



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 giugno 2017;

SENTITO il Relatore Professore Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 23 dicembre 2016 - successivamente integrata il 3 marzo e 21 aprile 2017 - con la quale la società spagnola Iberia, Lineas Aereas De Espana, Sociedad Anonima Operadora (di seguito, Iberia) ha presentato impegni ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Iberia, Lineas Aereas de Espana, Sociedad Anonima Operadora (di seguito, anche *Iberia*) ¹, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18,

¹ Secondo quanto riportato alla pagina web https://it.wikipedia.org/wiki/International_Airlines_Group rilevata in data 17 maggio 2017, Iberia è parte dell’International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), holding multinazionale anglo-spagnola con sede legale a Madrid e sede operativa a Londra, nata dalla fusione delle compagnie aeree di bandiera di Regno Unito e Spagna, ovvero British Airways e Iberia.

lettera b), del Codice del Consumo. Iberia è una *compagnia aerea maggiore* spagnola, nonché compagnia di bandiera e attuale più grande compagnia aerea della Spagna, con sede a Madrid. Iberia è risultata avere una sede secondaria a Roma (C.F. 11222331008)², nonché ulteriori unità locali dislocate in Italia³. In base all’oggetto sociale, è attiva, tra altro, nello sfruttamento del trasporto aereo di persone, merci di ogni genere e posta. La compagnia, nell’anno 2016, ha realizzato un fatturato di oltre 4 miliardi di euro⁴.

2. Un consumatore, in qualità di segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento ha ad oggetto il comportamento posto in essere dal professionista consistente nella insufficiente ed inadeguata prospettazione ai consumatori dell’esistenza della cd. “*no show rule*” – ossia la regola tariffaria che prevede l’annullamento, in caso di omessa presentazione del passeggero al volo di andata/precedente, della tratta di ritorno/successiva contemplata nel biglietto a/r o sequenziale già acquistato o, in alternativa, il ricalcolo della tariffa originariamente corrisposta – nonché nell’adozione di modalità applicative della stessa “regola” tali da ostacolare un adeguato contemperamento delle esigenze commerciali del vettore alla programmazione e allocazione della propria capacità di trasporto con il diritto dei passeggeri alla fruizione - anche parziale - del biglietto a/r o sequenziale regolarmente acquistato.

4. In particolare, in esito ad alcune rilevazioni effettuate d’ufficio nel periodo febbraio - ottobre 2016⁵, a partire *dall’home page* del sito *Internet* in lingua italiana <http://www.iberia.com/it> riferibili al medesimo professionista - è emerso che questi, in caso di vendita di biglietti aerei relativi a più tratte e quindi a distinti servizi di trasporto - specificamente nel caso di biglietti A/R o con scali intermedi (cd. multitratta) - disporrebbe l’obbligo di utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo nell’ordine stabilito nel biglietto, pena la perdita di validità del *coupon* medesimo con conseguente applicazione di penali e/o diniego di imbarco per i voli successivi a seconda della tipologia di tariffa prescelta.

² Cfr. doc. n. 8 di cui all’indice del fascicolo.

³ Nelle unità locali – ubicate prevalentemente presso gli aeroporti delle maggiori città italiane – viene svolta attività di assistenza ai viaggiatori.

⁴ Cfr. <http://www.es.iairgroup.com/phoenix.zhtml?c=240950&p=irol-reportsannual> (Annual report and accounts 2016).

⁵Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 9 novembre 2016.

