

**Trenitalia scorretta, multa dell'Antitrust. Bonus-ritardi, treni dai nomi ingannevoli, call center costosissimi, punti che scadono. Ma nulla sulle biglietterie impossibili**

Cinque sanzioni per 845mila euro decise dopo le proteste dei consumatori

ROMA. Difficile incassare il bonus-rimborso per i treni in ritardo, costoso ma inevitabile telefonare al call center, troppo facile cadere in inganno e pensare che un treno Eurostar-City sia più simile ad un moderno Eurostar che non ad un rapido Intercity vecchia maniera: l'Antitrust ha messo sotto una lente alcuni servizi di Trenitalia e il risultato sono 5 condanne per pratiche commerciali scorrette con sanzioni per 845mila euro. Il procedimento era stato avviato lo scorso gennaio.

L'Antitrust, dopo le segnalazioni dei consumatori, ha chiesto ispezioni alla Guardia di Finanza. Chiuso il dossier, delle 6 «pratiche commerciali» sotto esame 5 sono risultate scorrette. Poteva andare peggio per Trenitalia, ma l'Antitrust ha ridotto le sanzioni sull'impegno a porre rimedio ai disservizi.

Bonus ritardi. «Grande discrezionalità» nel riconoscere il bonus (peraltro si può usare solo per comprare un altro biglietto entro 6 mesi), che può essere negato se il ritardo dipende da «eventi accidentali, cause meteo o naturali, ordini dell'autorità pubblica», e procedure che «appaiono rendere meno facile l'esercizio di questo diritto» sono costate a Trenitalia una sanzione da 200mila euro. L'Authority ha stimato che a febbraio 2007 ha ottenuto il bonus solo il 33% dei passeggeri che ne avevano diritto, percentuale scesa al 23% a febbraio 2008. Trenitalia promette procedure semplificate.

Posti e sconti. Sanzione di 280mila euro per la poca informazione sul numero di posti disponibili per le offerte «Amica» e «Familia», presentate, dice l'Antitrust, in modo da far pensare che siano tariffe con «una offerta senza limiti».

Eurostar o Intercity? Per la «denominazione scorretta delle tipologie dei treni» la sanzione è stata di 280 mila euro. Per l'Antitrust è «scorretta e idonea ad ingenerare confusione nel cliente» specie il nome «Eurostar City» per treni «similari e analoghi alla categoria Intercity e non alla superiore Eurostar». Sotto accusa anche il «TrenoOK»: nato come «lowcost» per l'Antitrust è stato poi usato offrendo posti di 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> classe «a fronte di un allestimento rimasto monoclasse».

Carta clienti. Ottantamila euro per «omissioni informative sul programma di fidelizzazione Cartaviaggio»: manca la scadenza dei punti del programma a premi.

Call center. 5mila euro per l'offerta di alcuni servizi «solo attraverso il call center» con «sovrapprezzo particolarmente elevato sul costo della telefonata». Trenitalia si è impegnata a far pagare la tariffa telefonica ordinaria e ha modificato alcune procedure. «Assolta» invece Trenitalia per il cambio dei biglietti e l'inasprimento delle sanzioni per irregolarità accertate a bordo del treno: per l'Antitrust l'informazione ai passeggeri è stata adeguata. Ma resta il fatto che ormai fare il biglietto in tempo prima di salire a bordo è un'impresa: biglietterie automatiche fuori servizio, code impossibili. E sempre meno treni senza supplementi e prenotazioni obbligatorie. Non sembra proprio che l'Italia voglia incentivare l'uso dei trasporti pubblici.