

PS12423 - ELITE AVIATION ELICOTTERI - MANCANZA DI LICENZA

Provvedimento n. 30559

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

VISTA la comunicazione del 24 ottobre 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12423 nei confronti della società Elite Aviation S.r.l.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 9 dicembre 2022, con la quale la società Elite Aviation S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 20 gennaio e 13 febbraio 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Elite Aviation S.r.l. (di seguito Elite Aviation) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.

Elite Aviation è una società che opera nel settore dei lavori aerei, offrendo servizi elicotteristici a fini turistici e commerciali.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le informazioni diffuse tramite il sito *internet* <https://eliteaviation.it>, in relazione ai servizi di trasporto offerti anche ai consumatori con gli elicotteri. In particolare, sull'indicato sito, nella pagina dedicata ai servizi offerti, vengono proposti ai consumatori, sotto la voce "*Turismo*", servizi di elitaxi, servizi di volo per effettuare riprese aeree in uno spazio dedicato a "*Eventi e Riprese*", servizi di noleggio degli elicotteri. La pratica in ipotesi scorretta consisterebbe nel pubblicizzare servizi di trasporto di persone con elicotteri, anche tramite noleggio e riprese aeree inducendo i consumatori a ritenere che la società sia direttamente abilitata a svolgerli, mentre in realtà il professionista non sarebbe in possesso dei titoli autorizzatori previsti per lo svolgimento delle attività pubblicizzate.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1) L'iter del procedimento

3. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo¹, in data 24 ottobre 2022 è stato avviato, ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lett. f) e 23, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo, il procedimento istruttorio PS 12423 nei confronti di Elite Aviation S.r.l., in relazione alla possibile ingannevolezza delle informazioni diffuse sul sito *internet* del Professionista in quanto idonee ad indurre i consumatori medi ad assumere decisioni commerciali che altrimenti non avrebbero preso.

In particolare, dal riscontro fornito dall'ENAC² ad esito della richiesta di informazioni del 14 giugno 2022³ è risultato che il professionista non possiede i titoli autorizzatori previsti per lo svolgimento delle attività pubblicizzate.

4. Il Professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con memoria pervenuta il 5 dicembre 2022.

5. In data 9 dicembre 2022, il Professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata in data 20 gennaio e 13 febbraio 2023.

6. In data 1° febbraio 2023 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

¹ [Cfr. doc. 6 del fascicolo istruttorio.]

² [Cfr. docc. nn. 4 e 5 del fascicolo istruttorio.]

³ [Cfr. doc. n. 3 del fascicolo istruttorio.]

III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

7. Come sopra indicato, il Professionista ha presentato una proposta di impegni in data 9 dicembre 2002, successivamente integrata nella versione definitiva in data 20 gennaio e 13 febbraio 2023.

1) Impegno relativo all'inserimento sul sito www.eliteaviation.it di una dichiarazione che i servizi offerti sono svolti da partner

8. Al fine di chiarire sul proprio sito internet chi sono i soggetti che realizzano i vari servizi offerti verranno inserite nel sito le seguenti informazioni:

Turismo

la Società si impegna a pubblicare nella *home page*:

"Il servizio di Elitaxi e di trasporto passeggeri viene gestito e operato, tramite apposito accordo commerciale, da Ariane S.r.l. (<https://www.arianesrl.com>), selezionato partner del Gruppo Eurotech Helicopter Services in possesso dei relativi titoli autorizzatori (COA-AOC n. IT.AOC.158 - Licenza di esercizio di trasporto aereo n. I-L 508 rilasciate a favore di Ariane S.r.l. Unipersonale) e operante nel rispetto delle vigenti normative".

La precisazione verrà inserita nell'area sottostante l'informazione attualmente presente sul sito, a chiarimento e integrazione della medesima, come segue:

"Raggiungi le tue località turistiche grazie al servizio di elitaxi. Per i tuoi spostamenti presso le località turistiche, Elite Aviation offre un servizio esclusivo senza traffico o file al gate, per raggiungere il luogo prescelto in maniera rapida, veloce e confortevole. In elicottero potrai raggiungere persino i luoghi più impervi, come rifugi in montagna.

