



Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

50129 Firenze, via Cavour, 68 tel. 055290606, fax 0552302452  
Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) URL: <http://www.aduc.it>

**Autorità garante della concorrenza e del mercato**  
**Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA**  
**FAX 0685821456**

**Oggetto: esposto per pratica commerciale scorretta su sito Alitalia.com**

L'Aduc, con sede in 50129 Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/2302452; email [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it); sito Internet [www.aduc.it](http://www.aduc.it)) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori

## DENUNCIA

sul sito [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com) è offerta la possibilità di acquistare i biglietti aerei per i voli effettuati dalla stessa compagnia.

Nella parte superiore della pagina principale sono distinguibili due distinte opzioni:

- a) sulla sinistra, quella relativa all'acquisto ordinario che consente la scelta (libera) di date e aeroporto di partenza e destinazione;
- b) nella parte destra quella inerente le offerte speciali, con l'indicazione delle rotte e l'indicazione "tutto incluso" chiaramente riferita al prezzo.

Proseguendo nell'acquisto del biglietto è necessario innanzitutto scegliere il volo desiderato. In questa pagina sono indicati la data, l'orario ed il prezzo del volo. Subito dopo aver scelto l'opzione desiderata cliccando sull'icona "continua" si passa ad un'altra pagina in cui vi è il riepilogo del costo (con la specifica di costo del biglietto e tasse) e la necessità di accattare regole tariffarie e condizioni di volo. Successivamente si passa ad una schermata dove è richiesto l'inserimento dei dati personali (nome, cognome, e recapito telefonico).

Fornendo questi ultimi dati è possibile accedere all'ultima pagina che consente l'acquisto del biglietto.

Unicamente in quest'ultima videata, e solo in fondo alla pagina, affianco alle opzioni di pagamento s'informa l'acquirente dell'applicazione di un sovra costo, chiamato diritto amministrativo, pari a 5 € se il pagamento dovesse essere effettuato con determinate carte di credito. Solamente aprendo un link cliccando sulle parole "diritto amministrativo" è possibile verificare a quali voli esso non si applica: ad ogni modo non è chiaro che cosa sia effettivamente questa somma supplementare richiesta.

Cosa più importante, però, è che l'aggravio del costo del biglietto è portato a conoscenza del consumatore solo al momento della conclusione della transazione e non, come dovrebbe essere, fin dal momento in cui lo stesso acquirente viene a conoscenza del costo del biglietto. Infatti, né nella pagina iniziale, né in quelle successive, oppure tra le regole tariffarie è indicata l'applicazione di quest'onere ulteriore rispetto a costo del biglietto e tasse applicabili.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 40/07 "al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe aeree, di garantire ai consumatori un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi costi del servizio, nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato, sono vietati le offerte e i messaggi pubblicitari di voli aerei recanti l'indicazione del prezzo al netto di spese, tasse e altri oneri aggiuntivi, ovvero riferiti a una singola tratta di andata e ritorno, a un numero limitato di titoli di viaggio o a periodi di tempo delimitati o a modalità di prenotazione, se non chiaramente indicati nell'offerta". Allo stesso modo l'art. 21, primo comma lett. d, del codice del consumo è scorretta quella pratica commerciale che in relazione alle modalità di presentazione del prezzo "induce o e' idonea ad indurre in errore il consumatore medio".

E' pacifico, nella giurisprudenza amministrativa e nelle stesse decisioni di quest'Autorità, che "l'indicazione della tariffa deve includere ogni onere economico gravante sul consumatore, il cui ammontare sia determinabile ex ante, o presentare, contestualmente e con adeguata evidenza grafica e/o sonora, tutte le componenti che concorrono al computo del prezzo" (così Autorità garante della concorrenza e del mercato Prov. 23 novembre 2005 n. 14919). Se si tiene presente ciò, non si può non giungere alla conclusione della scorrettezza della pratica commerciale tenuta da Alitalia in relazione al prezzo dei propri biglietti aerei. Per quanto sopra si richiede l'intervento da parte dell'Autorità

## CONTRO

Alitalia – Compagnia Aerea Italiana S.p.A., Sede Legale: Piazza Almerico da Schio, Pal. RPU – 00054 Fiumicino (RM)  
<http://www.alitalia.com>

in persona del legale rappresentante pro-tempore, per pratica commerciale scorrette ai sensi degli artt. 18 e ss. d.lgs 206/05, chiedendo medio tempore l'immediata sospensione della pratica denunciata nonché la condanna definitiva nella misura ritenuta di giustizia.

