

IP146 - EDREAMS-SERVIZI DI AGENZIA TURISTICA ON LINE

Provvedimento n. 24044

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 novembre 2012;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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);

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 22120 del 16 febbraio 2011, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza di tre distinte pratiche commerciali scorrette, poste in essere negli anni 2008-2010, da eDreams S.r.l., consistenti: a) nella prospettazione non rispondente al vero, della disponibilità di voli e alberghi sul sito *internet www.edreams.it*, a prezzi particolarmente vantaggiosi; b) nella predisposizione, non rispondente ai canoni di correttezza e buona fede, di un sistema di pagamento dei servizi suscettibile di determinare dei blocchi ingiustificati di disponibilità di somme, per periodi prolungati, senza informarne gli utenti; c) nella divulgazione di informazioni ingannevoli circa le modalità di assistenza fornite ai consumatori mediante un numero telefonico a tariffazione maggiorata.

VISTA la propria delibera n. 23693 del 27 giugno 2012, con la quale l'Autorità ha contestato a eDreams S.r.l. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 22120 del 16 febbraio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 22120 del 16 febbraio 2011 l'Autorità, all'esito del procedimento PS1442, ha ritenuto le pratiche commerciali poste in essere da eDreams S.r.l. scorrette ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21, 22, 23, lettera e), 24 e 25, lettere a) e d), del Codice del Consumo.

2. In particolare, la promozione delle offerte di voli aerei e pacchetti viaggio, realizzata dal professionista tramite il sito *internet www.edreams.it*, risultava ingannevole in quanto venivano omesse, fin dall'inizio del contatto (ossia, nella pagina iniziale del processo di prenotazione) sia l'indicazione dei limiti di disponibilità delle stesse offerte, sia l'indicazione del costo di "gestione della pratica", di tutte le voci di costo già conoscibili *ex ante* (quale quella connessa all'utilizzo della carta di credito), così che il prezzo complessivo della transazione risultava percepibile solo al termine della procedura di prenotazione, al momento dell'inserimento dei dati per il pagamento con carta di credito.

3. Inoltre, il sistema di prenotazione e di pagamento dei servizi *on line* non garantiva la restituzione tempestiva di somme ingiustificatamente addebitate, sia pure in via temporanea, ai consumatori non essendosi il professionista attivato, né per cancellare speditamente l'autorizzazione alle transazioni non andate a buon fine, né per adottare adeguate misure di gestione dei reclami relativi al corretto espletamento della prenotazione e del pagamento da parte anche degli eventuali fornitori finali (ad es. compagnie aeree). eDreams S.r.l., poi, non ha approntato alcuno strumento di contatto rapido e diretto con i consumatori, indotti a ricorrere al sistema di assistenza mediante un numero telefonico a tariffazione maggiorata della cui fruibilità non erano stati resi edotti, in modo chiaro e trasparente.

4. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha diffidato la società eDreams S.r.l. dall'ulteriore diffusione delle pratiche commerciali di cui alle lettere a), b) e c) del provvedimento sanzionatorio chiedendo di presentare, entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento, una relazione illustrativa delle iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

II. GLI ELEMENTI ACQUISITI IN SEDE DI VERIFICA DELL'OTTEMPERANZA

5. In data 27 maggio 2011 eDreams S.r.l. ha trasmesso una relazione, integrata il successivo 6 giugno, in merito alle modifiche apportate al sito internet. Esse consistevano, più precisamente, nell'inserimento, nella *homepage*, di una *gif* (ossia, una schermata visualizzabile mediante l'attivazione di apposito *link*) denominata "Prezzo chiaro", in cui erano indicate le componenti di costo (aggiuntive) non comprese nel prezzo pubblicizzato. In tale *gif* sono stati esplicitati gli importi delle suddette componenti di costo, cioè: il *range* per la *fee* di eDreams S.r.l. (da 5 a 15 euro), il costo addebitato dal fornitore per l'utilizzo della carta di credito (normalmente compreso tra 0 euro e 20 euro per persona a tratta) e l'informativa sui possibili oneri aggiuntivi (quali, ad esempio, supplementi bagagli e assicurazione viaggio).

