

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### IP323 - BLUE PANORAMA-SISTEMA DI PRENOTAZIONE CHECK-IN E ALTRI PROFILI

*Provvedimento n. 27952*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 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 in particolare l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'art. 19 del "*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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 27781 dell'8 maggio 2019, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dal 1° ottobre 2016 da Blue Panorama Airlines S.p.A. (di seguito anche "BP" o "Compagnia"), in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo e concernente la pretesa del professionista – direttamente in aeroporto, sotto imbarco e in alternativa al diniego di salita a bordo – al pagamento di un nuovo biglietto per lo stesso volo già acquistato con la Compagnia oppure di una rilevante *fee* a motivo dell'incorretta registrazione in fase di prenotazione del nominativo del passeggero, specificamente per l'ipotesi di omissione dell'eventuale secondo/terzo nome o cognome oppure nel caso di alterazione/mancanza soltanto di alcune lettere.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 27781 dell'8 maggio 2019 (di chiusura del procedimento PS11076), l'Autorità ha accertato che la società aveva adottato da tempo risalente una peculiare *policy del nominativo*, frutto di autonome scelte commerciali del professionista, non direttamente agganciate ad esigenze di sicurezza del trasporto aereo e nemmeno imposte da specifiche disposizioni IATA (anzi talvolta in dissonanza con queste ultime). Tale *policy*, applicata con estrema intransigenza da BP, era stata diversamente modulata nel tempo: dapprima, veniva negato l'imbarco ai passeggeri che in sede di prenotazione avessero annotato i dati nominativi non in perfetta aderenza al

documento di identità – ossia per omissione del secondo/terzo nome/cognome o per errore/mancanza di alcune lettere – costringendoli ad acquistare un nuovo biglietto per non perdere il volo già prenotato; successivamente (a partire da maggio 2017), per le medesime “irregolarità/omissioni” nell’annotazione del nominativo in prenotazione, la Compagnia imponeva alla clientela – quale unica alternativa al diniego di salita a bordo – un addebito di 50 euro (cd “*reprint fee*”) per ogni passeggero e per ogni tratta presenti nell’originaria prenotazione, a motivo dell’attività di “ristampa” di una nuova carta di imbarco. La verifica, da parte della Compagnia, delle predette *irregolarità* e la pretesa al pagamento di nuovo biglietto o della *fee* per fruire della prestazione già acquistata avvenivano soltanto nell’imminenza del volo (al *check-in* aeroportuale o al *gate* di imbarco), creando gravi difficoltà alla clientela per la fruizione del servizio di trasporto già prenotato e pagato; a tale pagamento, poi, talvolta non seguiva l’effettivo rilascio di una nuova carta di imbarco e assai più spesso, invece, quella *ristampata* continuava a non recare il nominativo corretto o integrale del viaggiatore.

2. È stato appurato, inoltre, che l’alterazione o l’omissione in prenotazione del nominativo non dipendessero esclusivamente da errori di compilazione da parte del cliente, bensì da inefficienze sistematiche – non tempestivamente sanate da BP – del sistema informatico del vettore (*i.e.* l’assenza di spazio sufficiente per annotare tutti i nominativi del passeggero o la registrazione parziale dei dati interamente inseriti), oppure da disfunzioni inerenti alle modalità di trasmissione dei dati dei passeggeri da parte dei diversi siti (comparatori o agenzie *web*) di prenotazione e acquisto del biglietto.

3. Quale ulteriore elemento di aggressività della pratica, è emerso che l’informativa destinata ai consumatori, sui vari supporti di contatto, in merito all’adottata *policy del nominativo*, sebbene variamente modulata nel tempo, fosse stata costantemente lacunosa oppure ambigua e insufficiente – quando non addirittura assente – e in ogni caso intempestiva, tale per cui il passeggero acquisiva effettiva consapevolezza/conoscenza delle rigide e gravi conseguenze solo in aeroporto e al momento della salita a bordo del velivolo.

4. Alla luce di quanto precede, l’Autorità ha sanzionato il professionista e vietato l’ulteriore diffusione della pratica commerciale.

