

La società ha messo insieme alcune pratiche commerciali scorrette

Perché la multa Antitrust di 845mila euro a Trenitalia

(Gar. Concorrenza Provv. PS371)

Multa di 845mila euro a Trenitalia per pratiche commerciali scorrette. La sanzione è stata decisa dall'Antitrust che ha accusato la società ha messo di un'insieme di pratiche commerciali contrarie alla diligenza e in particolare di: 1) limitazione delle modalità di riconoscimento e corresponsione del bonus in caso di ritardo dei treni (sanzione di 200mila euro); 2) limitazione dei posti per le tariffe Amica e Familia (sanzione di 280mila euro); 3) denominazione scorretta delle tipologie di treni (sanzione di 280mila euro). Per la prima contestazione econdo l'Autorità l'elenco delle cause che escludono la responsabilità del ritardo da parte di Trenitalia (eventi accidentali, cause meteo o naturali, ordini dell'autorità pubblica) risulta molto ampio e non sufficientemente definito, tale da permettere alla stessa Trenitalia di esercitare una grande discrezionalità nel riconoscimento del diritto al bonus. Quanto alle tariffe Amica e Familia, che sono presentate all'utenza come opzioni tariffarie normali e ampiamente disponibili, Trenitalia non ha fornito informazioni esaustive, considerando che sono offerti posti limitati sulla base di criteri di natura commerciale e promozionale a seconda delle tratte e del quoziente di riempimento dei treni. Quanto alle denominazioni delle tipologie di treni per l'Antitrust appare scorretta, in quanto idonea ad ingenerare confusione nel cliente, la denominazione utilizzata per indicare la categoria di treni Eurostar City. In particolare, le caratteristiche di tali treni, sia con riferimento alle prestazioni dei servizi di trasporto, sia ai tempi di percorrenza e alle fermate, sono simili e analoghi alla categoria Intercity, e non alla categoria superiore di treni Eurostar. L'Autorità ha poi contestato alcune omissioni e sul programma di fidelizzazione Cartaviaggio (sanzione di 80mila euro) , e offerta di alcuni servizi solamente attraverso il call center a pagamento (sanzione 5mila euro).(29 ottobre 2008)

Autorità garante della concorrenza e del mercato – Provvedimento PS371

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato nella sua adunanza del 16 ottobre 2008;

Sentito il Relatore Giorgio Guazzaloca;

Visto il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

Visto il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette", adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007 pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

Visto il proprio provvedimento del 2 aprile 2008, con il quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento di sessantta giorni per la valutazione degli impegni presentati;

Visto il proprio provvedimento del 12 giugno 2008, con il quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento di sessanta giorni per la valutazione degli impegni presentati a seguito dell'ampliamento oggettivo del procedimento;

Visti gli atti del procedimento;

I. Le parti

In qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera b): – Trenitalia S.p.A. (di seguito anche Trenitalia), unico vettore attivo nel settore del trasporto ferroviario di passeggeri.

In qualità di segnalanti: – diversi consumatori.

II. L'oggetto del procedimento

Il presente provvedimento riguarda la presunta scorrettezza di talune pratiche commerciali poste in essere dalla società Trenitalia, in relazione alle quali si è ipotizzata la violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare, le condotte contestate in sede di avvio del procedimento e in sede

d'integrazione oggettiva della comunicazione di avvio sono afferenti ai seguenti profili dell'attività commerciale della citata società:

1. Rilascio di Bonus per ritardo. Si tratta delle modalità seguite da Trenitalia nel riconoscimento, corresponsione e comunicazione alla propria clientela del diritto/rifiuto alla fruizione di un bonus. In particolare, sono state esaminate le cause che escludono l'ammissibilità della richiesta del bonus, le comunicazioni ai clienti che hanno attivato la procedura di rimborso di parte del biglietto, con particolare riferimento alla specificazione delle cause non imputabili alla società Trenitalia, nonché le modalità di corresponsione del bonus;
2. Tariffe. Si tratta delle modalità di pubblicizzazione delle differenti tariffe disponibili, nonché delle omissioni informative sia in fase di emissione del titolo di viaggio, sia sul sito internet circa le condizioni di utilizzo e la disponibilità di posti per le tariffe Amica e Familia;
3. Caratteristiche dei treni. Si tratta della descrizione e denominazione confusoria di alcune categorie di treni, nonché delle omissioni informative circa le caratteristiche di alcuni treni, in particolare l'Eurostar City e il "Treno OK";
4. Call center. Si tratta della condotta che obbliga i consumatori a chiamare il call center con numero a sovrapprezzo per usufruire di servizi denominati di secondo contatto, nonché delle omissioni informative in merito al costo di tale servizio;
5. Sanzioni, cambio titolo di viaggio e cambio prenotazione. Si tratta delle omissioni informative relative al sistema di penalità previste nel caso di irregolarità consistenti nel caso di mancato cambio del titolo di viaggio e cambio di prenotazione, assenza di titolo di viaggio o in caso di mancata obliterazione, anche per le ipotesi di difetto di funzionamento delle apposite macchinette ovvero a causa di biglietterie non presenziate;
6. Carta servizi. Si tratta del mancato rispetto da parte del professionista degli impegni contenuti nella Carta Servizi che il medesimo si è obbligato a rispettare;
7. Programma Cartaviaggio. Si tratta di omissioni informative riguardanti le condizioni di adesione e utilizzo del programma di fidelizzazione denominato "Cartaviaggio" nella brochure informativa "Giorni Cartaviaggio" diffusa nel periodo dicembre 2007 – marzo 2008.

III. L'iter procedimentale

Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146, nonché sulla base di alcune segnalazioni da parte di consumatori, pervenute rispettivamente in data 31 luglio, 28 agosto, 4 e 24 settembre, 23 novembre e 3 dicembre 2007, è stato rilevato come taluni comportamenti posti in essere da Trenitalia S.p.A., nonché il contenuto del sito internet www.trenitalia.it rilevato in data 10 gennaio 2008, potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi della normativa in materia di pratiche commerciali scorrette. Pertanto con comunicazione del 22 gennaio 2008, è stato avviato un procedimento ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del Consumo, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento al fine di verificare eventuali ipotesi di violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. Contestualmente alla comunicazione di avvio è stata formulata un'articolata richiesta d'informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del suddetto Regolamento. In data 18 febbraio e 6 marzo 2008, la società Trenitalia ha fornito le informazioni richieste. In data 27 febbraio 2008, Trenitalia ha fatto pervenire una nota contenente una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento sulle procedure istruttorie. In data 17 marzo 2008, ha avuto luogo l'audizione dei rappresentanti della società Trenitalia S.p.A., durante la quale sono state richieste ulteriori informazioni alla società Trenitalia, che sono state poi trasmesse in data 2 aprile 2008. 4 Nell'adunanza del 10 aprile 2008, l'Autorità ha ritenuto che gli impegni non fossero idonei a sanare i profili di possibile illegittimità delle pratiche in esame e, dunque, non potessero essere accolti. Con successiva comunicazione del 29 aprile 2008, è stata disposta un'estensione oggettiva del procedimento, imputando a Trenitalia due nuovi profili, relativi all'omissione di informazioni riguardanti il programma "Cartaviaggio" e le condizioni di utilizzo delle tariffe Amica e

Familia. Contestualmente sono state richieste alla società Trenitalia ulteriori informazioni. Rispettivamente in data 16 maggio e 4 giugno 2008, il professionista ha fornito le ulteriori risposte alla richiesta d'informazioni. In data 27 maggio 2008, la Guardia di Finanza, a seguito di un accertamento ispettivo effettuato presso gli uffici della società R.F.I. S.p.A., ha fornito le informazioni richieste inerenti il sistema di rilevazione del ritardo da parte della società R.F.I. S.p.A.. Con comunicazione del 29 maggio 2008, la società Trenitalia, a seguito dell'ampliamento oggettivo dell'istruttoria, ha presentato nuovi impegni relativi all'insieme degli addebiti ad essa complessivamente imputati nell'ambito del procedimento. Nell'adunanza del 3 luglio 2008, l'Autorità ha ritenuto che anche i nuovi impegni risultassero parziali ed inadeguati a sanare integralmente i profili di possibile illegittimità delle condotte oggetto di contestazione. In data 6 agosto 2008, è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 4 settembre 2008. In data 12 agosto 2008, la società Trenitalia ha presentato formale istanza di proroga dei termini per la presentazione delle memorie difensive al 2 settembre 2008. Con comunicazione del 20 agosto 2008, è stata riconosciuta alla parte tale proroga. In data 2 settembre 2008, la società Trenitalia ha depositato la propria memoria finale difensiva nella quale, tra l'altro, rappresentava una presunta carenza di contraddittorio con l'Autorità. Al fine di consentire alla parte di rappresentare in maniera compiuta le sue argomentazioni difensive, è stata disposta la proroga del termine di conclusione della fase istruttoria al 10 settembre 2008, in modo da permettere lo svolgimento di un'ulteriore audizione che si è svolta in data 8 settembre 2008. In data 10 settembre 2008, la società Trenitalia ha depositato un'altra comunicazione contenente alcuni chiarimenti circa la tempistica degli impegni precedentemente proposti. Infine, in data 2 ottobre 2008, Trenitalia ha comunicato di aver adottato alcune iniziative volte a risolvere ed eliminare alcuni profili oggetto di accertamento nel presente procedimento. Considerato che talune condotte oggetto del procedimento sono state diffuse a mezzo internet, in data 11 settembre 2008 è stato chiesto all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di esprimere il proprio parere in merito ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento. L'Autorità, in data 10 ottobre 2008, ha trasmesso il parere assunto nella sua riunione del 7 ottobre 2008.

IV. Le risultanze istruttorie

Le pratiche commerciali osservate si compongono di diverse condotte concernenti altrettanti profili di presunta scorrettezza imputabili alla società. Sulla base degli elementi acquisiti, le condotte di Trenitalia oggetto del presente procedimento possono essere ricondotte alle seguenti aree tematiche: 1. modalità di riconoscimento e di corresponsione del bonus per ritardo dei treni;

2. tariffe e promozioni, con specifico riferimento alla limitazione dei posti disponibili per alcune tariffe o alle omissioni informative circa le stesse (quali Tariffa Amica e Familia);

3. i servizi fruibili dal call center con specifico riferimento all'onerosità di alcuni di essi;

4. omissioni informative sulle caratteristiche tecniche del parco rotabile viaggiante, con particolare riferimento ai treni denominati Eurostar City e Treno OK;

5. le informazioni fornite con riferimento al programma di fidelizzazione denominato "cartaviaggio";

6. modalità di pubblicizzazione delle sanzioni e penalità per le diverse irregolarità.

1) Modalità di riconoscimento e di corresponsione del bonus

i) Le modalità di riconoscimento del bonus per ritardo Sia nelle condizioni generali di contratto che nella Carta dei Servizi¹, Trenitalia prevede la corresponsione di un bonus per il ritardo dei treni a media e lunga percorrenza. Le condizioni di rilascio del bonus variano in relazione alla tipologia di treno utilizzato ed all'ammontare del ritardo - ufficialmente registrato - maturato alla stazione di arrivo. In particolare: – per i treni Eurostar Italia Alta Velocità (AV), Eurostar Italia (ES) e TBiz, viene rilasciato un bonus di importo pari al 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo superiore a 25 minuti;

– per i treni Intercity (IC), Intercity Plus (IC Plus) ed Eurostar City Italia (ES* City), Eurocity (EC) per il percorso nazionale, viene rilasciato un bonus di importo pari al 30% del prezzo del biglietto in caso di ritardo superiore a 30 minuti;

– per i treni Intercity Notte (IC Notte) ed Espresso, viene rilasciato un bonus di importo pari al 30% del prezzo del biglietto in caso di ritardo superiore a 60 minuti²;

– per il servizio di cuccette, Vetture-Letto, Vettura Excelsior e Cabina Excelsior E4, è rilasciato un bonus di importo pari al 20% del prezzo del biglietto in caso di ritardo superiore a 60 minuti³. La possibilità di ottenere il rilascio di bonus viene meno per il viaggiatore qualora - pur ricorrendo i ritardi nella stazione di arrivo - essi siano dovuti a: cause di forza maggiore, cause meteo o naturali, lavori programmati lungo la linea resi noti alla clientela, scioperi, fatti di terzi con conseguenze sulla circolazione, occupazione dei binari da parte di soggetti estranei all'organizzazione ferroviaria, incendi o calamità naturali, ordine dell'autorità pubblica (giudiziaria o di polizia)⁴. Relativamente ai treni internazionali (Eurocity), il bonus è inoltre escluso per il percorso su territorio nazionale quando il ritardo è maturato su rete estera, essendo in tal caso il servizio effettuato da diversa impresa ferroviaria. Dalle numerose segnalazioni dei consumatori acquisite agli atti emerge come le comunicazioni trasmesse da Trenitalia appaiono estremamente generiche e sintetiche sulle cause del ritardo, richiamando in modo diretto le categorie di cause esterne appena elencate e senza fornire alcun ulteriore chiarimento e spiegazione dei fatti effettivamente intervenuti. Inoltre, accade di frequente che il ritardo del treno venga attribuito a più cause diverse, una delle quali fra quelle non attribuibili a Trenitalia, ad esempio le cause meteo o naturali, di modo che il ritardo riferibile al professionista non risulti di tale consistenza da permettere l'erogazione del bonus. Trenitalia nel corso del procedimento ha più volte evidenziato che il sistema di rilevazione dei ritardi, utili al riconoscimento del bonus per il viaggiatore, è gestito, nella sua totalità, dalla società RFI S.p.A. e più in particolare da un sistema denominato RIACE, il quale fornisce a Trenitalia i dati già trattati con indicazione dell'ammontare del ritardo nonché con l'indicazione della causa. La società ha inoltre precisato che il momento della rilevazione del ritardo non corrisponde al segnale verde del semaforo posto in prossimità della stazione, ma al momento in cui il treno occupa il circuito di stazionamento del binario, vale a dire quando giunge in corrispondenza del marciapiede. Per le poche stazioni per le quali vige ancora la rilevazione al momento del verde al segnale di ingresso in stazione, il sistema di rilevazione corregge automaticamente il dato incrementandolo del tempo di arrivo in corrispondenza del marciapiede.