6. Inoltre, eDreams S.r.l. ha comunicato, con riferimento all'infrazione relativa al sistema di pagamento (di cui alla lettera b) della delibera del 16 febbraio 2011), di aver predisposto in via sperimentale, nell'ipotesi in cui opera in qualità di *merchant*, un sistema che consente di intervenire, in automatico ed in manuale, su qualsiasi operazione di blocco di somme per le transazioni non andate a buon fine e di aver creato un team con l'obiettivo di ovviare ai malfunzionamenti, fornendo al consumatore tempestiva assistenza e informazione; diversamente, nell'ipotesi in cui eDreams S.r.l. opera come *agent*, trasmette al cliente una pronta informativa sulle misure attuate ed invia un sollecito

al fornitore e/o al circuito della carta di credito per velocizzare lo storno. Inoltre, la società ha riferito di aver impartito istruzioni affinché sia garantito ai consumatori un ulteriore supporto nei casi limite, consistente, tra l'altro, nella restituzione di eventuali doppi addebiti, anche ove causati da errori dei clienti, nonché nell'acquisto, da parte di eDreams S.r.l., del biglietto aereo di cui è stata chiesta la prenotazione in caso di ritardato storno a cura degli istituti di credito.

7. In data 6 giugno 2011 eDreams S.r.l. ha, poi, presentato un'istanza di proroga del termine per ottemperare fissato nel provvedimento sanzionatorio in ragione dell'ingente lavoro, di tipo strutturale, necessario per modificare il *layout* del sito *web* e inserire le opportune modifiche. La proroga (di 45 giorni) del termine per ottemperare alla diffida è stata concessa dall'Autorità nell'adunanza del 28 giugno 2011.

8. Con comunicazione del 5 agosto 2011 eDreams S.r.l. ha riferito di aver completamente ridisegnato la propria *homepage* eliminando ogni *box* recante offerte con i prezzi dei voli e dei pacchetti voli+alberghi e di reclamizzare esclusivamente pacchetti turistici - la cui gestione è stata affidata ad altra società - con prezzi "tutto incluso". Più precisamente, secondo quanto comunicato, i prezzi dei voli sono stati evidenziati come riportati dalle compagnie aeree e, sulla sinistra della pagina, la colonna dei costi aggiuntivi reca la commissione applicata in base alla carta di credito utilizzata, il riquadro che riporta le spese di gestione e un altro riquadro che indica le spese per i bagagli da imbarcare.

9. Quanto alle problematiche connesse al sistema di prenotazione e di pagamento dei servizi *on line*, eDreams S.r.l. ha precisato di aver ricevuto rassicurazioni da CatalunyaCaixa in ordine alla giornaliera riconciliazione delle operazioni tra i sistemi di *acquiring* e i circuiti delle carte di credito e che, tuttavia, nonostante l'avvenuto storno dell'operazione da parte del *merchant*, sporadicamente può accadere che il credito disponibile sulla carta del consumatore non sia immediatamente ristorato dalla banca emittente e che né il *merchant*, né l'acquirer possano inviare una seconda richiesta di storno o un sollecito. Pertanto, il 10 maggio 2011 il professionista ha chiesto all'Abi e ai circuiti delle carte utilizzati, nonché a Banca Sella S.p.A. e a Poste Italiane S.p.A. (considerato che la quasi totalità dei reclami investivano carte emesse da tali istituti) chiarimenti in merito alla procedura da seguire in tali peculiari situazioni.

10. eDreams S.r.l., inoltre, ha allegato documentazione comprovante il rispetto delle procedure richieste da Poste Italiane S.p.A. (tre casi occorsi nei mesi di giugno e luglio 2011) e il carteggio intercorso con Banca Sella S.p.A. attestante la disponibilità manifestata al fine di concordare una procedura che non risultasse troppo lunga o farraginosa (escludendo, cioè, il coinvolgimento dell'acquirer CatalunyaCaixa). eDreams S.r.l. ha, poi, lamentato che la Banca Sella S.p.A. riporta, sul sito *www.sella.it*, tra le FAQ relative alla carta prepagata Lottomaticard, l'espressa dicitura: *"Se la conferma finanziaria non dovesse arrivare in quanto la transazione è stata negata o annullata, l'importo rimarrà pendente e sarà nuovamente disponibile sulla carta al massimo entro 30 giorni dalla data dell'operazione"*. La società, inoltre, ha dato riscontro in ordine alla soluzione dei reclami presentati da alcuni consumatori rispetto ai quali l'Autorità aveva chiesto specifica informazione e ha sottolineato di aver anticipato i relativi importi, nei casi in cui maggiore era l'urgenza (dell'utente) di rientrare nella disponibilità delle somme bloccate per movimentazioni operate dai fornitori, e di aver creato uno specifico *team* deputato alla gestione dei reclami (per comprovare l'attività svolta da detto *team* nei mesi di giugno e luglio 2011, eDreams ha depositato apposito *report*).