5. Il 31 luglio 2019 è pervenuta la comunicazione di BP sulle iniziative assunte in ottemperanza alla delibera n. 27781 dell’8 maggio 2019. Ivi la Compagnia ha, tra altro, precisato:

- di aver interrotto la precedente *reprint fee policy* per tutti i voli praticati – sia *low cost* che lungo-raggio – “*sin dalla fine del mese di aprile 2019*”, specificando l’intervenuta inapplicabilità dell’addebito di 50 euro “*per la correzione di errori nell’indicazione del nominativo del passeggero in eccesso a tre caratteri*”; l’eventuale errore entro tre caratteri viene “tollerato” e non comporta riemissione di nuova carta di imbarco ma, nella medesima evenienza, al passeggero è data comunque facoltà di effettuare, prima della partenza e a pagamento, la rettifica del nominativo nella corretta versione;

- che qualora gli addetti al *gate* di imbarco verificchino “*l’eventuale non concordanza<sup>1</sup> tra il nominativo del passeggero riportato sulla carta di imbarco con quello risultante da un documento di identità o riconoscimento (...), resta fermo il diritto di BP di negare l’imbarco al passeggero*”.

---

<sup>1</sup> Sottolineatura nell’originale

Tale assunto viene riportato, in grassetto, anche all'interno dei *Termini e Condizioni* attualmente praticati dalla Compagnia (par. 6.1 e 6.2);

- di aver *“autorizzato, in via eccezionale, nelle more della definizione del giudizio di impugnazione del provvedimento, l'imbarco su voli operati in ambito domestico e infracomunitario dei passeggeri i cui middle names, come riportati sui documenti di identità o riconoscimento, non fossero indicati anche nella carta di imbarco”*. A tale scopo, il vettore avrebbe diramato istruzioni – mediante apposita circolare a “effetto immediato” – a *“tutti i capi scalo, handlers e supervisori”* della Compagnia in aeroporto: ivi sarebbe stato *“chiaramente specificato”* che detta autorizzazione dovesse essere *“comunque subordinata <<alla puntuale verifica dell'identità del passeggero sulla base di documenti di identità o riconoscimento validi>> e che <<ai fini della predetta verifica dovrà essere eseguito il raffronto con ogni ulteriore dato o mezzo identificativo (esempio data o luogo di nascita, fotografia, etc.) che consenta di accertare l'identità del passeggero>>”*.

6. A seguito della chiusura del procedimento PS11076 – in particolare a partire dal mese di giugno 2019 e anche successivamente al 31 luglio 2019<sup>\*2</sup> (data in cui il professionista ha presentato la suddetta relazione di ottemperanza) – sono pervenute oltre cinquanta denunce da parte di consumatori e associazioni consumeristiche<sup>3</sup>, dalle quali emerge che BP continuerebbe a porre in essere la pratica commerciale oggetto del succitato provvedimento. In particolare, sulla base di quanto riferito – e, in alcuni casi, anche documentato – da tali segnalazioni, emerge che:

- il professionista avrebbe applicato l'originaria *reprint fee policy* anche successivamente al mese di aprile 2019<sup>4</sup>, periodo che la Compagnia aveva già indicato – sia nel corso del procedimento PS11076, sia nella relazione di ottemperanza del 31 luglio u.s. – quale termine di cessazione della *policy* in questione<sup>5</sup>;

- perdurerebbero l'ambiguità e la scarsa chiarezza delle informazioni fornite dalla Compagnia prima del volo in merito all'obbligo di inserimento di tutti i nomi/cognomi posseduti (*middle names*) in prenotazione e, soprattutto, dei possibili, più onerosi addebiti al fine di superare il divieto di imbarco<sup>6</sup>;

---

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

<sup>2</sup> Per esempio, denunce n. 55468 del 12.08.29 [omissis]; n. 56802 del 27.08.19 [omissis]; n. 57668 del 03.09.2019 [omissis]; n. 58350 del 05.09.19 [omissis] e n. 62863 del 26.09.19 [omissis]. Nella presente versione alcuni dati sono omessi in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni”.

<sup>3</sup> In particolare, con comunicazioni del 2 e del 22 agosto nonché del 26 settembre 2019, Altroconsumo ha trasmesso ulteriori denunce provenienti da vari consumatori.