Non ritenendo esaurienti le informazioni fornite da Trenitalia sulle modalità di gestione dei ritardi, in particolare per consentire una compiuta valutazione delle modalità ed in particolar modo delle responsabilità sul riconoscimento del bonus ai viaggiatori in caso di arrivo a destinazione del treno con una soglia temporale di ritardo utile al riconoscimento dello stesso, in data 9 aprile 2008, è stata richiesta la collaborazione del Nucleo speciale della Guardia di finanza. In data 26 maggio 2008, il citato nucleo si è recato presso la sede della società RFI ed ha reperito le seguenti informazioni: - la rilevazione dei dati viene fatta lungo la tratta di transito del treno su alcuni punti determinati della rete che si chiamano circuiti di binario. Questi di norma si trovano in quasi tutte le stazioni viaggiatori della rete ove il ritardo in arrivo è misurato nell'istante in cui il treno con il primo asse impegna tale circuito denominato in questo caso "di stazionamento". Nelle stazioni in cui non è presente tale sistema la rilevazione avviene attraverso l'intervento di un operatore di RFI (ad esempio il capo stazione) il quale comunica tale dato mediante l'inserimento nella piattaforma integrata di circolazione di RFI denominata PIC. I circuiti di stazionamento sono sempre ubicati a valle del segnale di protezione delle stazioni che è in pratica il segnale che disciplina gli ingressi in stazione (segnale luminoso rosso: via impedita - segnale verde o giallo: via libera). Pertanto il ritardo registrato in stazione corrisponde all'effettivo arrivo del treno al binario;

- la rilevazione del ritardo viene effettuata attraverso i circuiti di binario posizionati lungo il percorso del treno i quali registrano il passaggio. I dati rilevati costituiscono per RFI la base di riferimento per l'elaborazione di statistiche, studi, progettazioni e gestione della circolazione ferroviaria che vengono effettuate mediante applicazioni presenti sul sistema PIC quali ad esempio RIACE. Gli stessi dati vengono forniti a Trenitalia S.p.A. in tempo reale mediante l'accesso ad una piattaforma denominata PIC WEB (di sola consultazione) che rappresenta una riproduzione informativa fedele del PIC di RFI;

- quanto alla rilevazione delle cause del ritardo, si evidenzia che il personale di RFI cerca di attribuire immediatamente a tale ritardo una causa. In relazione al ritardo di ciascun treno, vi è una procedura ad hoc per validare ogni singola causa. Più in particolare: – qualora la causa del ritardo derivi da problemi infrastrutturali o di circolazione di cui il personale RFI è già a conoscenza (sia grazie all'ausilio di comunicazioni fatte da personale RFI o grazie alla rilevazione di strumenti tecnologici) l'attribuzione della causa è immediata;

– negli altri casi viene contattato telefonicamente il personale dell'impresa ferroviaria, normalmente il personale di condotta del treno, al fine di acquisire informazioni in merito al motivo del rallentamento o al motivo dell'arresto della locomotiva. Una volta acquisita tale informazione se la stessa è riferibile a problemi oggettivamente attribuibili all'impresa ferroviaria, la causa viene così attribuita e certificata da RFI;

– se l'impresa ferroviaria comunica che la causa è imputabile a problematiche derivanti dal malfunzionamento della rete che non sono documentate e/o non conosciute da RFI, si procede ad un accertamento attraverso il personale di linea e il personale di manutenzione e solo successivamente RFI certifica la causa;

– infine, se l'impresa ferroviaria comunica qualsiasi altro evento al quale attribuire il ritardo, fra quelli indicati come "cause esterne" - quali ad esempio gli eventi accidentali, cause meteo o Autorità - si procede agli accertamenti del caso al fine di verificarne l'oggettiva sussistenza. In merito a tale aspetto, nella "procedura per l'attribuzione e validazione delle cause di ritardo" del 20 giugno 2001, è previsto da un lato "uno scambio di informazioni strutturato e condiviso con l'IF" (impresa ferroviaria), dall'altro specifiche procedure per risolvere il caso di eventuale divergenza sulla natura della causa nelle quali partecipa la stessa impresa ferroviaria. In particolare, dalle procedure in essere emerge che nel caso in cui RFI attribuisca il ritardo ad una causa diversa da quella comunicata dall'impresa ferroviaria, quest'ultima può rivolgersi a RFI indicando la diversa interpretazione del motivo e sulla base di tale confronto e di specifiche procedure finalizzate a risolvere le discordanze fra i referenti di RFI e dell'impresa ferroviaria – finanche con l'intervento dei rispettivi dirigenti - RFI può modificare il motivo del ritardo. Le procedure per l'attribuzione e la validazione delle cause di ritardo come pure quelle per la determinazione dei soggetti accreditati per la gestione di tali problematiche sono oggetto di apposite Comunicazioni Operative richiamate nel Quadro Normativo del Prospetto Informativo della Rete (PIR - Norme per l'accesso alle infrastrutture Ferroviarie). – esiste un centro di elaborazione per ogni Compartimento di RFI (con l'aggiunta del posto centrale di Pisa) dove si trovano i Reparti Gestione Circolazione (RGC) che ricevono ed elaborano tutti i dati che sono stati inviati dalle Postazioni di Regolazione della Circolazione che hanno giurisdizione sulle linee ferroviarie che costituiscono i Compartimenti. Le informazioni acquisite indicano pertanto che le procedure attualmente utilizzate vedono frequentemente coinvolto il personale di Trenitalia nell'indicazione a RFI delle cause del ritardo del treno.

ii) Le modalità di corresponsione del bonus

Quanto alla procedura da seguire per il rilascio del bonus, la stessa richiede ai consumatori l'esecuzione di una serie di atti, in quanto comporta la spedizione tramite servizio postale o consegna presso una stazione ferroviaria in appositi contenitori del titolo di viaggio e della apposita richiesta di rimborso cui segue, dopo un certo lasso temporale, la risposta di Trenitalia con la relativa concessione o meno del bonus. Trenitalia ha rappresentato che tale procedura, attraverso l'invio del biglietto relativo al treno arrivato a destinazione con un determinato ritardo, è

efficiente ed individua le strutture interne coinvolte. In particolare, Trenitalia ha comunicato che le richieste di bonus relative a treni circolati nell'anno 2007 sono state [omissis]. In relazione a tali richieste, sono stati emessi [omissis] bonus, per un ammontare pari a [omissis] di euro. Il numero delle richieste di bonus respinte è stato di [omissis]. Sebbene Trenitalia non abbia fornito, a fronte di una specifica richiesta in tal senso, una stima del numero dei passeggeri che avrebbero avuto diritto al bonus, tale dato è stato autonomamente ricavato sulla base di alcuni dati pubblici di Trenitalia, ovvero da un lato le caratteristiche dei treni (dati rilevati dal sito internet www.trenitalia.it) e del load factor per i treni Eurostar, pari al 51% (dato rilevato dal Bilancio di esercizio relativo l'anno 2007 pubblicato sul sito internet www.ferroviedellostato.it). In particolare, tenendo conto della capacità dei treni utilizzati per i

servizi Eurostar (media ponderata della capacità dei diversi ETR) e del load factor, si è individuata una stima conservativa del numero di passeggeri trasportati che avrebbero avuto diritto a richiedere il bonus in relazione al numero di treni giunti in ritardo per cause imputabili a Trenitalia, sulla base del quale emerge che il numero di coloro che hanno ottenuto il bonus rappresenta circa il 33% di coloro che ne avrebbero avuto diritto nel febbraio 2007 e a circa il 23% nel febbraio 2008.

2) La limitazione dei posti disponibili per le Tariffe Amica e Familia

La gamma tariffaria offerta da Trenitalia per tutti i treni di media e lunga distanza comprende le seguenti tariffe: – Standard – costituisce la tariffa di riferimento per tutte le tipologie di treni di media e lunga distanza con assegnazione contestuale del posto (Eurostar Italia Alta Velocità, T-Biz, Eurostar, Eurostar City Italia, Intercity Plus, cuccette, vetture-letto ed Excelsior) e non è soggetta a limiti di disponibilità. Detta tariffa consente di effettuare gratuitamente due cambi prenotazione fino alla partenza del treno ed un ulteriore cambio nelle tre ore successive alla partenza. Il cambio del biglietto è invece possibile una sola volta fino alla partenza del treno, pagando un diritto di modifica pari al 20% del prezzo del biglietto (per un importo massimo di 3,00 euro). – Flexi – consente, in virtù del pagamento di un prezzo pari al 20% in più di quello pagato per la tariffa Standard, una flessibilità nell'utilizzo del biglietto e la possibilità di accesso alle sale del Club Eurostar. Detta tariffa, che si applica ai viaggi effettuati su treni Eurostar Italia Alta Velocità, T-Biz, Eurostar, Eurostar City Italia, Intercity Plus, cuccette, vetture-letto ed Excelsior, consente due cambi prenotazione gratuiti fino alla partenza del treno ed un ulteriore cambio, senza alcun pagamento aggiuntivo, entro ventiquattro ore dalla partenza del treno. – Amica - consente di viaggiare su tutti i treni di media e lunga distanza (Eurostar Italia Alta Velocità, T-Biz, Eurostar, Eurostar City Italia, Intercity Plus, Intercity, Intercity Notte, Espresso, cuccette, vetture-letto) usufruendo di uno sconto del 20% sul prezzo del biglietto. Per poter godere dei vantaggi di detta tariffa è necessario procedere all'acquisto del biglietto entro le ore 24 del giorno precedente la partenza del treno. – Offerta Familia - prevede, a favore dei gruppi familiari composti da 3 a 5 persone, costituiti da almeno un adulto maggiorenne ed un bambino fino a dodici anni, la prenotazione gratuita del biglietto e la possibilità di usufruire di uno sconto del 20% per i passeggeri adulti ed uno sconto del 50% per i ragazzi (30% per cuccette e vetture-letto) rispetto alla tariffa Standard. Il prezzo minimo del biglietto è di 10,00 euro. I posti disponibili alla tariffa in esame sono limitati.

Con riferimento alla gamma tariffaria, è stata compiuta, a decorrere dal mese di maggio del 2007, un'attività di diffusione di materiale informativopubblicitario che illustra le principali caratteristiche delle tariffe disponibili. Nell'ambito della gamma tariffaria di Trenitalia, dagli elementi acquisiti risulta che le tariffe AMICA e FAMILIA sono sottoposte a limitazioni, sia di portata normativa, sia in termini di disponibilità di posti. Trenitalia ha rappresentato che la limitazione relativa ai posti disponibili è volta a contenere il fenomeno della c.d. dilution, che consiste nel vendere a tariffa scontata ciò che il cliente sarebbe disposto ad acquistare a tariffa 6 Fra le altre proposte, va ricordato anche la Carta Argento, che garantisce agevolazioni tariffarie alle persone che abbiano compiuto il sessantesimo anno di età, e la Carta Verde, emessa al costo di 40,00 euro che garantiscono agevolazioni alle persone di età compresa fra i dodici ed i ventisei anni non compiuti. 13 intera, risponde alla logica commerciale sottesa alla fornitura di un servizio a tariffa scontata. In particolare, la limitazione dei posti disponibili viene effettuata alla stregua di due diversi criteri, applicati alternativamente: contingenti statici (applicati a tutti i treni che effettuano servizi di media e lunga percorrenza, ad eccezione di quelli per cui valgono le autorizzazioni dinamiche); autorizzazioni dinamiche per i treni gestiti da YMS - Yield Management System (circa il 60% dei treni Eurostar Italia ed Eurostar Italia Alta Velocità, ai quali non vengono, pertanto, applicati i contingenti statici). L'attuale sistema Yield Management, utilizzato da Trenitalia in via sperimentale a partire dal 2007, consente di operare, tramite modelli di previsione e di ottimizzazione, una "selezione" della clientela, con la finalità di concentrare le vendite sulle combinazioni segmento/categoria che determinano una maggiore redditività. I contingenti statici sono prefissati per treno/data/servizio in funzione del tasso di riempimento del treno (load factor) e del giorno di calendario. Per ciascun treno, in funzione del giorno di calendario e del load factor storico, si stabilisce un numero massimo di biglietti vendibili a tariffa scontata (contingente statico). Tale numero viene stabilito come percentuale dei posti offerti. Per i treni gestiti con YMS, il numero di posti messi a disposizione è definito in modo dinamico, tenuto conto delle seguenti variabili: – [omissis];

– [omissis]. Trenitalia ha precisato che i valori medi settimanali di posti messi a disposizione alle tariffe AMICA e FAMILIA oscillano tra il [omissis]% ed il [omissis]% della totalità dei posti. Trenitalia ha

precisato che anche nei giorni di punta e per i treni più contesi - vale a dire quelli a maggiore tasso di riempimento - non esistono treni su cui non sia disponibile almeno il [omissis]% dei posti a tariffa scontata. Mediamente, su tutti i treni della media e lunga percorrenza ad oggi circolanti, il 10% dei posti è disponibile alla tariffa AMICA: in particolare, il [omissis]% sui treni gestiti con YMS ed il [omissis]% sui treni con contingenti statici. Per la tariffa FAMILIA la percentuale di posti offerti supera in media il [omissis]% (la maggior parte dei posti rimane, però, invenduta dati i vincoli normativi legati all'utilizzo di detta tariffa). Dalle analisi svolte, è risultato che - nel periodo di riferimento dal 3 marzo 2008 al 4 maggio 2008 - i biglietti venduti a tariffa scontata sono il [omissis]% del totale del venduto per tariffari.

