



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell' 8 maggio 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;

VISTO il proprio provvedimento del 17 ottobre 2018, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede legale di Blue Panorama S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 23 gennaio 2019, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Blue Panorama Airlines S.p.A. (di seguito anche “BP” - C.F. 13974081005), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del

Codice del Consumo. Società per azioni a socio unico¹, ha sede legale a Fiumicino ed è attiva nel trasporto aereo passeggeri e merci. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2017, il professionista ha realizzato ricavi pari a oltre 245 milioni di euro. La Compagnia opera anche nel settore *low cost* con il marchio Blue-Express.com.

2. Altroconsumo, in qualità di segnalante, associazione indipendente di consumatori, membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, con sede centrale a Milano.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere dal professionista e relativa alla rigorosa applicazione di una *penale* ai consumatori – richiesta nell'imminenza del volo e a pena di divieto d'imbarco a bordo dell'aeromobile - consistente nel pagamento di nuovo biglietto per il servizio già acquistato e, successivamente, di un emolumento aggiuntivo (*reprint fee*) di rilevante importo a motivo della non corretta registrazione in sede di prenotazione del nominativo del passeggero, specificamente per l'ipotesi di omissione dell'eventuale secondo/terzo nome o cognome oppure nel caso di alterazione/mancaza di alcune lettere (cd. *policy sul nominativo*).

4. In particolare, in base a numerosissime segnalazioni raccolte a partire da agosto 2017 e fino al mese di aprile 2019^{*2}, i consumatori incorsi nelle suddette *irregolarità*, in alcun modo preallertati e/o informati dal Vettore sulla connessa *policy*, sono stati costretti - una volta giunti all'imbarco e al fine di non perdere il volo in partenza già regolarmente saldato (e gli eventuali voli in connessione) – all'immediato pagamento in biglietteria aeroportuale di un nuovo biglietto per lo stesso viaggio originariamente prenotato oppure, a partire da aprile del 2017, al versamento di una *fee*, non

¹Dal 15 dicembre 2017, il 100% delle azioni di Blue Panorama S.p.a. è detenuto dal gruppo UVET VIAGGI TURISMO S.p.A. (C.F. 04700360151).

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

² Come pervenute all'Autorità (docc. da 1 a 8, 22, 23, da 27 a 29, 50, 53, 56, 71, 74, 76 e 76.1 dell'indice del fascicolo), oppure direttamente al professionista (doc. 35.1 dell'indice del fascicolo, Cartelle [omissis]/Interne, [omissis] Reclami via mail, [omissis]/Scan reclami BV, dell'indice ispettivo – file da 103 a 180 e da 193 a 297) nonché presenti nel web (docc. da 10 a 18, 66 e 67 dell'indice del fascicolo)

rimborsabile, di 50 euro per ogni passeggero e per ciascuna delle tratte contemplati nel titolo di viaggio.

6. I suddetti addebiti, sostanzialmente indipendenti da esigenze di sicurezza della circolazione aerea, non sono stati evitati né rimborsati ai passeggeri neppure laddove l'alterata o incompleta annotazione del nominativo inserito in prenotazione è derivata dalle caratteristiche del sistema di acquisto *on line* di BP, segnatamente con riguardo al limitato spazio ivi disponibile per l'inserimento di tutti i nomi/cognomi dei viaggiatori ed, altresì, a causa del disallineamento tra le interfacce operative del Vettore e dei siti internet di taluni intermediari di vendita.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

Attività istruttoria

5. In relazione alla pratica commerciale e alle condotte sopra descritte, in data 17 ottobre 2018³ è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS11076 nei confronti del suddetto professionista per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

In tale sede, veniva, in primo luogo, contestata l'omessa o decettiva comunicazione veicolata dal professionista ai consumatori circa esistenza, modalità esecutive e conseguenze dell'inosservanza dell'obbligo di annotare correttamente e in modo completo tutti i nomi dei passeggeri; inoltre, veniva ipotizzata l'aggressività insita nell'imposizione alla clientela di oneri supplementari, rilevanti ed ingiustificati – poiché scollegati dall'erogazione di una distinta prestazione ed indipendenti da esigenze di sicurezza del trasporto – nonché in ragione della considerevole limitazione della libertà di scelta subita, proprio nell'imminenza del volo, dal consumatore, indotto al pagamento immediato di nuovo biglietto o di una *fee* in aggiunta al prezzo, già corrisposto, del servizio originariamente prenotato, al fine di scongiurare la perdita del servizio medesimo e dei voli eventualmente in connessione.

6. In data 22 ottobre 2018 è stata effettuata una visita ispettiva presso la sede legale di BP, nel corso della quale sono stati acquisiti svariati documenti

³ L'avvio è stato comunicato il 22 ottobre a BP, in occasione della visita ispettiva presso la sede legale della società, e il 23 ottobre ad Altroconsumo e agli altri segnalanti.

relativi alla pratica commerciale oggetto del presente procedimento.

7. In esito ad istanza pervenuta il 31 ottobre 2018, BP ha avuto accesso agli atti del procedimento il successivo 6 novembre 2018⁴. Il 31 ottobre 2018 è giunta anche la richiesta del professionista di essere sentito in audizione: questa si è tenuta il 15 febbraio 2019⁵.

8. Il 12 novembre 2018, BP ha fornito documentati riscontri alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento e svolto osservazioni difensive. Il 16 novembre 2018 è pervenuta un'integrazione documentale da parte del professionista.

9. Il 6 dicembre 2018, il professionista ha presentato, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, impegni intesi a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione⁶.

Detti impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 23 gennaio 2019, come comunicato al professionista il 25 gennaio 2019⁷, in quanto relativi a condotte suscettibili, una volta accertate, di integrare fattispecie di pratiche commerciali "*manifestamente scorrette e gravi*", per le quali l'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, non può trovare applicazione. Nel caso di specie, inoltre, l'Autorità ha ravvisato la sussistenza dell'interesse a procedere all'accertamento dell'eventuale infrazione.

10. L'8 marzo 2019 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 28 marzo 2019⁸.

11. Il 28 marzo 2019, il professionista ha prodotto una documentata memoria conclusiva presentando anche istanza di audizione avanti al Collegio che è stata poi rigettata dall'Autorità nell'adunanza del 3 aprile 2019⁹.

2) Le evidenze acquisite

2.1 La costituzione della Compagnia

12. Il professionista ha precisato¹⁰ che la compagnia Blue Panorama Airlines S.p.A. (BP) - formalmente costituita il 4 agosto 2016 - ha iniziato ad operare

⁴ Doc. 51 dell'indice del fascicolo

⁵ Doc. 62 dell'indice del fascicolo

⁶ Doc. 55 dell'indice del fascicolo

⁷ Doc. 57 dell'indice del fascicolo

⁸ Docc. 68 e 69 dell'indice del fascicolo

⁹ Docc. da 70 a 70.10 e 73 dell'indice del fascicolo

¹⁰ Nelle proprie difese (doc. 52 dell'indice del fascicolo)

come Vettore aereo il 1° ottobre 2016, giusta licenza di esercizio e certificato di operatore aereo rilasciati, in pari data, da ENAC.

L'attività di trasporto aereo, in particolare, è stata trasferita a BP a mente di atto di conferimento di ramo d'azienda aeronautica da parte della distinta "*Blue Panorama Airlines S.p.A. in Amministrazione Straordinaria*"¹¹; per effetto del medesimo atto, in ossequio alla vigente legislazione fallimentare nazionale, non sono stati trasferiti all'odierno professionista i debiti e le responsabilità afferenti all'azienda oggetto di conferimento e antecedenti al 1° ottobre 2016.

2.2 La "*policy sul nominativo*" adottata in via continuativa da BP

13. Come dettagliato meglio in seguito, la *policy sul nominativo*, posta in essere in via continuativa dal Vettore, è stata diversamente modulata nel tempo.

a) La *policy sul nominativo* adottata anteriormente al mese di maggio 2017

14. A partire da agosto 2016¹², BP ha imposto alla clientela l'obbligo di annotare, in sede di prenotazione del biglietto, il nominativo del passeggero completo dei secondi/terzi nomi e cognomi. Più specificamente, risulta che BP avesse dapprima optato, adducendo *superiori disposizioni di sicurezza*, per negare *tout court* l'imbarco ai passeggeri in posizione "irregolare" circa l'annotazione dei propri dati, vincolandoli – quale unica alternativa alla perdita del volo già pagato - all'acquisto, direttamente e solo in aeroporto, di un nuovo biglietto, ovviamente al prezzo di vendita applicato a quel momento¹³.

15. Dalle rilevazioni istruttorie emerge chiaramente che tale *policy* è stata applicata con estrema intransigenza ai passeggeri in aeroporto¹⁴. In una e-mail inviata, il 6 febbraio 2017, ad altri addetti della società e ad operatori

¹¹ Già dichiarata insolvente dal Tribunale di Roma, BA Spa era stata ammessa alla procedura concorsuale speciale dell'Amministrazione straordinaria a far data dal 17 marzo 2014.

¹² Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/2016, file 36 dell'indice ispettivo; Cartella [omissis]/2017, file 37 dell'indice ispettivo).

¹³ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 311 dell'indice ispettivo).

¹⁴ Da un documentato reclamo del 28 giugno 2017, emerge che il professionista abbia negato l'imbarco anche ad un passeggero non vedente a causa dell'asserito - mancato inserimento in prenotazione del secondo nome. Il reclamante produce, tra altra, anche documentazione rilasciata dall'agenzia di viaggio (ove era stato acquistato il biglietto) a comprova del corretto inserimento, nell'originaria prenotazione di tutti i nomi del passeggero. Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan reclami BV, file 200 dell'indice ispettivo)

turistici il Responsabile [omissis] esortava “Vi ricordo che le tariffe LOW COST da noi praticate non lasciano spazio ad alcuna tolleranza, facciamo viaggiare i passeggeri a prezzi irrisori pertanto è corretto applicare le regole in modo ferreo”¹⁵.

16. Non è stato concesso alcun margine di tolleranza neppure per minimo errore di digitazione almeno fino al 1° marzo 2017, allorché è stato deciso, all’interno della società, “a livello commerciale e limitatamente ai voli BXP” (ossia Low Cost) “di concedere tolleranza di due lettere sui nomi dei passeggeri che risultassero non conformi al documento di identità al momento della partenza **per semplici errori di digitazione, esclusi quindi i seguenti casi:**

- la palese sostituzione del passeggero viaggiante ovvero il cambio da un nome di senso compiuto ad un altro
- **l’aggiunta di ulteriori nomi/cognomi non presenti in prenotazione** il cambio di genere da maschio a femmina che rimane non possibile”¹⁶.

17. L’applicazione inflessibile della policy sul nominativo è stata mantenuta nonostante l’omessa o l’inadeguata informativa fornita alla clientela in fase precontrattuale o anche nei successivi contatti col Vettore prima della procedura di imbarco. Infatti, in base alla stessa documentazione prodotta dal professionista¹⁷, le Condizioni Generali di vendita (*Termini e Condizioni*) aggiornate al 12 novembre del 2012, si limitavano a prevedere sul punto (art. 7.3) che “qualora i documenti esibiti dal passeggero non risultassero validi o qualora il nome del passeggero indicato nella prenotazione non dovesse corrispondere a quello sul documento di identità, il Vettore rifiuterà l’imbarco ed il passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso”. Identica prescrizione era stata poi riportata anche nelle FAQ aggiornate al 2 gennaio 2013¹⁸ nonché nelle Condizioni Generali di vendita in vigore dal 15 ottobre 2015: in seno a queste ultime, con esclusivo riferimento ai viaggi da/per/con scalo a Cuba/Messico, si prescriveva ai passeggeri di “fornire al momento della prenotazione/emissione del biglietto o comunque entro e non oltre le 72 ore prima della partenza”, alcuni dati personali tra cui “nome e cognome identici a quanto riportato sul passaporto (...). In assenza di tali dati (...) non sarà possibile procedere all’imbarco, con espressa esclusione di

¹⁵ Doc. 35.1 dell’ indice del fascicolo (Cartella [omissis]/2017, file 37).

¹⁶ Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis]/2017, file 37 dell’indice ispettivo, in particolare la e-mail inviata il 1 marzo 2017 dal Responsabile [omissis]).

¹⁷ Docc. 52.4, 52.5 e 52.6 dell’indice del fascicolo

¹⁸ In risposta alla domanda “Quali sono le procedure una volta giunto in aeroporto?” Doc. 52.5 dell’indice del fascicolo.

qualsivoglia responsabilità in capo al Vettore” (art. 3.7)¹⁹.

18. All’epoca, e fino alla vigenza della *policy* sul nominativo come sopradescritta, non veniva fornito ai consumatori nessun altro *alert* o informazione di ulteriore dettaglio su distinti supporti comunicativi – e, in particolare, durante la procedura di acquisto *on line* dei titoli di viaggio e in seno alla ricevuta cartacea rilasciata dopo tale procedura²⁰ - circa l’obbligo di indicazione completa e corretta del nominativo in prenotazione e in merito alle onerose conseguenze della sua violazione.

19. Le evidenze ispettive attestano, infatti, reiterate proteste e i reclami dei passeggeri incorsi nell’errore di annotazione del nominativo nonché la piena consapevolezza del Vettore riguardo al malcontento verificatosi tra i clienti (soprattutto dei *frequent flyers* della Compagnia) sorpresi e irritati riguardo alla *policy* allora applicata²¹ anche attesa l’assente comunicazione preventiva e l’applicazione a ridosso dell’imbarco²².

