



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXIX - n. 8

**Publicato sul sito www.agcm.it
25 febbraio 2019**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
I808 - GARA CONSIP FM4 - ACCORDI TRA I PRINCIPALI OPERATORI DEL FACILITY MANAGEMENT	
<i>Provvedimento n. 27550</i>	5
I822 - CONSIP/GARA SICUREZZA E SALUTE 4	
<i>Provvedimento n. 27551</i>	7
I832 - SERVIZI DI PRENOTAZIONE DEL TRASPORTO TAXI - NAPOLI	
<i>Provvedimento n. 27553</i>	9
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	18
C12216 - ERG POWER GENERATION/PERSEO-ANDROMEDA	
<i>Provvedimento n. 27549</i>	18
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	21
AS1564 - FEDERAZIONE ITALIANA DI ATLETICA LEGGERA FIDAL - ELENCO CRONOMETRISTI	21
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	25
PS11237 - RYANAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI	
<i>Provvedimento n. 27558</i>	25
PS11272 - WIZZAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI	
<i>Provvedimento n. 27559</i>	41

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

I808 - GARA CONSIP FM4 - ACCORDI TRA I PRINCIPALI OPERATORI DEL FACILITY MANAGEMENT

Provvedimento n. 27550

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 6 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO il Regolamento n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la propria delibera adottata in data 21 marzo 2017, con la quale è stata avviata, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, un'istruttoria nei confronti delle società CNS - Consorzio Nazionale Servizi Società Cooperativa, Dussmann Service S.r.l., Engie Servizi S.p.A. (già Cofely Italia S.p.A.), ManitalIdea S.p.A., Rekeep S.p.A. (già Manutencoop Facility Management S.p.A.), Romeo Gestioni S.p.A. e STI S.p.A., per accertare l'esistenza di un'intesa restrittiva della concorrenza in violazione dell'articolo 101 del TFUE, avente ad oggetto il condizionamento in senso anticompetitivo della procedura pubblica bandita da Consip il 19 marzo 2014 *"per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca - ID1299"* (gara FM4);

VISTA la propria delibera adottata in data 22 novembre 2017, con la quale l'istruttoria è stata estesa oggettivamente alle condotte volte a condizionare l'esito o l'esecuzione di procedure ad evidenza pubblica ulteriori rispetto alla gara FM4 e, tra queste, l'appalto bandito da Consip il 18 maggio 2012 *"per l'affidamento del Servizio integrato energia per le pubbliche amministrazioni (edizione 3)"* (gara SIE3) e l'appalto bandito da Consip il 1° agosto 2014 *"per l'affidamento di un Multiservizio tecnologico integrato con fornitura di energia per gli edifici, in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni sanitarie (edizione 2)"* (gara MIES2);

VISTA la medesima delibera del 22 novembre 2017, con la quale l'istruttoria è stata estesa anche soggettivamente alle società Exitone S.p.A., Manital Società Consortile per i Servizi Integrati per Azioni Consorzio Stabile - Manital S.c.p.A., Gestione Integrata S.r.l., Siram S.p.A., Kuadra S.r.l. in liquidazione, Esperia S.p.A., Dussmann Service Holding GMBH, Engie Energy Services International SA, Veolia Energie International SA, Romeo Partecipazioni S.p.A. e Finanziaria Bigotti S.p.A.;

VISTA la propria delibera adottata in data 18 aprile 2018, con la quale l'istruttoria è stata ulteriormente estesa soggettivamente alla società Consorzio Stabile Energie Locali S.c. a r.l.;

VISTA la propria delibera adottata in data 20 settembre 2018, con cui è stato prorogato al 15 febbraio 2019 il termine di conclusione del Procedimento;

VISTA la Comunicazione delle Risultanze Istruttorie, inviata alle Parti il 12 dicembre 2018;

VISTA la propria delibera adottata in data 19 dicembre 2018, con cui è stato prorogato al 31 marzo 2019 il termine di conclusione del Procedimento;

VISTI tutti gli atti del Procedimento;

VISTA la richiesta, pervenuta in data 5 febbraio 2019 dalla società Romeo Gestioni S.p.A., di un più ampio accesso ai punteggi attribuiti dalla Commissione giudicatrice alle offerte tecniche presentate nell'ambito della gara Consip FM4, ai fini del pieno esercizio del diritto di difesa e del contraddittorio, e la contestuale richiesta di una congrua proroga del termine infra-procedimentale di chiusura della fase istruttoria, per poter effettuare in maniera compiuta i necessari approfondimenti sugli elementi informativi oggetto dell'istanza di accesso;

CONSIDERATO che occorre dare riscontro alle esigenze manifestate dalla società Romeo Gestioni S.p.A. al fine di garantire il più ampio esercizio del diritto di difesa e del contraddittorio;

CONSIDERATO che la proroga del termine infra-procedimentale di chiusura della fase istruttoria rende necessaria anche una proroga del termine di conclusione del Procedimento;

RITENUTA congrua una proroga al 20 aprile 2019 del termine di conclusione del Procedimento, attualmente fissato al 31 marzo 2019;

DELIBERA

di prorogare al 20 aprile 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

1822 - CONSIP/GARA SICUREZZA E SALUTE 4*Provvedimento n. 27551*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 6 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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 del TFUE;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la propria delibera del 14 marzo 2018, con la quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14, della legge n. 287/90, nei confronti delle società Com Metodi S.p.A., Deloitte Consulting S.r.l., Sintesi S.p.A., Adecco Formazione S.r.l., Archè S.c. a r.l., CSA Team S.r.l., Nier Ingegneria S.p.A., Projit S.r.l., Igeam S.r.l., Igeamed S.r.l., Igeam Academy S.r.l., STI S.p.A., Exitone S.p.A. e Informa S.r.l. per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 101 del TFUE;

VISTI gli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria e, in particolare, le due comunicazioni pervenute in data 25 gennaio 2019 rispettivamente da parte di Exitone S.p.A. e di GiOne S.p.A.;

CONSIDERATO che, con le suddette, separate comunicazioni la società Exitone S.p.A., che è Parte del procedimento, e la società GiOne S.p.A., che non è Parte del procedimento, hanno trasmesso il contratto di affitto di ramo di azienda sottoscritto da tali società il 28 luglio 2018, in base al quale Exitone S.p.A. concede in affitto a GiOne S.p.A. alcuni rapporti contrattuali in essere a suo nome, le relative abilitazioni, certificati, personale e ogni altro *asset* afferente a tali rapporti, tra cui la posizione di Exitone S.p.A. nell'ambito delle procedure di gara ancora in corso al momento della sottoscrizione del contratto, inclusa la posizione della società nella gara indetta da Consip in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, oggetto del presente procedimento;

CONSIDERATA l'esigenza di coinvolgere nel presente procedimento la società GiOne S.p.A., in quanto cessionaria del ramo d'azienda di Exitone S.p.A. comprendente le attività oggetto di istruttoria;

RITENUTO, dunque, necessario estendere soggettivamente l'istruttoria alla società GiOne S.p.A.;

DELIBERA

a) di estendere il procedimento avviato in data 14 marzo 2018 alla società GiOne S.p.A.;

b) che il responsabile del procedimento è la Dott.ssa Eliana Iorio;

c) la fissazione del termine di giorni trenta, decorrente dalla data di notificazione del presente provvedimento, per l'esercizio, da parte dei rappresentanti legali della società GiOne S.p.A., ovvero di persone da essa delegate, del diritto di essere sentiti, precisando che la richiesta di

audizione dovrà pervenire alla Direzione Credito, Poste e Turismo della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità almeno sette giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione dalle società nei cui confronti si svolge l'istruttoria, ovvero da persone da esse delegate, presso la Direzione Credito, Poste e Turismo della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità.

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

1832 - SERVIZI DI PRENOTAZIONE DEL TRASPORTO TAXI - NAPOLI*Provvedimento n. 27553*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO il Regolamento del Consiglio n. 1/2003 del 16 dicembre 2002;

VISTO l'articolo 54 della legge 6 febbraio 1996, n. 52;

VISTA la Comunicazione della Commissione sulla cooperazione nell'ambito della rete delle autorità garanti della concorrenza, del 27 aprile 2004;

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

VISTE le denunce pervenute da DigiTaxi S.r.l. (oggi DigiTaxi S.r.l. unipersonale in liquidazione) in data 12 marzo 2018 e da Mytaxi Italia S.r.l. in data 14 dicembre 2018, nonché le successive integrazioni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI**a) Le imprese denunciate**

1. Consortaxi è un consorzio ad attività esterna che riunisce alcune società cooperative di tassisti e ha come scopo statutario, tra gli altri, quello di assumere per conto dei consorziati servizi di trasporto persone a mezzo auto a tassametro nel Comune di Napoli. Consortaxi svolge il servizio di radiotaxi tramite i numeri telefonici 081.2222 e 081.202020 e, dalla fine del 2018, anche tramite una *app* per *smartphone*, denominata "GOXGO". Consortaxi risulterebbe riunire circa 600 tassisti¹.

2. Taxi Napoli S.r.l. (di seguito, anche "Taxi Napoli") è una società attiva nella gestione dei servizi di radiotaxi a Napoli, sia tramite un sistema radio, che risponde al numero telefonico 081.8888, sia attraverso la *app* per dispositivi mobili GOXGO, adottata a partire da febbraio 2018, sia tramite un sistema di chiamata/prenotazione *web* raggiungibile dal proprio sito Internet. A Taxi Napoli aderiscono oltre 500 tassisti².

3. Radio Taxi Partenope S.c. a r.l. (di seguito, anche "Radio Taxi Partenope") è una società cooperativa che gestisce il servizio di radiotaxi nel Comune di Napoli, tramite il numero telefonico

¹ Sulla base di quanto riportato nella segnalazione di Mytaxi Italia S.r.l. del 14 dicembre 2018.

² Dal sito internet aziendale risulta che la società dispone "di una flotta di oltre 500 vetture Taxi".

081.0101 e, da ottobre 2018, anche attraverso la *app* per *smartphone* denominata “it Taxi”. Radio Taxi Partenope conta circa 450 soci dipendenti³.

4. Desa Radiotaxi S.r.l. semplificata (di seguito, anche “La 570”) è una società che gestisce i servizi di radiotaxi a Napoli. La società gestisce il numero telefonico 081.5707070 e, dall'estate 2018, si avvale anche della *app* per dispositivi mobili GOxGO. A La 570 risulterebbero aderire circa 300 tassisti⁴.

b) I denunciati

5. DigiTaxi S.r.l. unipersonale in liquidazione (di seguito “DigiTaxi”) è una società che ha creato e gestisce una piattaforma che offre servizi di raccolta e smistamento delle chiamate taxi nel Comune di Napoli, nel Comune di Sorrento e nell'isola di Ischia, tramite l'omonima *app* per dispositivi mobili.

6. Mytaxi Italia S.r.l. è la filiale italiana di un gruppo fondato nel giugno 2009 (di seguito “Mytaxi”, sia per la filiale italiana che per il gruppo) che, dal 2014, dopo la fusione con Moovel GmbH, appartiene al gruppo automobilistico tedesco Daimler AG, attivo in numerosi paesi europei e in alcune città statunitensi. Mytaxi mette a disposizione di tassisti e utenti una piattaforma che offre servizi di raccolta e smistamento delle chiamate taxi tramite l'omonima *app* disponibile per *smartphone* e *tablet*. La società opera in Italia nelle città di Roma, Milano, Torino e, dal novembre 2018, anche a Napoli.

II. LE DENUNCE

7. In data 12 marzo 2018, con successiva integrazione del 15 marzo 2018, DigiTaxi ha rappresentato che tre radiotaxi napoletani (ossia Taxi Napoli, Radio Taxi Partenope e La 570) avrebbero impedito ai loro aderenti di utilizzare anche la piattaforma DigiTaxi. Ciò, a detta del segnalante, sarebbe avvenuto sia attraverso l'inserimento di clausole di esclusiva nei rispettivi statuti sia attraverso specifici divieti imposti ai tassisti e fatti sottoscrivere da questi ultimi, pena la sospensione o la decadenza.

8. In data 14 dicembre 2018 è pervenuta la segnalazione di Mytaxi, poi integrata l'11 gennaio 2019. Mytaxi ha riferito di aver aperto dal mese di ottobre 2018 la propria piattaforma all'adesione dei tassisti locali, al fine di acquisire un numero sufficiente di aderenti per il lancio ufficiale del servizio nella città di Napoli, avvenuto nel novembre 2018.

9. Mytaxi ha rappresentato che i quattro radiotaxi attivi nel Comune di Napoli (Consortaxi, Taxi Napoli, Radio Taxi Partenope e La 570) avrebbero posto in essere un accordo anticoncorrenziale teso a ostacolare l'ingresso sul mercato napoletano di piattaforme concorrenti. In particolare, i rappresentanti legali di tali imprese si sarebbero riuniti in data 15 novembre 2018, definendo e formalizzando per iscritto una strategia comune consistente nel vietare ai tassisti aderenti ai

³ Dato riportato sul sito internet aziendale.

⁴ Sulla base di quanto riportato nella segnalazione di Mytaxi Italia S.r.l. del 14 dicembre 2018. L'*app* GOXGO, in uso presso Consortaxi, Taxi Napoli e La 570, dichiara sulla sua pagina Facebook di essere utilizzata da “oltre 1.500 taxi”.

rispettivi radiotaxi di utilizzare qualsiasi applicazione diversa da quelle approvate e utilizzate dai radiotaxi stessi, ossia vietando l'utilizzo di piattaforme "aperte" come Mytaxi e DigiTaxi.

10. Il segnalante ha altresì riferito che, successivamente alla data dell'accordo, i radiotaxi hanno dato attuazione all'intesa tramite diverse condotte, nel seguito descritte.

11. In primo luogo, il 22 novembre 2018 la centrale taxi di Consortaxi avrebbe inviato ai propri tassisti aderenti sul terminale installato sui taxi il seguente messaggio: *"Si comunica ai signori Colleghi che non è consentito avere altre applicazioni che non sono inerenti alla Radiotaxi in quanto non riconosciute dal vigente regolamento comunale"*.

12. Sia Taxi Napoli sia La 570 avrebbero invece comunicato verbalmente ai tassisti l'impossibilità di un utilizzo congiunto dei servizi del radiotaxi e della piattaforma Mytaxi, imponendo loro di rinunciare a usare quest'ultima, pena la disdetta del contratto di servizio in essere. Ciò risulterebbe dalle dichiarazioni rilasciate da alcuni tassisti napoletani, che darebbero conto che, a seguito dell'adesione dei tassisti a Mytaxi, i radiotaxi di appartenenza avrebbero, alternativamente:

- disdetto il contratto di servizi radiotaxi per mezzo di condotte concludenti, cioè disponendo la disattivazione immediata e senza preavviso del terminale installato sulle auto dei tassisti; oppure
- intimato di scegliere tra il radiotaxi e Mytaxi, comunicando che la scelta di Mytaxi avrebbe comportato la disdetta del servizio di radiotaxi e, quindi, inducendo i tassisti a non utilizzare più Mytaxi.

Si noti che la disdetta del contratto sarebbe quasi sempre avvenuta attraverso mere comunicazioni orali o per fatti concludenti, ossia il rifiuto di ricevere le quote mensili di abbonamento al radiotaxi e il distacco del terminale, evitando di formalizzare in una comunicazione scritta i motivi della disdetta.

13. Mytaxi ha evidenziato infine come, a suo dire per effetto dell'asserita intesa anticoncorrenziale, il numero di nuovi tassisti registrati settimanalmente alla piattaforma si sia drasticamente ridotto rispetto alle prime settimane di apertura delle adesioni. Mytaxi aveva, infatti, raggiunto 132 adesioni totali nel mese di ottobre, cui – alla data del 25 novembre 2018 – si erano aggiunte ulteriori 53 registrazioni, per un totale di 185 iscritti. Nelle settimane successive al citato accordo, tuttavia, le adesioni si sono sostanzialmente arrestate: nell'ultima settimana di novembre vi sono state solo 8 adesioni, nell'intero mese di dicembre solamente 14 (nell'ultima settimana di dicembre una sola registrazione). Alla fine dell'anno, risultano registrati a Mytaxi un totale di 207 tassisti. Anche il numero di tassisti attivi (cioè che utilizza Mytaxi almeno una volta per turno) è particolarmente basso: il numero di tassisti attivi più alto raggiunto da Mytaxi, misurato su base settimanale, è pari a 24 unità nell'ultima settimana di dicembre, corrispondente all'1% del totale delle licenze operanti nel Comune di Napoli.