3) Call center e servizi usufruibili attraverso lo stesso

I costi di accesso al servizio call center 892021 sono i seguenti: – da telefono fisso: 30 centesimi di euro (IVA inclusa) per lo scatto alla risposta e 54 centesimi di euro (IVA inclusa) costo al minuto;

– da telefono mobile: il costo dipende dal profilo tariffario del soggetto che effettua la telefonata e dal gestore di telefonia mobile. L'addebito delle cifre sopra indicate ha inizio dopo che il cliente ha effettuato una scelta tra le opzioni suggerite all'atto della composizione del numero. Attraverso il servizio di call center vengono forniti i servizi elencati di seguito. All'atto della chiamata, vengono suggerite al cliente le seguenti opzioni (che corrispondono ciascuna ad un numero), attraverso le quali sono fornite i seguenti servizi: – informazioni sull'orario e andamento dei treni (orario ufficiale nazionale);

– informazioni sui prezzi, promozioni commerciali, rimborsi e bonus;

– acquisti e cambi di prenotazione;

– informazioni di assistenza sul sito internet;

– clienti cartaviaggio. Ad oggi si configurano alcune ipotesi in cui il cliente, per accedere a determinati servizi, deve necessariamente ricorrere al call center, e quindi sostenere i costi della chiamata ad un numero telefonico a sovrapprezzo. Si tratta: a) della richiesta di rimborso del prezzo del biglietto per treni di media e lunga percorrenza, nel caso in cui la biglietteria sia temporaneamente chiusa o impresenziata, b) della richiesta di rimborso per biglietti emessi in modalità Ticketless, nonché c) del cambio della prenotazione del biglietto acquistato in modalità Ticketless qualora venga effettuato dopo la partenza del treno. Tale servizio permette altresì di acquistare titoli di viaggio ed avere accesso ad alcuni servizi di informazione di generale utilità per la clientela (orari, andamento dei treni, prezzi, promozioni, informazioni di assistenza, orari in caso di perturbazione programmata della circolazione, orari in caso di perturbazione non programmata della circolazione). Tali servizi, fruibili tramite call center con addebito sul consumatore, sono resi senza oneri aggiuntivi ove richiesti con modalità diverse, ovvero in stazione e presso le agenzie di viaggio. Trenitalia ha precisato che il servizio è stato introdotto, nella configurazione 15 attuale, nel gennaio del 2005, per offrire una più ampia possibilità di scelta e di servizi alla clientela, con caratteristiche analoghe a quanto fatto da altri operatori del settore del trasporto, ferroviario e non. Quanto ai costi, l'importo pagato dall'utente per il servizio si compone di due parti: l'importo di competenza dell'operatore telefonico, al quale la somma è

direttamente accreditata, e l'importo che va a coprire i costi sostenuti da Trenitalia per offrire il servizio. Il costo medio a chiamata è pari a 1,94 euro. Trenitalia ha precisato che i ricavi di tale voce non consentono di rientrare pienamente nei costi sostenuti. 4) Caratteristiche tecniche del parco rotabile viaggiante I treni del parco rotabile Trenitalia si distinguono per le differenti caratteristiche tecniche ovvero per la diversa denominazione: ES* AltaVelocità, ES*, ES* TBiz, ES* City, Intercity plus, Intercity. Per i treni Eurostar Italia Alta Velocità viene impiegato materiale rotabile ETR 500 Alta Velocità ed ETR 485, ovvero i materiali più moderni ed avanzati, che possono circolare rispettivamente fino a 300 km/h ed a 250 km/h e garantiscono un maggiore confort per il passeggero. I treni Eurostar vengono effettuati con materiale rotabile ETR 450, 460, 480 e 500 (a composizione unica) e sono dotati di posti e servizi igienici dedicati a persone diversamente abili (ad eccezione dell'ETR 450). Il materiale rotabile impiegato può raggiungere la velocità massima di 250 km/h su linea tradizionale (ad eccezione dell'ETR 450 che raggiunge i 200 km/h). I treni Eurostar City Italia sono composti da locomotive e carrozze separate (non in composizione unica come gli ETR). Le locomotive utilizzate sono le E 444 R, E 402 ed E 414, in grado

di raggiungere la velocità di 200 km/h, che sono le stesse di quelle utilizzate per i treni Intercity (E 444R ed E 402). Il materiale rotabile di Eurostar City Italia, identico a quello degli Intercity, è

stato oggetto di restyling. Dalle informazioni acquisite risulta inoltre che i treni Eurostar City Italia presentano fermate e tempi di percorrenza maggiori rispetto agli Eurostar attivi sulle stesse linee eccezion fatta per la tratta Milano-Lecce. Quanto a tale ultima tratta, è necessario osservare che le tariffe per i treni Eurostar City ed Eurostar sono quasi identiche. In tal senso, dunque, i consumatori sono ancor di più portati a confondere le due tipologie di treno. Aspetti confusori con la categoria dei treni Eurostar emergono anche con riferimento ai servizi accessori. Ad esempio, da un lato si osserva che il 16 bonus in caso di ritardo di un treno Eurostar City viene riconosciuto alle stesse condizioni previste per un Treno Intercity (ossia rappresenta il 30% - e non il 50% - del costo del biglietto, nonché la soglia di ritardo deve essere pari a 30 minuti - e non a 25 minuti -); diversamente, nel programma di fidelizzazione Cartaviaggio, per acquistare un biglietto Eurostar City è necessario avere la medesima soglia di punti di un biglietto Eurostar. I treni Intercity Plus vengono effettuati con carrozze UIC Z1 (per i compartimenti), Gran Comfort (file di tre posti) in prima classe, UIC Z1 (per gli scompartimenti), UIC Z1 HK (unico salone e servizio disabili) e UIC Z1 semipilota (unico salone e cabina guida) per la seconda classe. Rispetto alle dotazioni disponibili sui treni Intercity, la tipologia Intercity Plus ha poltrone più confortevoli, un miglior sistema di illuminazione, cestini portarifiuti, servizi igienici dedicati per uomo e donna, dotazione di prese elettriche per computer e cellulari, tavolini più spaziosi e nuova pavimentazione. Trenitalia ha fornito i prezzi e le tariffe applicati per le diverse categorie di treni (con parametro di riferimento 100 per il prezzo del biglietto Eurostar): da tale tabella risulta evidente che il pricing del servizio di trasporto Eurostar City è assimilabile al pricing del servizio Eurostar e non a quello Intercity. Infatti, prendendo a riferimento la base 100, il prezzo dell'Eurostar City è inferiore di meno di 10 punti rispetto a quello dell'Eurostar, mentre è superiore di circa 20 punti rispetto ai treni Intercity Plus e Intercity.

Quanto alle caratteristiche dei treni, discorso diverso vale per il convoglio composto da carrozze contrassegnate dalla denominazione "TrenoOK". Il citato treno, che costituiva una specifica tipologia di offerta attualmente non più disponibile, è stato effettuato con convogli del gruppo ETR 450, imprimendo al materiale rotabile una caratterizzazione esclusivamente estetica (tramite, ad esempio, la pellicolatura esterna). Attualmente, la flotta ETR 450 di cui Trenitalia si avvale è composta da quattordici convogli, di cui sette ancora dotati di livrea esterna caratterizzata "TrenoOK". L'ETR 450 è stato concepito e costruito per un'offerta monoclasse di prima classe e risponde infatti a quelle che - secondo gli standard internazionali - 17 sono le caratteristiche proprie della prima classe. All'epoca della sua entrata in servizio fu il primo treno ad assetto variabile che offriva il servizio nonstop sulla tratta Roma-Milano come servizio d'eccellenza, sia per il tempo di percorrenza che per la comodità. Solo in una fase successiva, cinque delle nove carrozze dei convogli ETR 450 sono state dedicate alla seconda classe, distinguendo le due classi con lievi differenze prevalentemente estetiche: tuttavia, le poltrone sono rimaste quelle originali, offrendo pertanto in seconda classe la stessa comodità della seduta di prima classe. La seconda classe su tali treni è, pertanto, una "prima declassata", ovvero una prima classe offerta al prezzo della seconda classe, secondo una scelta di favore verso la clientela determinata dal fatto che, poiché per le tratte in oggetto detti treni possono essere sostituiti da materiali rotabili con più netta differenziazione fra prima e seconda classe, non si riteneva opportuna un'offerta monoclasse di prima classe, come sarebbe stato tecnicamente più corretto. Gli altri convogli ad assetto variabile delle successive generazioni (ETR 460 e 480/485), utilizzati per l'offerta Eurostar, sono stati progettati differenziando gli interni fra prima e seconda classe, offrendo, in quest'ultima, poltrone di diversa dimensione (più strette) e riducendo la larghezza del corridoio centrale. In ogni caso, si osserva come i convogli ETR 450 a cui si è fatto riferimento sono in corso di dismissione. Inoltre, su tali convogli sono stati effettuati interventi modificativi rispetto al periodo di utilizzo degli stessi per l'offerta "TrenoOK", pur non essendo stato possibile, ad oggi, rimuovere integralmente la pellicolatura esterna. Detta operazione di rimozione della livrea esterna risulta particolarmente complessa e costosa e può essere effettuata esclusivamente in occasione delle manutenzioni cicliche dei materiali, che risultano rigidamente scadenze.

5) Programma di fidelizzazione della clientela denominato "cartaviaggio"

Trenitalia ha attivato il Programma Cartaviaggio ("Programma") il 2 gennaio 2006. La conclusione del programma, inizialmente fissata per il 31 dicembre 2008, è stata prorogata al 31 dicembre 2010. Il programma prevede, mediante acquisto e presentazione del codice personale di titoli di viaggio Trenitalia, riferiti a viaggi effettuati dal titolare di Cartaviaggio, l'accredito di cinquanta punti (denominati

Puntiviaggio) per 18 ogni euro speso⁷. In virtù dei punti accumulati, i clienti possono richiedere premi disponibili da catalogo o biglietti gratuiti. La richiesta avviene direttamente sul sito Trenitalia.com (area Cartaviaggio), 24 ore su 24; presso le sale Club Eurostar; chiamando il call center Trenitalia. I premi sono accessibili una volta raggiunta la soglia dei 30.000 punti. Il cliente può scegliere tra 17 diversi tipi di biglietti, tutti di andata e ritorno e validi per viaggi su qualsiasi tratta servita del territorio nazionale, e 34 prodotti o servizi dal catalogo. In aggiunta, vi è la possibilità di richiedere, mediante utilizzo di punti, l'upgrading verso la Cartaviaggio Executive o il suo rinnovo. Si specifica che per nessun premio è prevista integrazione monetaria da parte del cliente: i premi sono tutti totalmente gratuiti, essendo a carico di Trenitalia anche i costi di spedizione degli stessi. I punti accumulati, così come fissato dal Regolamento, conservano una validità di diciotto mesi a partire dal mese in cui sono stati guadagnati. Ad esempio, i punti che un cliente avesse guadagnato durante il mese di gennaio del 2006, perdono validità (e non possono essere più utilizzati per richiedere i premi) dopo il 31 luglio 2007. La brochure in contestazione è rappresentata da un messaggio riportante le diverse caratteristiche del programma di fidelizzazione. La prima pagina del dépliant reca le seguenti indicazioni: "Giorni Cartaviaggio [...] Martedì, mercoledì e sabato c'è doppio vantaggio [...] Se viaggi in questi giorni hai il 20% di sconto e il raddoppio dei Puntiviaggio [...] Cartaviaggio è il programma Trenitalia che offre ai soci un mondo di servizi, opportunità e privilegi". All'interno del dépliant oltre ad una descrizione dettagliata dell'offerta Giorni Cartaviaggio, si legge: "L'esclusività di Cartaviaggio [...] I soci Cartaviaggio possono ottenere viaggi premio ed altri regali raccogliendo i Puntiviaggio con ogni biglietto acquistato, ma non solo. I soci Cartaviaggio hanno anche dei vantaggi esclusivi offerti dalle aziende partner, la possibilità di prenotare un albergo, noleggiare un'auto, stipulare una polizza assicurativa, acquistare uno scooter e tanto altro a tariffe speciali". Sempre nella medesima pagina, il dépliant reca le modalità d'iscrizione ed una sintesi delle condizioni economiche: "Iscriversi è facile [...] Vai sul sito www.cartaviaggio.trenitalia.com o chiama il Call Center 89.20.21 e scegli tra queste due proposte la più adatta a te. Cartaviaggio [...] Gratuita e ricca di vantaggi [...] Cartaviaggio Executive [...] Dedicata ai clienti che cercano il massimo del confort, permette l'accesso ai club Eurostar e ha un costo annuo di 89 euro". Nella descrizione, dunque, non è presente la data di scadenza del programma che era precedentemente fissata al 2008. Tutti i punti accumulati, dunque, dovevano essere fruiti nel periodo di un anno. Di tale circostanza non viene fatta menzione alcuna all'interno del dépliant.

6) Sanzioni e procedure previste per il cambio del titolo di viaggio

Trenitalia negli ultimi anni ha implementato una nuova politica commerciale tendente a modificare l'offerta dei servizi di trasporto ferroviario di media e lunga percorrenza in modo da personalizzare l'offerta attribuendo precisamente il posto a ciascun passeggero e rendendo più difficile il cambio di prenotazione e di titolo di viaggio. Parimenti, dal settembre 2007 Trenitalia ha modificato le condizioni generali di contratto prevedendo penalità molto più elevate in caso di irregolarità nel titolo di viaggio posseduto dai passeggeri. Dalle informazioni acquisite dal professionista, risulta che tale modifica è stata introdotta con un ordine di servizio, il n. 24 del 3 agosto 2007, che ha modificato l'art. 9 delle Condizioni e tariffe ed elevato la soprattassa/penalità a 200 euro per un'ampia categoria di irregolarità, fra cui il viaggio in classe superiore o su treno di categoria diversa, mancanza di biglietto, mancanza o errata convalida di biglietto, nonché previsto riduzioni nel caso di pagamento entro il 15° giorno o in caso di pagamento immediato⁸. Nello stesso ordine di servizio è indicato che rimane confermata l'applicazione delle sanzioni disposta dal DPR 753/80, così come peraltro indicato dal professionista nella risposta fornita il 18 febbraio, ove si precisava che "nulla è stato invece innovato in tema di applicazione delle sanzioni amministrative previste dal DPR 753/80". L'art. 9 delle Condizioni e tariffe, attualmente vigente, come modificato dal sopraccitato ordine di servizio, individua una serie di irregolarità e di abusi, per i quali vengono previste sanzioni amministrative pecuniarie (nell'ordine di servizio definite come penalità/soprattasse).

Per le prime, le sanzioni amministrative, si richiama il DPR 753/1980 (Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto), che appunto stabilisce una serie di trasgressioni per le quali sono previste sanzioni amministrative. Diversamente, non vi è alcun richiamo normativo per quanto riguarda le soprattasse/penalità, che vengono autonomamente definite da Trenitalia. In particolare, nella risposta fornita all'Autorità nell'ambito del DC 5860, che Trenitalia ha depositato in allegato al verbale dell'audizione del 17 marzo, si chiarisce che "non è prevista alcuna autorizzazione preventiva da parte delle Amministrazioni dello Stato ai fini della definizione di aumenti alle penalità da applicare ai passeggeri sprovvisti di regolare titolo di viaggio".