<sup>4</sup> Denunce n. 55736 del 16.08.2019 [omissis]; n. 56477 del 23.08.19 e n. 57316 del 30.08 [omissis]. Cfr anche – in segnalazione n. 56396 del 22.08.19 di Altroconsumo (denuncia del 22.07.19 – *pagamento penale secondo nome*) e in distinta segnalazione n. 62567 del 25.09.19 di Altroconsumo (denuncia “*BV2540 BOLOGNA GUGLIELMO MARCONI – KARPATOS – pagamento penale secondo nome*”.

<sup>5</sup> Durante il procedimento PS 11076, in sede di memoria conclusiva – trasmessa il 28 marzo 2019 – il professionista aveva espressamente dichiarato *“la propria disponibilità a interrompere la policy sulla reprinting fee in via di autotutela entro trenta giorni”* dal deposito della memoria medesima (Doc. 70 – pag. 17 – dell'indice del fascicolo PS11076). Inoltre, come sopra già esposto, nella relazione di ottemperanza – giunta il 31 luglio 2019 – alla Delibera sanzionatoria dell'8 maggio 2019, BP ha confermato che la Compagnia avrebbe “interrotto” la *policy* sulla *reprint fee* *“tanto per i voli low cost commercializzati ed operati con marchio <<Blue-express.com>>, quanto per i voli di linea di lungo raggio, sin dalla fine del mese di aprile 2019”*.

<sup>6</sup> Denunce n. 48484 dell'11.7.19 [omissis]; n. 55468 del 12.8.19 [omissis]; n. 53871 del 02.08.19 Altroconsumo.

- in sede di prenotazione sul sito aziendale di BP, sarebbe tuttora insufficiente lo spazio disponibile per l'inserimento di tutti i nomi del passeggero il quale, malgrado ciò, resterebbe ugualmente gravato dall'onerosa *policy del nominativo*<sup>7</sup>; inoltre, nella versione inglese del medesimo sito aziendale, la clientela sarebbe invitata espressamente a inserire soltanto “*name and surname data*” (al singolare) senza specificare la necessità di annotare tutti i nomi e i cognomi posseduti dal passeggero<sup>8</sup>;
- persisterebbero le difficoltà tecniche per la trasmissione dei dati del passeggero allorché l'acquisto venga effettuato tramite siti di intermediazione oppure agenzie *web*<sup>9</sup>; alcuni di tali siti non recherebbero spazio sufficiente per l'inserimento integrale, oppure non allerterebbero adeguatamente sulla *policy* del nominativo adottata da BP<sup>10</sup>;
- non vi sarebbe possibilità di correggere senza oneri i dati nominativi già inseriti in prenotazione in un momento successivo o all'atto del *web check in* sul sito aziendale della Compagnia<sup>11</sup>;
- in aeroporto, al *gate* d'imbarco, al passeggero che, dal documento di identità, abbia nomi/cognomi in più rispetto a quelli inseriti in prenotazione, verrebbe richiesto – al fine di mantenere il volo già prenotato e pagato – un esborso aggiuntivo quale “nuovo biglietto”: a volte tale esborso corrisponderebbe al prezzo aggiornato del medesimo titolo di viaggio<sup>12</sup> ma, nella maggioranza dei casi segnalati, si tratterebbe di un addebito assai più alto dell'ordinario corrispettivo tariffario, avente importo fisso pari a 299,99 euro – per ogni persona interessata e per tratta – ed applicato indifferentemente a vari percorsi di viaggio<sup>13</sup>. Di tale addebito fisso non si farebbe menzione in alcun documento/comunicazione ufficiale del vettore;
- il carattere sproporzionato (in relazione al prezzo eventualmente pagato per il biglietto originario<sup>14</sup>) ed esorbitante di tale esborso (qualora, ad esempio, l'irregolarità riguardi la mancanza del secondo cognome di un'intera famiglia) avrebbe indotto alcuni consumatori a rinunciare a fruire

<sup>7</sup> Nel caso specifico, il consumatore rappresenta che i suoi tre nomi di battesimo che non erano contenibili nello spazio dedicato sul sito aziendale (denuncia n. 57316 del 30.8.19 [omissis]). Cfr. anche denuncia n. 62863 del 26.09.19 [omissis]. Altro consumatore lamenta che sul sito aziendale di BP non vi è casella apposita per inserire eventuali *middle names*: denuncia n. 56802 del 27.08.19 [omissis].