5. Specificamente, in fondo *all'home page* del sito, all'interno della sezione denominata *Informazioni Legali*, nel paragrafo *Condizioni addizionali*, è riportato quanto segue: "**Processo d'acquisto**: durante il processo d'acquisto [si] richiederà all'utente l'accettazione dei "Termini e condizioni" corrispondenti al sito/paese di navigazione nel quale si sta realizzando l'acquisto. (..). Tale dicitura è seguita dal link "Informazione", cliccando sul quale si apre la finestra "**I tuoi voli - Prenotazioni, biglietti e modifiche del nome**" dove può leggersi: "A seconda del tipo di tariffa, della classe di servizio, della permanenza a destinazione, dell'offerta, ecc., può realizzare la Sua prenotazione di voli di andata e ritorno. Tenga presente che con determinate tariffe speciali, se non utilizza il biglietto del volo di andata, viene automaticamente cancellato il ritorno. La maggior parte delle tariffe con restrizioni **NON PERMETTONO** rimborsi, restituzioni, modifiche, e vi sono associate delle spese di gestione per i servizi". Scorrendo la medesima pagina, all'interno del paragrafo "*Ulteriori Informazioni - Cancellazioni*", è presente la seguente avvertenza: "*Indipendentemente dalla tariffa applicata, se alcune delle tratte acquistate non vengono utilizzate, automaticamente si cancelleranno le rimanenti tratte incluse nello stesso biglietto*".

6. Anche nelle pagine relative alle FAQ (Frequently Asked Questions), all'indirizzo <https://www.iberia.com/it/domande-frequenti/cambi-cancellazioni-rimborsi/>, alla domanda "*In una prenotazione di andata e ritorno, se non utilizzo l'andata, posso utilizzare il ritorno?*", di seguito, può leggersi: "*Indipendentemente dalla tariffa applicata, se qualcuna delle tratte comprate non è utilizzata, automaticamente si cancelleranno le restanti tratte comprese nello stesso biglietto*".

7. In base alle simulazioni di acquisto effettuate, è emerso che l'informazione in merito alle suddette limitazioni connesse al biglietto A/R (o multi-tratta) prescelto, una volta effettuata la scelta di un volo di andata e ritorno e/o con scali intermedi ed inseriti i dati richiesti nella sezione "*Informazione passeggeri*", non viene chiaramente palesata al consumatore durante la prenotazione *on line* se non con sintetiche avvertenze poste in fondo alla medesima sezione *Informazioni di passeggeri*, di non immediata visibilità, nonché tramite un *link* ipertestuale che riporta alla finestra "*Condizioni*" solo all'interno della quale è evincibile, tra le altre limitazioni previste, l'esistenza e l'applicazione della *no show rule* (Vedi successive Immagini nn. 1 e 2).

Immagine n.1

IBERIA

1. Volo 2. Passeggeri 3. Completa il tuo volo 4. Pagamento

Informazione di passeggeri

Riepilogo dell'acquisto

1 Adulto

Andata : Flexible

Ritorno : Flexible

Bagaglio a mano: 1 collo / 56x45x25cm. Bagaglio a mano.
In stiva: 2 Colli. Máx. 23 kg y 158 cm [Consulta la Normativa Bagagli](#)

Vantaggi di Iberia Plus

Cambi
Cambii permessi in qualsiasi momento **rimborso (per tratta)**. Consentiti senza penale, tranne nel caso di No-Show (assenza il giorno del volo non comunicata) che comporterà una penale di 150€/190USD. Vedi [ulteriori informazioni](#)

Immagine n. 2

Condizioni

- Questa tariffa obbliga a utilizzare i coupon del biglietto aereo in una sequenza determinata. Se alcuni tragitti acquistati non vengono usati, automaticamente si cancelleranno i tragitti restanti compresi nello stesso biglietto.
- La gestione dei cambi/rimborsi comporta un **costo di gestione**
- Le spese di gestione non sono rimborsabili.
- Se la tariffa selezionata consente cambi, occorre effettuarli nella stessa classe inizialmente prenotata. Qualora non fosse disponibile detta classe, il cambio dovrà essere sempre effettuato passando a una tariffa superiore. Questo implica il dover pagare la differenza rispetto alla tariffa superiore più il supplemento di gestione corrispondente. È necessario considerare, inoltre, che determinate tariffe possono avere restrizioni inerenti al minimo di permanenza a destinazione, al massimo di permanenza, alla prenotazione anticipata del posto e al periodo di volo.
- Il sovrapprezzo del vettore non è rimborsabile.
- I biglietti di andata e ritorno includono due tratte: quella di andata e quella di ritorno. Ciascuna di esse sarà rimborsata separatamente

8. La possibilità di utilizzo del segmento di trasporto successivo a quello non fruito nel *coupon* appare pertanto normalmente preclusa o, nel caso di particolari tariffe, subordinata all'obbligo del passeggero di comunicare in anticipo alla compagnia (entro una scadenza non specificamente indicata) la modifica del trasporto originariamente prenotato, nonché al pagamento di una penale.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

9. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 11 novembre 2016 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10181, ipotizzando che la condotta fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

10. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione nonché ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame⁶.