Firenze, 15 marzo 2010  
Vincenzo Donvito  
Presidente Aduc

*Vincenzo Donvito*

Allegati:

-copia delle pagine web del sito Alitalia.com relative alla procedura di acquisto del biglietto aereo.

The screenshot shows the Alitalia.com homepage with the following elements:

- Navigation:** Top menu with links for 'Show all editable Contents', 'Agenzie di Viaggio', 'Per le Aziende', 'FAQ', 'Mappa del Sito', and 'Other countries'. A secondary menu includes 'OFFERTE SPECIALI', 'SERVIZI WEB', 'IL TUO VIAGGIO', 'MILLEMIGLIA', 'CONTATTI', and 'CHI SIAMO'.
- Search and Login:** A search bar for 'ROMA MILANO' with options for 'VOLO', 'HOTEL', 'AUTO', and 'VOLO+HOTEL'. It includes fields for departure/return dates (19/03/2010 to 20/03/2010), origin (Milano, Linate, Italia), and class (Economy/Business). A 'CERCA' button is present.
- Special Offers:** A section titled 'OFFERTE SPECIALI' listing flight prices to various destinations: Torino (solo andata da € 49), Roma (solo andata da € 49), Verona (solo andata da € 59), Bari (solo andata da € 59), Barcellona (a/r da € 99), Valencia (a/r da € 99), Bruxelles (a/r da € 99), Boston (a/r da € 406), Chicago (a/r da € 416), and New York (a/r da € 438).
- News and Social Media:** A 'NEWS' section with dates and headlines (e.g., 12/02/2010 'C'è aria di novità nei cieli di Roma e Milano'). A Twitter widget encourages following Alitalia.
- Footer:** A 'ALTRI SERVIZI' section with links to 'CONSULTA L'ORARIO', 'STATO DEL VOLO', 'MAPPE E DESTINAZIONI', and 'NEWSLETTER'.

Alitalia - Prenota e acquista... x

http://www.alitalia.com/IT\_IT/booking/SelectSchedule.aspx

**Alitalia** 100 YEARS

Home > Prenota e acquista

PRENOTA E ACQUISTA > Modifica il volo > **Scegli il volo** > Dettaglio biglietto > Dati passeggero > Acquista > Ricevuta

SCEGLI IL VOLO DI ANDATA HELP ?

Hai richiesto:  
Volo SOLA ANDATA, 1 Adulto, classe Economy - (Cambia date)

SCEGLI > 1) da Milano, Linate a Roma, il 19 Marzo 2010

La tariffa include tasse, supplementi e servizio di vendita  
Per alcuni metodi di pagamento potrebbe applicarsi un supplemento di EUR 5 per biglietto. Segnal amico

Rimborso: non consentito.  
 Supplemento per cambio di prenotazione:  
 a partire da 50 euro per sola andata e  
 100 euro per andata e ritorno.

Mattina				Prezzo SOLA ANDATA			
Partenza	Arrivo	Durata		Promo	Facile	Comoda	Libera
Milano, Linate	Roma, Fiumicino						
06:30	07:40	AZ 2009	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83
07:00	08:10	AZ 2013	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83
07:15	08:25	AZ 2017	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83
07:30	08:40	AZ 2015	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83
07:40	08:50	AZ 2019	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83
07:50	09:00	AZ 2011	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83
08:00	09:10	AZ 2021	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83
08:15	09:25	AZ 2023	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83
08:30	09:40	AZ 2025	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83
08:45	09:55	AZ 2111	Dettagli	MIGLIOR PREZZO	EUR 205.83	EUR 260.83	EUR 353.83

[+] Suggerimenti

[http://www.alitalia.com/IT\\_IT/booking/farerules.aspx?PAX=AD&PNR=T&SEG=1](http://www.alitalia.com/IT_IT/booking/farerules.aspx?PAX=AD&PNR=T&SEG=1) (Regole tariffarie – solo in lingua inglese)

[http://www.alitalia.com/IT\\_IT/footer/legals/index.htm](http://www.alitalia.com/IT_IT/footer/legals/index.htm) (Condizioni generali di trasporto)



Home > Prenota e acquista

PRENOTA E ACQUISTA > [Modifica il volo](#) [Scegli il volo](#) **Dettaglio biglietto** [Dati passeggero](#) [Acquista](#) [Ricevuta](#)

### DETTAGLIO BIGLIETTO

HELP ?

Volo	Partenza	Arrivo	Aeromobile	MilleMiglia
<b>Venerdì, 19 marzo</b>				
<a href="#">AZ 2009</a>	<a href="#">Milano, Linate</a>	<a href="#">Roma, Fiumicino</a>		500 miglia **
Classe: Economy	06:30	07:40		

\*\*Miglia minime accumulabili, promozioni e bonus esclusi. Alcune classi tariffarie non danno diritto all'accumulo di miglia.