<sup>8</sup> Denuncia n. 58350 del 05.09.19 [omissis].

<sup>9</sup> p.es, Expedia (denuncia n.57938 del 4.9.19 [omissis]) oppure *E-dreams* (denuncia n. 52283 del 29.7.19– [omissis]).

<sup>10</sup> Denuncia n. 57762 del 03.09.19, [omissis].

<sup>11</sup> denuncia n. 57938 del 4.9.19 [omissis].

<sup>12</sup> denuncia n. 53920 del 5.8.19 [omissis]; denuncia n. 57951 del 4.9.19 [omissis]; denuncia n. 45567 del 28.6.19 [omissis]; denuncia n. 40092 del 3.6.19 [omissis].

<sup>13</sup> I 299,99 euro sono stati richiesti in riferimento a date e per tratte affatto diversi, ad esempio (per citarne solo alcuni), per Milano–Mikonos; Milano–Rodi; Bergamo–Pantelleria, Rodi–Malpensa, Santorini–Roma; Milano –Skiatos; Rodi–Bergamo; Tirana–Roma etc.): denunce: n. 49298 del 16.07.19 [omissis]; n. 48918 del 12.07.19 [omissis]; n. 51614 del 25.07.2019 [omissis]; n. 52283 del 29.7.19 [omissis]; n. 55818 del 19.08.19 [omissis]; n. 57668 del 03.09.19 [omissis]; n. 57682 del 03.09.19 [omissis]; n. 58419 del 05.09.19 [omissis]. Cfr anche denuncia n. 56396 del 22.08.19 di Altroconsumo (segnalazioni del 17, 19, 22, 23 e 25 luglio 2019).

<sup>14</sup> Un consumatore lamenta che, lo scorso 5 luglio, presso l'aeroporto di Bergamo–Orio al Serio, all'atto dell'imbarco su volo della Compagnia per Pantelleria, sia stato “*costretto*” (a causa dell'omessa annotazione, in prenotazione, del secondo e terzo nome presenti nel documento di identità) “*all'acquisto di un nuovo biglietto dell'importo di euro 300,00 (a fronte di un biglietto che avev(a) pagato Euro 162,00 il 30 giugno u.s. attraverso il sito della linea aerea*”: denuncia del 23.07.19 riportata all'interno della segnalazione n. 53871 del 02.08.19 di Altroconsumo. Vedansi anche – sempre all'interno della segnalazione di Altroconsumo, le distinte denunce di analogo contenuto del 23.07.10 (viaggio dell'8 luglio per la tratta Bergamo–Grecia) e del 25.07.19 (viaggio del 18 giugno per la tratta Milano–Skiatos).

del servizio di trasporto<sup>15</sup>, mentre quasi tutti i segnalanti, al fine di non perdere il volo – e le prenotazioni turistiche conseguenti allo stesso<sup>16</sup> – sarebbero stati costretti al pagamento<sup>17</sup>;