11. In data 22 dicembre 2016 è pervenuta istanza di partecipazione al procedimento PS10181 da parte di un consumatore segnalante, il cui accoglimento è stato successivamente comunicato alle Parti il 11 gennaio 2017⁷.

12. In data 23 dicembre 2016 il professionista ha depositato una propria nota in riscontro alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento, successivamente integrata il 16 gennaio 2017, contestualmente formulando una proposta di impegni, anch'essa in seguito integrata alla data del 3 marzo 2017⁸.

13. Alla stessa data del 23 dicembre 2016, è stata richiesta assistenza, ai sensi

⁶ In particolare, al professionista è stato richiesto: a) motivazioni in base alle quali il professionista non consente l'utilizzo dei biglietti A/R, o comunque con previsione di scali intermedi, regolarmente acquistati dai passeggeri se non secondo l'ordine sequenziale delle tratte indicato sui tagliandi di volo; b) motivazioni in base alle quali il professionista non riconosce al consumatore il rimborso della/e tratta/e non fruite; c) indicazione delle eventuali modalità specifiche predisposte dalla compagnia per consentire al consumatore di richiedere l'annullamento della tratta di andata (o della prima tratta di una serie di destinazioni multiple) confermando quella del ritorno (o le tratte successive) o viceversa, ed indicazione dei possibili oneri aggiuntivi richiesti al consumatore a tal fine; d) chiarimenti in merito alle circostanze in presenza delle quali la società reputi opportuno cancellare il volo di ritorno o le prenotazioni successive in caso di mancata fruizione del volo di andata o, al contrario, consenta la fruizione dei voli/tratte rimanenti e a quali condizioni (ricalcolo della tariffa, applicazione di penali, ecc., indicandone le modalità di calcolo e/o l'ammontare); e) data a partire dalla quale il professionista impone ai consumatori tale regime di validità dei biglietti AIR, o comunque con previsione di scali intermedi; f) numero e valore complessivo dei biglietti annullati aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano a seguito dell'applicazione della no show rule con riferimento agli anni 2015-2016; g) numero dei reclami inoltrati da passeggeri italiani alla società con riferimento alla "no show rule" con riferimento agli anni 2015-2016; h) copia di biglietto/documentazione di viaggio rilasciata a passeggero che prenoti sul sito internet del professionista un volo A/R o multi-tratta.

⁷ Cfr. docc. nn. 13, 17 e 18 di cui all'indice del fascicolo.

⁸ Cfr. docc. nn. 15, 19 e 23 di cui all'indice del fascicolo.

del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 (recante “Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico”), alla competente Autorità spagnola - Ministerio de Industria, Energía y Turismo -, notificata attraverso il sistema IMI (Internal Market Information)⁹.

14. Il 3 febbraio 2017 si è svolta l’audizione di Iberia su richiesta della stessa¹⁰.

15. Il 10 aprile 2017 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell’articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 21 aprile 2017¹¹.

16. In data 21 aprile 2017, il professionista ha depositato una versione consolidata degli impegni inizialmente proposti e successivamente integrati¹².

17. Il 28 aprile 2017 è stato richiesto il parere di competenza dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, poi pervenuto in data 25 maggio 2017¹³.

18. Il 9 maggio 2017, l’Autorità, attraverso il sistema IMI, ha comunicato alla Commissione Europea e al *Ministerio de Industria, Energía y Turismo* spagnolo, l’intento di adottare provvedimenti a definizione del procedimento avviato nei confronti di *Iberia*¹⁴.