Cambio del titolo di viaggio

Nel caso in cui il viaggiatore, per cause a lui imputabili, decide di accedere ad un diverso treno per percorrere la medesima tratta, e non ha provveduto a richiedere il cambio del proprio biglietto in biglietteria o agenzia di viaggio e, quindi sale direttamente su un treno di tipologia diversa rispetto a quello cui fa riferimento il biglietto in suo possesso, si richiede un pagamento dell'eventuale differenza di prezzo, oltre ad una soprattassa di 8 euro. Ove il diverso treno venga utilizzato con biglietto scaduto, il passeggero è considerato privo di biglietto. Tuttavia, tale possibilità varia a seconda delle singole tipologie tariffarie prescelte dal passeggero.

Sanzioni, regolarizzazioni a bordo e modalità di validazione dei biglietti in caso di mancato funzionamento delle apposite macchine obliterate

Le Condizioni e Tariffe, come integrate da ultimo il 17 settembre 2007, in caso di passeggero privo di titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio scaduto, di titolo di viaggio non convalidato o convalidato in modo irregolare, prevedono il pagamento, oltre al prezzo del biglietto intero, di una soprattassa di 200 euro, ridotta a 100 euro se corrisposta entro 15 giorni dalla data della notifica ovvero a 50 euro se corrisposta immediatamente al personale del treno o, all'arrivo del treno, presso qualsiasi biglietteria abilitata (precedentemente tale sanzione ammontava a 25 euro). Quanto alle comunicazioni effettuate da Trenitalia del nuovo sistema di regolarizzazioni, il personale di bordo è stato informato dell'entrata in vigore delle nuove soprattasse direttamente dai tutor (istruttori) e tramite messaggi sul palmare di servizio. Per quanto riguarda la comunicazione esterna, sono state adottate le seguenti attività: – per informare la clientela, dal 7 al 30 settembre 2007, su tutti i treni provvisti di sistema per la diffusione sonora è stato diramato un annuncio di cui si riporta il testo: "Trenitalia informa che dal 17 settembre entrano in vigore nuove sanzioni per chi viaggia in treno senza biglietto o con biglietto non convalidato. Le nuove sanzioni, oltre al costo del biglietto, sono: 50 euro se il pagamento della sanzione è immediato, fino a 116 euro se avviene entro 15 giorni, fino a 224 euro se viene superato il 15° giorno.

Sono previsti potenziamenti dei controlli sia a bordo treno che in stazione";

– inoltre, nelle stazioni e nelle agenzie di viaggio, sono state affisse 5732 locandine e sono stati distribuiti 1,5 milioni di volantini informativi che descrivono il nuovo sistema di regolarizzazioni mentre è stato pubblicato un comunicato stampa, in cui sono state sintetizzate le ragioni dell'inasprimento del nuovo regime e l'ammontare delle nuove soprattasse applicate. Infine anche i siti internet di Trenitalia e Ferrovie dello Stato hanno dato ampio spazio all'illustrazione del nuovo regime. Altro discorso vale per le modalità attraverso le quali i viaggiatori possono sopperire all'acquisto ed alla validazione del biglietto in caso di mancato funzionamento delle biglietterie o delle emittitrici automatiche e/o delle macchinette obliterate nelle medie e piccole stazioni Per la pubblicizzazione alla clientela delle modalità alternative per l'acquisto dei biglietti in caso di mancato funzionamento delle biglietterie e delle emittitrici self-service, è stata affissa, a decorrere dal mese di settembre 2007, una locandina informativa in tutte le biglietterie delle stazioni relative ai servizi di trasporto di passeggeri di media e lunga percorrenza. Dal mese di marzo 2008, le regole relative alla convalida dei biglietti sono riportate sul retro dei titoli di viaggio, ove compare una sezione specifica che recita: "Modalità di convalida del biglietto". 22 Inoltre, nell'Area Clienti del sito internet www.ferroviedellostato.it, sezione "Trenitalia per i passeggeri", è contenuta "La guida del viaggiatore", in cui vengono indicate le regole relative alla validità dei biglietti, precisando che, in mancanza di macchinette obliterate o qualora non risultino funzionanti, è possibile ottenere la convalida del biglietto alla biglietteria di stazione o rivolgendosi al personale di bordo, senza dover corrispondere il previsto sovrapprezzo. Dalle informazioni acquisite da Trenitalia, risulta che nel corso del 2007 sono stati emessi a bordo treno, in applicazione del nuovo sistema di regolarizzazione per i viaggiatori sprovvisti di biglietto o con biglietto non idoneo circa [omissis] biglietti, che corrispondono ad un importo di [omissis] euro, così suddivisi: – circa [omissis] sanzioni del valore di 25 euro (in vigore sino al 16 settembre 2007);

– circa [omissis] sanzioni del valore di 50 euro (in vigore dal 17 settembre 2007);

– circa [omissis] sanzioni del valore di 8 euro. Nei casi nei quali il passeggero non corrisponde contestualmente la somma corrispondente al costo del biglietto e della soprattassa, vengono emessi

verbali denominati AG 4.03, che sono notificati al trasgressore ai sensi e per gli effetti del DPR 753/80. Nel corso del 2007 sono stati adottati [omissis] verbali AG 4.03 per un importo fittizio di [omissis] euro.

V. Le argomentazioni difensive delle parti

Nelle memorie depositate in data 18 febbraio e in data 2 settembre 2008, la società Trenitalia, in via preliminare, ha evidenziato alcune anomalie di tipo procedurale. Sempre preliminarmente la società ha evidenziato l'erronea contestazione di alcuni addebiti, quali: – la mancata corresponsione del bonus ai viaggiatori che abbiano acquistato il titolo di viaggio con altro bonus;

– la presunta corresponsione di un bonus in luogo di somma di denaro in caso di pagamento di importo superiore rispetto alla tariffa in vigore di un titolo di viaggio;

– mancata previsione del diritto al bonus per i viaggiatori che hanno acquistato un titolo di viaggio del treno giunto in ritardo con altro bonus 23 precedentemente emesso. In particolare, tali situazioni non possono essersi verificate in quanto non previste dalle Condizioni e tariffe per i trasporti delle persone sulle Ferrovie dello Stato ("Condizioni e tariffe") e per tale motivo, laddove non configurino un mero errore materiale, non trovano riscontro nella prassi commerciale della società.

Modalità di riconoscimento e di corresponsione dei bonus

In relazione alla corresponsione dei bonus, Trenitalia ha rappresentato la mancanza di diritti ex lege in capo ai passeggeri. Nell'attuale contesto normativo nazionale, non è previsto un diritto del passeggero ad ottenere un rimborso parziale del prezzo, e ciò indipendentemente dalla circostanza che esso sia corrisposto in forma di bonus od in denaro in esito a ritardi nell'arrivo a destinazione. La legge 4 aprile 1935, n. 911, recante le Condizioni e tariffe per i trasporti delle persone sulle Ferrovie dello Stato non prevede, infatti, agli artt. 10 e 11, in caso di ritardo del treno, un obbligo per l'impresa ferroviaria di riconoscere alcun ristoro al viaggiatore. Inoltre, la società ha osservato che, ad oggi, neanche la disciplina comunitaria consente ai passeggeri di vedersi riconosciuto un diritto alla corresponsione di un bonus o di somme di denaro in caso di ritardo, diversamente da quanto previsto nel settore del trasporto aereo¹⁰. Solo di recente il Regolamento (CE) 1371/2007 prevede il pagamento in contanti a richiesta del passeggero di indennità pari al 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardi di almeno 1 ora e del 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardi di almeno 2 ore. Detto regolamento entrerà in vigore solo nel dicembre 2009. Si osserva, inoltre, che anche tale regolamento comunitario è più sfavorevole rispetto all'attuale pratica di Trenitalia, in termini sia di ammontare della percentuale di rimborso sul valore del biglietto, sia di soglie di ritardo dalle quali scatta il diritto alla corresponsione. In ogni caso, pur non ravvedendo come sia possibile identificare in una pratica favorevole al passeggero il requisito della contrarietà alla diligenza professionale, Trenitalia ritiene che non vi sia un' idoneità della pratica ad indurre il consumatore medio in errore o, comunque, ad assumere una decisione che non avrebbe altrimenti preso. Infatti, la politica di Trenitalia rispetto al bonus non è oggetto di particolari campagne pubblicitarie che, in ipotesi, possano suggestionare il consumatore facendogli ritenere di avere diritto a più di quanto effettivamente riconosciuto. D'altro verso, in ogni comunicazione sono espressi in maniera estremamente chiara sia il fatto che viene erogato un bonus nei casi in esame, sia quali sono le soglie di ritardo oltre le quali detto bonus è riconosciuto ed i casi di esclusione. La società precisa che, in alcuni casi, la stessa riconosce il bonus anche qualora il ritardo sia attribuibile al gestore dell'infrastruttura, ossia RFI S.p.A., sebbene esso sia soggetto terzo rispetto al rapporto fra Trenitalia ed i propri passeggeri.

Trenitalia rileva, altresì, che la pratica seguita in materia di bonus per ritardo risulta all'avanguardia rispetto ai principali operatori ferroviari europei Deutsche Bahn (l'operatore pubblico tedesco) ed SNCF (l'operatore pubblico francese), i quali riconoscono bonus per importi eguali o, spesso, minori e per ritardi normalmente maggiori rispetto a quelli proposti da Trenitalia. Per quanto riguarda la rilevazione dei ritardi, la misurazione e l'imputazione del ritardo derivano da Riace, un sistema informatico di competenza del gestore dell'infrastruttura soggetto terzo che certifica il ritardo. Nel caso di risposta negativa alla richiesta di rimborso, viene fornita al passeggero l'informativa in merito alla macro-causa esterna che ha determinato il ritardo;

qualora il ritardo sia ascrivibile sia a Trenitalia che ad una causa esterna, viene comunicata al viaggiatore la ripartizione dei minuti di ritardo fra le due tipologie. Trenitalia ritiene tale atteggiamento pienamente

legittimo e rispondente al criterio della correttezza professionale e all'assunzione della responsabilità anche per fatto imputabile al gestore dell'infrastruttura, in un contesto in cui la normativa speciale di settore nulla riconoscerebbe al passeggero. Tale pratica risponde anche ed opportunamente al criterio di diligenza professionale in quanto la rilevazione dei ritardi è effettuata da un sistema certificato gestito da un soggetto terzo portatore di interessi diversi da quelli di Trenitalia. Inoltre, la pratica in esame corrisponde pienamente alle condizioni di riconoscimento del bonus rese note da Trenitalia sul proprio sito internet e richiamate nella Carta dei Servizi, e per tale motivo non si può in alcun modo ritenere suscettibile di ingannare od alterare il comportamento del 25 cliente. Quanto alle comunicazioni al consumatore in caso di rigetto della richiesta di bonus, la società ha osservato come la lettera inviata è corredata di tutte le informazioni che sono disponibili nel sistema Riace. Trenitalia precisa che la stessa non si limita a comunicare il rigetto dell'istanza di bonus, ma illustra anche la scomposizione del ritardo, di modo da offrire un'informazione completa al passeggero. In conclusione, nessuna delle contestazioni in materia di bonus appare riconducibile ad una violazione della normativa sulle pratiche commerciali scorrette.

Call center

Con riferimento all'addebito circa le omissioni informative in merito ai costi del call center sul sito internet, la società ribadisce che informazioni dettagliate in merito ai costi del call center 892021 ed alle modalità di fruizione del servizio sono fornite nella home page del sito internet www.ferroviedellostato.it, sezione "Trenitalia per i passeggeri". Rispetto ai servizi fruibili tramite call center, Trenitalia ha ribadito che le ipotesi in cui il cliente deve necessariamente ricorrere al call center sono limitate ad alcuni casi di c.d. secondo contatto (ovvero attività post-vendita), nei quali non è materialmente possibile usufruire di altre possibilità di accesso al servizio. In particolare, secondo la versione delle Condizioni e tariffe in vigore dal 1° giugno 2008, si tratta dei seguenti casi: - richiesta di rimborso del prezzo del biglietto per treni della media e lunga percorrenza nel caso in cui la biglietteria sia temporaneamente chiusa o non presenziata;

- richiesta di rimborso del prezzo del biglietto, emesso in modalità Ticketless e per treni della media e lunga percorrenza, nel caso in cui l'agenzia di viaggio dove è stato effettuato l'acquisto sia temporaneamente chiusa. Nel corso dell'istruttoria, Trenitalia ha eliminato un terzo caso, ossia la modifica di prenotazione di biglietti Ticketless dopo la partenza del treno. Ad oggi, tale modifica può essere effettuata nella stazione di partenza del treno. Il servizio call center, in ogni caso, rappresenta solo uno dei molteplici canali di contatto con i consumatori potendo l'utenza avvalersi anche del tradizionale canale della biglietteria, nonché delle agenzie di viaggio accreditate, dell'acquisto on line e tramite self-service. In merito alla possibile gratuità del servizio call center, la società ha ribadito che i servizi forniti alla clientela debbono essere in qualche modo remunerati, o attraverso il pagamento diretto del servizio di cui usufruisce ovvero integrando il costo di detto servizio nel prezzo del biglietto. Per il servizio di call center si è preferito ricorrere all'imputazione diretta del costo all'utente del servizio e, laddove fosse riscontrata la scorrettezza della pratica, Trenitalia dovrebbe in qualche modo recuperare i costi attraverso l'aumento del costo sul prezzo dei biglietti, in ragione del costo previsto, oppure, più semplicemente, eliminare il servizio stesso, con perdita di posti di lavoro e di opportunità per la clientela. La società ribadisce, altresì, che l'oggetto dell'addebito è esclusivamente l'obbligo di utilizzo del call center a pagamento in determinate circostanze e dunque un'eventuale condanna relativa ai servizi di call center sarebbe illegittima. Posto ciò, la società ribadisce che non vi sono gli elementi costitutivi delle pratiche commerciali scorrette, innanzitutto sotto il profilo della correttezza professionale, visto che non viene assolutamente reso obbligatorio l'uso del call center e che il prezzo praticato consente solo un parziale recupero dei costi e, relativamente alle ipotesi in cui è necessario servirsi del call center, il cliente non avrebbe altrimenti accesso ai relativi servizi di secondo contatto. In tale fattispecie, peraltro, non ricorre, poi, neanche il requisito della idoneità a trarre in errore l'utente, visto che i casi di utilizzo obbligatorio del call center ed i costi applicati sono comunicati all'utenza.

