE);

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO, in particolare, l'articolo 15, comma 2, della citata Legge, nella parte in cui prevede che, in caso di inottemperanza alla diffida di cui al comma 1 dello stesso articolo, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria fino al dieci per cento del fatturato ovvero, nei casi in cui sia stata applicata la sanzione di cui al comma 1, di importo non inferiore al doppio della sanzione già applicata con un limite massimo del dieci per cento del fatturato, determinando altresì il termine entro il quale il pagamento della sanzione deve essere effettuato;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO il proprio provvedimento n. 26316 del 21 dicembre 2016, con il quale è stato accertato, *inter alia*, che le società Linde Medicale S.r.l., Medicair Sud S.r.l., Magaldi Life S.r.l., Oxy Live S.r.l., Eubios S.r.l., Ossigas S.r.l., Tergas S.r.l., Vitalaire Italia S.p.A. e Vivisol Napoli S.r.l. hanno posto in essere un'intesa restrittiva della concorrenza contraria all'articolo 101 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) consistente in una strategia di coordinamento tesa a mantenere artificialmente alto il prezzo del servizio di ossigenoterapia domiciliare (OTD) in Campania, a ostacolare l'indizione di una gara ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio di OTD in Campania, nonché a impedire lo svolgimento di un effettivo confronto concorrenziale in occasione della gara indetta da SO.RE.SA. S.p.A. nel 2014;

VISTA la lettera (e) del dispositivo del citato provvedimento, con cui si ordina alle società Linde Medicale S.r.l., Medicair Sud S.r.l., Magaldi Life S.r.l., Oxy Live S.r.l., Eubios S.r.l., Ossigas S.r.l., Tergas S.r.l., Vitalaire Italia S.p.A. e Vivisol Napoli S.r.l. di astenersi in futuro dal porre in essere comportamenti analoghi a quelli oggetto dell'infrazione accertata;

VISTA la segnalazione pervenuta da parte di SO.RE.SA. S.p.A., in data 27 luglio 2018, relativa ad alcune anomalie registrate nell'affidamento del servizio di ossigenoterapia per la terapia domiciliare della Regione Campania, nell'ambito della procedura di gara indetta dalla stessa società segnalante con determina del 4 giugno 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. IL PROVVEDIMENTO DI CONCLUSIONE DELL'ISTRUTTORIA I792 – GARE OSSIGENOTERAPIA E VENTILOTERAPIA

1. Con provvedimento n. 26316 del 21 dicembre 2016 (d'ora in avanti anche "provvedimento I792") l'Autorità ha accertato, con particolare riferimento all'erogazione del servizio di ossigenoterapia domiciliare (OTD) in Campania, l'esistenza di un'ampia attività di concertazione tra le Parti, segnatamente le società Linde Medicale S.r.l. (di seguito anche 'Linde Medicale'), Medicaire Sud S.r.l. (di seguito anche 'Medicaire Sud'), Magaldi Life S.r.l. (di seguito anche 'Magaldi Life'), Oxy Live S.r.l. (di seguito anche 'Oxy Live'), Eubios S.r.l. (di seguito anche 'Eubios'), Ossigas S.r.l. (di seguito anche 'Ossigas'), Tergas S.r.l. (di seguito anche 'Tergas'), Vitalaire Italia S.p.A. (di seguito anche 'Vitalaire') e Vivisol Napoli S.r.l. (di seguito anche 'Vivisol Napoli'), finalizzata a mantenere artificiosamente alto il prezzo del servizio di ossigenoterapia domiciliare in Campania a far data dal dicembre 2012, a impedire, o quantomeno procrastinare, l'indizione della gara pubblica per l'affidamento di tale servizio, nonché a ripartirsi i lotti e mantenere le posizioni di mercato nell'ambito della gara indetta da SO.RE.SA. S.p.A. (di seguito anche 'SORESA') nel 2014.

2. In particolare, l'Autorità ha accertato che in occasione della predetta gara indetta da SORESA nel 2014, i numerosi contatti tra le Parti – documentati agli atti del fascicolo – hanno consentito loro di spartirsi i lotti (attraverso la presentazione in sede di gara di offerte c.d. "a scacchiera"), e di mantenere così il rispettivo posizionamento di mercato.

3. La ricostruzione dell'Autorità è stata confermata in primo grado dal giudice amministrativo che ha ravvisato nella presentazione di offerte a scacchiera un "*tipico caso di intesa "hard core" restrittiva nel suo oggetto, comprendente sia la ripartizione del mercato e della clientela sia la limitazione delle politiche di prezzo*"¹.

2. L'INOTTEMPERANZA ALLA LETTERA (D) DEL DELIBERATO DEL PROVVEDIMENTO N. 26316 DEL 21 DICEMBRE 2016

2.1. Fatti

4. In data 27 luglio u.s. è pervenuta, da parte della stazione appaltante, una segnalazione relativa alla gara per l'affidamento del servizio di ossigenoterapia per la terapia domiciliare della Regione Campania indetta da SORESA con determinazione del Direttore Generale n. 113 del 4 giugno 2018.

5. La predetta gara bandita in ragione della conclusione degli affidamenti disposti a seguito di quella indetta nel 2014 si connota per il medesimo oggetto ed è stata anch'essa suddivisa in 7 lotti geografici, uno per ciascuna ASL della Regione, con aggiudicazione mediante procedura aperta e secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità-prezzo. Entro il termine della scadenza, SORESA ha ricevuto per ogni lotto di gara un'unica offerta. La durata dell'affidamento prevista è pari a 48 mesi (4 anni).

¹ Cfr. per tutti TAR Lazio, sent.4268/2018.

a) i requisiti del bando

6. Con riguardo alle condizioni di partecipazione, il disciplinare di gara 2018, stabilisce, *inter alia*, che le imprese che partecipano in RTI non possono partecipare anche in forma individuale e che il soggetto che intende partecipare a più lotti è tenuto a presentarsi, per tutti i lotti a cui partecipa, sempre nella medesima forma, individuale o associata.

7. Quanto al requisito di capacità economica e finanziaria, è richiesto un fatturato globale realizzato complessivamente nell'arco degli ultimi 3 esercizi finanziari disponibili alla data di pubblicazione del bando non inferiore, per ciascuno dei lotti a cui si intende partecipare, al fatturato minimo indicato per ciascun lotto. In caso di partecipazione a più lotti, è richiesto di possedere il fatturato richiesto per i due lotti di maggior valore per i quali si partecipa.

Con riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale, a ogni partecipante è richiesto di avere regolarmente eseguito prestazioni di servizi analoghi nell'ambito dell'ossigenoterapia domiciliare nell'ultimo triennio e presso almeno 3 committenti pubblici o privati. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese, tali requisiti devono essere soddisfatti dal raggruppamento nel suo complesso, in misura maggioritaria dalla mandataria.

8. Nel disciplinare di gara è altresì previsto, come già nel bando 2014, un limite all'aggiudicazione di massimo 2 lotti. Inoltre, tra i criteri di aggiudicazione, sono indicati i punteggi massimi attribuiti all'offerta tecnica e a quella economica, pari rispettivamente a 70 e 30 punti.

b) le offerte pervenute

9. Come illustrato dalla tabella sottostante (Tabella 1), le società che hanno presentato le offerte, peraltro con pressoché analoghe composizioni in RTI, sono le attuali affidatarie del servizio di ossigenoterapia ad esito della precedente gara, indetta dalla stessa SORESA nel giugno 2014 per le stesse aziende sanitarie locali e per i medesimi lotti per i quali avevano presentato offerta.