III. IL TRASPORTO MEDIANTE TAXI: CENNI SUL QUADRO NORMATIVO

14. L'attività di trasporto mediante taxi è disciplinata dalla legge 15 gennaio 1992 n. 21 (*"Legge-quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea"*), che definisce il servizio di taxi come un servizio di trasporto pubblico non di linea che: *"ha lo scopo di soddisfare le esigenze del trasporto individuale o di piccoli gruppi di persone; si rivolge ad un'utenza indifferenziata; lo stazionamento avviene in luogo pubblico; le tariffe sono determinate amministrativamente dagli organi competenti [i Comuni n.d.r.] che stabiliscono anche le modalità*

del servizio; il prelevamento dell'utente ovvero l'inizio del servizio avvengono all'interno dell'area comunale o comprensoriale" (art. 2, comma 1). Inoltre: "la prestazione del servizio è obbligatoria" (art. 2, comma 2). Infine, l'esercizio dell'attività "è soggetta a licenza" (art. 8).

15. Il servizio taxi, dunque, presenta le seguenti caratteristiche: (i) obbligo di servizio nei confronti di un'utenza indifferenziata; (ii) obbligo di stazionamento su piazza; (iii) tariffe fissate dalla pubblica amministrazione; (iv) territorialità e obbligo di inizio del servizio nel Comune che ha rilasciato la licenza; (v) servizio a chiamata immediata. Tali caratteristiche del servizio taxi lo differenziano, dal lato degli obblighi in capo all'offerta, dal servizio di noleggio con conducente (NCC), nonostante la domanda di mobilità non di linea consideri i due servizi sempre di più come largamente sostituibili⁵.

16. Alla legge-quadro devono conformarsi i regolatori locali che sono costituiti dalle Regioni e dai Comuni. In particolare, ai sensi dell'articolo 5, tra le competenze delle amministrazioni comunali rientrano: l'individuazione dei fabbisogni di offerta (numero di veicoli); le modalità per lo svolgimento del servizio e, dunque, la regolamentazione in materia di turni; i criteri per la determinazione delle tariffe per il servizio taxi. In attuazione della legge-quadro, i Comuni provvedono a organizzare il servizio ed, eventualmente, a stabilire le modalità di raccolta della domanda e smistamento del servizio taxi.

17. Nella città di Napoli è in vigore un Regolamento comunale adottato nel 2005 ai sensi della legge n. 21/92 e della Delibera della Regione Campania n. 474/2001, per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea. Il Regolamento, all'articolo 4, prevede tra le modalità di chiamata anche quella via radio⁶.

IV. VALUTAZIONI

1) Il mercato rilevante

18. Ai fini della valutazione del caso in esame, il mercato rilevante del prodotto è quello della fornitura di servizi di raccolta e smistamento della domanda del servizio taxi. Tali servizi consistono nell'attività necessaria a mettere in contatto gli utenti del servizio di trasporto taxi con i fornitori di tale servizio, i tassisti, e comprendono tutti i diversi canali disponibili, ossia i tradizionali canali diretti e le piattaforme di intermediazione.

19. I canali diretti sono quelli tradizionalmente utilizzati e che prevedono la richiesta diretta da parte dell'utenza di un taxi in transito o nei posteggi oppure la chiamata telefonica alle colonnine situate nei posteggi. Le piattaforme di intermediazione includono sia i servizi gestiti dalle centrali radiotaxi sia le piattaforme basate su applicazioni *software* dedicate accessibili tramite dispositivi mobili (c.d. *app* di *e-hailing*), come quelle dei segnalanti DigiTaxi e Mytaxi o come quelle utilizzate dai radiotaxi (es. GOXGO, it Taxi). In tutti i casi, seppur con modalità differenti, le

⁵ L'Autorità ha in più occasioni segnalato le distorsioni concorrenziali del quadro normativo vigente sul trasporto pubblico non di linea ed in particolare gli ostacoli all'attività degli NCC introdotti nel 2008. Cfr. *ex multis* AS1354 dell'1 marzo 2017, Riforma del settore della mobilità non di linea in Boll. n. 9/2017.

⁶ Cfr. "Regolamento per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea", approvato dal Consiglio Comunale nella sua versione definitiva con deliberazione n. 80 del 3 ottobre 2005 e divenuto esecutivo il 30 ottobre 2005. In particolare, ai sensi del comma 4 dell'art. 4 (Operatività del servizio), "È consentito al cliente di accedere al servizio taxi fuori dall'area di stazionamento, con richiesta a vista o a mezzo di chiamata radio". Non vi sono specifiche disposizioni circa le modalità di acquisizione del servizio taxi attraverso le nuove tecnologie.

chiamate degli utenti vengono acquisite e smistate dall'intermediario. Si tratta di c.d. "sistemi a due versanti" in cui la domanda, da un versante, è rappresentata dai tassisti (che si possono convenzionare ai vari sistemi di procacciamento della domanda) e, dall'altro versante, dai clienti finali che vogliono utilizzare il servizio taxi.

20. Le dinamiche concorrenziali che si realizzano nel mercato della fornitura di servizi di raccolta e smistamento della domanda del servizio taxi hanno ripercussioni anche sulle condizioni di concorrenza del mercato distinto, e a valle, della fornitura del servizio di trasporto taxi, servizio di rilevanza economica soggetto a obblighi di servizio pubblico e caratterizzato dalla presenza di un numero di licenze fissato dall'amministrazione comunale. A tale mercato devono necessariamente attingere gli operatori attivi nel mercato rilevante, sia *incumbent* che nuovi entranti.

21. Con particolare riferimento all'attività di raccolta della domanda realizzata dalle piattaforme di intermediazione, si può parlare di piattaforme "chiusa", che si basano su un numero di tassisti che lavorano esclusivamente (o in maniera assai prevalente) per la piattaforma, e di piattaforme "aperte" che si servono di tassisti che usano in modo promiscuo vari canali di intermediazione della domanda. Per entrambi i tipi di piattaforme si osservano elevate relazioni di sostituibilità su ciascuno dei due versanti della domanda, indipendentemente dal tipo di tecnologia utilizzata: i tassisti, sotto il profilo dell'offerta, utilizzano i diversi canali di procacciamento per aumentare le possibilità di presa del cliente; i consumatori, dal lato della domanda, scelgono il canale desiderato in base alle proprie preferenze, dato il contesto di riferimento in cui si trovano ad effettuare la scelta. Le piattaforme, quindi, assumono le proprie decisioni strategiche considerando la duplice interazione, con i tassisti da un lato e con i passeggeri dall'altro: entrambe le tipologie di piattaforma, chiusa o aperta, presentano infatti caratteristiche e aspetti qualitativi in grado di stimolare la domanda finale e quindi tali da indurre, indirettamente, il tassista a scegliere indifferentemente l'una o l'altra piattaforma sulla base degli effetti di rete connessi all'utilizzo delle stesse da parte dei consumatori finali.

22. Più in generale, per il tassista ciascun canale di dispacciamento - diretto o basato su una piattaforma d'intermediazione - rappresenta indistintamente una fonte di approvvigionamento per ottenere una crescita delle occasioni di lavoro: la disponibilità di una pluralità di fonti di approvvigionamento può, infatti, portare ad un ampliamento della sua attività lavorativa e del suo reddito. Sotto questo profilo, i vari canali di dispacciamento, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, sono tutti volti alla soddisfazione dello stesso obiettivo (e quindi sostituibili tra loro).

23. Dal punto di vista del consumatore, invece, rileva la possibilità di soddisfare il bisogno di trasporto utilizzando la modalità più appropriata in funzione delle proprie preferenze e delle specifiche circostanze. Non è escluso un utilizzo contestuale di più modalità (l'ipotesi tipica è quella del consumatore che trovandosi in strada cerca un taxi e al tempo stesso chiama una centrale radiotaxi o contatta una *app* tramite dispositivo mobile). Pertanto, anche se sussistono alcune vischiosità nell'utilizzo delle diverse modalità di procacciamento della domanda, perché alcune categorie di utenti utilizzano in modo più frequente una specifica modalità di raccolta, i vari canali di raccolta della domanda di servizi taxi possono essere considerati sostituibili tra loro dall'utenza finale in quanto alternativamente utilizzati per soddisfare il medesimo bisogno.

24. La dimensione geografica del mercato interessato è locale e corrispondente all'ambito territoriale del Comune di Napoli, che ha rilasciato le licenze taxi e da cui origina il traffico dei tassisti che si avvalgono dei radiotaxi delle imprese Parti del procedimento.

25. Napoli è la terza città italiana per numero di licenze taxi, pari a 2.365⁷, e con una densità di taxi per abitanti pari a 2,44 per 1.000/ab⁸. L'offerta complessiva di taxi è diminuita di alcune unità rispetto al 2006⁹.

26. Sul mercato rilevante, le Parti detengono una quota di mercato congiunta che si stima prossima all'80%, calcolata sulla base del numero di tassisti aderenti ai quattro radiotaxi rispetto al numero totale di licenze taxi rilasciate dal Comune di Napoli.

2) La qualificazione della fattispecie

27. Il presente procedimento riguarda un'asserita intesa anticoncorrenziale posta in essere dalle quattro imprese che esercitano il servizio di radiotaxi nella città di Napoli. In particolare, le Parti, anche tramite un incontro *ad hoc* tra i propri rappresentanti legali, avrebbero definito e formalizzato per iscritto una strategia comune consistente nel vincolarsi reciprocamente a vietare ai tassisti aderenti di utilizzare qualsiasi applicazione diversa da quelle approvate e utilizzate dai radiotaxi stessi, di fatto vietando l'utilizzo di altre piattaforme come Mytaxi e DigiTaxi che stavano cercando di entrare nel mercato.

28. L'asserita intesa sarebbe finalizzata al mantenimento della posizione detenuta da ciascuna impresa sul mercato e alla creazione di un fronte comune per impedire l'ingresso dei nuovi entranti. In altre parole, l'intesa in questione sarebbe mirata a una spartizione dei tassisti tra i radiotaxi esistenti, con il fine condiviso di lasciare inalterato l'attuale assetto di mercato e reagire in modo concertato all'entrata delle piattaforme di tipo aperto.

29. Le Parti avrebbero dato prontamente attuazione all'intesa, adottando diverse condotte quali, ad esempio, le comunicazioni per vietare ai tassisti di installare *app* di intermediazione della domanda di servizi taxi diverse da quelle dei radiotaxi di appartenenza, le minacce di disdetta del servizio radiotaxi in caso di utilizzo di tali applicazioni, nonché le effettive disdette operate nei confronti dei tassisti che hanno continuato nell'utilizzo di *app* alternative. Mediante le descritte condotte, le Parti hanno così segnalato ai propri aderenti che un'eventuale adesione ad altre piattaforme sarebbe stata sanzionata con l'esclusione dai radiotaxi.

30. Tenuto conto che tali condotte sono state poste in essere in un momento in cui i nuovi entranti non avevano ancora intercettato una domanda, in termini di numero di utenti finali del servizio, comparabile a quella dei radiotaxi, esse appaiono idonee ad indurre i tassisti a desistere dall'intento di aderire al servizio di raccolta e smistamento della domanda di taxi offerto da DigiTaxi e Mytaxi, ostacolando o impedendo di conseguenza la concorrenza sul mercato di tali servizi. Ciò appare anche attestato dai dati forniti da Mytaxi circa l'andamento delle adesioni alla propria piattaforma nel mercato rilevante: la crescita di Mytaxi in termini di tassisti aderenti ha subito, infatti, un drastico arresto.

31. L'intesa qui contestata produrrebbe un danno concorrenziale non solo nei confronti dei concorrenti, come DigiTaxi e Mytaxi, ma anche dei tassisti e dei consumatori finali: da un lato i tassisti, rinunciando ad aderire alle piattaforme aperte, perderebbero la possibilità di effettuare un maggior numero di corse; dall'altro, i consumatori non sarebbero messi nelle condizioni di

⁷ Fonte: Autorità di Regolazione dei Trasporti. Quinto Rapporto annuale al Parlamento, 20 giugno 2018, disponibile su http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2018/09/RA-ART_2018.pdf.

⁸ Fonte: Autorità di Regolazione dei Trasporti. Quinto Rapporto annuale al Parlamento, 20 giugno 2018.cit..

⁹ Fonte: Autorità di Regolazione dei Trasporti. Quinto Rapporto annuale al Parlamento, 20 giugno 2018.cit..

usufruire di un servizio ulteriore e più innovativo rispetto al radiotaxi. La circostanza che una piattaforma aperta nuova entrante non possa contare su un numero congruo di tassisti (e quindi non sia in grado di far fronte alle richieste dei potenziali clienti) appare, inoltre, avere possibili effetti anche sulla qualità del servizio percepita dagli utenti.

32. In conclusione, le descritte condotte, adottate dalle Parti, ossia le principali imprese attive nel mercato rilevante, in quanto idonee a restringere il gioco concorrenziale, cristallizzando l'attuale situazione del mercato, appaiono suscettibili di integrare un'intesa, in violazione dell'articolo 101 del TFUE e dell'art. 2 della legge n. 287/90.

3) Il pregiudizio al commercio intracomunitario

33. Il concetto di pregiudizio al commercio intracomunitario deve essere interpretato tenendo conto dell'influenza diretta o indiretta, reale o potenziale, sui flussi commerciali tra gli Stati membri.

34. L'intesa in esame appare idonea a restringere il commercio tra gli Stati membri, in violazione dell'articolo 101 del TFUE, in quanto uno dei segnalanti, Mytaxi, appartiene ad un gruppo tedesco, attivo in diversi paesi europei, e le condotte oggetto del procedimento sono suscettibili di ostacolare l'ingresso su mercati italiani.

V. MISURE CAUTELARI

35. Con riferimento alle condotte poste in essere dalle Parti, l'Autorità ritiene che ricorrano i presupposti per un intervento cautelare ai sensi dell'articolo 14-bis della legge n. 287/90, il quale prevede che: *“Nei casi di urgenza dovuta al rischio di un danno grave e irreparabile per la concorrenza, l'Autorità può, d'ufficio, ove constatati ad un sommario esame la sussistenza di un'infrazione, deliberare l'adozione di misure cautelari”*.

36. In particolare, quanto al *fumus boni iuris*, si osserva che le considerazioni sopra svolte evidenziano ampiamente la probabilità della sussistenza di un'intesa orizzontale di natura anticoncorrenziale realizzata dalle Parti e del suo effetto lesivo sulla concorrenza¹⁰.

37. Sulla sussistenza del *periculum in mora*, si rileva che le Parti appaiono aver messo in atto comportamenti idonei a determinare il rischio di un danno grave e irreparabile alla concorrenza nel mercato della fornitura di servizi di raccolta e smistamento della domanda del servizio taxi nel Comune di Napoli.

