



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 settembre 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 17 gennaio 2017 e successivamente integrata il 10 marzo ed il 28 luglio 2017, con la quale la società Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 22 febbraio, 4 maggio e 28 giugno 2017 con i quali è stata disposta - ai sensi, rispettivamente, dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, del Regolamento nonché dell’art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo e dell’art. 16, comma 5, del Regolamento - una proroga del termine di conclusione del procedimento, al fine della valutazione degli impegni proposti da Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.<sup>1</sup>;

---

<sup>1</sup> Docc. e 72, 87 e 97 dell’indice del fascicolo istruttorio.

## I. LE PARTI

**1. Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.** (di seguito “NTV”- C.F./P.I. 09247981005)- in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, avente sede legale a Roma, è il primo operatore privato italiano attivo nel trasporto passeggeri sulla rete ferroviaria ad alta velocità. Il bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 evidenzia ricavi che superano i 350 milioni di Euro, in crescita rispetto al 2015<sup>2</sup>.

**2. System House S.r.l** (di seguito anche “SH” - C.F./P. IVA 00620080804) - in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società – che ha sede legale a Roma e sedi operative a Crotone e Reggio Calabria - svolge, da oggetto sociale, “*attività di call center e preparazione e gestione di documenti in back office*”<sup>3</sup>; nel 2010 ha stipulato con NTV un contratto di fornitura *in outsourcing* di servizi di *call center*<sup>4</sup>. Il bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 presenta ricavi che superano i 16 milioni di Euro, in crescita rispetto al 2015<sup>5</sup>.

**3. Associazione di consumatori CODACONS** (*Coordinamento delle associazioni per la difesa dell’ambiente e dei diritti degli utenti e consumatori*), in qualità di segnalante. L’associazione ha sede legale in Roma.

## II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

**4.** Il procedimento riguarda il comportamento posto in essere dai professionisti nell’attività di vendita di titoli di viaggio e di assistenza pre e post-contrattuale tramite *call center* telefonico, con specifico riferimento alle distinte numerazioni “**060708-Pronto Italo**” e “**892020-Italo Assistenza**”. La prima numerazione - di tipo geografico e accessibile “*al costo previsto dal*” proprio “*operatore per una chiamata su rete fissa*” - è dedicata alla vendita di titoli di viaggio; invece, **892020-Italo Assistenza** è contattabile dal consumatore a costi più elevati (“*Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro*”).

---

<sup>2</sup> Precisamente, i ricavi ammontano a 350.459.601 euro, con un incremento di 46.609.253 euro rispetto all’esercizio precedente. Fonte- sito aziendale: <https://www.ntvspa.it/investor-relations/bilanci.html>

<sup>3</sup> Fonte Telemaco-Infocamere.

<sup>4</sup> Docc. 65 e dal 65.1.1 al 65.1.12 dell’indice del fascicolo istruttorio

<sup>5</sup> Precisamente, i ricavi ammontano a 16.305.274 Euro, con un incremento di 169.942 Euro rispetto all’esercizio precedente (Fonte telemaco-infocamere).

*al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore”)* al fine di acquisire varie informazioni, nonché di esercitare diritti/prerogative/opzioni post-vendita. In particolare:

### **Pratica A)**

5. Sotto il profilo informativo, le complessive modalità di prospettazione alla clientela dell’esistenza e della accessibilità dei canali di vario contatto con il Vettore orientano i consumatori a ricorrere prioritariamente ai *call center* a pagamento sia per l’acquisto dei titoli di viaggio, sia per l’esercizio di diritti e opzioni post-vendita (*p.e.*, cambio prenotazione/biglietto, selezione del titolo di viaggio in seno a *carnet* o abbonamento mensile e rimborsi).

6. Al riguardo, sul sito aziendale viene dato più ampio risalto grafico, diversamente da quanto accade per i canali gratuiti, alle modalità di contatto telefonico tramite *Pronto Italo-060708* e *Italo assistenza-892020*: a partire dalla *homepage* – ove, peraltro, l’informativa sui costi è relegata allo sfioramento del circoletto posto accanto a ciascun numero<sup>6</sup> – e nelle pagine *web* dedicate all’assistenza ove, accanto alle FAQ, sono analogamente macro-evidenziate le suddette numerazioni<sup>7</sup>. Nelle *condizioni di contratto* praticate dal Vettore, accessibili *on line*<sup>8</sup>, viene confermata la predisposizione del numero a sovrapprezzo 892020 di *Italo assistenza* per l’esercizio di vari diritti post-vendita del viaggiatore (come ad esempio il cambio del titolo già acquistato o il rimborso, ove consentiti<sup>9</sup>, oppure ancora la prenotazione dei singoli biglietti giornalieri relativi all’abbonamento mensile<sup>10</sup>) ed altresì per l’acquisizione di informazioni sui servizi offerti e sulle prerogative degli utenti, ivi comprese quelle dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta (art. 4). Il ricorso alla più onerosa numerazione 892020-*ItaloAssistenza* sarebbe, inoltre, la modalità esclusiva di contatto con il Vettore per la clientela che intenda esercitare talune prerogative/opzioni specifiche in riferimento a particolari tipologie di biglietto (come quelli premio)<sup>11</sup> oppure per la fruizione di servizi accessori al titolo di viaggio<sup>12</sup>.

<sup>6</sup> Doc. 32 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>7</sup> <http://www.italotreno.it/it/contatti-supporto> (Docc. 10 e 33 dell’indice del fascicolo istruttorio).

<sup>8</sup> Il Contratto di Trasporto NTV si compone delle “Condizioni Generali di Trasporto” (CGT) e, altresì, delle “Condizioni Particolari e Tariffarie” (CPT); queste ultime “disciplinano le particolari modalità di esecuzione e fruizione del servizio di trasporto ferroviario effettuato in ambito nazionale da NTV a favore dei passeggeri” – con relativo Allegato I. Il Contratto di Trasporto - come di volta in volta accessibile dal sito aziendale - è stato acquisito d’ufficio nelle versioni progressivamente in vigore dall’8 febbraio, dal 12 luglio e dal 1 agosto 2016. (Docc. 8, 31.1 e 31.2).

<sup>9</sup> CGT, paragg. 9 e 10.

<sup>10</sup> CPT, art.7.7, lett. B.

<sup>11</sup> Docc. dal 34 al 34.2.

7. Anche nel corso della chiamata al *call center Pronto Italo*, la voce registrata, dopo l'invito a restare in linea per l'acquisto di titoli di viaggio, rinvia espressamente ad *Italo Assistenza* “per tutte le altre esigenze” omettendo l'informazione che si tratta di una numerazione a sovrapprezzo<sup>13</sup>.

8. Sotto altro profilo, l'orientamento della clientela verso il più oneroso *call center* a pagamento deriverebbe, in concreto, dalla temporanea impraticabilità dei canali gratuiti di contatto, ossia da malfunzionamento/indisponibilità del sito *web* aziendale oppure dalla mancata risposta a richieste formulate al Vettore all'indirizzo e-mail dell'ufficio clienti oppure ancora per effetto di re-indirizzamenti espliciti del sistema *on line* o del personale di stazione di NTV. In tali casi, il consumatore - per ottenere il cambio di prenotazione/biglietto già acquistato<sup>14</sup>, per esercitare il diritto al rimborso<sup>15</sup>, per prenotare un biglietto relativo ad *abbonamento* o *carnet* acquistati in precedenza o per fruire del *voucher* corrisposto dal Vettore a ristoro del mancato viaggio a causa di soppressione del treno<sup>16</sup> - verrebbe gravato di esborsi maggiori, rispetto al prezzo del biglietto già pagato o dello sconto relativo all'offerta acquistata - e non anticipatamente prevedibili (anche a causa di frequenti interruzioni della comunicazione telefonica con onere di richiamata) rischiando, talvolta, di non risolvere la problematica di interesse<sup>17</sup>.

### **Pratica B)**

9. In assenza di qualsiasi informazione al riguardo, alla clientela viene applicato un sovrapprezzo “di tre euro sul totale” della transazione quando l'acquisto di biglietti è effettuato mediante chiamata al numero *Pronto Italo*: gli operatori del *call center* avvertono il consumatore di tale supplemento solo verso il termine della telefonata, poco prima di fornire i dati per il pagamento<sup>18</sup>, rendendo, in proposito, motivazioni non sempre univoche<sup>19</sup>.

---

<sup>12</sup> Si tratta, in particolare, della possibilità di cambiare oppure ottenere rimborsi/sostituzioni per i biglietti “cumulativo”, “extra tempo”, “gruppi” o “voucher promozionali” (CGT: paragg. 9.4, 10.4, 16.7 . CPT: paragg. 3.1 lettere c) e d); 7.5 lett. b) e C); 7.8) oppure di cambiare/avere rimborsi in relazione ai servizi accessori al titolo di viaggio come “cinema”, “trasporto cani di peso superiore a 10 Kg”, “Italo Junior” per assistenza di minori non accompagnati (CPT, paragg. 6.2., lett. b), 6.3 lett. b), e 6.4, lett. b) oppure ancora di esercitare talune opzioni specifiche (CPT, Parag. 6.1. lett. f), per segnalare la presenza di minori di anni 4 a bordo del servizio Italobus).

<sup>13</sup> Docc. dal 30 al 30.3 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>14</sup> Docc. 1, 11, 13 e 15 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>15</sup> Doc. 26 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>16</sup> Docc. 19 e 27 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>17</sup> Docc. 5, 21, 28 e 29 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>18</sup> Docc. 6, 16 e 23 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>19</sup> Ossia quale “commissione di prevendita” o corrispettivo “per emissione telefonica del biglietto” oppure

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### *1) L'iter del procedimento*

**10.** Sulla base di denunce pervenute da privati consumatori – anche per il tramite dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, ART) – e da associazioni di consumatori<sup>20</sup>, nonché all’esito di alcune rilevazioni d’ufficio<sup>21</sup>, il 23 novembre 2016 è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS10275, nei confronti di NTV ed SH, ipotizzando che le condotte indicate *sub* Parte II, fossero suscettibili di integrare la violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *g*), 22, 24 e 25, lettera *d*), nonché dell’art. 62 del Codice del Consumo<sup>22</sup>.