2) Gli impegni del professionista

19. Con nota pervenuta il 23 dicembre 2016, Iberia, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’articolo 9 del Regolamento, ha presentato alcuni impegni relativi alla pratica contestata, successivamente integrati il 3 marzo 2017 e, da ultimo, il 21 aprile 2017, data in cui è stata fornita dal professionista una versione consolidata degli impegni stessi che viene allegata al presente provvedimento e ne costituisce parte integrante.

20. Di seguito, ferma restando la regola generale di utilizzo dei biglietti nell’ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto nei biglietti medesimi e di cancellazione, in difetto, del volo di ritorno o delle tratte successive, si illustrano brevemente le singole misure presentate.

⁹ Cfr. doc. n. 14 di cui all’indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. doc. n. 22 dell’indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. docc. nn. 27 e 28 di cui all’indice del fascicolo.

¹² Cfr. doc. n. 30 dell’indice del fascicolo.

¹³ Cfr. docc. nn. 31 e 33 dell’indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. doc. n. 32 dell’indice del fascicolo.

Impegno n. 1 – Ambito di applicazione

21. Soltanto in caso di biglietti venduti in Italia, i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma che desiderano usufruire del volo di ritorno¹⁵ o delle tratte successive¹⁶ come originariamente prenotate senza ricalcolo della tariffa o sovrapprezzo, devono informare IBERIA entro le 24 ore successive all'orario ufficiale di partenza del primo volo o, qualora l'orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno.

22. I passeggeri dovranno chiamare un numero telefonico dedicato ai passeggeri a tariffazione locale (italiana) - e, dunque, senza sovrapprezzo - o inviare una email a *CustomerRelationsIT@iberia.com*, fornendo le pertinenti informazioni e comunicando la propria intenzione di usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate.

Impegno n. 2 – Informazioni

23. Le informazioni sulla eccezione alla c.d. "no show rule" per i biglietti venduti in Italia, saranno fornite nella seguente formulazione per esteso *"Fatte salve alcune eccezioni per i biglietti venduti in Italia (per saperne di più [clicchi qui](#)), i biglietti relativi ai voli A/R o con scali intermedi sono validi esclusivamente se utilizzati nell'ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto nei biglietti stessi. Il mancato utilizzo di tali biglietti nell'ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto determinerà l'automatica cancellazione del volo di ritorno o delle tratte successive"*.

24. Accedendo al collegamento ipertestuale (link [clicchi qui](#)), potrà leggersi, in particolare, quanto segue: *"Soltanto in caso di biglietti venduti in Italia, i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma che desiderano usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate senza ricalcolo della tariffa o sovrapprezzo, devono informare IBERIA il prima possibile ed in ogni caso: entro le 24 ore successive all'orario ufficiale di partenza del primo volo; o qualora l'orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno. (...)"*.

25. Tale informazione sarà disponibile:

¹⁵ Per "volo di ritorno" si intende l'intero itinerario di rientro come originariamente prenotato ed in tale modulazione della c.d. "no show rule" rientrano sia i voli A/R con un solo segmento di andata e di ritorno, sia i voli A/R con scalo intermedio.

¹⁶ Per "tratte successive" si intendono i segmenti di volo successivi al "no show".

a) nel processo di acquisto presente sul sito internet *iberia.com/it*, mediante l'inserimento di una nota informativa in calce alla sezione "*Seleziona i tuoi voli*", in calce alla sezione "*La tua scelta*" ed a margine della sezione "*Informazione di passeggeri*" (rispettivamente prima, seconda e terza pagina del processo di acquisto presente nel citato sito internet); in corrispondenza della dicitura "*clicchi qui*" (link ipertestuale) che rinvierà alla formulazione per esteso della eccezione alla c.d. "*no show rule*" per i biglietti venduti in Italia, preceduta dalla seguente (o similare) dicitura (in grassetto) "*Se ho perso il primo volo della mia prenotazione, come posso comunicare ad Iberia di voler usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive?*" (vedi successiva Immagine n. 3).

Immagine n. 3

Página Disponibilidad

Se ho perso il primo volo della mia prenotazione, come posso comunicare ad iberia di voler usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive?