11. Con comunicazione del 13 ottobre 2011 il professionista ha evidenziato, nella quasi totalità delle fattispecie oggetto di reclamo, la responsabilità di Banca Sella S.p.A. la quale non avrebbe reso disponibili ai clienti le somme riaccreditate dall'acquirer CatalunyaCaixa (per le transazioni non andate a buon fine) facendo registrare un saldo negativo di oltre 10.000 euro.

12. Con comunicazione del 24 ottobre 2011 il professionista ha, poi, ribadito di rinnovare ulteriormente la propria *homepage* rimuovendo ogni elemento potenzialmente idoneo ad indurre in errore gli utenti in merito al prezzo o alla disponibilità dei servizi offerti e di modificare, altresì, nell'ambito delle FAQ, le parti in cui la spiegazione del blocco temporaneo delle somme appariva fuorviante.

13. Con ulteriore nota del 10 novembre 2011 eDreams S.r.l. ha comunicato l'avvenuto svolgimento, il 4 novembre 2011, di un corso completo di *compliance*, sulle norme in materia di pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole, per i propri dipendenti.

14. In data 24 novembre 2011, gli Uffici hanno formulato una richiesta di informazioni al professionista al fine di conoscere lo stato esatto delle misure adottate ai fini dell'ottemperanza.

15. Con nota del 27 dicembre 2011 eDreams indicava nel 19 gennaio 2012 la data di ultimazione delle implementazioni del sito *web*, idonee a consentire ai consumatori di conoscere, sin dalla prima schermata, il prezzo finale dei servizi precisando di aver inserito anche una specifica avvertenza che recita: *"Tasse aeroportuali, commissioni per prenotazione e pagamento con carta di credito inclusi nel prezzo. Possono applicarsi eventuali supplementi per i bagagli trasportati o per altri servizi opzionali selezionati"*. Il professionista ha riferito, poi, di aver adottato anche apposite Linee guida per l'assistenza nella gestione delle problematiche di blocco fondi.

16. Con successive note del 17 e 24 gennaio 2012 eDreams S.r.l. ha addotto ostacoli imprevisti di natura tecnica (attinenti alla programmazione del software di gestione del sito) che procrastinavano al 26 gennaio 2012 la conclusione della fase di implementazione della nuova versione del sito *internet*.

17. In data 13 gennaio 2012 è pervenuta una nota di Banca Sella S.p.A. la quale ha evidenziato la difficoltà di CatalunyaCaixa a reperire, presso il proprio fornitore di servizi di interfaccia con i sistemi Visa (Servired), le informazioni (c.d. *logs*) necessarie alla verifica della sussistenza di eventuali responsabilità in relazione alle

problematiche connesse alle richieste di autorizzazione e cancellazione delle operazioni tra i due istituti di credito precisando, comunque, che dette problematiche sarebbero state risolte a decorrere dal 5 ottobre 2012.

18. Con ulteriore nota del 17 aprile 2012 il professionista, in risposta ad una nuova richiesta di informazioni dell'Autorità del 26 marzo 2012, ha riferito: di aver ampiamente modificato il proprio sito al fine di conformarsi al provvedimento sanzionatorio, ma di averne interrotto l'implementazione a causa di ostacoli di natura tecnica nel frattempo verificatisi, e di averla ripresa avviando, nelle prime due settimane di maggio 2012, un'apposita fase di *testing* sull'affidabilità.