38. Al riguardo devono considerarsi due elementi. Innanzitutto, si ritiene che i consumatori finali possano trarre notevoli vantaggi dalla concorrenza tra piattaforme chiuse (come le centrali radiotaxi) e piattaforme aperte (come ad esempio le *app* di DigiTaxi e Mytaxi) nel mercato rilevante dei sistemi di procacciamento della domanda di taxi. Tali vantaggi sono misurabili in termini di riduzione della domanda insoddisfatta e di miglioramento qualitativo e quantitativo del servizio. In secondo luogo, i comportamenti posti in essere dalle Parti hanno ostacolato il lancio e

¹⁰ La disciplina dei poteri cautelari dell'Autorità richiede che, ad un esame sommario, sussista la semplice probabilità di un'infrazione, che è diversa e inferiore rispetto alla probabilità richiesta ai fini dell'accertamento. Cfr. la Comunicazione relativa all'applicazione dell'articolo 14-bis della legge n. 287/90 del 14 dicembre 2006, di cui ai provvedimenti dell'Autorità n. 26940 del 17 gennaio 2018 nel caso A516 Gara affidamento servizi TPL Bolzano, in Boll. n. 3/2018; n. 26075 del 15 giugno 2016 nel caso A495 Gara TPL Padova, in Boll. n. 22/2016; n. 20472 del 18 novembre 2009 nel caso A417-T-Link/Grandi Navi Veloci, in Boll. n. 46/2009; n. 17071 del 19 luglio 2007 nel caso A390-Enel Distribuzione, in Boll. n. 28/2007.

lo sviluppo delle *app* concorrenti nel Comune napoletano, impedendo loro di acquisire una base di tassisti in grado di fornire alla piattaforma una capacità (in termini di corse/turno) compatibile con un scala di attività coerente con il proprio modello di *business* di piattaforma aperta, così da poter esercitare una pressione concorrenziale effettiva nei confronti degli *incumbent*.

39. Con specifico riferimento al segnalante Mytaxi, l'oggettivo e grave deteriorarsi della situazione concorrenziale è documentato dall'andamento vistosamente decrescente del numero delle nuove registrazioni settimanali e del numero di tassisti napoletani attivi sulla piattaforma successivamente al citato accordo del 15 novembre 2018.

40. Pertanto l'Autorità valuterà, sentite le Parti, se sussistono i presupposti per l'adozione di una misura provvisoria volta ad impedire che proseguano le condotte attribuibili alle Parti - consistenti nell'accordo volto a vietare ai tassisti aderenti ai rispettivi radiotaxi di utilizzare qualsiasi applicazione diversa da quelle in uso dai radiotaxi stessi e nelle condotte attuative dell'accordo stesso - e che, ad una sommaria delibazione propria della sede cautelare, possano configurarsi illecite.

RITENUTO, pertanto, che i comportamenti posti in essere da Consortaxi, Taxi Napoli S.r.l., Radio Taxi Partenope S.c. a r.l. e Desa Radiotaxi S.r.l. semplificata nel mercato rilevante come sopra individuato - e consistenti in un accordo finalizzato a vincolarsi reciprocamente per vietare ai tassisti aderenti ai rispettivi radiotaxi di utilizzare le piattaforme aperte concorrenti -, per le ragioni sopra esposte, appaiono configurare una violazione dell'articolo 101 del TFUE e dell'articolo 2 della legge n. 287/90;

RITENUTO, inoltre, che sussiste l'urgenza di avviare un procedimento volto all'eventuale adozione di misure cautelari, al fine di evitare che i comportamenti posti in essere da Consortaxi, Taxi Napoli S.r.l., Radio Taxi Partenope S.c. a r.l. e Desa Radiotaxi S.r.l. semplificata, consistenti nel succitato accordo e nelle condotte attuative dello stesso, determinino danni gravi e irreparabili durante il tempo necessario per lo svolgimento dell'istruttoria;

DELIBERA

a) l'avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti di Consortaxi, Taxi Napoli S.r.l., Radio Taxi Partenope S.c. a r.l. e Desa Radiotaxi S.r.l. semplificata, per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 101 del TFUE e dell'articolo 2 della legge n. 287/90;

b) la fissazione del termine di giorni sessanta decorrente dalla data di notificazione del presente provvedimento, per l'esercizio da parte dei legali rappresentanti delle parti, o da persona da essi delegata, nonché dai soggetti che hanno presentato le segnalazioni di cui in premessa, del diritto di essere sentiti, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Agroalimentare, Farmaceutico e Trasporti della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità almeno cinque giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

c) l'avvio del procedimento cautelare ai sensi dell'articolo 14-bis della legge n. 287/90, volto a verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti necessari all'adozione di misure cautelari atte a ripristinare e mantenere condizioni concorrenziali nel mercato interessato;

d) la fissazione, nell'ambito del procedimento per l'adozione delle misure cautelari, del termine di giorni venti decorrenti dalla data di notificazione del presente provvedimento per la presentazione, da parte dei rappresentanti legali delle Parti, o di persone da esse delegate, di memorie scritte e documenti e della richiesta di audizione dinanzi al Collegio, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Agroalimentare e Trasporti della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità almeno cinque giorni prima della scadenza del termine da ultimo indicato;

e) che il responsabile del procedimento è la Dott.ssa Bianca Maria Cammino;

f) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Agroalimentare, Farmaceutico e Trasporti della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità dai legali rappresentanti delle parti o da persona da essi delegata;

g) che il procedimento deve concludersi entro il 15 febbraio 2020.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12216 - ERG POWER GENERATION/PERSEO-ANDROMEDA

Provvedimento n. 27549

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 6 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Professore Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Erg Power Generation S.p.A., pervenuta il 15 gennaio 2019;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. ERG Power Generation S.p.A. ("EPG") è la società del Gruppo ERG che si occupa sia della gestione e sviluppo degli impianti di generazione di energia elettrica da fonte rinnovabile detenuti dalle società che, direttamente o indirettamente, dell'attività di vendita di energia elettrica. Il Gruppo ERG ha, infatti, abbandonato l'attività nel settore petrolifero concentrandosi, sia in Italia che all'estero, nel settore della generazione e vendita di energia elettrica da fonte rinnovabile eolica, idroelettrica, termoelettrica e, da ultimo, solare¹. Il capitale sociale di EPG è interamente detenuto da ERG S.p.A. che, nel 2017, ha realizzato un fatturato consolidato a livello mondiale di oltre un miliardo di euro e un fatturato in Italia pari a circa [700-1.000]* milioni di euro.

2. Perseo S.r.l. ("Perseo") è una società attiva nel settore della generazione elettrica da fonti rinnovabili attraverso la società interamente controllata Andromeda PV S.r.l. ("Andromeda") che gestisce due impianti fotovoltaici siti a Montalto di Castro (VT) con una capacità complessiva pari a di 51,4 MW. Il capitale sociale di Perseo è detenuto dalle società MetLife Capital Limited Partnership, per il 54,5%, Fondaco SGR S.p.A., per il 24% e Soles Montalto GmbH per il restante 21,5%. La Società ha realizzato, nel 2017 e interamente in Italia un fatturato di oltre [30-100] milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata è articolata in due fasi susseguenti e collegate, finalizzate all'acquisto da parte di EPG (direttamente o attraverso apposito veicolo societario) del 78,5% del

¹ Vd. C12136 - Erg Power Generation/Forvei, provvedimento n. 26910 del 20 dicembre 2017, in Bollettino n. 51/2017

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

capitale sociale di Perseo detenuto da Soles Montalto, dopo che quest'ultima avrà rilevato le quote della stessa Perseo detenute dalle società MetLife Capital Limited Partnership (per il 54,5% del totale) e Fondaco SGR S.p.A. (per il 24% del totale). EPG acquisterà, a esito della descritta acquisizione azionaria e alla sottoscrizione di specifici accordi con Soles Montalto in merito alla *governance* di Perseo, il controllo esclusivo di quest'ultima società e, di conseguenza, anche della sua controllata Andromeda P.V. S.r.l..

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/90. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90 non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 495 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 30 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

5. L'operazione in esame interessa il settore della generazione di energia elettrica da fonte rinnovabile, in particolare da quella fotovoltaica.

Il mercato rilevante

Approvvigionamento all'ingrosso dell'energia elettrica nelle macro-zona Sud

6. Il mercato rilevante sotto il profilo merceologico è quello relativo alla produzione e vendita all'ingrosso di energia elettrica, da fonti tradizionali e da fonti rinnovabili².

7. Per quel che riguarda la dimensione geografica, il mercato della produzione e vendita all'ingrosso di energia elettrica è da considerarsi sovraregionale. In particolare, esso viene suddiviso in quattro macro zone: Nord, Sud, Sicilia e Sardegna³. Considerata l'ubicazione degli impianti fotovoltaici coinvolti nell'operazione in oggetto, gli effetti dell'operazione riguardano la macro-zona Sud.

Effetti dell'operazione

Effetti dell'operazione nel mercato dell'approvvigionamento all'ingrosso dell'energia elettrica nella macro-zona Sud

9. Nel mercato rilevante EPG, nel 2017, detiene una quota di mercato, in termini di capacità installata (MW), pari al [1-5%] e Perseo (tramite la controllata Andromeda) una quota di mercato, sempre in termini di capacità installata, inferiore all'1% .

² Vd. C12136 - Erg Power Generation/Forvei, provvedimento n. 26910 del 20 dicembre 2017, in Bollettino n. 51/2017; C12116 - Illumia/Ramo di azienda Electra Italia, provvedimento n. 26809 del 18 ottobre 2017, in Bollettino n. 42/2017; C12101 - F2I ER 1/Sette società di Veronagest, provvedimento n. 26684, del 19 luglio 2017, in Bollettino n. 30/2017.

³ Vd. C12085 - Energrid Holdings/Tradeinv Gas & Energy, provvedimento n° 26433 del 1° marzo 2017, in Bollettino n. 10/2017.

10. A seguito del perfezionarsi dell'Operazione la quota di mercato di EPG subirà, pertanto, un incremento non significativo in un settore dove sono presenti, a livello nazionale, numerosi e qualificati operatori concorrenti come Enel, Eni, Edison e A2A.

11. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a determinare la costituzione di una posizione dominante nel mercato dell'approvvigionamento all'ingrosso dell'energia elettrica nella macro-zona Sud.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non comporta, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante nel mercato della produzione e vendita all'ingrosso di energia elettrica, da fonti tradizionali e rinnovabili, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

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 *ff.*
Gabriella Muscolo

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1564 - FEDERAZIONE ITALIANA DI ATLETICA LEGGERA FIDAL - ELENCO CRONOMETRISTI

Roma, 8 novembre 2018

Federazione Italiana di Atletica Leggera –
FIDAL

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 31 ottobre 2018, ha deliberato di esprimere un parere ai sensi dell'articolo 21-bis della legge 10 ottobre 1990, n. 287, in merito all' "Avviso di manifestazione di interesse per l'individuazione di fornitori del servizio di cronometraggio tramite chip per l'istituzione di un elenco di aziende autorizzate" (Avviso), deliberato dalla Federazione Italiana di Atletica Leggera (FIDAL o Federazione), pubblicato il 24 luglio 2018 nel sito internet della stessa, di cui l'Autorità ha avuto conoscenza in data 26 settembre 2018, a fronte della denuncia di un'impresa fornitrice del servizio di cronometraggio nelle competizioni sportive a tempo.

Il suddetto provvedimento di FIDAL è volto alla creazione di un elenco delle imprese tra cui la stessa Federazione dovrà scegliere, a partire dal 1° gennaio 2019 e fino al 31 dicembre 2021, i fornitori del servizio di cronometraggio elettronico in ciascuna gara nazionale al di fuori degli stadi (strada, montagna, *trail*, cross, montagna, ultra-maratona) della Federazione o di altri soggetti che organizzano "manifestazioni sportive FIDAL". Esso prevede inoltre che è "fatta salva la facoltà di far svolgere tale servizio ai Comitati Regionali FIDAL (nelle manifestazioni che si svolgono nella propria regione di competenza) e alla Federazione Italiana Cronometristi", che sono esentati inoltre dal possesso di tre requisiti, indicati più avanti, richiesti per l'inserimento nell'elenco (art. 2.1). L'elenco sarà approvato da FIDAL (art. 6, comma 2) e la scelta dei fornitori presenti nell'elenco spetterà esclusivamente a FIDAL o agli organizzatori delle manifestazioni (art. 10.2).

Per l'inserimento nell'elenco, oltre ai requisiti di tipo tecnico, è richiesto che le imprese rispettino i seguenti requisiti: *i.* siano costituite con la forma giuridica della società di capitali (art. 3, lettera *a*) *ii.* abbiano un "fatturato aziendale" non inferiore a 250.000 euro, di cui almeno il 15% derivante da manifestazione di atletica leggera al di fuori degli stadi (art. 3, lettera *g*) *iii.* abbiano svolto l'attività pregressa di cronometraggio al di fuori degli stadi nel 2017 in più di 10 manifestazioni di atletica leggera e con almeno 300 arrivati ognuna (art. 3, lettera *h*).

E' previsto inoltre che, a fronte dell'iscrizione nell'elenco in questione, le imprese debbano versare a FIDAL l'importo di 5.000 euro a titolo di "*tassa di iscrizione*" e l'importo di 2.000 euro per il rinnovo annuale (art. 5.5 dell'Avviso).

Con riguardo alle previsioni illustrate, in linea con i principi consolidati in materia di concorrenza, l'Autorità intende svolgere le seguenti considerazioni.

Il requisito, secondo cui l'impresa da inserire nell'elenco deve avere la forma giuridica della società di capitali (previsto nell'art. 3, lettera *a*), risulta idoneo a restringere ingiustificatamente la platea degli operatori economici, avendo come unico effetto quello di imporre, senza giustificazione alcuna, all'impresa una specifica modalità organizzativa, con la conseguente limitazione della libera iniziativa economica, tutelata, peraltro, a livello costituzionale.

La previsione in esame determina, pertanto, un'ingiustificata restrizione della concorrenza a favore delle imprese organizzate nella forma giuridica delle società di capitali, escludendo le imprese di persone che potrebbero invece efficacemente erogare il servizio in questione.

Con riferimento al requisito relativo al fatturato, si ricorda che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, esso può risultare gravoso e ostacolare ingiustificatamente l'accesso al mercato di alcuni operatori. La previsione di soglie minime di fatturato, infatti, dovrebbe essere indispensabile al perseguimento di un interesse pubblico, quale, ad esempio, la garanzia della solidità economica o finanziaria dell'impresa fornitrice del servizio. Inoltre, il valore della soglia del fatturato richiesto, ove necessario, dovrebbe essere proporzionato rispetto all'ammontare della prestazione richiesta e fare riferimento esclusivamente ai prodotti o servizi oggetto della fornitura. L'effetto preclusivo di una soglia di fatturato non necessaria e non proporzionata è quello di incidere ingiustificatamente sulle opportunità economiche delle imprese di minori dimensioni ovvero delle imprese non ancora affermate sul mercato, ledendo in questo modo anche la concorrenza potenziale.

Sulla base di tali ragioni, si rileva che la previsione in esame, secondo cui il "*fatturato aziendale*" non può essere inferiore a 250.000 euro e almeno il 15% deve derivare da manifestazione di atletica leggera al di fuori degli stadi (art. 3, lettera *g*), non appare giustificabile. In primo luogo, il recente sviluppo tecnologico ha reso di minore complessità l'erogazione del servizio in questione, che può essere fornito anche da imprese appena entrate nel mercato e non ancora affermate. Inoltre, l'inserimento nell'elenco, come indicato espressamente nell'Avviso (art. 2.3), non garantisce all'impresa di essere scelta per lo svolgimento dell'attività di cronometraggio in una o più gare di FIDAL, potendo ad un'impresa iscritta essere affidato il servizio in questione anche per una sola gara. In ragione di ciò, la previsione della soglia di fatturato è priva di proporzionalità con riferimento al potenziale valore economico del servizio. Infine, la previsione - secondo cui soltanto il 15% del fatturato richiesto deve essere realizzato tramite il servizio di cronometraggio in gare all'esterno di stadi - determina la conseguenza paradossale per cui, ad esempio, un'impresa con fatturato di 200.000 euro, derivante integralmente da servizi di cronometraggio in gare al di fuori degli stadi, non potrebbe essere iscritta nell'elenco, mentre un'impresa con fatturato 250.000 euro, di cui solo 30.000 euro generato dai servizi di cronometraggio in manifestazioni al di fuori degli stadi, potrebbe rientrarvi.

