

Milano, 21 giugno 2018

Spett.le
Autorità Garante della
Concorrenza e del Mercato
Direzione A
Direzione per la Tutela
del Consumatore
Piazza G. Verdi 6/A
00198 Roma

Alla cortese attenzione del
Dott. Alessandro Borruso

A mezzo PEC:
protocollo.agcm@pec.agcm.it

Oggetto: PS 10880 – SWISS INTERNATIONAL AIR LINES LTD.

Egregi Signori,

con lettera del 30 marzo 2018 abbiamo presentato in nome e per conto della società Swiss International Air Lines Ltd., con sede legale in Basilea, Svizzera, Malzgasse 15 ("SWISS") gli impegni di cui al Doc. 1 riscontrando la Vostra lettera inviata a mezzo PEC il 15 febbraio 2018 con cui avete comunicato a SWISS l'avvio del procedimento ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni ("Codice del Consumo"), nonché ai sensi dell'art. 6 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" ("Regolamento") In merito ad un'asserita pratica commerciale scorretta relativa all'applicazione della c.d. "No Show Rule" e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento ("Lettera").

Con lettera del 22 maggio 2018 (Doc. 2), tali impegni sono stati integrati limitatamente alla tempistica della loro implementazione.

Swiss ha già implementato gli impegni in conformità a quanto comunicato con le suddette lettere del 30 marzo 2018 e 22 maggio 2018.

Facendo seguito alle conversazioni telefoniche e corrispondenza intercorsa, Swiss è disponibile di adottare le modifiche richieste alla luce dell'esito dell'esame degli impegni da parte del Collegio, cancellando ogni riferimento al punto di partenza e punto di arrivo in Italia.

Rag. Giuseppe Pirola
Rag. Sergio Pennuto
Avv. Maurizio Bernardi
Dott. Franco Barro
Dott. Pier Luca Mazza
Dott. Marcello Romano
Avv. Andrea Goltardo
Dott. Lorenzo Banfi
Avv. Massimo Di Teodoro
Dott. Federico Giglioli
Avv. Roberto Padova
Dott. Stefano Tronconi
Avv. Gabriele Brichi
Dott. Flaviano Maria Clara
Dott. Ad. A. Gerdino Demo
Dott. Guido Guella
Dott. Fabio Oneglia
Dott. Paolo Nagar
Dott. Luca Occhietti
Dott. Danilo Santagà
Dott. Alberto Santi
Dott. Luca Valdemeri
Avv. Piero Marchetti
Dott. Stefano Cesari
Dott. Andrea Vaghi
Dott. Yuri Zugolaro
Dott. Francesco Manegazza
Dott. Gianfranco Butchini
Dott. Federico Venturi
Dott. Andrea Albanico
Dott. Luca Marvaldi
Dott. Stefano Barletta
Avv. Roberto Di Vito
Dott. Luca Fossati
Dott. Claudio Schettini
Dott. Giuseppe Cagliero
Dott. Fabio Landuzzi
Dott. Bettina Sallamando
Dott. Guido Doneddu
Dott. Rag. Carlo Dori
Dott. Rosita Natta
Dott. Maura Bergamini
Dott. Nathalie Brazzelli
Dott. Andrea Capanni
Dott. Fabio Carusi
Avv. Maria Clelia Chinappi
Avv. Francesco De Fazio F.
Avv. Tonio Di Iacovo
Avv. Anna-Manuela Gilioli
Avv. Gian Luca Grossi
Dott. Antonella Koenig
Dott. José Metrangola
Dott. Giuliana Monte
Dott. Maria Palacino
Dott. Andrea Pirola
Dott. Roberto Pirola
Dott. Gianluca Pozzi
Avv. Gianluca Saccoccia
Avv. Pierluigi Samanin
Dott. Antonella Silvestri
Dott. Monica Valentino
Dott. Marco Vianello
Dott. Emanuela Viotto
Dott. Luca Angerelli
Avv. Alberto Bertuzzo
Dott. Giuseppe Bora
Dott. Barbara Castelli
Dott. Laura Cellini
Dott. Marco Clementi
Avv. Paolo Consales
Dott. Federico Conte
Dott. Riccardo Di Salvo
Dott. Antonio Ferraù
Dott. Christian Geronzi
Avv. Francesco Lamperti
Dott. Stefania Meschini
Dott. Marco Micheli
Dott. Filippo Momi
Dott. Carlo Musante
Dott. Luca Neri
Dott. Federico Ragazzini
Avv. Giorgio Recine
Dott. Antonio Ricci
Dott. Emanuele Roncelli
Dott. Andrea Savino
Dott. Giacomo Succi
Dott. Giuseppe Tarantino
Dott. Fabrizio Tiventi
Dott. Cristina Trossi
Avv. Mario Valentini
Dott. Claudio Vicinanza
Dott. Maddalena Antonini
Avv. Monica Barbieri
Dott. Alessandro Benassi
Avv. Emilia Bontempi
Dott. Massimo Braga
Dott. Andrea Brambilla
Dott. Federico Carducci
Dott. Antonio Carino
Dott. Giovanni Carofiglio
Dott. Claudio Caserta
Avv. Alessandro Cavallanti
Dott. Giovanni Cecchi
Avv. Fabrizio De Luca
Avv. Marco Di Liberto
Avv. Daniele Ghedi
Dott. Alessandro Gnanelli
Dott. Maximiliano Gobbi
Dott. Ignazio La Cella
Dott. Laura Magnani
Avv. Lorenzo Muzi
Dott. Francesca Onofri
Avv. Umberto Orso Giaccone
Dott. Luca Palma
Avv. Rosanna Pellerino
Avv. Lucia Secchiarelli
Dott. Marco Sensidoni
Dott. Gianni Tanca
Avv. Dante Taroni
Avv. Ermanno Vaglio
Dott. Davide Villa
Dott. Francesco Zondini