20. Nonostante la perseverante applicazione, emerge, altresì, una variabile ed incostante modulazione della *policy* poiché in concreto demandata agli addetti delle società aeroportuali al *gate* d’imbarco, non sempre correttamente allineati alle direttive di BP²³.

21. Il carattere evidentemente diffuso dell’insoddisfazione tra i passeggeri sul punto era ben conosciuto dalla Compagnia e tale da generare, ancora a inizio del 2017, ampio dibattito interno anche al fine di riorientare opportune

¹⁹ Tale prescrizione era stata inserita nelle Condizioni Generali di vendita allora vigenti, in adeguamento alle procedure Secure Flight definite dalla Transportation Security Administration -TSA (vedasi infra, sub “Le difese del professionista”)

²⁰ In un reclamo del 14 giugno 2017, il consumatore produce copia dell’ e- ticket receipt emessa il 21 aprile precedente: doc. 35.1 dell’indice del fascicolo -Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 206; vedasi anche, nella stessa cartella, il file 213.

²¹ Dai documenti ispettivi emerge chiaramente come i vari passeggeri incappati nell’errore sul nominativo abbiano spesso protestato vibratamente in aeroporto chiedendo anche l’intervento delle forze dell’ordine, con conseguente disturbo e rallentamento (se non addirittura compromissione) delle operazioni di imbarco: doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 308 e 311 dell’indice ispettivo; Cartella [omissis]/interne, file 103, 104 e 105 dell’indice ispettivo).

²² Dal reclamo di un passeggero abituale – riportato in uno scambio di e-mail di marzo del 2017 tra Responsabili e dipendenti di BP (Doc. 35.1-Cartella [omissis], file 311) – emerge come lo stesso fosse del tutto meravigliato dal nuovo l’obbligo di acquisto, alternativo al diniego di imbarco, di un nuovo biglietto per lo stesso volo a prezzo ricalcolato, a causa della mancata registrazione del secondo nome di battesimo (“Oggi per la prima volta in vita mia mi è capitato qualcosa che considero essere di eccezionale gravità: al check-in del volo Milano Malpensa-Tirana BV 2330 del 23 marzo 2017 non hanno accettato il mio biglietto aereo fatto online esattamente come tutti i biglietti precedenti (ben oltre 1000 voli) con la scusa che il mio nome non era completo. Acquisto oltre 100 voli l’anno, solo con voi quest’anno ho già volato almeno 7 volte, non contando i voli odierni, è mai nessuno ha sindacato sulla completezza del mio nome”). Vedasi anche i reclami, ad es, in doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 271 dell’indice ispettivo).

²³ Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis]/interne, file 105 dell’indice ispettivo).

strategie commerciali per non perdere clientela²⁴; BP era, del pari, consapevole del fatto di essere pressochè l'unica Compagnia aerea a mantenere un atteggiamento assai intransigente in materia di *policy* del nominativo²⁵ e che l'incidenza della stessa, come allora in uso, si attestasse in media su *“più del 50% dei passeggeri presenti su un volo”*²⁶.

22. Inoltre il Vettore, avvertito (e preoccupato) delle possibili ricadute commerciali della *policy del nominativo*, ipotizzava prima²⁷ ed introduceva poi alcune modifiche – come la *“reprint fee”* di cui si dirà dopo – ad asserito *“temperamento”* pro-consumatori della rigidità della regola previgente (la perdita definitiva del volo) attraverso il pagamento di un sovrapprezzo, al reale scopo di evitare la fuga di clienti e mantenere ricavi aggiuntivi rispetto al prezzo del biglietto. Al riguardo, infatti, un dipendente della Compagnia informava per e-mail il Responsabile [omissis] che *“la gestione dei passeggeri in alcune situazioni (legati principalmente alla presenza o mancanza di eventuali secondo o terzo nome) è diventata difficoltosa; è anche capitato di lasciare a terra nostri frequent flyer che avevano sempre volato senza apporre il secondo nome. Ritengo che questo nuovo modus operandi ci starà sicuramente facendo guadagnare svariati soldi ma a lungo andare rischiamo di perdere parti di quei passeggeri a cui abbiamo imposto il pagamento di un nuovo biglietto per la mancanza di un secondo e in alcuni casi addirittura terzo nominativo”*. E ancora, altro dipendente, confermando l'insofferenza della clientela (*“...su ogni volo abbiamo numerosi casi di malcontento, contestazioni, richieste di rimborso e spesso presenza di polizia”*), sollecitava una verifica interna al fine di sondare la possibilità di un'applicazione più *flessibile* (pro-consumatori) della regola sul diniego di imbarco non solo alla luce della normativa vigente ma anche da parte dei vertici della Società²⁸.

²⁴ Doc. 35.1 (Cartella [omissis], file 105; Cartella [omissis], file 311). In una e-mail del 5 aprile 2017, la responsabile del [omissis] sottopone all'[omissis] e al Responsabile [omissis] la proposta – rappresentata da un consumatore in seno al suo reclamo – di inserire, in fase di prenotazione on line “una dicitura di questo tipo: il nominativo inserito dovrà corrispondere esattamente a quello riportato sul documento di identità presentato in fase di accettazione (compresi eventuali secondi nomi o doppi cognomi)” (Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo - Cartella [omissis], file 103).

²⁵ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/interne, file 105 dell'indice ispettivo).

²⁶ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/interne file 107 dell'indice ispettivo).

²⁷ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Interne, file 104 e 105).

²⁸ Il medesimo dipendente proseguiva, affermando: “ciò che non comprendo non è tanto nel pretendere che in prenotazione esca il nominativo completo, quanto non dare la possibilità ai passeggeri di poter pagare una fee per la modifica del nome (vedi nostra procedura LH). La maggior parte dei passeggeri lamenta proprio questo: “nome” sbagliato saluti e arrivederci”. E ancora: “Fermare un passeggero perché ha prenotato senza il secondo/terzo nome, di per se non credo sia illegale, ma la percezione che i passeggeri hanno di questa policy, vi assicuro che non è delle migliori. Vi presento la casistica di più difficile gestione che si possa incontrare: passeggero web check in prenotatosi con nominativo incompleto; non essendoci i

b) la “Reprint fee” quale più recente alternativa al diniego di imbarco

23. Come emerso da varie acquisizioni istruttorie²⁹ e confermato dalle difese del professionista³⁰, la *reprint fee* – ossia l’onerosa “penalità” applicata per tratta/viaggiatore al fine di *sanare le irregolarità* sul nominativo in prenotazione e consentire l’imbarco al passeggero – è stata introdotta ad aprile 2017.

Il Vettore diramava verso dipendenti, addetti aeroportuali, operatori turistici in convenzione - ma non anche al pubblico - l’avvenuto aggiornamento sulla policy “*name on ticket*”, nei seguenti termini: “*Nel caso di discrepanza tra il nome riportato sul documento presentato al check-in/gate ed il nome sulla prenotazione dovuta alla mancanza in prenotazione del secondo ed eventualmente del terzo nome sarà dovuta al check-in o al gate una FEE di EUR 50 per REPRINT BOARDING PASS con il nome corretto. (...) Nel caso in cui il passeggero rifiuti di pagare la REPRINT FEE di EUR 50 si procederà con DENIED BOARDING. Il pagamento della REPRINT FEE per un volo nell’itinerario non costituirà sanatoria per i voli successivi, se il nome è errato in prenotazione la REPRINT FEE sarà richiesta al check-in di ogni volo nell’itinerario*”³¹.

Al contempo, forniva - sempre ai medesimi destinatari - anche un’esemplificazione delle specifiche *irregolarità* assoggettabili alla nuova policy limitatamente ai voli *low cost*³².

tempi necessari per farlo tornare in biglietteria ed adeguare la sua prenotazione, l’unica soluzione è cancellarlo e qualora fossero coinvolti dei minori, cancellare anche loro”. Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis]/interne, file 107 dell’indice ispettivo).

²⁹ Doc. 12 dell’indice del fascicolo; doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis]/2017, file 37 dell’indice ispettivo).

³⁰ Doc. 52 dell’indice del fascicolo

³¹ Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis]/2017, file 37 dell’indice ispettivo – e mail del 26 aprile del 2017 inviata dal Responsabile [omissis]).

³² Nel documento veniva fornita la seguente esemplificazione:

“MACCARONI/GIUSEPPE MR

- can be updated to MACCARONI/GIUSEPPE MARIO MR with a fee of EUR 50 for BP REPRINT
- ROSSI/MAIRA MS
- can be updated to ROSSI/MARIA MS
- cannot be updated to ROSSI/MARIO MR à as it is a gender change
- cannot be updated to ROSSI/MARINA MS à as it is a full name change
- cannot be updated to ROSSI/MARTA MS à as it is a full name change
- can be updated to ROSSI/MARIA CARMEN MS with a fee of EUR 50 for BP REPRINT
- BIANCHI/MARINO MR
- cannot be updated to BIANCHI/MARINA MS à as it is a gender change
- cannot be updated to BIANCHI/MARIO MR à as it is a full name change
- cannot be updated to BIANCHI/MARTINO MR à as it is a full name change
- HOXHA/GENTIAN MR
- can be updated to HOXHA/GENTJAN MR
- can be updated to HOXHA/GENTJAN DHIMITER MR with a fee of EUR 50 for BP REPRINT

Di seguito si riportano vari aspetti della più recente *policy sul nominativo*.

§ L'informativa alla clientela

24. Le evidenze ispettive attestano come il professionista non abbia fornito alla clientela alcuna specifica comunicazione sull'avvenuta modifica della *policy* sul nominativo.

25. Da svariati reclami pervenuti al Vettore risulta addirittura che, nonostante la mancata comunicazione preventiva, la nuova *policy* sia stata applicata anche a quei passeggeri che avessero prenotato (e pagato) il volo prima della sua introduzione sebbene in relazione a viaggi da effettuarsi successivamente al mese di aprile 2017³³.

26. Risulta, soltanto, che all'atto dell'introduzione della *reprint fee*, fosse stato collocato un *alert* in seno alla procedura di acquisto *on line* sul sito aziendale. L'*alert* allora apposto all'atto dell'inserimento dei nomi dei passeggeri (*"Chi vola? (inserire il nome e cognome come riportato sul documento d'identità)"*)³⁴, non evidenziava, tuttavia, la reale portata – e vincolatività – della prescrizione in quanto non accompagnata, oltre che dall'opportuna esemplificazione delle possibili *irregolarità* sul nominativo³⁵, soprattutto dall'indicazione esplicita delle conseguenze derivanti alla clientela dalle irregolarità medesime, come il diniego di imbarco o l'addebito della *fee* prevista.

27. Della scarsa trasparenza della prescrizione era consapevole anche la Compagnia atteso che, anche all'indomani dell'introduzione del suddetto *alert*, restava viva la discussione interna sull'opportunità di chiarire ulteriormente il *wording* al fine di deflazionare reclami e proteste dei viaggiatori. In una e-mail del 24 aprile 2017 rivolta al Responsabile [omissis] e all'[omissis] si indicava: *"Troppo generico. Io metterei un pop-up o un warning con qualcosa di più' chiaro, considera che abbiamo una bella gamma di passeggeri. Esempio: INSERIRE IL NOME E COGNOME*

-
- cannot be updated to HOXHA/GENTJANA MS as it is a gender change
 - VERDI/ALESNADRO MR
 - can be updated to VERDI/ALESSANDRO MR
 - cannot be updated to VERDI/ALESSANDRA MS as it is a gender change
 - can be updated to VERDI/MARIO ALESSANDRO MR with a fee of EUR 50 for BP REPRINT".

Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/2017, file 37 dell'indice ispettivo).

³³ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 235, 236, 237 dell'indice ispettivo).

³⁴ Doc. 12 dell'indice del fascicolo; Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 32 dell'indice ispettivo).

³⁵ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/2017, file 37).

(OBBLIGATORIO ANCHE I SECONDI E TERZI NOME E COGNOME) COME RIPORTATO SUL DOCUMENTO D'IDENTITÀ CHE VERRÀ PRESENTATO AL MOMENTO DELL'ACCETTAZIONE. Se abbiamo tutti questi casi un motivo ci sarà". E ancora: "Importante che sul nostro sito sia chiaramente indicato - in fase d'inserimento nome (con un chiaro pop-up o altro) - l'obbligo di procedere con la compilazione di tutti i nomi riportati sul documenti d'identità che verrà presentato. **Se vogliamo essere così rigidi rispetto ad altri, dobbiamo essere inattaccabili sul nascere. Ci risparmiiamo discussioni**"³⁶.

28. Inoltre, risulta che il Vettore non avesse dato cenno alcuno della nuova policy in seno alle proprie condizioni generali di trasporto (*Termini e Condizioni/T&C*) almeno fino ai sei mesi successivi dall'introduzione della stessa³⁷. In particolare, in due e-mail inviate nel mese di giugno 2017 al Responsabile [omissis] e al [omissis] della Compagnia, due addetti fanno presente, in vista dell'incremento dei voli nel periodo estivo, che "Per poter meglio gestire le varie situazioni che verranno a crearsi e avere qualcosa da mostrare ai passeggeri imbestialiti a cui in alcuni casi ci vedremo costretti a negare l'imbarco, ritengo sia il caso di apportare qualche modifica in *Termini & Condizioni*, **al fine di evidenziare maggiormente quanto la nostra procedura prevede**. Infatti l'unica parte che tratta l'argomento della modifica del nominativo nelle prenotazioni" (ossia l'art. 6 allora vigente), "indica la fee da € 80,00 pagabile fino a -24h da STD, ma non cita minimamente quella da € 50,00 dovuta per nominativo incompleto pagabile in apt. (...). Al punto 7.3 invece si fa riferimento dell'obbligo di identità tra il nominativo riportato in prenotazione e quello presente sul documento, **non indicando nemmeno in questo frangente la possibilità di pagare una penale e poter volare**"³⁸.