Da tali osservazioni risulta evidente come il requisito in esame possa determinare un'ingiustificata restrizione della concorrenza e non risulti indispensabile alla realizzazione di alcun interesse pubblico, tra cui la solidità economica e finanziaria dell'impresa, né è proporzionato al possibile

valore delle singole gare in relazione alle quali le imprese iscritte nell'elenco potranno erogare il servizio di cronometraggio. Invece, tale requisito potrebbe ridurre ingiustificatamente il numero dei potenziali fornitori del servizio in questione, in quanto sarebbero esclusi operatori di ridotte dimensioni ovvero non ancora affermati nel settore, ma potenzialmente efficienti nello svolgimento dell'attività in questione.

Le medesime valutazioni possono essere svolte con riguardo al requisito relativo all'attività pregressa delle imprese. La richiesta di avere svolto, nel 2017, più di 10 manifestazioni di atletica leggera con almeno 300 arrivati (art. 3, lettera *h*), secondo il consolidato indirizzo dell'Autorità, ostacola ingiustificatamente l'accesso di nuovi operatori potenzialmente efficienti, pregiudicandone la competitività.

Per quanto riguarda la previsione - secondo cui, a fronte dell'iscrizione nell'elenco in questione, le imprese dovranno versare a FIDAL l'importo di 5.000 euro a titolo di "tassa di iscrizione" e l'importo di 2.000 euro per il rinnovo successivo al primo biennio (art. 5.5) - si osserva che il pagamento delle suddette somme di denaro costituisce un costo che non sembra giustificabile da un punto di vista economico. Esso rappresenta, piuttosto, un'imposizione di costo che, peraltro, potrebbe avere l'effetto di determinare un aumento del prezzo del servizio reso dall'impresa.

Inoltre, tale costo imposto non può trovare fondamento neanche alla luce dell'art. 8 dell'Avviso, rubricato come "Vantaggi per i soggetti iscritti all'albo", secondo cui le imprese inserite nell'elenco accedono al "database di verifica dei tesserati FIDAL". In relazione a tale previsione, si osserva che, come prassi, tutti i fornitori, già ora, accedono al suddetto database al fine di coadiuvare la FIDAL all'abbinamento dei tempi cronometrati all'atleta nella gara, non potendo quindi ritenersi che l'accesso a tale database costituisca un vantaggio.

La previsione dei costi di iscrizione nell'elenco e di rinnovo di cui all'art. 5.5. dell'Avviso è idonea, pertanto, a restringere ingiustificatamente la concorrenza, in quanto svantaggia le imprese di minori dimensioni che più difficilmente riuscirebbero a sopportare tale aggravio economico, peraltro privo di fondamento.

Infine, per quanto riguarda l'istituzione di elenchi, si ricorda che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, essi sono ammissibili in presenza di determinate esigenze, quali, ad esempio, assicurare un alto livello di qualità delle prestazioni richieste ovvero, per determinati settori, correggere le asimmetrie informative. Tuttavia, la creazione di elenchi può destare preoccupazioni concorrenziali ove l'accesso agli stessi non sia aperto, trasparente e non discriminatorio, dovendosi invece prestare particolare attenzione a garantire la più ampia adesione possibile.

L'Autorità ritiene, per le ragioni esposte, che le previsioni suindicate, contenute nell'"Avviso di manifestazione di interesse per l'individuazione di fornitori del servizio di cronometraggio tramite chip per l'istituzione di un elenco di aziende autorizzate" adottato da FIDAL e pubblicato sul sito di quest'ultima il 24 luglio 2017, integrino una violazione dei principi a tutela della concorrenza, nonché dell'articolo 41 della Cost. e dell'art. 106 TFUE, nella misura in cui richiedono alle imprese fornitrici del servizio di cronometraggio, che hanno interesse ad essere inserite nell'elenco di FIDAL, una specifica forma giuridica, un fatturato minimo e non proporzionato al valore del servizio in questione, lo svolgimento di attività pregressa e il pagamento di somme di denaro a titolo di tassa di iscrizione e di rinnovo nell'elenco.

Ai sensi dell'articolo 21-bis, comma 2, della legge n. 287/90, FIDAL dovrà comunicare all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le iniziative adottate per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra esposte. Laddove entro il suddetto termine, tali iniziative non dovessero risultare conformi ai principi concorrenziali sopra espressi, l'Autorità potrà presentare ricorso entro i successivi trenta giorni.

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

Comunicato in merito alla decisione dell'Autorità di non presentare ricorso avverso “Avviso di manifestazione di interesse per l'individuazione di fornitori del servizio di cronometraggio tramite chip per l'istituzione di un elenco di aziende autorizzate”, adottato dalla Federazione Italiana di Atletica Leggera.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 13 febbraio 2019, ha deciso che non impugnerà davanti al Tar competente l'“Avviso di manifestazione di interesse per l'individuazione di fornitori del servizio di cronometraggio tramite chip per l'istituzione di un elenco di aziende autorizzate”, adottato dalla Federazione Italiana di Atletica Leggera, preso atto dell'annullamento in autotutela dell'Avviso in oggetto, tramite la delibera n. 11 adottata dalla Federazione in data 1° febbraio 2019.

In particolare, nel parere motivato deliberato nella riunione del 31 ottobre 2018 ai sensi dell'articolo 21-bis della legge n. 287/1990, l'Autorità, in linea con i principi consolidati in materia di concorrenza, aveva rilevato che alcune previsioni contenute nel suddetto Avviso potessero a restringere ingiustificatamente l'accesso all'elenco istituito dalla Federazione, riducendo la platea delle imprese in grado di fornire il servizio di cronometraggio.

Si trattava, in particolare, delle previsioni che richiedevano requisiti discriminatori per l'iscrizione nel suddetto elenco: *i.* l'impresa doveva essere costituita nella forma giuridica della società di capitali (art. 3, lettera *a*); *ii.* doveva avere realizzato un “fatturato aziendale” non inferiore a 250.000 euro, di cui almeno il 15% derivante da manifestazione di atletica leggera al di fuori degli stadi (art. 3, lettera *g*); *iii.* doveva avere svolto attività pregressa di cronometraggio al di fuori degli stadi nel 2017 in più di 10 manifestazioni di atletica leggera e con almeno 300 arrivati ognuna (art. 3, lettera *h*); *iv.* doveva versare alla Federazione l'importo di 5.000 euro a titolo di “tassa di iscrizione” e l'importo di 2.000 euro per il rinnovo annuale (art. 5.5 dell'Avviso), per l'iscrizione nell'elenco in questione.

Preso atto dell'annullamento in autotutela dell'Avviso citato da parte della Federazione, l'Autorità ha ritenuto di non presentare ricorso.

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11237 - RYANAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI

Provvedimento n. 27558

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11237 del 20 settembre 2018 ed il successivo avvio del 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'articolo 8 del Regolamento;

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

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Ryanair DAC (di seguito "Ryanair"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, con sede legale nella Repubblica d'Irlanda. La società ha per oggetto principale l'esercizio di linee e collegamenti aerei per il trasporto di persone e cose in Italia, fra l'Italia e Paesi esteri e in Paesi esteri. Ryanair è una compagnia aerea "*low cost*", che, sulla base dell'ultimo bilancio disponibile al 31 marzo 2018 ha realizzato un fatturato di oltre 7.000 milioni di euro¹.

2. Altroconsumo, in qualità di segnalante, è un'associazione nazionale, regolata dagli articoli 36 e segg. del Codice Civile e dal suo Statuto, ha lo scopo esclusivo di promuovere, tutelare e difendere gli interessi dei consumatori, degli utenti di beni e servizi e dei risparmiatori, assumendo ogni iniziativa idonea a garantirli come singoli e come collettività.

3. CODACONS, in qualità di segnalante, è un'associazione senza fini di lucro che, per statuto, persegue la tutela dei diritti e degli interessi di consumatori ed utenti nei confronti dei soggetti

¹ Fonte: <https://investor.ryanair.com/wp-content/uploads/2018/07/Ryanair-FY-2018-Annual-Report.pdf>

pubblici e privati produttori e/o erogatori di beni e servizi. CODACONS è iscritta nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art. 137 del Codice del consumo.

4. Federconsumatori, in qualità di segnalante, è un'associazione nazionale, che persegue la tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti.

5. L'U.di.Con., - Unione per la Difesa dei Consumatori-, in qualità di segnalante, è un'associazione che ha come principale scopo statutario la tutela dei diritti dei cittadini, quali consumatori e utenti di servizi pubblici e privati.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

6. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nella presentazione ingannevole ai consumatori della tariffa *standard* per i servizi di trasporto aereo offerti sul sito *internet* della compagnia in lingua italiana <https://www.ryanair.com/it/it/> atteso che, a seguito della modifica della *policy* bagagli – entrata in vigore il 1° novembre 2018 - non risulta più inclusiva del bagaglio a mano grande c.d. *trolley bag* (bagaglio a mano grande fino a 55x40x20 cm), elemento essenziale e prevedibile del prezzo finale del servizio di trasporto.

7. In particolare, per le prenotazioni effettuate a partire dal 1° settembre 2018, per voli da effettuarsi dal 1° novembre 2018 in poi, il professionista ha scorporato dalla tariffa *standard* la possibilità di trasportare un *trolley bag*, richiedendo ai consumatori il pagamento di un supplemento per il suo trasporto, di importo variabile fra 6 e 25 euro a seconda della modalità (a bordo o in stiva) e del momento in cui si acquista il supplemento (al momento della prenotazione, dopo la prenotazione, al momento del *check-in*, all'imbarco al *gate*).

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

8. In relazione alla pratica sopra descritta, secondo informazioni acquisite² ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di molti consumatori e associazioni di consumatori³, in data 20 settembre 2018 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS11237 nei confronti di Ryanair DAC per possibile violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *d*), e 22 del Codice del Consumo.

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

² Cfr. verbale di acquisizione agli atti del fascicolo PS11237, doc. n. 27, di cui all'indice del fascicolo. Nel corso dell'istruttoria è stata acquisita d'ufficio ulteriore documentazione - vedi docc nn. 54, 60 e 96 di cui all'indice del fascicolo.

³ Altroconsumo, CODACONS, Federconsumatori e U.di.Con.

- 10.** In data 7 e 11 settembre 2018, sono pervenute due note informative da parte dell'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC). Ulteriori comunicazioni sono state trasmesse dall'ENAC in data 9 novembre 2018⁴.
- 11.** In data 10 ottobre 2018, il professionista ha avuto accesso agli atti del fascicolo⁵.
- 12.** In data 17 ottobre 2018 è stato comunicato a Ryanair e alle altre Parti l'avvio del sub-procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale⁶.
- 13.** In data 26 ottobre 2018, il professionista ha depositato le proprie memorie difensive⁷ sia in relazione alle contestazioni presenti nella comunicazione di avvio, che in quella di avvio del sub-procedimento cautelare; ha altresì inviato le informazioni richieste in sede di avvio del procedimento istruttorio, formulando una contestuale istanza di riservatezza per le stesse, accolta in data 31 ottobre 2018⁸.
- 14.** In data 31 ottobre 2018, è stato trasmesso alle Parti il provvedimento di sospensione della pratica commerciale disposto con delibera dell'Autorità n. 27398 del 31 ottobre 2018⁹.
- 15.** In data 6 novembre 2018, il professionista ha depositato una nota in cui comunicava l'impossibilità di ottemperare al dispositivo del provvedimento cautelare¹⁰ a fronte della quale, con provvedimento del 7 novembre 2018, l'Autorità avviava un procedimento di inottemperanza (IP308).
- 16.** In data 19 novembre 2018 è stata richiesta assistenza alla competente Autorità irlandese, ai sensi dell'art. 5, commi 3 e 4, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 - recante "Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico", inoltrata via IMI (Internal Market Information). La richiesta di assistenza è stata notificata anche alla Commissione Europea DG Mercato Interno¹¹.
- 17.** Con ordinanza del 22 novembre 2018, n. 7046 il Tribunale Amministrativo del Lazio ha sospeso l'esecuzione del provvedimento cautelare.

⁴ Cfr. docc. nn. 20, 21 e 102 di cui all'indice del fascicolo.

⁵ Cfr. doc. n. 55 di cui all'indice del fascicolo.

⁶ Cfr. doc. n. 57 di cui all'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. doc. n. 63 di cui all'indice del fascicolo. Nel quadro di tale memoria difensiva, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato alcune misure volte a rimuovere i profili di urgenza rilevati nella comunicazione di avvio del sub-procedimento cautelare. In particolare, Ryanair, in primo luogo, si impegnava a modificare le Condizioni Generali di Trasporto per consentire anche retroattivamente ai passeggeri italiani interessati dal cambio di policy e che avessero eventualmente titolo per chiedere il rimborso di quanto pagato, ad esito della risoluzione della questione nel merito, di poter esercitare il loro diritto all'azione anche nei tribunali del luogo ove fossero residenti o avessero il proprio domicilio. In secondo luogo, proponeva di non applicare il sovrapprezzo bagaglio a mano "grande" presentato al gate d'imbarco fino al 31 dicembre 2018, in tutti gli aeroporti italiani.

⁸ Cfr. doc. n. 64 di cui all'indice del fascicolo. Il professionista ha successivamente depositato una versione non riservata delle suddette informazioni in data 8 novembre 2018 Cfr. doc. n. 99 di cui all'indice del fascicolo.

⁹ Cfr. doc. n. 65 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. doc. n. 90 di cui all'indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. doc. n. 141 di cui all'indice del fascicolo.

18. In data 28 dicembre 2018, è stato comunicato al professionista e alle altre Parti il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, fissato al 17 gennaio 2019¹².

19. In data 11 gennaio 2019, il professionista ha inoltrato un'istanza di proroga del termine di chiusura della fase istruttoria, che è stata rigettata dall'Autorità in data 14 gennaio 2019¹³.

20. Il 14 gennaio 2019, U.Di.Con. ha depositato le proprie memorie¹⁴.

21. In data 17 gennaio 2018, il professionista ha depositato la propria memoria difensiva conclusiva¹⁵.

22. Il 18 gennaio 2019 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹⁶, successivamente pervenuto in data 13 febbraio 2019.

23. In data 31 gennaio 2019 l'Autorità ha notificato – tramite IMI - alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea ed all'Autorità irlandese la propria intenzione di adottare provvedimenti inibitori nei confronti della società Ryanair DAC.

2) *Le evidenze acquisite*

24. Sulla base delle evidenze istruttorie, risulta che, fino alla data del 1° novembre 2018, il professionista prevedeva che il consumatore che acquistasse la tariffa *standard* potesse portare con sé un bagaglio a mano grande (*trolley bag*), delle dimensioni massime di 55x40x20cm¹⁷, ed una piccola borsetta da viaggio, delle dimensioni massime di 35x20x20cm¹⁸, avendo autonomamente fissato specifiche regole sulla dimensione e sul peso del bagaglio a mano grande e piccolo incluso nella *tariffa standard* da molti anni.

25. Operativamente, fino al 15 gennaio 2018, in caso di saturazione della capienza nelle *cappelliere* - sugli aeromobili Ryanair, sussisteva, per motivi di sicurezza legati allo spazio disponibile nelle stesse, il limite di [80-100]* *trolley* -, i restanti *trolley* venivano imbarcati in stiva¹⁹.

Secondo le informazioni fornite, in media il professionista imbarcava in stiva quasi [30-50] bagagli a mano, corrispondenti a circa il [10-20%] dei posti disponibili²⁰.

¹² Cfr. doc. n. 196 di cui all'indice del fascicolo.

¹³ Cfr. doc. n. 206 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. doc. n. 205 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁵ Cfr. doc. n. 208 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁶ Cfr. doc. n. 209 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁷ Fino ad un massimo di 10 kg e di dimensioni la somma delle quali (lunghezza, altezza e profondità) non superasse all'incirca i 120 cm.

¹⁸ Da inserire sotto il sedile dell'aereo e le cui dimensioni erano corrispondenti a quelle di una piccola borsa e/o di uno zainetto.

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

¹⁹ Alcuni consumatori acquistavano il servizio cosiddetto Priority in modo da salire per primi sull'aeromobile e garantirsi la sistemazione nella cappelliera del proprio bagaglio a mano, evitando, in tal modo, l'imbarco in stiva ed il ritiro al nastro portabagagli una volta giunti a destinazione. Chi non acquistava il servizio Priority, si metteva in coda per imbarcarsi fra i primi passeggeri e portare con sé il bagaglio in cabina.

