

# Multa a Trenitalia

## “Nasconde ai clienti i biglietti low cost”

Per l'Antitrust sito e self service omettono i Regionali a favore delle Freccie. La replica: “Mai intenti distorsivi”

**FILIPPO SANTELLI**

ROMA. Sono più comodi e più veloci. Ma se negli ultimi anni vi siete ritrovati a viaggiare più spesso sulle Freccie o gli Intercity, piuttosto che sui treni regionali, non è stato solo per vostra scelta. Quei convogli locali, infatti, Trenitalia li nascondeva. Sul suo sito, nell'app e pure nelle biglietterie automatiche delle stazioni: impostati partenza e arrivo, le opzioni presentate al cliente non erano “tutte”, come promesso. Ma solo le più veloci. E, non per inciso, le più costose.

Una scelta consapevole della società, anche a fronte delle proteste dei clienti. E una pratica che ha penalizzato i viaggiatori, limitando le loro capacità di scegliere il convoglio più adatto alle loro tasche. Così ieri l'Antitrust ha staccato nei confronti di Trenitalia

la multa massima prevista, 5 milioni di euro. Una piuma per il colosso delle strade ferrate. Ma resa (un po') più pesante dall'obbligo di riportare in bella vista l'ammenda su tutti i suoi canali digitali di vendita.

Sarà un caso, ma qualche settimana fa Trenitalia ha cambiato sul sito l'etichetta della sua ricerca base: da “tutti i treni” a “principali soluzioni”. La prima però ha campeggiato almeno dal 2012, ingannevole. Cercando un biglietto sulla tratta Milano-Torino infatti, il filtro esclude infatti ben dieci dei trenta Regionali, acquistabili nell'apposita sezione a 12 euro, includendo invece tutte e venti le Freccie, 33 euro. Stesso risultato sistematico sulle tratte con cambio: le più costose combinazioni di Freccia e Regionale appaiono tutte, non quelle più eco-



nomiche con due Regionali. Nonostante i tempi di percorrenza siano di poco superiori.

Sul sito almeno, dopo la prima ricerca, gli utenti possono scoprire il bottoncino “Altre soluzioni” (un ventaglio completo, o quasi, delle tratte) oppure spulciare la sola sezione dedicata ai Regionali. Possibilità però non prevista ai self service delle stazioni, il canale principale di acquisto di biglietti locali, su cui lo stesso software è stato installato dal 2015. Un passeggero diretto da Roma a Pozzuoli Solfatarata, si vede così offrire solo combinazioni Freccia più Intercity a 40 euro. Per prenotare il doppio Regionale, 30 minuti in più ma solo 11 euro, deve acquistare singolarmente i due biglietti. Possibile solo per pendolari accorti e muniti di pazienza.

Esultano le associazioni dei

consumatori, promotrici dell'istruttoria. Codacons si spinge fino a chiedere a Trenitalia degli sconti di risarcimento. L'azienda replica di aver sempre messo al centro «le esigenze del cliente, senza intenti distorsivi», spiegando che il motore di ricerca privilegia i viaggi più brevi e con meno cambi. Un regolamento Ue prevede però che le società forniscano ai passeggeri anche informazioni sulle tariffe più basse. Tanto più se riguardano le tratte regionali, garantite dal servizio universale. Trenitalia sta anche introducendo correttivi, come la possibilità di impostare una ricerca “Regionale” ai self service. Restano però da sanare le omissioni della ricerca “standard”, prima che i viaggiatori siano messi in condizione di scegliere. Il treno più veloce, o il più economico.

GRUPPO EDITORIALE L'ESPRESSO

### ICASI

**FORINO - MILANO**  
Eseguito una ricerca per “Tutti i treni” il sito di Trenitalia restituisce tutte le soluzioni con viaggi ad alta velocità, 33 euro, ma esclude dieci delle trenta tratte regionali, 12 euro

**PADOVA - SAN DONÀ**  
Stesso discorso per questa tratta con cambio: il sito riporta le soluzioni Freccia più Regionale ma esclude quelle Regionale più Regionale, più lunghe ma economiche



#### LA CONTROMISURA

Trenitalia ha sostituito l'etichetta “Tutti i treni”, con quella “Soluzioni principali”

**NAPOLI - POZZUOLI**  
Per questa tratta con cambio la sola opzione prevista dai self-service è quella Freccia più Intercity. Il doppio Regionale è acquistabile solo comprando separatamente le due tratte

**BRINDISI - FOGGIA**  
Sulle tratte coperte dalle Freccie (anche Bologna - Firenze) le soluzioni con treni regionali vengono tutte escluse perché prevedono un cambio, mentre i viaggi ad alta velocità sono diretti