29. Identica situazione è stata, poi, rilevata d'ufficio nel giugno 2018, nonostante la lieve modifica nel testo dell'alert ("Inserire tutti i nomi e

³⁶ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 32 dell'indice ispettivo).

³⁷ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan reclami BV, file 199 dell'indice ispettivo): il 23 maggio 2017 un passeggero che aveva prenotato un volo per la tratta Roma-Tirana riferisce che la policy sia stata applicata dal personale addetto in aeroporto il quale avrebbe fatto riferimento proprio a "Termini e Condizioni" allora vigenti. In realtà, allora all'art. 3.7. era precisato l'obbligo di indicare il full name in accordo al passaporto esclusivamente per i passeggeri da/per Cuba e Messico in ossequio alla procedura Secure Flight.

³⁸ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo- cartella [omissis]/Interne, file 108 dell'indice ispettivo). Anche in un reclamo inviato alla compagnia nell'ottobre del 2017, una consumatrice lamenta espressamente l'assenza di qualsiasi indicazione su esistenza e applicabilità della reprint fee in seno alle condizioni di trasporto di BP (Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo - cartella [omissis]/Reclami via mail, file 116 dell'indice ispettivo). Vedansi anche Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/interne, file 108; Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 211 e 214 dell'indice ispettivo).

cognomi così come riportati sul documento che verrà presentato all'imbarco") a cui si continuava a riservare, comunque, una ben scarsa evidenza grafica³⁹.

L'espresso riferimento alla *reprint fee*, è stato rinvenuto, invece, nei T&C rilevati d'ufficio sul sito aziendale il 26 giugno 2018⁴⁰.

30. Non ci sono, invece, evidenze circa la presenza di avvisi sulla modifica della *policy sul nominativo* in seno alle FAQ all'atto dell'introduzione della *reprint fee*; inoltre, quelle rilevate d'ufficio il 9 luglio 2018 si limitano ad accennare solo genericamente all'ostacolo all'imbarco del passeggero costituito dalla *non corrispondenza del nome con quello sul documento di identità*⁴¹.

31. Infine, dai reclami dei consumatori presentati al Vettore nel 2017⁴² e nel 2018⁴³ nonché dagli esemplari cartacei prodotti dallo stesso professionista in allegato alla prima memoria difensiva⁴⁴, emerge che la *conferma di prenotazione* emessa dal Vettore non recava – e, a tutt'oggi, continua ad omettere – qualsiasi cenno sulla *policy* inaugurata da aprile 2017.

§ La procedura applicativa della *reprint fee*

32. Sin dalla sua introduzione, la *reprint fee* è stata volutamente applicata dalla Compagnia in maniera inflessibile pretendendone il pagamento per ogni tratta e per ogni passeggero contemplati nel titolo di viaggio.

33. Il prelievo della *fee*, pur autonomamente deciso da BP, veniva da questi demandato al personale delle varie stazioni/società aeroportuali dedicato al Vettore presso i locali *desk* di imbarco o le biglietterie. Allo scopo, BP ha

³⁹ Doc. 19 dell'indice del fascicolo.

⁴⁰ Doc. 20 dell'indice del fascicolo. Al Parag. 7 ("Check – in) è, previsto che "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. Nel caso in cui nel documento di riconoscimento siano indicati due o più nomi e/o due o più cognomi è necessario che gli stessi siano riportati anche sul titolo di viaggio, pena il negato imbarco. Nei casi di cui sopra, l'imbarco può essere consentito se il passeggero richiede, in aeroporto e il giorno stesso del volo, di conformare il titolo di viaggio al proprio documento di riconoscimento pagando un supplemento di €50,00 – NON RIMBORSABILE – a tratta" in aggiunta ad una eventuale spesa amministrativa per detta operazione applicabile dalle biglietterie aeroportuali (punto 7.3).

⁴¹ Al punto "Quali sono le procedure una volta giunto in aeroporto?" è annotato: "Qualora i documenti esibiti dal passeggero non risultassero validi o qualora il nome del passeggero indicato sulla prenotazione non dovesse corrispondere a quello sul documento di identità, la Compagnia rifiuterà l'imbarco ed il passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso". Doc. 21 dell'indice del fascicolo.

⁴² In relazione a prenotazioni confermate, rispettivamente, il 1 giugno e il 3 luglio 2017: doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV- file 207 e 208 dell'indice ispettivo).

⁴³ in relazione a prenotazione effettuata il 6 aprile 2018: doc.35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, reclamo [omissis]file 251 dell'indice ispettivo).

⁴⁴ Doc. 52.8 dell'indice del fascicolo.

predisposto alcune “istruzioni”⁴⁵, che hanno subito progressivi aggiornamenti l’ultimo dei quali risale al gennaio 2018⁴⁶.

34. Nelle e-mail di giugno 2018 di accompagnamento delle istruzioni⁴⁷, il Vettore richiama ai collaboratori esterni in aeroporto le modalità di applicazione della *fee* nonché le distinte ipotesi per le quali non è ammessa alcuna sanatoria e il passeggero è obbligato di acquistare un nuovo biglietto⁴⁸.

35. In base alle predette istruzioni, la *fee* doveva essere pretesa ad ogni *check-in* relativo a ciascun volo/tratta previsti nel biglietto nonché corrisposta direttamente al Vettore senza alcuna trattenuta; nelle medesime e-mail si precisava che il compenso spettante per tali operazioni alla società aeroportuale “*sarà legato ad eventuali service fee che andrete ad addebitare direttamente ai passeggeri [alcune biglietterie incassano 60€ totali (50€ + 10€ service fee), altre 55€ totali]*”, evidentemente in aggiunta alla *reprint fee* qui all’esame⁴⁹.

36. Risulta, inoltre, che il Vettore abbia monitorato in maniera puntuale e continua il comportamento del personale addetto al controllo in aeroporto, al fine di addebitare alle società di *handling* o alle biglietterie (secondo la responsabilità dei casi) gli importi erroneamente non pretesi dai passeggeri in violazione delle suddette istruzioni⁵⁰.

37. Infatti, dalla documentazione risulta che il Vettore abbia richiamato ripetutamente agli addetti in aerostazione la necessità di applicare in maniera rigorosa la disciplina della *policy del nome*; tuttavia, oltre a fissare

⁴⁵ Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 307 dell’indice ispettivo)

⁴⁶ Ground operations procedures/GOP del febbraio 2017 ed aggiornate il 18 gennaio 2018: Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 29 dell’indice ispettivo; Cartella [omissis], file 298 e 299 dell’indice ispettivo).

⁴⁷ Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 298 e 299 dell’indice ispettivo).

⁴⁸ “Si rammenta che :

- è consentita la tolleranza sino a massimo 3 lettere di differenza sul nome o cognome ;
- in assenza in prenotazione di secondi nomi o cognomi presenti sul documento di viaggio, va incassata la fee di 50 € procedendo all’integrazione dei nominativi, quindi il passeggero verrà presso la biglietteria aeroportuale per saldare il dovuto ;
- per nomi o cognomi totalmente differenti o errati, i passeggeri saranno tenuti all’acquisto di un nuovo e-tkt, recandosi sempre presso la Vs biglietteria aeroportuale ;
- è possibile aggiungere e togliere nomi al costo di 50 € ;
- in caso di ripetizione del nome o del cognome, gli stessi potranno essere corretti al costo di 50 € ;
- permessa l’inversione NOME/COGNOME - free of charge ;
- la procedura non va applicata per gli Infant, i quali non pagano alcuna fee;
- cambio sesso non permesso”

I suddetti criteri ed esemplificazioni non risultano essere mai state replicate nei vari supporti comunicativi di BP destinati ai consumatori.

⁴⁹ Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 298 e 299 dell’indice ispettivo).

⁵⁰ Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis], dal file 301 al file 306; Cartella Busacca, file da 2 a 5; Cartella [omissis], file 10).

unilateralmente numerose regole di dettaglio all'interno della stessa *policy*, BP sarebbe spesso intervenuto a modificarle/dettagliarle⁵¹ senza, tuttavia, dare mai adeguata e corrispondente informazione ai consumatori – né preventiva e né specifica – sulle successive modifiche.

38. E' risultato, poi, che il pagamento della *fee* costituiva alternativa utile al diniego di salita a bordo unicamente per i soli passeggeri che effettuino il *check-in* in aeroporto poiché a coloro che optino per il *web check in* – e si presentino direttamente all'imbarco – non era possibile pagare direttamente al *gate*: tale disparità di trattamento è stata ammessa da BP già a ridosso dell'introduzione di tale onere⁵² ma l'esito della discussione interna non ha condotto ad un'applicazione maggiormente *customers oriented* su questo punto⁵³.

39. Emerge, d'altro canto, la consueta variabile applicazione, da parte degli addetti in aeroporto, dei criteri stabiliti dal Vettore al fine dell'imposizione della *reprint fee*⁵⁴: la circostanza – unita all'incompletezza dell'informativa (quando non omessa) sulla *policy* del nominativo⁵⁵ – ha ingenerato negli ignari consumatori l'impressione di un'applicazione incostante e “discrezionale” delle regole sul punto imposte da BP⁵⁶.

⁵¹ Per es, nelle interlocuzioni con gli addetti aeroportuali al controllo, emerge che questi non sempre abbiano osservato alla lettera il regime di “tolleranza” prescritto da BP. In particolare, il professionista aveva stabilito, a partire da marzo 2017, che fossero esclusi dall'applicazione della *fee* i casi in cui l'errore sul nominativo si limitasse alla mancanza o all'alterazione di 2 sole lettere (Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo/Cartella [omissis], file 305 dell'indice ispettivo). Risulta, invece, che a giugno del 2018, tale “tolleranza” fosse ampliata a tre lettere. Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 298 e 299 dell'indice ispettivo).

⁵² In mail interne scambiate nel periodo di marzo e aprile 2017: Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo, rispettivamente, Cartella [omissis]/interne, file 107 e Cartella [omissis], file 32. In tale ultimo documento un dipendente (e-mail del 19 aprile 2017, h. 18,45) afferma “ mi sento di aggiungere una terza problematica, ovvero l'impossibilità di sanare il caso che si presenta direttamente al gate, ovvero i web check in. O inibiamo il servizio (cosa non credo possibile, in quanto anacronistico e antieconomico) oppure li andremmo a penalizzare, in quanto di fronte allo stesso problema, al check-in si pagherebbe la *fee* mentre al gate dovremmo lasciarli a terra, dato che saremmo impossibilitati a incassare durante l'imbarco.”. Al riguardo, la risposta dell'AD è stata: “questa non può essere una motivazione: se una prestazione richiede il pagamento è il pax (passeggero) che deve organizzarsi per adempiere (carta di credito, ritornare alla biglietteria, etc.)”. Al che il dipendente incalza “Scusi dott. [omissis], ma al passeggero non si darebbe la possibilità di adempiere; vorrebbe dire automaticamente perdere il volo, in quanto è impensabile in meno di 30 minuti tornare in biglietteria, saldare e poi tornare di nuovo al gate. Inoltre non è solo un discorso di modalità di pagamento, neanche con carta di credito sarebbe possibile incassare”. Ma la risposta dell'AD è definitiva: “[omissis], se lei, da pax (passeggero), si presenta al gate con più chili di quelli che ha comperato per il suo volo o è pronto a fare quello che le chiederanno o non parte; questo intendevo dire. Cortesemente finiamo qui questa discussione che ci porta fuori strada”.

⁵³ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 32).

⁵⁴ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 310 e 312; Cartella [omissis], file 5; Cartella [omissis]/Scan Reclami BV file 195).

⁵⁵ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/reclami via e-mail, file 131).

⁵⁶ Ad es, un reclamante, ancora a gennaio 2018, si stupisce di essere stato obbligato al pagamento della *fee* di 50 euro nel volo di ritorno non avendo ricevuto, invece, alcuna contestazione nella tratta di andata contemplata nel medesimo biglietto (Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo/Cartella [omissis]/reclami via e-

40. Le evidenze acquisite indicano che il Vettore ha avuto piena contezza dei gravi disagi provocati ai passeggeri dall'applicazione della *reprint fee*, non solo per l'onere economico aggiuntivo e impreveduto, ma anche per la difficoltà pratiche e la strettissima tempistica incombenti al fine di “regolarizzare” la carta di imbarco – mediante il pagamento dell'emolumento aggiuntivo presso le biglietterie aeroportuali - in tempo utile per l'ammissione a bordo del velivolo⁵⁷. In alcune denunce emerge ad es. che, al fine di effettuare il pagamento della *fee* preteso direttamente in aeroporto, i passeggeri sono stati obbligati a lunghe file in biglietteria senza riuscire poi a salire effettivamente sul volo prenotato prima della chiusura del gate⁵⁸.