Soltanto in caso di biglietti venduti in Italia, i passeggeri che hanno perso il primo volo di ritorno o delle tratte successive possono usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive, a seconda delle condizioni di vendita e del tipo di biglietto acquistato. Per maggiori informazioni, si prega di consultare le condizioni di vendita e il regolamento di Iberia.

Per usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive, i passeggeri dovranno comunicare ad Iberia di voler usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive, prima possibile ed ogni caso:

- entro le 24 ore successive all'orario ufficiale di partenza del primo volo; o
- qualora l'orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del suddetto volo di ritorno.

I passeggeri dovranno chiamare esclusivamente il numero telefonico [+39] 800 800 800 o l'indirizzo e-mail a CustomerRelationsIT@iberia.com, fornendo le seguenti informazioni:

- nome e cognome;
- numero e data di partenza del volo perso o non utilizzato; e
- numero e cognome del passeggero incluso nella suddetta prenotazione che ha utilizzato il volo;
- comunicazione della propria intenzione di usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive prenotate.

IBERIA emetterà un nuovo biglietto elettronico per l'itinerario restante, per il quale si applicano le condizioni di accettazione (check-in) sul sito internet di IBERIA (aeroporto).

Quando il passeggero non effettua la suddetta comunicazione o la effettua dopo l'orario stabilito, si applicano le condizioni di vendita e il regolamento di Iberia. Il mancato utilizzo di tali biglietti sequenziali dei tagliandi di volo previsto determinerà l'automatica cancellazione del volo di ritorno o delle tratte successive.

Informazioni

Fatte salve alcune eccezioni per i biglietti venduti in Italia (per saperne di più clicchi qui), i biglietti relativi ai voli A/R o con scali intesi esclusivamente se utilizzati nell'ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto determinerà l'automatica cancellazione del volo di ritorno o delle tratte successive.

b) nella comunicazione e-mail di conferma dell'acquisto del biglietto, preceduta dalla seguente (o similare) dicitura (in grassetto) "*Avviso importante per i biglietti venduti in Italia*";

c) nelle condizioni generali di trasporto per l'Italia disponibili sul sito internet *iberia.com/it*, preceduta dalla seguente (o similare) dicitura (in grassetto) "*Ordine dei tagliandi di volo previsto nei biglietti*";

d) nelle FAQs disponibili sul sito internet *iberia.com/it*, preceduta dalla seguente (o similare) dicitura (in grassetto) "*Se ho perso il primo volo della mia prenotazione, come posso comunicare ad Iberia di voler usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive?*".

e) dai *call center* di Iberia, che verranno edotti sul punto.

26. Quanto alla tempistica di implementazione, Iberia ha dichiarato che i suddetti impegni saranno concretamente adottati “*entro 25 giorni dalla valutazione favorevole della Autorità*”.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

27. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione – quale in particolare, la versione italiana del sito *internet* del professionista - in data 28 aprile 2017 - è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, anche AGCOM), ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

28. Con parere pervenuto in data 25 maggio 2017, la suddetta Autorità ha anzitutto ritenuto, richiamando l’articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, di esprimere le proprie valutazioni con esclusivo riguardo all’attitudine del mezzo di comunicazione specificamente utilizzato dal professionista *de quo* a diffondere la pratica commerciale contestata nonché ad amplificarne l’eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza.

29. In particolare l’AGCOM - rilevato che, per quanto di sua competenza, la pratica in esame si riferisce alle comunicazioni pubblicitarie poste in essere dalla società Iberia tramite il sito *www.iberia.com/it_* - ha considerato, tra l’altro, che *internet* è una rete di comunicazione globale in grado di offrire velocemente all’utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento e che tale strumento è divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione (dopo televisione e radio), con il 69, 2 % di famiglie italiane che dispone di un accesso da casa (fonte: Istat, report “*Cittadini imprese e ICT*”, anno 2016). Ciò, altresì, in ragione di una sempre più accurata profilazione dell’utenza che, anche attraverso la cessione volontaria di informazioni personalizzate, può essere più facilmente e frequentemente raggiunta da messaggi mirati a specifiche esigenze consumeristiche¹⁷.