Tabella 1- Confronto offerte gara 2014 e gara 2018

Lotto	Territorio di riferimento	Affidatari post gara 2014	Offerte gara 2018
1	ASL Napoli Centro1	RTI Eubios /Oxy Live/Ossigas	RTI Eubios /Oxy Live
2	ASL Napoli 2 Nord	Vitalaire Italia	Vitalaire Italia
3	ASL Napoli 3 Sud	RTI Medicaire Sud /Linde	RTI Medicaire Sud /Linde
4	ASL Avellino	RTI Eubios /Oxy Live/Ossigas	RTI Eubios /Oxy
5	ASL Benevento	Linde Medicale	RTI Linde Medicale/ Medicaire Sud
6	ASL Caserta	RTI Magaldi /Vivisol Napoli	RTI Magaldi /Vivisol Napoli
7	ASL Salerno	RTI Magaldi /Vivisol Napoli	RTI Magaldi /Vivisol Napoli

10. La tabella ben evidenzia la circostanza per cui è stata presentata una sola offerta per ogni lotto di gara. Inoltre, è chiaramente evidenziata la sostanziale coincidenza tra le offerte pervenute nelle due procedure di gara.

11. Come si può notare, le uniche differenze riguardano la composizione dei raggruppamenti temporanei d'impresa dei lotti n. 1, 4 e 5, con solo riguardo all'identità delle società mandanti. In

particolare, le differenze sono rappresentate dall'assenza della società Ossigas, che nella procedura 2014 aveva partecipato ai lotti n. 1 e 4 in qualità di mandante e nelle more della procedura istruttoria è stata acquisita dalla società Rivoira Pharma, e dalla partecipazione di Medicaire Sud in qualità di mandante anche nel lotto n. 5. Con riguardo al lotto 5, in virtù delle già richiamate condizioni relative alla forma di partecipazione specificate nel disciplinare di gara, va evidenziato che Linde Medicale non poteva presentare lo stesso schema di offerta del 2014, partecipando in RTI con Medicaire Sud nel lotto n. 3 e individualmente nel lotto n. 5.

2.2. Valutazioni sull'inottemperanza del deliberato del provvedimento n. 26316 del 21 dicembre 2016

12. La circostanza sopra evidenziata per cui su ogni lotto sia stata presentata una sola offerta da parte del precedente affidatario del servizio di OTD appare costituire un chiaro indizio circa il persistere di una strategia finalizzata alla spartizione del mercato e all'alterazione dello svolgimento delle dinamiche concorrenziali nell'ambito di gare ad evidenza pubblica.

13. Infatti, nel caso di specie, l'anomalia della presentazione di un'unica offerta per ciascuno dei sette lotti posti a gara – che peraltro non presentano tra loro differenze tali, nella tipologia e nelle caratteristiche del servizio da offrire, da giustificare l'adozione di politiche commerciali differenti per i singoli lotti da parte degli operatori del settore – appare corroborata dalla circostanza per cui le imprese partecipanti alla gara oggetto di segnalazione sono le stesse che avevano dato luogo all'illecito coordinamento delle proprie strategie commerciali con riguardo alla precedente procedura di gara indetta da SORESA nel 2014, sempre per l'affidamento del servizio di ossigenoterapia per la terapia domiciliare della Regione Campania, come accertato nel corso del richiamato procedimento I792.

14. Gli elementi al momento disponibili inducono a ritenere che le imprese partecipanti alla gara indetta da SORESA nel 2018 abbiano proseguito nei comportamenti illeciti posti in essere in vista della gara indetta da SORESA nel 2014 e oggetto dell'infrazione accertata con il procedimento I792, rispetto al quale appare dunque potersi configurarsi un'ipotesi di inottemperanza.

15. In conclusione, la condotta delle società Linde Medicale S.r.l., Medicaire Sud S.r.l., Magaldi Life S.r.l., Oxy Live S.r.l., Eubios S.r.l., Vitalaire Italia S.p.A. e Vivisol Napoli S.r.l. appare porsi in contrasto con le valutazioni effettuate dall'Autorità nel provvedimento n. 26316 del 21 dicembre 2016, in maniera tale da integrare una violazione di quanto disposto dal deliberato del suddetto provvedimento, con cui l'Autorità ha ordinato alle suddette società di astenersi per il futuro dal porre in essere comportamenti analoghi a quelli oggetto dell'infrazione accertata.

RITENUTO, pertanto, che i comportamenti delle società Linde Medicale S.r.l., Medicaire Sud S.r.l., Magaldi Life S.r.l., Oxy Live S.r.l., Eubios S.r.l., Vitalaire Italia S.p.A. e Vivisol Napoli S.r.l. consistenti nel non essersi astenute dal porre in essere comportamenti analoghi a quelli oggetto dell'infrazione, come emerge dai contenuti della segnalazione pervenuta, integrano una violazione della lettera d) della delibera del suddetto provvedimento n. 26316;

DELIBERA

a) l'avvio di un procedimento istruttorio per contestare alle società Linde Medicale S.r.l., Medicaire Sud S.r.l., Magaldi Life S.r.l., Oxy Live S.r.l., Eubios S.r.l, Vitalaire Italia S.p.A. e Vivisol Napoli S.r.l. la violazione di cui all'articolo 15, comma 2, della Legge n. 287/90 per inottemperanza al provvedimento dell'Autorità n. 26316 del 21 dicembre 2016;

b) che il responsabile del procedimento è il dott. Matteo Zavattini;

c) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Credito, Poste e Turismo della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità dai legali rappresentanti delle Parti, nonché da persone da essi delegate;

d) con riguardo all'inottemperanza contestata, che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, della legge n. 689/81, entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti e chiedere di essere sentiti;

e) che il procedimento deve concludersi entro il 31 ottobre 2019.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

1816 - GARA SO.RE.SA. RIFIUTI SANITARI REGIONE CAMPANIA*Provvedimento n. 27395*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 ottobre 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTO l'articolo 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea (TFUE);

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il Regolamento del Consiglio (CE) n. 1/2003 del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 101 e 102 TFUE;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la propria delibera adottata in data 27 settembre 2017, con la quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14, della legge n. 287/90, nei confronti delle società Langella Mario S.r.l., Ecologica Sud S.r.l., Ecosumma S.r.l., Bifolco & Co. S.r.l. ed Eco Transfer S.r.l., (nel seguito anche le Parti) volta ad accertare l'esistenza di possibili violazioni dell'articolo 101 del TFUE, in occasione della partecipazione alla gara bandita da So.re.sa S.p.A. per l'acquisizione di servizi di raccolta e avvio a smaltimento dei rifiuti sanitari pericolosi e non pericolosi della Regione Campania;

VISTA la propria delibera del 15 novembre 2017, con cui l'istruttoria è stata estesa soggettivamente alla società Green Light Servizi Ambientali S.r.l.;

VISTA la documentazione in atti e, in particolare, la documentazione acquisita, da ultimo, il 19 settembre 2018;

CONSIDERATA la peculiarità della fattispecie oggetto di analisi e la necessità di garantire il pieno esercizio del diritto del contraddittorio;

RITENUTA, pertanto, necessaria una proroga del termine di conclusione del procedimento, attualmente fissato al 31 ottobre 2018;

DELIBERA

di prorogare al 31 gennaio 2019 il termine di conclusione del procedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*

Gabriella Muscolo

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12189 - UNIEURO/8 PUNTI VENDITA DI DPS GROUP

Provvedimento n. 27383

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 ottobre 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Anis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società Unieuro S.p.A., pervenuta in data 23 agosto 2018 e successivamente integrata in data 31 agosto 2018;

VISTA la richiesta di informazioni, con relativa interruzione dei termini ai sensi dell'articolo 5, comma 3 del D.P.R. n. 217/98, inviata a Unieuro S.p.A. in data 14 settembre 2018;

VISTA la risposta alla predetta richiesta di informazioni pervenuta in data 4 ottobre 2018, e successivamente integrata da ultimo in data 9 ottobre 2018;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Unieuro S.p.A. (di seguito, Unieuro) è una società attiva prevalentemente nei settori del commercio all'ingrosso e al dettaglio di elettrodomestici ed articoli elettronici; essa opera attraverso una rete di esercizi commerciali siti in diverse province italiane e *online* attraverso il sito web *www.unieuro.it*.

Il capitale sociale di Unieuro è detenuto nella misura del 33,8% da Italian Electronics Holdings S.r.l. (di seguito IEH). IEH è, a sua volta, soggetta al controllo di Rhone Capital II LP (di seguito, Rhone) che ne detiene il controllo attraverso alcune società dell'omonimo gruppo.