- la nuova carta di imbarco – emessa a seguito dell’esborso aggiuntivo dovuto alla mancanza del/dei *middle name/s* – continuerebbe a recare il nome incompleto o irregolare del passeggero<sup>18</sup>;
- in generale, perdurerebbe l’intransigenza del personale addetto nell’applicazione della *policy sul nominativo* in aeroporto<sup>19</sup> ma, in non pochi casi, i consumatori riferiscono di un’applicazione variabile e discrezionale della medesima *policy* a seconda dell’aeroporto di partenza<sup>20</sup>. Sempre in aeroporto, rileverebbero anche le informazioni ambigue che gli addetti renderebbero ai passeggeri<sup>21</sup>, a fronte di sostanziale inaccessibilità del *call center* o di altri uffici di riferimento di BP nell’evenienza, per il consumatore, di avere contatti urgenti nell’imminenza del volo (per avere informazioni o sporgere reclamo o magari acquistare il secondo biglietto)<sup>22</sup>;
- per come riferito da vari segnalanti, sarebbero ancora molti i passeggeri interessati all’applicazione della *policy* in aeroporto, all’atto dell’imbarco<sup>23</sup>;
- di fronte ai reclami dei passeggeri e alle richieste di rimborso connesse all’applicazione della *policy* sul nominativo attualmente applicata, il professionista manterrebbe il silenzio<sup>24</sup> oppure renderebbe costantemente risposta negativa, adducendo genericamente *disposizioni di sicurezza del trasporto aereo*<sup>25</sup> e/o limitandosi a rinviare al dettato dei propri *Termini e Condizioni*<sup>26</sup>, oppure a dichiararsi “*in attesa delle decisioni del GA sul provvedimento AGCM*”<sup>27</sup>.

<sup>15</sup> Denunce n. 58419 del 05.09.19 [omissis] e n. 58530 del 5.09.19 [omissis].

<sup>16</sup> Si tratta, ad esempio, della vicenda segnalata da un consumatore proveniente dall’Australia, in partenza dall’Albania e diretto a Roma in albergo prenotato da tempo: denuncia n. 57668 del 03.09.19 [omissis]. Cfr anche denuncia n. 51614 del 25.7.19 [omissis] e segnalazione n. 62567 del 25.09.19 di Altroconsumo (denuncia *BV2606-BERGAMO ORIO AL SERIO KOS Rifiuto di imbarco volo Bergamo Kos*).

<sup>17</sup> al fine del pagamento del “nuovo biglietto”, in alcuni casi non sarebbe stato consentito l’uso della carta di credito venendo invece preteso il corrispettivo in contanti: per tale motivo, alcuni viaggiatori avrebbero perso il volo (denuncia n. 57316 del 30.08.19 [omissis]); altri consumatori – che non avrebbero avuto alcuna ricevuta in esito a tale esborso, neppure in esito a successiva richiesta (denunce n. 58419 del 05.09.19 [omissis] e n. 58530 del 5.9.19 [omissis]) – adombrano il sospetto che in tal modo il vettore impedisca ai malcapitati passeggeri di conservare prova dell’addebito aggiuntivo per lo stesso volo e, quindi, di presentare utilmente reclamo o richiesta di rimborso (denuncia n. 48730 dell’11.07.19 [omissis]).

<sup>18</sup> Tra varie, denunce n. 52283 del 29.07.19 [omissis]; n. 53920 del 5.08.19 [omissis]; n. 55736 del 16.08.19 [omissis]; segnalazione di Altroconsumo n. 56396 del 22.8.19.

<sup>19</sup> Denunce n. 53920 del 5.08.19 [omissis]; n. 55736 del 16.08.19 [omissis]; n. 62863 del 26.09.19 [omissis].

<sup>20</sup> Denunce n. 53925 del 5.8.19 [omissis] e n. 62863 del 26.09.19 [omissis]; cfr. anche segnalazione di Altroconsumo n. 53871 del 02.08.19 (denuncia 17.07.19 *Pagamento di un altro biglietto per secondo nome con la virgola*).

<sup>21</sup> Denuncia n. 55468 del 12.08.19 [omissis].

<sup>22</sup> Denunce n. 53925 del 5.08.19 [omissis] e n. 56802 del 27.08.19 [omissis].

<sup>23</sup> I segnalanti quasi sempre riferiscono di non essere stati i soli, all’imbarco, a subire le conseguenze della *policy* del nominativo adottata da BP: segnalazione n. 56396 del 22.08.19 di Altroconsumo (denuncia del 23.07.10 *doppio biglietto aereo*); denunce n. 53920 del 5.08.19 [omissis] e n. 56802 del 27.08.19 [omissis].

<sup>24</sup> Denunce n. 63927 del 01.10.19 [omissis] e n. 51614 del 25.07.19 [omissis].

<sup>25</sup> Denuncia n. 59140 del 09.09.19 [omissis].