²⁰ Cfr. doc. n. 63 di cui all'indice del fascicolo.

26. A partire dal 15 gennaio e fino al 31 ottobre 2018, il vettore irlandese Ryanair ha consentito ai consumatori che avevano acquistato la *tariffa standard* di imbarcare il *trolley bag* nella stiva, consegnandolo direttamente al *gate*.

Solo i consumatori che acquistavano il servizio *Priority* potevano portare a bordo il bagaglio a mano grande, del peso massimo di 10 kg e dimensioni non eccedenti 55x40x20 cm.

27. L'Autorità è specificamente intervenuta su tale modifica, avviando un procedimento che si è concluso in data 5 luglio 2018 con l'accoglimento degli impegni del professionista che rendevano chiaro nel processo di prenotazione che la tariffa *standard* consentiva il trasporto del bagaglio a mano grande con imbarco in stiva²¹.

28. Dalle rilevazioni effettuate d'ufficio sul sito *internet* della compagnia <https://www.ryanair.com/it/it/>, a partire dal 5 settembre 2018, è tuttavia emerso che, dal 1° novembre 2018, la tariffa *standard* del professionista consente solo la possibilità di portare una borsa di dimensioni non eccedenti i 40x20x25 cm²².

29. Per il “bagaglio a mano grande” (*trolley bag* – 55x40x20cm), il professionista richiede sempre il pagamento di un supplemento, secondo diverse modalità: *i*) acquistando il supplemento “*Priorità e due bagagli a mano*”²³ – di seguito “*priority*” - con un costo di 6 € se acquistato al momento della prenotazione del biglietto, ovvero di 8 € se aggiunto successivamente; *ii*) acquistando 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; *iii*) corrispondendo la somma di 20€ al check-in ovvero di 25€ al *gate*²⁴.

30. Allo stato, a seguito della modifica nella *policy* bagagli oggetto di esame, il bagaglio a mano che il vettore aereo irlandese include nella tariffa *standard* è quindi una sola borsa di dimensioni significativamente inferiori a quelle precedentemente previste; in termini di spazio destinato al trasporto del bagaglio a mano, la riduzione è pari a circa il 65,5% per ciascun passeggero, passando da 58.000 cm³ a 20.000 cm³ (cfr. tabella 1 di seguito).

²¹ Cfr. il provvedimento n. 27261 del 5 luglio 2018 - PS11052 - RYANAIR-POLICY BAGAGLIO A MANO.

²² In particolare tale indicazione è fornita: *i*) nella home page; *ii*) nelle Condizioni Generali di Trasporto passeggeri e bagagli di Ryanair; *iii*) nelle FAQ; *iv*) nel corso del processo di prenotazione di un volo successivo al 1° novembre 2018.

²³ Che viene anche incluso in un biglietto a tariffa più elevata Plus o Flexi Plus.

²⁴ Cfr. <https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/Domande-frequenti#2-4>.

Tabella 1

RYANAIR	tipo bagaglio - borsetta piccola			tipo bagaglio - bagaglio a mano grande (trolley)			spazio per bagaglio a mano gratis	RIDUZIONE SPAZIO %
	misure/costo		volume in cm3	misure/costo		volume in cm3	volume in cm3	
La policy bagagli a mano prima del 15 gennaio 2018	35 cm x 20 cm x 20 cm	Gratis in cabina	14.000	55 cm x 40 cm x 20 cm fino a 10 Kg	Gratis in cabina/stiva	44.000	58.000	
La policy bagagli a mano dal 15 gennaio al 31 ottobre 2018	35 cm x 20 cm x 20 cm	Gratis in cabina	14.000	55 cm x 40 cm x 20 cm fino a 10 Kg	Gratis in stiva	44.000	58.000	NO
La policy bagagli a mano dal 1° novembre 2018	40 cm x 20 cm x 25 cm	Gratis in cabina	20.000	-	-	-	20.000	-65,5

31. Inoltre, si rileva che la condotta determina una riduzione del numero dei bagagli a mano, da due (*trolley* e borsetta) a una sola borsa piccola a mano.

32. Al riguardo, come indicato nella comunicazione del termine della fase istruttoria²⁵, dai dati forniti dal professionista in merito ai passeggeri che viaggiano senza bagaglio a mano grande – *trolley bag* - (dato che risulta disponibile solo da gennaio a settembre 2018²⁶) si evince che questi in media rappresentano poco più del [1-10%] dei passeggeri trasportabili²⁷. Si tratta di un dato che può essere considerato indicativo anche per il periodo precedente a quello di rilevazione cui si riferisce durante il quale non si richiedeva alcun supplemento per il trasporto in cabina²⁸. Tale dato conferma che rientra nelle abitudini di consumo della quasi totalità dei passeggeri viaggiare con un bagaglio a mano grande al seguito.

33. Inoltre, da un esame comparativo effettuato d'ufficio²⁹, emerge che la quasi totalità delle compagnie *low cost* e di linea, che operano nell'Unione europea, include nella tariffa base il trasporto di un bagaglio di dimensioni più elevate di quelle della borsa piccola ammessa come unico bagaglio a mano incluso nella tariffa *standard*, peraltro normalmente in aggiunta alla borsetta o al portadocumenti.

34. In merito ai ritardi delle procedure di imbarco, dai dati forniti da Ryanair, risulta che, mentre per tutto il 2017, sono stati in media imbarcati in stiva [10-50] *trolley*, pari a circa il [10-20%] dei posti disponibili, a partire dal 15 gennaio 2018, quando il professionista ha richiesto un

²⁵ Cfr. doc. n. 196 di cui all'indice del fascicolo.

²⁶ 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.

²⁷ Includendo anche coloro che portano la sola borsa a bordo, in quanto hanno registrato a vario titolo anche un bagaglio in stiva.

²⁸ In effetti, se, dall'entrata in vigore della policy bagagli del 15 gennaio 2018, la quasi totalità dei passeggeri portavano un bagaglio a mano pur dovendo in alcuni casi pagare per lo stesso, a maggior ragione, è presumibile che lo portassero quando nessun pagamento era richiesto.

²⁹ Cfr. doc. n. 60 di cui all'indice del fascicolo.

supplemento per il trasporto a bordo del *trolley*³⁰ - si è registrato un significativo aumento del numero dei *trolley* imbarcati in stiva: in particolare, nel periodo febbraio³¹- settembre 2018 sono stati imbarcati in stiva in media [50-100] *trolley* per ciascun volo, con un aumento di circa il [70%-90%] e con evidente aggravio delle procedure di imbarco (si veda la tabella 2 qui di seguito).

Tabella 2 [omissis]

3) Le argomentazioni difensive del Professionista

35. Il professionista invoca, in primo luogo, la libertà tariffaria e commerciale dei vettori aerei, che possono decidere, seguendo il modello di *business low cost*, di abbassare i costi scorporando servizi aggiuntivi dal prezzo della tariffa applicabile al biglietto aereo. In tale ottica dovrebbe essere letto il cambio *policy* introdotto da Ryanair.

36. In particolare, in base all'art. 22 del Reg. (CE) 1008/2008, i vettori aerei avrebbero il diritto, da un lato, di modulare autonomamente i servizi da includere nel prezzo base del biglietto purché questo ricomprenda le tasse, i diritti e i supplementi strettamente necessari al trasporto aereo e, dall'altro, di decidere autonomamente quali servizi opzionali offrire a pagamento ai passeggeri; inoltre, ai sensi dell'art. 23 dello stesso regolamento, il prezzo base deve includere necessariamente fin dall'inizio tutte le tasse, i diritti e i supplementi inevitabili e prevedibili, mentre i servizi opzionali devono essere comunicati in modo chiaro all'inizio del processo di prenotazione e la loro accettazione deve avvenire sulla base dell'esplicito consenso (*opt-in*).

37. In proposito, il professionista contesta che il bagaglio a mano grande sia da considerarsi come indispensabile ai fini del trasporto aereo, in quanto secondo la sentenza della Corte di giustizia del 18 settembre 2014, *Vueling Airlines*, (C-487/12, punto 40), dovrebbero considerarsi tali solo i bagagli contenenti gli effetti personali che il passeggero conserva con sé durante gli spostamenti, che comprenderebbero i documenti, le chiavi di casa, il cellulare, il laptop, il portafogli, il beauty case e un primo ricambio di indumenti. Per gli altri bagagli, tale sentenza avrebbe sancito la libertà del vettore di includerli come servizi opzionali. La suddetta sentenza, pertanto, imporrebbe solo limiti massimi, in termini di ragionevolezza, ma non dimensioni minime per definire il bagaglio a mano essenziale.

38. Il professionista sostiene che il diritto di ciascun passeggero di portare gratuitamente con sé a bordo del velivolo almeno un bagaglio a mano di dimensioni sufficienti per contenere gli effetti personali viene tuttora riconosciuto al passeggero mentre i passeggeri che volessero portare un bagaglio di dimensioni più grandi potranno farlo pagando un prezzo aggiuntivo.

39. Ryanair evidenzia, poi, che in ragione delle dimensioni del bagaglio a mano grande ("*trolley*") e delle dimensioni dello spazio disponibile a bordo per il collocamento di tali bagagli, sia impossibile imbarcare a bordo del velivolo un bagaglio a mano di quelle dimensioni per

³⁰ Tale modifica ha comportato, sulla base dei dati forniti dal professionista, anche un significativo incremento del numero di *priority* vendute, che passa da una media di circa [5-10] per volo nel 2017 ad una media di circa [20-30] per volo nel periodo febbraio-novembre 2018.

³¹ Non tenendo conto dei dati del gennaio 2018 che sono spuri, in considerazione del fatto che la precedente *policy* bagagli è entrata in vigore il 15 gennaio 2018.

ciascun passeggero. Pertanto, il professionista è stato costretto ad imbarcare un numero importante con significativi costi aggiuntivi ribaltati sui passeggeri in termini di ritardi dei voli e di rischi per la sicurezza. Peraltro, proprio l'imposizione di costi addizionali per la gestione e la custodia di tali bagagli non rientranti nello spazio disponibile in cabina dimostrerebbe la loro natura di servizi opzionali, ai sensi della sentenza *Vueling Airlines, C-487/12*, sopra citata.

40. Ryanair ritiene, inoltre, che la prassi di settore, ovvero la circostanza che tutti gli altri vettori aerei includano il bagaglio a mano grande nel prezzo base del biglietto non possa far nascere in capo ad un vettore degli obblighi ulteriori e diversi rispetto a quelli previsti dalla legge³². Peraltro, il fatto che la propria precedente *policy* includeva un simile bagaglio nel prezzo base deve essere considerato esclusivo frutto di una scelta commerciale di carattere promozionale, espressione sempre della libertà tariffaria del vettore.

41. Il cambio *policy* sarebbe stato adeguatamente comunicato ai consumatori³³ le cui aspettative in merito all'inclusione del servizio opzionale relativo al trasporto del bagaglio a mano grande potrebbe rilevare unicamente per determinare il livello di informazioni che il vettore è tenuto a fornire relativamente ad eventuali cambi *policy* e non anche per determinare se un determinato servizio sia o meno essenziale e debba pertanto essere incluso nel prezzo base del biglietto.

42. Il professionista avrebbe quindi agito in maniera conforme ai principi di correttezza e ragionevolezza e nessuna violazione del Reg. (UE) n. 1008/2008 potrebbe essergli contestata. Seppure fosse riscontrabile una simile violazione, la condotta non sarebbe idonea ad incidere sensibilmente sulla capacità di scelta del consumatore in quanto quest'ultimo sarebbe stato debitamente e chiaramente informato del prezzo pagato per il biglietto, delle caratteristiche e del costo del servizio aggiuntivo.

43. Infine, sarebbe altresì infondata la presunta impossibilità di comparare le tariffe di Ryanair con le offerte degli altri vettori, in quanto il consumatore che si rechi sul sito del professionista disporrebbe, già prima dell'acquisto del biglietto, di tutte le informazioni sul prezzo del volo e del bagaglio a mano, potendo così assumere una scelta consapevole e avendo la possibilità di confrontare le diverse offerte disponibili su *internet*.

44. In via subordinata, il professionista ritiene che nel caso in cui, nonostante gli argomenti su esposti, l'Autorità dovesse concludere il procedimento con un accertamento di violazione, la sanzione dovrebbe comunque limitarsi ad una somma simbolica³⁴.

³² Il professionista aggiunge che ove si ritenesse che Ryanair debba conformarsi alla *policy* degli altri concorrenti, ciò comporterebbe una cristallizzazione delle dinamiche competitive sul mercato a scapito dell'innovazione e dell'abbattimento dei costi.

³³ In particolare attraverso: i) l'inserimento di un banner informativo sulla home page del professionista, ii) la creazione di una pagina nello stesso sito accessibile direttamente dalla home page, esplicitiva dei dettagli della nuova *policy*, iii) la creazione di apposita cabin baggage cart che richiede al passeggero di selezionare necessariamente una delle opzioni disponibili per il bagaglio a mano prima di procedere con la prenotazione, iv) l'aggiunta di un ulteriore riferimento alle dimensioni del bagaglio a mano compreso nella prenotazione e nella rappresentazione del relativo prezzo: v) l'aggiornamento dei Termini e condizioni generali di trasporto Ryanair.

³⁴ E ciò in considerazione (i) della mancata intenzionalità dell'eventuale violazione, in assenza di un precetto normativo chiaro ed inequivoco deliberatamente disatteso, ma tutt'al più a canoni di mera ragionevolezza e a concetti astratti di elemento inevitabile e effetti personali da ritenersi essenziali; (ii) dell'atteggiamento pienamente collaborativo del professionista nel corso dell'intera istruttoria; (iii) del fatto che è improbabile che i consumatori siano effettivamente stati ingannati sul prezzo del biglietto, vista la debita comunicazione commerciale sul cambio *policy* posta in essere da Ryanair.

4) Memorie di U.Di.Con.

45. U.Di.Con. considera innanzitutto che il bagaglio a mano di comune accezione e di normale utilizzo per il trasporto aereo sia il “bagaglio a mano grande” di dimensioni massime 55x40x20 cm e non quello attualmente incluso nella tariffa *standard* di Ryanair, consistente in una piccola borsetta, con riduzione del 65% dello spazio messo a disposizione dei passeggeri gratuitamente per il trasporto dei bagagli a mano.

46. Inoltre, la Parte afferma che il carattere essenziale ed inscindibile del trasporto di un bagaglio di dimensioni ragionevoli discenda oltre che dal buon senso e da innegabile prassi, dalla sentenza della Corte di Giustizia, Vueling Airlines, (C-487/12), sopra richiamata.

47. Il “bagaglio a mano grande” presenterebbe dimensioni ragionevoli, in quanto corrispondenti agli *standard* dimensionali comunemente in uso tra i vettori aerei e sarebbe pienamente conforme alle norme applicabili in materia di sicurezza³⁵ rivestendo, altresì, un carattere di essenzialità. La sua esclusione dalla tariffa *standard* rappresenterebbe, pertanto, lo scorporo di un elemento intrinseco all’atto del viaggiare in *re ipsa*.

48. Conseguentemente, la condotta del professionista sarebbe ingannevole sul prezzo del servizio di trasporto, creando un grande *vulnus* in punto di trasparenza e comparabilità dei prezzi per gli utenti.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

49. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 18 gennaio 2019 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, anche, AGCOM), ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

50. Con parere pervenuto in data 13 febbraio 2019, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso di limitare le valutazioni all’attitudine dello specifico mezzo di comunicazione (*internet*) utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l’eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

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

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

52. La condotta contestata a Ryanair concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nella presentazione ingannevole ai consumatori della tariffa *standard* per i servizi di trasporto aereo offerti sul sito *internet* della compagnia in lingua italiana

³⁵ 115 cm complessivi massimi prefissati dal D.M. 001/36 del 28/01/1987.