Nel 2017 Unieuro ha realizzato a livello mondiale un fatturato pari a circa [1-2]¹ miliardi di euro, di cui circa [1-2] miliardi di euro per vendite in Italia.²

2. Oggetto di acquisizione è un ramo d'azienda, di proprietà della DPS Group S.r.l. (di seguito DPS), costituito da otto esercizi operanti nella vendita al dettaglio di elettrodomestici e di articoli di elettronica di consumo (televisori, schermi, proiettori, videoregistratori, prodotti audiovisivi, computer, scanner, hi-fi, cellulari, videogiochi, ecc.) in Italia.³

¹ Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

² Il bilancio di Unieuro si chiude alla fine di febbraio; pertanto il bilancio di Unieuro per il 2017 si è chiuso il 28.2.2018.

³ Il capitale sociale di DPS è detenuto da 2 persone fisiche nella misura rispettivamente del 63,75% e 21,25%, mentre la quota residua del 15% è detenuta dalla società Kesa Sourcing Limited.

I punti vendita sono stati chiusi al pubblico a seguito della dichiarazione di fallimento della DPS, nel marzo del 2018,⁴ così che il ramo d'azienda oggetto di acquisizione non produce fatturato da quella data.

Sulla base degli ultimi dati contabili disponibili, il fatturato realizzato nel 2017 dal ramo d'azienda oggetto di acquisizione è inferiore a 30 milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione ha ad oggetto l'acquisizione, da parte di Unieuro, del ramo di azienda di DPS composto da otto punti vendita a marchio "Trony", ubicati nelle regioni Lombardia (3), Liguria (2), Veneto (1), Basilicata (1) e Puglia (1).

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un ramo di impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90.

5. Essa, tuttavia, non rientra nell'ambito di applicazione della medesima legge, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 16, comma 1, essendo il fatturato totale realizzato individualmente a livello nazionale nel 2017 dal ramo d'azienda oggetto di acquisizione non superiore a 30 milioni di euro.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90.

RITENUTO che l'operazione di concentrazione in esame non è soggetta ad obbligo di comunicazione preventiva;

DELIBERA

che non vi è luogo a provvedere.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*

Gabriella Muscolo

⁴ Con sentenza n. 215 del 15 marzo 2018 il Tribunale di Milano ha dichiarato il fallimento di DPS posto in Liquidazione.

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11237 - RYANAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI

Provvedimento n. 27398

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 ottobre 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/11237 del 20 settembre 2018, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b) e d) e 22 del Codice del Consumo, poste in essere da Ryanair DAC;

VISTA la comunicazione del 17 ottobre 2018 con la quale è stato comunicato al professionista l'avvio del sub-procedimento cautelare ai fini della valutazione della possibile sospensione della pratica commerciale oggetto del procedimento PS/11237;

VISTE le memorie presentate da Ryanair pervenute in data 26 ottobre 2018;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Il 24 agosto 2018, il vettore aereo irlandese Ryanair ha annunciato una modifica della propria *policy* bagagli precedentemente in vigore (dal 15 gennaio 2018). Fra il 25 agosto e il 5 settembre 2018, sono pervenute segnalazioni di associazioni di consumatori e di vari consumatori, secondo le quali la nuova *policy* costituirebbe una pratica commerciale scorretta.

Detta *policy* prevede per le prenotazioni effettuate a partire del 1° settembre 2018 per voli da effettuarsi dopo il 1° novembre 2018 l'inclusione nella tariffa *standard* della sola “borsa piccola” di dimensioni non eccedenti 40 cm x 20 cm x 25 cm, mentre per il “bagaglio a mano grande” (*trolley*), il Professionista richiederà sempre il pagamento di un supplemento, secondo tre diverse modalità:

A) i passeggeri che acquistano l'Imbarco Prioritario (“Priorità e 2 bagagli a mano” – di seguito “*priority*”), (incluso in un biglietto Plus o Flexi Plus) possono portare a bordo il bagaglio a mano grande del peso massimo di 10 kg e di dimensioni non eccedenti 55 cm x 40 cm x 20 cm e quello piccolo, delle dimensioni suindicate. La *priority* è limitata a 95 clienti per volo (su 189 posti).

L'opzione della *priority* può essere acquistata al momento della prenotazione del biglietto, per un costo di 6€, ovvero aggiunta successivamente ad un costo di 8€;

B) i clienti che non acquistano la *priority* per scelta ovvero per esaurimento delle *priority* disponibili, potranno acquistare il supplemento relativo ad un bagaglio "registrato" di peso massimo 10 kg e di dimensioni pari al bagaglio a mano grande, per un costo pari a 8€, se acquistato al momento della prenotazione, o 10€ se acquistato successivamente; il bagaglio dovrà essere registrato presso il banco di consegna bagagli dell'aeroporto;

C) infine, i passeggeri che, non avendo optato per alcuna di queste possibilità, si rechino all'aeroporto o al *gate* con il bagaglio a mano "grande", dovranno pagare 20€ al check-in o 25€ al *gate* sempre per imbarcarlo in stiva.

2. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 20 settembre 2018, è stato avviato il procedimento istruttorio PS/11237, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b) e d) e 22 del Codice del Consumo. Nella comunicazione di avvio veniva contestato al professionista che la richiesta di pagamento di un supplemento per il "bagaglio a mano grande" fornirebbe una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale ma prevedibile, inducendo in errore il consumatore medio circa il prezzo del servizio offerto, e non consentendo di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori. L'inadeguata trasparenza tariffaria apparirebbe inoltre rafforzata dalle ripetute modifiche delle regole e condizioni per il trasporto del bagaglio a mano, tali da ingenerare confusione e aumentare il rischio di incorrere in sovraccosti previsti per il mancato rispetto delle nuove condizioni.

3. Parti del procedimento, sono: Ryanair DAC (Ryanair) in qualità di professionista; Altroconsumo, CODACONS, Federconsumatori e U.di.con. in qualità di Associazioni segnalanti.

4. Successivamente alla comunicazione di avvio, in data 17 ottobre 2018 è stato comunicato alle Parti l'avvio del *sub*-procedimento cautelare. In tale sede, il professionista è stato invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 9 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

5. In primo luogo, in base alla dimensione dei bagagli a mano inclusi nella tariffa *standard*, è possibile calcolare la riduzione in termini di spazio operata dal vettore con la nuova *policy*, ovvero circa il 65% rispetto a quello precedentemente messo a disposizione¹.

6. Dalla documentazione agli atti² risulta che per tutto il 2017 sono stati in media trasportati per ciascun volo circa [omissis]* *trolley*, corrispondenti al [omissis]% dei posti disponibili su ciascun velivolo e che [omissis]di questi, pari a circa il [omissis]% dei posti disponibili, veniva imbarcato in stiva.

¹ 20 mila cm³ (borsa piccola) rispetto ai 58 mila cm³ (*trolley* + *borsetta*) precedentemente ammessi.

² Cfr. risposta fornita da Ryanair in data 26 ottobre 2018 alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, con cui il professionista ha fornito dati circa il numero dei voli dallo stesso operati mensilmente da e per l'Italia negli anni 2017 e 2018, nonché il numero di imbarchi prioritari, di imbarchi dei *trolley* al *gate* e di passeggeri che hanno viaggiato senza *trolley*, nei rispettivi anni in relazioni ai medesimi voli.

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

7. A seguito della modifica della *policy* introdotta dal 15 gennaio 2018 Ryanair ha registrato un significativo aumento del numero di *trolley* imbarcati in stiva con una media di [50-100] *trolley* per ciascun volo (febbraio - settembre³); pertanto, la nuova *policy* introdotta dal 15 gennaio ha comportato un aumento di circa il [50-100%] dei *trolley* da imbarcare in stiva, ritenendo quindi plausibile che almeno una parte dei consumatori abbiano risposto alla modifica di *policy* preferendo imbarcarli in stiva pur di non pagare il supplemento *priority*.
8. Sempre dai dati forniti dal professionista in merito ai passeggeri che viaggiano senza bagaglio a mano grande (dato disponibile solo per il periodo febbraio - settembre 2018⁴) si evince che questi in media rappresentano poco più del [omissis]% dei passeggeri trasportabili⁵.