19. A partire dal mese di aprile 2011, sono pervenute le richieste di intervento di alcuni consumatori i quali hanno segnalato la reiterazione di alcuni profili delle pratiche commerciali contestate nel provvedimento n. 22120 del 2011, lamentando, in particolare, l'applicazione di prezzi, per i voli aerei, più elevati rispetto a quelli prospettati nella *homepage*, l'indisponibilità delle offerte, la non celere restituzione delle somme bloccate, la difficoltà di contattare l'assistenza, ingiustificati addebiti per prenotazioni non confermate o biglietti annullati.

20. Ulteriori informazioni, acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 15 giugno 2012 (doc. n. 73 del fascicolo istruttorio), attestavano la reiterazione di alcuni aspetti delle pratiche commerciali oggetto del provvedimento sanzionatorio; più precisamente, ad esito della ricerca delle offerte "*volo+hotel*", il prezzo iniziale prospettato veniva maggiorato, al termine del processo di prenotazione, pur senza includere servizi accessori; dopo aver selezionato i voli e la sistemazione alberghiera di gradimento compariva un prezzo iniziale con l'avvertenza "*tasse incluse. quota di gestione non inclusa*". Tuttavia, solo dopo aver avviato la fase di prenotazione con l'indicazione delle generalità del viaggiatore compariva il prezzo finale del volo con la specificazione dell'importo della quota di gestione applicata per passeggero e per tratta.

21. Parimenti, con riferimento all'offerta dei soli voli, era possibile conoscere l'importo complessivo da corrispondere solo nella schermata immediatamente precedente a quella relativa al pagamento del biglietto. A titolo esemplificativo, dopo aver selezionato i voli andata e ritorno per una destinazione, figurava l'importo del prezzo dei biglietti corredato dalla dicitura "*tasse incluse, quota di gestione non inclusa*"; solo dopo aver inserito il nominativo del viaggiatore, in un'altra schermata appariva un differente importo corredato dalla dicitura "*tasse incluse. tasse e quota di gestione incluse*". In altri termini, l'informativa completa circa il prezzo globale effettivo dei servizi intermediati continua ad essere relegata nella fase finale del processo di prenotazione.

III. GLI ELEMENTI ACQUISITI DOPO L'AVVIO DEL PROCEDIMENTO

22. Poiché la pratica commerciale presentava, sulla base delle evidenze acquisite, il medesimo profilo di scorrettezza già accertato alla lettera a) del provvedimento sanzionatorio, l'Autorità, con provvedimento n. 23693 del 27 giugno 2012, ha contestato a eDreams S.r.l. di aver violato la delibera n. 22120 del 16 febbraio 2011.

23. In data 5 novembre 2012 (doc. n. 110 del fascicolo istruttorio) gli Uffici hanno acquisito d'ufficio ulteriore documentazione con particolare riferimento alle schermate *web* visualizzabili a seguito della simulazione di acquisto di voli aerei. Più precisamente, nelle prime schermate che appaiono, dopo aver inserito i dati relativi alla scelta delle tratte e delle date di partenza e di arrivo, figura l'elenco delle soluzioni di volo disponibili. Per ognuna di esse, un riquadro presenta, nella parte sinistra, su uno sfondo giallo, un prezzo, con carattere di colore blu, con l'indicazione "*per passeggero*" e la scritta "*dettagli*" cliccando la quale si apre una finestra che riporta lo stesso prezzo con l'avvertenza: "*tasse aeroportuali, commissioni per prenotazione e pagamento con carta di credito inclusi nel prezzo. Possono applicarsi eventuali supplementi per i bagagli trasportati o per altri servizi opzionali selezionati*". Nella parte residua del riquadro sono riportati, su sfondo bianco e con caratteri di colore nero, gli orari, l'aeroporto di partenza e quello di destinazione, la compagnia aerea, la durata del volo, il numero degli scali e un quadratino a sfondo giallo con la lettera "*?*" cliccando il quale si apre una finestra che riepiloga le informazioni sul viaggio. Sotto il riquadro in caratteri assai ridotti e di colore grigio, compare l'indicazione del prezzo finale con una data carta di credito e l'avvertenza, con caratteri di colore nero: "*Prezzo finale con 1 Passeggero. Prezzo per passeggero. Tasse aeroportuali, commissioni per prenotazione e pagamento con carta di credito inclusi nel prezzo. Possono applicarsi eventuali supplementi per i bagagli trasportati o per altri servizi opzionali selezionati*". La schermata *web* visualizzabile dopo aver scelto una soluzione di volo e premuto il tasto "*continua*" reca le griglie in cui inserire i dati del viaggiatore e, sulla sinistra, un riquadro con i dettagli del viaggio mentre la schermata successiva riporta le griglie per l'eventuale acquisto di assicurazioni, per il servizio di conferma via sms e per il pagamento. In relazione alla carta di credito è presente un *menu* a tendina che riporta le varie tipologie di carta, ciascuna corredata dall'indicazione del relativo supplemento applicato. Il prezzo finale, pertanto, non sempre coincide con il prezzo visualizzato all'inizio della ricerca.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