**11.** Contestualmente alla comunicazione di avvio è stato chiesto a ciascun professionista - ai sensi dell’art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell’art. 12, comma 1, del Regolamento - di fornire informazioni, documenti e ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione delle condotte in esame.

**12.** Il 1° dicembre 2016, si sono svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale di Trenitalia e di SH, nonché presso una sede operativa di SH<sup>23</sup>.

**13.** Nel corso del procedimento, SH ha avuto accesso agli atti istruttori<sup>24</sup>, ha risposto alle richieste di informazioni contenute in avvio accludendo prime note difensive<sup>25</sup> ed è stata sentita in audizione<sup>26</sup>.

**14.** NTV ha partecipato al procedimento fornendo riscontri alle richieste di informazioni contenute in avvio unitamente a note difensive<sup>27</sup>; ha avuto, altresì, accesso agli atti del fascicolo<sup>28</sup> ed è stata sentita in audizione<sup>29</sup>.

**15.** Il 17 gennaio 2017 è pervenuta, da parte di NTV, un’istanza relativa alla presentazione di impegni, che sono stati successivamente integrati il 10 marzo 2017<sup>30</sup>.

**16.** In data 21 aprile 2017, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento,

---

ancora quale remunerazione “per il servizio di verifica della transazione finanziaria”. (Docc. dal 30 al 30.3 dell’indice del fascicolo istruttorio).

<sup>20</sup> Docc. 1, 3, dal 5 al 6.1, 11, dal 13 al 16, 19, dal 21 al 23, dal 25 al 29.4, dal 34 al 34.2 dell’indice del fascicolo istruttorio. Le segnalazioni sono giunte nel periodo da ottobre 2015 a settembre 2016.

<sup>21</sup> Docc. dal 7 al 10 e dal 30 al 33 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>22</sup> Docc. 37 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>23</sup> Docc. 38, 44 e 46 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>24</sup> Docc. 62 e dal 107 al 107.5 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>25</sup> Docc. da 65 a 65.9 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>26</sup> Doc. 80 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>27</sup> Docc. da 64 a 64.7 e 91.1 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>28</sup> Docc. 56 e 98 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>29</sup> Doc. 70 e 100 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>30</sup> Doc 66.1 nonché dal 73 al 73- all. 9) dell’indice del fascicolo istruttorio.

è stato comunicato alle Parti, il termine di conclusione della fase istruttoria<sup>31</sup>.

**17.** Il 3 maggio 2017 sono pervenute le memorie difensive finali di SH<sup>32</sup>.

**18.** Poiché le pratiche oggetto del procedimento riguardano il settore del trasporto ferroviario, con comunicazione dell'8 maggio 2017, è stato chiesto, ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo nonché degli artt. 9, comma 2, lettera a) e 16, comma 5 del Regolamento, un parere all'ART in merito agli impegni presentati da NTV.<sup>33</sup>

**19.** Atteso che le condotte contestate venivano diffuse anche a mezzo *internet*, il 19 maggio 2017 è stato richiesto un parere all'Autorità delle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tale parere è pervenuto il 12 giugno 2017<sup>34</sup>.

**20.** In data 12 maggio 2017, è stata trasmessa a tutte le Parti una comunicazione di proroga del termine finale del procedimento, in osservanza dell'art. 16, comma 5, del *Regolamento*<sup>35</sup>.

**21.** Il 21 giugno 2017 è pervenuto il parere di ART.<sup>36</sup>

**22.** A causa di sopravvenute esigenze istruttorie – segnatamente, in ragione del contenuto del parere reso da ART sulla versione di impegni presentata da NTV il precedente 10 marzo – l'Autorità ha deliberato, il 28 giugno 2017, la riapertura della fase istruttoria comunicando alle parti la conseguente proroga di novanta giorni del termine finale del procedimento<sup>37</sup>.

**23.** NTV ha avuto nuovamente accesso al fascicolo istruttorio in data 3 luglio 2017, ivi acquisendo anche copia del parere di ART<sup>38</sup>. Il successivo 18 luglio, il Vettore è stato sentito in audizione presso gli uffici dell'Autorità<sup>39</sup>.

**24.** Il 28 luglio 2017, NTV ha trasmesso una versione integrata e consolidata degli impegni, nella quale ha recepito anche delle osservazioni rese dal Regolatore sui precedenti impegni<sup>40</sup>.

**25.** L'11 agosto 2017 è stato, quindi, comunicato alle Parti, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, il termine di conclusione definitiva della fase istruttoria<sup>41</sup>.

---

<sup>31</sup> Doc. 81 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>32</sup> Doc. 85 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>33</sup> Doc. 86 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>34</sup> Docc. 90 e 94.1 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>35</sup> Doc. 87 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>36</sup> Doc. 96 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>37</sup> Doc. 97 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>38</sup> Doc. 98 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>39</sup> Doc. 100 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>40</sup> Docc. da 101 a 101.1 all. 9) dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>41</sup> Docc. 102 e 103 dell'indice del fascicolo istruttorio.



## 2) Elementi acquisiti in istruttoria

### 1) I rapporti contrattuali tra i professionisti relativamente alle pratiche contestate

**26.** Il servizio di vendita e assistenza alla clientela predisposto da NTV si articola in canali gratuiti (sito *web*, app *Italo*, *info point* e biglietterie di stazione, e-mail di contatto *relazioni.clientela@ntvspa.it*) e *call center* a pagamento attraverso le distinte numerazioni telefoniche *Pronto Italo* e *Italo Assistenza*.

Dal *[omissis]*\*, NTV ha inteso affidare in *outsourcing* l'attività di *call center* rivolta, tra altri, ai viaggiatori del trasporto ferroviario, allo scopo sottoscrivendo apposito contratto con SH<sup>42</sup>. Già incaricata della numerazione *[omissis]*, a partire dal *[omissis]* SH si è occupata esclusivamente di gestire le chiamate in arrivo sulla numerazione *[omissis]*.

**27.** In base al contratto, SH deve provvedere all' esecuzione dei servizi affidatili "in conformità", tra altro, al *manuale operativo* provvisto dal Vettore<sup>43</sup> e alle "indicazioni di volta in volta fornite" dallo stesso committente, anche via e-mail o con varie modalità<sup>44</sup>.

**28.** In particolare, dalla complessiva documentazione acquisita emerge che SH non ha prerogative decisionali in merito alle condotte oggetto di avvio: le modalità di gestione delle chiamate (ad es. tempi medi di attesa e di risposta, durata della telefonata<sup>45</sup>, numero di chiamate risposte ed evase), i contenuti delle info/repliche da fornire all'utenza (a partire dal "messaggio di benvenuto" e fino a più articolati *script*<sup>46</sup>) e gli obiettivi strategico-commerciali<sup>47</sup> da raggiungere attraverso l'attività di *call center* (tra cui, l'applicazione della *fee* nella transazione conclusa mediante tale canale di

---

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>42</sup> Il contratto è stato stipulato il *[omissis]* e successivamente integrato (Doc. 49.998 dell'indice del fascicolo istruttorio/Doc. 998 dell'indice ispettivo NTV). In base all'Allegato *[omissis]* al contratto, l'oggetto dell'attività svolta dalla società affidataria riguarda sia l'erogazione di informazioni sia la gestione, in riferimento all'utenza dei servizi di trasporto passeggeri erogati da NTV, di chiamate principalmente *in-bound* (residualmente anche *out-bound*) concernenti "vendita dei biglietti, pagamenti, cambio biglietti, cancellazione prenotazioni, vendita a soggetti con disabilità, servizio di accoglienza, gestione e risposta di reclami commerciali e/o amministrativi ed altre segnalazioni da parte dei viaggiatori". (Doc. 49.999 dell'indice del fascicolo istruttorio/Doc. 999 dell'indice ispettivo NTV).

<sup>43</sup> Doc. 64.2.8 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>44</sup> Art. *[omissis]* del contratto tra NTV ed SH (doc. 64.2.1 dell'indice del fascicolo istruttorio).

<sup>45</sup> Doc. 65.4 dell'indice del fascicolo istruttorio; Doc 49.1118 dell'indice del fascicolo istruttorio (Doc. 1118 dell'indice ispettivo NTV); Doc 49.9 indice fascicolo istruttorio (Doc. 9 indice ispettivo NTV).

<sup>46</sup> Doc. 42 dell'indice del fascicolo istruttorio; Doc. 49.9 indice fascicolo istruttorio/Doc. 9 dell'indice ispettivo NTV.

<sup>47</sup> Docc. 42.1 e 80 dell'indice fascicolo istruttorio.

vendita)<sup>48</sup> vengono definiti direttamente da NTV, la quale ne verifica, altresì la fedele osservanza da parte dell'*outsourcer* attraverso varie modalità di controllo e monitoraggio<sup>49</sup>, nonché in base a specifici meccanismi remunerativi collegati al raggiungimento di livelli di efficienza prestazionale, parimenti definiti dal Vettore<sup>50</sup>.

**29.** I criteri di erogazione dei compensi a SH – come previsti nel contratto sottoscritto con l'impresa ferroviaria<sup>51</sup> – prescindono dal volume d'affari di NTV e non risultano, altresì, agganciati né alla linea telefonica utilizzata per l'attività di *call center* (di cui SH non è intestataria<sup>52</sup>), né agli specifici proventi che da tale attività derivano al Vettore, ivi compresi quelli derivanti dalla applicazione della *fee* di tre euro alle vendite biglietti tramite canale telefonico<sup>53</sup>.