II. MEMORIE DELLE PARTI

9. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 20 settembre 2018 e della comunicazione di avvio del sub procedimento cautelare del 17 ottobre u.s., Ryanair ha depositato memorie difensive in data 26 ottobre 2018.
10. In particolare, il professionista ha rappresentato che la nuova *policy* bagagli andrebbe a vantaggio dei consumatori in quanto permetterebbe di portare a bordo un bagaglio sufficiente al trasporto degli effetti personali, evitando di incorrere in ritardi dei voli.
11. Per quanto attiene al *fumus boni iuris*, tale *policy* sarebbe legittima anche alla luce della sentenza della Corte di giustizia del 18 settembre 2014, *Vueling Airlines*, C-487/12 (EU:C:2014:2232, punto 40). La sentenza appena richiamata, ad avviso del professionista, confermerebbe la legittimità del comportamento del vettore poiché statuirebbe la libertà del vettore aereo di determinare le tariffe applicabili ai bagagli a mano che eccedono dimensioni e peso ragionevoli e che comportino costi di gestione e di custodia.
12. Il bagaglio a mano piccolo che il vettore permette di portare a bordo gratuitamente sarebbe sufficiente a soddisfare le esigenze essenziali e generalizzate di viaggio di tutti i passeggeri e a contenere i loro effetti personali, nonché conforme alla disciplina regolamentare esistente, peraltro dettata in funzione della sicurezza del volo e non per ragioni di tutela del consumatore.
13. I bagagli che eccedono le dimensioni ragionevoli e che comportano dei costi di gestione e di custodia non costituiscono un elemento necessario o essenziale del contratto di trasporto, e dunque, possono essere soggetti ad un supplemento tariffario. In questa prospettiva, il consumatore medio rimarrebbe perfettamente in grado di comparare le offerte dei diversi vettori.
14. Quanto al *periculum in mora*, Ryanair sottolinea, da una parte, che il rischio di danno che il consumatore potrebbe subire dall'attuazione della *policy* è di natura economica e, pertanto, rimborsabile e non irreparabile. D'altra parte, la risarcibilità di tale danno non sarebbe rimessa in questione per via della previsione del foro esclusivo in Irlanda per le azioni dei consumatori, in

³ Il presente dato non tiene conto di gennaio 2018 in considerazione del fatto che la precedente *policy* bagagli è entrata in vigore il 15 gennaio 2018.

⁴ Dati per il 2017 non sono disponibili, in quanto, sotto la vigenza della precedente *policy*, non c'era distinzione fra bagaglio a mano e borsa, che potevano indifferentemente essere portati a bordo. Non si tiene conto di gennaio in quanto come detto la *policy* precedente è entrata in vigore il 15 gennaio 2018.

⁵ In tale percentuale vanno probabilmente considerati anche i passeggeri che hanno registrato a vario titolo un bagaglio in stiva e che non avevano bisogno di trasportare un *trolley*, pari a circa il [omissis]% dei passeggeri.

quanto la clausola dei “Termini e condizioni di Traporto” che la prevede sarebbe pienamente legittima, come confermato dalla sentenza della Corte d’Appello di Milano n. 4264/2018.

15. In ogni caso, il professionista ha proposto talune misure volte a ridurre il rischio di danno ai consumatori nelle more del procedimento principale, che consistono:

- nella rinuncia ad applicare il supplemento di 25 € per l’acquisto di un bagaglio registrato al *gate* d’imbarco degli aeroporti italiani dal 1 novembre al 31 dicembre 2018;
- nella modifica dell’attuale articolo 2.4. delle Condizioni generali di trasporto, al fine di permettere a far data dal 30 ottobre 2018 e in via retroattiva ai consumatori che hanno prenotato i propri voli sulla versione italiana del sito internet *Ryanair.com* di intentare azioni nel proprio foro di residenza.

III. VALUTAZIONI

16. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistente *prima facie* una pratica commerciale in violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera b) e d), e 22 del Codice del Consumo, in relazione alla richiesta di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano grande in quanto fornisce ai consumatori una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* della tariffa *standard* di un onere non eventuale e prevedibile.

17. Dalle prime evidenze acquisite agli atti è infatti emerso che per le prenotazioni effettuate a partire del 1° settembre 2018 e relative a voli in partenza dal 1° novembre, il vettore applica una nuova *policy* bagaglio e richiede a tutti i consumatori il pagamento di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano “grande” che precedentemente era possibile imbarcare in stiva gratuitamente e, fino al 15 gennaio 2017, portare a bordo sempre gratuitamente.

Specificamente per il trasporto a bordo richiede l’acquisto del supplemento *priority* di 6/8 €, per l’imbarco in stiva richiede l’acquisto di un bagaglio registrato del peso massimo di 10 kg al costo di 8/10 €. Nel caso di arrivo in aeroporto con il bagaglio a mano, senza aver pagato per uno dei suddetti supplementi, il professionista richiede 20 € al check-in o 25 € al *gate* per il suo imbarco in stiva.

Quindi in sostanza con tale modifica il professionista richiede a tutti i passeggeri un supplemento per trasportare il bagaglio a mano grande che prima era incluso nella tariffa *standard*.

18. Le modalità di presentazione del prezzo del servizio di trasporto - tariffa *standard* - in attuazione della nuova *policy* e specificamente la richiesta di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano grande appare già *prima facie* qualificabile come un comportamento in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, poiché l’operatore scorpora un elemento essenziale e prevedibile dal prezzo finale del servizio di trasporto aereo offerto, così celando al consumatore un aumento non trasparente del prezzo finale del trasporto passeggeri, con l’effetto di falsare il comportamento del consumatore medio che non è in grado di poter comprendere l’effettivo prezzo applicato, né di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori.

Al riguardo, Ryanair ha sostenuto che non corrisponderebbe alle abitudini di consumo della generalità dei passeggeri portare con se un *trolley* di massimo 10 kg e che pertanto tale bagaglio non costituirebbe un elemento indispensabile per il suddetto viaggio, dato che il 30% dei passeggeri viaggiano senza bagaglio a mano grande.

19. Vale al riguardo in primo luogo osservare, in risposta alla tesi difensiva del professionista, che la sentenza della Corte di giustizia del 18 settembre 2014, *Vueling Airlines*, C-487/12 (EU:C:2014:2232, punto 40), ha chiaramente statuito che “*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*”.

20. Dagli stessi dati forniti dal vettore in risposta alla richiesta d'informazioni dell'Autorità risulta che il *trolley* costituisce elemento essenziale e non eventuale del contratto di trasporto. Infatti, la percentuale dei passeggeri che ha viaggiato solo con un bagaglio a mano piccolo – ovvero non portando a bordo o non imbarcando in stiva un bagaglio grande a mano - è estremamente ridotta (pari a circa il [omissis]% di tutti i passeggeri). Alla luce di quanto precede, dunque, Ryanair promuove la propria offerta di servizi di trasporto mediante l'illustrazione incompleta del prezzo proposto, non includendo il prezzo del bagaglio a mano grande –elemento indispensabile e non evitabile del trasporto - falsamente rappresentato come costi non preventivabili *ex ante*.

Ne discende, dunque, la idoneità della condotta di Ryanair ad esercitare una falsa rappresentazione del prezzo del servizio offerto al consumatore, minandone la possibilità di una tempestiva e corretta comparazione con le offerte dei concorrenti.

21. Si deve peraltro osservare che, sin dal 2013, il professionista ha sempre determinato liberamente le dimensioni considerate come ragionevoli per il bagaglio a mano da portare in cabina e adesso, in virtù della nuova *policy*, ha ridotto di oltre il 60% lo spazio disponibile per il trasporto del bagaglio a mano, destinando allo stesso solo lo spazio sottostante i sedili. Di talché, gran parte dello spazio dedicato ai bagagli a mano - le cappelliere - viene ad essere precluso dalla funzione di scopo che riveste, per utilizzarlo e venderlo come un servizio supplementare.