§ Incidenza e valore economico della policy sul nominativo/reprint fee

41. Lo stesso professionista evidenzia, nelle proprie difese, che il pagamento della *reprint fee* ha consentito la “regolarizzazione” di circa [20.000–30.000] biglietti nel periodo maggio 2017- agosto 2018⁵⁹.

42. Anche dai documenti ispettivi emerge la significativa incidenza economica di tale penalità applicata ai passeggeri ed espressamente “non rimborsabile”: in particolare, risulta che, nel biennio 2017/18, l'introito della *fee* – calcolato su un arco di circa otto mesi per ciascun anno – sia calato proporzionalmente molto meno rispetto al valore complessivo delle vendite di biglietti. In particolare:

- nel corso dell'intero 2017, i ricavi ottenuti dalla vendita complessiva di titoli di viaggio, ammontano a [omissis] euro mentre quelli sulla *reprint fee* (riscossa da maggio a dicembre) si attestano sui [500.000–600.000] euro;
- nel corso del 2018 (gennaio-settembre), i ricavi ottenuti dalla vendita complessiva di titoli di viaggio ammontano a [omissis] mentre quelli sulla *reprint fee* (gennaio-agosto) si attestano sui [400.000–500.000] euro⁶⁰.

mail, file 113) a riprova dell'applicazione variabile della policy da parte del personale di controllo. Inoltre, una segnalante straniera, che riferisce di aver pagato la *reprint fee* – per mancato inserimento del middle name (secondo nome)- solo per uno dei 4 voli pur effettuati consecutivamente con la compagnia, dichiara: “I have called your airline to ask for a refund and when I explained that we didn't have to pay for our middle names on the return flight, she told me that the policy is up to the discretion of the ticketing agent. So according to her we were unlucky on May 6th”. Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV file 194) Ma vedansi anche Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 196, 197 e 209 dell'indice ispettivo).

⁵⁷ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 312).

⁵⁸ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 216 dell'indice ispettivo).

⁵⁹ Doc. 70 dell'indice del fascicolo.

⁶⁰ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 35 dell'indice ispettivo).

43. La Compagnia è sempre apparsa pienamente consapevole della ragguardevole potenzialità economica della *reprint fee*⁶¹, nonché del fatto che la “*policy*” sul nome, qualora applicata con intransigenza, costituisse fonte certa di ricavi aggiuntivi⁶², comunque sufficienti a fronteggiare eventuali proteste dei passeggeri in aeroporto nonché le doglianze espresse nei reclami dalla clientela.

2.3 I reclami presentati al Vettore e le ulteriori denunce formulate dai consumatori

I reclami presentati al Vettore e quelli presenti nel web

44. In ispezione sono stati raccolti numerosi reclami inoltrati dai consumatori al professionista in riferimento a vari aspetti dell'applicazione della *policy* del nominativo. A fronte di tali reclami, il Vettore appare essersi costantemente limitato a fare rinvio al dettato delle vigenti Condizioni Generali di Vendita senza rendere risposte mirate né fornire supporto specifico⁶³ e comunque rifiutando di prevedere e di corrispondere eventuali rimborsi.

45. Soprattutto, però, dagli stessi reclami indirizzati direttamente a BP emerge l'esistenza – da tempo - di svariate petizioni nel web contro la compagnia sottoscritte da centinaia (quando non migliaia) di firmatari,

⁶¹ ad es, in una e-mail del 24 ottobre 2017, all'interno della società si commentava: “Abbiamo tirato molto la corda, forse più di quanto avremmo dovuto, forse domani lo pagheremo salato, però oggi abbiamo alzato mezzo milione” Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]- file 309 dell'indice ispettivo. Vedasi, anche Cartella [omissis]/interne, file 107 dell'indice ispettivo).

⁶² Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]- file 311 dell'indice ispettivo).

⁶³ Ad es, il Vettore rispondeva “Gentile Avvocato, la presente in riscontro alla Sua comunicazione inviata in nome e per conto dei passeggeri in oggetto, per segnalarle quanto segue: come chiaramente indicato nelle condizioni generali di trasporto, accettate dai passeggeri in fase di acquisto biglietti, il vettore non consente l'imbarco dei passeggeri nel caso in cui il nominativo riportato sul documento di identità presentato in fase di accettazione differisca da quello riportato sul biglietto. Riportiamo di seguito l'estratto dei termini e condizioni cui ci riferiamo: << 7.3) (...) 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 d'identità, il Vettore rifiuta l'imbarco ed il passeggero non ha diritto ad alcun rimborso. Nel caso in cui nel documento di riconoscimento siano indicati due o più nomi e/o due o più cognomi, è necessario che gli stessi siano riportati anche sul titolo di viaggio, pena il negato imbarco. Nei casi di cui sopra, l'imbarco può essere consentito se il passeggero richiede, in aeroporto e il giorno stesso del volo, di conformare il titolo di viaggio al proprio documento di riconoscimento pagando un supplemento di €50,00 – NON RIMBORSABILE – a tratta. Le biglietterie aeroportuali potrebbero applicare una spesa amministrativa per l'incasso e l'emissione di quanto dovuto per l'operazione di cui sopra>>. Ciò premesso, seppur spiacenti di quanto occorso, non possiamo che confermare la correttezza dell'operato del personale presente presso lo scalo”. Tale risposta si rinviene in vari documenti acquisiti in ispezione: cfr. doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Risposte BV, file 186; Cartella [omissis]/reclami via mail, file 128, 148, 156, 157, 160, 161, 164 e 180; Cartella [omissis]/2018 file 65, 77, 79, 86 dell'indice ispettivo).

proprio in merito alla *policy del nome*⁶⁴.

46. Nei reclami acquisiti in ispezione vengono espresse, tra varie, le seguenti criticità:

- omessa informazione sulle gravi conseguenze derivanti dall'incompleta/errata annotazione del nominativo in prenotazione⁶⁵;
- l'applicazione "retroattiva" della *fee* di 50 euro in quanto pretesa, in alcuni casi, in relazione a prenotazioni effettuate antecedentemente al maggio 2017, epoca della sua introduzione⁶⁶;
- l'applicazione, nel corso del 2017, anche su prenotazioni effettuate dall'estero sulla versione inglese del sito aziendale (www.blue-express.com) ove, in realtà, veniva testualmente richiesto di inserire soltanto il *First name* ed il *Last Name* e non l'integralità dei nomi eventualmente posseduti dal passeggero⁶⁷;
- la posizione isolata di BP – nel panorama del trasporto aereo – nel negare rigidamente l'imbarco anche per lievi discrepanze tra nominativo in prenotazione e quello indicato nel documento di identità⁶⁸;
- il carattere eccessivamente oneroso della *fee* e la sua oggettiva "sproporzione" rispetto al prezzo originariamente pagato per il biglietto *low cost*⁶⁹;
- l'applicazione variabile e discrezionale della *policy* da parte del

⁶⁴ Un reclamante riporta di svariate segnalazioni a carico di BP presenti su Facebook, Twitter, Tripadvisor etc., e, soprattutto, dell'esistenza, sul sito change.org, di una petizione contro la Compagnia in merito alla *policy del nome*, segnatamente circa l'obbligo di inserimento del middle name in prenotazione (Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo/Cartella [omissis], file 6). In base a recente verifica, tale petizione conta oltre mille firmatari ed è accessibile al link

<https://www.change.org/p/victims-of-bluepanoramaairline-s-middle-name-scam-unite-sign-this-petition-to-demand-a-refund-bluepanorama>.

Altro reclamante (Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo/Cartella [omissis], file 128) riferisce dell'esistenza di ulteriori petizioni contro Blue Panorama ai seguenti link: https://www.tripadvisor.co.uk/ShowUserReviews-g1-d8729037-r521957977-Blue_Panorama_Airlines-World.html;

<https://uk.trustpilot.com/review/www.blue-panorama.com>; <http://uk.whattheflight.com/airlines/BV/blue-panorama-airlines/>.

Vedansi, inoltre, doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/reclami via mail, file 143, 146 e 152 dell'indice ispettivo).

⁶⁵ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Intera Cartella [omissis], dal file 103 al file 297 e, in particolare, vedansi i file 115 e 131 dell'indice ispettivo).

⁶⁶ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 237, 249 e 282 dell'indice ispettivo).

⁶⁷ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 194, 211, 282 dell'indice ispettivo).

⁶⁸ Docc. 1, 3, 7, 8 e 18 dell'indice del fascicolo. Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Reclami via e-mail, file 121, dell'indice ispettivo; Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 242 e 247 dell'indice ispettivo).

⁶⁹ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Reclami via e-mail, file 118, 121 e 131 dell'indice ispettivo).

personale addetto all'imbarco⁷⁰.

47. Anche varie rilevazioni d'ufficio hanno attestato l'esistenza nel *web* di molteplici segnalazioni e denunce di consumatori su tematiche analoghe alle precedenti con riferimento al biennio 2017-2018⁷¹.

2.4 Le criticità del complessivo sistema di vendita on line dei biglietti

48. Le risultanze istruttorie⁷² evidenziano criticità specifiche del sistema di prenotazione del Vettore – non oggettivamente riconducibili ad errori o sviste dei clienti nell'inserimento dei dati - tali da favorire e finanche determinare l'incompleta o irregolare registrazione dei nominativi dei passeggeri. Al riguardo – e nonostante le frequentissime doglianze della clientela attestabili in ampio arco temporale (sia prima che dopo l'introduzione della *reprint fee*)⁷³ - non risulta che il professionista, pur edotto di tali problematiche⁷⁴, si sia attivato tempestivamente e in maniera adeguata per la loro risoluzione.

49. Tali criticità riguardano, in particolare, la mancanza di spazio sufficiente sul sito aziendale per l'annotazione in prenotazione di tutti i nomi/cognomi dei viaggiatori, nonché il disallineamento tra le interfacce operative del Vettore e dei siti *internet* di taluni intermediari di vendita a causa del quale alla Compagnia non sono pervenuti correttamente i dati integrali dei passeggeri.

50. In primo luogo, i documenti ispettivi attestano che il sito aziendale del Vettore, nonostante l'imposizione dell'obbligo di annotare il nome completo del passeggero, non recasse – almeno in origine - spazio sufficiente per l'inserimento integrale dello stesso e, segnatamente, del secondo nome (cd *middle name*)⁷⁵. In particolare, è emerso che la versione in lingua inglese del

⁷⁰ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 255 dell'indice ispettivo)

⁷¹ Doc. 66 dell'indice del fascicolo (ad es, denunce del 12 giugno e 24 novembre 2017, dell' 8, 13 e 19 agosto nonché del 4 settembre 2018). In una di tali segnalazioni viene lamentato espressamente che la pretesa all'inserimento del secondo nome (*middle name*) sia un comportamento isolato di BP al confronto con altre compagnie in ambito internazionale: secondo i denunciati si tratterebbe di una vera e propria truffa dal momento che allora non vi sarebbe stato spazio sufficiente sul form di prenotazione aziendale al fine di inserire anche nomi ulteriori al primo.

⁷² Ad es, doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 6 e Cartella [omissis]/Reclami via mail file 128 dell'indice ispettivo).

⁷³ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 311 dell'indice ispettivo; Cartella [omissis]/interne, file 105 e 107, Cartella [omissis]/reclami via mail, file 109, Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 200 dell'indice ispettivo).

⁷⁴ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/interne, file 107).

⁷⁵ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 336; Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 238).

sito aziendale - come accessibile a maggio del 2017 - richiedesse, durante la procedura di acquisto *on line*, esclusivamente l'inserimento del primo nome (*first name*) e del cognome (*last name*) senza menzionare – né lasciare apposito spazio o campo distinto anche per – il secondo nome (*middle name*). Di seguito uno *screenshot* - prodotto da una reclamante - della relativa pagina *web* allora accessibile ai consumatori⁷⁶:

The screenshot shows the 'Who flies?' registration page for Blu-Express. At the top, there is a header with the Blu-Express logo and flight details: 'Tirana → Pisa' with a departure on 01 September, and 'Pisa → Tirana' with a return on 04 September. Below the header, the text 'Who flies?' is followed by a instruction: 'Digil names and last names as stated in ID that will be presented at the time of boarding'. The main form is titled 'ADULT 1' and includes a 'Log in' button. The form fields are: 'FIRST NAME', 'LAST NAME', 'GENDER' (dropdown), 'BORN ON' (date picker), 'DAY' (dropdown), 'MONTH' (dropdown), 'YEAR' (dropdown), 'NATIONALITY' (dropdown), 'PREFIX' (dropdown), 'PHONE NUMBER', and 'E-MAIL'. At the bottom of the form, there are two checkboxes: 'Save and create account?' and 'I want to receive information about promotions and special offers'.

51. Quanto alla versione italiana del sito *internet* di BP, è emerso che solo a partire dalla seconda metà del 2017, lo spazio disponibile per l'inserimento del nominativo in prenotazione, fosse di 99 caratteri per il campo nome/i e di 99 altri per il campo cognome/i⁷⁷.

BP ha dichiarato in audizione che, in precedenza, i medesimi campi recassero solo 36 caratteri per il *nome/i* e ad altrettanti per il *cognome/i*⁷⁸. Tuttavia, alcuni documenti ispettivi rivelano, invece, che i campi in questione fossero – almeno ad aprile 2017 - ancora più ridotti e, cioè, pari a 30 caratteri per *nome/i* e a 26 caratteri per *cognome/i*; inoltre il Vettore

⁷⁶ La consumatrice ha prodotto reclamo in relazione alla policy applicata su un volo effettuato il 6 maggio 2017. La stessa aggiungeva “ Come si può vedere, non è scritto da nessuna parte, in questa pagina, di inserire il tuo middle name come parte del tuo first name. So che non siamo stati gli unici ad avere questo problema, c'erano almeno altre cinque persone in fila con me costrette a pagare. La vostra policy non è molto chiara...” (Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo - Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 194, dell'indice ispettivo. Vedasi anche, nella stessa cartella, il file 203).