**30.** Dalle risultanze istruttorie (che danno conto anche dei controlli effettuati da società terze – incaricate da NTV – sull'operato dell'*outsourcer*) emerge, invero, che SH abbia adempiuto con costante diligenza ai compiti che, in consonanza al proprio oggetto sociale, le sono stati fissati nel contratto sottoscritto col Vettore, ottenendo livelli remunerativi corrispondenti al raggiungimento di elevati *target* prestazionali<sup>54</sup>.

## II) Sulle pratiche contestate

### *Pratica A*

**31.** Le complessive modalità informative adottate – sul sito aziendale e nei canali telefonici – dal Vettore in ordine alle modalità di contatto con la clientela sia per la vendita di biglietti, sia per l'esercizio di facoltà/prerogative/diritti pre e post-vendita sono quelle appurate in sede di avvio e rappresentate nella relativa comunicazione (vedi *supra*, parte II, sub A).

**32.** L'istruttoria svolta ha confermato una modalità multicanale di contatto

---

<sup>48</sup> Doc. 49.9, 49.1019 e 49.1021 dell'indice del fascicolo istruttorio (Docc. 9, 1019 e 1021 dell'indice ispettivo NTV); Docc. 65.6 e 70 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>49</sup> Doc. 64.2.2 e Doc 64.2.1 dell'indice del fascicolo istruttorio; Docc. 49.984, 49.985, 49.986 e 49.1037 dell'indice del fascicolo istruttorio (Docc 984, 986 e 1037 dell'indice ispettivo NTV). All. [omissis] al contratto SH artt. [omissis] e [omissis] (doc. 64.2.2 dell'indice del fascicolo istruttorio)

<sup>50</sup> All. [omissis] al contratto, versione aggiornata al [omissis], art. [omissis] (Doc. 64.2.3 dell'indice del fascicolo istruttorio).

<sup>51</sup> All. [omissis] al contratto, versione aggiornata al [omissis]. (Doc. 64.2.5 dell'indice del fascicolo istruttorio).

<sup>52</sup> La società rimane estranea anche agli eventuali disservizi telefonici. Doc. 80 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>53</sup> Doc. 45 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>54</sup> Docc. 42.2 e 64 dell'indice del fascicolo istruttorio.



con la clientela in concreto predisposta dal Vettore e comprensiva – accanto a quelli onerosi – di canali di vendita e assistenza del tutto gratuiti; questi ultimi<sup>55</sup> – e in particolare il sito *web* aziendale – risultano ampiamente fruiti dall’utenza e da questa prioritariamente utilizzati per l’acquisto di biglietti e per l’assistenza post vendita<sup>56</sup>.

**33.** Le risultanze ispettive attestano un carattere non sistematico o ricorrente dei disservizi che occorrono sul sito internet aziendale e tale da impedire solo temporaneamente l’accesso alla principale modalità gratuita di contatto fruita dalla clientela<sup>57</sup>. Emerge, altresì, che l’organizzazione di *back office* del Vettore sia strutturata in modo da superare in tempi ragionevoli le eventuali criticità tecniche del canale *on line* nonché da fronteggiare in misura adeguata (anche nei casi di “picco” del traffico telefonico) le varie richieste dell’utenza pervenute tramite le numerazioni dedicate *Pronto Italo* e *Italo Assistenza*<sup>58</sup>.

**34.** Peraltro, varie evidenze (soprattutto ispettive) attestano gli sforzi – organizzativi, operativi, economici – comunque profusi dal Vettore in vista del potenziamento dei servizi di *call center* nonostante che questo non risulti il principale canale di contatto scelto dai consumatori, per acquisti e varia assistenza, e anche a fronte di tuttora limitati ritorni in termini di vendite e fatturato<sup>59</sup>.

### *Pratica B*

**35.** Le risultanze istruttorie attestano che il Vettore ha effettivamente addebitato ai consumatori una *fee* per ogni nuovo PNR (biglietto) emesso attraverso il canale di vendita *Pronto Italo* a partire dal [omissis] nell’importo inizialmente stabilito di [omissis] euro, poi salito a [omissis] euro – dal [omissis] – ed, infine, a tre euro a decorrere dal [omissis]<sup>60</sup>.

**36.** L’importo della *fee*, stabilito da NTV, è interamente trattenuto dal Vettore e non viene mai retrocesso, né per intero e né in percentuale,

---

<sup>55</sup> Ad es, i vari presidi all’interno delle stazioni ferroviarie (biglietterie fisiche, emettitrici automatiche, chioschi al binario e vario personale continuativamente addetto lungo l’arco della giornata) Docc. 100 e 101 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>56</sup> Docc.49.3 (doc n. 3 indice ispettivo NTV -Performance per canali di vendita 2014-2016) e 101 dell’indice del fascicolo istruttorio

<sup>57</sup> Doc. 49.5 dell’indice del fascicolo istruttorio (doc n.5 indice ispettivo NTV)

<sup>58</sup> Doc. 45 dell’indice del fascicolo istruttorio (dichiarazione allegata al verbale ispettivo SH-RC); Docc. 49.1101 a 49.1115 dell’indice del fascicolo istruttorio (Docc da 1101 a 1115 dell’ indice ispettivo NTV, cartella “Baldoni/Disservizi”)

<sup>59</sup> Doc 42.10 dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>60</sup> Docc. 49.11, 49.10, 65.6, 65.7, 65.8 dell’indice del fascicolo istruttorio.

all'*outsourcer* SH, il quale non risulta neppure tenuto al monitoraggio e alla contabilizzazione di tali introiti<sup>61</sup>. In base ai dati acquisiti in ispezione<sup>62</sup>, i ricavi provenienti dalla *fee* nel periodo aprile 2015- aprile 2016 ammontano a complessivi *[omissis]* euro.

**37.** È stato confermato che l'informativa su esistenza e applicazione del sovrapprezzo viene resa al consumatore solo nel corso della chiamata a *Pronto Italo* e prima di concludere la transazione, venendo omesso, da parte del Vettore, qualsiasi alert/ pubblicità preventivi<sup>63</sup>.

**38.** In base ad alcuni *script* predisposti per gli operatori telefonici, NTV attribuisce espressamente alla *fee* in questione natura di “*costo del servizio di prenotazione da CTC*”<sup>64</sup>. Il sovrapprezzo di tre euro viene preteso “*a parziale ristoro delle spese sostenute dal professionista per il call center*” e, almeno fino al *[omissis]*, quanto complessivamente ricavato da tale *fee* è stato pari a circa un terzo delle spese sostenute per allestimento e gestione di *Pronto Italo*<sup>65</sup>.

**39.** Non sono state rinvenute evidenze attestanti il collegamento di questo sovrapprezzo all'utilizzo, da parte del consumatore, di determinati mezzi di pagamento nell'ambito della transazione effettuata tramite la numerazione telefonica di *Pronto Italo*.

### III) Gli impegni presentati da NTV

**40.** Il 17 gennaio 2017 NTV ha presentato, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, una proposta di impegni che è stata poi integrata il 10 marzo 2017. In base alla tempistica procedimentale allora in corso, detta versione è stata trasmessa all'Autorità di Regolazione del settore (ART) per l'acquisizione del parere di cui all'art. 27, comma 1 *bis*, del Codice del Consumo.

**41.** Alla luce delle osservazioni contenute nel parere del Regolatore e a seguito della successiva audizione della Parte presso gli uffici dell'Autorità,

---

<sup>61</sup> Doc. 42 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>62</sup> Doc 49.1018 (foglio excel “ricavi fee”) dell'indice del fascicolo istruttorio

<sup>63</sup> Anche il welcome message registrato che accoglie il consumatore all'atto della chiamata a Pronto Italo, non reca alcun preavviso della fee collegata all'acquisto. Docc 49.383 e 49.404 dell'indice del fascicolo istruttorio. (Docc. 383 e 404 dell'indice ispettivo NTV-Cartella Romano/Registrazioni new/)

<sup>64</sup> Docc. n. 49.9, 49.1019 e 49.1021 dell'indice del fascicolo istruttorio. *[Omissis]*.

<sup>65</sup> “(...) fino al *[omissis]*, i costi per l'allestimento di Pronto Italo sono ammontati a circa *[omissis]* Euro, ma [che] il ricavo complessivamente acquisito dalla fee applicata si è attestato sui *[omissis]* Euro. Il saldo evidentemente negativo dimostra la natura non lucrativa del canale telefonico di vendita. L'attività di call center dedicata all'assistenza è invece in pareggio. Dovendo competere con l' incumbent, NTV ha cercato di consolidare, quali punti di forza, elementi specifici come il prezzo e l'attenzione alla clientela”. (Doc. 70 dell'indice del fascicolo istruttorio).

NTV ha trasmesso una versione ulteriormente aggiornata degli impegni proposti il precedente 10 marzo, con lo scopo di superare alcuni rilievi dell'ART, oltre che di eliminare qualsiasi criticità dalle condotte contestate in violazione del Codice del Consumo.

**42.** La versione integrata e consolidata degli impegni – come pervenuta il 28 luglio 2017 e comprensiva dei documenti ad essa acclusi dal professionista<sup>66</sup> - viene allegata al presente provvedimento e ne costituisce parte integrante.

**43.** Di seguito, si illustrano le singole misure presentate – evidenziando in grassetto le parti e gli allegati che sono stati, da ultimo, modificati o aggiunti rispetto alla precedente versione del 10 marzo 2017.