Inoltre la nuova *policy* comporta una riduzione del numero dei bagagli a mano, da due (*trolley* e borsa) a solo una borsa piccola a mano.

22. Né appaiono adeguate le giustificazioni tecniche addotte dal professionista in ragione del crescente numero di *trolley* da imbarcare in stiva e dei conseguenti ritardi sull'operatività dei voli.

Al riguardo si rilevi l'inconferenza di tale argomento atteso che l'aumento del numero di *trolley* da mettere in stiva all'atto dell'imbarco dei passeggeri appare riconducibile, come emerge dai dati forniti dal professionista, dall'applicazione della precedente *policy* bagaglio a mano e, in ogni caso, non può rappresentare una giustificazione all'attuazione di una pratica commerciale scorretta, lesiva del diritto dei consumatori di avere informazioni chiare e trasparenti in merito alla tariffa aerea applicata dal vettore.

23. Sempre in punto di prassi, si ricorda, peraltro, che, contrariamente a quanto affermato nelle memorie difensive di Ryanair, la nuova *policy* bagagli di tale compagnia non si “*inserisce in un trend commerciale in atto*”, in quanto, nonostante la differenza fra le condizioni ed in particolare fra le dimensioni del bagaglio a mano ammesso in cabina da parte delle diverse compagnie aeree, da un esame comparativo delle stesse emerge che tutte consentono di trasportare un bagaglio di

dimensioni ben più elevate della borsa piccola (adesso ammessa da Ryanair come unico bagaglio a mano incluso nella tariffa *standard*), peraltro in aggiunta alla borsetta o portadocumenti⁶.

24. Invero, diversamente da quanto affermato dal professionista, la possibilità di portare un solo bagaglio a mano di piccole dimensioni, idoneo ad occupare uno spazio ridotto – soltanto quello sottostante i sedili –, non appare ragionevole ai fini di trasportare tutti gli effetti personali del consumatore, né ai fini del rispetto delle prescrizioni applicabili in materia di sicurezza, in considerazione dello spazio disponibile per il trasporto dei bagagli a mano nell'aeromobile.

25. Pertanto, la richiesta di un supplemento per un bagaglio a mano grande per un elemento essenziale del contratto di trasporto aereo costituisce una falsa rappresentazione del prezzo finale complessivo della tariffa aerea applicata dal vettore.

26. Se è vero, in conclusione, che il regolamento n. 1008/2008 sancisce il principio della libertà tariffaria dei vettori, tale libertà trova un limite nella correttezza delle scelte commerciali del vettore, ovvero da un lato nella trasparenza tariffaria e specificamente nella necessità di consentire al consumatore di conoscere, fin dal primo contatto, l'esborso effettivo finale, quindi evitando supplementi prevedibili e non evitabili⁷, dall'altro nel rispetto minimo dei diritti dei passeggeri, nella specie, del diritto di trasportare i propri effetti personali a bordo, nei limiti di quanto consentito dallo spazio dell'aeromobile e dalle norme di sicurezza.

27. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte sono caratterizzate da un'evidente attualità (la *policy* si applica dal 1° novembre 2018) e da un elevato grado di offensività in quanto costringono la totalità dei consumatori che ne vogliano usufruire a corrispondere un supplemento rispetto alla tariffa *standard* del vettore, per un servizio – il trasporto del bagaglio a mano grande – che rappresenta un elemento essenziale del contratto di trasporto.

In assenza di un intervento cautelare, tenuto conto della numero elevatissimo dei consumatori che acquistano i servizi del professionista, gli effetti delle condotte oggetto del presente procedimento si consoliderebbero definitivamente con la conseguenza di rendere altamente improbabile il ristoro effettivo del danno economico cui sarebbero soggetti i consumatori all'esito del procedimento ordinario, attesa l'esiguità della pretesa risarcitoria individuale e considerato che il supplemento per il bagaglio a mano è perlopiù richiesto in abbinamento ad altri servizi, quali la priorità di imbarco.

Di conseguenza i consumatori difficilmente riuscirebbero a ottenere il rimborso di quanto versato per l'acquisto del supplemento.

28. A quanto sin qui esposto, già di per sé sufficiente a integrare gli estremi del *periculum*, si aggiunga altresì che la nuova *policy* del bagaglio a mano di Ryanair, falsando il comportamento del consumatore medio sull'effettivo prezzo applicato e non consentendogli di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori, determina un pregiudizio grave e irreparabile al corretto funzionamento del mercato concorrenziale, bene giuridico tutelato in via immediata dal Codice del Consumo (cfr. *ex multis* Consiglio di Stato n. 5795/2017). Infatti, la falsa rappresentazione del reale costo del

⁶ Cfr. anche D.M. 1/26 del 28 gennaio 1987, in base al quale "In aggiunta al suddetto bagaglio, al passeggero è permesso portare in cabina [...] una borsetta o borsa portadocumenti".

⁷ Cfr. art. 23 del regolamento CE 1008/2008, secondo il quale, in materia di biglietti aerei, "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".

biglietto aereo da parte di Ryanair può spingere, in modo del tutto indebito e scorretto, un numero rilevante di consumatori a preferire tale vettore rispetto alle altre compagnie, le cui offerte sono invece in linea con il principio di trasparenza tariffaria. Anche perché, come già evidenziato, tutte le altre compagnie consentono di trasportare un bagaglio di dimensioni ben più elevate della borsa piccola, ammessa adesso come unico bagaglio a mano incluso nella tariffa standard.

29. In merito alle misure proposte da parte del professionista, si osserva che esse non comportano in alcun modo il venir meno del *periculum in mora*.

Basti al riguardo osservare che le misure non incidono sulla richiesta del supplemento in fase d'acquisto, ma eliminano, per un verso, solo l'eventuale sovraccosto di 25 € al gate per i soli consumatori che non si siano già adeguati alla nuova *policy*, peraltro in assenza di chiare indicazioni da parte del professionista in merito alle modalità con cui verrebbero informati i consumatori e trattandosi di condotta difficilmente monitorabile.

Per altro verso, la modifica della clausola relativa al foro può tuttalpiù agevolare la fase di azionabilità del diritto leso del consumatore, fase meramente eventuale, tenuto conto della difficoltà di individuazione del danno e dell'esiguità della pretesa risarcitoria individuale che ciascun consumatore potrebbe far valere.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistenti nella presentazione in modo non trasparente di un aumento del prezzo tramite lo scorporo di un servizio che dovrebbe essere ricompreso nella tariffa *standard* in quanto essenziale e prevedibile, falsando conseguentemente il comportamento del consumatore medio che non è in grado di poter comprendere l'effettivo prezzo applicato, né di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori;

DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società Ryanair DAC:

a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta a richiedere un supplemento di prezzo - rispetto alla tariffa *standard* - per il trasporto del "*bagaglio a mano grande*" (*trolley*), mettendo gratuitamente a disposizione dei consumatori, a bordo o in stiva, uno spazio equivalente a quello predisposto per il trasporto dei bagagli a mano nell'aeromobile;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrati le misure adottate.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

PS11272 - WIZZAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI*Provvedimento n. 27399*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 ottobre 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTI gli atti del procedimento;

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;

VISTA la comunicazione del 22 ottobre 2018, con la quale è stata parzialmente accolta l'istanza di Wizz Air Hungary Ltd di proroga del termine per la presentazione di memorie e documenti nell'ambito del sub-procedimento cautelare;

VISTE le memorie presentate da Wizz Air Hungary Ltd pervenute in data 29 ottobre 2018;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Sulla base di informazioni acquisite in atti, in data 17 ottobre 2018, è stato avviato nei confronti del vettore aereo ungherese Wizz Air Hungary Ltd il procedimento istruttorio PS11272, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *d*), e 22 del medesimo Codice.