⁷⁷ Verbale audizione in data 15 febbraio 2019 (Doc. 62 dell'indice del fascicolo). Vedansi anche Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 336 dell'indice ispettivo, e Cartella [omissis], file 20 dell'indice ispettivo).

⁷⁸ Verbale di audizione del 15 febbraio 2019 (Doc. 62 dell'indice del fascicolo).

appariva pienamente consapevole dell'inadeguatezza dello spazio allora predisposto sul sito aziendale per l'annotazione dei nominativi in prenotazione con riferimento all' introducenda *reprint fee* (“il limite di 26 digit per il/i cognome/i e 30 per il/i nome/i non sempre è sufficiente per garantire il rispetto della ns procedura”) ⁷⁹.

52. Sempre in riferimento al *software* di prenotazione del Vettore, è emerso che lo stesso è stato ripetutamente caratterizzato da svariati malfunzionamenti anche a causa dei quali i consumatori sono incorsi nell'applicazione dell'attuale *policy* sul nominativo: l'assunto si evince dai reclami presentati direttamente a BP⁸⁰ nonché da alcune denunce pervenute all'Autorità anche nel corso dell'istruttoria⁸¹.

53. Infine, i documenti ispettivi recano evidenza anche di altra rilevante criticità concernente lo spazio insufficiente ad inserire il nome completo su distinti siti di acquisto (comparatori, agenzie web, siti *internet* di servizi turistici come, ad es, Expedia, Edreams, Volagratis, Opodo, Bravofly, Flight Network)⁸² oppure di malfunzionamento degli stessi⁸³ oppure ancora dell'assenza di qualsiasi avviso in seno a tali siti, della *policy* adottata da Blue Panorama⁸⁴. Soprattutto, però, emergono attestazioni di mancato “dialogo” tra il sistema informatico di BP e quello degli intermediari di vendita di talché all'atto del trasferimento dei dati relativi alle prenotazioni effettuate sui siti di tali intermediari, i dati medesimi non sono stati debitamente o interamente registrati dal sistema del Vettore⁸⁵. In uno scambio di mail, un dipendente della società, in data 17 aprile 2017, scriveva **“continuano a presentarsi casi di passeggeri che acquistano il proprio biglietto attraverso siti come Expedia, Edreams, Volagratis, Flight Network...Infatti questi hanno nella schermata di inserimento dei dati personali una stringa relativa al Middle Name o al Secondo Nome, cosa che il nostro sito non presenta; la problematica è legata al fatto che tutto ciò che viene inserito in questa stringa non viene trasmesso al nostro**

⁷⁹ Gli assunti emergono da uno scambio di e-mail effettuato il 19 aprile 2017 tra [omissis] e altri dipendenti della società: doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 32 dell'indice ispettivo).

⁸⁰ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/reclami via mail, file 129; cartella [omissis]/scan Reclami BV file 193, 236 e 243 dell'indice del fascicolo).

⁸¹ Vedasi i docc. 50, 53 e 71 dell'indice del fascicolo.

⁸² Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 4 e Cartella [omissis], file 16, dell'indice ispettivo).

⁸³ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 9).

⁸⁴ Reclami del 4 e del 20 agosto 2018: Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (rispettivamente, Cartella [omissis]/reclami via mail, file 112 e file 127).

⁸⁵ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 16, 24, 26, 32 dell'indice ispettivo; Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 246).

sistema”⁸⁶.

2.5 La “policy sul nominativo” come autonoma scelta commerciale del professionista

54. BP risulta, allo stato, applica un’assai onerosa *policy sul nominativo* a carico della clientela: tale circostanza non solo è riportata in svariati reclami dei consumatori⁸⁷ ma di essa è, altresì, ben consapevole lo stesso Vettore, per come emerge nei documenti ispettivi⁸⁸.

55. Il professionista appare isolato in tale posizione, nonostante le disposizioni comunitarie o internazionali⁸⁹ in tema di sicurezza alle frontiere impongano indifferentemente a tutti i Vettori aerei di comunicare alle preposte Autorità di controllo i dati (“nome completo” incluso) dei passeggeri imbarcati.

56. Peraltro, anche le più recenti indicazioni diramate alla Compagnia dall’*International Air Transport Association (IATA)*⁹⁰ orientano verso una gestione assai flessibile delle regole riguardanti la registrazione del nome del passeggero in prenotazione: oltre a tollerare l’errore fino a tre lettere, vengono considerate ammissibili al fine dell’imbarco anche solo le iniziali del nome di battesimo in caso di “*manca*za” del medesimo nome intero

⁸⁶ Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Interne, file 107 dell’indice ispettivo). Emerge, altresì, che la Compagnia si fosse attivata unicamente per risolvere il problema creatosi con EXPEDIA ma non per l’analoga problematica presente pure con il sito di CHEAPOAIR: cfr. doc. 35.1 dell’indice del fascicolo/Cartella Cuciuc, file 24. Dal medesimo documento si evince pure che la fee non sarebbe stata applicata solo qualora il passeggero fosse stato in grado di produrre “in formato elettronico o cartaceo una evidenza di aver inserito il nome completo”.

⁸⁷ Vedansi, ad es. Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Interne, file 105 e Cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 295 dell’indice ispettivo).

⁸⁸ Ad es, in una mail del 30 marzo 2017 inviata dal Responsabile [omissis], tra altri all’[omissis] e al Responsabile [omissis], si legge: “A puro titolo informativo e per una migliore valutazione, aggiungo che [omissis] ha verificato la prassi tenuta dagli altri vettori e mi sembra di aver capito che l’atteggiamento rilevato è assolutamente più elastico e meno intransigente rispetto al nostro” (Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo in Cartella [omissis]/Interne, file 105 dell’indice ispettivo. Ma vedasi, anche Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 32 dell’indice ispettivo).

⁸⁹ Come quelle fissate dalla Transportation Security Administration (TSA): si tratta di un’agenzia governativa statunitense nata dopo gli eventi dell’11 settembre 2001 e dedicata al controllo degli aeroporti. Attualmente fa parte del Dipartimento della Sicurezza Interna degli Stati Uniti d’America, istituito dal 2003, e vigila sulla sicurezza dei passeggeri dei vari mezzi di trasporto negli Stati Uniti. L’Agenzia impone alle Compagnie aeree la trasmissione dei dati completi dei viaggiatori a pena di divieto di sorvolo del territorio U.S.A.

⁹⁰ “L’International Air Transport Association (IATA) è l’organizzazione internazionale delle compagnie aeree a cui oggi aderiscono più di 230 vettori che svolgono servizi di linea (...) Una delle attività maggiormente rilevanti della IATA attiene alla predisposizione delle condizioni contrattuali di trasporto e, in particolare, per quel che concerne il profilo tariffario”. (Fonte ENAC: <https://www.enac.gov.it/organismi-internazionali/associazioni/iata>).

oppure di “*spazio insufficiente sul biglietto*”⁹¹.

57. Pare opportuno precisare che le disposizioni normative di cui *supra* sono contenute, in particolare, nel Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 144⁹² che, all’art. 3, ha imposto ai Vettori aerei - su richiesta delle autorità competenti⁹³ - “*di raccogliere e trasmettere entro il termine delle procedure di accettazione*”, per via telematica, svariate informazioni relative alle “*persone trasportate che attraversano il valico di frontiera autorizzato dello stato italiano*”, ivi compreso il “*nome completo*” delle stesse⁹⁴; rinviando, poi, a successivo provvedimento ministeriale per il dettaglio delle *modalità tecniche ed operative* per il valido inoltro di tali informazioni⁹⁵, il Decreto prevede sanzioni amministrative pecuniarie – da 5000 a 50.000 euro - a carico dei Vettori che omettano di trasferire i dati oppure trasferiscano *dati incompleti ed errati*.

58. Analogamente, il recente D. Lgs. 21 maggio 2018, n. 53⁹⁶ ha rivisto la disciplina dei obblighi incombenti – esclusivamente - ai Vettori in merito alla comunicazione dei dati dei trasportati imponendo, tuttavia, *ex novo*, pure

⁹¹ Tali indicazioni sono state rese da IATA – proprio su domanda dell’odierno professionista – il 12 novembre 2018 (Doc. 54 dell’ indice del fascicolo).

⁹² Rubricato “Attuazione della direttiva 2004/82/CE concernente l’obbligo per i vettori aerei di comunicare i dati relativi alle persone trasportate”.

⁹³ In base all’art. 2, lett. a), per “vettore” si intende “ogni persona fisica e giuridica che trasporta persone a titolo professionale per via aerea”. Quanto ai “competenti uffici incaricati dei controlli di polizia di frontiera”, il Decreto fa riferimento a tutte le “autorità normativamente incaricate di tali controlli”, comprese l’Agenzia delle Dogane e la Guardia di Finanza.

⁹⁴ In base all’art. 3, comma 2, le informazioni da trasmettere alle autorità di controllo sono: “a) il numero, il tipo e la data di scadenza del documento di viaggio utilizzato; b) la cittadinanza; c) il nome completo; d) la data e il luogo di nascita; e) il valico di frontiera di ingresso nel territorio italiano; f) il numero del volo, la data di partenza e di arrivo; g) l’ora di partenza e la durata del volo; h) il numero complessivo dei passeggeri trasportati con tale volo; i) il primo punto di imbarco”.

⁹⁵ Con successivo DM-Interno del 16 dicembre 2010, infatti, sono state individuate le modalità tecniche ed operative per la comunicazione da parte del Vettore aereo delle informazioni sui passeggeri trasportati. In particolare, al fine della raccolta e del trattamento di tali informazioni, è stato istituito presso il Ministero dell’Interno il Sistema informativo frontaliere Border Control System Italia (BCS) avente due archivi automatizzati, il primo dei quali reca le “liste delle persone trasportate con mezzo aereo e dei dati di volo” (art.2). L’art. 4, comma 3, di tale D.M. stabilisce che la comunicazione da parte dei vettori debba avvenire “alla chiusura delle porte dell’aeromobile” e recare le informazioni di cui all’art. 3, comma 2, del D. Lgs. n. 144/2007, presenti sul documento di viaggio. Quanto alle modalità tecniche da seguire per l’inoltro, sono previsti - in alternativa alla posta elettronica certificata - “servizi applicativi resi disponibili dal sistema informativo BCS presso cui l’utente è stato abilitato ad operare” (art. 4, comma 5, lett. b). In base al successivo art. 5, detti servizi applicativi per l’inoltro delle liste delle persone trasportate con mezzo aereo, consentono di interagire, tra altro, con modalità “monodirezionale (push) dal sistema informativo del Vettore al Sistema informativo BCS”. Le comunicazioni trasmesse dai vettori mediante le predette modalità tecniche “sono valide ai fini dell’assolvimento degli obblighi previsti dall’art. 3 del D. Lgs. n. 144/2007” (art. 5, comma 4).

⁹⁶ D. Lgs. 21 maggio 2018, n. 53, “Attuazione della Direttiva (UE) 2016/681 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, sull’uso dei dati del codice di prenotazione (PNR) a fini di prevenzione, accertamento, indagine e azione penale nei confronti dei reati di terrorismo e dei reati gravi e disciplina dell’obbligo dei Vettori di comunicare i dati relativi alle persone trasportate in attuazione della Direttiva 2004/82/CE del Consiglio del 29 aprile 2004”.

un secondo inoltro “*immediatamente dopo la chiusura del volo, quando non è più possibile l'imbarco o lo sbarco di passeggeri*” anche attraverso l’aggiornamento dei dati trasferiti in precedenza⁹⁷. Va precisato, comunque, che tale più recente disciplina non è ancora vigente in quanto, l’art. 26 del Decreto Legislativo n. 53/2008, pur abrogando espressamente il precedente Decreto Legislativo n. 144/2007, ha previsto che le disposizioni di quest’ultimo continuino “*ad applicarsi sino al 30 giugno 2019*”.

59. Va evidenziato che le suddette norme non recano ulteriori specifiche riguardo al “*nome completo*” da trasmettere (come ad es, l’inclusione dell’eventuale secondo/terzo nome/cognome del passeggero); inoltre, non sono ivi previste sanzioni a carico dei passeggeri che annotino irregolarmente o in maniera incompleta i propri dati in prenotazione, né viene imposto ai Vettori di negare ad essi l’imbarco a bordo del velivolo.

60. Invero, le risultanze ispettive confermano, in via inequivoca, la circostanza che l’adozione della *policy* in questione discenda direttamente da autonome scelte commerciali di BP. A titolo esemplificativo, è stato rinvenuto che, anche a causa dei molteplici reclami ricevuti, la Compagnia si fosse interrogata in merito alla *policy* adottata, in particolare se fosse compatibile con la legge opporre un diniego di imbarco al passeggero che non avesse annotato in prenotazione il suo secondo nome e cognome (cd. *middle name*). Al riguardo, all’esito delle verifiche, pur confermandosi l’opportunità di un’acquisizione completa del nominativo del viaggiatore a fini di sicurezza, veniva in evidenza la circostanza che, fino ad allora, non esistesse un consolidato orientamento giurisprudenziale sul punto e che l’accettare o meno i passeggeri con nomi incompleti fosse una scelta puramente commerciale spettante all’azienda⁹⁸.