30. L’AGCOM ha considerato infine che, con riferimento al caso di specie, il consumatore, indotto alla consultazione diretta del sito *internet* per esaminare le offerte di biglietti aerei, condizionato dalle comunicazioni

¹⁷ L’Autorità richiama, sul punto, quanto emerso dalla propria indagine conoscitiva sul settore dei servizi *internet* e sulla pubblicità on line, in particolare in seno all’Allegato A alla Delibera n. 19/14/CON del 21 gennaio 2014.

commerciali diffuse *on line* sul sito aziendale in merito ai servizi di trasporto aereo A/R o con scali intermedi, potrebbe poi ritenere convenienti i servizi in questione e fruire effettivamente delle prestazioni del professionista aderendo all'acquisto del biglietto, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

31. Sulla base di quanto sopra, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto, pertanto, e sulla base della documentazione trasmessa da AGCM, che “*il mezzo internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale*”.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

32. L'Autorità ritiene che gli impegni complessivamente proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 11 novembre 2016, in quanto assicurano adeguata tutela dei consumatori sia mediante una trasparente e completa informazione in merito all'esistenza ed operatività della *no show rule* – sia anche attraverso l'attivazione di una procedura che, in caso di biglietti venduti in Italia, consentirà al passeggero che effettui un *no show* al volo di andata/precedente, di fruire comunque del volo di ritorno/successivo, come indicato nel biglietto già acquistato. In tal modo, il professionista si è adeguato allo *standard* di correttezza e diligenza, già individuato dall'Autorità in seno alla pregressa attività di *enforcement* nel settore, relativo all'applicazione della *no show rule*¹⁸.

33. Attraverso l'*Impegno n. 1*), come individuato nell'Allegato al presente provvedimento e richiamato *supra, sub* parte III, il professionista introduce una modalità applicativa della *no show rule* idonea a contemperare le esigenze commerciali del vettore con quelle dei consumatori, tale cioè da consentire al passeggero, a condizione del tempestivo preavviso, di disporre comunque e senza ricalcolo tariffario del successivo segmento di viaggio nonostante la mancata fruizione del precedente. Quindi, con tale misura non si avrà la cancellazione unilaterale da parte del vettore del volo di

¹⁸ L'Autorità ha già analizzato la condotta di altri professionisti del settore del trasporto aereo in riferimento alla regola dell'utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo: PS9446 - BRUSSELS AIRLINES-NO SHOW RULE – Delib. 28.04.2016, n. 26001 - PS 7771 ALITALIA - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO- Delib.29.10.2013, n. 24586 in Boll. n. 45/2013 (la delibera è stata confermata sia da Tar Lazio, I, sent. N. 08253/2015 che da CdS, Sezione Sesta, sent. N. 04048/2016); PS7769 AIR FRANCE – NO SHOW RULE E ASSICURAZIONE DI VIAGGIO - Delib. 08.01.2015, n. 25259 in Boll. N. 1/2015; PS7770 - LUFTHANSA-ANNULLAMENTO BIGLIETTO PER UTILIZZO NON SEQUENZIALE (moral suasion)

ritorno/successivo – ricompreso in un titolo di viaggio già interamente pagato, in tutti i casi, debitamente comunicati dal viaggiatore, in cui ricorra qualsiasi personale impedimento alla fruizione del volo di andata.

34. Tale nuova modulazione sarà applicabile ad una vasta gamma di biglietti sequenziali venduti in Italia, ossia non solo ai voli A/R con un solo segmento di andata e di ritorno, ma anche ai voli con scalo intermedio, cioè che si sviluppano per tratte successive¹⁹.

35. Al riguardo, si ritiene che, tenuto conto del caso di specie, la modalità applicativa proposta – ivi compresa la tempistica del “preavviso” imposto all’interessato²⁰ - sia del tutto congrua a contemperare, da un lato, le necessità dei viaggiatori nella gestione di eventuali imprevisti o cambi di programmazione nell’ambito della prestazione già pagata, e, dall’altro, le esigenze del professionista di riallocazione in tempo utile del posto.