Caratteristiche dei treni

Quanto all'addebito sulle omissioni informative circa le caratteristiche dei treni, la società ha osservato che puntuali ed approfondite informazioni in merito alle tipologie di materiale rotabile impiegato da Trenitalia ed alle sue caratteristiche sono accessibili da una finestra della pagina di apertura del sito internet www.ferroviedellostato.it, sezione "Trenitalia per i passeggeri".

Sanzioni e cambio del titolo di viaggio

Le condizioni per usufruire del cambio del titolo di viaggio con previsione di oneri economici aggiuntivi sono chiaramente riportate nelle Condizioni e tariffe disponibili presso le biglietterie su richiesta del viaggiatore e consultabili sul sito internet www.ferroviadellostato.it — sezione "Trenitalia per i passeggeri", all'interno dell'Area Clienti. Inoltre, nell'area "Promozioni e offerte" del medesimo sito internet, nella cornice di destra viene ampiamente descritta la gamma tariffaria applicata da Trenitalia: con riferimento a ciascuna tariffa, vengono visualizzate tutte le condizioni di utilizzo ad essa relative, evidenziando altresì le modalità per procedere al cambio del biglietto. Analoghe considerazioni valgono per la contestazione circa la mancata ovvero insufficiente pubblicità delle sanzioni applicate ai viaggiatori in caso di utilizzo di un titolo di viaggio per un treno diverso da quello effettivamente fruito, anche in caso di informativa al personale di bordo. Eventuali omissioni informative in merito alle condizioni per il cambio del biglietto non possono senz'altro ritenersi idonee "ad indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso". D'altra parte dovrebbe ritenersi intuitivo, per il consumatore medio, laddove lo stesso utilizzi un treno differente da quello oggetto di prenotazione, che si realizzi un'anomalia rispetto alle regole generali. Quanto alla pubblicizzazione, Trenitalia osserva che in occasione delle integrazioni al sistema di regolarizzazione a bordo intervenute il 17 settembre 2007, si è fornita ampia e dettagliata informativa alla clientela, con l'ausilio di annunci sonori, distribuzione di locandine, diffusione di comunicati stampa e inserimento di warning e riferimenti sul sito internet.

Omissioni informative rispetto all'esistenza di vantaggi rispetto al prezzo e in merito alle caratteristiche della gamma tariffaria

Non integra una fattispecie di omissione ingannevole la mancata diffusione di informazioni in merito ai vantaggi derivanti dall'acquisto on line di un titolo di viaggio, in quanto le modalità di fruibilità di tale canale di acquisto sono state ampiamente pubblicizzate. Più in generale, la mancata pubblicizzazione di tale vantaggio economico presso la biglietteria non può ritenersi idonea ad incidere sulle decisioni commerciali del consumatore/viaggiatore medio, il quale si reca in biglietteria per esigenze personali, legate principalmente alla preferenza accordata ad un canale di vendita intermediato, ove l'acquisto avviene avvalendosi delle prestazioni di un operatore persona fisica. In ogni caso, la disponibilità di uno sconto sul prezzo del biglietto acquistato on line è stata ampiamente evidenziata, tramite l'inserimento di banner e di specifiche sezioni informative sul sito internet e a fine febbraio 2008, è stata avviata una campagna comunicativa nelle stazioni del trasporto passeggeri a lunga percorrenza e nelle 3.300 agenzie abilitate alla vendita di prodotti Trenitalia.

Omissioni sulle disponibilità di tariffe

Trenitalia osserva come non possono configurare omissioni ingannevoli neppure le pratiche relative alla mancata ovvero insufficiente pubblicità delle differenti tariffe, anche promozionali, sul sito internet ove sono descritte le condizioni di utilizzo delle diverse tariffe. La gamma tariffaria applicata da Trenitalia è presente sul sito internet www.ferroviadellostato.it, sezione "Trenitalia per i passeggeri", nell'area "Promozioni ed offerte". Inoltre, quando il viaggiatore procede all'acquisto on line di un titolo di viaggio, all'atto dell'individuazione della tariffa di suo interesse, è possibile visualizzare la sezione "Informazioni sulla tariffa", in cui vengono descritte le caratteristiche specifiche di utilizzo della tipologia di tariffa/biglietto prescelta. Nella pratica contestata, dunque, non si ravvisano omissioni informative relative ad informazioni rilevanti, che incidano sulla capacità decisionale del consumatore, considerato altresì il mezzo tramite il quale sono rese disponibili. Quanto alla disponibilità di posti per le tariffe Amica e Familia, Trenitalia in via preliminare osserva che le tariffe scontate implicano di per sé delle limitazioni. Sul punto, dunque, la società osserva come la mancata indicazione dei posti a disposizione alle tariffe Amica e Familia non può indurre il cliente ad intraprendere una scelta, sia in merito all'opportunità del viaggio che in relazione al prezzo pagato per il biglietto, che non avrebbe altrimenti compiuto. Inoltre, con riferimento a tale addebito, vanno seguiti i criteri interpretativi impiegati nella precedente casistica in materia di pubblicità ingannevole, come peraltro riconosciuto nelle prime decisioni in materia di pratiche commerciali scorrette ove non sono ravvisabili precedenti in cui si sia ritenuto necessario imporre l'indicazione del numero di posti disponibili alle tariffe scontate, né tanto meno garantire un numero minimo di posti. In ogni caso, il numero di biglietti venduti settimanalmente alle tariffe Amica e Familia è

ampiamente inferiore a quelli messi a disposizione, elemento che di per sé dimostra come si tratti di tariffe caratterizzate da un'offerta ampiamente adeguata rispetto alla richiesta.

Programma di fidelizzazione Cartaviaggio

Quanto alle omissioni informative nella brochure relativa alla promozione "Giorni Carta viaggio", diffusa nel periodo dicembre 2007 — marzo 2008, la società Trenitalia osserva che l'art. 22, che disciplina le omissioni ingannevoli, oltre a riferirsi alle omissioni che devono avere ad oggetto informazioni "rilevanti", pone, in aggiunta, limiti stringenti al ravvisare in qualsiasi lacuna informativa una pratica commerciale scorretta ai sensi del Decreto. Infatti, nella specifica valutazione di ciascuna ipotesi omissiva, si deve avere riguardo alle caratteristiche — in termini di limitazioni di spazio e di tempo — del mezzo di comunicazione impiegato, oltre che agli ulteriori strumenti con cui le informazioni mancanti sono state rese disponibili al consumatore. Con riferimento al programma Cartaviaggio, Trenitalia ha rammentato che le condizioni di accesso ed i vantaggi cui dà diritto sono ampiamente illustrati sia sul sito internet www.ferroviedellostato.it, sezione "Trenitalia per i passeggeri", nell'area "Cartaviaggio", che nella brochure riepilogativa inviata al cliente al momento della sottoscrizione. In particolare, viene reso consultabile da ciascuno degli aderenti al programma il regolamento che lo disciplina. Quanto alla promozione "Giorni Cartaviaggio", la brochure riportava tutte le informazioni rilevanti in merito alle condizioni di accesso e di fruibilità della promozione, oltre ad indicare chiaramente che "Tutte le condizioni di utilizzo dell'offerta sono consultabili sul sito www.cartaviaggio.it".

Carta dei Servizi

La censura circa la Carta dei Servizi è infondata, sia perché la Carta dei Servizi non è qualificabile come "codice di condotta" ai sensi della normativa in materia di pratiche commerciali scorrette, sia perché in ogni caso non è possibile individuare alcuna violazione di ipotetici impegni assunti nell'ambito di tale documento. L'art. 18, comma 1, lettera f), qualifica il codice di condotta come "un accordo o una normativa che non è imposta dalle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative di uno Stato membro e che definisce il comportamento dei professionisti che si impegnano a rigettare tale codice in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori imprenditoriali specifici". Profili relativi alla commisurazione della sanzione Trenitalia, pur nella convinzione della piena legittimità delle pratiche commerciali oggetto delle contestazioni dell'Autorità, tiene a precisare alcuni punti circa i criteri di quantificazione della pena. Sotto il profilo della gravità, si evidenzia che nessuna delle pratiche contestate a Trenitalia può essere considerata una violazione grave ai sensi della legge n. 689/1981. Innanzitutto, infatti, nessuna di esse rientra nelle due categorie che il legislatore caratterizza di per sé come di particolare gravità, ovvero le pratiche aggressive o quelle di cui all'art. 23 del Decreto. A ciò va aggiunto che molte di esse si riferiscono ad iniziative di Trenitalia intraprese in favore della clientela in assenza di alcun obbligo giuridico, dunque in un contesto nel quale Trenitalia ha tenuto nei confronti dei passeggeri una condotta più virtuosa di quanto imposto dal contesto normativo, oltre che in linea o più

generosa rispetto agli standard del settore. Si pensi, in particolare, all'intero gruppo di addebiti riguardanti i bonus per ritardo e al servizio di call center. Inoltre, la società ritiene che il settore di attività di Trenitalia, il trasporto ferroviario, non rientra fra quelli, quali i servizi di telefonia e di connessione internet, per i quali l'Autorità ha indicato che le particolari condizioni di mercato e/o di fornitura comportino obblighi di correttezza particolarmente stringenti.

VI. Impegni

Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 8 del Regolamento Trenitalia ha presentato, in data 27 febbraio 2008, istanza di assunzione impegni. L'Autorità, nell'adunanza del 10 aprile 2008, ha rigettato l'istanza in quanto gli impegni presentati risultavano parziali e inadeguati a sanare i profili di presunta scorrettezza delle condotte oggetto di contestazione. Con comunicazione del 29 maggio 2008, la società Trenitalia, a seguito dell'ampliamento oggettivo dell'istruttoria, ha presentato nuovi impegni 31 relativi agli addebiti ad essa complessivamente imputati nell'ambito del procedimento. In particolare gli impegni del professionista erano afferenti alle seguenti aree:

a) modalità di riconoscimento dei bonus;

- b) servizi offerti tramite call center;
- c) informazioni all'atto dell'acquisto sul sito internet;
- d) diffusione delle informazioni relative ai vantaggi derivanti dall'acquisto del biglietto on line;
- e) omissioni informative Programma Cartaviaggio; e
- f) omissioni informative sulle tariffe Amica e Familia. Nell'adunanza del 3 luglio 2008, l'Autorità ha ritenuto che anche i nuovi impegni risultassero parziali ed inadeguati a sanare integralmente i profili di possibile illegittimità delle condotte oggetto di contestazione che interessano l'offerta del servizio di trasporto ferroviario e quindi un grandissimo numero di consumatori.

Nella comunicazione inviata alla parte in data 8 luglio 2008, si motivava l'inidoneità di ogni singolo impegno rispetto al singolo addebito, nonché si rappresentava l'interesse a procedere alla valutazione delle condotte contestate. Trenitalia ha comunicato, in data 2 ottobre 2008, di aver spontaneamente dato seguito all'implementazione di alcune delle condotte proposte. In particolare: a) con riferimento al riconoscimento del bonus da ritardo, da gennaio 2009 verrà consentito alla clientela di impiegare il biglietto del treno giunto in ritardo per ottenere direttamente il bonus, senza quindi dover seguire la vigente procedura, e sarà disponibile uno specifico servizio informativo tramite call center a tariffa ordinaria; nella comunicazione alla clientela, a partire dal novembre 2008, verrà specificato che la rilevazione del ritardo viene effettuata attraverso un sistema terzo, di competenza del gestore dell'infrastruttura;

b) a partire da gennaio 2009 alcune funzioni del call center saranno fornite a costo della tariffa ordinaria, quali le richieste di rimborso effettuabili solo tramite call center;

c) a partire da gennaio 2009, sarà visualizzato nel percorso di acquisto on line il biglietto del prezzo relativo alla tariffa standard;

d) in tutti i materiali divulgativi del programma Cartaviaggio, sarà indicata ogni restrizione d'utilizzo dell'offerta, nonché, a partire da novembre 2008, sarà fornito tramite biglietterie self-service il regolamento completo del programma cartaviaggio;

e) da novembre 2008, sarà indicato sul sito internet il numero dei posti messi a disposizione settimanalmente per le tariffe Amica e Familia, nonché le eventuali limitazioni in particolari periodi dell'anno.

vii. parere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Poiché talune delle pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo internet, in data 11 settembre 2008 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo. Con parere pervenuto in data 10 ottobre 2008, la suddetta Autorità ha ritenuto che le pratiche commerciali in esame risultano scorrette ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. Più in generale, dalla disamina delle pagine rilevate dal sito internet della società Trenitalia, la citata Autorità ha ritenuto che, con riferimento al profilo della completezza e delle veridicità delle informazioni da fornire sul servizio di trasporto offerto ai viaggiatori, nonché alla portata degli impegni assunti dal professionista stesso nei confronti dei fruitori del servizio offerto, il consumatore deve essere posto nella condizione di averne chiara e immediata contezza con la conseguenza che la completezza della comunicazione pubblicitaria deve coniugarsi alla chiarezza e all'immediata percettibilità del servizio effettivamente richiesto dal consumatore stesso. Nel caso di specie, l'Autorità ha ritenuto le omissioni informative e le informazioni incomplete come particolarmente scorrette in quanto riferite ad essenziali condizioni di fruibilità dell'offerta del servizio di trasporto, nel complesso considerato. Quanto alle singole condotte, l'Autorità ha svolto le seguenti considerazioni:

– con riferimento alle modalità e le procedure di emissione dei bonus, il messaggio oggetto di contestazione non reca specificatamente la possibilità da parte del consumatore di usufruire di un bonus

in caso di ritardo del treno nonché le modalità di riconoscimento dello stesso bonus per ritardo del treno, o le ragioni e i giustificativi da parte del professionista in caso di rigetto della relativa richiesta di bonus. Tale assenza d'informazioni è di per sé suscettibile di alterare in misura significativa qualunque decisione commerciale presa dai viaggiatori;

– con riguardo alle informazioni relative al costo del call center – ha osservato preliminarmente che, in considerazione del fatto che nel settore delle numerazioni a sovrapprezzo vi sono profili tariffari molto articolati e in cui il prezzo del servizio è composto da una serie di voci che devono essere computate dal destinatario al fine di percepire l'effettiva convenienza della tariffa proposta, la completezza delle informazioni si qualifica come un onere minimo del professionista. Nel caso di specie, la numerazione a valore aggiunto oggetto del messaggio segnalato può comportare una tariffa potenzialmente molto onerosa ma tuttavia il viaggiatore non è stato posto nella condizione di conoscere l'onere economico derivante dalla fruizione della numerazione predetta;

– quanto all'indicazione circa le caratteristiche dei treni aventi simili denominazioni, la pratica commerciale non fornisce alcuna specifica indicazione circa le caratteristiche delle varie tipologie di treni che utilizzano denominazioni simili, come, ad esempio, nel caso di Eurostar city, tipologia di treno per un verso assimilato ai treni Eurostar dotati di caratteristiche superiori rispetto al treno Intercity, per un altro verso accomunato proprio a quest'ultima tipologia di treno;

– quanto alle sanzioni, l'Autorità ha riscontrato l'omissione di ogni riferimento in ordine alle modalità ed alle condizioni con le quali sono comminate le sanzioni ai viaggiatori in caso di utilizzo di un titolo di viaggio emesso per un treno diverso da quello effettivamente fruito, nonché circa le sanzioni da applicare nel caso in cui il passeggero abbia comunque informato il personale di bordo di tale situazione. In conclusione, nel proprio parere, l'Autorità ha ritenuto la violazione del disposto di cui agli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto non si riscontra, nel caso di specie, da parte del professionista il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista stesso ed alle caratteristiche del servizio svolto. Le descritte condotte risultano altresì idonee a falsare in misura apprezzabile le scelte dei consumatori, in quanto le informazioni che vengono fornite al pubblico in modo non chiaro o che non vengono affatto fornite riguardano condizioni di fruizione e caratteristiche del servizio la cui conoscenza è imprescindibile ai fini dell'adozione di una decisione commerciale consapevole.