61. Dalla documentazione ispettiva emerge anche la consapevolezza della Compagnia sul fatto che l’incompletezza o l’alterazione di alcune lettere nel nominativo in prenotazione non pregiudicasse, in fatto, il riconoscimento del passeggero e l’imbarco a bordo del velivolo, né ostacolasse le varie esigenze di *security* nella circolazione aerea: specificamente in un documento si afferma che “*da un punto di vista Security la mancanza di un secondo/terzo non pregiudica il riconoscimento del passeggero, non si è mai proceduto con l’applicazione della procedura per queste motivazioni (stesso motivo perché*

⁹⁷ “i vettori aerei trasferiscono i dati PNR: a) in un periodo compreso tra le ventiquattro e le quarantotto ore antecedenti all’orario previsto per la partenza del volo; e b) immediatamente dopo la chiusura del volo, quando non è più possibile l’imbarco o lo sbarco di passeggeri, anche mediante l’aggiornamento dei dati trasferiti ai sensi della lettera a)”(art.5, co.5).

⁹⁸ Doc. 35.1 dell’indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Interne, file 105 e 107 dell’indice ispettivo).

fino a due lettere, l'errore non viene ritenuto significativo). E' vero che dal 2008 la cosa è presente in Termini & Condizioni, ma l'interpretazione così stretta è emersa negli ultimi mesi e non è un caso che le richieste di rimborso da parte dei passeggeri siano cresciute sensibilmente”⁹⁹.

62. In particolare, l'interlocuzione avvenuta via e-mail, il 6 aprile 2017, tra [omissis], Responsabile [omissis] e Responsabile [omissis] della Società, chiarisce che l'obbligo di trasmissione alle varie Autorità di controllo del traffico aeroportuale - che li richiedono a vario titolo - si riferisce ai dati dei passeggeri come presenti nel documento esibito all'imbarco (che viene “letto” elettronicamente e registrato dai sistemi della Società) e quindi indipendentemente da quelli indicati dai medesimi passeggeri in sede di prenotazione del biglietto¹⁰⁰. Tale documento ispettivo attesta inequivocabilmente che l'irregolarità/incompletezza del nominativo inserito in prenotazione (intese come alterazione oppure mancanza di qualche lettera o del secondo/terzo nome o cognome) non costituisce impedimento “tecnico” e né “legale” all'accettazione (e quindi all'imbarco) del viaggiatore a bordo del velivolo in partenza, bensì integra esclusivamente la violazione di una regola *commerciale* fissata autonomamente dal Vettore ed assistita da *penalità* pecuniarie del pari discrezionalmente fissate dalla Compagnia.

63. Ulteriore riprova, sul punto, è data dalla circostanza fattuale – riportata in svariati reclami raccolti in ispezione - che la riemissione (“ristampa”) della nuova carta di imbarco rilasciata dal Vettore dopo il pagamento della *reprint fee* al fine di consentire la salita a bordo sul volo originariamente acquistato, continuasse a non recare il nominativo del passeggero in coerenza al documento di identità esibito all'imbarco, bensì quello incompleto/irregolare dell'originaria prenotazione¹⁰¹.

⁹⁹ Cfr. Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Interne, file 107 dell'indice ispettivo) .

¹⁰⁰ Nella mail del 6 aprile 2017 delle h. 15,54, il Responsabile [omissis] scrive: “ci risulta che in fase di accettazione con il nostro DCS (ma anche con quelli di terze parti) al sistema non interessa il nominativo proveniente dalla prenotazione ma quello che è presente nel documento d'identità. Quindi se in prenotazione è stato registrato Paolo ROSSI e con lo swipe del passaporto al check in, il sistema legge Paolo Giuseppe Rossi, questo viene sovrascritto nel DCS e inviato ai vari borders con messaggi quali Apis. Il nostro sistema avvisa l'operatore con un warning di nominativi differenti ma la cosa non blocca l'accettazione. La nostra procedura automatica infatti ne tiene conto riconoscendo il passeggero e assegnandogli lo stesso passenger id inviato a -72 ore che è, ricordo, l'identificativo univoco che la compagnia assegna al pax (passeggero) e trasmette alla TSA. Questa lista viene caricata da iFly ovvero dalle prenotazioni.” Più tardi, alle h. 16:19 dello stesso 6 aprile, il Responsabile [omissis] aggiunge: “Il constraint della TSA è che il nominativo che gli inviamo nelle varie liste sia identico a quello presente sul documento con cui lo abbiamo accettato e non quello nella prenotazione che è un tema commerciale della compagnia”. Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 21 dell'indice ispettivo).

¹⁰¹ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/interne, file 105 e 107 dell'indice ispettivo; Cartella [omissis]/Reclami via mail, file 114 e 121 dell'indice ispettivo; cartella [omissis]/Scan Reclami BV, file 209, 233, 243, 251 (reclamo [omissis]) e 292 dell'indice ispettivo). Vedasi, tuttavia, anche Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella Zeni, file 314).

64. Gli stessi documenti ispettivi attestano infine come il professionista abbia sempre considerato espressamente la *policy* del nominativo (sia prima che dopo l'introduzione della *reprint fee*) come un'autonoma "*fonte di ricavi*"¹⁰².

3) Le argomentazioni difensive del professionista

65. Argomentazioni difensive sono state svolte dal professionista in seno alle memorie giunte il 12 novembre ed il 6 dicembre 2018, il 28 marzo 2019 nonché durante l'audizione del 15 febbraio 2019¹⁰³.

Sull'imposizione di passeggeri dell'obbligo di annotare in modo completo e corretto il nome in prenotazione

66. L'imposizione ai propri passeggeri di annotare il nominativo completo durante l'acquisto *on line* dei titoli di viaggio di BP, sarebbe *corrispondente ai criteri di correttezza professionale* poiché asseritamente discendente dagli obblighi comunicativi posti in capo ai vettori aerei dalla vigente normativa *supra* richiamata. A comprova, BP produce alcuni verbali di accertamento della violazione dell'art. 3 Decreto Legislativo n. 144/2007 come emessi, a carico dello stesso Vettore, dalla polizia di frontiera presso alcuni aeroporti italiani¹⁰⁴.

BP afferma come non sia sempre possibile effettuare la *lettura elettronica* dei documenti di identità esibiti all'imbarco – nonostante le opposte attestazioni dei propri dipendenti presenti nella corrispondenza elettronica acquisita in ispezione¹⁰⁵ - e che, "*nella prassi*", le modalità di raccolta dei dati si baserebbero, invece, su quelli "*comunicati dai passeggeri in sede di prenotazione del biglietto*". L'assunto sarebbe "*acclarato*" dalla Direttiva 2016/681/CE e dal relativo D. Lgs. n. 53/2018 di recepimento, "*i quali prendono in considerazione solo ed esclusivamente i <<dati PNR>> e non*

¹⁰² Vedasi lo scambio di e-mail tra vari dipendenti della società in pari data 31 marzo 2017: doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis]/Interne, file 107. Vedasi anche Cartella [omissis], file 311).

¹⁰³ Docc. da 52 a 52.8, 54, 54.1, 55, 62, da 70 a 70.10 dell'indice del fascicolo.

¹⁰⁴ In uno dei verbali "si appurava" che, in esito a controlli effettuati con sistema BCS (sistema tecnico di trasmissione telematica dei dati dei passeggeri dai Vettori all'Autorità di controllo) sulla lista dei passeggeri, uno di essi fosse stato ammesso a bordo senz'alcun altro dato identificativo se non il cognome: si tratta dell'unico verbale n. [omissis] emesso il [omissis] dalla polizia di frontiera aerea di [omissis]. Il Vettore produce anche altri 7 verbali di accertamento che riguardano, però, omissioni/irregolarità di dati identificativi diversi dal nome oppure relative alla falsità di documenti di riconoscimento. (Doc. 52.2 dell'indice del fascicolo).

¹⁰⁵ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 21 dell'indice ispettivo).

anche le rilevazioni elettroniche dei documenti di identità”¹⁰⁶.

Ai vincoli normativi, si aggiungerebbero ulteriori prescrizioni amministrative – assistite da sanzioni pecuniarie e commerciali - circa la necessaria *“verifica di piena e completa corrispondenza tra il nome del passeggero all’imbarco, come risultante dal documento di identità riconosciuto, e il nominativo riportato sulla carta di imbarco”* per analoghi scopi di controllo e sicurezza del trasporto aereo, come imposte ad es, dalla *Transportation Security Administration/TSA* americana¹⁰⁷ oppure previsti da taluni regolamenti di scalo aeroportuale¹⁰⁸.

“Data la diversità delle verifiche richieste”, il Vettore avrebbe, quindi “ritenuto - al fine di omogenizzare le proprie procedure ed essere sicuro di ottemperare correttamente a qualsiasi obbligo – di imporre una regola uniforme per l’indicazione del nome del passeggero valida per qualsiasi destinazione, sebbene talvolta possa apparire di eccessivo rigore (ad es, per i voli domestici)”.

Poiché la *policy sul nominativo* in esame risponderebbe *“a rigidi obblighi amministrativi e di sicurezza imposti ai Vettori aerei”*, ossia ad *“ambito così ampiamente e rigorosamente regolato”*, il professionista rivendica, pertanto, che *“non possono sussistere i profili di aggressività della pratica”* in contestazione¹⁰⁹.

¹⁰⁶ L’assunto sarebbe “provato” anche da alcuni “verbali di accertamento e contestazione emessi dagli Uffici di Polizia di Frontiera degli Aeroporti di Roma Fiumicino e Milano Linate per violazione dell’art. 3 del D. Lgs. 02.08.2007, n. 144 (normativa in vigore prima del D. Lgs. n. 53/2018)” non nei confronti di BP bensì di un distinto Vettore aereo in quanto alcuni viaggiatori sarebbero stati da questo riportati “in lista passeggeri con documento diverso da quello esibito all’arrivo ai controlli di frontiera (come riscontrabile dal report e dalla copia del passaporto allegati)” al verbale medesimo (doc. 70.10 dell’indice del fascicolo).

¹⁰⁷ Il professionista specifica di essere tenuto, a partire dal 2012, a seguire la procedura “Secure Flight” imposta dalla TSA secondo cui il Vettore deve comunicare per tre volte (sia 72 che 24 ore prima della partenza del volo nonché immediatamente dopo l’imbarco al gate aeroportuale) i dati dei passeggeri, ivi compreso il “nome completo come appare sul documento di viaggio”, per consentire il Watch List Screening, ossia il confronto dei dati raccolti con le liste di sorveglianza, in conformità alla normativa U.S.A. sui servizi di intelligence e per la prevenzione del terrorismo. Alle compagnie aeree inosservanti, verrebbe vietato il sorvolo del territorio U.S.A. con grave pregiudizio economico per quelle – come BP – operanti sulle locali destinazioni e/o direttrici.

¹⁰⁸ In particolare, BP richiama il regolamento di scalo aeroportuale di Reggio Calabria” (accessibile al link <http://reggiocalabriaairport.it/azienda/societa-trasparente/atti-general/regolamento-di-scalo/>) ove, al paragrafo 1.5.1 (Accettazione passeggeri) si legge “Il passeggero in partenza che si presenta al banco check-in dedicato deve essere in possesso di un titolo di viaggio e di un documento di identità valido per il paese di destinazione, conformemente alle prescrizioni delle autorità di Polizia di Frontiera, di Dogana e di Sanità. Qualora i documenti esibiti dal passeggero non risultassero validi o qualora il nome indicato sulla prenotazione non dovesse corrispondere a quello sul documento, al passeggero viene negato l’accettazione”.

¹⁰⁹ Doc. 62 dell’indice del fascicolo.

Le informazioni sulla policy del nominativo

67. La Compagnia afferma che - sebbene informazioni “preventive” sulla policy *“appaiono ultronee e non necessarie essendo ovvio che in fase di prenotazione il passeggero debba inserire in maniera completa e corretta i propri dati identificativi”* - nelle condizioni generali di trasporto del Vettore sarebbe stato, comunque *“riportato dettagliatamente il regime applicabile in caso di errori”* ed introdotto un *alert* nel corso della procedura di acquisto *on line*, all’atto dell’ introduzione della *reprint fee*”.

Sulla reprint fee

68. La *reprint fee* non sarebbe strumentale ad incrementare la redditività dell’azienda bensì tesa a coprire i costi sostenuti dal Vettore per le varie attività interne legate alla rettifica della prenotazione originaria¹¹⁰ nonché per la remunerazione degli *handler aeroportuali che materialmente provvedono alla ri-emissione della carta di imbarco*”¹¹¹. Il pagamento della *reprint fee*, oltre a essere una *“libera scelta del passeggero”* che abbia errato nell’annotazione del nome, costituirebbe un obiettivo beneficio per il singolo rispetto al regime previgente - ove il viaggiatore aveva, quale unica alternativa al divieto di imbarco, l’obbligo di pagare un nuovo biglietto per la medesima soluzione di viaggio già prenotata – oltre che un risparmio per la globalità dei consumatori¹¹².