**MODIFICA**

Dettaglio prezzi:			E-Coupon
1 Adulto/i:	EUR	136.00	Codice: <input type="text"/>
Tasse e supplementi:	EUR	69.83	<a href="#">Informazioni sull'E-coupon</a>
<b>Totale:</b>	<b>EUR</b>	<b>205.83</b>	<b>RICALCOLA</b>



#### Regole Tariffarie

Questo biglietto è soggetto a specifiche restrizioni in caso di rimborsabilità e modificabilità.

Hai scelto la tariffa **Economy Facile**.  
Rimborso: non consentito.

**Vuoi maggiore flessibilità?**  
Passa a **Economy Comoda**.

Rimborso: consentito solo prima della partenza con una penale di 50 euro per direzione.  
Supplemento per cambio di prenotazione: a partire da 25

[Suggerimenti](#)

Alitalia - Prenota e acquis... x  
http://www.alitalia.com/IT\_IT/booking/TicketDetails.aspx

1 Adulto/i:	EUR	136.00	Codice: <input type="text"/>
Tasse e supplementi:	EUR	69.83	<a href="#">Informazioni sull'E-coupon</a>
<b>Totale:</b>	<b>EUR</b>	<b>205.83</b>	<b>MIGLIOR PREZZO GARANTITO</b> <b>RICALCOLA</b>

**Regole Tariffarie**

Questo biglietto è soggetto a specifiche restrizioni in caso di rimborsabilità e modificabilità.

Hai scelto la tariffa **Economy Facile**.  
Rimborso: non consentito.  
Supplemento per cambio di prenotazione: a partire da 50 euro per sola andata e 100 euro per andata e ritorno.

**Vuoi maggiore flessibilità? Passa a Economy Comoda.**

Rimborso: consentito solo prima della partenza con una penale di 50 euro per direzione.  
Supplemento per cambio di prenotazione: a partire da 25 euro per sola andata e 50 euro per andata e ritorno.

**Aggiungi EUR 55.00** **CAMBIA TARIFFA**

Il biglietto è nominativo, valido esclusivamente per il titolare e non trasferibile. Ti invitiamo a leggere le [Regole Tariffarie](#) per conoscere i termini e le condizioni della tariffa e ti suggeriamo di consultare le [Condizioni Generali di Trasporto](#).

**Accetto le regole tariffarie e ho preso visione delle condizioni relative a questo biglietto**

**Sei un socio MilleMiglia? (facoltativo)**

No, prosegui con l'acquisto

Sì, inserisci i tuoi dati (Codice MM e PIN): → Codice MM:  PIN:

**CONTINUA →**

[Investor relations](#) [Comunicati stampa](#) [Informazioni legali](#) [Privacy](#) [Sicurezza](#) [News](#)

© Copyright Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A. P. IVA 02500880121  
Piazza Almerico da Schio-Pal. RPU - 00054 Fiumicino (RM)

[+] Suggerimenti



Home > Prenota e acquista

PRENOTA E ACQUISTA > [Modifica il volo](#) [Scegli il volo](#) [Dettaglio biglietto](#) **Dati passeggero** [Acquista](#) [Ricevuta](#)

## DATI PASSEGGERO

HELP ?

Scrivi negli appositi campi "Nome" e "Cognome" così come sono riportati nel documento di identità da presentare in aeroporto.  
Il biglietto è nominativo, valido esclusivamente per il titolare e non trasferibile.

### Passeggero 1: Adulto

Nome*	<input type="text" value="Mario"/>	Cognome*	<input type="text" value="Bianchi"/>
Tipo di contatto:*	Prefisso internazionale:*	Numero Telefonico:*	
<input type="text" value="Casa"/>	<input type="text" value="Italia (+39)"/>	<input type="text" value="02"/>	

[Aggiungi un secondo contatto](#)

### Riservato ai frequent flyer:

Programma:	<input type="text" value="Scegli"/>	Codice:	<input type="text"/>
------------	-------------------------------------	---------	----------------------

\*Dati obbligatori.  
Non sono ammessi cambi di nominativo dopo il completamento della prenotazione.  
Compila con attenzione il campo Telefono per eventuali comunicazioni.  
[Maggiori informazioni.](#)

CONTINUA >

[Investor relations](#) [Comunicati stampa](#) [Informazioni legali](#) [Privacy](#) [Sicurezza](#) [News](#)

© Copyright Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A. P. IVA 02500880121  
Piazza Almerico da Schio Pal. RPU - 00054 Fiumicino (RM)

[+]  
Suggerimenti