<https://www.ryanair.com/it/it/>, che non risulta più inclusiva del bagaglio a mano grande³⁶ (c.d. *trolley bag* fino a 55x40x20 cm), elemento essenziale e prevedibile del prezzo finale del servizio di trasporto.

53. In particolare, a seguito della modifica della *policy* bagagli – entrata in vigore il 1° novembre 2018³⁷ - il professionista richiede ai consumatori il pagamento di un supplemento per il trasporto del *trolley* di importo variabile fra 6 e 25 euro a seconda della modalità e del momento in cui si acquista detto supplemento (vedi precedenti paragrafi n. 7 e 29).

54. Ryanair si è affermato negli ultimi anni come principale vettore europeo e impresa *leader* in Italia con la sua offerta tariffaria *low cost* individuando le caratteristiche del servizio base, da esso offerto, attraverso l'esclusione di molti servizi che venivano offerti dai vettori tradizionali (*check-in* in aeroporto, pasto a bordo, scelta del posto), c.d. "*no frills*". Con particolare riferimento ai bagagli, l'offerta del vettore prevedeva non più il trasporto di bagagli di grandi dimensioni in stiva, ma solo il bagaglio a mano secondo le dimensioni individuate dallo stesso vettore e specificamente indicate in un bagaglio a mano grande delle dimensioni di 55x40x20cm e di una piccola borsa anch'essa non superiore alla dimensione fissata da Ryanair in 35x20x20cm.

Tali regole, anche dimensionali, hanno costituito per anni un punto di riferimento per milioni di consumatori - 36 milioni i passeggeri trasportati in Italia nel 2017³⁸ - che appunto si sono abituati e adeguati alle regole fissate dal professionista acquistando *trolley* delle misure indicate e presentandosi all'imbarco con il bagaglio a mano consentito.

55. Dall'istruttoria è emerso che dal 1° novembre 2018 Ryanair, sul proprio sito internet in lingua italiana, ha modificato la presentazione della tariffa *standard* scorporando dalla stessa il "bagaglio a mano grande" - il "*trolley bag*" - con la contestuale richiesta di un supplemento tariffario per trasportare lo stesso in cabina o in stiva.

56. La modifica apportata da Ryanair alla presentazione della sua *policy* bagagli, e specificamente la richiesta di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano grande, comportando lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale e prevedibile del servizio di trasporto aereo, appare idonea a fornire una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo ponendosi in violazione degli articoli 21, comma 1, lettere *b*) e *d*) e 22 del Codice del Consumo, in quanto ingannevole sulle caratteristiche e sul prezzo del servizio di trasporto aereo di passeggeri offerto dal professionista, nonché contraria agli *standard* di diligenza professionale nel settore di competenza.

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

58. Si evidenzia, innanzitutto, come nel settore del trasporto aereo la libertà tariffaria dei vettori trova specifiche limitazioni nelle disposizioni recate dal Regolamento (CE) 1008/2008 del

³⁶ Così definito dal professionista (cfr. art. 8.3.1. dei Termini e Condizioni Generali di trasporto Ryanair, in vigore dall'8 gennaio 2019, disponibile alla pagina web: https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/termini-e-condizioni/termsandconditionsar_1616694113).

³⁷ Per le prenotazioni effettuate a partire dal 1° settembre 2018.

³⁸ Cfr. Rapporto e Bilancio Sociale 2017 – ENAC, disponibile alla pag. web https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2018-Giu/Pagine%20da%20Rapporto%20Enac%20e%20BS%202017_ITA_PARTE_1_0.pdf

Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità³⁹.

59. Infatti, l'art. 22, comma 1, di detto Regolamento che sancisce il principio della libertà tariffaria dei vettori aerei⁴⁰ deve essere letto unitamente al successivo art. 23, comma 1, nella parte in cui prevede che *“Il prezzo finale da pagare è sempre indicato e include tutte le tariffe aeree passeggeri o merci applicabili, nonché tutte le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione”*, mentre, *“i supplementi di prezzo opzionali [devono essere] comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all’inizio di qualsiasi processo di prenotazione e la loro accettazione da parte del passeggero deve avvenire sulla base dell’esplicito consenso dell’interessato («opt-in»)”*.

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

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

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

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

³⁹ GUUE L 293, 2008, p. 3–20.

⁴⁰ Si riporta il testo dell'art. 22, comma 1, del Reg. 1008/2008: “I vettori aerei comunitari e, per reciprocità, i vettori aerei dei paesi terzi fissano liberamente le tariffe aeree passeggeri e merci per i servizi aerei intracomunitari, fatto salvo quanto disposto all'articolo 16, paragrafo 1”.

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

64. La circostanza che il “bagaglio a mano grande” sia da considerarsi elemento indispensabile del servizio di trasporto aereo emerge, poi, anche dagli elementi fattuali emersi in corso di istruttoria. Secondo i dati relativi agli ultimi due anni forniti dallo stesso professionista emerge che 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 praticamente irrisoria rispetto al totale dei passeggeri e pari a poco più del [1-10%].

65. Le rilevazioni comparative effettuate d'ufficio indicano, inoltre, chiaramente come la quasi totalità delle compagnie aeree consentono il trasporto di un bagaglio a mano grande, individuando e definendo le dimensioni consentite in ragione anche degli aeromobili di cui si compone la loro flotta.

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

67. A tale riguardo, le evidenze istruttorie hanno invece evidenziato come Ryanair abbia notevolmente ridotto, del 65%, lo spazio per il bagaglio a mano compreso nella tariffa *standard*, destinando allo stesso solo lo spazio sottostante i sedili⁴¹ per una borsa di dimensioni leggermente superiori alla borsetta precedentemente ammessa (40x25x20 invece che 35x20x20) mentre come si è visto la quasi totalità dei passeggeri ([90-100%]) viaggia con il bagaglio a mano grande.

68. Tale significativa riduzione dello spazio disponibile per ciascun passeggero (-65%) non appare invero ragionevole, né giustificata da esigenze di sicurezza, né comunque rispondente alla diligenza attesa da uno dei principali vettori del mercato europeo. Infatti, il professionista pretende di far passare per bagaglio a mano ciò che corrispondeva, anche nella sua precedente *policy*, e nella comprensione di tutti gli altri vettori aerei, alla seconda borsa o borsetta porta documenti, anche se di dimensioni leggermente superiori a quelle precedentemente previste (peraltro in aggiunta al bagaglio a mano grande).

69. Né il professionista ha in alcun modo spiegato a quali criteri di ragionevolezza fosse riconducibile l'elevata riduzione dello spazio a disposizione per ciascun passeggero per il bagaglio

⁴¹ Né le attuali dimensioni della borsa piccola, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista nelle memorie depositate in corso di istruttoria, sembrano potersi annoverare tra le borse del tipo *wheelie* ovvero *trolley* trattandosi di “una borsa a mano gratuita da posizionare sotto al sedile”.

a mano, si ripete – 65%, atteso che per offrire un servizio a pagamento utilizza lo spazio dell'aeromobile naturalmente destinato ai bagagli a mano, le cappelliere, trasformando quindi in un supplemento di prezzo quello che era prima ricompreso nel servizio di trasporto aereo.

70. In particolare, tutto lo spazio delle cappelliere è stato escluso dalla sua funzione naturale per essere utilizzato per offrire un servizio a pagamento senza alcuna alternativa ai consumatori – come verificatosi dal 15 gennaio al 1° novembre – se non quella di sostenere un supplemento di prezzo. A conferma di ciò si osserva già dopo la modifica del 15 gennaio 2018, un significativo incremento del numero di supplementi “priorità e due bagagli a mano” venduti per volo (cfr. par 34).

71. Tale condotta non trova peraltro giustificazione in ragioni diverse come la sicurezza aerea o specifiche sopravvenute esigenze operative. Sotto il primo profilo, è sufficiente ricordare che, diversamente da quanto affermato dal professionista, il bagaglio a mano delle dimensioni 55x40x20 cm, rientra nelle dimensioni massime considerate come rispondenti alle esigenze di sicurezza dal D.M. n. 001/36 del 28 gennaio 1987 in materia di bagagli a seguito del passeggero⁴².

72. In tale sede regolatoria, si prevede, infatti, come rispondente alle norme in materia di sicurezza il trasporto di un bagaglio di “*dimensioni la cui somma non superi complessivamente i 115 cm*” (somma delle tre dimensioni non eccedenti i 115 cm) e, *in aggiunta*, di altri articoli fra i quali si enumera la borsetta o borsa portadocumenti⁴³. Ebbene, il solo oggetto incluso ad oggi nella tariffa *standard* da Ryanair è precisamente questa “borsetta o borsa portadocumenti”, mentre la nuova *policy* prevede che lo spazio dell'aeromobile naturalmente dedicato al bagaglio a mano sia utilizzato per offrire un servizio a pagamento.

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

74. Per quanto riguarda, poi, l'esigenza di evitare ritardi nei voli, si rileva che le compagnie aeree sono comunque tenute a fornire un servizio di trasporto che rispetti gli orari prestabiliti (in partenza e in arrivo) e che tale esigenza, pure invocata dal professionista per motivare la propria condotta, non può in alcun modo giustificare una violazione del Codice del Consumo.

75. Inoltre, in base ai dati forniti da Ryanair e sopra richiamati⁴⁴, l'incremento del numero di *trolley* da imbarcare in stiva è derivato dalla precedente modifica della *policy* bagagli intervenuta dal 15 gennaio 2018, in base alla quale il professionista ha imbarcato in stiva tutti i bagagli a mano

⁴² D.M. n. 001/36 del 28 gennaio 1987 in materia di bagagli a seguito del passeggero, dispone: "Ai fini della sicurezza aeroportuale e della sicurezza del volo, è consentito a ciascun passeggero di recare in cabina un solo bagaglio a mano, identificato con nome e cognome, a condizione che la somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non superi complessivamente i 115 cm. In aggiunta al suddetto bagaglio, al passeggero è permesso di portare in cabina i sottoelencati articoli: - una borsetta o borsa portadocumenti; - un apparecchio fotografico o binocolo; - un ombrello o bastone da passeggio; - un soprabito o coperta; - un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare; - una culla portatile e cibo per neonati; - articoli da lettura per il viaggio; - articoli acquistati ai "duty free shops" all'interno dell'aeroporto".

⁴³ Appare inconfutabile, infatti, che nel citato D.M. n. 001/36, il bagaglio a mano e la borsa sono enumerati come due oggetti distinti.

⁴⁴ Cfr. paragrafo 0 *supra*.

dei passeggeri che avevano acquistato la tariffa *standard*, modifica effettuata ancora una volta nell'esercizio della propria piena libertà commerciale e tariffaria.

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

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

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

79. Il reale costo di acquisto del servizio di trasporto non corrisponde più, per la pressoché totalità dei passeggeri, alla tariffa *standard* ma alla somma di questa con il supplemento relativo al bagaglio a mano. Non è quindi in rilievo l'adeguata informativa sulla modifica in esame, quanto l'assenza di trasparenza nella presentazione della tariffa *standard*. Infatti, la quasi totalità dei consumatori prevedibilmente pagherà alla fine del processo di prenotazione un prezzo finale diverso e superiore alla tariffa *standard* presentata all'inizio del processo di prenotazione, momento in cui avviene l'aggancio del consumatore e in cui si forma il suo processo di scelta. Si tratta di una tipica forma di ingannevolezza sul prezzo di acquisto (c.d. *drip pricing*) che è stata anche normativamente tipizzata con riferimento, ad esempio, alla richiesta di un supplemento per il pagamento con carte di credito (art. 62 Codice del Consumo).

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

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

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

trasporto aereo, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio offerto dal professionista.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

84. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

85. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione economica del professionista che risulta essere il primo vettore aereo operante in Italia per numero di passeggeri trasportati (oltre 36 milioni) nell'anno 2017⁴⁵, con un fatturato di oltre 7.000 milioni di euro al marzo 2018.

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

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

88. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Ryanair DAC nella misura di 3.000.000 € (tre milioni di euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *d*), e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale e prevedibile relativo al trasporto del bagaglio a mano quale elemento essenziale del servizio di trasporto aereo, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio offerto dal professionista;

DELIBERA

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

⁴⁵ Cfr. Rapporto e Bilancio Sociale 2017 – ENAC, disponibile alla pag. web <https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2018>.

b) di irrogare alla società Ryanair DAC una sanzione amministrativa pecuniaria 3.000.000 € (tre milioni di euro);

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

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

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

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

PS11272 - WIZZAIR-MODIFICA POLICY BAGAGLI*Provvedimento n. 27559*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11272 del 17 ottobre 2018, volto a verificare l’esistenza di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *d*), e 22 del Codice del Consumo, posta in essere da Wizz Air Hungary Ltd, contenente anche l’avvio di un sub-procedimento cautelare per l’eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 8 del Regolamento;

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

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Wizz Air Hungary Ltd (di seguito, Wizz Air), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, con sede legale in Ungheria, è una compagnia aerea *low cost* che ha per oggetto principale l’esercizio di linee e collegamenti aerei per il trasporto di persone e cose fra l’Italia e Paesi esteri e in Paesi esteri. Wizz Air opera su un mix di aeroporti principali e secondari in Europa e dispone di una flotta di Airbus della famiglia A320¹ che include velivoli A320 e A321ceo². Sulla base dell’ultimo bilancio disponibile (31 marzo 2018), Wizz Air ha realizzato un fatturato pari a circa [omissis]* milioni di euro³.

¹ L’Airbus A320 è il modello base della famiglia di aeroplani degli A320 che comprende una versione “allungata”, l’A321, aeroplani a medio raggio per l’aviazione civile di passeggeri. L’Airbus A320 può contenere fino a 180 passeggeri. In una tipica versione a due classi (*business* ed *economy class*) ne può contenere fino a 150. L’A321 è un aereo bimotore che, in una configurazione *standard* a due classi, offre posto a 186 passeggeri. Nella versione più ristretta ad una sola classe l’aereo può trasportare fino a 220 passeggeri. Cfr. https://it.wikipedia.org/wiki/Airbus_A320_family.

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

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

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

II. LA PRATICA COMMERCIALE

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

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

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L’iter del procedimento*

4. In relazione alla pratica sopra descritta, secondo informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo⁴, in data 17 ottobre 2018 è stato comunicato alla Parte l’avvio del procedimento istruttorio PS11272 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 22 del Codice del Consumo.

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

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

7. In data 23 ottobre 2018 e 8 gennaio 2019, il professionista ha avuto accesso agli atti del fascicolo⁶.

8. In data 29 ottobre 2018, il professionista ha depositato proprie memorie difensive in relazione alla comunicazione di avvio del sub-procedimento cautelare⁷. Il successivo 16 novembre, Wizz Air ha altresì inviato le informazioni richieste in sede di comunicazione di avvio

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

⁵ Cfr. docc. nn. 11, 12, 13, 15, 16, 26 e 35 di cui all’indice del fascicolo.

⁶ Cfr. docc. nn. 6 e 29 di cui all’indice del fascicolo.

⁷ Cfr. doc. n. 8 di cui all’indice del fascicolo.

del procedimento istruttorio⁸, formulando una contestuale istanza di riservatezza che è stata accolta in data 18 dicembre 2018⁹.

9. In data 31 ottobre 2018, è stato trasmesso alla Parte il provvedimento di sospensione della pratica commerciale disposto con delibera dell'Autorità n. 27399 del 31 ottobre 2018¹⁰.

10. In data 6 novembre 2018, il professionista ha depositato una nota in cui comunicava l'impossibilità di ottemperare al dispositivo del provvedimento cautelare¹¹, a fronte della quale, con provvedimento del 7 novembre 2018, l'Autorità avviava un procedimento di inottemperanza (IP309).

11. In data 19 novembre 2018 è stata richiesta assistenza alla competente Autorità ungherese, ai sensi dell'art. 5, commi 3 e 4, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 - recante "Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico", inoltrata via IMI (Internal Market Information). La richiesta di assistenza è stata notificata anche alla Commissione Europea DG Mercato Interno¹².

12. In data 4 dicembre 2018 il professionista è stato convocato in audizione¹³, della quale lo stesso ha chiesto il rinvio.

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

14. In data 14 dicembre 2018 il professionista ha presentato un'istanza di sospensione del procedimento istruttorio¹⁴, che è stata rigettata dall'Autorità nella sua adunanza del successivo 19 dicembre 2018¹⁵.

15. In data 28 dicembre 2018, è stato comunicato al professionista il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, fissato alla data del 17 gennaio 2019¹⁶.

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

17. In data 17 gennaio 2018, il professionista ha depositato la propria memoria difensiva conclusiva¹⁷.

⁸ Cfr. doc. n. 17 di cui all'indice del fascicolo.

⁹ Cfr. doc. n. 24 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. docc. nn. 9 e 10 di cui all'indice del fascicolo. Il provvedimento, deliberato ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, ordinava alla società Wizz Air di sospendere provvisoriamente la pratica, ricomprendendo nella tariffa *basic* la possibilità per il consumatore di portare con sé il *trolley bag* senza quindi richiedere per questo alcun supplemento di prezzo. Il provvedimento riguardava la sospensione della vendita del supplemento di prezzo per il bagaglio a mano grande con riferimento all'attività svolta dal vettore nella sfera di giurisdizione dell'Autorità e quindi le vendite sul sito italiano di Wizz Air (<https://wizzair.com/it-it/#/>) e tutte le condotte materiali poste in essere negli aeroporti italiani.

¹¹ Cfr. doc. n. 14 di cui all'indice del fascicolo.

¹² Cfr. doc. n. 18 di cui all'indice del fascicolo.

¹³ Cfr. doc. n. 22 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. doc. n. 23 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁵ Cfr. doc. n. 25 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁶ Cfr. doc. n. 27 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. doc. n. 33 di cui all'indice del fascicolo.

18. Il 18/01/2019 è stato richiesto il parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹⁸, successivamente pervenuto in data in data 13 febbraio 2019¹⁹.

19. In data 31 gennaio 2019 l’Autorità ha notificato alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea ed all’Autorità ungherese – tramite IMI - la propria intenzione di adottare provvedimenti inibitori nei confronti della società Wizz Air²⁰.

2) Le evidenze acquisite

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

21. Le vecchie Condizioni Generali di Trasporto (CGT) di Wizz Air in vigore dal mese di agosto 2017²¹, prevedevano, al punto **14.1.3**, che “*Ogni passeggero è autorizzato a trasportare un solo bagaglio a mano, che soddisfi i requisiti seguenti in merito a dimensioni e peso: il bagaglio non deve superare le dimensioni di 55x40x23 cm (...)*. Il medesimo regolamento, al punto **14.1.4**, prevedeva altresì che “*Alcuni servizi Wizz Air consentono il trasporto di un piccolo bagaglio (non eccedente le dimensioni di 40x30x18 cm) oltre al bagaglio a mano indicato sopra senza costi aggiuntivi*”. Ancora, il successivo art. **14.1.5**, precisava che “*Poiché lo spazio a bordo è scarso, il numero di bagagli a mano trasportabili è limitato. (...). Eventuali colli eccedenti lo spazio a bordo saranno imbarcati, senza costi aggiuntivi, come bagaglio da stiva. I Bagagli a mano dei Passeggeri che hanno acquistato determinati servizi Wizz Air non saranno imbarcati come bagaglio da stiva, se non assolutamente necessario per ragioni operative*”.

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

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

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

¹⁸ Cfr. doc. n. 34 di cui all’indice del fascicolo.

¹⁹ Cfr. doc. n. 38 di cui all’indice del fascicolo.

²⁰ Cfr. doc. n. 36 di cui all’indice del fascicolo.

²¹ Disponibili alla pagina web https://wizzair.com/static/docs/default-source/downloadable-documents/20170815_gcc_after29oct_it_bd7151e8.pdf.

spazio e quindi di esigenze di sicurezza, determinava l'intervento dell'Autorità di Vigilanza Ungherese²².

25. Dalle rilevazioni effettuate d'ufficio sul sito *internet* della compagnia <https://wizzair.com/it-it/#/> nel mese di ottobre 2018²³, è tuttavia emerso che, a far data dal successivo 1° novembre, i passeggeri che volano con la compagnia ungherese acquistando un biglietto aereo alla tariffa *basic* possono portare in cabina soltanto una borsa di dimensioni non eccedenti i 40x30x20 cm.

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

27. L'articolo seguente precisa poi che: **14.1.4** *“Alcuni servizi facoltativi di Wizz Air consentono di portare un bagaglio a mano aggiuntivo a bordo di dimensioni non superiori a 55x40x23 cm e di peso massimo di 10 kg (manici e ruote esclusi, con tolleranza massima di 5 cm per le ruote) oltre al Bagaglio a mano²⁴.*

28. Pertanto, a partire dal 1° novembre 2018, per il “bagaglio a mano grande” (*trolley* - 55x40x23 cm), il professionista richiede sempre il pagamento di un supplemento, secondo diverse modalità; **i)** acquistando il supplemento *Wizz Priority on line* o tramite *call center* ad un costo

²² Sul punto, nell'ambito delle memorie difensive depositate da Wizz Air in data 29 ottobre 2018 (doc. n. 8 di cui all'indice del fascicolo), è emerso, tra l'altro, che il Ministero dell'Innovazione e della Tecnologia — Direzione Generale Amministrativa di Vigilanza Aeronautica Ungherese, aveva ritenuto contraria alle norme del diritto nazionale la pratica della compagnia aerea relativa alla gestione dei bagagli a mano pubblicata sul proprio sito *internet*, secondo la quale solo i passeggeri che avessero acquistato il servizio *Wizz Priority* potevano portare con loro il bagaglio a mano in cabina, *mentre coloro che non hanno acquistato tale servizio ed hanno un bagaglio a mano delle dimensioni di 55x40x23 cm devono imbarcarlo al banco check-in*. Il Ministero ungherese evidenziava che il criterio fondamentale del bagaglio a mano (rispetto a quello da stiva) è che esso, secondo la disciplina normativa vigente (il Decreto Governativo n. 25/1999), deve rimanere in custodia del viaggiatore dal momento che *“I passeggeri di solito nei loro bagagli a mano trasportano i loro valori e gli oggetti personali che intendono tenere in loro custodia”*; pertanto, tranne per motivi di sicurezza aerea e operativi, esso non deve essere collocato in stiva.

La prassi recentemente adoperata da Wizz Air e le sue Condizioni Generali di Trasporto - Passeggeri e Bagagli (parte del punto 14.1.5 delle CGT in vigore dal 13 agosto 2018— vedi precedente paragrafo n. 24) non rispondeva più a tale criterio in quanto riquilificava i bagagli a mano in bagagli da stiva gratuitamente trasportati senza sincerarsi del fatto che esistessero o meno i limiti del loro collocamento sicuro.

²³ 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.

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

attualmente compreso tra 5 € e 17 €²⁵; *ii*) corrispondendo la somma di 25 € presso il *gate* (a condizione che vi sia spazio disponibile nella cappelliera della cabina)²⁶; *iii*) acquistando i pacchetti *WIZZ GO* o *WIZZ Plus* (che consentono anche di imbarcare ulteriori bagagli più grandi in stiva – vedi successiva Immagine n. 1)²⁷.

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

lun, 11 feb 2019

operato da Wizz Air Hungary

07:45 Roma Ciampino → **10:50** Bucarest H. Coanda

2h 5m

Seleziona il tuo pacchetto

BASIC	WIZZ GO	WIZZ PLUS
VIAGGIO LEGGERO	FAI LE VALIGIE E RISPARMIA	FLESSIBILITÀ TUTTO IN UNO
<ul style="list-style-type: none"> Modificato! Borsa a mano gratuita (40x30x20 cm) in cabina, da posizionare sotto al sedile Check-in online da 2 giorni prima della partenza 	<ul style="list-style-type: none"> Modificato! Borsa a mano gratuita (40x30x20 cm) in cabina, da posizionare sotto al sedile Trolley (55x40x23 cm) in cabina Bagaglio da stiva 20 kg Sceita gratuita del posto, esclusi i posti in prima fila e più spaziosi Imbarco prioritario Priority check-in Check-in online da 30 giorni prima della partenza Check-in online e in aeroporto gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> Modificato! Borsa a mano gratuita (40x30x20 cm) in cabina, da posizionare sotto al sedile Trolley (55x40x23 cm) in cabina Bagaglio da stiva 20 kg Sceita gratuita del posto, compresi i posti in prima fila e più spaziosi Imbarco prioritario Priority check-in WIZZ Flex Check-in online da 30 giorni prima della partenza Check-in online e in aeroporto gratuito Dati del volo Rimborso su conto WIZZ
per passeggero	per passeggero	per passeggero
49,99 €	78,69 €	93,69 €
SOLO 1 POSTO RIMASTO A QUESTO PREZZO		
39,99 €	65,19 €	83,69 €
Tariffa WIZZ Discount Club	Tariffa WIZZ Discount Club	Tariffa WIZZ Discount Club

29. Allo stato, il tipo di bagaglio a mano ricompreso nella tariffa *basic* del vettore è di dimensioni significativamente ridotte rispetto a quelle precedentemente previste. Infatti, il volume di spazio totale di cui un passeggero Wizz Air può attualmente usufruire corrispondendo la tariffa *basic* è pari a 24 mila cm³ (borsa piccola, 40x30x20 cm) rispetto ai 50,6 mila cm³ (*trolley*

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

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

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

55x40x23 cm) precedentemente inclusi nella medesima tariffa, con una riduzione di più della metà (52,6%)²⁸ dello spazio disponibile per ciascun passeggero (vedi successiva Tabella n.1).

Tabella n. 1

	tipo bagaglio - borsetta piccola		tipo bagaglio - bagaglio a mano grande (trolley)		spazio per bagaglio a mano	RIDUZIONE
WIZZ AIR	misure	volume spazio in cm3	misure	volume spazio in cm3	volume spazio in cm3 totale	SPAZIO %
in tariffa basic prima del 1° novembre 2018	40 cm x 30 cm x 18 cm	0	55 cm x 40 cm x 23 cm fino a 10 Kg	50.600	50.600	-
in tariffa basic dopo il 1° novembre 2018	40 cm x 30 cm x 20 cm	24.000	55 cm x 40 cm x 23 cm fino a 10 Kg	0	24.000	-52,6

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

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

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

Immagine n. 2

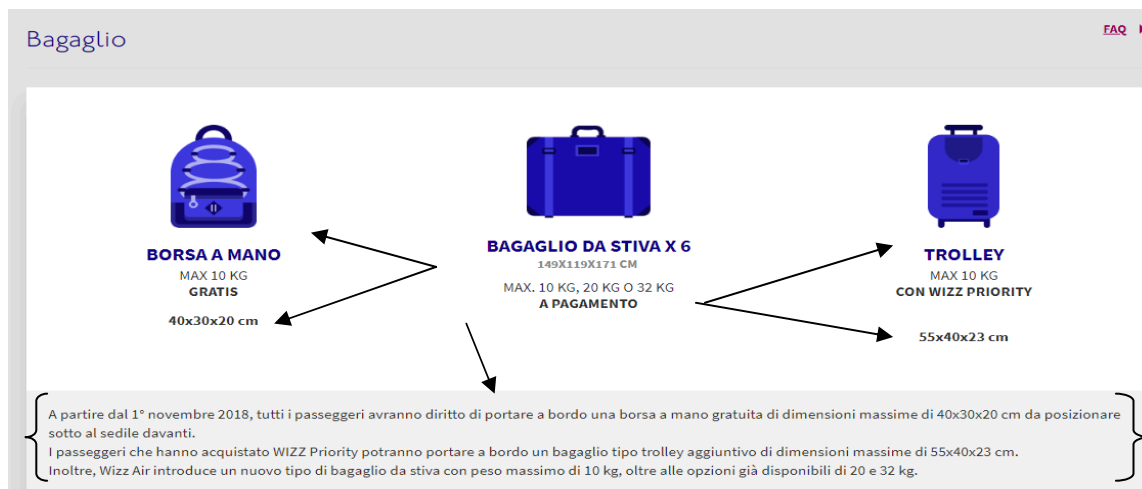


Immagine n. 3

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

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

Questa informazione è stata utile? SÌ NO CHIUDI

32. Detta *borsa a mano*, contrariamente a quanto affermato dal professionista, non può assimilarsi alle borse del tipo *wheelie*, ovvero *trolley*²⁹ trattandosi di “una borsa a mano gratuita da posizionare sotto al sedile”. Del resto, lo stesso professionista effettua una chiara distinzione tra le due tipologie di bagaglio che risultano evidentemente differenti (cfr. precedente Immagine n.1).

33. In merito alla modifica delle regole tariffarie relative alla tariffa *basic*, Wizz Air ha affermato di non conoscere i dati relativi al numero dei passeggeri che viaggiano mensilmente senza bagaglio a mano, avendo solo indicato, in risposta alla richiesta di informazioni avanzata contestualmente all’avvio del procedimento istruttorio³⁰, quale stima effettuata dallo stesso

²⁹ Cfr. doc. n. 8 di cui all’indice del fascicolo.

³⁰ Si riporta l’informazione richiesta al paragrafo 18, punto 4, della comunicazione di avvio del procedimento istruttorio: “Spazio complessivo disponibile nelle cappelliere degli aeromobili, espresso in cm³, indicando il numero dei bagagli a mano (trolley) delle dimensioni consentite (55*40*23 cm) che è possibile inserire nelle cappelliere stesse e, (...), quanti di essi sono stati registrati al gate mensilmente e imbarcati in stiva”. Cfr. doc. n. 2 di cui all’indice del fascicolo. In proposito, nonostante Wizz Air abbia dichiarato che le operazioni di imbarco non sono effettuate direttamente dalla compagnia, ma vengono affidate agli *handlers* che operano nei vari aeroporti serviti, si rileva che comunque il professionista appare mantenere un potere di coordinamento e direttiva su tali organismi – cfr. nota di ENAC (doc. n. 16 di cui all’indice del fascicolo) dalla quale è emerso che gli *handler* che assistono il vettore sull’aeroporto di Bergamo hanno segnalato di aver ricevuto indicazioni da Wizz Air di continuare ad applicare le tariffe stabilite prima che il TAR Lazio sospendesse l’esecuzione del provvedimento cautelare.

professionista, che il numero di passeggeri che vede il proprio bagaglio a mano (*trolley*) registrato al *gate* e imbarcato in stiva, varierebbe approssimativamente tra il 30% ed il 50% per volo³¹, precisando altresì, nella sua memoria conclusiva³², che sulla base di una indagine effettuata su un campione di 1 milione di passeggeri, in un mese di operazioni sui 17 aeroporti più importanti del network Wizz Air, è risultata una media di [40-60] bagagli a mano registrati al *gate* ed imbarcati in stiva per volo³³.

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

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

Tabella n. 2

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

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

36. Sulla base di tutti i dati riportati ai precedenti paragrafi 33, 34 e 35, considerato che Wizz Air consente il trasporto di un solo bagaglio a mano, appare possibile stimare con sufficiente approssimazione, con riferimento al velivolo tipo Airbus 320 nella configurazione a 180 posti (che il professionista indica quale modello prevalentemente utilizzato)³⁵ il dato relativo alla percentuale di passeggeri che viaggiano privi di bagaglio a mano, che risulta inferiore al 5% (cfr.

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

³² *Cfr.* doc. n. 33 di cui all'indice del fascicolo.

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

³⁴ *Cfr.* all. n. 5 al doc. n. 17 di cui all'indice del fascicolo.

³⁵ *Cfr.* doc. n. 33 di cui all'indice del fascicolo (memoria conclusiva)

tabella 3). Tale dato conferma che rientra nelle abitudini di consumo della quasi totalità dei passeggeri viaggiare con un bagaglio a mano grande al seguito (vedi successiva Tabella n. 3).

Tabella n. 3

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

37. In corso di istruttoria, Wizz Air ha prodotto una tabella³⁶ dall'esame comparativo della quale è emerso che la quasi totalità delle compagnie ivi indicate - sia *low cost* che appartenenti al segmento *legacy* - include nella propria tariffa *standard* il *trolley* (bagaglio, come detto, di dimensioni più elevate della borsa piccola) in aggiunta, e non in alternativa, alla borsetta o portadocumenti.

38. In tema di ritardi, Wizz Air, nel corso dell'audizione svolta in data 16 gennaio 2019, ha depositato un documento denominato "*baggage related delays*" concernente alcune rilevazioni compiute in merito agli effetti della nuova *policy* bagagli sulle operazioni di volo che avrebbero comportato una significativa riduzione dei ritardi dei voli alla partenza dovuti alle operazioni di imbarco dei bagagli. In particolare, è stato confrontato il periodo intercorrente dal 30 ottobre 2017 al 7 gennaio 2018, con il periodo intercorrente dal 29 ottobre 2018 al 6 gennaio 2019 su base settimanale³⁷.

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

40. Da ulteriori informazioni fornite dal professionista risulta, infine, che il numero di passeggeri italiani che hanno acquistato il supplemento *Wizz Priority* (soggetto a disponibilità limitata – max 90 passeggeri) nel biennio 2017/2018 è pari a circa [500.000-1.000.000], di cui 3/4 nel solo 2018. Da un'elaborazione effettuata sulla base dei dati forniti dal professionista³⁸ si evince come, nel corso del 2018, tale numero sia progressivamente aumentato in modo consistente proprio nei mesi estivi, in corrispondenza del cambio di prassi (imbarco al *check-in*). La tabella 4 riporta il numero dei passeggeri italiani per volo che hanno acquistato il servizio *Wizz Priority* nel periodo gen. 2017- ott.2018³⁹.

³⁶ Cfr. all. n. 5 al doc. n. 8 di cui all'indice del fascicolo.

³⁷ Cfr. allegato al doc. n. 32 di cui all'indice del fascicolo.

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

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

Tabella n. 4

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

3) *Le argomentazioni difensive del Professionista*

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

42. Nel merito, il professionista ritiene insussistente la pratica commerciale scorretta contestata in sede di avvio del procedimento così come confermata nell'ambito della comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria.

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

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

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

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

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

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

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

47. Il professionista evidenzia, poi, come la nuova *policy*, che continua a ricomprendere il bagaglio a mano nella tariffa base e, dunque, il trasporto gratuito dello stesso in cabina, risponderebbe alla prescrizione di cui all'art. 23 del Regolamento UE 1008/2008. Secondo Wizz Air, infatti, ai sensi del citato Regolamento, è il vettore a determinare la tariffa e tale libertà tariffaria riguarda anche i supplementi di prezzo opzionali. Il bagaglio non essenziale è, sempre secondo il professionista, un elemento opzionale e tariffabile in quanto elemento eventuale del contratto di trasporto⁴³.

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

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

50. Il vettore ungherese rileva, altresì, che la dimensione del bagaglio a mano trasportabile in cabina non è, ad oggi, regolamentata né a livello europeo, né a livello locale e, dunque, rimane soggetta alla libera determinazione del singolo vettore⁴⁴.

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

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

53. Quanto alla presunta violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo, il professionista afferma che la nuova *policy* sul bagaglio a mano è pienamente conforme agli *standard* di diligenza professionale nel settore di competenza, nonché inidonea a falsare il comportamento economico del consumatore medio⁴⁵.

⁴³ Cfr. doc. n. 33, di cui all'indice del fascicolo.

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

⁴⁵ In particolare, Wizz Air afferma che la condotta posta in essere: *i*) salvaguarda il diritto dei passeggeri di essere preventivamente informati circa la natura e le caratteristiche del bagaglio a mano che potrà essere trasportato gratuitamente in cabina; *ii*) consente di confrontare le tariffe all'inizio del processo di acquisto; *iii*) garantisce il trasporto gratuito a bordo

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

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

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

56. Con parere pervenuto in data 13 febbraio 2019, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso di limitare le valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione (*internet*) utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

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

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

a) *Questioni preliminari*

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

59. Avuto riguardo alla compressione del diritto alla difesa derivante dalla presunta *accelerazione* del procedimento amministrativo ed alle conseguenti, supposte, carenze dell'istruttoria, si rileva, in questa sede, come nel corso dello svolgimento del procedimento, Wizz Air abbia depositato proprie memorie (in data 29 ottobre 2018⁴⁶ e 17 gennaio 2019), risposto alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento (in data 16 novembre 2018), effettuato più volte accesso agli atti (in data 23 ottobre 2018 e 8

di un bagaglio a mano contenente quegli effetti personali indispensabili in relazione a voli di medio/corto raggio, oltre a tutti gli ulteriori effetti personali descritti all'articolo 14.1.6. delle nuove CGT; *iv*) è conforme alla previsione di cui all'art. 22 del Regolamento UE n. 1008/2008; *v*) prevede che eventuali bagagli a mano più grandi, non strettamente necessari al passeggero per far fronte alle proprie esigenze essenziali in relazione a voli di medio/corto raggio (di fatto sostitutivi del bagaglio da stiva) potranno essere trasportati e, dunque, custoditi in cabina in numero massimo predeterminato e dietro pagamento di un determinato (e preventivamente pubblicizzato) corrispettivo.

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

gennaio 2019)⁴⁷, nonché rappresentato le proprie osservazioni in audizione (in data 16 gennaio 2019)⁴⁸.

60. In proposito, si rammenta che le disposizioni normative che regolano il procedimento di accertamento delle violazioni del Codice del Consumo, in particolare, gli artt. 6 e 16 del Regolamento sulle Procedure Istruttorie del 1° aprile 2015, prevedono che successivamente alla comunicazione dell'avvio dell'istruttoria e laddove il responsabile del procedimento ritenga sufficientemente istruita la pratica, lo stesso comunichi alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria con indicazione di un termine entro il quale le stesse possono presentare memorie conclusive o documenti, rimettendo gli atti al Collegio per l'adozione del provvedimento finale, previa acquisizione, ove necessario, del parere dell'AGCOM e dell'Autorità di regolazione competente.

61. Con la citata comunicazione di conclusione della fase istruttoria⁴⁹, il professionista è stato messo in condizione di poter svolgere le proprie puntuali argomentazioni difensive rispetto alla fattispecie qui considerata, nonché di precisare e chiarire la corretta interpretazione di alcuni elementi fattuali (relativi alla diversità tra "*vecchia*" e "*nuova*" *policy* bagagli) indicati nella predetta comunicazione (anche se nella sostanza, come si vedrà *infra*, non rilevanti ai fini della valutazione della pratica).

62. Quanto, poi, alla mancata verifica della corretta ricezione della richiesta di collaborazione all'Autorità ungherese, si deve osservare che l'eccezione è frutto della non considerazione delle modalità con le quali vengono effettuate siffatte comunicazioni. Sul punto, si rilevi il Regolamento (UE) n. 1024/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012⁵⁰, il quale ha formalmente istituito il sistema IMI (articolo 2 - *Internal Market Information*), applicazione software multilingue, accessibile tramite *internet*, sviluppata dalla Commissione in collaborazione con gli Stati membri, al fine di assistere gli stessi nell'attuazione concreta dei requisiti relativi allo scambio di informazioni stabiliti in atti dell'Unione⁵¹.

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

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

⁴⁷ *Cfr.*, docc. nn. 6 e 29 di cui all'indice del fascicolo.

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

⁴⁹ *Cfr.* doc. n. 27 di cui all'indice del fascicolo.

⁵⁰ Relativo alla cooperazione amministrativa attraverso il sistema di informazione del mercato interno.

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

b) Valutazioni di merito

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

66. In particolare, a seguito della modifica della *policy* bagagli – entrata in vigore il 1° novembre 2018⁵² - il professionista richiede ai consumatori il pagamento di un supplemento per il trasporto del *trolley* di importo variabile fra 5 e 25 euro a seconda della modalità e del momento in cui si acquista detto supplemento (vedi precedente paragrafo n. 3).

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

Tali regole anche dimensionali hanno per anni costituito un punto di riferimento per molti consumatori – oltre 4 milioni i passeggeri trasportati in Italia nel 2017⁵³ -, che appunto si sono abituati e adeguati alle regole fissate dal professionista acquistando *trolley* delle misure indicate e presentandosi all'imbarco con il bagaglio a mano consentito.

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

69. La modifica apportata da Wizz Air alla presentazione della sua *policy* bagagli, e specificamente la richiesta di un supplemento per il trasporto del bagaglio a mano grande, comportando lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale e prevedibile del servizio di trasporto aereo, appare idonea a fornire una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo ponendosi in violazione degli articoli 21, comma 1, lettere *b*) e *d*) e 22 del Codice del Consumo, in quanto ingannevole sulle caratteristiche e sul prezzo del servizio di trasporto aereo di passeggeri offerto dal professionista, nonché contraria agli *standard* di diligenza professionale nel settore di competenza.

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

71. Si evidenzia, innanzitutto, come nel settore del trasporto aereo la libertà tariffaria dei vettori trova specifiche limitazioni nelle disposizioni recate dal Regolamento (CE) 1008/2008 del

⁵² Per le prenotazioni effettuate a partire dal 10 ottobre 2018.

⁵³ Cfr. *Rapporto e Bilancio Sociale 2017 – ENAC*, disponibile alla pag. web https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2018-Giu/Pagine%20da%20Rapporto%20Enac%20e%20BS%202017_ITA_PARTE_1_0.pdf

Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità⁵⁴.

72. Infatti, l'art. 22, comma 1, di detto Regolamento che sancisce il principio della libertà tariffaria dei vettori aerei⁵⁵ deve essere letto unitamente al successivo art. 23, comma 1, nella parte in cui prevede che *“Il prezzo finale da pagare è sempre indicato e include tutte le tariffe aeree passeggeri o merci applicabili, nonché tutte le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione”*, mentre, *“i supplementi di prezzo opzionali [devono essere] comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all’inizio di qualsiasi processo di prenotazione e la loro accettazione da parte del passeggero deve avvenire sulla base dell’esplicito consenso dell’interessato («opt-in»)”*.

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

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

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

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

⁵⁴ GUUE L 293, 2008, p. 3–20.

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

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

78. La circostanza che il “bagaglio a mano grande” sia da considerarsi elemento indispensabile del servizio di trasporto aereo viene in luce, poi, anche dagli elementi fattuali emersi in corso di istruttoria.

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

80. Dall'esame comparativo della tabella prodotta da Wizz Air nella memoria del 29 ottobre 2018, è emerso inoltre che la stragrande maggioranza delle compagnie ivi indicate - sia *low cost* che appartenenti al segmento *legacy* - include nella propria tariffa *standard* il *trolley* - bagaglio, come detto, di dimensioni più elevate della borsa piccola - in aggiunta, e non in alternativa, alla borsetta o portadocumenti⁵⁶.

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

82. A tale riguardo, le evidenze istruttorie hanno infatti evidenziato come Wizz Air abbia notevolmente ridotto di più della metà (-52,6%) la dimensione della borsa compresa nella tariffa *basic*, destinando alla stessa solo lo spazio sottostante i sedili⁵⁷, di dimensioni praticamente identiche a quelle del *piccolo bagaglio* (40x30x18 cm) che precedentemente era ammesso a bordo - acquistando il servizio *Wizz Priority*⁵⁸ - in aggiunta al classico *trolley* (che era incluso nella tariffa *basic*) mentre, come si è visto, la quasi totalità dei passeggeri viaggia con il bagaglio a mano grande.

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

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

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

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

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

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

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

87. La condotta posta in essere da Wizz Air non può peraltro trovare giustificazione in ragioni diverse, come la sicurezza aerea o specifiche sopravvenute esigenze operative⁵⁹. Sotto il primo profilo, è sufficiente ricordare che il bagaglio a mano delle dimensioni 55x40x23 cm rientra nelle dimensioni massime considerate come rispondenti alle esigenze di sicurezza indicate dalla IATA (56x45x25 cm, richiamate dal professionista nelle sue memorie)⁶⁰ e di poco superiori a quelle previste nel D.M. n. 001/36 del 28 gennaio 1987 in materia di bagagli a seguito del passeggero (somma delle tre dimensioni non eccedenti i 115 cm)⁶¹.

88. In tale sede regolatoria, si prevede, infatti, come rispondente alle norme in materia di sicurezza il trasporto di un bagaglio di "*dimensioni la cui somma non superi complessivamente i 115 cm*" (somma delle tre dimensioni non eccedenti i 115 cm) e, *in aggiunta*, di altri articoli fra i

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

⁶⁰ Cfr. doc. n. 8, di cui all'indice del fascicolo.

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

quali si enumera la borsetta o borsa portadocumenti⁶². Ebbene, il solo oggetto incluso ad oggi nella tariffa *basic* da Wizz Air è precisamente questa “borsetta o borsa portadocumenti”, mentre la nuova *policy* prevede che lo spazio dell’aeromobile naturalmente dedicato al bagaglio a mano sia utilizzato per offrire un servizio a pagamento.

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

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

91. Per quanto riguarda, poi, l’esigenza di evitare ritardi nei voli, si rileva che le compagnie aeree sono comunque tenute a fornire un servizio di trasporto che rispetti gli orari prestabiliti (in partenza e in arrivo) e che tale esigenza, pure invocata dal professionista per motivare la propria condotta⁶⁴, non può in alcun modo giustificare una violazione del Codice del Consumo.

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

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

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

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

96. Il reale costo di acquisto del servizio di trasporto non corrisponde più, per la quasi totalità dei passeggeri, alla tariffa *basic* ma alla somma di questa con il supplemento relativo al bagaglio a

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

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

⁶⁴ Vedi precedenti paragrafi nn. 38 e 39.

mano. Non è quindi in rilievo l'adeguata informativa sulla modifica in esame, quanto l'assenza di trasparenza nella presentazione della tariffa *basic* quale prezzo del servizio di trasporto offerto dal professionista. Infatti, la quasi totalità dei consumatori alla fine del processo di prenotazione prevedibilmente pagherà un prezzo finale diverso e superiore alla tariffa *basic* che viene presentata all'inizio del processo di prenotazione, momento in cui avviene l'aggancio del consumatore e si forma il suo processo di scelta. Si tratta di una tipica forma di ingannevolezza sul prezzo di acquisto (cd. *drip pricing*) che è stata anche normativamente tipizzata con riferimento, ad esempio, alla richiesta di un supplemento per il pagamento con carte di credito (art. 62 Codice del Consumo).

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

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

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

100. Al riguardo, si osserva che, dalla documentazione depositata agli atti da Wizz Air, emerge chiaramente come la suddetta Autorità abbia invero evidenziato che il criterio fondamentale del bagaglio a mano, secondo la legislazione ungherese, è che esso deve rimanere in custodia del viaggiatore e che può essere imbarcato solo se non può più essere collocato in cabina con sicurezza⁶⁵.

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

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

La tesi del professionista è infine infondata in quanto nel caso in esame l'Autorità è intervenuta ai sensi del Decreto 2 agosto 2007, n. 146 che ha modificato il titolo III del Codice del Consumo

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

dando attuazione alla Direttiva CE 2005/29/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alle pratiche commerciali sleali che si qualifica come Direttiva di massima armonizzazione la cui finalità è proprio quella di fissare un elevato e uniforme livello di protezione dei consumatori e di contribuire al corretto funzionamento del mercato interno, mediante l'armonizzazione delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative dei diversi Stati membri.

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

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

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

105. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

106. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione economica del professionista che risulta essere il sesto vettore aereo operante in Italia per numero di passeggeri trasportati nell'anno 2017⁶⁶, con un fatturato pari a circa [omissis] milioni di euro, al 31 marzo 2018.

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

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

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

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai

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

sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *d*), e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante una falsa rappresentazione del reale costo del biglietto aereo attraverso lo scorporo *ex ante* dalla tariffa di un onere non eventuale e prevedibile relativo al trasporto del bagaglio a mano quale elemento essenziale del servizio di trasporto aereo, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio offerto dal professionista;

DELIBERA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXIX- N. 8 - 2019

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
