

## Consumatori

## L'ANTITRUST BACCHETTA TRENITALIA

Pratiche commerciali scorrette, ancora un importante provvedimento dell'Antitrust. Questa volta a farne le spese è Trenitalia, che ha ricevuto una multa di 845 mila euro. Diversi i comportamenti oggetto di censura. Prendiamo ad esempio i posti riservati alle tariffe «Amica» e «Famiglia». Sono presentate agli utenti come opzioni tariffarie normali e ampiamente disponibili ed invece si tratta di posti limitati, offerti solo in determinate tratte e tenendo conto delle possibilità di riempimento dei treni. Questa limitazione dei posti è stata sanzionata con 280 mila euro. Altra questione le modalità di riconoscimento e corresponsione del bonus in caso di ritardo. I passeggeri hanno diritto

al bonus per il ritardo dei treni a media e lunga percorrenza in relazione alla tipologia del treno e all'ammontare del ritardo. È stato riscontrato che questo diritto viene limitato e quindi altri 200 mila euro di multa! In particolare l'elenco delle cause che escludono la responsabilità per il ritardo da parte di Trenitalia è molto ampio e non sufficientemente definito. Ciò, secondo l'Autorità, consente a Trenitalia di esercitare una grande discrezionalità nel riconoscimento del diritto al bonus. E passiamo così al terzo gioco, indovinare il nome dei treni. La denominazione delle tipologie di alcuni treni è stata ritenuta scorretta, in quanto idonea a ingenerare confusione nel passeggero. L'attenzione è

caduta sui treni Eurostar City e Treno OK, i cui tempi di percorrenza e le fermate sono analoghi agli Intercity, ma non alla categoria Eurostar, di livello superiore. Anche in questo caso non è mancata la sanzione, 280 mila euro. Non poteva restare esclusa la Cartaviaggio per la quale sono state riscontrate diverse omissioni nel programma di fidelizzazione: altri 80 mila euro. E, infine, «appena» cinquemila euro per l'offerta di alcuni servizi solo attraverso il call center a pagamento. Non dimentichiamo che i bilanci si risanano anche e soprattutto con la qualità dei servizi.

**CARMELO CALÌ**

Presidente Confconsumatori Sicilia