VIII. Valutazioni conclusive

A) Autonomia delle singole pratiche commerciali

Preliminarmente si osserva come le fattispecie descritte nel precedente paragrafo IV, punti da 1) a 6), costituiscano una pluralità di condotte ciascuna delle quali individua, ad esclusione della condotta descritta al punto 6), una distinta pratica commerciale scorretta, singolarmente ed autonomamente valutabile come contraria agli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. Gli illeciti di cui ai punti da 1) a 5), per ognuno dei quali, per i motivi di seguito esposti, sussistono l'ingannevolezza e la contrarietà alla diligenza professionale, sono stati posti in essere con condotte distinte, hanno autonomia strutturale e sono riconducibili a differenti pratiche commerciali scorrette. Tali connotati di autonomia emergono dall'esame delle condotte medesime sotto un profilo puramente oggettivo. Le modalità di riconoscimento e corresponsione del bonus in caso di ritardo dei treni si riferiscono ad un diritto dei consumatori nel caso di disservizio da parte del professionista nella prestazione del servizio di trasporto, che viene indennizzato con la restituzione di una parte del prezzo del biglietto. In tali ipotesi, sia le modalità di riconoscimento che di corresponsione tendono a limitare ingiustificatamente l'esercizio di tale diritto.

Diversità di modalità di realizzazione della condotta, nonché di ambito oggettivo, sono riscontrabili nella fattispecie di cui al punto 2) del paragrafo IV, relativa alla limitazione dei posti disponibili per le tariffe Amica e Familia. A tale riguardo si rileva come l'utente, nella prenotazione del biglietto, non riceva adeguata informazione sulla disponibilità di posti per tali tariffe, la cui limitazione consegue a scelte di natura prettamente commerciale del professionista, che non sono da un lato comprensibili per i consumatori e, dall'altro, conformi alla denominazione e presentazione delle stesse come tariffe. La prestazione di servizi tramite call center, di cui al punto 3) del paragrafo IV, quando soprattutto tale

modalità non si affianca alle modalità tradizionali ma rappresenta in particolari circostanze l'unica possibilità messa a disposizione del viaggiatore, si caratterizza per la specifica modalità

attraverso la quale tali servizi vengono resi dal professionista ai consumatori. Tale aspetto interessa una fase successiva a quella dell'acquisto del biglietto e l'ingannevolezza riguarda il costo del servizio accessorio reso attraverso call center, nel caso in cui rivolgersi a tale canale sia sostanzialmente obbligatorio per alcune procedure. Anche la condotta descritta nel punto 4) del paragrafo IV si presenta con chiari connotati di autonomia strutturale. Nella fattispecie, la confusorietà nella denominazione dei treni e l'omissione di adeguate informazioni sulle caratteristiche dei treni determina nei consumatori un possibile inganno circa 35 appunto le caratteristiche del servizio di trasporto prestato, sia con riferimento al materiale rotabile utilizzato sia con riferimento alla durata e fermate del tragitto in questione, che, poi, consente l'applicazione di prezzi superiori ai consumatori. In sostanza l'ingannevolezza deriva proprio nella denominazione utilizzata per alcuni servizi di trasporto ai quali impropriamente è attribuita la stessa denominazione che connota e caratterizza quelli di gamma superiore. Considerazioni del tutto analoghe a quelle appena svolte valgono con riguardo al programma di fidelizzazione Cartaviaggio. La pratica descritta nel punto 5) del paragrafo IV, infatti, si risolve nell'omissione di informazioni rilevanti nella brochure promozionale di tale programma, tali da indurre in errore i consumatori.

B) La violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo Premesso quindi che le pratiche commerciali oggetto di valutazione consistono nell'adozione delle diverse condotte descritte al paragrafo IV, punti da 1) a 5) del presente provvedimento, di seguito, sarà analizzata la violazione da parte di ciascuna di esse degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

1) Le modalità di riconoscimento e corresponsione del bonus in caso di ritardo dei treni

La prospettazione e, più in particolare, il riconoscimento di un bonus in caso di disagio per il mancato rispetto dell'orario di arrivo del treno da parte di Trenitalia realizza una prestazione accessoria del servizio di trasporto ferroviario volta a ristorare il viaggiatore per il disagio subito. Tale prestazione si ricollega ad una caratteristica essenziale del servizio di trasporto offerto dal professionista, ovvero il rispetto dell'orario di arrivo del treno, rispetto al quale il consumatore viene garantito attraverso la corresponsione di una somma corrispondente a parte del prezzo del biglietto. Pertanto, se da una parte si sostanzia in un vantaggio per il viaggiatore, di natura subordinata rispetto al suo interesse a ricevere la corretta prestazione, per altro verso qualifica la natura del servizio dello stesso professionista che in tale modo persegue la finalità commerciale di creare nel suo interesse un contesto favorevole relativo alla prestazione del servizio alla clientela, proprio per la previsione di un ristoro nel caso di un suo disservizio. La realizzazione di tale pratica commerciale in modo non corretto o con modalità tali da rendere di fatto disagiata o, in alcuni casi, impossibile la corresponsione di tale somma al consumatore realizza pertanto un'ipotesi di pratica commerciale scorretta in quanto falsa in misura rilevante il comportamento dei consumatori inducendoli in errore in ordine ad uno degli elementi essenziali del servizio di trasporto offerto dal professionista, la sua durata, che viene specificamente declinata nell'assunzione del rischio circa la corretta esecuzione del servizio, gli impegni assunti dal professionista e i diritti riconosciuti ai consumatori ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettere b), c) e g). Peraltro, si osserva che nella Carta dei Servizi di Trenitalia non è fornita al consumatore un'adeguata informativa circa le cause che escludono la riferibilità del ritardo a Trenitalia, in modo quindi da far loro ritenere che tale diritto sia molto ampio e riconosciuto nella quasi totalità dei ritardi effettivi. Infatti, alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene di poter accertare la presunta scorrettezza con riferimento ai seguenti profili relativi alle modalità seguite da Trenitalia per riconoscere ai consumatori un bonus in caso di ritardo: – con riferimento all'individuazione delle cause che escludono la responsabilità del ritardo da parte di Trenitalia, si osserva che si tratta di un novero molto ampio e non sufficientemente definito che permette una grande discrezionalità nella riconduzione del ritardo ad una delle stesse e quindi in ultima analisi nel riconoscimento del diritto al bonus. Ad esempio, le cause individuate come Autorità, Eventi Accidentali, Cause meteo o naturali, appaiono riferibili in modo generico ad un novero amplissimo di eventi e non permettono di individuare in modo tassativo specifiche, delimitate e circoscritte situazioni in cui appunto il ritardo non sarebbe attribuibile al professionista. In tal modo, la mancata individuazione e specificazione degli eventi che permettono di escludere che il ritardo sia riferibile al professionista appare quindi in contrasto con l'art. 21, comma 1, lettere b), c) e g), nella misura in cui permette al professionista di esercitare un'ampia discrezionalità nell'individuazione delle caratteristiche del prodotto in particolare sui rischi nell'esecuzione del servizio e sugli impegni assunti dallo stesso con la frequente esclusione del

riconoscimento di un diritto al consumatore, laddove ricorrano eventi che i consumatori ragionevolmente si attendono ricadere nella responsabilità del professionista;

– con riferimento poi all'accertamento delle cause che escludono il ritardo, 37 gli accertamenti svolti nel corso del procedimento indicano che tali cause non sono propriamente ed esclusivamente definite da un soggetto terzo in quanto spesso il personale di Trenitalia interviene e partecipa nel processo di rilevazione delle cause del ritardo e nelle procedure per la validazione delle stesse. Come, infatti, emerso dall'accertamento effettuato dalla GDF, in moltissime circostanze è proprio il personale di condotta del treno e quindi l'impresa che esercita il trasporto il soggetto che fornisce a RFI informazioni in merito al motivo del rallentamento o al motivo dell'arresto della locomotiva e la stessa Trenitalia è poi coinvolta nelle procedure che portano alla condivisione circa l'attribuzione del motivo del ritardo e alla successiva certificazione delle cause da parte di RFI. Anche sotto tale profilo, la condotta del professionista risulta in contrasto con l'art. 21, comma 1, lettere b), c) e g), in quanto idonea a indurre in errore il consumatore. Più in generale, essendo RFI appartenente allo stesso gruppo del professionista e non avendo uno specifico interesse di natura economica a riscontrare l'effettiva causa del ritardo, in particolare ad attribuirlo alle cause che ne escludono la riferibilità a Trenitalia, dal momento che non assume alcuna responsabilità per le stesse ovvero non deve intervenire nella corresponsione del bonus, uno standard di normale diligenza e correttezza necessita che le cause di esclusione della responsabilità per ritardo siano individuate con estrema precisione, così come trasparenti e rigorose siano le procedure di accertamento e, conseguentemente, chiare ed esaustive devono risultare le informazioni fornite ai consumatori;

– sotto un diverso profilo, la procedura che devono seguire i consumatori per vedersi riconoscere il bonus appare presentare profili di onerosità non del tutto giustificati che appaiono rendere meno facile l'esercizio di tale diritto, in contrasto con l'art. 21 comma 1, lettere c) e g): si tratta, infatti, di una procedura che richiede al consumatore di reperire un apposito modulo in stazione o sul sito internet, che non viene distribuito sui treni, cui deve seguire l'inoltro di una specifica richiesta nel termine di 30 giorni cui il professionista risponde sempre con l'invio della risposta tramite posta. Si tratta quindi di una procedura che richiede una specifica attivazione del consumatore che può scoraggiare alcuni di questi dall'esercizio del diritto; le analisi effettuate nel corso del procedimento hanno permesso di verificare che solo una parte minoritaria degli aventi diritto al bonus procedono alla relativa richiesta, elemento che appunto appare confermare come la procedura in esame non rende agevole l'esercizio del diritto. In questo ambito rientra anche l'informativa che Trenitalia rende al consumatore sia nell'ambito dello stesso viaggio che successivamente nel corso della procedura attivata per la richiesta del bonus. Sotto il primo profilo, stante anche l'incertezza delle cause che possono escludere la responsabilità del ritardo, non risulta che Trenitalia informi nel corso del viaggio i consumatori, laddove il treno sia in ritardo per cause che permettono il riconoscimento del bonus, del loro diritto a richiederlo, né agevoli in altro modo l'esercizio del diritto fornendo indicazioni ove reperire le informazioni o in merito alla stessa procedura. In particolare, l'informazione ai consumatori appare necessaria e funzionale all'esercizio del diritto se si considera che le condizioni per il riconoscimento del bonus sono differenziate a seconda delle diverse tipologie di treno per le quali si stabiliscono soglie diverse di ritardo rilevante, nonché peraltro del diverso ammontare percentuale del rimborso, condizioni che se non esplicitate in maniera corretta appaiono creare un contesto non chiaro, in virtù della complessità delle regole e/o modalità da attivare per esercitare il diritto in caso di ritardo. Sotto il secondo profilo, come detto, non risulta che al consumatore venga data una sufficiente e chiara informativa sulle cause di esclusione della responsabilità del ritardo, in quanto le comunicazioni che vengono trasmesse ai consumatori riportano esclusivamente una motivazione sintetica facente riferimento ai minuti di ritardo attribuibili alle sopraindicate grandi e generiche categorie di cause di esclusione della responsabilità (ad esempio, 10 minuti per cause meteorologiche, 15 minuti per Pubblica Autorità, e poi concludere che i restanti minuti non danno diritto al bonus). In particolare, l'onere di una chiara ed esaustiva comunicazione delle cause va assicurata, stante la posizione dominante del professionista, e il suo difetto risulta dunque contrario alla diligenza professionale;

– ulteriore profilo riguarda le modalità di corresponsione del bonus, rispetto alle quali non appare giustificata la limitata fruibilità dello stesso, pari a sei mesi, e la limitazione relativa al suo utilizzo soltanto per l'acquisto di un altro titolo di viaggio. In tal modo, infatti, si riduce per i consumatori la fruibilità della somma corrispondente al bonus, in quanto da un lato, una parte dei consumatori rinunceranno a richiederlo (si pensi ad esempio al turista straniero) o comunque una volta ricevuto lo stesso non lo utilizzeranno (si pensi, ad esempio, al consumatore occasionale). Prevedere, dunque, una limitazione temporale e contestualmente, escludere la possibilità, con particolare riferimento al

viaggiatore occasionale, di ottenere un rimborso monetario, in caso di ritardo del treno, appare scorretto laddove viene prospettata la possibilità teorica di esercitare un diritto, che, di fatto, attraverso le citate limitazioni, non è fruito da una gran parte di viaggiatori, i quali rinunceranno a richiedere il bonus. Ciascuno di tali profili appare sintomatico della scorrettezza della condotta di Trenitalia in quanto contraria alla diligenza del professionista sia nella prospettazione che nelle modalità di esecuzione della pratica che attiene ad un aspetto essenziale del servizio; per altro verso tale pratica è idonea a falsare il comportamento dei consumatori in quanto ingannevole sulle caratteristiche del servizio, sugli impegni del professionista e sui diritti del consumatore e per tale motivo in grado di alterare le decisioni di natura commerciale dei consumatori. Non può essere accolta la difesa di Trenitalia fondata sull'inesistenza di una copertura normativa, richiamando quanto previsto dalla l. 911/35. In proposito si osserva che, a prescindere che tale fonte normativa è in fase di abrogazione, il diritto al bonus è previsto dalla stessa Carta dei Servizi di Trenitalia, che specifica la condotta che il professionista si è impegnato a tenere nei confronti dei consumatori nell'offerta del servizio di trasporto ferroviario. Parimenti irrilevante è il confronto con i professionisti esteri, essendo del tutto estraneo al contesto in esame e comunque non indicativo circa la correttezza o meno delle condotte del professionista. Peraltro, il confronto con gli operatori stranieri appare privo di fondamento, laddove lo stesso non è effettuato su caratteristiche e condizioni omogenee del servizio reso.

