

Antitrust contro Trenitalia e Ntv. Aperte due istruttorie: una sul sito per acquistare i biglietti ferroviari, l'altra sul call center

ROMA Informazioni incomplete che orienterebbero verso soluzioni più costose sul sito o ai self service di Trenitalia, l'applicazione di un sovrapprezzo tramite il call center di Ntv. Sono le presunte pratiche commerciali scorrette nella vendita dei biglietti ferroviari sulle quali l'Antitrust ha deciso di vederci chiaro: l'Autorità ha infatti aperto a tutela dei consumatori due distinte istruttorie nei confronti delle due società ferroviarie, che hanno ricevuto anche una visita ispettiva dei funzionari dell'Autorità accompagnati dai militari della Guardia di Finanza. Nel mirino dell'Authority guidata da Giovanni Pitruzzella, che ha deciso di avviare i due procedimenti dopo le svariate denunce da parte di singoli consumatori e di associazioni (alcune trasmesse dall'Autorità dei Trasporti), quanto accade sui canali di acquisto alternativi. Per la società del Gruppo Fs le verifiche per accertare eventuali scorrettezze riguardano i sistemi elettronici (il sito, la App Trenitalia e le macchinette self service in stazione). In particolare, l'ipotesi che nell'opzione 'tutti i treni venga fornita «un'informazione incompleta riguardo ai treni effettivamente disponibili sulla tratta e orario scelti dall'utente, con esclusione, soprattutto, di molti regionali»: il che - secondo l'Antitrust - orienterebbe il consumatore verso l'acquisto della soluzione più veloce ed onerosa. Per quanto riguarda invece la società ferroviaria privata Ntv, il procedimento punta a verificare l'ipotesi di due pratiche illecite nel sistema di assistenza telefonica per la clientela tramite call center: in primo luogo, sembrerebbe che il cliente che intenda acquisire informazioni o esercitare i propri diritti/prerogative contrattuali sia di fatto obbligato a rivolgersi ad una numerazione telefonica a sovrapprezzo con costi che, oltre ad essere «già alti in partenza», sono «suscettibili di aumenti ulteriori e non prevedibili»; inoltre, Ntv avrebbe predisposto un numero a tariffa urbana dedicato all'acquisto dei biglietti che al momento dell'acquisto «applicherebbe un sovrapprezzo senza fornire adeguati chiarimenti». Soddisfatte le associazioni dei consumatori. Il Codacons, che da tempo denuncia la politica di Trenitalia di «spingere i passeggeri verso l'Alta Velocità, più costosa per i consumatori e più remunerativa per l'azienda», chiede che, se l'Antitrust accerterà condotte illecite, si proceda con il risarcimento degli utenti danneggiati.