24. Con memoria pervenuta il 22 ottobre 2012, eDreams S.r.l. ha ribadito di essersi attivata, fin dal maggio 2011, per conformarsi alle indicazioni dell'Autorità e ha dato riscontro in relazione ai fatti oggetto delle singole segnalazioni pervenute all'Autorità. La società ha, inoltre, precisato di aver impegnato il Servizio clienti, nella fase di *testing* del nuovo *layout* del sito, a riconoscere apposito *bonus* ai consumatori che hanno lamentato problemi in relazione alla prospettazione del prezzo e alla procedura di prenotazione.

25. Il professionista ha, altresì, ricordato che dalla *homepage* è stata eliminata ogni indicazione di tariffe o offerte particolari e che la schermata visionabile a seguito della prima interrogazione dell'utente elenca tutte le possibili opzioni, in base alle preferenze indicate ed il prezzo relativo a ciascun servizio unitamente al *disclaimer*, sulla colonna sinistra, recante la dicitura *"Le tariffe e l'effettiva disponibilità vengono confermate dalle compagnie aeree a seguito del completamento del processo di prenotazione"*. Pertanto, i prezzi riportati nella pagina recante i risultati della ricerca [nella versione diffusa già in data 16 agosto 2012 come attestato dalle rilevazioni degli Uffici] indicano sia il prezzo più basso corrispondente all'utilizzo della carta di credito più economica, sia il prezzo finale più alto corrispondente all'utilizzo del mezzo di pagamento per il quale eDreams non prevede l'applicazione di uno sconto.

26. Nell'audizione tenutasi il 22 ottobre 2012 eDreams S.r.l. ha evidenziato, con riferimento ai voli aerei che costituiscono oltre il 96% delle transazioni *online*, che il prezzo visualizzato a seguito della prima interrogazione è un prezzo "finito", ossia comprensivo della quota di gestione e delle tasse aeroportuali ed effettivamente acquistabile utilizzando la carta di credito più economica, come ad esempio, la carta eDreams. Segnatamente, quest'ultima, che si appoggia sul circuito Visa, consente ai titolari l'applicazione di una tariffa aerea particolarmente vantaggiosa e viene utilizzata, in media, per due acquisti sulla piattaforma eDreams, ogni sei mesi, ma può essere impiegata anche per altre transazioni commerciali.

27. Infine, con memoria integrativa del 31 ottobre 2012 il professionista ha comunicato di aver avviato le procedure interne per realizzare ulteriori modifiche del sito - da realizzare nel prossimo trimestre - consistenti nell'inserimento, nella schermata con i risultati di ricerca, dell'indicazione specifica che i prezzi riportati si riferiscono a pagamenti tramite la carta di credito più economica e la carta di credito per la quale eDreams non applica alcuno sconto inserendo la dicitura *"prezzo finale con carta di credito più economica"* e *"prezzo finale con [nome della carta per la quale non viene applicato alcuno sconto]"*. Il professionista provvederà ad inserire anche nelle schermate successive, nel riquadro a sinistra, la specifica indicazione della carta di credito cui si riferisce il prezzo aggiungendo la dicitura *"prezzo finale €... con carta..."*.

V. VALUTAZIONI

28. Alla luce delle risultanze istruttorie si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisce inottemperanza alla lettera a) della delibera del 16 febbraio 2011, n. 22120.