Pertanto, con la presente Swiss sottopone alla Vostra attenzione gli impegni di cui al punto 2 della lettera del 30 marzo 2018 (Doc. 1) modificati in conformità con quanto sopra. Il testo degli impegni modificati di cui ai punti 1. – 6. che seguono, non è confidenziale e può essere utilizzato per un'eventuale pubblicazione.

1. Condizioni di trasporto

SWISS modificherà entro circa quattro settimane il testo dell'art. 3.3.1 (a) come segue, cancellando ogni riferimento al punto di partenza e punto di arrivo in Italia:

3.3.1 (a) In deroga all'articolo 3.3.1 di cui sopra, si applica quanto segue ai passeggeri che hanno acquistato un biglietto SWISS in Italia, tramite il sito Internet italiano di SWISS (www.swiss.com/it), biglietteria SWISS, agenzie di viaggio o call center SWISS. Tale passeggero non è tenuto a pagare né una tariffa aggiuntiva ricalcolata né un supplemento ai sensi dell'articolo 3.3.1 nel caso in cui tale passeggero informi SWISS che non possa, per qualsiasi motivo, utilizzare il volo di andata, ma voglia comunque utilizzare il volo di ritorno o, nel caso di biglietti multi-tratta, le tratte del ritorno. SWISS deve essere avvisata entro 24 ore successive all'orario di partenza della prima tratta inutilizzata del volo di andata ovvero, qualora l'orario di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore del volo di andata inutilizzato, almeno 2 ore prima della partenza del volo di ritorno, contattando [link Swiss Contact Center]. In assenza di tale avviso, tali passeggeri saranno trattati in conformità all'articolo 3.3.1 sopracitato.

2. FAQ

SWISS ha già aggiunto una nuova domanda e risposta con riferimento alla *No Show Rule* nelle FAQ sul sito italiano. Il testo rimarrà invariato, ma il link sarà collegato con il nuovo testo dell'art. 3.3.1 (a) di cui al punto 1 che precede.

D: Cosa posso fare se non utilizzo il volo di andata del mio biglietto acquistato in Italia?

R: Per biglietti venduti in Italia, si rinvia all'art. 3.3.1 (a) delle nostre condizioni di trasporto [link collegato all'art. 3 delle condizioni di trasporto presenti sul sito internet italiano]

3. Procedura di prenotazione sul sito web italiano

Come già comunicato con lettera del 30 marzo 2018, SWISS informerà i consumatori italiani durante la procedura di prenotazione sul sito web italiano di SWISS in merito alla *No Show Rule* tramite il seguente avviso alla fine delle pagine web dove si scelgono i voli. Visto che per tali modifiche tecniche SWISS dipende da un *provider* esterno che gestisce e cura il sito web di SWISS, e pertanto provvede ad effettuare, ed implementare, tutte le modifiche *script* per SWISS, tale modifica – unitamente alle ulteriori modifiche di cui alla presente lettera - potrà essere ragionevolmente online entro quattro settimane circa.