### La versione integrata e consolidata degli impegni

§ *Impegno n. 1) “Informativa sul supplemento di tre euro per l’acquisto di titoli di viaggio effettuato tramite i call center di Pronto Italo. Modifica del Messaggio di benvenuto”*

**44.** NTV si impegna a che l’addetto al call center *Pronto Italo* fornisca già all’inizio della chiamata l’informazione sull’esistenza del sovrapprezzo applicato alla transazione nell’eventualità che il cliente intenda perfezionare con tale mezzo telefonico l’acquisto del titolo di viaggio. Allo scopo, inoltre, l’operatore utilizza un adeguato *messaggio di benvenuto* che recita: *“Benvenuto in Pronto Italo, se vuole acquistare un biglietto resti in linea, per tutte le altre esigenze è a disposizione il numero 892020. Le ricordiamo che in caso di acquisto verrà applicato un costo aggiuntivo di 3 euro per il servizio di vendita”*<sup>67</sup>;

§ *Impegno n. 2) “Informativa sulle ulteriori modalità di assistenza garantite al consumatore, oltre al servizio di assistenza telefonica”.*

**45.** L’impegno si articola nelle seguenti modalità:

**46. 2.a. indicazione di tutti i canali di acquisto**

NTV si impegna a rimodulare l’informativa destinata ai consumatori circa esistenza e costi dei diversi canali accessibili per l’acquisto dei titoli di viaggio, anzitutto sul sito aziendale dove ogni pagina, a partire dalla *homepage*, recherà sul fondo (*footer*) una doppia sezione: nella prima

<sup>66</sup> Docc. dal 101.1 al 101.1 all. 10) dell’indice del fascicolo istruttorio.

<sup>67</sup> Rispetto al messaggio già adottato, quello nuovo ora proposto reca, in aggiunta, la frase sottolineata.

sezione vengono indicati i canali tramite i quali è possibile acquistare i titoli di viaggio<sup>68</sup> - indicando, in relazione a *Pronto Italo*, anche l'eventualità della *fee* di tre euro<sup>69</sup> - e nella seconda, vengono elencate le diverse possibilità di contatto per ottenere assistenza e informazioni<sup>70</sup>.

Inoltre, una distinta pagina *web*<sup>71</sup> recherà il dettaglio esplicativo di tutti i canali di vendita biglietti, anche qui allertando specificamente dell'esistenza della *fee* di tre euro, in relazione a *Pronto Italo*<sup>72</sup>.

#### 2.b) Nuova pagina web di assistenza

**47.** NTV si impegna ad inserire, in alto (*header*) oppure sul fondo (*footer*) di ciascuna pagina *web* del sito aziendale, un rimando sia alla *pagina di assistenza* - recante “domande e risposte **appositamente riviste** volte a chiarire i dubbi più frequenti sul servizio di *Italo*” seguita da un'area “*fai da te*” - sia ai numeri di assistenza telefonica e relativi costi<sup>73</sup>.

All'interno della suddetta *pagina di assistenza* verrà introdotto anche un nuovo “Modulo Reclami” che, dopo la compilazione di vari campi in passaggi successivi, conduce ad una pagina finale ove si conferma la presa in carico della richiesta e si avvisa del prossimo invio del numero identificativo del reclamo all'indirizzo e-mail del richiedente<sup>74</sup>.

§ *Impegno n. 3) “Gestione degli eventuali disservizi del sito web: sorry page”*

**48.** La pagina *web* - già esistente - che si apre in caso di disservizio temporaneo del sito aziendale verrà integrata, ai sensi dell'impegno in questione, con l'indicazione di tutti i canali di vendita e dell'addebito della *fee* di 3 euro in caso di acquisto tramite il call center *Pronto Italo*<sup>75</sup>.

---

<sup>68</sup> Ossia i) il sito web [italotreno.it](http://italotreno.it) e mobile site; ii) App *Italo* per iOS e Android; iii) Biglietterie di stazione; iv) *Pronto Italo* 060708; v) Agenzie di viaggio.

<sup>69</sup> Cfr., doc. 101.1 all. 1) dell'indice del fascicolo istruttorio e all. 1 al formulario impegni unito al provvedimento.

<sup>70</sup> i) FAQ Domande Frequenti, ii) Numero Assistenza 892020 (a pagamento), iii) Modifica Biglietto, iv) Ricerca indennizzo, v) Personale in Stazione. Cfr. doc. 101.1 all. 2) dell'indice del fascicolo istruttorio nonchè all. 2 al formulario impegni unito al provvedimento.

<sup>71</sup> Accessibile dal percorso [home>offerte>canali di vendita](#).

<sup>72</sup> Cfr., doc. 101.1 all. 3) dell'indice del fascicolo istruttorio nonchè all. 3 al formulario impegni unito al provvedimento.

<sup>73</sup> Cfr. doc. 101.1 all.4) dell'indice del fascicolo istruttorio: nuova versione della pagina di assistenza; Cfr. doc. 101.1 all.5) dell'indice del fascicolo istruttorio: dettaglio delle informative contenute nei riquadri che si aprono quando sfiora, con il mouse, il circoletto sul simbolo “i” (si vedano anche allegati 4 e 5 al formulario impegni unito al provvedimento).

<sup>74</sup> Tali documenti sono costituiti da altrettante immagini esemplificative per ogni passaggio necessario a compilare il reclamo. (Cfr. doc. 101.1 all. 6) dell'indice del fascicolo istruttorio nonchè all. 6.1 al 6.5 al formulario impegni unito al provvedimento).

<sup>75</sup> Cfr., doc. 101.1 all.7) dell'indice del fascicolo istruttorio nonchè all. 7 al formulario impegni unito al provvedimento).

§ Impegno n. 4) “pubblicazione degli impegni sul sito aziendale per un periodo di un mese con link sulla homepage”

**49.** NTV, si vincola, altresì a pubblicare sul proprio sito aziendale – entro 5 giorni dalla data di notifica del provvedimento di accettazione delle misure in esame e per la durata di un mese – un *link*, accessibile dalla *homepage*, di rinvio agli impegni qui assunti con l’Autorità.

§ Impegno n. 5) “Tracciabilità del reclamo”

**50.** Dopo l’inoltro di un reclamo tramite il nuovo modulo *on line* – di cui al precedente impegno n. 2, sub 2.b) – il viaggiatore riceve un’e-mail recante, oltre al numero identificativo della pratica e al breve riepilogo delle doglianze, un *link* che gli consentirà di verificare in qualsiasi momento – direttamente sul sito oppure tramite call center - “*lo stato di lavorazione del reclamo*” medesimo. Inoltre, “*Nell’e-mail di conferma, inoltre, si specificherà che la lavorazione della richiesta verrà completata entro il termine massimo di 30 giorni. In particolare, il tempo di evasione del reclamo decorrerà dall’orario dell’e-mail ricevuta*”<sup>76</sup>.

§ Impegno n. 6) “Mail di indennizzo automatica”

**51.** Con tale misura, NTV si impegna a velocizzare e semplificare la procedura di indennizzo da ritardo mediante l’invio *automatico*, al termine della corsa del treno, a tutti i viaggiatori coinvolti dal ritardo, di un messaggio e-mail con il quale avverte l’utente della maturazione a suo favore di un credito da indennizzo. Nel *format* predisposto a tal fine<sup>77</sup> sono presenti: i riferimenti del viaggio interessato dal disservizio, l’indicazione dell’ammontare accordato e delle modalità per riscuoterlo.

---

provvedimento.

<sup>76</sup> Cfr. al Doc. 101.1 all.8 ) dell’indice del fascicolo istruttorio nonchè all’ all. 8 al formulario impegni unito al provvedimento, “il format dell’e-mail di conferma del reclamo”. <sup>76</sup> Cfr. al doc. 101.1 all.9 ) dell’indice del fascicolo istruttorio, nonchè all. 9 al formulario impegni unito al provvedimento, “la pagina web cui rinvia il link contenuto nell’e-mail di conferma, dov’è possibile tracciare lo stato di lavorazione”.

<sup>77</sup> Cfr. Doc. 101.1 all.10) dell’indice del fascicolo istruttorio nonchè all. 10 al formulario impegni unito al provvedimento.

**§ Impegno n. 7) “Condizioni offerte alle persone con disabilità e alle PMR”**

**52. NTV si impegna a non applicare alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, il costo aggiuntivo per l’acquisto dei titoli di viaggio tramite *Pronto Italo*.**

**Inoltre, soltanto per tale categoria di clienti e al fine di evitare loro l’addebito di costi ulteriori, NTV provvederà a concentrare l’erogazione dei servizi telefonici di informazioni ed eventuale assistenza post-vendita, attraverso l’unico numero “nero” di *Pronto Italo*.**

**NTV procederà a formalizzare tale ultimo impegno “*sia mediante coerente informativa dedicata sul sito aziendale<sup>78</sup> sia modificando/integrando le proprie Condizioni generali di Trasporto nel seguente tenore*” (sottolineate le integrazioni apportate al testo ora vigente):**

***“L’acquisto di un titolo di trasporto tramite Pronto Italo può comportare il pagamento di un importo fisso per il servizio, che in nessun caso si applica ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta, di cui all’articolo 14 delle CGT. Le specifiche ed i costi di Pronto Italo sono disponibili sul Sito Internet”;***

**- “*Garanzia dell’assistenza telefonica tramite 060708 per acquisto, modifica e rimborso biglietto:***

***14.5 Assistenza telefonica***

***I Passeggeri con disabilità ed i Passeggeri a mobilità ridotta per ogni operazione di acquisto, di cambio o di rimborso di un titolo di trasporto possono contattare Pronto Italo;***

**- *Assistenza telefonica per le informazioni su accesso***

***Per le informazioni relative alle condizioni di accessibilità dei Passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità e alla fruizione dei servizi di assistenza a bordo treno, NTV mette a disposizione il contact center di NTV al numero 060708 (“Pronto Italo”), oltre ai canali già elencati”.***

**53. Quanto alla tempistica di implementazione delle misure, NTV assicura che le stesse – ad eccezione di quelle di cui all’impegno n. 4) - saranno attuate entro 20 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni ed avranno durata indeterminata.**

---

<sup>78</sup>Di cui ai docc. 101.1 all.2, 101.1 all.3, 101.1 all.4, 101.1 all.5 dell’indice del fascicolo istruttorio e all.ti 2, 3, 4 e 5 al formulario impegni unito al provvedimento.



#### IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

**54.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse attraverso mezzi di telecomunicazione – in particolare, il sito *internet* aziendale di NTV – il 19 maggio 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo. Tale parere è pervenuto il 12 giugno 2017<sup>79</sup>.

**55.** In primo luogo, la suddetta Autorità ha ritenuto, richiamando l'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, di esprimere le proprie valutazioni con esclusivo riguardo all'attitudine del mezzo di comunicazione specificamente utilizzato dal professionista *de quo* a diffondere la pratica commerciale contestata, nonché ad amplificarne l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza.

**56.** In generale, detta Autorità ha considerato che *internet*, in virtù del carattere di rete globale e della ormai capillare accessibilità (tale da essere divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione, dopo TV e radio, secondo il report ISTAT- "*Cittadini, imprese e ICT*" - 2016), è in grado di offrire ai consumatori informazioni per l'acquisto di beni e servizi. Ciò, altresì, in ragione di una sempre più accurata profilazione dell'utenza che, anche attraverso la cessione volontaria di informazioni personalizzate, può essere più facilmente e frequentemente raggiunta da messaggi mirati a specifiche esigenze consumeristiche<sup>80</sup>.

**57.** In particolare, poi, è stato ritenuto che, la comunicazione commerciale diffusa tramite *internet* ha assunto sempre maggiore rilevanza proprio nell'ambito, tra gli altri, dei servizi di trasporto ferroviario, in relazione ai quali ampie fasce della popolazione sono sollecitate ad accedere ai siti web dedicati – segnatamente a quelli delle imprese ferroviarie – in ragione delle offerte e delle numerose informazioni ivi diffuse, idonee ad orientarli a conseguenti scelte commerciali.

**58.** Pertanto, attesa l'evidenza della *piena potenzialità promozionale di tale comunicazione on line*, detta Autorità ha ritenuto nel caso di specie, e sulla base della documentazione trasmessa da AGCM, che "*il mezzo internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale*".

---

<sup>79</sup> Docc. 90 e 94.1 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>80</sup> L'Autorità richiama, sul punto, quanto emerso dalla propria indagine conoscitiva sul settore dei servizi *internet* e sulla pubblicità *on line*, in particolare all'Allegato A alla Delibera n. 19/14/CONS del 21 gennaio 2014.

## V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

**59.** Dopo aver ritenuto che gli impegni proposti da NTV il 10 marzo 2017 non fossero manifestamente inidonei a rimuovere i profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio dell'istruttoria e poiché le condotte oggetto del presente provvedimento afferiscono al settore dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri, l'8 maggio 2017 è stato richiesto il parere all'ART, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo<sup>81</sup>.

**60.** Il parere è pervenuto il 21 giugno 2017<sup>82</sup> e reca, in sintesi, le osservazioni e valutazioni che seguono in riferimento alla versione degli impegni antecedente a quella ora consolidata - come riportata *supra*, sub parte III - e, quindi, relativa alle sole parti non evidenziate in grassetto.

**61.** Dopo alcune premesse<sup>83</sup> e il richiamo delle norme che fondano la propria competenza a tutela dei diritti dei passeggeri nel settore del trasporto ferroviario<sup>84</sup>, l'ART precisa che il *quadro normativo* qui rilevante comprende, oltre alla legge istitutiva dell'ART, anche il Regolamento CE 1371/07<sup>85</sup> e l'*eventuale regolazione applicabile*.

**62.** In particolare, l'Autorità individua alcune disposizioni del Regolamento Comunitario alla luce delle quali devono essere analizzate le pratiche contestate ad NTV e, quindi, gli impegni presentati dal Vettore<sup>86</sup>.

---

<sup>81</sup> Doc. 86 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>82</sup> Doc. 96 dell'indice del fascicolo istruttorio

<sup>83</sup> L'Autorità di regolazione premette che con l'espressione del proprio parere intende: - formulare considerazioni generali sulle pratiche in esame "in relazione alla necessità di assicurare la trasparenza dei prezzi dei titoli di viaggio, il confronto tra le condizioni offerte dalle imprese ferroviarie in concorrenza e la massima flessibilità nelle condizioni di cambio dei biglietti"; - individuare la regolazione di settore che risulti applicabile alle dette pratiche onde rilevare l'eventuale contrasto delle stesse con la prima; - fornire, se del caso, "elementi di contesto volti ad una migliore valutazione dello standard di diligenza professionale" pretendibile da un'impresa del settore.

<sup>84</sup> Nel settore ferroviario, così come per il trasporto su autobus e per mare e vie navigabili interne, l'ART: 1) stabilisce le "condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionale e locali connotati da oneri di servizio pubblico" (articolo 37, comma 2, lettera d) d.l. 201/2011) e definisce "il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi" (articolo 37, comma 2, lettera e) d.l. 201/2011); 2) in base al decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal citato decreto legislativo.

<sup>85</sup> Regolamento (CE) N. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

<sup>86</sup> In particolare, in relazione alla pratica A) verrebbero in rilievo, "tutti quei diritti il cui esercizio possa richiedere un contatto con l'impresa ferroviaria, al fine di ottenere un'informazione o di esercitare una scelta", ossia, quelli individuati all'art. 8 - che, prescrivendo obblighi informativi minimi verso i passeggeri prima e durante il viaggio, impone ai professionisti una "particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni uditive e/o visive" - nonché agli artt. 16 (garanzia di rimborso o viaggio alternativo al

**63.** Venendo al merito delle singole misure proposte da NTV nel caso in oggetto (sempre in riferimento alla versione presentata il 10 marzo 2017), l'ART non formula alcun rilievo sull'impegno n. 4 (*pubblicazione degli impegni sul sito aziendale per un periodo di un mese con link sulla homepage*) e si esprime favorevolmente sull' impegno n. 6 (*Mail di indennizzo automatica*) - in quanto misura *proattiva* da parte del professionista, tale cioè da innalzare il livello di tutela dei consumatori esistente nell'attuale assetto normativo<sup>87</sup>.

**64.** Quanto all' impegno n. 1 (*Informativa sul supplemento di tre euro per l'acquisto di titoli di viaggio effettuato tramite i call center di Pronto Italo. Modifica del Messaggio di benvenuto*), l'Autorità di Regolazione riconosce che il Regolamento UE n. 1371/07 non disciplini espressamente le modalità scelte dal Vettore per definire *“le voci che concorrono alla composizione del costo finale del titolo di viaggio ovvero del costo dei servizi finalizzati alla vendita del biglietto”*.

Tuttavia, il medesimo regolamento impone alle imprese ferroviarie una tutela particolare verso i passeggeri con invalidità per garantire il “diritto al trasporto” prescrivendo espressamente, all'art. 19, paragrafo 2, che *“Le prenotazioni e i biglietti sono offerte alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta senza costi aggiuntivi”*.

Pertanto, in ossequio a tale norma, NTV dovrebbe modificare l'attuale *policy* di sovrapprezzo dei titoli di viaggio e adottare modalità antidiscriminatorie di gestione mirate a tali categorie svantaggiate, a partire dalla modifica testuale delle Condizioni generali di Trasporto. In particolare, dovrebbe essere esplicitato *“il diritto alla non applicazione del sovrapprezzo per persone a mobilità ridotta”* sia per l'acquisto tramite *Pronto Italo* sia nel ricorso a *Italo Assistenza*, al fine di avere informazioni su accessibilità al trasporto e sui servizi erogati<sup>88</sup>.

---

passaggero qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti), 17 (diritto all'indennizzo per ritardo del treno) e 20 (obblighi di informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile alle persone con disabilità e mobilità ridotta). In relazione alla pratica B) verrebbe in rilievo l'art. 9 del Regolamento che prescrive l'ampia accessibilità dei titoli di viaggio.

<sup>87</sup> L'ART afferma che “l'articolo 17, paragrafo 1, co. 1 (<<Indennità per il prezzo del biglietto>>) del Reg. 1371/07, nel fissare i parametri per la richiesta di indennizzo da ritardo (il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti e il 50% in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti) non prevede, infatti, in alcun passaggio un obbligo di <<indennizzo automatico>> rimettendo l'onere di richiesta dell'indennizzo stesso in capo al passeggero (<<(...) il passeggero può chiedere all'impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto>>)”.

<sup>88</sup> Sul punto, l'ART fa espresso riferimento alla versione del contratto di trasporto pubblicato sul sito aziendale e in vigore dal 4 aprile 2017, che così dispone: “14.2 Posti riservati. (...) I titoli di trasporto relativi ai posti riservati a Passeggeri con sedia a rotelle possono essere acquistati esclusivamente tramite

**65.** In riferimento all'impegno n. 2 (*“Informativa sulle ulteriori modalità di assistenza garantite al consumatore, oltre al servizio di assistenza telefonica”*), l'ART, pur riconoscendo che l'attuale disciplina del Codice del Consumo non impone ai professionisti del trasporto di predisporre canali di assistenza telefonica alla clientela solo a tariffa base, insiste sulla necessità che i vettori garantiscano modalità alternative e gratuite di contatto rendendo un'informativa chiara e completa sulle stesse<sup>89</sup>. Inoltre, alla luce dell'art. 8 del Regolamento comunitario, l'ART ribadisce il dovere delle imprese ferroviarie, nell'ambito delle informazioni da rendere ai viaggiatori, di prestare una particolare attenzione verso le esigenze delle persone con disabilità alle quali, in particolare, accanto al canale web, dovrebbe essere garantito un numero nero di contatto al fine della presentazione dei reclami.

**66.** La misura dell'impegno n. 2, come proposta sub 2.a (*“indicazione di tutti i canali di acquisto”*), integra, in realtà, una mera ottemperanza ad obblighi cui l'impresa aveva già il dovere di attenersi, essendo stabiliti negli articoli 9 del Regolamento comunitario (che elenca le modalità di vendita dei biglietti) e 10, comma 1, del D.Lgs. n. 70/2014<sup>90</sup>.