2. La condotta posta in essere dal professionista consiste nella modifica della propria *policy* per il trasporto del bagaglio a mano e prevede, per le prenotazioni effettuate a partire dal 10 ottobre 2018, per voli da effettuarsi dal 1° novembre 2018, l'esclusione dalla tariffa *basic* del *trolley bag* (bagaglio a mano grande fino a 55x40x23 cm) che sarà permesso portare a bordo solo previo pagamento di un supplemento.

3. Dalle rilevazioni effettuate d'ufficio sul sito *Internet* della compagnia <https://wizzair.com/it-it/>, a partire dal 11 ottobre 2018¹, è infatti emerso che i passeggeri che voleranno con la compagnia ungherese a partire dal 1° novembre 2018, potranno portare gratuitamente in cabina solo una borsa di dimensioni non eccedenti i 40x30x20 cm.

Per il “bagaglio a mano grande” (*trolley*), il professionista richiederà sempre il pagamento di un supplemento, secondo diverse modalità; *i*) acquistando il supplemento *Wizz Priority on line* o tramite *call center* con un costo attualmente compreso tra 5 € e 15 €; *ii*) corrispondendo la somma di 25 € presso il *gate* (a condizione che vi sia spazio disponibile nella cappelliera della cabina); *iii*) acquistando *i* pacchetti *WIZZ GO* o *WIZZ Plus* (che consentono anche di imbarcare ulteriori bagagli più grandi in stiva)².

4. Nella comunicazione di avvio veniva contestato al professionista che la richiesta di pagamento di un supplemento per il “bagaglio a mano grande” fornirebbe una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale ma prevedibile, inducendo in errore il consumatore medio circa il prezzo del servizio offerto e non consentendo di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori.

5. Parte del procedimento è *Wizz Air Hungary Ltd* (di seguito, *Wizz Air*), in qualità di professionista.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento PS11272, sono stati ritenuti sussistenti, *prima facie*, i presupposti perché l'Autorità deliberasse, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

In tale sede, il professionista è stato invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 9 giorni dal suo ricevimento (termine poi prorogato fino al 29 ottobre 2018).

7. Nell'ambito delle memorie difensive depositate da *Wizz Air* in data 29 ottobre 2018 (vedi *infra*), il professionista ha reso noto, tra l'altro, che alcuni articoli delle Condizioni Generali di Trasporto - passeggeri e bagagli di *Wizz Air* (di seguito CGT) relativi al bagaglio sarebbero stati modificati a seguito di espressa richiesta del Ministero dell'Innovazione e della Tecnologia — Direzione Generale Amministrativa di Vigilanza Aeronautica ungherese (di seguito, Autorità ungherese) la quale riteneva contraria alle norme del diritto nazionale la pratica della compagnia aerea secondo la quale solo i passeggeri che hanno acquistato il servizio *Wizz Priority* possono portare con loro il bagaglio a mano in cabina, mentre coloro che non hanno acquistato tale servizio ed hanno un bagaglio a mano dalle dimensioni di 50x40x23 cm devono imbarcarlo al banco del *check-in*.

8. In particolare, l'Autorità ungherese poneva in evidenza che, secondo la disciplina normativa vigente (il Decreto Governativo n. 25/1999), il criterio fondamentale del bagaglio a mano (rispetto a quello da stiva) è che rimane in custodia del viaggiatore³, e che pertanto, tranne per motivi di

¹ 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.

² *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 p.v.

³ Secondo quanto riportato nel documento dell'Autorità ungherese allegato da *Wizz Air* alla propria memoria, in base alle Condizioni Generali di trasporto si considera bagaglio a mano il bagaglio non imbarcato in stiva che rimane nella custodia del passeggero per l'intera durata del viaggio.

sicurezza aerea e operativi, esso non deve essere collocato in stiva. La prassi recentemente adoperata da Wizz Air e le sue CGT (parte del punto 14.1.5⁴) non rispondeva più a tale criterio in quanto riqualificava i bagagli a mano in bagagli da stiva gratuitamente trasportati — obbligando una data cerchia di passeggeri ad imbarcarli in stiva — senza sincerarsi del fatto che esistessero o meno i limiti del loro collocamento sicuro.

9. Sulla base della documentazione agli atti, attesa la dimensione dei bagagli a mano inclusi nella tariffa *basic*, si può stimare che la soluzione adottata da Wizz Air con la nuova *policy* bagagli ha determinato una riduzione di oltre il 65% dello spazio disponibile per collocare *gratuitamente* il bagaglio a mano di ciascun passeggero⁵.

II. MEMORIE DELLA PARTE

10. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 17 ottobre 2018, il successivo 29 ottobre sono pervenute le memorie difensive di Wizz Air con riferimento al procedimento cautelare.

11. In via preliminare, il professionista ha evidenziato che le nuove regole relative al bagaglio a mano, adottate da Wizz Air su richiesta dell'Autorità Ungherese⁶, non violerebbero le previsioni normative dettate sia nel Regolamento UE n. 1008/2008, sia quelle di cui alla Direttiva 2005/29/CE in materia di pratiche commerciali scorrette.

Nello specifico, secondo Wizz Air, l'Autorità ungherese avrebbe rilevato che a ciascun passeggero deve essere consentito di portare con sé un bagaglio a mano a bordo dell'aeromobile evidenziando 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.

Dunque, secondo il professionista, la nuova *policy* garantirebbe a ciascun passeggero di portare a bordo, senza supplemento alcuno, essendo compreso nella tariffa base, un bagaglio di dimensioni congrue (40x30x20), nonché i propri effetti personali, anche con contenitori separati, e segnatamente borse, computer portatili e tutti gli ulteriori oggetti descritti all'articolo 14.1.6. delle nuove condizioni generali di trasporto — passeggeri e bagagli di Wizz Air⁷.

⁴ Articolo 14.1.5 delle precedenti Condizioni Generali di Trasporto - Passeggeri e Bagagli attualmente reperibile nel sito Internet del professionista e relativo ai voli a partire dal 29 ottobre 2017: "Poiché lo spazio a bordo è scarso, il numero di bagagli a mano trasportabili è limitato. Per ulteriori informazioni visitare il sito web o contattare il Call center. 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. Tutti i bagagli a mano verranno trasportati gratuitamente nella stiva. (...)".

⁵ 24 mila cm³ (borsa piccola) rispetto ai 72,2 mila cm³ (trolley + borsetta) precedentemente ammessi.

⁶ La nuova *policy* adottata da Wizz Air sarebbe stata successivamente approvata dall'Autorità ungherese che ha accolto la modifiche alle CGT apportate dal professionista. Entrambi i documenti (richiesta e approvazione) sono stati allegati dal vettore ungherese alla propria memoria.

⁷ Cfr. art. 14.1.6 delle CGT: "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".

Ciò che differenzia la nuova *policy* dalla precedente è soltanto la dimensione del bagaglio a mano che è possibile trasportare in cabina, pari a 40x30x20 cm, contro i 55x40x23 cm previsti dalla precedente *policy*⁸.

12. Secondo Wizz Air, le misure 40x30x20 cm rappresenterebbero una dimensione *standard* nell'industria di produzione dei c.d. bagagli a mano con ruote (c.d. *wheelie bag*) che consentirebbero, comunque, di portare a bordo un bagaglio, che può essere anche del tipo *trolley*.

13. Wizz Air sottolinea, poi, che la dimensione del bagaglio a mano trasportabile in cabina non è regolamentata e dunque soggetta alla libera determinazione del singolo vettore.

In proposito, il professionista evidenzia la difformità tra le compagnie aeree nella determinazione non soltanto delle dimensioni, ma altresì del peso massimo consentito in relazione alla *c.d. free cabin bag*⁹. Ciò consentirebbe di confutare l'asserita "*abitudine*" del passeggero ad una determinata dimensione del bagaglio a mano, apparendo invece evidente l'abitudine del passeggero medesimo a comparare diverse *policy* e misure.

Le dimensioni e il peso del bagaglio a mano secondo la nuova *policy* sarebbero poi oggetto di trasparente e preventiva informativa da parte della compagnia.