36. Del pari favorevole è la valutazione – in senso pro consumeristico – rispetto alle previste modalità di contatto con la compagnia (numero telefonico dedicato a tariffazione locale – *e-mail*) – al fine di comunicare l’intento di volare al ritorno nonostante il *no show* all’andata; tali modalità, infatti, risultano certe, gratuite e idonee anche a garantire un pronto riscontro del vettore (alla luce della formazione/allerta di tutti i propri *call center* come assicurata dal professionista nell’impegno n. 2).

37. Con l’*Impegno n. 2*), come individuato nell’Allegato al presente provvedimento e richiamata *supra, sub parte III*, il professionista renderà ai consumatori italiani una comunicazione trasparente e completa riguardo all’esistenza e le modalità applicative della *no show rule* già in uso anteriormente al presente procedimento.

38. Lo sforzo di chiarezza e puntualità operato sul punto nella prospettazione

¹⁹ Più specificamente rispetto a quanto riportato alle precedenti note nn. 15 e 16:

per "volo di ritorno" si intende l'intero itinerario di rientro come originariamente prenotato e che in tale modulazione della "no show rule" rientrano sia i voli A/R con un solo segmento di andata e di ritorno (ad esempio: andata Roma Fiumicino-Madrid/ritorno Madrid-Roma Fiumicino), sia i voli A/R con scalo intermedio (ad esempio: andata Roma Fiumicino-Madrid-San José del Cabo/ ritorno San José del Cabo-Madrid-Roma Fiumicino). In questo secondo caso, il passeggero potrà fruire come sopra dell'intero volo di ritorno, partendo da San José del Cabo;

Per “tratte successive” si intendono i segmenti di volo successivi al no show. Con riferimento al secondo caso precedente, se il passeggero non usufruisce del primo segmento di volo (Roma - Fiumicino-Madrid), potrà fruire - previo avviso entro 24 ore dalla partenza - del servizio di trasporto relativo a tutti i segmenti successivi (Madrid - San José del Cabo e ritorno San José del Cabo-Madrid-Roma Fiumicino) – Cfr. il verbale di audizione di Iberia, doc. n. 22 di cui all’indice del fascicolo.

²⁰ Si richiama che il consumatore interessato a volare al di fuori della sequenza programmata deve informare il Vettore dopo aver perso o rinunciato al volo di andata, ossia “entro le 24 ore successive all’orario ufficiale di partenza del primo volo o, qualora l’orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno”.

- attraverso molteplici canali informativi²¹ - della eccezione alla “regola del *no show*”, in particolare nel corso del processo di prenotazione implementato sul sito *Internet* del professionista <http://www.iberia.com/it>, va nel senso di consentire ai consumatori una scelta commerciale pienamente consapevole.

39. Il contenuto di tale informativa appare idoneo a rendere il passeggero immediatamente edotto, per una avveduta opzione commerciale, sia delle gravi limitazioni che derivano al passeggero in caso di mancata presentazione al volo di andata del biglietto sequenziale e che costituiscono un tratto caratterizzante dell’offerta, sia delle modalità e tempistiche di attivazione della procedura di “recupero” del volo di ritorno/successivo.

40. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Iberia, Lineas Aereas de Espana, Sociedad Anonima Operadora, 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 Iberia, Lineas Aereas de Espana, Sociedad Anonima Operadora;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Iberia, Lineas Aereas de Espana, Sociedad Anonima Operadora, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’articolo 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 23 dicembre 2016 - e successivamente integrati il 3 marzo 2017 - come descritti nella versione definitiva depositata il 21 aprile 2017 di cui alla dichiarazione allegata al presente provvedimento;

²¹ Si richiama che il consumatore sarà informato: a) nel processo di acquisto presente sul sito internet iberia.com/it; b) nella comunicazione e-mail di conferma dell’acquisto del biglietto; c) nelle condizioni generali di trasporto per l’Italia disponibili sul sito internet iberia.com/it; d) nelle FAQs disponibili sul sito internet iberia.com/it.

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 Iberia, Lineas Aereas de Espana, Sociedad Anonima Operadora, 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 dalla Parte 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
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella