



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXVI - n. 35

**Pubblicato sul sito www.agcm.it
31 agosto 2026**

SOMMARIO

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	5
PS13158 - VOLOTEA – PROMESSA DI FAIR TRAVEL	
<i>Avviso di estensione oggettiva del procedimento istruttorio</i>	5

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS13158 - VOLOTEA – PROMESSA DI FAIR TRAVEL

Avviso di estensione oggettiva del procedimento istruttorio

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di estensione oggettiva del procedimento PS13158 - VOLOTEA – PROMESSA DI FAIR TRAVEL ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356.

I. LA PARTE

1. La compagnia aerea Volotea S.L. (di seguito anche “Volotea”, il “Professionista” o la “Società”), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, attiva principalmente nel settore del trasporto aereo di passeggeri.

II. LA PRATICA COMMERCIALE E IL PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO AVVIATO

2. Il 4 giugno 2026 è stato disposto l'avvio del procedimento istruttorio PS13158 nei confronti di Volotea in merito all'applicazione di una nuova politica di determinazione del prezzo del biglietto aereo denominata *Promessa di Fair Travel* (di seguito, anche “PFT”), in forza della quale il Professionista si riserva di applicare, in un momento successivo all'acquisto (7 giorni prima della partenza), adeguamenti al costo del biglietto aereo per far fronte al rincaro del costo del carburante conseguente agli eventi bellici in Medio Oriente. La PFT ha avuto applicazione dal 16 marzo 2026.

3. Il procedimento istruttorio è volto a verificare una possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo in quanto la condotta sembrerebbe idonea a indurre il consumatore a scegliere il volo da acquistare sulla base di un'informazione ingannevole e incompleta - il prezzo mostrato al momento dell'acquisto - e, dall'altro, potrebbe esercitare un indebito condizionamento quando, a ridosso della partenza, il consumatore di fronte alla scelta fra pagare il supplemento o riprogrammare il viaggio, è indotto ad accettare la modifica.

4. Contestualmente, è stato avviato il sub-procedimento volto alla adozione di misure cautelari *audita altera parte*, al fine di evitare il pregiudizio che sarebbe derivato ai consumatori dall'applicazione della PFT nelle more del procedimento principale. In ottemperanza al provvedimento cautelare adottato dall'Autorità il 23 giugno 2026 (pubblicato sul Bollettino n. 27/2026), Volotea ha sospeso le richieste di pagamento dell'adeguamento PFT ai passeggeri che hanno effettuato una prenotazione tramite la pagina in lingua italiana del sito web di Volotea

(www.volotea.com/it) tra il 16 marzo e il 9 giugno 2026¹ ed ha espunto dalle Condizioni generali di trasporto l'articolo 4.9, rubricato “*Adeguamento del costo del carburante*”, modificando altresì il sito web in lingua italiana eliminando ogni riferimento alla PFT.

III. L'ESTENSIONE OGGETTIVA DEL PROCEDIMENTO

4. Con comunicazione del 16 luglio 2026, il procedimento è stato esteso sotto il profilo oggettivo.

5. In primo luogo, l'ambito di indagine relativo alla pratica commerciale sopra descritta è stato esteso a ricomprendervi tutte le prenotazioni di voli acquistati, nel periodo compreso tra il 16 marzo e il 9 giugno 2026, mediante i canali di acquisto destinati al mercato italiano quali il sito web del Professionista nella versione italiana www.volotea.com/it e la App in lingua italiana al fine di ricomprendervi anche i voli acquistati dai consumatori da e per destinazioni estere, cioè anche le prenotazioni senza punto di origine o destinazione nel territorio italiano.

6. In secondo luogo, il procedimento è stato esteso alla contestazione di vessatorietà della clausola contenuta all'articolo 4.9 delle Condizioni di trasporto, rubricato “*Adeguamento del prezzo del carburante*”, ai sensi del quale: “*In caso di variazioni straordinarie dei prezzi del carburante che incidano sui mercati energetici internazionali, Volotea potrà applicare un adeguamento limitato e temporaneo al prezzo del biglietto prima della partenza prevista del volo.*”

Qualsiasi adeguamento di questo tipo sarà calcolato in conformità con la metodologia, le soglie e i limiti pubblicati sul sito web di Volotea.

Durante il processo di prenotazione, i passeggeri saranno informati della metodologia applicabile a eventuali adeguamenti derivanti da aumenti o diminuzioni dei costi del carburante, che potranno comportare un corrispondente aumento o diminuzione del prezzo del loro Biglietto. L'importo esatto di tale adeguamento sarà comunicato ai passeggeri prima della partenza, una volta determinata la variazione applicabile del costo del carburante. Tali adeguamenti si applicheranno solo ai passeggeri che siano stati informati di tale possibilità durante il processo di prenotazione, consentendo loro di prendere una decisione informata prima di completare l'acquisto.

Completando l'acquisto dopo essere stati informati della possibilità di eventuali adeguamenti del prezzo del Biglietto, i passeggeri riconoscono e accettano che tale adeguamento possa essere applicato e autorizzano Volotea ad addebitare ogni relativo aumento, o a rimborsare ogni eventuale diminuzione, utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto del Biglietto.”.

7. Tale clausola, espunta dal regolamento contrattuale a decorrere dal 26 giugno 2026 a seguito del citato provvedimento cautelare, introduceva un marcato squilibrio nei diritti e negli obblighi derivanti dal contratto, attribuendo al Professionista la generale facoltà di modificare il prezzo del biglietto aereo in un momento successivo all'acquisto a fronte di fluttuazioni “*straordinarie*” del prezzo del carburante, peraltro senza determinare l'importo dell'adeguamento né indicare quali

¹ Già con comunicazione del 12 giugno 2026, il Professionista ha informato di aver interrotto l'applicazione della PFT per le prenotazioni effettuate dal 10 giugno 2026, continuando essa a trovare applicazione alle prenotazioni effettuate prima di tale data, ovverosia dal 16 marzo al 9 giugno 2026.

indici sarebbero stati applicati in sede di determinazione della variazione di prezzo affinché l'adeguamento potesse essere comunque determinabile per il consumatore.

Inoltre, lo squilibrio contrattuale appare apprezzabile anche sotto il profilo della contrarietà della clausola a norme imperative poste a tutela dell'ordine pubblico economico europeo, atteso che il contenuto dell'articolo 4.9 delle Condizioni di trasporto appare incompatibile con quanto previsto dall'articolo 23 del Regolamento (CE) n. 1008/2008.

8. In ragione del significativo squilibrio nei diritti e negli obblighi derivanti dal contratto è stata ipotizzata la contrarietà della clausola sopra trascritta all'articolo 33, comma 1, Codice del consumo.

9. Ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento, nei termini ivi indicati, sarà avviata la consultazione pubblica di cui all'articolo 37-*bis*, comma 1, Codice del Consumo.

IV. AVVISO

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento che, in data 4 giugno 2026 è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti del Professionista e che lo stesso è stato esteso sotto il profilo oggettivo, come sopra meglio specificato, il 16 luglio 2026 al fine di accertare l'eventuale violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 nonché dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 11 del Regolamento.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione Trasporti Energia e Ambiente del Dipartimento Tutela del Consumatore - 1 e il riferimento PS13158.

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXXVI- N. 35 - 2026

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Fabrizio De Tullio, Valerio Ruocco, Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi
statistici
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

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

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