14. Infine, Wizz Air cita la sentenza resa dalla Corte di Giustizia europea nel caso C-487/12 (Vueling Airlines S.A./Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia) che confermerebbe la legittimità del comportamento del professionista poiché statuirebbe la libertà del vettore aereo di determinare le tariffe applicabili ai bagagli a mano che eccedono dimensioni e peso ragionevoli e che comportino costi di gestione e di custodia.¹⁰

15. Per le ragioni sopra esposte, Wizz Air non rileva la sussistenza del *fumus boni iuris* per l'adozione del provvedimento cautelare né, tanto meno del *periculum in mora* atteso che, anche nel regime della nuova *policy* sul bagaglio a mano, i passeggeri che acquisteranno la tariffa base potranno continuare a trasportare gratuitamente in cabina il bagaglio a mano anche se di una tipologia ridotta¹¹.

16. Wizz Air manifesta la propria disponibilità a differire sino a tutto il 30 novembre 2018 (compreso) l'applicazione di supplementi a quei passeggeri che si presentino al *gate* con bagagli di dimensioni superiori a quelle previste dalla nuova *policy*, che verranno imbarcati come in

⁸ Invariato rispetto alla precedente *policy* resta, invece, il peso massimo del bagaglio a mano, che è tutt'ora pari a 10 kg. Tale riduzione dimensionale si è resa necessaria proprio al fine di garantire a tutti i passeggeri di portare a bordo un proprio bagaglio a mano, oltre gli effetti personali sopra descritti.

⁹ Wizz Air ha depositato una tabella di comparazione tra i principali vettori che operano voli da e per aeroporti comunitari, suddivisa per segmento (rispettivamente, legacy e low cost).

¹⁰ In particolare, alla luce dei paragrafi 54 e 55 delle conclusioni dell'Avvocato Generale, secondo Wizz Air appare 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. Nel caso di specie, il professionista rimarca come la nuova *policy* di Wizz Air consenta al passeggero di portare gratuitamente con sé in cabina non solo un bagaglio a mano di dimensioni ragionevoli, ma altresì gli effetti personali descritti all'articolo 14.1.6. delle nuove Condizioni Generali di Trasporto della compagnia.

¹¹ Anche sotto il profilo del rimborso e/o risarcimento in favore dei passeggeri non sussisterebbe alcun *periculum*, tenuto conto che Wizz Air: i) è un vettore aereo comunitario sotto il controllo e la sorveglianza della Autorità di Trasporto ungherese; ii) svolge una costante attività di voli da e per gli aeroporti italiani; iii) è sottoposta anche all'attività di controllo e sorveglianza dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC); iv) è un soggetto giuridico facilmente reperibile e, dunque, aggredivibile ed in grado di restituire ai passeggeri quanto da questi eventualmente corrisposto all'atto della prenotazione o in aeroporto; v) i passeggeri possono agire, in forma singola o collettiva, nei confronti della compagnia presso il loro foro di elezione (ex art. 33 Codice del Consumo) per l'eventuale rimborso e/o risarcimento del danno.

precedenza, e cioè gratuitamente e sino a saturazione degli spazi disponibili a bordo¹². Tale previsione riguarderebbe l'intero *network* di Wizz Air.

17. In aggiunta a quanto sopra, per i soli passeggeri italiani, Wizz Air propone di istituire un servizio di *customer care* dedicato a tale *policy*, con numero telefonico senza costi aggiuntivi ed *e-mail* dedicata, che potrà essere utilizzato dai passeggeri anche per eventuali richieste di rimborso.

III. VALUTAZIONI

18. Sulla base di tutto quanto sopra rappresentato, gli elementi della pratica commerciale, descritti al precedente punto I, inducono *prima facie* a ritenere sussistente – sotto il profilo del *fumus boni iuris* - una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 22 del Codice del Consumo, avuto riguardo alla richiesta di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano in quanto fornisce una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa *basic* di un onere non eventuale e prevedibile.

19. Dalle prime evidenze acquisite agli atti è infatti emerso che per le prenotazioni effettuate a partire del 10 ottobre 2018 e relative ai voli in partenza dal 1° novembre p.v., il vettore applica una nuova *policy* bagaglio richiedendo a tutti i consumatori il pagamento di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano “grande” che precedentemente era possibile portare a bordo o imbarcare in stiva gratuitamente, consentendo di trasportare gratuitamente in cabina esclusivamente una borsa da posizionare sotto al sedile.

Specificamente, per il trasporto a bordo è previsto l'acquisto del supplemento *Wizz Priority* mentre, per l'imbarco in stiva, l'acquisto di un bagaglio registrato del peso massimo di 10 kg (oltre alle opzioni già disponibili di 20 e 32 kg). Nel caso di presentazione al gate il supplemento richiesto risulta poi notevolmente superiore.

Quindi in sostanza con tale modifica il professionista richiede a tutti i passeggeri un supplemento per trasportare il bagaglio a mano grande che prima era incluso nella tariffa *basic*.

20. Le modalità di presentazione del prezzo del servizio di trasporto – tariffa *basic* - in attuazione della nuova *policy* del bagaglio a mano, e specificamente la richiesta di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano grande, appare già *prima facie* qualificabile come un comportamento in contrasto con gli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 22 del Codice del Consumo, poiché l'operatore scorpora un elemento essenziale e prevedibile dal prezzo finale del servizio di trasporto aereo offerto, così celando al consumatore un aumento non trasparente del prezzo finale del servizio trasporto passeggeri, con l'effetto di falsare il comportamento del consumatore medio che non è in grado di poter comprendere l'effettivo prezzo applicato, né di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori.

21. Sul punto, si richiama, in particolare, quanto affermato nella sentenza della Corte di Giustizia del 18 settembre 2014 (C-487/12), che ha sancito il principio secondo il quale il bagaglio a mano è un elemento essenziale del contratto di trasporto aereo di persone e che questo può essere

¹² Anche coloro che avessero acquistato la *priority* di imbarco si troveranno in una situazione invariata rispetto alla precedente dal momento che, con la vecchia *policy*, comunque il passeggero assistito da *priority* riusciva ad imbarcare il proprio bagaglio a mano, essendo a tal fine garantito dal fatto di essere tra i primi a salire a bordo, mentre con la nuova *policy*, il passeggero *priority* potrà portare due bagagli e, come tutti, i propri effetti personali (borsa, computer, etc.) anche in contenitori separati.

sottoposto solo al limite oggettivo di dimensioni e peso compatibili con le norme di sicurezza, ovvero solo al limite dello spazio utilizzabile nel velivolo per contenere tale bagaglio¹³.

22. Si deve peraltro osservare che il professionista ha sempre determinato liberamente le dimensioni considerate come ragionevoli per il bagaglio a mano da portare in cabina e adesso, in virtù della nuova *policy* bagagli, Wizz Air ha ridotto notevolmente le dimensioni del bagaglio a mano, quale elemento essenziale del contratto di trasporto aereo, destinando allo stesso solo lo spazio sottostante i sedili. Di talché, gran parte dello spazio dedicato ai bagagli a mano – le cappelliere – viene ad essere precluso dalla funzione di scopo che riveste, per utilizzarlo e venderlo come un servizio supplementare.

Inoltre la nuova *policy* comporta una riduzione del numero dei bagagli a mano, da due (*trolley* e borsa) a solo una borsa piccola a mano.

23. 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) che naturalmente accompagnano la persona nei suoi spostamenti; non è invece prevista – diversamente dalle vecchie CGT¹⁴ – la possibilità di trasportare una borsa o altro contenitore per i propri effetti personali.

24. Il professionista precisa che la nuova *policy* sul bagaglio a mano sarebbe stata adottata da Wizz Air su espressa richiesta dell'Autorità Ungherese.

25. Dalla documentazione depositata agli atti da Wizz Air emerge chiaramente che la suddetta Autorità ha invero contestato la pratica della compagnia aerea relativa alla gestione dei bagagli a mano pubblicata sul proprio sito internet, secondo la quale solo i passeggeri che hanno acquistato il servizio *Wizz Priority* possono portare con loro il bagaglio a mano in cabina, evidenziando che il criterio fondamentale del bagaglio a mano (secondo la legislazione ungherese) è che esso deve rimanere in custodia del viaggiatore¹⁵.