Il servizio di Elitaxi e di trasporto passeggeri viene gestito e operato, tramite apposito accordo commerciale, da Ariane S.r.l. (<https://www.arianesrl.com>), selezionato partner del Gruppo Eurotech Helicopter Services in possesso dei relativi titoli autorizzatori (COA-AOC n. IT.AOC.158 - Licenza di esercizio di trasporto aereo n. I-L 508 rilasciate a favore di Ariane S.r.l. Unipersonale) e operante nel rispetto delle vigenti normative".

Scuola di Volo

9. Sia nella *home page* di Elite Aviation che nella sezione relativa ai "Servizi", direttamente accessibile dalla *home page*, la Società si impegna a pubblicare:

"Il servizio di Scuola di volo viene gestito e operato, tramite apposito accordo commerciale, da Eurotech S.r.l. (<https://www.arianesrl.com/scuoladivolo>, <https://www.eurotecheli.com>), selezionato partner del Gruppo Eurotech Helicopter Services in possesso dei relativi titoli autorizzatori (IT.ATO.0030) e operante nel rispetto delle vigenti normative".

La precisazione verrà inserita nell'area sottostante l'informazione attualmente presente, a chiarimento e integrazione della medesima, come segue:

"Pilota il tuo futuro Il volo è la tua passione, o vorresti farne una professione? Conseguire il brevetto di pilota privato di elicottero è semplice e puoi iniziare quando vuoi: i corsi si svolgono lungo l'intero arco dell'anno.

Elite Aviation organizza il tuo percorso formativo per diventare un vero professionista del settore abilitato in tutto il mondo.

Il servizio di Scuola di volo viene gestito e operato, tramite apposito accordo commerciale, da Eurotech S.r.l. (<https://www.arianesrl.com/scuoladivolo>, <https://www.eurotecheli.com>), selezionato partner del Gruppo Eurotech Helicopter Services in possesso dei relativi titoli autorizzatori (IT.ATO.0030) e operante nel rispetto delle vigenti normative in tutto il mondo".

2) Impegno relativo all'inserimento sul sito di un link che rinvii alle autorizzazioni dei partner

10. Sul sito in corrispondenza dei nomi delle società partner del Professionista verrà inserito in *link*, accessibile dalla *home page*, di rinvio ad una pagina nella quale saranno indicate le autorizzazioni/licenze dei partner che operano i servizi con i riferimenti specifici ai certificati COA e alle varie licenze di esercizio.

3) Impegno relativo all'inserimento sul sito di una pagina che illustra il regime autorizzatorio relativo ai voli in elicottero

11. Sempre in un'ottica di trasparenza il terzo impegno prevede la creazione di una pagina, sempre accessibile dalla *home page*, contenente una illustrazione del regime autorizzatorio vigente per i voli in elicottero così da consentire ai consumatori interessati di poter reperire i riferimenti relativi ai voli in elicottero e le specifiche normative vigenti in tema di sicurezza. Nello specifico si leggerà:

"I servizi commerciali mediante elicotteri sono disciplinati dal c.d. "Air OPS Regulation", ovvero il Regolamento (UE) n. 965/2012 della Commissione del 5 ottobre 2012 che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative per quanto riguarda le operazioni di volo ai sensi del Regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio.

Le regole e i requisiti tecnici applicabili alle operazioni di elicotteri civili per servizi commerciali di trasporto passeggeri sono contenuti in dettaglio nelle Easy Access Rules for Air Operations ("EAR for Air OPS") emanate dall'EASA (European Union Aviation Safety Agency). Tali norme disciplinano, sotto il profilo tecnico, le performance delle operazioni, le condizioni operative minime, la strumentazione, l'equipaggiamento, i documenti di bordo, le comunicazioni aeronautiche, la navigazione, l'equipaggio e la manutenzione dei velivoli.

Per quanto concerne gli elicotteri, sono previste tre differenti categorie identificate in base alle condizioni meteo in cui si opera, alla zona in cui vengono eseguite le operazioni, al numero di passeggeri trasportati ed alla certificazione dell'elicottero. Tali categorie coincidono con le classi di prestazione (performance class 1, 2 e 3).

Dal punto di vista dei requisiti soggettivi dell'operatore, la disciplina di riferimento è contenuta nel Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nell'Unione europea.