29. Invero, l'attuale veste grafica della *homepage* del sito *internet www.edreams.it* non appare ancora idonea a rimuovere le criticità sollevate nel provvedimento di avvio del procedimento di inottemperanza. Infatti, non risulta ancora garantita ai consumatori una chiara percezione, sin dal contatto iniziale, del costo globale delle offerte disponibili, specie con riferimento ai voli aerei che costituiscono - come riferito dal professionista nel corso dell'audizione del 22 ottobre 2012 - oltre il 96% delle transazioni realizzate su tale piattaforma.

30. Nel dettaglio, le concrete modalità di presentazione e visualizzazione delle diverse opzioni di prezzo/volo aerei disponibili riportate sulla prima pagina non appaiono sufficientemente trasparenti, tali, cioè, da consentire ai consumatori di conoscere il prezzo effettivamente praticato da eDreams S.r.l.. In particolare, la presentazione, a caratteri molto evidenti, di un prezzo in corrispondenza di ciascuna opzione di volo aereo e la contemporanea presenza, al di sotto di tale prezzo, di una stringa che riporta, con caratteri molto più ridotti e con colore tenue, un diverso prezzo generano confusione in ordine all'importo effettivo della transazione, non essendo il consumatore reso edotto della circostanza che si tratta di una sorta di forcella o di un *range* entro il quale il prezzo praticato per il volo selezionato può variare, essendo infatti il primo riferito al prezzo finale più basso corrispondente all'utilizzo della carta di credito più economica (per il quale eDreams riconosce uno sconto) e il secondo al prezzo finale più alto (corrispondente all'utilizzo del mezzo di pagamento per il quale eDreams non prevede l'applicazione di uno sconto).

E' appena il caso di precisare che lo stesso professionista ha riferito di non essere in grado di aggiornare il sito con le modifiche prospettate nella relazione del 31 ottobre 2012 prima di tre mesi.

31. Sotto altro profilo, poi, si osserva che la circostanza che la società si sia adoperata per risolvere i reclami sollevati dai consumatori, ovvero per risarcire quanti abbiano incontrato difficoltà e disagi in occasione dell'esecuzione di transazioni nel corso della fase di implementazione del sito, costituisce elemento che non può insistere sulla violazione accertata ed escludere o negare la sussistenza di una condotta inottemperante alla diffida di cui al provvedimento del 16 febbraio 2011.

32. In definitiva, alla luce degli elementi in atto si ritiene che il comportamento posto in essere da eDreams S.r.l. costituisca inottemperanza alla delibera del 16 febbraio 2011, n. 22120.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

33. Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza ai provvedimenti inibitori l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

34. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo:

in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

35. Con riguardo alla gravità della violazione, si considera, anzitutto, l'ampiezza dell'illecito connessa alla capacità di penetrazione delle comunicazioni commerciali veicolate attraverso *internet*, nonché il fatturato registrato in base all'ultimo bilancio disponibile (al 31 marzo 2012, relativo agli ultimi quindici mesi), pari a 45.264.592 € ed, in particolare, i ricavi da vendite di pacchetti turistici e biglietteria che, secondo quanto indicato dal professionista, ammontano, al 31 dicembre 2011 (ossia, considerati i dodici mesi successivi all'ultimo bilancio), a 29.004.170 €.

36. Per quanto concerne la durata, dagli elementi in atti risulta che la mancata ottemperanza alla diffida nei termini di cui sopra, è stata posta in essere almeno da agosto 2011 e che essa è ancora in corso.

37. Considerati tutti gli elementi caratterizzanti la fattispecie e considerati sia il comportamento del professionista, volto ad eliminare o attenuare le conseguenze pregiudizievoli nei confronti dei consumatori vittime di disguidi e disservizi, sia le perdite di bilancio registrate nel 2011 e nel primo trimestre 2012, si ritiene di irrogare a eDreams S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 30.000 € (trentamila euro).

Tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

a) che il comportamento della società eDreams S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera n. 22120 del 16 febbraio 2011, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare alla società eDreams S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 30.000 € (trentamila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato 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.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del D.L. n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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'articolo 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 di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR Lazio, ai sensi dell'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 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
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella