

5 dicembre 2016 13:09

ITALIA: Trenitalia e Ntv. Antitrust avvia istruttoria per servizi telematici e call center

A seguito di svariate denunce da parte di singoli consumatori e di associazioni consumeristiche, alcune delle quali trasmesse dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti/ART, 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 Nuovo Trasporto Viaggiatori in riferimento all'assistenza prestata alla clientela tramite call center telefonici.

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.

In occasione della comunicazione di avvio del procedimento, ciascuna azienda ha ricevuto una visita ispettiva da parte dei funzionari dell'Autorità accompagnati dai militari della Guardia di Finanza, Nucleo Speciale Antitrust.