L'Antitrust accetta gli impegni di NTV e chiude l'istruttoria sui call center

Lo scorso novembre l’Autorità Garante per la Concorrenza ha avviato un procedimento nei confronti di Nuovo Trasporto Viaggiatori Spa ipotizzando il mancato rispetto dei diritti dei consumatori in riferimento alla gestione dei servizi di assistenza telefonica all’utenza dedicati all’acquisto dei biglietti ferroviari (060708- Pronto Italo) e alla acquisizione di informazioni e all’esercizio di diritti/prerogative post-vendita (892020 - Italo Assistenza).
Al termine dell'indagine l'Antitrust ne ha deliberato la chiusura senza accertamento di infrazioni e con l'accettazione degli impegni presentati da NTV su alcuni aspetti dei servizi di assistenza pre- e post-vendita. L'Autorità ha ritenuto che le misure proposte siano "di indubbio beneficio per i consumatori e attestino un rafforzato impegno di trasparenza informativa idonea a garantire una scelta commerciale consapevole tra canali alternativi di vendita e assistenza a pagamento, liberamente opzionabili dal consumatore".
A vantaggio di tutti i consumatori, NTV si è infatti impegnato a garantire:
a) una completa e trasparente informativa sul sito web aziendale su tutti i canali di contatto, gratuiti o a pagamento, disponibili per l’acquisto di biglietti e per l’assistenza pre e post vendita;
b) un aggiuntivo canale gratuito di reclamo – tramite apposito form on line sul sito aziendale – con annesso sistema di verifica dello stato di trattazione dello stesso nei trenta giorni stabiliti dalla normativa vigente;
c) l’invio automatico a fine corsa, a tutti i viaggiatori coinvolti dal ritardo del treno, di una e-mail di avvertimento della maturazione del diritto all’ indennizzo con indicazione del credito spettante e delle modalità per riscuoterlo;
d) la pubblicazione - per il periodo continuativo di un mese - del testo degli impegni sul proprio sito aziendale entro 5 giorni dalla notifica, da parte dell’Autorità, del provvedimento di accettazione.