69. Sull’applicazione della *fee*, la società dichiara di aver comunque

¹¹⁰ In caso di richiesta del passeggero di pagamento della fee, BP sarebbe tenuta a “: i) creare un nuovo record di accettazione del passeggero nel sistema aeroportuale (imbarco passeggero “no record”); ii) mandare il passeggero con il nominativo errato come “no show” (mancata presentazione); iii) riconciliare il passeggero “no show” con il passeggero “no record” andando manualmente a variare lo stato di accettazione nel sistema di prenotazione tramite procedure di forzatura manuale (override); iv) variare lo stato del cupone di volo da open for use a flown tramite procedure di forzatura manuale (override) per i propri biglietti BV/004; v) richiedere ai partner interline di rendere disponibile il controllo dei couponi di volo emessi su loro codice al fine di variare manualmente lo stato del cupone di volo per procedere alla fatturazione, fornendo prova dell’effettivo imbarco del passeggero con nome diverso; vi) informare i partners in code-share sul volo dell’accaduto e sollecitare loro le stesse procedure di forzatura manuale da verificare in seguito in fase di riconciliazione dei ricavi”. (Doc. 52 dell’indice del fascicolo).

¹¹¹ “Anche da essi è infatti pretesa un’attività aggiuntiva non necessaria in condizioni fisiologiche e derivante, con diretto nesso di causalità, da una negligenza del passeggero”. Doc. 70 dell’indice del fascicolo.

¹¹² BP allega la “Relazione tecnica riguardante la Policy sul nominativo dei passeggeri di Blue Panorama Airlines S.p.a.” del 27 marzo 2019 – appositamente commissionata ad una società esterna di consulenza – in base alla quale l’ introduzione della reprint fee, avrebbe consentito, in capo alla globalità dei consumatori, un risparmio “pari a Euro 3,5, milioni secondo una stima ragionevole dei passeggeri che avrebbero acquistato un nuovo biglietto ovvero pari ad euro 1 milione secondo una stima prudenziale”. Doc. 70.9 dell’indice del fascicolo.

mantenuto alcuni margini di tolleranza nel semestre immediatamente successivo all'introduzione, omettendo di applicarla laddove la difformità tra prenotazione e documento si limitasse a due sole lettere¹¹³; da gennaio 2018 - in aderenza a più recenti orientamenti IATA su tale *policy* – la tolleranza sarebbe salita a tre lettere.

BP non si troverebbe in posizione isolata nel panorama del settore aereo in quanto anche altre Compagnie, ad oggi, applicherebbero una analoga *policy sul nominativo*, in base alle informazioni rese dalle stesse ai passeggeri nei rispettivi canali/supporti comunicativi¹¹⁴.

Sui disservizi in prenotazione

70. A dire del Vettore, le risultanze ispettive attesterebbero, a parte *“un solo disservizio”*, l'assenza di *“ulteriori segnalazioni di anomalie software su sistemi”* di prenotazione/vendita utilizzati da BP relative a *“mancate/ parziali acquisizioni di nome/cognome o eventuali troncamenti o modifiche dei dati in fase di inserimento da parte degli utenti tramite il portale IBE (Internet Booking Engine) o di problemi di comunicazione tra il sistema IBE e il sistema PSS”*. L'unica criticità rilevata dal professionista riguarderebbe *“per un limitato periodo di tempo, le prenotazioni di passeggeri aventi <<middle name>> che, effettuate (correttamente) presso siti internet di intermediari”*, non sarebbero state trasmesse integralmente ai sistemi del Vettore per disallineamento tra le rispettive interfacce operative. Al riguardo, tuttavia, BP si sarebbe *immediatamente* adoperata per eliminare tale criticità consentendo la riemissione del biglietto *senza il pagamento della fee*.

71. Pertanto, i disservizi lamentati in tutte le segnalazioni pervenute all'Autorità, sarebbero in realtà dovuti ad errore di digitazione imputabile ai soli passeggeri¹¹⁵ atteso, inoltre che, i campi presenti nel *booking flow* sul sito aziendale consentirebbero la *“digitazione di 99 caratteri in ciascuno dei campi di nome e cognome”*¹¹⁶. In ogni caso, il passeggero avrebbe possibilità di rilevare e correggere l'eventuale *errore* nel corso della procedura *on line* di acquisto, all'atto del riepilogo dei dati inseriti in prenotazione, prima del pagamento.

¹¹³ Vedasi anche doc. 35.1 del fascicolo (Cartella [omissis]/interne file 107 dell'indice ispettivo).

¹¹⁴ Oltre al Gruppo [omissis], il professionista prende in considerazione altri sette Vettori ([omissis], [omissis], [omissis], [omissis], [omissis], [omissis] e [omissis]) producendo, generalmente, il testo delle relative Condizioni di trasporto/FAQ/sezioni comunicative (docc. da 70 a 70.8 dell'indice del fascicolo).

¹¹⁵ “presumibilmente dovuto alle funzioni di correttore automatico o riempimento automatico dei campi pre-impostate sui dispositivi utilizzati dai passeggeri stessi”.

¹¹⁶ Doc. 35.1 dell'indice del fascicolo (Cartella [omissis], file 20) e-mail del 9 gennaio 2018.

Sull'incidenza della pratica

72. Secondo il professionista, la condotta contestata avrebbe avuto scarsa incidenza sui passeggeri: in particolare, dopo l' introduzione della *reprint fee*, sarebbero giunte solo *[omissis]* segnalazioni di passeggeri a fronte degli oltre *[omissis]* milioni trasportati dal Vettore e, anche dopo l'avvio del presente procedimento, alla Compagnia sarebbero pervenute unicamente “[omissis] ulteriori segnalazioni”¹¹⁷.

Le modifiche alla pratica già realizzate in corso di istruttoria

73. Nell' audizione del 15 febbraio 2019, BP ha prodotto documentazione a comprova dell' implementazione di alcune modifiche apportate alla pratica contestata¹¹⁸, le quali corrispondono ad alcuni degli impegni che, già presentati dal professionista, sono stati rigettati dall'Autorità in quanto inidonei ad eliminare i profili di scorrettezza già ipotizzati nell'avvio del procedimento.

74. In primo luogo, il professionista ha aggiornato *Termini e Condizioni* e *FAQ* accessibili sul sito aziendale. Ha quindi distintamente previsto le ipotesi di correzione volontaria dell'errore/omissione del nominativo già inserito in prenotazione, in anticipo rispetto alla partenza :

- entro le 72 ore prima della partenza, il passeggero può contattare il *call center* dell'azienda per aggiungere un secondo/terzo nome/cognome mancanti in prenotazione pagando una *fee* di 50 euro – non rimborsabile in riferimento alla singola prenotazione (e non ai singoli passeggeri/tratte ivi contemplati)¹¹⁹;
- in riferimento all'integrazione/correzione del nominativo che venga richiesta, invece, nell'imminenza del volo, il Vettore ora dispone espressamente: “*Nel caso in cui nel documento di riconoscimento siano indicati due o più nomi e/o due o più cognomi, è necessario che gli stessi siano riportati anche sul titolo di viaggio, pena il negato imbarco. In tale evenienza, l'imbarco può essere consentito se il passeggero richiede in*

¹¹⁷ Doc. 62 dell'indice del fascicolo.

¹¹⁸ Docc 62 e 62.1 dell'indice del fascicolo.

¹¹⁹ Il Vettore ha provveduto a sostituire i preesistenti paragrafi 6.1 e 6.2., concentrandoli nell'unico, nuovo parag. 6: “Le modifiche del nominativo – limitatamente alla correzione del nominativo originario fino ad un massimo di tre lettere (ovvero non alla sostituzione del passeggero prenotato) e all'aggiunta di secondi nomi/cognomi – sono consentite fino a 72 ore prima dall'orario di partenza del volo tramite il Contact Center. Per tali modifiche viene applicato un supplemento fisso di 50 euro – NON RIMBORSABILE – per ogni passeggero”.

aeroporto il giorno del volo, ove non abbia in precedenza provveduto tramite Contact Center nei termini di cui all'art. 6 (cambi e cancellazioni), di conformare il titolo di viaggio al proprio documento di riconoscimento pagando un supplemento di 50 euro – **NON RIMBORSABILE – a tratta**” (nuovo parag. 7.3).

75. E' stata riformulata, l'informativa nelle FAQ¹²⁰ nonché in seno al booking flow sul sito aziendale: ivi, nel campo di compilazione dei dati del passeggero, accanto all'attuale alert (*“inserire tutti i nomi e cognomi così come riportati sul documento che verrà presentato all'imbarco”*), è stata inserita un'icona grafica di richiamo cliccando sulla quale si apre un pop up con la specifica *“l'eventuale errata o incompleta compilazione dei dati di nome e cognome, come presenti sui documenti di identità, comporta il diritto della compagnia aerea di negare l'imbarco al passeggero. Per eventuali domande si rimanda alle condizioni generali di vendita e FAQ”*;

76. Infine, sia nella conferma di prenotazione¹²¹ che all'atto dell'eventuale web check-in, viene ora richiamato il diritto del Vettore a negare l'imbarco *“in caso di errata o incompleta compilazione dei dati di nome e cognome, come presenti sui documenti di identità”* aggiungendosi l'espresso invito a verificare l'esattezza e completezza dei dati già inseriti durante la prenotazione e a provvedere all'eventuale correzione in conformità ai vigenti Condizioni e Termini di trasporto e alle FAQ ai quali si fa rinvio.

77. Da ultimo, BP afferma la *“propria disponibilità ad interrompere la policy sulla reprint fee in via di autotutela entro trenta giorni”* dal deposito della memoria conclusiva, a riprova della propria buona fede e cooperazione con l'Autorità nonché del fatto *“di non ritenere la policy stessa di alcuna propria specifica utilità”*.

¹²⁰ In particolare, sono state aggiunte le seguenti domanda e risposta:

“Come posso correggere l'errata o incompleta compilazione dei miei dati identificativi? L'errata digitazione del nominativo è tollerata qualora non comporti la sostituzione o la confusione nell'identificazione del passeggero, fino ad 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? Nel caso in cui l'errata o incompleta compilazione fossero rilevati successivamente al completamento della prenotazione, è possibile correggere l'errore e/o l'omissione (qualora ciò non comporti la sostituzione del passeggero o la determinazione di un nome sostanzialmente diverso da quello originario) rivolgendosi al Contact Center fino a 72 ore prima del volo ovvero in aeroporto il giorno del volo, pagando in entrambi i casi un supplemento non rimborsabile di euro 50 per prenotazione”

¹²¹ La ricevuta stampabile rilasciata all'esito della prenotazione on line.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

78. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 3 aprile 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

79. Con comunicazione pervenuta il 24 aprile 2019, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

80. In particolare, la suddetta Autorità – considerando che la comunicazione presente sul sito aziendale del professionista potrebbe non allertare sufficientemente il consumatore sulla necessità di inserimento in modo corretto del nominativo completo in prenotazione, nonché sul rischio di annullamento della prestazione già pagata - ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *Internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

81. Il presente procedimento concerne la pratica commerciale riconducibile a Blue Panorama Airlines S.p.A. consistente nella pretesa - direttamente in aeroporto e nell'imminenza del volo, quale unica alternativa al diniego di imbarco e alla perdita del servizio acquistato e delle eventuali connessioni - del pagamento, fino ad aprile 2017, di un nuovo biglietto per lo stesso volo già prenotato oppure, successivamente al mese di aprile 2017, di una rilevante *fee*, sul presupposto 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/mancaanza soltanto di alcune lettere.

Tale pratica commerciale, come sopra illustrata in base alle risultanze istruttorie, è stata posta in essere in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo per i motivi di seguito esposti.

L'imputabilità della condotta

82. Va innanzitutto definita la questione preliminare dell'imputabilità al professionista della pratica in esame.

Al riguardo, va considerato che l'odierna Compagnia (costituita in virtù di trasferimento di ramo d'azienda aeronautica di *Blue Panorama Airlines S.p.a in Amministrazione Straordinaria*) opera come vettore aereo dal 1° ottobre 2016 e che, in ossequio alle vigenti norme di settore, non ha acquisito debiti e responsabilità del ramo d'azienda ceduta antecedenti alla predetta data.

Pertanto, le condotte oggetto del presente procedimento possono essere direttamente imputate al professionista a far tempo dal 1° ottobre 2016.

La scorrettezza della condotta

83. Le risultanze ispettive hanno acclarato che la questione della correttezza e completezza del nominativo del passeggero in sede di prenotazione del titolo di viaggio afferisce a tema squisitamente commerciale e di interesse economico della Compagnia e che la *policy* in questione costituisce il frutto ponderato di autonome scelte imprenditoriali del Vettore.

84. Come sopra illustrato, infatti, le vigenti norme di sicurezza e di rendicontazione dei dati nella circolazione aerea - pur invocate da BP quale obbligatorio criterio di diligenza professionale e causa diretta dell'applicazione alla clientela dell'onerosa *policy* sul nominativo - fissano con chiarezza gli adempimenti rimessi ai soli Vettori aerei e relativi al controllo dell'identità dei passeggeri e alla trasmissione dei loro dati, tra i quali il nome completo. Come emerge dalle risultanze istruttorie, tale controllo si sostanzia eminentemente nella lettura e registrazione dei dati presenti sul documento di identità confrontandoli con quelli in prenotazione prima della definitiva trasmissione alle competenti Autorità, senza prevedere sanzioni o la possibilità di negare l'imbarco ai passeggeri che non indichino in modo completo e corretto il proprio nominativo all'atto della prenotazione, tanto più ove mancante del secondo nome/cognome.

