Antitrust: aperte istruttorie nei confronti di Trenitalia e Ntv per pratiche commerciali scorrette

L’Autorità Antitrust ha deciso di avviare a tutela dei consumatori due distinti procedimenti in materia di pratiche commerciali scorrette: il primo, nei confronti di **Trenitalia,** con riguardo ai sistemi elettronici di ricerca e acquisto delle soluzioni di viaggio; il secondo, verso **Ntv, Nuovo Trasporto Viaggiatori** in riferimento all’assistenza prestata alla clientela tramite call center telefonici.
L'Agcm ha comunicato a entrambe le compagnie l'avvio del procedimento, seguito da una visita ispettiva da parte dei funzionari dell’Autorità e dei militari della Guardia di Finanza, Nucleo Speciale Antitrust.

Trenitalia: il sistema di prenotazione e acquisto on line dei biglietti

Il procedimento avviato nei confronti di Trenitalia mira ad accertare l’eventuale scorrettezza relativa al sistema telematico di ricerca e acquisto – tramite il sito aziendale, la App Trenitalia e le emettitrici self service di stazione – delle possibili soluzioni di viaggio, in particolare nell’ambito dell’opzione “tutti i treni” ove verrebbe resa un’informazione incompleta riguardo ai treni effettivamente disponibili sulla tratta e orario scelti dall’utente, con esclusione, soprattutto, di molti regionali: in tal modo, il consumatore, verrebbe di fatto orientato verso l’acquisto della soluzione più veloce ed onerosa.

Nuovo Trasporto Viaggiatori: funzionalità e costi dei call center

Il procedimento avviato nei confronti di Nuovo Trasporto Viaggiatori è volto a verificare l’ipotesi di due pratiche illecite concernenti il sistema di assistenza telefonica predisposto 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 i cui costi, già alti in partenza, sono suscettibili di aumenti ulteriori e non prevedibili, in ragione di lunghi tempi di attesa o di frequenti cadute della linea e con aumenti dei costi se si richiama. In secondo luogo, il procedimento è volto a verificare la scorrettezza del comportamento del Vettore che avrebbe predisposto un numero a tariffa urbana dedicato all’acquisto dei titoli di viaggio, ma al momento dell’acquisto applicherebbe un sovrapprezzo senza fornire adeguati chiarimenti sulla natura dell’emolumento aggiuntivo preteso.