2) La limitazione dei posti per le tariffe Amica e Familia

In merito alla proposta commerciale delle tariffe Amica e Familia, gli elementi acquisiti permettono di individuare due profili di scorrettezza ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettere b) e c), e 22. Il primo aspetto riguarda la scorrettezza relativa alle omissioni informative circa il numero dei posti disponibili per le due tariffe, elementi che appaiono idonei ad alterare la scelta commerciale del consumatore, tenuto conto che tali limitazioni non sono visibili al momento dell'inizio della procedura di prenotazione, con il risultato che il consumatore può non essere in grado di conoscere sia la disponibilità che l'indisponibilità della stessa per la scelta del suo tragitto, e conseguentemente non ottenere indicazioni sull'esistenza di uno specifico vantaggio rispetto al prezzo. Al riguardo, si rileva che quanto affermato dal professionista, nelle proprie 40 tesi difensive, circa la non idoneità ad indurre in errore il consumatore della mancata indicazione del numero dei posti disponibili, non appare condivisibile. È, infatti, un costante orientamento di quest'Autorità, maturato sotto l'egida della previgente disciplina, che il vettore, il quale configura offerte commerciali sui singoli mezzi di trasporto, nel caso di specie singoli treni, ha l'onere di chiarire nei messaggi a quali condizioni è soggetta la relativa disponibilità, indicando, sia pure in modo sintetico, i criteri per potervi accedere. La limitazione dei posti disponibili a tali condizioni porta ad individuare un ulteriore profilo di scorrettezza, consistente nella denominazione e prospettazione di tali offerte come "Tariffe", al pari e sequenzialmente con le tariffe Standard e Flexi, quali profili tariffari generali che possono essere scelti al momento della prenotazione sulla base delle caratteristiche oggettive e le limitazioni previste per ciascuna di tali tariffe, nel caso di Amica e Familia prenotazione almeno 24 ore prima della partenza e una minore flessibilità nel cambio prenotazione e cambio biglietto. Nel sito internet del professionista, la tariffa Amica viene presentata come una delle tre tariffe normali a fianco della Standard e della Flexi, facendo quindi ritenere che si tratti di un'offerta senza limiti se non quelli derivanti dalle condizioni di acquisto previste per questa tariffa. Gli elementi acquisiti nel corso del procedimento dimostrano invece che i posti disponibili per tali tariffe sono stabiliti da Trenitalia sulla base di una vera e propria analisi commerciale e promozionale – al pari di altri strumenti identificati chiaramente come promozioni - volta ad utilizzare tali strumenti in modo differenziato a seconda appunto delle tratte e del quoziente di riempimento dei treni. Appare pertanto scorretta ed ingannevole ai sensi dell'art. 21, comma 1, lettere b) e d), e dell'art. 22 nei confronti dei consumatori la presentazione di tali offerte come Tariffe stante la ridotta disponibilità di posti disponibili, aspetto in alcuni casi pari a pochi punti percentuali dei posti disponibili, che non è immediatamente percepibile nella descrizione della tariffa e nello stesso percorso di prenotazione. Più in generale, l'induzione in errore dei consumatori discende proprio dal sistema di prenotazione finora utilizzato da Trenitalia, nel quale le offerte e politiche promozionali del professionista non sono proposte ed offerte come tali, ma sono presentate come tariffe generali e si chiede al consumatore di scegliere fra queste. Né appare rilevare il fatto che i posti effettivamente venduti a tali tariffe siano in misura inferiore a quelli messi a disposizione, in quanto tale dato potrebbe da un lato confermare che i consumatori non sono pienamente informati circa la natura e caratteristiche di tale tariffa, dall'altro che i posti messi a disposizione riguardano i treni e le date a minore tasso di riempimento.

3) L'offerta di alcuni servizi solamente attraverso il call center

Preliminarmente, si rileva che, l'offerta di servizi di acquisto e informazione attraverso la modalità del call center rappresenta una pratica commerciale in quanto attiene tipicamente al rapporto fra professionista e consumatori, rappresentando una delle modalità di accesso ai servizi, che si affianca alle modalità più tradizionali. A tale riguardo, risulta scorretta l'offerta, tramite tale canale di vendita, di servizi di assistenza alla clientela previsti nelle condizioni e tariffe, nella fase di esecuzione del rapporto contrattuale, laddove il professionista renda tali servizi a titolo oneroso, imponendo un sovrapprezzo particolarmente elevato sul costo della telefonata a carico del consumatore in corrispondenza appunto dell'utilizzo di tali servizi, qualora tali servizi non possano essere fruiti anche nel canale tradizionale delle biglietterie/agenzie. Nel caso in cui siano previsti più canali di accesso a tali servizi è nella piena facoltà del professionista prevedere una modalità a pagamento qualora voglia offrire una particolare agevolazione di accesso a detti servizi. In tal caso, infatti, il consumatore, debitamente informato di tale circostanza, è consapevole e libero di scegliere quale modalità preferisca utilizzare e, di conseguenza, può decidere anche di pagare un sovrapprezzo per usufruire di un servizio secondo modalità per lui più comode. Nel momento in cui invece il professionista non rende fruibile il canale tradizionale, nell'ambito di esecuzione della prestazione principale assunta con l'obbligazione contrattuale, imponendo il ricorso ad una modalità specifica per la quale è richiesto un costo aggiuntivo, come nel caso di specie quella del call center, tale pratica si sostanzia nell'imposizione di un onere per il consumatore che finisce per tradursi in un aumento del costo della prestazione principale, la cui entità il consumatore non è stato posto in grado di conoscere. Nel caso che ci occupa, dalle risultanze istruttorie è emerso che Trenitalia, impone il ricorso al call center, nel momento in cui il consumatore deve esercitare alcuni diritti, previsti nelle condizioni generali di contratto. Si tratta, come detto, della a) richiesta di rimborso del prezzo del biglietto per 42 treni di media e lunga percorrenza, nel caso in cui la biglietteria sia temporaneamente chiusa o impresenziata, b) richiesta di rimborso per biglietti emessi in modalità Ticketless, c) cambio della prenotazione del biglietto acquistato in modalità Ticketless qualora venga effettuato dopo la partenza del treno. Con riferimento a quest'ultimo servizio, nel corso del procedimento Trenitalia ha proceduto a modificare le procedure consentendo anche che esso venga richiesto e prestato nella stazione di partenza. In sostanza, pertanto, Trenitalia ha imposto ai consumatori un onere economico aggiuntivo per l'esercizio di una serie di facoltà e diritti del consumatore, in contrasto con gli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettere b) e g). Tale modalità di tariffazione, non essendo calcolata in misura fissa ma in base alla durata della telefonata, può tradursi nell'applicazione di una somma aggiuntiva che il consumatore non è in grado di percepire e di confrontare tenendo conto che le stesse operazioni sono rese gratuitamente negli altri canali.

4) Denominazione e caratteristiche dei treni

Appare inoltre scorretta, ai sensi dell'art. 21, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo, la denominazione utilizzata per indicare e distinguere la categoria di treni Eurostar City, in relazione alle caratteristiche di tali treni che li differenziano significativamente da quelle proprie della più ampia categoria di treni Eurostar. Gli elementi acquisiti dallo stesso professionista permettono di dimostrare che Trenitalia ha utilizzato la denominazione e qualificazione di Eurostar City per treni che, sia con riferimento alla categoria del materiale rotabile, sia con riferimento alle prestazioni dei servizi di trasporto, ovvero sia con riferimento ai tempi di percorrenza e alle fermate, sono simili e analoghi alla categoria "Intercity" e non alla categoria superiore rappresentata dai treni "Eurostar". Con questa denominazione si individuano il servizio di trasporto ferroviario di alta gamma di Trenitalia effettuato dai treni di ultima generazione predisposti per l'Alta velocità e dalle elevate prestazioni. I treni appartengono tutti alla categoria dell'Elettrotreno Rapido (da cui l'acronimo ETR) che costituisce un treno elettrico automotore, di regola non scomponibile, con carrozze motrici e rimorchiate, senza locomotore: si tratta di fatto di convogli "a potenza distribuita". Diversamente, i treni tradizionali sono composti da convogli "a potenza concentrata", dove solo un rotabile, il locomotore, è motorizzato, mentre gli altri componenti sono rimorchiati. A questa categoria in effetti appartengono i treni denominati Eurostar City, che appunto sono costituiti da treni di classe E444R, E402 ed E414, gli stessi che vengono utilizzati per i treni Intercity, salvo un'operazione di restyling. Si osserva altresì che lo stesso simbolo ES* City, presente nella fase di prenotazione del treno sul sito internet, appare fortemente suscettibile di essere confuso con il simbolo ES*, il quale offre, però, qualità prestazionali più elevate. Ulteriori elementi confusori sono rappresentati dall'applicazione del regime di rilascio di bonus in caso di ritardo sulla base dei criteri applicati per la categoria Intercity e non quelli più favorevoli applicati per i treni Eurostar, nonché dal programma di fidelizzazione ove il rilascio di tali biglietti-premio richiede gli stessi punti dei treni Eurostar. Tali aspetti appaiono corollari di una strategia commerciale volta ad applicare un livello di prezzi parametrato appunto sulla categoria dei treni Eurostar e non su quella Intercity. Come rilevato in precedenza, il livello

dei prezzi dei titoli di viaggio è lievemente differente da quello adottato per i treni Eurostar e significativamente superiore agli Intercity. Tali elementi appaiono significativamente idonei a creare confusione sulle caratteristiche dei treni e quindi sul prezzo del servizio offerto in modo da alterare le scelte commerciali di consumatori, in contrasto con quanto previsto dall'art. 21, comma 1, lettere b) e d), del Codice del Consumo. Le modalità di presentazione al pubblico di un servizio, realizzata, in particolare, attraverso la denominazione ed identificazione dello stesso con il nomen di un servizio di qualità superiore, consistendo in uno dei principali fattori di attrazione per il consumatore, non dà a quest'ultimo l'immediata percezione della reale natura e qualità della tipologia di trasporto offerto dal momento che l'utilizzo della dicitura Eurostar come elemento identificativo del servizio e induce il consumatore a ritenere che questo sia lo standard qualitativo del servizio offerto a bordo. In realtà, come emerso nel corso dell'istruttoria, le caratteristiche del servizio prestato a bordo di detti treni, la tipologia di carrozze ivi utilizzate e le prestazioni del servizio di trasporto non corrispondono agli standard qualitativi del servizio Eurostar, con ciò inducendo in errore i consumatori, da un lato, sulle caratteristiche e qualità del servizio, dall'altro, sul prezzo, determinandoli ad una scelta commerciale che altrimenti non avrebbero adottato. Anche con riferimento al servizio offerto dai convogli ETR 450 precedentemente utilizzati come "TrenoOk", si rileva che si trattava di treni allestiti per l'offerta di un servizio low cost di classe unica, che sono stati 44 successivamente utilizzati dal professionista per l'offerta di un servizio di trasporto differenziato fra prima e seconda classe. Anche sotto tale profilo, il professionista ha tenuto una condotta ingannevole con riferimento alle caratteristiche del servizio offerto ai consumatori, in quanto a fronte di un allestimento che è rimasto monoclasse, ha offerto e applicato prezzi differenziati ai consumatori, ponendo in essere una pratica scorretta in contrasto da un lato con l'art. 21, comma 1, lettera b), e dall'altro con l'art. 22, comma 1.

5) Il programma di fidelizzazione Cartaviaggio

Quanto alla brochure promozionale del programma di fidelizzazione Cartaviaggio, l'omissione di informazioni rilevanti, quali la data di scadenza dei punti, appare scorretta. L'Autorità, infatti, in numerosi precedenti ha affermato che la mancanza di informazioni, quali appunto la scadenza dei punti accumulati nel contesto di programmi di fidelizzazione, appare idonea ad alterare il comportamento economico dei consumatori. Infatti, tali programmi hanno l'intrinseco obiettivo di fidelizzare la clientela e far preferire alla stessa il treno rispetto ad altre tipologie di trasporto, quali l'aereo e l'autovettura, e per tale motivo incidere in misura considerevole sulle scelte di natura commerciale dei potenziali clienti (omissioni rilevanti ai sensi dell'art. 22 comma 1). La data di scadenza relativa alla possibilità di utilizzo dei punti accumulati per l'acquisto di nuovi biglietti ferroviari costituisce, infatti, un elemento indispensabile e rilevante per il consumatore ai fini dell'adozione delle proprie scelte commerciali in modo consapevole sia in termini di partecipazione al programma di fidelizzazione sia in fase di scelta del servizio di trasporto da utilizzare per i propri spostamenti.