<sup>26</sup> Denunce n. 41837 del 10.06.19 [omissis], n. 48484 dell’11.07.19 [omissis], n. 52283 del 29.07.19 [omissis], n. 58937 del 09.09.19 [omissis].

<sup>27</sup> Denunce n. 47562 dell’08.07.19 [omissis] e n. 59140 del 09.09.19 [omissis].

7. Inoltre, all'esito di alcune recenti rilevazioni d'ufficio<sup>28</sup>, emergerebbero ulteriori evidenze del perdurare della condotta sanzionata.

8. Sia i *Termini e Condizioni*, sia le *FAQ* del vettore e sia l'*e-ticket* rilasciato all'esito dell'acquisto sul sito aziendale, oltre a non fare alcuna menzione della predetta *fee* di 299,99 euro, appaiono tuttora lacunosi ed ambigui in relazione all'onere specifico, pur preteso dalla Compagnia, derivante dall'inserimento in prenotazione anche – e di tutti – gli eventuali *middle names* del passeggero al fine di non incorrere nel divieto di imbarco.

9. In particolare:

- al par. 7.3. dei *Termini e Condizioni*, il vettore si limita ad affermare che “*Qualora i documenti esibiti dal passeggero non siano validi, in buono stato oppure qualora il nome del passeggero indicato sulla prenotazione non sia corrispondente a quello sul documento di identità, il vettore rifiuta l'imbarco ed il passeggero non ha diritto ad alcun rimborso*”<sup>29</sup>

- la replica alla *FAQ* “*Come posso correggere l'errata o incompleta compilazione dei miei dati identificativi?*” contiene un espresso e reiterato riferimento all'alterazione fino a un massimo di tre caratteri del nome, ma non allerterebbe con pari chiarezza circa la necessaria presenza degli eventuali *middle names*<sup>30</sup>,

- anche nel corpo dell'*e-ticket*, sub “*Regole tariffarie*”, è annotato soltanto che “*In caso di errata o incompleta compilazione dei dati di nome e cognome, come presenti sui documenti di identità, la Compagnia aerea ha diritto di negare l'imbarco al passeggero*”, evenienza questa che, in base alla medesima disposizione, causerebbe al passeggero la perdita del diritto al rimborso e della possibilità di cambio biglietto<sup>31</sup>.

10. La citata delibera n. 27781 dell'8 maggio 2019 risulta notificata al professionista in data 31 maggio 2019.

11. Pertanto, dalle evidenze documentali risulta che la pratica ritenuta scorretta è continuata dopo il 30 aprile (termine indicato dal professionista, per la cessazione della *reprint fee policy*, nella relazione di ottemperanza e, ancor prima, nella memoria finale depositata nel procedimento principale, che è stato oggetto di valutazione nel provvedimento *de quo*) ed anche in seguito alla notifica della predetta delibera, nonché successivamente alla data di presentazione della relazione di ottemperanza (31 luglio 2019).

12. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 27781 dell'8 maggio 2019, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

<sup>28</sup> Effettuate l'11 e il 12 settembre 2019 (Docc. da 48 a 53 dell'indice del fascicolo)

<sup>29</sup> Sottolineatura aggiunta. Doc. 53 dell'indice del fascicolo.

<sup>30</sup> “*L'errata digitazione del nominativo è tollerata, qualora non comporti la sostituzione o la confusione dell'identificazione del passeggero, fino a un massimo di tre caratteri. In tal caso non è necessaria l'emissione di una nuova carta di imbarco. In caso di errata o incompleta compilazione dei dati di nome e cognome, come presenti sui documenti di identità, in eccesso a tre caratteri, la Compagnia aerea ha diritto di negare l'imbarco al passeggero*”. Doc. 51 dell'indice del fascicolo.

<sup>31</sup> Cfr allegato alla denuncia n. 62863 del 26.06.19 [omissis].

## DELIBERA

- a) di contestare a Blue Panorama Airlines S.p.A. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 27781, dell'8 maggio 2019;
- b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;
- c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Carmela Celotto;
- d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione A – *Industria primaria, energia, trasporti, commercio*, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti di Blue Panorama Airlines S.p.A., ovvero da persone da essa delegate;
- e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;
- f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Blue Panorama Airlines S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

