

Trenitalia, Antitrust apre due procedimenti su segnalazione dei Consumatori

Sanzioni per irregolarità di viaggio che appaiono scorrette anche alla luce della difficoltà di acquistare i biglietti a bordo treno. E pratiche scorrette nella predisposizione di indennizzi e rimborsi per i ritardi del servizio ferroviario, quali procedure farraginose, scarsa chiarezza delle cause di esclusione della responsabilità del vettore, nonché limitazione della protezione degli utenti, nel caso di viaggi che contemplino un cambio di treno, alla sola tratta che ha accumulato ritardo.

Sono le pratiche per le quali Trenitalia è finita sotto i riflettori dell’Autorità Antitrust che ha deciso di avviare due procedimenti istruttori nei confronti della società.

Il primo riguarda le sanzioni per irregolarità di viaggio.

Si legge nell’odierno bollettino:

“Trenitalia S.p.A. nell’esercizio della propria attività, avrebbe posto in essere una complessa pratica commerciale scorretta avuto riguardo al sistema di definizione e delle fattispecie di irregolarità di viaggio, delle correlate penalità e sanzioni nonché alle procedure e modalità applicative che – alla luce anche delle limitazioni frapposte all’acquisto di biglietti a bordo treno – appaiono non solo scorrette ma pervase da profili di indebito condizionamento nei riguardi dei consumatori e sono indistintamente applicate anche in caso di disservizi imputabili solo all’azienda”.

Il procedimento scaturisce dalla segnalazione delle due associazioni di consumatori ATC-Associazione Tutela del Consumatore e ASS. CON.-Associazione di Consumatori.

Sempre dalle segnalazioni dei Consumatori – Federconsumatori Abruzzo, Codacons e Confconsumatori – scaturisce il secondo procedimento, che riguarda indennizzi e rimborsi per ritardi e disagi vari nel servizio. In particolare, l’Antitrust è chiamata a esprimersi su due possibili pratiche scorrette.

La prima riguarda la “predisposizione ed implementazione di un sistema di gestione delle richieste di bonus per ritardo dei treni che appare farraginoso nelle procedure imposte al consumatore, non sufficientemente dettagliato riguardo alle cause di esclusione di responsabilità del vettore, eccessivamente discrezionale nelle modalità di accertamento del ritardo nonché opaco e scarsamente motivato nelle

comunicazioni rese, sul punto, all'utenza".

La seconda pratica interessa invece il procedimento di rimborso quando il viaggio si svolge su più tratte ferroviarie e dunque con cambio treno e riguarda la "non corretta qualificazione di una soluzione di viaggio composta di più tratte – quindi con la necessità di cambio treno – come "biglietto globale" relativo ad un unico contratto di trasporto, in modo da limitare la protezione dell'utente e ridurre le situazioni indennizzabili per ritardo treno e perdita della coincidenza ferroviaria, in esito a ritardo maturato dal treno precedente.

In particolare, – spiega l'Antitrust – in caso di ritardo a destinazione per un servizio effettuato con più treni all'interno di un unico biglietto "globale", il professionista ammetterebbe il riconoscimento dell'indennità solo per il treno facente parte del biglietto che abbia effettivamente maturato ritardo".