6) Sanzioni e procedure previste per il cambio del titolo di viaggio

Come emerso dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento, negli ultimi anni la società Trenitalia ha modificato la propria offerta commerciale, nonché il sistema sanzionatorio volto ad assicurare e garantire la stessa offerta. Inoltre, nel settembre 2007, il professionista ha altresì inasprito in modo sensibile i regimi delle penalità che applica in caso di irregolarità a bordo treno. Nel merito, pare potersi rilevare che la società Trenitalia abbia mantenuto un comportamento diligente, in quanto a fronte dell'incremento dell'ammontare delle sanzioni avvenuto nel settembre 2007, da 25 a 200 euro, l'attività di 45 informazione svolta dal professionista risulta sufficiente e adeguata per portare a conoscenza dei consumatori il nuovo regime. A questo riguardo, si osserva che dagli elementi forniti dallo stesso professionista, l'informativa resa ai consumatori si è realizzata in una campagna molto ampia, consistente nella diffusione di un annuncio sonoro – dal 7 al 30 settembre -, nella distribuzione di 5.000 locandine nelle stazioni e agenzie di viaggio, e di numerosi volantini (pari a 1,5 milioni), modalità che appaiono adeguate a permettere ai consumatori di conoscere il nuovo regime. Inoltre, dalla documentazione in atti, è emerso che tali informazioni sono state rese in via continuativa all'utenza attraverso cartelli e brochure presenti nelle stazioni e sui treni viaggianti o attraverso altre modalità informative, tipo annunci sonori, che ricordano appunto ai viaggiatori le regole principali e le relative sanzioni. Sempre con riferimento a tale aspetto, risulta che è data adeguata informativa dal professionista sui comportamenti da tenere per i viaggiatori per sanare eventuali aspetti d'irregolarità e le modalità che i consumatori devono seguire per evitare l'applicazione di tale penalità: ci si riferisce in particolare alle ipotesi, indicate dallo stesso professionista, di alcuni disservizi, quali biglietterie mancanti o non funzionanti, o inutilizzabilità di biglietterie automatiche, ovvero al caso di obliteratrici non funzionanti, situazioni che escludono la

responsabilità dei consumatori e l'applicazione di penalità, ma di cui, allo stesso tempo, gli stessi, attraverso i volantini nonché le brochure risultano adeguatamente informati. Sul punto, infine, occorre altresì apprezzare la recente introduzione di tali regole nel recto del biglietto ferroviario. In conclusione, l'azione svolta dal professionista al fine d'informare gli utenti del servizio ferroviario appare pienamente idonea a porre il fruitore del servizio di trasporto edotto circa le penalità applicate e dunque tale condotta non appare idonea ad alterare la capacità di scelta dei consumatori e pregiudicare il loro comportamento economico. Anche con riferimento al sito internet, occorre rilevare che il comportamento tenuto dal professionista può definirsi diligente la dove le modalità nonché i comportamenti da tenere per non incorrere nelle sanzioni sono chiaramente descritti nell'Area Clienti del sito internet www.ferroviedellostato.it, sezione "Trenitalia per i passeggeri". Pertanto, anche sotto tale profilo, in diffimità con il parere dell'Autorità Garante delle comunicazioni, la pratica non appare idonea ad indurre i consumatori ad effettuare una scelta commerciale non consapevole. Le pagine web, infatti, recano "La guida del viaggiatore", 46 vademecum in cui vengono indicate le regole relative alla validità dei biglietti, specificando che, in mancanza di macchinette obliteratrici o qualora non risultino funzionanti, è possibile ottenere la convalida del biglietto alla biglietteria di stazione o rivolgendosi al personale di bordo, senza dover corrispondere il previsto sovrapprezzo.

C) La violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo

Ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Decreto Legislativo n. 206/05, una pratica commerciale è scorretta "se è contraria alla diligenza professionale ed è falsa od idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge od al quale è diretta". In particolare, quanto alla contrarietà alla diligenza professionale, non si riscontra, nel caso di specie, da parte del professionista il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta, con riferimento appunto sia alle modalità di offerta di alcuni servizi sia alla chiarezza e completezza dei contenuti informativi relativi ai servizi stessi o ai diritti dei consumatori. Nel caso di specie, la contrarietà alla diligenza professionale e l'idoneità a falsare il comportamento economico dei consumatori delle pratiche oggetto di valutazione derivano dalla riscontrata natura ingannevole delle stesse ai sensi degli artt. 21 e 22 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206. Si tratta, per i motivi precedentemente indicati, di pratiche idonee a falsare in misura apprezzabile le scelte economiche dei consumatori, in quanto attengono ad aspetti essenziali o a informazioni relative ai servizi offerti, inducendo i consumatori in errore nelle loro scelte ovvero in quanto impediscono l'adozione di una decisione commerciale consapevole. Nel caso di specie si rileva poi come il consumatore medio al quale fare riferimento per la valutazione delle fattispecie in esame è un viaggiatore abituale, avvezzo all'uso del treno come mezzo di trasporto. La maggior parte delle segnalazioni sono, infatti, pervenute proprio da soggetti che usufruiscono spesso del servizio ferroviario e che conoscono i servizi aggiuntivi offerti da Trenitalia. Le aspettative del viaggiatore abituale sono, presumibilmente, in tali casi maggiori di quelle del viaggiatore occasionale. In particolar modo, il viaggiatore ha come suo primo obiettivo, quando conclude un contratto di trasporto ferroviario, di arrivare all'orario stabilito e di beneficiare di un servizio di standard qualitativo adeguato.

IX. Quantificazione della sanzione

Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, avuto riguardo alla gravità e durata della violazione. Inoltre, in caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come l'art. 8 della legge 24 novembre 1981, n. 689, enunciando principi generali in materia di sanzioni amministrative, sia pienamente applicabile anche alle materie di competenza dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenze 26 del 2007 e 1271 del 2006). In proposito, la sentenza n. 1271 del 2006 ha precisato che: "[...] l'art. 8, l. n. 689/1981, consente il cumulo giuridico delle sanzioni solo nel caso di "concorso formale" di illeciti amministrativi (unica condotta con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si viola una pluralità di disposizioni normative), e non anche nel caso di "concorso materiale" di illeciti amministrativi (più condotte con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si violano più disposizioni normative)" e che "[...] L'art. 8, co. 2, l. n. 689/1981 consente di tener conto della "continuazione" (identità del disegno criminoso), nel caso di "concorso materiale" di illeciti

amministrativi, solo se si tratta di violazioni amministrative in materia di previdenza e assistenza. L'intento del legislatore è stato quello di non estendere il regime del cumulo giuridico delle sanzioni ad altre tipologie di illeciti amministrativi". Alla luce del quadro giurisprudenziale così delineato, poiché nel presente procedimento sono state accertate distinte pratiche commerciali, ciascuna delle quali dotata di autonomia strutturale, poste in essere con condotte prive del requisito dell'unitarietà, non appare applicabile né l'istituto del concorso formale né quello della continuazione, con conseguente esclusione del regime favorevole del cumulo giuridico e necessaria applicazione del cumulo materiale delle sanzioni. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle 48 condizioni economiche dell'impresa stessa. Con riferimento alla gravità della condotta descritta al paragrafo IV, punto 1), viene in rilievo, preliminarmente, l'importanza del professionista, unico operatore, ad oggi, nel settore del trasporto ferroviario di passeggeri. Trenitalia, dunque, in virtù della posizione di ex monopolista, è la società leader in tale settore del trasporto ferroviario di passeggeri e merci. In virtù di tale posizione detenuta sul mercato, le pratiche commerciali scorrette dallo stesso poste in essere possono ragionevolmente ritenersi di maggiore portata offensiva e coinvolgenti la totalità degli utenti del mercato di riferimento. La condotta deve ritenersi altresì particolarmente grave in quanto afferente alle modalità di riconoscimento ed erogazione di una somma prevista nel caso di ritardo, ovvero di imperfetto adempimento del servizio di trasporto che il professionista si è impegnato a prestare, peraltro secondo specifiche caratteristiche qualitative da esso stesso enunciate nella Carta dei Servizi, che tuttavia non sono state correttamente attuate e realizzate riducendo significativamente i diritti dei consumatori. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la pratica posta in essere da Trenitalia deve ritenersi lunga, essendo tuttora in corso di applicazione. In sede di quantificazione della sanzione assume rilievo il periodo successivo al 21 settembre 2007, data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 146/07. Considerati tali elementi, nonché quanto da ultimo comunicato da Trenitalia ai fini del miglioramento della procedura di erogazione del bonus che appare superare limitatamente a tale aspetto gli elementi di criticità sopraindicati, si ritiene di comminare alla società Trenitalia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 250.000 € (duecentocinquantamila euro). In considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene di ridurre l'ammontare della sanzione nella misura del 20%, che risulta quindi pari a 200.000 € (duecentomila euro) Con riferimento alla gravità della condotta sub paragrafo IV, punto 2), deve in primo luogo ribadirsi l'importanza del professionista, per le medesime motivazioni già espresse nei paragrafi precedenti. Tale pratica deve considerarsi particolarmente grave in quanto, da un lato, il professionista non ha fornito informazioni esaustive, o le ha rese non facilmente accessibili, con riferimento alla effettiva disponibilità delle tariffe Amica e Familia, che sono presentate all'utenza come opzioni tariffarie normali e ampiamente disponibili, mentre invece sono offerte in numero 49 limitato sulla base di criteri di natura commerciale e promozionale. In sede di quantificazione della sanzione assume rilievo il periodo successivo al 21 settembre 2007, data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 146/07. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che anche tale pratica posta in essere da Trenitalia deve ritenersi lunga, essendo tuttora in corso di applicazione. Considerati tali elementi, nonché quanto da ultimo comunicato dal professionista in merito ai posti messi a disposizione settimanalmente per le tariffe AMICA e FAMILIA che non appare sostanzialmente risolvere la scorrettezza della pratica in esame, si ritiene di comminare alla società Trenitalia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 350.000 € (trecentocinquantamila euro). In considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene di ridurre l'ammontare della sanzione nella misura del 20%, che risulta quindi pari a 280.000 € (duecentottantamila euro). Con riferimento alla condotta sub paragrafo IV, punto 3), si ritiene di comminare alla società Trenitalia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000 € (cinquemila euro), pari al minimo edittale di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo. Con riferimento alla gravità della condotta sub paragrafo IV, punto 4), deve in primo luogo ribadirsi la rilevanza del professionista, per le medesime motivazioni già espresse nei paragrafi precedenti. Tale pratica risulta particolarmente grave in quanto il consumatore non è posto nella condizione di sapere se il treno con il quale effettuerà il viaggio possiede un livello di confort desiderato. Peraltro, vale osservare che la denominazione simile del treno Eurostar e EurostarCity è particolarmente grave, laddove al cliente che intende usufruire di un treno con confort Eurostar ed acquista un biglietto per un treno EurostarCity, a fronte di tariffe e livelli di pricing molto simili - ovvero uguali in alcune tratte -, non sono offerti i medesimi livelli di tutela anche in sede di riconoscimento del bonus Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che anche tale pratica posta in essere da Trenitalia deve

ritenersi lunga, essendo tuttora in corso di applicazione. In sede di quantificazione della sanzione assume rilievo il periodo successivo al 21 settembre 2007, data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 146/07.

Considerati tali elementi, si ritiene di comminare alla società Trenitalia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 350.000 € 50 (trecentocinquantamila euro). In considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene di ridurre l'ammontare della sanzione nella misura del 20%, che risulta quindi pari a 280.000 € (duecentottantamila euro). Con riferimento alla gravità della condotta sub paragrafo IV, punto 5), deve ribadirsi l'importanza del professionista, per le medesime motivazioni già espresse nei paragrafi precedenti. Tale pratica deve considerarsi grave in quanto il professionista non ha fornito informazioni esaustive nella brochure diffusa nei mesi di settembredicembre 2007, con particolare riferimento al termine ed alla scadenza dei punti del programma. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che anche tale pratica posta in essere da Trenitalia deve ritenersi media, pari a circa tre mesi, con riferimento al periodo dicembre 2007 – marzo 2008. Considerati tali elementi, nonché quanto da ultimo comunicato da Trenitalia ai fini di una più ampia informativa del regolamento del programma Cartaviaggio, si ritiene di comminare alla società Trenitalia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 100.000 € (centomila euro). In considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene di ridurre l'ammontare della sanzione nella misura del 20%, che risulta quindi pari a 80.000 € (ottantamila euro).

Ritenuto, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale descritta al paragrafo IV, punto 1), risulta scorretta in quanto contraria alle disposizioni di cui agli artt. 20, 21, comma 1, lettere b), c) e g), del Codice del Consumo;

Ritenuto, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale, descritta al paragrafo IV, punto 2), risulta scorretta in quanto contraria alle disposizioni di cui agli artt. 20, 21, comma 1, lettere b), c) e d), e 22 del Codice del Consumo;

51 Ritenuto, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale, descritta al paragrafo IV, punto 3), risulta scorretta in quanto contraria alle disposizioni di cui agli artt. 20, 21, comma 1, lettere b) e g), del Codice del Consumo;

Ritenuto, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale, descritta al paragrafo IV, punto 4), risulta scorretta in quanto contraria alle disposizioni di cui agli artt. 20, 21, comma 1, lettere b) e d), e 22, comma 1, del Codice del Consumo;

Ritenuto, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale, descritta al paragrafo IV, punto 5), risulta scorretta in quanto contraria alle disposizioni di cui agli artt. 20 e 22, comma 1, del Codice del Consumo;

Ritenuto, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, in difformità con il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale, descritta al paragrafo IV, punto 6), non risulta scorretta in quanto non contraria alle disposizioni di cui agli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

Delibera

a) che la pratica commerciale descritte al paragrafo IV, punto 1), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Trenitalia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b), c) e g), del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al paragrafo IV, punto 2), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Trenitalia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b), c) e d), e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;

52 c) che la pratica commerciale descritta al paragrafo IV, punto 3), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Trenitalia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b) e g), del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;

d) che la pratica commerciale descritta al paragrafo IV, punto 4), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Trenitalia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b) e d), e 22, comma 1, del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;

e) che la pratica commerciale descritta al paragrafo IV, punto 5), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Trenitalia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22, comma 1, del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;

f) che la pratica commerciale descritta al paragrafo IV, punto 6), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Trenitalia S.p.A., non costituisce, per le ragioni esposte in motivazione, pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22, del Codice del Consumo;

g) che alla società Trenitalia S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria pari a: – 200.000 € (duecentomila euro), con riferimento alla pratica scorretta descritta sub paragrafo IV, punto 1);

– 280.000 € (duecentottantamila euro), con riferimento alla pratica scorretta descritta sub paragrafo IV, punto 2);

– 5.000 € (cinquemila euro), con riferimento alla pratica scorretta descritta sub paragrafo IV, punto 3);

– 280.000 € (duecentottantamila euro), con riferimento alla pratica scorretta descritta sub paragrafo IV, punto 4);

– 80.000 € (ottantamila euro), con riferimento alla pratica scorretta descritta sub paragrafo IV, punto 5).

Le sanzioni amministrative di cui alla precedente lettera g), devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237. Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato. Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni. Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo, entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, del

Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.