**67.** Relativamente alla misura dell'impegno n. 2, come proposta sub 2.b (*“Nuova pagina web di assistenza”*), l'ART non ravvisa particolari criticità rispetto alle previsioni regolamentari a condizione che l'assistenza tecnica prestata tramite il sito *web* non sia l'unico canale di assistenza gratuita ai passeggeri garantita dal Vettore.

**68.** Riguardo all'impegno n. 3 (*“Gestione degli eventuali disservizi del sito web: sorry page”*), l'ART afferma che il malfunzionamento del canale gratuito di vendita/assistenza (sito internet aziendale) *“non deve comportare una maggiore difficoltà o dissuadere il passeggero dal far valere i propri diritti garantiti dal regolamento europeo”*.

---

Pronto Italo.” E di seguito, all'articolo 14.3, si legge: “Informazioni ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta. Su richiesta, NTV fornisce ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a ridotta mobilità le informazioni sulla accessibilità al servizio di trasporto fornito dalla stessa NTV, sulle condizioni di accesso al materiale rotabile e sui servizi di assistenza a bordo treno. Le informazioni possono essere richieste direttamente al Personale NTV presente nelle stazioni ed a bordo treno oppure consultando il Sito Internet oppure chiamando Italo Assistenza”.

<sup>89</sup> Pur a fronte dell'espresso avallo normativo alla possibile scelta commerciale del Vettore ferroviario, l'ART ritiene di ravvisare l'irragionevolezza di una tariffazione telefonica a sovrapprezzo – anche per la generalità della clientela – “qualora le informazioni da richiedere a Italo Assistenza siano connesse alla modifica delle condizioni di viaggio, quale è il caso di cambi e rimborsi”.

<sup>90</sup> Il comma 1 dell'articolo 10 (“Sanzioni relative alle modalità di vendita di biglietti”) del d.lgs. 17/4/2014, n. 70 recante la “Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario” stabilisce che: “I canali e le modalità di vendita dei biglietti devono presentare ampie accessibilità e facilità di fruizione. Le imprese ferroviarie forniscono informazione al pubblico adeguata e trasparente, anche mediante servizi telematici, in ordine ai canali ed alle modalità di vendita dei biglietti nonché alle condizioni e ai prezzi applicati.”.

**69.** In merito all'impegno n. 5 ("*Tracciabilità del reclamo*") l'ART esprime apprezzamento per la procedura "*guidata*" proposta dal Vettore al fine della presentazione del reclamo *on line*, nonché del relativo sistema di *tracciatura* in quanto accorgimenti a maggiore beneficio dei viaggiatori.

**70.** Nel contempo però, viene richiamato l'art. 27 ("Reclami"), parag. 2, del Reg. 1371/07 che pone al professionista "*non un mero dovere informativo sullo stato di lavorazione dell'istanza bensì il preciso obbligo di fornire entro un mese una risposta motivata o, in casi giustificati, una comunicazione al passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale possa aspettarsi una risposta*". Pertanto, pur riconoscendo l'utilità del "*tracking*" – anche ad incremento di trasparenza dei processi aziendali – l'ART evidenzia che esso non può sostituire la puntuale attività di trattazione dei reclami.

**71.** In ogni caso, poi, l'impegno del Vettore non contempla modalità telefoniche – e gratuite – di presentazione dei reclami riservate a persone con disabilità che, invece, sono state già adottate da altri Vettori europei.

## **VI. LE ULTIME OSSERVAZIONI DI NTV**

**72.** Pur confidando che i nuovi impegni "*affrontino adeguatamente i punti sollevati dall'ART*", il professionista ha inteso corredare la trasmissione del formulario aggiornato di una distinta nota<sup>91</sup> recante osservazioni e informazioni ulteriori, mirate sia a contestare talune obiezioni e critiche mosse dall'Autorità di regolazione sia a fare chiarezza sul proprio operato aziendale, anche anteriore all'avvio del presente procedimento. In sintesi:

- differentemente da quanto sussunto da ART<sup>92</sup>, la società ha erogato assistenza alla propria clientela anche attraverso i canali a pagamento ma non esclusivamente attraverso di essi, essendo sempre esistite e garantite le alternative e contestuali modalità gratuite di contatto. In ogni caso, gli impegni nn. 1) e 2) si prefiggono una completa chiarezza informativa sul punto per i consumatori;

- il professionista rivendica che la valutazione di una proposta di impegni debba essere sempre agganciata al contesto temporale e alla vigenza della specifica normativa – consumeristica e regolatoria - di riferimento. Nel caso specifico, la scelta commerciale del Vettore ferroviario di predisporre un

---

<sup>91</sup> Doc. 101 dell'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>92</sup> A pag. 5 del parere.



numero a sovrapprezzo per l'assistenza telefonica alla clientela appare pienamente in linea con l'attuale disciplina di settore. In ogni caso, qualora il quadro regolatorio dovesse mutare successivamente all'accoglimento degli impegni, *“la società si attiverebbe prontamente al fine di conformarsi alle nuove previsioni”*;

- nonostante la normativa europea<sup>93</sup> imponga alle imprese ferroviarie l'obbligo di adottare “almeno uno” degli ivi indicati punti vendita, NTV ha predisposto una varietà di canali (*digital* – ossia *web*, Msite e App, stazioni, agenzie di viaggio e call center) al fine di assicurare “la massima ampiezza di scelta” e la piena accessibilità dei titoli di viaggio;

- è nel proprio canale web gratuito, comunque, che si concentrano le operazioni di vendita biglietti<sup>94</sup> e, soprattutto, post-vendita<sup>95</sup>, nonostante NTV continui a mantenere distinte e plurime modalità di contatto offerte alla libera scelta della clientela per la fruizione della prevista assistenza;

- in seno a tale sistema *multicanale*, sono ricomprese anche le varie postazioni nelle stazioni che, attraverso personale dedicato di NTV e mediante *biglietterie self service*, eroga gratuitamente per la clientela vari servizi di informazioni, di acquisto nonché di assistenza post vendita lungo quasi tutta la giornata<sup>96</sup>;

- a fronte delle preoccupazioni manifestate da ART in merito all'impegno n. 5), NTV assicura che con l'implementando sistema di *tracking* non intende affatto eludere l'obbligo di una trattazione puntuale dei reclami in osservanza alla tempistica prevista dal Regolamento comunitario. Per fugare ogni dubbio, ha quindi inteso inserire espressamente tale assicurazione in seno alla nuova versione del medesimo impegno.

## VII. VALUTAZIONI

### A) *Il ruolo di System House S.r.l.*

**73.** Le pratiche ipotizzate in avvio non possono essere imputate a SH.

---

<sup>93</sup> Reg. 1371/07, art. 9, paragrafo 1.

<sup>94</sup> Il professionista riferisce che nel periodo da ottobre 2015 a settembre 2016, sul sito aziendale è stato concluso il [%] delle transazioni dei clienti.

<sup>95</sup> “Il canale web (...) è stato utilizzato dai clienti Italo per il [%] delle operazioni complessive post vendita (i.e. cambio biglietto; richiesta fatture; operazioni abbonamenti; operazioni carnet, monetizzazioni borsellino Italo...).

<sup>96</sup> Il professionista rende informazioni capillari sull'organico di personale distribuito sul territorio nazionale e sul relativo orario di lavoro, su funzionamento e dislocazione delle biglietterie self service, su orari e distribuzione dei punti di assistenza (desk) interni alle aree “Casa Italo”.



**74.** Le complessive risultanze istruttorie - a partire dalle pattuizioni contrattuali tra le Parti - hanno condotto ad escludere che l'attività imprenditoriale di SH sia finalizzata in via diretta alla promozione e/o commercializzazione dei servizi erogati dal Vettore, avendo invece ad oggetto la prestazione di una distinta organizzazione tecnica di supporto per l'attività di vendita e assistenza alla clientela di quest'ultimo.

**75.** In particolare, non sono emerse *cointeressenze oggettive, dirette e immediate*<sup>97</sup> della società nella realizzazione delle pratiche contestate. Ciò non solo in merito a obiettivi e tempistiche d'azione, ma anche con riguardo alla specifica formazione del personale addetto al *call center* e talora finanche alla contingenza organizzativa dei servizi.

**76.** Non risulta, inoltre, che SH abbia agito per il conseguimento di – né acquisito in concreto – emolumenti economici ulteriori rispetto quelli pattuiti, direttamente correlati all'esecuzione delle specifiche condotte qui all'esame.

#### ***B) Gli impegni presentati da NTV***

**77.** L'Autorità ritiene che la versione definitiva degli impegni presentati da NTV sia idonea a sanare i possibili profili di scorrettezza e illiceità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del procedimento, poiché in grado di assicurare adeguata tutela dei consumatori sia mediante una completa e trasparente informazione – unita all'agevole accessibilità del contatto – riguardo a tutti i canali di vendita biglietti e di varia assistenza pre e post-contrattuale, sia attraverso l'introduzione di aggiuntive e più efficienti modalità di relazione con il Vettore per la presentazione dei reclami e per l'ottenimento dell'indennizzo da ritardo del treno.

**78.** La nuova versione consolidata appare, poi, idonea a superare i precedenti rilievi dell'ART in merito all'inosservanza della disciplina comunitaria, soprattutto con riguardo alle esigenze di tutela delle persone con mobilità ridotta: sul punto il Vettore ha debitamente modificato e integrato le precedenti misure offerte allineandosi finalmente al dettato regolamentare.

**79.** Va evidenziato poi che il Vettore, nel rivedere gli impegni precedenti in senso ancora più favorevole ai consumatori e nel motivare le nuove proposte, ha dimostrato di tenere in debita considerazione – ove possibile, alla luce delle proprie legittime esigenze commerciali - anche le ulteriori indicazioni

---

<sup>97</sup> Ex plurimis: Cons di Stato, VI, n. 3897 del 22.7.14 e n. 5548 del 12.11.14. Tar Lazio, I, n. 4579 del 25.3.15, e n. 1022 del 25.3.15.

del Regolatore che non avessero fondamento puntuale ed espresso nella disciplina vigente (e, in ogni caso dicendosi disponibile a nuove modifiche al mutare del quadro regolatorio).