E' fatta eccezione solo per biglietti SWISS venduti in Italia: se il passeggero non può utilizzare, per qualsiasi ragione, la tratta di volo di andata, ma vuole comunque utilizzare il volo di

ritorno, o, nel caso di biglietti multi-tratta, le tratte del ritorno, si prega di informare SWISS entro 24 ore successive all'orario di partenza della prima tratta inutilizzata del volo di andata ovvero, qualora l'orario di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore del volo di andata inutilizzato, almeno 2 ore prima della partenza del volo di ritorno, contattando [link Swiss Service Center]. In assenza di tale avviso, il passeggero verrà trattato in conformità all'articolo 3.3.1: la prenotazione verrà cancellata e il passeggero dovrà pagare la tariffa ricalcolata e/o l'eventuale supplemento per il biglietto nuovamente emesso. Per dettagli si rinvia all'art. 3.3.1 delle condizioni di trasporto [link collegato all'art. 3 delle condizioni di trasporto presenti sul sito internet italiano].

4. Comunicazione inviata al passeggero con il biglietto elettronico

Come già comunicato con lettera del 30 marzo 2018, SWISS provvederà ad inserire nella comunicazione inviata al passeggero con il biglietto elettronico il seguente avviso in merito alla *No Show Rule* – unitamente alle ulteriori modifiche di cui alla presente lettera - quattro settimane circa. Visto che SWISS ha affidato *in outsourcing* ad una società terza l'invio di gran parte delle comunicazioni email ai clienti, SWISS dovrà incaricare un soggetto terzo per implementare le modifiche in tali email.

Come nel caso della procedura di prenotazione (cfr. punto 3 che precede) anche l'invio delle email richiede l'intervento di un soggetto terzo e SWISS dipende dai cicli di pubblicazione (release) di tali providers, motivo per cui è necessario più tempo per realizzare tali modifiche nei confronti di quelli che possono essere gestiti internamente da SWISS.

AVVISO: *per biglietti SWISS venduti in Italia si applica quanto segue: se il passeggero non può utilizzare, per qualsiasi ragione, la tratta di volo di andata, ma vuole comunque utilizzare il volo di ritorno, o, nel caso di biglietti multi-tratta, le tratte del ritorno, si prega di informare SWISS entro le 24 ore successive all'orario di partenza della prima tratta inutilizzata del volo di andata ovvero, qualora l'orario di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore del volo di andata inutilizzato, almeno 2 ore prima della partenza del volo di ritorno, contattando [link Swiss Service Center]. In assenza di tale avviso, si applicherà la regola generale in merito alla sequenza dei tagliandi di volo. Per dettagli si rinvia all'art. 3.3.1 delle condizioni di trasporto [link collegato all'art. 3 delle condizioni di trasporto presenti sul sito internet italiano].*

5. Formazione del personale della biglietteria, call center e agenzie di viaggio

Entro quattro settimane circa SWISS informerà con comunicazione scritta inviata a mezzo email, seguita anche successivamente da linee guida tecniche interne, il personale della biglietteria, call center, agenzie di viaggio e altro staff di SWISS incaricato di modificare prenotazioni, in merito alle suddette modifiche apportate all'eccezione italiana sulla *No Show Rule* come specificata sopra al punto 1 affinché i consumatori italiani siano correttamente e debitamente informati.

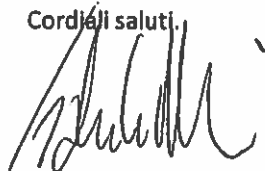
6. Ricerca sul sito internet italiano

In aggiunta a quanto sopra, e al fine di facilitare l'accesso alle informazioni da parte dei consumatori italiani, SWISS fornirà entro quattro settimane circa anche la possibilità di cercare la *No Show Rule* ("no show rule Italy") per i biglietti venduti in Italia tramite "search" del sito web italiano di SWISS.

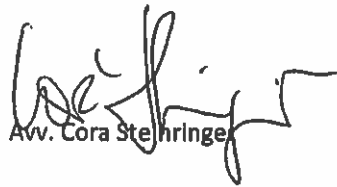
SWISS si riserva di fornire ulteriori informazioni e/o documenti in merito a quanto sopra, nonché si rende disponibile a fornirli, ove richiesto da codesta Autorità.

Rimaniamo a Vostra disposizione per qualsivoglia ulteriore chiarimento dovesse rendersi necessario.

Cordiali saluti.



Avv. Gabriele Bricchi



Avv. Cora Stehringer

Allegati: c.s.