85. Pure il recente Decreto Legislativo 21 maggio 2018, n. 53 – comunque non applicabile al caso in esame *ratione temporis* – fa espresso obbligo ai Vettori di trasmettere i dati acquisiti dai viaggiatori in due momenti successivi (ammettendosi, con il secondo, anche l'aggiornamento dei dati già trasferiti) all'evidente fine di un più accurato controllo sulle identità dei trasportati acquisite in prenotazione, senza imporre ai professionisti di

vietare l' imbarco ai passeggeri incorsi nell'errata/incompleta annotazione del proprio nominativo in prenotazione.

86. Come chiaramente emerge dalle risultanze istruttorie, l'irregolarità/incompletezza del nominativo inserito in prenotazione (intese come alterazione oppure mancanza di qualche lettera e/o del secondo/terzo nome o cognome), non interferisce con le procedure di verifica dell'identità del passeggero e tantomeno costituisce un impedimento "tecnico" o "legale" all'accettazione (e quindi all'imbarco) del viaggiatore a bordo del velivolo in partenza, bensì integra esclusivamente la violazione di una regola commerciale fissata autonomamente dal Vettore. Ad ulteriore conferma, la nuova carta di imbarco così riemessa non recava, in moltissimi casi, il nominativo del passeggero in coerenza al documento di identità esibito all'imbarco bensì quello incompleto/irregolare dell'originaria prenotazione.

87. Sono, inoltre, i numerosi documenti acquisiti in ispezione ad attestare la natura commerciale della sopra illustrata *policy* del nome la quale è stata volutamente introdotta e costantemente applicata, pur nella diversa modulazione seguita nel tempo, con estrema inflessibilità da parte del Vettore, evidentemente consapevole - e prioritariamente interessato - ai notevoli ricavi aggiuntivi ad essa collegati (il prezzo "aggiornato" di un nuovo biglietto oppure, da maggio 2017, la *fee* di 50 euro per ogni passeggero/tratta), soprattutto in riferimento alle tariffe *low cost* ordinariamente praticate dalla Compagnia.

88. La rigidità applicativa della *policy* – correlata all'estrema onerosità per i consumatori - è attestata dalle inequivoche direttive di BP ai propri addetti e trova, altresì, riscontro nella diretta percezione dei consumatori in essa incorsi (anche in base all'impressionante numero di segnalazioni presenti nel *web*) risultando, pertanto, la cifra distintiva del professionista nell'ambito del settore del trasporto aereo, pure laddove altre Compagnie – secondo quanto illustrato dallo stesso Vettore - prevedano penalità a carico del passeggero in caso di erronea o incompleta annotazione del nominativo in prenotazione.

89. L'indagine svolta ha chiaramente evidenziato che BP, sfruttando l'oggettiva posizione di supremazia posseduta in aeroporto nelle attività di accettazione dei passeggeri sull'aeromobile e nell'imminenza dell'imbarco, abbia, attraverso la descritta *policy* sul nome, indebitamente condizionato la libertà di scelta del consumatore il cui nominativo risultasse incompleto/erroneo sulla prenotazione, costringendolo al pagamento di un onere imprevisto e di rilevante entità (per un nuovo biglietto o per la *reprint fee*, moltiplicata per ogni passeggero/tratta indicati sul biglietto) per la

fruizione del servizio già regolarmente acquistato e minacciando la perdita del volo medesimo e di quelli eventualmente in connessione.

90. Come si è visto, la *policy sul nominativo* continuativamente applicata da BP con particolare rigore non risulta in alcun modo giustificata – nei termini e nelle caratteristiche adottate – dagli obblighi comunicativi ad oggi imposti alle compagnie aeree a fini di controllo, i quali attengono a sfere diverse e indipendenti dalla prenotazione e dal rapporto commerciale del vettore con i passeggeri.

91. La *policy* in esame appare, inoltre, del tutto irragionevole rispetto all'entità dell'errore/omissione del passeggero presi in considerazione nonché eccessivamente onerosa e sproporzionata con riguardo agli adempimenti sopportati dal vettore per la “correzione”, tenendo anche conto delle tariffe ordinariamente praticate da BP quale Compagnia *low cost*.

Le risultanze istruttorie hanno, infatti, evidenziato che la *fee* pretesa da BP discende da una regola commerciale fissata unilateralmente dal vettore, è fonte di esclusivo ricavo per il medesimo, non corrisponde ad alcun ulteriore servizio per il passeggero ed è, invece, collegata ad un modesto aggravio per il professionista, ossia la “ristampa” della carta di imbarco che, assai spesso, addirittura mantiene lo stesso errore/omissione presente in prenotazione.

Pertanto, tale “aggravio” veniva demandato alla società di *handling* e remunerato con una distinta *service fee* che ciascuna definiva e aggiungeva alla *reprint fee*, direttamente spettante a BP.

92. Va inoltre osservato che le modalità di proposta e vendita del titolo di viaggio adottate da BP non hanno reso chiaro ed evidente né hanno efficacemente allertato la clientela – sia al primo contatto, sia in fase di acquisto del biglietto sia durante l'eventuale *web check in* - riguardo la possibile applicazione di una *policy* commerciale fortemente limitante per i diritti e le prerogative del passeggero, come usualmente derivanti dal contratto di trasporto aereo.

93. L'inesistenza o l'inadeguatezza comunicativa sulla *policy* in questione, oltre a risultare *per tabulas*, è emersa dai numerosissimi reclami dei consumatori (come riportati anche nella discussione interna alla società) che, ignari della stessa, ne hanno pur subito le gravi conseguenze. Al riguardo, a differenza di quanto sostenuto dal professionista, il mero riepilogo dei dati prospettato al termine della prenotazione non può certo reputarsi una sollecitazione sufficientemente efficace alla correzione di eventuale mancanza/errore precedente.

94. L'aggressività della condotta si può invece apprezzare proprio in quanto

il *deficit* informativo - creato consapevolmente dal professionista - ha senza dubbio favorito l'applicazione di una *policy* connotata da evidenti limitazioni per i consumatori, tale da condizionarne fortemente i comportamenti e la libertà di scelta attraverso l'addebito di un rilevante onere economico al fine di non perdere il servizio già acquistato.

95. L'aggressività della condotta può apprezzarsi anche in relazione all'evidenza che i viaggiatori sono stati onerati dalla stessa pure laddove l'incompleta annotazione dei dati in prenotazione non sia dipesa da loro errore bensì dalla stessa struttura complessiva del sistema di acquisto *on line* di BP, in riferimento allo spazio ivi effettivamente disponibile per l'inserimento di tutti i caratteri (o del *middle name*) oppure con riguardo al disallineamento tra le interfacce operative del Vettore con i siti *internet* di taluni intermediari di vendita.

I documenti ispettivi (sia i reclami sia le stesse ammissioni interne del personale) hanno rivelato, infatti, il carattere non episodico di tali evenienze e l'intempestività degli interventi del Vettore al fine di eliminare tali caratteristiche dai sistemi di vendita, in aggiunta ai rilevanti oneri probatori pur imposti ai passeggeri per ottenere eventuali rimborsi.

96. E ancora, la Compagnia è rimasta spesso inerte a fronte dei reclami (e addirittura delle varie petizioni *on line* tuttora in essere) presentati dai passeggeri in merito all'esistenza e alle modalità applicative della regola commerciale in esame limitandosi, con risposte generiche e predefinite, a rinviare all'intero dettato delle proprie Condizioni di Trasporto. La circostanza, come si è visto, si è verificata anche in riferimento a quei consumatori che hanno subito l'applicazione della *reprint fee* per viaggi svolti successivamente alla sua entrata in vigore ma, comunque, anteriormente prenotati.

97. Sotto il medesimo profilo rileva, altresì, il fatto che in sede di *web check-in* non sia stata predisposta da BP la possibilità non solo di avvisare i consumatori ma, soprattutto, di correggere tempestivamente e senza oneri gli eventuali errori/omissioni sul nominativo già presenti in prenotazione: in tal modo – e attesa l'impossibilità di effettuare acquisti/pagamenti direttamente al gate d'imbarco – sono risultati particolarmente penalizzati i passeggeri che avessero optato per la procedura *on line* di accettazione. Neppure per essi – e nonostante la piena consapevolezza del problema – BP ha previsto forma alcuna di rimedio/rimborso.

98. Ne consegue, in base a tutto quanto premesso, che la condotta posta in essere da BP sia stata nel complesso aggressiva, in violazione degli artt. 24 e

25 del Codice del Consumo, poiché idonea ad alterare gravemente il rapporto economico con il consumatore ledendo la sua libertà di comportamento e imponendogli oneri ingiustificati, eccessivi e non preventivati al momento della conclusione del contratto, connotando quindi la pratica in termini di inaccettabile rigidità a vantaggio esclusivo del Vettore.

Sulle modifiche introdotte dal 15 febbraio 2019

99. Le modifiche da ultimo apportate da BP alla *policy* in questione – segnatamente con riguardo all’informativa e alla stessa disciplina sostanziale – appaiono tuttora inidonee al superamento dei profili aggressivi e decettivi contestati. In particolare, con riferimento ai profili decettivi, si osserva che:

- in seno alla nuova comunicazione destinata ai consumatori circa l’attuale *policy sul nome* – segnatamente sui supporti di immediato contatto con la clientela come la procedura di acquisto tramite sito *internet* aziendale e *call center* - il professionista continua a tacere dell’esistenza della *fee* di 50 euro – e della nuova casistica di applicazione, menzionata solo nella versione aggiornata delle condizioni generali di contratto - senza modificare particolarmente l’evidenza grafica e il *wording* dell’*alert* già presente sul sito medesimo;
- l’*alert* da inserire durante la procedura di *web check in* (di cui, comunque, non si fornisce il *wording*) rappresenta, in realtà, un mero invito a regolarizzare economicamente – secondo le nuove regole stabilite nelle aggiornate condizioni generali di trasporto – l’eventuale erronea annotazione del nome per non perdere il volo ma non costituisce accorgimento utile a correggere, nell’immediatezza e senza oneri, l’errore/omissione del nome al fine di non incorrere nella *policy* sul punto mantenuta dal Vettore;
- stesso discorso vale per la “conferma di prenotazione” rilasciata al passeggero dopo l’acquisto perfezionato *on line*;
- la tolleranza fino a tre caratteri era, di fatto, già praticata dalla Compagnia alla propria clientela (come si è visto dai documenti ispettivi), almeno a far tempo dal giugno del 2018;
- (solo) dalle condizioni generali di trasporto modificate emerge che la *fee* di 50 euro per l’emissione della nuova carta di imbarco continua ad essere pretesa per ogni passeggero sebbene limitatamente alla singola prenotazione (ossia indipendentemente dalle tratte contemplate nel biglietto) unicamente qualora la modifica del nome sia richiesta antecedentemente alla partenza;

nel caso, invece, in cui la regolarizzazione venga richiesta al momento della partenza, in aeroporto, la *fee* dev'essere pagata non solo per ciascun passeggero ma anche per ciascuna tratta contemplata in prenotazione.

100. Pertanto, la *policy* sul nominativo prevista da BP è rimasta sostanzialmente in essere mantenendosi pressoché inalterate, rispetto al passato, sia le modalità applicative sia la pesante incidenza economica sul passeggero.

101. Alla luce di tutto quanto fin qui esposto, la pratica commerciale in esame, posta in essere da Blue Panorama Airlines S.p.A., risulta gravemente scorretta integrando una fattispecie aggressiva, idonea ad esercitare sui consumatori un indebito condizionamento - in relazione al pagamento richiesto per non perdere il servizio già acquistato, conseguente all'applicazione della *policy del nominativo* - limitando la loro libertà di scelta e di comportamento in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

102. 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.

103. 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.

104. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista: un operatore di rilievo nazionale nel settore del trasporto aereo, attivo anche nelle tratte intercontinentali, e che, nell'anno 2017, ha realizzato un fatturato pari a oltre 245 milioni di euro.

105. Nel valutare la gravità della violazione, si tiene altresì conto: *i)* della diffusività della pratica che ha interessato un numero elevatissimo di consumatori; *ii)* del potenziale pregiudizio economico arrecato ai consumatori in ragione dei significativi valori accertati nel periodo di

riferimento; *iii*) della manifesta intenzionalità della pratica, realizzata al fine di incremento dei ricavi aziendali.

106. In merito alle iniziative che il professionista ha posto in essere nel corso del procedimento a tutela del consumatore, con specifico riferimento agli elementi di rilievo ai fini della presente valutazione, si osserva che le sopra illustrate modifiche in seno alla comunicazione e alla disciplina della *policy sul nominativo* non appaiono pienamente idonee a superare i rilevanti profili di scorrettezza della condotta, connessi in particolare alle significative condizioni limitative ad essa applicate, né ad incidere specificamente sui gravi aspetti di aggressività della pratica commerciale, insiti nel carattere ingiustificato e nell'eccessiva onerosità delle penalità applicate.

107. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 1° ottobre 2016 e risulta, nei termini sopra esposti, ancora in corso.

108. Si ritiene, pertanto, di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Blue Panorama Airlines S.p.A. nella misura di 1.000.000 (un milione di euro), tenuto conto della durata e della gravità dell'infrazione.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, con riguardo ai profili esaminati, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Blue Panorama Airlines S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Blue Panorama Airlines S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria di 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 al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

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