**80.** Venendo al merito delle singole misure, appaiono, in primo luogo, di indubbio beneficio per tutti i consumatori gli **impegni da n. 1) a n. 3)** - come individuati nell'Allegato al presente provvedimento e richiamati *supra, sub parte III* - intesi a rivedere interamente, in senso più trasparente, completo ed efficace, l'informativa sui canali di vendita e assistenza a disposizione dell'utenza e consistenti, in fatto, nella reiterata indicazione di tali canali su ogni pagina *web* del sito aziendale, ivi compresa la specifica dell'eventuale onerosità di utilizzo. Tali informazioni vengono riprodotte, con analoga enfasi, nelle nuove pagine *web* di dettaglio come ora introdotte - agevolmente raggiungibili dalla *homepage* - dedicate alla descrizione di tutte indistintamente le modalità di contatto con il Vettore e addirittura in seno alla "*sorry page*" che appare all'utenza in evenienza di disservizi sulla rete internet (che, peraltro, l'istruttoria svolta, ha dimostrato essere episodici e di breve durata).

**81.** Con queste nuove modalità informative, il consumatore resta immediatamente e chiaramente avvertito della compresenza e varietà di tutti i canali di acquisto e degli strumenti accessibili per la fruizione di informazioni e prerogative/diritti post-vendita venendo, al contempo, edotto della natura gratuita oppure onerosa degli stessi, compresa, in quest'ultimo caso, l'entità degli addebiti collegati alle prestazioni di supporto telefonico alla vendita e di assistenza. Tale articolazione informativa (e preventiva) sulle alternative possibili di contatto con il Vettore - che appare particolarmente opportuna anche nelle ipotesi di temporanea impraticabilità del sito aziendale - risulta idonea a garantire una scelta commerciale consapevole tra opzioni diverse e ugualmente fruibili, ivi compresa quella dell'acquisto del titolo di viaggio mediante *call center*.

**82.** La chiarezza informativa come sopra evidenziata riesce, altresì, a fugare le preoccupazioni dell'ART confermando l'effettiva esistenza ed accessibilità delle modalità gratuite di contatto accanto alle quali, comunque - in base al Codice del Consumo e alla vigente Regolazione - il professionista resta libero di predisporre canali alternativi di vendita e assistenza a pagamento, ove strutturati in servizi distinti e liberamente opzionabili dal consumatore<sup>98</sup>.

---

<sup>98</sup> La possibilità di predisporre un numero a sovrapprezzo per l'assistenza telefonica alla clientela è oggi comunque ammessa in riferimento ai contratti di servizi di trasporto passeggeri in base al disposto dell' art. 47, co. 1, lett, m) del Cod. Consumo (che esclude, con alcune eccezioni, l'applicabilità a detti contratti delle

**83.** Quanto agli impegni *n. 5)* e *n. 6)* – come individuati nell’Allegato al presente provvedimento e richiamati *supra, sub* parte III – va ad essi riconosciuta l’idoneità non solo a superare le criticità rinvenute in avvio ma anche a costituire uno specifico *quid pluris* a oggettivo beneficio dei consumatori.

In particolare, la **misura n. 5)** - relativa alla possibilità di presentare un reclamo direttamente attraverso il sito aziendale - comporta la reintroduzione del *form-on line*<sup>99</sup>, ossia di un distinto e aggiuntivo canale gratuito di assistenza, la cui attuale conformazione presenta, rispetto alla precedente, modalità del tutto innovative sia di tracciatura sia di verifica dello stato di lavorazione da parte del Vettore, a indubbio vantaggio dei passeggeri ed incremento del livello di tutela ad essi garantito. Si rileva, inoltre, che la misura trova applicaazione, non in vista di un acquisto, bensì nella fase successiva a questo, nel caso in cui occorra ristorare/rimediare a disagi o disfunzioni occorsi nella prestazione dei servizi offerti.

**84.** Va osservato, poi – in riferimento allo specifico rilievo dell’ART – che l’implementando sistema di *tracking* dei reclami non appare alternativo o elusivo dell’obbligo di trattazione tempestiva dei reclami – imposto dal Regolamento comunitario nella tempistica ivi indicata<sup>100</sup> – atteso che il professionista ha inserito nel testo definitivo dell’impegno e della corrispondente esemplificazione grafica destinata ai consumatori<sup>101</sup> anche la specifica che “*la lavorazione della richiesta verrà completata entro il termine massimo di 30 giorni. In particolare, il tempo di evasione del reclamo decorrerà dall’orario dell’e-mail (di conferma) ricevuta*”.

**85.** Nella medesima ottica – di ulteriore miglioramento del servizio non oneroso di assistenza nella fase post-vendita – si pone anche l’**impegno n. 6)** del Vettore – come individuato nell’Allegato al presente provvedimento e richiamato *supra, sub* parte III – che, oltre ad essere “aggiuntivo” rispetto alle contestazioni originarie, integra una comunicazione di sicura utilità la quale, sebbene non direttamente sollecitata dal passeggero, è a questi veicolata in maniera diretta, personalizzata e gratuita e riguarda la maturazione del diritto all’indennizzo (con indicazione dell’importo e

---

“disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo”, e quindi dell’art. 64 secondo cui “Qualora il professionista utilizza una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa base quando contatta il professionista (...)” e non risulta espressamente esclusa dal Regolamento CE 1371/07.

<sup>99</sup> Già esistente fino al [omissis] (cfr Doc 42.3 (slide n. [omissis]) dell’indice del fascicolo istruttorio), il form on line per i reclami era stato sostituito dal nuovo canale di assistenza a pagamento tramite call center (Italo-Assistenza) allo scopo di incentivare l’utilizzo di quest’ultimo da parte della clientela.

<sup>100</sup> Art. 27, paragrafo 2, del Reg. 1371/07.

<sup>101</sup> Doc. 101.1 all. 8).

relative modalità di riscossione) il giorno stesso dell'eventuale ritardo del treno.

**86.** Va, altresì, osservato che l'onere di pubblicazione delle suddette misure sul sito aziendale di cui all' **impegno n. 4)** – come individuato nell'Allegato al presente provvedimento e richiamato *supra, sub* parte III – oltre a risultare di evidente beneficio per i consumatori ed essere di opportuno completamento dei rimedi proposti, attesta l'intento del Vettore di un rafforzato impegno di diligenza professionale verso la propria utenza, richiamando volontariamente e immediatamente l'attenzione della stessa sui nuovi obblighi assunti.

**87.** Soprattutto, va apprezzata l'ultima misura proposta (**impegno n. 7)** mediante la quale vengono concentrati in capo alla numerazione non a sovrapprezzo (*Pronto Italo*) tutti i servizi telefonici di vendita e di assistenza alla clientela con disabilità e/o con mobilità ridotta, esonerandole, altresì, da qualsiasi *fee* aggiuntiva ordinariamente prevista, per tali servizi, a carico della generalità dell'utenza.

**88.** Con tale proposta, NTV realizza evidentemente l'obiettivo - richiamato con grande insistenza dall'Autorità di Regolazione alla luce dell'espresso dettato del Regolamento comunitario - di accordare ad una particolare categoria di passeggeri svantaggiati una tutela mirata a partire dalla modifica, sul punto, delle Condizioni Generali di Trasporto e fino all'esonero di qualsiasi sovrapprezzo anche in relazione al canale telefonico di contatto e assistenza.

**89.** La stessa misura, tuttavia, costituisce un beneficio oggettivo e ulteriore all'utenza in quanto si pone al di fuori del perimetro delle condotte contestate in avvio ed appare chiaramente in linea con i generali precetti del Codice del Consumo circa la protezione dei consumatori più vulnerabili.

**90.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati da NTV soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO che le acquisizioni istruttorie non hanno fatto emergere alcuna responsabilità della società System House S.r.l. per i profili di scorrettezza ipotizzati nella comunicazione di avvio del procedimento;

RITENUTO che gli impegni presentati dalla società Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno, nel loro complesso, i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione per Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.;

### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti di Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società come pervenuti in data 28 luglio 2017 e descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento nei confronti di Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.;

c) che la società Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- i) Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. non dia attuazione agli impegni;
- ii) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- iii) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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 5.000.000 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 sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*



## **ALLEGATO**

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento PS10275 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 1° dicembre 2016 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. in merito alle modalità di vendita biglietti e varia assistenza alla clientela anche tramite call center, la società Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. - C.F./P.I. 09247981005, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

**27 luglio 2017**

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8 COMMA 7 DEL D.LGS. 145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITA' INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE E CLAUSOLE VESSATORIE**

***IMPEGNI PRESENTATI DA NUOVO TRASPORTO VIAGGIATORI S.p.A.***

**1. Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista**

PS10275 – 1° dicembre 2016

**2. Professionista che presenta gli impegni**

Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. ("NTV")  
Viale del Policlinico, 149/B, 00161 Roma (RM); C.F. / P.I. 09247981005

### **3. Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

Con provvedimento notificato in data 01.12.2016 (il “**Provvedimento**”), codesta On.le Autorità ha avviato un’istruttoria diretta a verificare l’esistenza di possibili profili di scorrettezza aventi ad oggetto il sistema di assistenza telefonica predisposto da NTV per la clientela tramite *call center*.

### **4. Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

Ferma la contestazione degli addebiti, in uno spirito di fattiva collaborazione, di coerenza con la propria linea di attenzione alle esigenze informative della clientela, e al fine di consentire una rapida conclusione del Procedimento, NTV ha deciso di proporre i seguenti impegni al fine di rimuovere con effetto immediato le preoccupazioni manifestate da codesta On.le Autorità nel Provvedimento, eliminando qualsivoglia ipotesi di possibile illegittimità e rafforzando ulteriormente la tutela dei consumatori (gli “**Impegni**”).

