

Antitrust, cinque multe a Trenitalia

«Pratiche commerciali scorrette» su offerte e call center. Il totale delle sanzioni è di 845 mila euro

ROMA. L'Antitrust ha deciso 5 sanzioni a carico di Trenitalia, complessivamente per 845 mila euro, per pratiche commerciali scorrette. Alla società del gruppo ferrovie dello Stato è stata irrogata una sanzione amministrativa di 200 mila euro per le limitazioni delle modalità di riconoscimento e corresponsione del bonus in caso di ritardo dei treni; 280 mila euro la limitazione di posti disponibili per le tariffe «Amica» e «Familia»; 280 mila euro per la «denominazione scorretta delle tipologie dei treni» che «può ingenerare confusione nel cliente»; 80 mila euro per «omissioni informative sul programma di fidelizzazione Cartaviaggio»; 5 mila euro per l'offerta di alcuni servizi «solamente attraverso il call center» con telefonate a pagamento.

Secondo l'Antitrust «Trenitalia ha messo in atto una pluralità di condotte distinte, configurabili come pratiche commerciali contrarie alla diligenza del professionista». È stata poi decisa «una significativa riduzione delle sanzioni» per «le condotte spontaneamente assunte da Trenitalia a vantaggio dei consumatori». La società si è infatti «impegnata a modificare le modalità di corresponsione del bonus attraverso procedure semplificate con l'utilizzo dello stesso biglietto, a offrire i servizi del call center contestati a costo della tariffa ordinaria e a fornire maggiori informazioni sulla scadenza del programma di fidelizzazione Cartaviaggio». Nel caso della sanzione da 200 mila euro legata alle regole per i «bonus ritardo» l'Autorità per la concorrenza



ha ritenuto che «l'elenco delle cause che escludono la responsabilità del ritardo da parte di Trenitalia (eventi accidentali, cause meteo o naturali, ordini dell'autorità pubblica) risulta molto ampio e non sufficientemente definito, tale da permettere alla stessa Trenitalia di esercitare una grande discrezionalità nel riconoscimento del diritto al bonus». Inoltre, «anche la procedura che il consumatore deve seguire per ottenere il bonus stesso presenta profili di onerosità non del tutto giustificati». Quanto alla limitazione dei posti per le tariffe Amica e Familia, costata una sanzione di 280 mila euro, per l'Antitrust «Trenitalia non ha fornito informazioni

esauritive, o le ha rese non facilmente accessibili, sulla effettiva disponibilità delle tariffe Amica e Familia, che sono presentate all'utenza come opzioni tariffarie normali e ampiamente disponibili, mentre invece sono offerti posti limitati sulla base di criteri di natura commerciale e promozionale a seconda delle tratte e del quoziente di riempimento dei treni».

Sotto accusa anche la «denominazione scorretta delle tipologie di treni», costata una sanzione di 280 mila euro. «Appare scorretta - indica l'Autorità - in quanto idonea ad ingenerare confusione nel cliente, la denominazione utilizzata per indicare la categoria di treni Eurostar City». In particolare «le caratteristiche di tali treni, sia con riferimento alle prestazioni dei servizi di trasporto, sia ai tempi di percorrenza e alle fermate, sono simili e analoghi alla categoria Intercity, e non alla categoria superiore di treni Eurostar».

Una sanzione da 80 mila euro è invece legata a «omissioni informative sul programma di fidelizzazione Cartaviaggio», un programma a premi che «mediante acquisto di titoli di viaggio e presentazione del codice personale» prevede «l'accredito di 50 punti per ogni euro speso». Per l'Antitrust «appare scorretta l'omissione di informazioni rilevanti, quali la data di scadenza dei punti». L'Antitrust ha puntato il dito anche contro i costi delle telefonate al call center, anche per la mancanza di alternative per accedere a determinati servizi.

