

## **Viaggi - Antitrust: sanzionata Compagnia Aerea per pratica di annullamento del biglietto di ritorno se il passeggero non ha usato quello di andata**

19 Novembre 2015

Francesca Russo

**L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha sanzionato la Compagnia Aerea Alitalia per scorrettezza della pratica realizzata, consistente nell’annullamento del biglietto di ritorno/sequenziale del passeggero in caso di mancata fruizione di una delle tratte (cosiddetto no-show rule).**

Con provvedimento del 12 novembre 2014 (“Provvedimento di inottemperanza”), l’Autorità ha accertato che il comportamento di Alitalia costituiva violazione della propria delibera n. 24586 del 29 ottobre 2013. In particolare, l’Autorità ha ritenuto che *“la procedura per la riconferma del volo di ritorno di un viaggio A/R o multi-tratta descritta da Alitalia nella relazione di ottemperanza e nella relativa integrazione, non consentiva di rimuovere i profili di scorrettezza già accertati e oggetto di diffida nel Provvedimento di accertamento”*.

Con richieste di intervento pervenute nel periodo gennaio-maggio 2015, spiega l’Antitrust nel provvedimento, è stata segnalata la reiterazione della pratica commerciale da parte della compagnia aerea in questione. Infatti, afferma l’Autorità, le cose sono cambiate solo per le rotte nazionali: Alitalia ha riferito che, *“a partire da maggio 2015, i passeggeri che, per qualsiasi motivo, non avessero usufruito o non intendessero più usufruire del volo di andata di un biglietto A/R, avrebbero potuto effettuare comunque il volo di ritorno, previa comunicazione di tale intenzione ad Alitalia, tramite apposita numerazione telefonica non a sovrapprezzo”*. Mentre per tutti gli altri biglietti relativi alle rotte internazionali, Alitalia ha mantenuto il regime già ritenuto insufficiente nel Provvedimento di inottemperanza dell’Autorità, mettendo a disposizione dei passeggeri per le comunicazioni telefoniche una numerazione non a sovrapprezzo.

A giudizio dell’Antitrust, per quanto riguarda i biglietti delle rotte internazionali venduti in Italia, la compagnia aerea *“non ha ancora adottato misure idonee e sufficienti a ottemperare a quanto statuito nel provvedimento di accertamento del 2013”*.

Alitalia ha, infatti, mantenuto invariati per i biglietti relativi ai voli internazionali sia il numero di casi assai limitato in cui i passeggeri possono comunicare alla compagnia l’intenzione di fruire del volo di ritorno (dalla malattia, alla morte di un parente e altri eventi di forza maggiore), sia il ristretto termine entro cui i passeggeri possono contattare il Contact Center di Alitalia per la riconferma del volo di ritorno e avere la certezza di poterne fruire senza incorrere in maggiorazioni tariffarie. Inoltre la descrizione delle modalità applicative della no-show rule non è ancora presente sul sito internet della compagnia.

Pertanto, l’Autorità ha stabilito che il comportamento di Alitalia costituisce reiterata inottemperanza per avere violato la delibera del 29 ottobre 2013, oltre ad aver realizzato pratiche scorrette in violazione del

codice del consumo, comminando alla Compagnia Aerea Italiana una sanzione amministrativa pecuniaria di 320 mila euro.

**(Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Provvedimento 28 ottobre 2015, n. 25691)**

**L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha sanzionato la Compagnia Aerea Alitalia per scorrettezza della pratica realizzata, consistente nell’annullamento del biglietto di ritorno/sequenziale del passeggero in caso di mancata fruizione di una delle tratte (cosiddetto no-show rule).**

Con provvedimento del 12 novembre 2014 (“Provvedimento di inottemperanza”), l’Autorità ha accertato che il comportamento di Alitalia costituiva violazione della propria delibera n. 24586 del 29 ottobre 2013. In particolare, l’Autorità ha ritenuto che *“la procedura per la riconferma del volo di ritorno di un viaggio A/R o multi-tratta descritta da Alitalia nella relazione di ottemperanza e nella relativa integrazione, non consentiva di rimuovere i profili di scorrettezza già accertati e oggetto di diffida nel Provvedimento di accertamento”*.

Con richieste di intervento pervenute nel periodo gennaio-maggio 2015, spiega l’Antitrust nel provvedimento, è stata segnalata la reiterazione della pratica commerciale da parte della compagnia aerea in questione. Infatti, afferma l’Autorità, le cose sono cambiate solo per le rotte nazionali: Alitalia ha riferito che, *“a partire da maggio 2015, i passeggeri che, per qualsiasi motivo, non avessero usufruito o non intendessero più usufruire del volo di andata di un biglietto A/R, avrebbero potuto effettuare comunque il volo di ritorno, previa comunicazione di tale intenzione ad Alitalia, tramite apposita numerazione telefonica non a sovrapprezzo”*. Mentre per tutti gli altri biglietti relativi alle rotte internazionali, Alitalia ha mantenuto il regime già ritenuto insufficiente nel Provvedimento di inottemperanza dell’Autorità, mettendo a disposizione dei passeggeri per le comunicazioni telefoniche una numerazione non a sovrapprezzo.

A giudizio dell’Antitrust, per quanto riguarda i biglietti delle rotte internazionali venduti in Italia, la compagnia aerea *“non ha ancora adottato misure idonee e sufficienti a ottemperare a quanto statuito nel provvedimento di accertamento del 2013”*.

Alitalia ha, infatti, mantenuto invariati per i biglietti relativi ai voli internazionali sia il numero di casi assai limitato in cui i passeggeri possono comunicare alla compagnia l’intenzione di fruire del volo di ritorno (dalla malattia, alla morte di un parente e altri eventi di forza maggiore), sia il ristretto termine entro cui i passeggeri possono contattare il Contact Center di Alitalia per la riconferma del volo di ritorno e avere la certezza di poterne fruire senza incorrere in maggiorazioni tariffarie. Inoltre la descrizione delle modalità applicative della no-show rule non è ancora presente sul sito internet della compagnia.

Pertanto, l’Autorità ha stabilito che il comportamento di Alitalia costituisce reiterata inottemperanza per avere violato la delibera del 29 ottobre 2013, oltre ad aver realizzato pratiche scorrette in violazione del codice del consumo, comminando alla Compagnia Aerea Italiana una sanzione amministrativa pecuniaria di 320 mila euro.

**(Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Provvedimento 28 ottobre 2015, n. 25691)**

**TAG:** *Tutela consumatori, provvedimento di inottemperanza, Pratiche commerciali scorrette, Codice del Consumo, No show rule, Diritto dei consumatori*

---

### **Avvertenza**

*La pubblicazione di contributi, approfondimenti, articoli e in genere di tutte le opere dottrinarie e di commento (ivi comprese le news) presenti su Filodiritto è stata concessa (e richiesta) dai rispettivi autori, titolari di tutti i diritti morali e patrimoniali ai sensi della legge sul diritto d'autore e sui diritti connessi (Legge 633/1941). La riproduzione ed ogni altra forma di diffusione al pubblico delle predette opere (anche in parte), in difetto di autorizzazione dell'autore, è punita a norma degli articoli 171, 171-bis, 171-ter, 174-bis e 174-ter della menzionata Legge 633/1941. È consentito scaricare, prendere visione, estrarre copia o stampare i documenti pubblicati su Filodiritto nella sezione Dottrina per ragioni esclusivamente personali, a scopo informativo-culturale e non commerciale, esclusa ogni modifica o alterazione. Sono parimenti consentite le citazioni a titolo di cronaca, studio, critica o recensione, purché accompagnate dal nome dell'autore dell'articolo e dall'indicazione della fonte, ad esempio: Luca Martini, La discrezionalità del sanitario nella qualificazione di reato perseguibile d'ufficio ai fini dell'obbligo di referto ex. art 365 cod. pen., in "Filodiritto" (<https://www.filodiritto.com>), con relativo collegamento ipertestuale. Se l'autore non è altrimenti indicato i diritti sono di Inforomatica S.r.l. e la riproduzione è vietata senza il consenso esplicito della stessa. È sempre gradita la comunicazione del testo, telematico o cartaceo, ove è avvenuta la citazione.*