#### **Contenuto degli impegni proposti**

***Impegno n. 1** – Informativa sul supplemento di tre euro per l’acquisto di titoli di viaggio effettuato tramite i call center di Pronto Italo. Modifica del Messaggio di Benvenuto*

NTV si impegna ad informare il cliente potenziale che intenda avvalersi del servizio Pronto Italo per acquistare un titolo di viaggio della commissione di tre euro per l’emissione del biglietto tramite operatore, all’inizio della telefonata, in modo da consentire all’utente di comprendere sin da subito i termini dell’eventuale addebito del costo aggiuntivo di 3 euro, e poter scegliere se proseguire con il fruire un servizio assistito (peraltro su una numerazione geografica e non a sovrapprezzo).

Più specificatamente, per tutti i clienti che chiameranno il servizio Pronto Italo, numero 060708, verrà modificato l’attuale Messaggio di Benvenuto come segue:

Messaggio attuale: “*Benvenuto in Pronto Italo, se vuole acquistare un*

*biglietto resti in linea, per tutte le altre esigenze è a sua disposizione il numero 892020”.*

Nuovo messaggio: *“Benvenuto in Pronto Italo, se vuole acquistare un biglietto resti in linea, per tutte le altre esigenze è a sua disposizione il numero 892020. **Le ricordiamo che in caso di acquisto verrà applicato un costo aggiuntivo di 3 euro per il servizio di vendita”.***

***Impegno n. 2 - Informativa sulle ulteriori modalità di assistenza garantite al consumatore, oltre al servizio di assistenza telefonica***

#### 2.a. Indicazione di tutti i canali di acquisto

NTV si impegna a migliorare ulteriormente l’informativa ai consumatori circa l’esistenza dei diversi canali di vendita dei titoli di viaggio a loro disposizione, e dei relativi costi.

In particolare, nella Home Page del sito [www.italotreno.it](http://www.italotreno.it) e in tutte le pagine del sito sarà sempre presente il *footer* con una doppia sezione.

Nella prima sezione verranno indicati i canali tramite cui acquistare i titoli di viaggio, ossia *i)* Sito web [italotreno.it](http://italotreno.it) e mobile site, *ii)* App Italo per iOS e Android, *iii)* Biglietterie in stazione, *iv)* Pronto Italo 060708, dove verrà indicato il supplemento dei 3 euro per l’acquisto di titoli di viaggio tramite *contact center* e *v)* Agenzie di viaggio (si allega come documento n. 1 una versione aggiornata che evidenzia le modifiche che saranno implementate).

Nella seconda sezione, invece, verranno indicate le modalità per ottenere assistenza e informazioni, ossia *i)* FAQ Domande Frequenti, *ii)* Numero Assistenza 892020 (a pagamento), *iii)* Modifica Biglietto, *iv)* Ricerca indennizzo, *v)* Personale in Stazione.

Inoltre, verrà inserita una nuova pagina dedicata alla illustrazione più dettagliata dei diversi canali di vendita (Sito web, App Italo, Biglietterie in stazione, *contact center* Pronto Italo, sempre con l’indicazione del supplemento di 3 euro in caso di acquisto di un titolo di viaggio, e Agenzie):  
v. il formato delle nuove pagine qui allegate come doc. 2 e 3.

#### 2.b Nuova pagina assistenza

Nel *footer* oppure nel *header* di tutte le pagine del sito [www.italotreno.it](http://www.italotreno.it) verrà inserito un rimando alla pagina di assistenza, contenente domande e risposte appositamente riviste, volte a chiarire i dubbi più frequenti sul servizio di Italo, seguita da un’area “Fai da Te”. Verrà inserito altresì un rimando ai numeri di assistenza telefonica (con l’indicazione del relativo

costo). Alleghiamo come doc. 4 la nuova versione della pagina Assistenza e come doc. 5 la schermata riportante le informative contenute nei riquadri che vengono aperti qualora si vada con il mouse sopra il simbolo “i”.

Infine, nella pagina Assistenza sarà introdotto un modulo da utilizzare qualora si volesse inoltrare un reclamo formale (alleghiamo sub doc. da 6.1 a 6.5 diverse schermate che illustrano i diversi passaggi di compilazione del modulo da parte dell’utente, sino alla pagina che conferma che il reclamo è stato preso in carico).

### ***Impegno n. 3 - Gestione degli eventuali disservizi del sito web: Sorry page***

La pagina web che appare in caso di disservizio temporaneo del sito aziendale verrà aggiornata e conterrà l’indicazione di tutti i canali di acquisto nonché l’espressa previsione del supplemento dei 3 euro per l’acquisto tramite *contact center* (si allega come documento n. 7 una versione aggiornata della pagina web che evidenzia le modifiche che saranno implementate).

### ***Impegno n. 4 - Pubblicazione degli impegni sul sito per un periodo di un mese con link sulla home page***

Entro 5 giorni dalla data di notificazione del provvedimento di accettazione degli Impegni, NTV pubblicherà sulla propria home page, per un periodo di un mese, un link che rinvierà agli Impegni che saranno assunti dalla Società.

### ***Impegno n. 5 – Tracciabilità del reclamo***

A seguito del perfezionamento della procedura reclami così come sopra descritta al punto 2.b., verrà inviata al viaggiatore un messaggio email contenente il numero di reclamo assegnato, il riepilogo sintetico del reclamo stesso e un link che consentirà al consumatore di verificare in qualsiasi momento – tramite sito o *call center* – lo stato di lavorazione del reclamo. Nell’email di conferma, inoltre, si specificherà che la lavorazione della richiesta verrà completata entro il termine massimo di 30 giorni. In particolare, il tempo di evasione del reclamo decorrerà dall’orario dell’email ricevuta (si allega come documento n. 8 il format dell’email di conferma del reclamo, e come documento 9 la pagina web, cui rinvia il link contenuto nell’email di conferma, dove è possibile tracciare lo stato di lavorazione).

### ***Impegno n. 6 – Mail di indennizzo automatica***

Al fine di velocizzare e semplificare ulteriormente la procedura di indennizzo da ritardo, NTV automatizzerà – al momento della fine corsa del treno – l’invio a tutti i viaggiatori impattati dal ritardo di un messaggio email che avverte l’utente della maturazione a suo favore di un credito da indennizzo (si allega come documento n. 10 il format previsto, che contiene i riferimenti del viaggio in cui si è verificato il disservizio, l’indicazione dell’ammontare accordato e delle modalità per riscuoterlo).

### ***Impegno n. 7 – Condizioni offerte alle persone con disabilità e alle PRM***

NTV si impegna a non applicare alle persone con disabilità e a mobilità ridotta il costo aggiuntivo per l’acquisto di titoli di viaggio tramite i *call center* di Pronto Italo.

Inoltre la Società si impegna, per questa particolare tipologia di clienti, ad unificare il servizio di informazioni e l’eventuale assistenza post-vendita presso il servizio Pronto Italo 060708, ossia su un numero nero, in modo da evitare l’addebito di ulteriori costi.

NTV procederà a formalizzare le suddette iniziative sia mediante coerente informativa dedicata sul sito aziendale (v. doc. 2, 3, 4 e 5), sia apportando delle modifiche/integrazioni alle proprie Condizioni Generali di Trasporto, nel tenore seguente:

- “L’acquisto di un titolo di trasporto tramite Pronto Italo può comportare il pagamento di un importo fisso per il servizio, che in nessun caso si applica ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta, di cui all’articolo 14 delle CGT. Le specifiche ed i costi di Pronto Italo sono disponibili sul Sito Internet” (in rosso

l’integrazione);

- “Garanzia dell’assistenza telefonica tramite 060708 per acquisto, modifica e rimborso

biglietto:

*14.5 Assistenza telefonica*

*I Passeggeri con disabilità ed i Passeggeri a mobilità ridotta per ogni operazione di acquisto, di cambio o di rimborso di un titolo di trasporto possono contattare Pronto Italo”* (in rosso l’integrazione);

- “Assistenza telefonica per le informazioni su accesso

*Per le informazioni relative alle condizioni di accessibilità dei Passeggeri*

*con disabilità o con ridotta mobilità e alla fruizione dei servizi di assistenza a bordo treno, NTV mette a disposizione il contact center di NTV al numero 060708 (“Pronto Italo”), oltre ai canali già elencati” (in rosso l’integrazione).*

### **Periodo di validità degli impegni proposti**

Gli Impegni nn. 1, 2, 3, 5, 6 e 7 saranno implementati entro 20 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni. Per scrupolo precisiamo che alle pagine web potrebbero essere apportate lievi modifiche nella impostazione grafica, ferma la struttura e il contenuto qui indicato.

Gli Impegni, con le modalità sopra specificate, verranno pubblicati sul sito entro 5 giorni dalla data di notificazione del provvedimento di accettazione degli Impegni.

Tutti gli Impegni avranno una durata indeterminata, con la sola eccezione dell’Impegno n. 4 che avrà una durata di 30 giorni dalla data di pubblicazione degli Impegni sul sito.

### **Allegati al formulario impegni:**

1. nuovo footer della home page con l’indicazione dei canali alternativi di vendita e assistenza, e loro costi.
2. nuova pagina illustrativa dei diversi canali di vendita e loro costi.
3. nuova pagina illustrativa dei diversi canali di vendita e loro costi riportante l’informativa menzionata nei riquadri “mouse over”.
4. nuova pagina Assistenza.
5. nuova pagina Assistenza riportante l’informativa menzionata nei riquadri “mouse over”.
6. nuovo modulo reclami (schermate successive, da 6.1 a 6.5).
7. nuova “sorry page” con l’indicazione dei canali alternativi per acquisto (e relativi costi).
8. format dell’email di conferma del reclamo.
9. pagina web con tracciatura dello stato di lavorazione del reclamo.
10. format di messaggio email automatico con avviso di indennizzo per ritardo all’arrivo in stazione.