26. Il criterio richiesto dall'Autorità ungherese era esclusivamente quello di consentire a ciascun passeggero la possibilità di portare a bordo un bagaglio a mano e, sempre in virtù di tale criterio, la stessa Autorità ha successivamente ritenuto a tal fine sufficiente il trasporto del bagaglio a mano piccolo, peraltro già all'epoca previsto dalla *policy* e dalle CGT del vettore. In via di fatto, tuttavia, i consumatori si vedevano trasferire in stiva i propri bagagli a mano al momento delle operazioni di imbarco sul volo.

27. Si evidenzia che la nuova *policy* adottata da Wizz Air si pone in contrasto con quanto sopra rilevato, in quanto non consente al consumatore di trasportare gratuitamente, a bordo o in stiva, un

¹³ Cfr. la sentenza della Corte di giustizia del 18 settembre 2014, *Vueling Airlines*, C-487/12 (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”.

¹⁴ Cfr. punto 14.1.4 delle vecchie CGT “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”. Il punto 14.1.4 delle nuove CGT stabilisce invece “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”. Il trasporto di tale bagaglio è consentito solo a pagamento.

¹⁵ Solo 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.

“*bagaglio*” sufficiente a contenere i propri effetti personali, ma solo di trasportare a titolo gratuito una “*borsa a mano da posizionare sotto al sedile*”¹⁶. La *policy* in questione non rappresenta peraltro la sola modalità per dare seguito alla richiesta dell’Autorità ungherese, né vi è alcun contrasto tra i criteri espressi da tale Autorità e le valutazioni in questa sede effettuate.

28. Sempre in punto di prassi, contrariamente a quanto affermato nelle difese del professionista sull’asserita difformità tra le compagnie aeree nella determinazione non soltanto delle dimensioni, ma altresì del peso massimo consentito in relazione alla c.d. *free cabin bag*, si osserva che da un esame comparativo della stessa tabella prodotta da Wizz Air emerge che la pressoché totalità delle compagnie ivi indicate consente di trasportare un bagaglio di dimensioni ben più elevate della borsa piccola (adesso ammessa dal professionista come unico bagaglio a mano incluso nella tariffa *basic*), peraltro in aggiunta alla borsetta o portadocumenti¹⁷. Né infine le attuali dimensioni del bagaglio piccolo, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista, sembrano potersi annoverare tra le borse del tipo *wheelie* ovvero *trolley* trattandosi, come già rilevato di “*una borsa a mano gratuita da posizionare sotto al sedile*”.

29. Invero, diversamente da quanto affermato dal professionista, la borsa in questione, considerate le dimensioni individuate dal professionista, non appare ragionevole ai fini di trasportare tutti gli effetti personali del consumatore, né ai fini del rispetto delle prescrizioni applicabili in materia di sicurezza, in ragione dello spazio disponibile per il trasporto dei bagagli a mano nell’aeromobile.

30. Pertanto, la richiesta di un supplemento per un bagaglio a mano grande - - elemento essenziale del contratto di trasporto aereo - costituisce una falsa rappresentazione del prezzo finale complessivo della tariffa aerea applicata dal vettore.

31. Se è vero che il regolamento n. 1008/2008 sancisce il principio della libertà tariffaria dei vettori, tale libertà trova un limite nella correttezza delle scelte commerciali del vettore, ovvero da un lato nella trasparenza tariffaria e specificamente nella necessità di evitare di scorporare supplementi prevedibili e non evitabili, e specificamente nella necessità di consentire al consumatore di conoscere, fin dal primo contatto, l’esborso effettivo finale, dall’altro nel rispetto minimo dei diritti dei passeggeri, nella specie, del diritto di trasportare i propri effetti personali a bordo, nei limiti di quanto consentito dallo spazio dell’aeromobile e dalle norme di sicurezza.

32. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte sono caratterizzate da un’evidente attualità (la *policy* si applica dal 1° novembre 2018) e da un elevato grado di offensività in quanto costringono la totalità dei consumatori che ne vogliono usufruire a corrispondere un supplemento rispetto alla tariffa *basic* del vettore, per un servizio – il trasporto del bagaglio a mano grande – che rappresenta un elemento essenziale del contratto di trasporto.

33. In assenza di un intervento cautelare, tenuto conto dell’elevato numero dei consumatori che acquistano i servizi del professionista, gli effetti della condotta oggetto del presente procedimento si consoliderebbero definitivamente con la conseguenza di rendere altamente improbabile il ristoro effettivo del danno economico cui sarebbero soggetti i consumatori all’esito del procedimento ordinario, attesa l’esiguità della pretesa risarcitoria individuale e considerato che il supplemento per il bagaglio a mano è perlopiù richiesto in abbinamento ad altri servizi, quali la priorità di

¹⁶ Cfr. doc. 1 di cui all’indice del fascicolo, sito internet Wizz Air, processo di prenotazione.

¹⁷ Cfr. anche D.M. 1/26 del 28 gennaio 1987, in base al quale “In aggiunta al suddetto bagaglio, al passeggero è permesso portare in cabina [...] una borsetta o borsa portadocumenti”.

imbarco. Di conseguenza i consumatori difficilmente riuscirebbero a ottenere il rimborso di quanto versato per l'acquisto del supplemento.

34. A quanto sin qui esposto, già di per sé sufficiente a integrare gli estremi del *periculum*, si aggiunga altresì che la nuova *policy* del bagaglio a mano di Wizz Air, falsando il comportamento del consumatore medio sull'effettivo prezzo applicato e non consentendogli di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori, determina un pregiudizio grave e irreparabile al corretto funzionamento del mercato concorrenziale, bene giuridico tutelato in via immediata dal Codice del Consumo (cfr. *ex multis* Consiglio di Stato n. 5795/2017). Infatti, la falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo da parte di Wizz Air può spingere, in modo del tutto indebito e scorretto, un numero rilevante di consumatori a preferire tale vettore rispetto alle altre compagnie, le cui offerte sono invece in linea con il principio di trasparenza tariffaria. Anche perché, come già evidenziato, tutte le altre compagnie consentono di trasportare un bagaglio di dimensioni ben più elevate della borsa piccola, ammessa adesso come unico bagaglio a mano incluso nella tariffa *basic*.

35. In merito alle misure proposte da parte del professionista, si osserva che esse non comportano in alcun modo il venir meno del *periculum in mora*.

Basti al riguardo osservare che le misure non incidono sulla richiesta del supplemento in fase d'acquisto ma, per un verso, eliminano solo l'eventuale sovraccosto di 25 € al *gate* per i soli consumatori che non si siano già adeguati alla nuova *policy*, peraltro in assenza di chiare indicazioni da parte del professionista in merito alle modalità con cui verrebbero informati i consumatori e trattandosi di condotta difficilmente monitorabile.

Per altro verso, l'istituzione di un *customer care* è volto unicamente a informare i consumatori circa la nuova *policy*, ma non incide in alcun modo rispetto alla pratica qui contestata.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistente nella presentazione in modo non trasparente di un aumento del prezzo tramite lo scorporo di un servizio che dovrebbe essere ricompreso nella tariffa *basic* in quanto essenziale e prevedibile, falsando conseguentemente il comportamento del consumatore medio che non è in grado di poter comprendere l'effettivo prezzo applicato, né di comparare le tariffe proposte dagli altri vettori;

DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società Wizz Air Hungary Ltd:

a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta a richiedere un supplemento di prezzo - rispetto alla tariffa *basic* - per il trasporto del "*bagaglio a mano grande*" (*trolley*), mettendo gratuitamente a disposizione dei consumatori, a bordo o in stiva, uno spazio equivalente a quello predisposto per il trasporto dei bagagli a mano nell'aeromobile;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *ff.*
Gabriella Muscolo

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXVIII- N. 41 - 2018

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Sandro Cini, Valerio Ruocco, Simonetta Schettini,
Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