Gli operatori titolari di Certificato di Operatore Aereo (COA) sono tenuti a svolgere le operazioni aeree commerciali in conformità a quanto previsto, tra l'altro, dall'allegato IV al Regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 febbraio 2008, recante regole comuni nel settore dell'aviazione civile e che istituisce un'Agenzia europea per la sicurezza aerea.

Per quanto riguarda l'attività relativa alla Scuola di volo, la stessa è subordinata al preventivo rilascio da parte dell'ENAC del Certificato dell'Organizzazione di Addestramento Approvata (Approved Training Organisation Certificate), ai sensi del Regolamento (UE) n. 1178/2011 della Commissione, del 3 novembre 2011, che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative relativamente agli equipaggi dell'aviazione civile.

Eurotech S.r.l. è un'organizzazione di addestramento certificata ai sensi delle EASA Easy Access Rules for Organisation Requirements for Aircrew (Part-ORA), con il privilegio di fornire corsi di addestramento secondo la Parte FCL (Easy Access Rules for Flight Crew Licencing), incluso l'uso di FSTD (Flight Simulation Training Devices)"

12. Le modifiche al sito internet così come prospettate negli impegni verranno implementate entro 15 giorni dalla eventuale chiusura del procedimento con l'accoglimento degli stessi.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

13. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente procedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 14 febbraio 2023, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

14. Nel parere pervenuto in data 10 marzo 2023, la suddetta Autorità ha espresso le proprie valutazioni con riferimento all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

15. Nel parere, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che il mezzo *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente i consumatori.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

16. Il procedimento in esame riguarda l'offerta di servizi turistici e di trasporto tramite elicotteri con riferimento all'informazione ai consumatori in merito alle qualifiche dei soggetti che effettivamente prestano i servizi di volo offerti e al possesso dei relativi titoli abilitativi. Si tratta di voli in elicottero e le normative sul rilascio delle relative licenze, quanto quelle sulla sicurezza, sono particolarmente stringenti e soggette a controlli periodici da parte dell'ENAC ente che ha il compito, tra gli altri, del rilascio dei certificati di Operatore Aereo e dei relativi controlli sulla sicurezza.

17. Ciò premesso, gli impegni presentati dal Professionista appaiono idonei a risolvere le criticità rilevate sul sito con l'avvio del procedimento istruttorio.

Nello specifico, gli impegni nn. 1 e 2 appaiono idonei ad informare il consumatore, già dalla *home page* del sito, della natura e delle qualifiche degli operatori che svolgeranno i vari servizi di voli pubblicizzati, in modo da consentire ai destinatari dei servizi di avere un'informazione corretta.

18. I rinvii attraverso vari *link* agli approfondimenti specifici, anch'essi accessibili direttamente dalla *home page* del sito, relativi ai titoli autorizzatori di cui sono titolari i vari soggetti di cui si serve il Professionista, sono idonei ad informare in maniera trasparente i consumatori circa l'identità dei soggetti che materialmente svolgono i voli e circa le qualifiche di cui gli stessi sono in possesso per svolgere le varie attività.

19. L'impegno n. 3 consente inoltre, ai consumatori che vogliono approfondire le normative di settore, di accedere ad un set di informazioni complete in merito al regime autorizzatorio vigente che consente di verificare e confrontare le autorizzazioni in possesso dei vari operatori con le previsioni normative sul punto.

Sul sito dell'ENAC è reperibile l'elenco di tutti gli operatori nazionali in possesso di COA con l'indicazione anche delle varie licenze rilasciate per lo svolgimento dei servizi di volo.

20. Gli impegni presentati dal Professionista, pertanto, appaiono idonei a sanare i possibili profili di illegittimità, in quanto volti a consentire al consumatore di conoscere, fin dal primo momento, le caratteristiche dell'attività svolta dal professionista titolare del sito e le autorizzazioni in possesso del soggetto che svolgerà poi effettivamente i servizi di volo.

21. Gli impegni proposti, infatti, rappresentano un significativo miglioramento della comunicazione relativa alle informazioni in merito all'offerta commerciale di voli turistici in elicottero proposta sul sito del Professionista.

22. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Elite Aviation S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Elite Aviation S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Elite Aviation S.r.l., gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 9 dicembre 2002, successivamente integrati in data 20 gennaio 2023 e 13 febbraio 2023, come descritti nel formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Elite Aviation S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove: a) il professionista non dia attuazione agli impegni; b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione; c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 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 notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli