



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 luglio 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 9 novembre 2016, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di Trenitalia S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 1° marzo 2017, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di IBM Italia S.p.A. e delle società da essa controllate;

VISTI i propri provvedimenti in data 7 febbraio 2017 e in data 5 aprile 2017, con ciascuno dei quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti tutti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Trenitalia S.p.A. (di seguito, anche “Trenitalia”), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è la principale impresa ferroviaria nazionale attiva nel trasporto passeggeri a media e lunga percorrenza, nel trasporto regionale e metropolitano e nel trasporto merci. In base al più aggiornato documento contabile disponibile, risulta che nell’esercizio 2016, Trenitalia ha conseguito ricavi pari a 4.858 milioni di euro¹.

2. Associazione di consumatori Federconsumatori in qualità di segnalante. L’associazione ha sede legale in Roma.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Trenitalia S.p.A. in riferimento alla mancata inclusione di talune soluzioni di viaggio dai risultati offerti in esito alla consultazione del sistema telematico di informazione, ricerca e acquisto di biglietti come predisposto dal professionista e accessibile alla clientela sul sito internet www.trenitalia.com, tramite App Trenitalia e presso le Emettitrici Self Service (di seguito anche ESS) nelle stazioni.

4. In particolare, dalle segnalazioni pervenute, anche attraverso l’Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, anche “ART”), nonché da numerose simulazioni svolte d’ufficio è emerso che la consultazione del sistema di ricerca sia sul sito aziendale – mediante la banca dati denominata “*tutti i treni*” prospettata di *default* – sia attraverso gli altri canali telematici di vendita (biglietterie automatiche e applicazioni per smartphone e tablet, App Trenitalia) non restituisce, in risposta alla richiesta per tratta/data/orario prescelti, alcune delle soluzioni di viaggio in atto disponibili nella circolazione ferroviaria.

Nello specifico, senza allertare i consumatori in merito alla limitazione - e anzi utilizzando, sul sito aziendale, una denominazione omnicomprensiva per la banca dati di ricerca (“*tutti i treni*”) – il sistema esclude sistematicamente quelle soluzioni che prevedono l’utilizzo di - o la combinazione con - treni regionali qualora l’orario di partenza coincida o sia sostanzialmente sovrapposto con alternative di viaggio costituite da,

¹ “Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2016” (Doc. 84.5 dell’indice del fascicolo istruttorio).

unicamente o in combinazione con, treni offerti “a mercato” (*i.e.* Freccie e Intercity).

Le alternative di viaggio omesse in “*tutti treni*” restano di assai disagiata rinvenimento sullo stesso sito aziendale occorrendo raffrontare i risultati derivanti dalla consultazione separata delle banche dati dedicate ai distinti servizi *Freccie* e *Regionali*; le stesse alternative omesse non sono, invece, in alcun modo conoscibili dai consumatori che accedano al motore orario tramite App o ESS.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, il 15 novembre 2016 è stato comunicato a Trenitalia S.p.A. – nel corso della visita ispettiva effettuata presso la sede legale del Vettore - che il 9 novembre 2016 è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS10578 nei confronti del professionista per possibile violazione degli artt. 20, 21, co. 1, lett b) e d), 22, 24 e 25 del Codice del Consumo².

La medesima comunicazione è stata inviata a Federconsumatori il 16 novembre 2017³.

6. Durante l'ispezione effettuata il 15 novembre 2016 presso la sede legale di Trenitalia, sono stati, altresì, acquisiti alcuni documenti in plico chiuso che è stato successivamente aperto presso gli uffici dell'Autorità alla presenza del professionista al fine della relativa acquisizione nel fascicolo istruttorio⁴.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio, allo scopo di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al 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 e relativa documentazione nonché ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

8. Trenitalia ha avuto accesso agli atti del fascicolo istruttorio in data 23 novembre 2016, 20 marzo e 19 aprile 2017⁵.

² Doc. 39 dell'indice del fascicolo istruttorio

³ Doc. 42 dell'indice del fascicolo istruttorio

⁴ Docc. 44 e dal 46 al 46.5 dell'indice del fascicolo istruttorio

⁵ Docc. 45.1, 47, 70, 71, 76 e 78 dell'indice del fascicolo istruttorio.

9. Il 5 dicembre 2016 sono pervenuti da parte del Vettore riscontri documentali accompagnati da prime note difensive⁶.

10. Il 9 marzo 2017 sono state effettuate contemporanee ispezioni presso alcune sedi, in Roma e Napoli, della società IBM Italia S.p.A. e di sue controllate⁷.

11. Il professionista ha presentato una prima proposta di impegni in data 23 dicembre 2016⁸, poi integrata il successivo 23 gennaio 2017. La versione consolidata prevedeva alcune misure rimediali da implementarsi a scadenze variabili, in un periodo compreso tra 15 giorni e dieci mesi successivi alla data di pubblicazione del provvedimento di eventuale accoglimento^{9*}.

12. Trenitalia è stata sentita in audizione il 6 febbraio 2017¹⁰.

13. Nell'adunanza del 7 febbraio 2017, l'Autorità ha deliberato – dandone comunicazione al professionista il successivo 10 febbraio 2017¹¹ - il rigetto di tali impegni per il prevalere dell'interesse all'accertamento dell'eventuale infrazione in considerazione della particolare rilevanza e gravità della condotta contestata: siccome afferente al sistema informatico di selezione ed acquisto di titoli di viaggio relativi all'integralità dell'offerta di servizi di trasporto ferroviario, l'infrazione risultava caratterizzata da un alto grado di offensività e suscettibile di incidere su un numero potenzialmente elevatissimo di consumatori.

14. Il 23 maggio 2017 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, come fissata al 12 giugno 2017¹².

15. Il 13 giugno 2017, è giunta la documentata memoria difensiva finale di Trenitalia¹³.

16. In pari data, è stato richiesto il parere di rispettiva competenza all'Autorità per le garanzie per le Comunicazioni (di seguito, anche "AGCOM") nonché all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito,

⁶ Docc. 48 e 50 dell'indice del fascicolo istruttorio

⁷ Docc. 64, 67, 69 e 69.1 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁸ Doc. 54 dell'indice del fascicolo istruttorio

⁹ La versione definitiva degli impegni presentati contemplava le misure che si riportano di seguito, in sintesi:
relativamente alle emittitrici self service e alla App Trenitalia, [omissis] (Doc. 57 dell'indice del procedimento istruttorio).

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

¹⁰ Doc. 61 dell'indice del fascicolo istruttorio

¹¹ Doc. 63 dell'indice del fascicolo istruttorio

¹² Docc. 81 e 82 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹³ Docc. dall'85 all'85.4 dell'indice del fascicolo istruttorio.

anche “ART”). Il parere dell’ART è pervenuto il 10 luglio 2017 mentre il parere reso da AGCOM è pervenuto il 13 luglio¹⁴.

2) *Le evidenze acquisite*¹⁵

2.1 *Le modalità telematiche di informazione e acquisto delle soluzioni di viaggio*

17. Per conoscere le soluzioni di viaggio disponibili su una certa tratta in un certo giorno e orario ed eventualmente acquistare il biglietto di trasporto ferroviario, senza recarsi in biglietteria o in una agenzia di viaggio, un consumatore può accedere al sistema telematico predisposto da Trenitalia mediante i cd. canali “diretti”. In particolare:

1) sul sito *internet aziendale* (www.trenitalia.it), la consultazione può essere attivata all’interno di una banca-dati distinta in tre sezioni: cliccando su quelle denominate *Frecce* e *Regionali* è possibile effettuare una ricerca circoscritta, rispettivamente, agli omonimi servizi ferroviari mentre, cliccando l’opzione denominata - senza alcun’altra specifica - “*tutti i treni*”, vengono restituite soluzioni cd. “miste”, comprensive di treni e combinazioni di treni (per tratte caratterizzate da cambi) di diversa tipologia¹⁶. A partire dal 2015 l’opzione “*tutti i treni*” è proposta di *default* alla clientela che accedesse al motore orario del sito aziendale.

¹⁴ Per il parere di ART, vedansi i docc. 86 e 89; per il parere di AGCOM, vedansi i docc. 87 e 90 del medesimo indice.

¹⁵ Le complessive risultanze acquisite nella presente istruttoria derivano da: i) le varie segnalazioni pervenute da parte di consumatori, Federconsumatori ed ART; ii) acquisizioni e simulazioni d’ufficio di cui ai verbali in data 21 ottobre e 23 novembre 2016, 4 gennaio 2017; iii) i documenti acquisiti nel corso dei distinti accertamenti ispettivi svoltisi, il 15 novembre 2015, presso la sede legale del professionista – con relativa prosecuzione in data 21 novembre 2016 presso gli uffici dell’Autorità - nonché, il 9 marzo 2017, presso la sede operativa di IBM Italia Spa in Roma, società affidataria dell’attività di progettazione, implementazione e gestione del sistema informativo rivolto alla clientela, cd. “P.I.C.O.”; iv) i vari riscontri, memorie e allegazioni pervenuti, a partire dal 5 dicembre 2016 e fino al 13 giugno 2017 da parte del professionista; v) il verbale dell’ audizione svoltasi il 6 febbraio 2017 presso gli uffici dell’Autorità.

¹⁶ Frecce (Frecciarossa, Frecciargento, Frecciabianca), Intercity, Regionali, treni notturni ed internazionali.

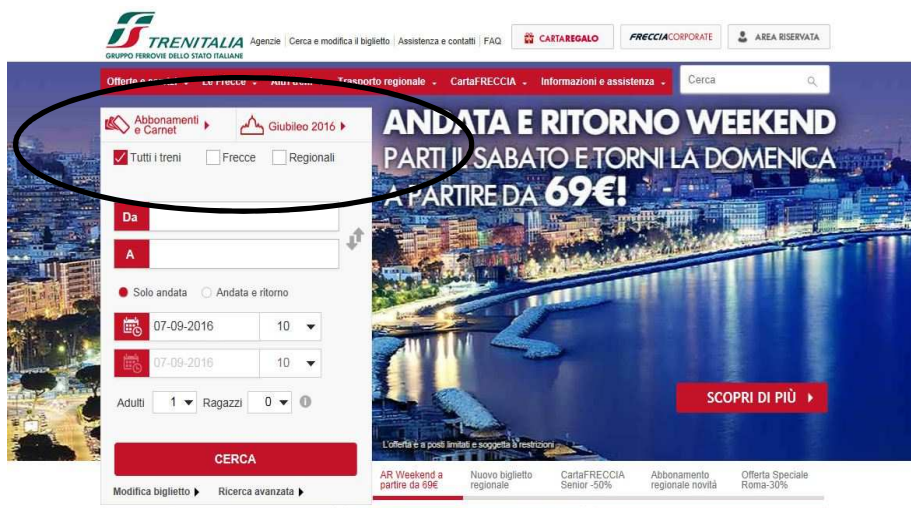


Fig. 1

La schermata che appare dopo il lancio della ricerca impostata dall'utente, riporta l'insieme delle soluzioni di viaggio proposte al consumatore con l'orario di partenza e di arrivo, il tempo del viaggio, il numero di cambi, la tipologia e il codice dei treni offerti nonché il prezzo di acquisto.

Essa, inoltre, reca, in basso, un *link* – senza alcun'altra specifica – denominato “*altre soluzioni*”: solo cliccando su di esso, il sistema propone un numero, variabile, di soluzioni aggiuntive a quelle già presentate nella ricerca precedente (cd. “*standard*”).

Partenza	Arrivo	Tempo	Cambi	Treni	Prezzo
Roma Termini 10:05	Rimini 14:01	3h 56'	1	Frecciarossa 1000 9572 Regionale Veloce 2127	da 34,75 €
Roma Termini 11:20	Rimini 15:08	3h 48'	1	Frecciarossa 1000 9526 Intercity 609	da 39,00 €
Roma Termini 11:30	Rimini 15:01	3h 31'	1	Frecciarossa 1000 9624 Regionale Veloce 11539	da 39,75 €
Roma Termini 11:58	Rimini 17:55	5h 57'	2	Regionale Veloce 2482 Regionale 21692 Regionale Veloce 2136	da 22,45 €
Roma Termini 12:30	Rimini 16:01	3h 31'	1	Frecciarossa 9628 Regionale Veloce 2129	da 34,75 €

Altre soluzioni

Fig. 2

2) la ricerca di soluzioni di viaggio effettuata presso le *emittitrici self service* (ESS) dislocate nelle 3000 stazioni italiane¹⁷ restituisce, per la *query* impostata dall'utente, una sola serie di proposte non essendo, in tali canali, predisposte banche dati distinte per servizio ferroviario.

3) anche la consultazione del motore orario attraverso l'applicazione per *smartphone* e *tablet* (app Trenitalia), disponibile per *iPhone*, *iPad* e dispositivi *Android*, non consente ricerche circoscritte per tipologia di treno, offrendo, alla specifica richiesta dell'utente, un solo ventaglio di soluzioni miste, dirette o con cambi.

2.2 Canali d'acquisto, volume e valore delle vendite di biglietti nei canali telematici per il periodo 2012-2016.

18. Nel periodo 2012-2016 i canali di vendita telematici hanno registrato una costante e rapida crescita in termini di numero di biglietti venduti e di ricavi a discapito delle biglietterie "fisiche" tradizionali.

In particolare, il numero di biglietti venduti attraverso tali canali è più che raddoppiato¹⁸, superando i [70-80] milioni nel 2016, mentre il peso delle vendite attraverso i canali telematici è passato dal [30-40]% del 2012 al [40-50]% del novembre 2015, a fronte di una riduzione del peso delle biglietterie fisiche dal [30-40]% al [20-30]%¹⁹.

Tale crescita è destinata a continuare. Infatti, nelle linee programmatiche individuate per il 2016, Trenitalia evidenziava l'intenzione di "*consolidare il ruolo di principale canale di vendita e contatto*" di Internet e dei "Nuovi Canali", nonché di "*aumentare la penetrazione dell'App ed [omissis]*"²⁰.

19. Per ciò che concerne il peso relativo dei diversi canali telematici²¹, il canale più importante è quello delle ESS (circa [60-70]% nel 2016, a fronte del [60-70]% circa del 2012), attraverso le quali vengono acquistati soprattutto biglietti per treni regionali. Il [30-40]% circa dei biglietti venduti telematicamente sono acquistati attraverso il sito aziendale; i biglietti per le *Frecce* sono acquistati prevalentemente attraverso questo canale. Poco più del [0-5]% dei biglietti è acquistata attraverso la App per *smartphone*.

¹⁷ Doc. 48 dell'indice del fascicolo istruttorio (pag. 5).

¹⁸ Doc 48 dell'indice del fascicolo istruttorio. Le vendite attraverso ESS sono aumentate del [80-90]%, quelle attraverso il sito Internet del [100-120]%, mentre il numero di biglietti venduti attraverso la App è cresciuto esponenzialmente, più che [omissis] tra il 2012 e il 2016.

¹⁹ Doc. 84.1.247 dell'indice del fascicolo istruttorio (doc. 247 dell'indice ispettivo Trenitalia).

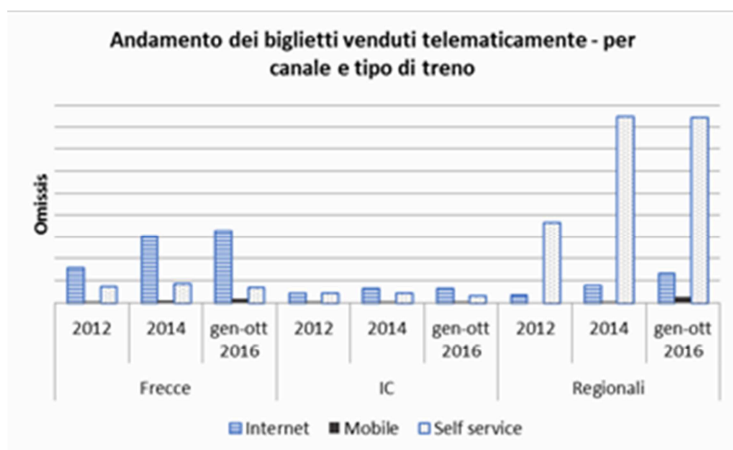
²⁰ Doc. 84.1.2 dell'indice del fascicolo istruttorio (doc. 2 dell'indice ispettivo Trenitalia).

²¹ Docc. 48 e 84.1.247 dell'indice del fascicolo istruttorio (doc. 247 dell'indice ispettivo Trenitalia).

20. Il grafico seguente riporta l'andamento delle vendite di biglietti per via telematica per tipologia di treno e di canale telematico.

Elaborazioni su dati Trenitalia (cfr. doc. 48)

Immagine da riprodurre nella versione da pubblicare



Elaborazioni su dati Trenitalia (cfr. doc. 48)

2.3 *L'omessa o parziale prospettazione delle soluzioni di viaggio afferenti al trasporto regionale nei canali telematici di ricerca*

a) le segnalazioni

21. Nel periodo 2011-2017, anche successivamente all'avvio del presente procedimento²², sono pervenute svariate richieste di intervento da parte di consumatori e dell'associazione consumeristica Federconsumatori²³, alcune delle quali trasmesse, per i profili di competenza, dall'Autorità di Regolazione per i Trasporti²⁴. I denunciati hanno lamentato l'omessa o parziale visualizzazione – in seno ai predetti canali telematici di ricerca e acquisto - di soluzioni di viaggio relative a treni regionali, più economici, rispetto alle proposte di treni “*a mercato*”, ivi invece integralmente riportate e ordinariamente più costose.

22. In particolare, effettuando una ricerca attraverso l'opzione preselezionata “*Tutti i treni*” sulla *homepage* del sito aziendale, dal risultato vengono omesse alcune soluzioni di viaggio con treni regionali, che risultano, invece, disponibili in corrispondenza dei medesimi dati di ricerca – tratta/data/ora – consultando la distinta opzione “*Regionali*”²⁵.

23. Del pari, effettuando l'interrogazione tramite *App Trenitalia*, vengono restituite opzioni di viaggio parziali a causa dell'omessa o ridotta visualizzazione di treni regionali rispetto al complesso delle soluzioni effettivamente disponibili in corrispondenza dei dati immessi²⁶ nonché per via della mancata prospettazione di tariffe scontate accessibili, invece, effettuando la stessa ricerca sul sito aziendale²⁷.

24. Analoghe criticità caratterizzano l'acquisto dei biglietti presso le emittitrici *self service* di stazione (ESS): oltre all'assenza di una distinta sezione di ricerca dedicata ai treni regionali, l'esito della selezione lanciata su tali canali non restituisce l'integralità delle soluzioni di viaggio, risultando, in particolare, omissiva di alcune opzioni relative proprio a convogli onerati di pubblico servizio.

25. Inoltre, la visualizzazione di ulteriori soluzioni regionali – in atto esistenti – e rende possibile solo quando i consumatori, scomponendo

²² Docc. 43, dal 51 al 53, 56, 60, da 72 a 73, da 79 a 80.1 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²³ Docc. 1, 3, 4, 7, 9, 10, 12, dal 14 al 24, dal 26 al 33, dal 35 al 35.1, dal 51 al 53, 56, 60, dal 72 al 73, dal 79 all' 80.1 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²⁴ Docc. 27, 28, 29 e 33 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²⁵ Per esempio, per la tratta Bologna – Firenze, la sezione Tutti i treni del sito mostrerebbe solo 9 delle 22 soluzioni di viaggio disponibili con treni regionali, visualizzabili nella sezione Regionali del sito. (Doc. 30 dell'indice del fascicolo istruttorio).

²⁶ Un consumatore lamenta che il sistema di acquisto sull'*App* avrebbe consentito di acquistare, sulla tratta Brescia – San Martino Buonalbergo (Verona), esclusivamente soluzioni che prevedono parte del viaggio con treni freccia bianca e non quelle più economiche con treni regionali. (Doc. 16 dell'indice del fascicolo istruttorio)

²⁷ Segnalazione pervenuta, tramite ART, il 22 ottobre 2015 (doc 28 dell'indice del fascicolo istruttorio)

l'intero percorso desiderato, selezionino separatamente le tratte di interesse per procedere, quindi, all'acquisto di biglietti distinti, in tal modo, tuttavia, sostenendo un esborso complessivamente maggiore rispetto a quello in ipotesi dovuto per un biglietto unitario per l'intero percorso, come accessibile presso le biglietterie tradizionali con personale Trenitalia²⁸.

b) Le rilevazioni d'ufficio sul sito aziendale

26. Sia in fase preistruttoria che nel corso del procedimento sono state effettuate numerose rilevazioni d'ufficio delle proposte ottenibili lanciando la ricerca di soluzioni di viaggio sull'intera rete ferroviaria nazionale, attraverso l'opzione "tutti i treni" del sito aziendale nonché mediante la App Trenitalia. I risultati di tali ricerche sono stati, quindi comparati con quelli ottenuti – in riferimento alla medesima query – dalla consultazione delle distinte banche-dati riservate alle "Freccie" e ai "Regionali" sul sito aziendale.

Da tali simulazioni emerge che, su diverse tratte²⁹, l'insieme delle proposte restituite in "tutti i treni" difetta di alcune soluzioni di viaggio corrispondenti a treni regionali, mentre le *Freccie* risultano, invece, proposte nella stessa quantità e frequenza indicate anche nell'omonima banca dati³⁰.

²⁸ Per esempio, con denuncia pervenuta il 28 luglio 2016 (doc. 31 dell'indice del fascicolo istruttorio) un consumatore lamenta, in riferimento alla tratta Roma Termini – Pozzuoli Solfatara (Napoli) che le biglietterie self-service consentirebbero l'acquisto esclusivamente delle soluzioni di viaggio con treni freccia rossa e intercitty via Napoli Centrale ad un prezzo di circa 40 euro, omettendo invece la soluzione con treni regionali e cambio a Villa Literno (Caserta) dal costo di circa 11 euro a fronte di un tempo di percorrenza superiore di circa 30 minuti; il consumatore, conoscendo l'itinerario alternativo, sarebbe riuscito ad acquistarlo mediante l'acquisto alle biglietterie self-service di due biglietti distinti per le due tratte, pagando un costo maggiore di quello che avrebbe speso acquistando il biglietto in un'unica soluzione. Una simile problematica è stata riscontrata sulla tratta Milano – Padova, per la quale le ESS non avrebbero restituito le soluzioni di viaggio con treni regionali tra Milano e Padova con cambio a Verona (note al consumatore in quanto frequentatore abituale della tratta), ma solo soluzioni con treni ad alta velocità e cambio a Bologna (segnalazione giunta il 4 giugno 2015 per il tramite dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti/ART (doc. 27 dell'indice del fascicolo istruttorio); la soluzione di viaggio desiderata è stata acquistata mediante due diversi biglietti, uno per la tratta Padova – Verona e un altro per la Verona – Milano, ad un prezzo superiore rispetto a quello di un unico biglietto.

²⁹ Ancona – Milano, Bologna – Camposampiero (PD), Bologna – Firenze, Bologna – Pordenone, Faenza – Brescia, Milano – Ancona, Milano – Padova, Milano – Venezia, Milano – Verona, Verona – Venezia, Pescara – Padova, Rimini – Torino, Roma – La Spezia, Roma – Salerno, Treviso – Verona, Venezia – Milano, Torino – Milano, Padova – San Donà di Piave, Brescia – San Martino Buon Albergo (VR), Foggia – Brindisi, Roma – Siena, Trento – Padova.

³⁰ Ad esempio, per la tratta Torino (tutte le stazioni) – Milano (tutte le stazioni) il sistema consente l'acquisto di 30 regionali nell'apposita sezione del sito. Tuttavia, nella sezione Tutti i treni risultano acquistabili solo 20 soluzioni di viaggio con treni regionali. Viceversa, nella sezione Tutti i treni sono acquistabili tutte le soluzioni con treni ad alta velocità che collegano i due capoluoghi, reperibili nella sezione Freccie. Inoltre, anche in relazione al percorso di ritorno Milano (tutte le stazioni) – Torino (tutte le stazioni), nella sezione tutti i treni, risultano omesse 11 soluzioni di viaggio con treni regionali delle 31 presenti nella banca dati "regionali" (rilevazioni d'ufficio in data 2 novembre 2016). Le rilevazioni sono

27. L’omissione riguarda soluzioni di viaggio comunque realisticamente utilizzabili dai consumatori in alternativa a quelle proposte in “tutti i treni”: oltre a quelle che hanno durata superiore alle Freccie, vengono, altresì, tralasciate anche soluzioni con treni regionali aventi orario di partenza e durata complessiva pressoché sovrapponibili con le offerte dei servizi AV. Inoltre, su alcune tratte vengono escluse tutte le soluzioni con regionali, se caratterizzate da un cambio.

Ad esempio, confrontando le ricerche in “Tutti i treni” e “Regionali” per la tratta Padova – San Donà di Piave³¹ si ottengono i seguenti risultati:

The figure displays two side-by-side screenshots of the Italian railway website's search results for the route Padova - San Donà di Piave. Both screenshots show a table of train options with columns for departure/arrival times, train numbers, and prices. The left screenshot is for 'Regionali' and the right is for 'Tutti i treni'. In the 'Regionali' view, several options are circled in red, highlighting specific train services. In the 'Tutti i treni' view, more options are visible, including high-speed services like Frecciarossa.

Partenza	Arrivo	Durata	Treno	Offerta	Prezzo
09:21 Padova	10:16 S. Donà Di Piave-Jesolo	00:55	Regionale Veloce 2711	Ordinaria	a partire da 6,00 €
09:51 Padova	10:57 S. Donà Di Piave-Jesolo	01:06	Regionale Veloce 2226	Ordinaria	a partire da 6,00 €
10:21 Padova	11:16 S. Donà Di Piave-Jesolo	00:55	Regionale Veloce 2715	Ordinaria	a partire da 6,00 €
11:49 Padova	13:16 S. Donà Di Piave-Jesolo	01:27	Regionale 20785	Ordinaria	a partire da 6,00 €
12:49 Padova	14:16 S. Donà Di Piave-Jesolo	01:27	Regionale 20787	Ordinaria	a partire da 6,00 €
13:47 Padova	14:57 S. Donà Di Piave-Jesolo	01:10	Regionale Veloce 2232	Ordinaria	a partire da 6,00 €
14:21 Padova	15:16 S. Donà Di Piave-Jesolo	00:55	Regionale Veloce 2717	Ordinaria	a partire da 6,00 €

Fig. 3

state effettuate confrontando tra loro le sezioni del sito Tutti i treni, Regionali e Freccie prendendo in considerazioni le combinazioni possibili in un’intera giornata (0-24). Docc. da 36 a 36.2 nonché 55 e 55.1 dell’indice del fascicolo istruttorio.

³¹ Doc. 55.1.

A paragone con la banca dati “Regionale”, l’insieme dei risultati restituito dall’interrogazione effettuata in “*Tutti i treni*” esclude dalla visualizzazione combinazioni con treni regionali, di costo assai più contenuto e, altresì, aventi un tempo di percorrenza di poco superiore (da 7’-10’ fino a 20’) a quello delle soluzioni composte da Freccia + Regionale³².

28. L’omissione di soluzioni di viaggio con treni regionali, all’esito della ricerca in “*Tutti i treni*”, appare circostanza non episodica bensì del tutto ordinaria laddove, per la stessa tratta e orario, esistano, al contempo, combinazioni Regionale + Freccia.

Ad esempio, per la tratta **Treviso – Verona**³³, la ricerca “*Tutti i treni*” riporta la seguente soluzione che prevede la coppia treno regionale +Freccia:

*Treviso Centrale 12:54 Venezia Mestre 13:18 Regionale
Veloce 2861
Venezia Mestre 13:32 Verona Porta Nuova 14:30 Frecciabianca
8716*
durata viaggio 1h 36’

mentre omette la soluzione composta da due treni regionali:

*Treviso Centrale 12:54 Venezia Mestre 13:18 Regionale
Veloce 2861
Venezia Mestre 13:24 Verona Porta Nuova 14:39 Regionale
Veloce 2712*
durata viaggio 1h 45’

Tale situazione si ripete con le combinazioni RV/RV delle 13:54, 14:54, 17:54, che non sono mostrate nell’insieme delle soluzioni restituite da “*Tutti i treni*”, che contiene, al loro posto, le soluzioni RV/Frecciabianca che impiegano solo 9 minuti in meno³⁴.

29. Simili omissioni si riscontrano su tratte che collegano piccoli centri a grandi città e che prevedono un cambio: in tali casi, la ricerca in “*Tutti i*

³² Dal prospetto sub fig. 3 emerge, ad. es, che in “*Tutti i treni*” manca la soluzione di viaggio con partenza alle ore 9.51 e arrivo alle 10.57 (al costo di 6 euro), mentre viene mostrata quella con identico orario di partenza (con lo stesso regionale) e arrivo alle ore 10.45 (appena 12 minuti prima) nonostante il prezzo sia quasi triplicato (a partire da 17,35 euro in classe Base).

³³ Cfr. doc. 36.2 (rilevazioni dal n. 132 al n. 144) dell’indice del fascicolo istruttorio. L’anomalia in esame su tale tratta era stata oggetto di una segnalazione da parte della Regione Veneto a Trenitalia nel luglio 2014 (Documento 84.3.10 dell’indice del fascicolo istruttorio (doc. 10 dell’indice ispettivo Trenitalia).

³⁴ Il tempo di interscambio di 6 minuti per la soluzione con soli treni regionali è superiore al minimo previsto per queste stazioni (5 minuti). Cfr. infra.

treni” esclude costantemente le combinazioni di treni regionali – restituite invece nell’omonima banca dati dedicata - laddove esistano alternative di viaggio che prevedano un cambio tra Freccia e Regionale.

30. Ciò accade anche quando il tempo di viaggio indicato per le distinte combinazioni varia solo di poco, rendendo, pertanto, realisticamente sovrapponibili, per molti viaggiatori, le soluzioni Freccia/Regionale a Regionale/Regionale. Per es, in riferimento al percorso Brescia – San Martino Buonalbergo (VR), la ricerca in “*Tutti i treni*” omette le combinazioni regionale/regionale che, pur arrivando alla stessa ora della combinazione Freccia/Regionale – invece, visualizzabile - hanno un tempo di percorrenza superiore di circa 20’ ma un prezzo notevolmente inferiore³⁵.

Sulla Bologna-Camposanpiero (PD), risultano escluse dal risultato della ricerca con l’opzione “*Tutti i treni*” diverse combinazioni di Regionali Veloci, vengono restituite tutte le combinazioni FrecciaBianca/Regionale veloce, nonostante le differenze di durata del viaggio siano comprese tra 17’ e 35’ (per un viaggio di almeno 2 ore e 20’)³⁶.

31. Le simulazioni effettuate mostrano inoltre che su alcune tratte (p.es. Milano – Padova, Bologna – Firenze, Brindisi – Foggia) l’opzione “*tutti i treni*” di fatto esclude tutte le soluzioni con regionali, in quanto caratterizzate da un cambio, mentre le soluzioni con Freccie sono tutte dirette³⁷.

2.4 Il funzionamento del motore di ricerca delle soluzioni di viaggio accessibile ai consumatori nei canali telematici di vendita

Natura, implementazione, applicazione

32. Come dichiarato a verbale dai dipendenti di Trenitalia durante l’ispezione³⁸, il sistema di ricerca e offerta delle soluzioni di viaggio alla clientela (*motore o solutore orario*) è parte della piattaforma informatica P.I.C.O. sviluppata da IBM che, si è aggiudicata la gara del 2008 per lo

³⁵ Ad esempio, la ricerca “*Tutti i treni*” consente di visualizzare la soluzione di viaggio con un treno regionale ed un treno Frecciabianca, partenza alle 9.53 ed arrivo alle 10.52 (prezzo a partire da 19,25 euro) ma non quella con due treni regionali, con partenza alle ore 9.35 ed arrivo alle 10.52 (7,75 euro). Cfr. doc. 55.1 (rilevazioni nn. 207 e 208) dell’indice del fascicolo istruttorio.

³⁶ Doc. 36.2. dell’indice del fascicolo istruttorio. Un simile fenomeno si riscontra sulla Trento – Padova e sulla Foggia – Brindisi (qui in relazione alla esclusione di una combinazione in sovrapposizione alla combinazione IC/Regionale presentata) (cfr. doc. 55.1 dell’indice del fascicolo istruttorio).

³⁷ Cfr. docc. 36.2 e 55.1. dell’indice del fascicolo istruttorio

³⁸ All. 3 al verbale ispettivo (doc. 41 dell’indice del fascicolo istruttorio) .

sviluppo di un sistema sostitutivo della piattaforma SIPAX, già in uso, e rispondente alle specifiche contenute nel capitolato tecnico allegato al bando.

33. La migrazione dal precedente sistema SIPAX al nuovo P.I.C.O. è avvenuta progressivamente interessando, dapprima, il sito aziendale - nel 2011 e limitatamente alla vendita delle Freccie - e poi fino a concludersi, nel 2015, con l'adeguamento delle Emittitrici e delle App in relazione alla vendita di tutti i vari tipi di servizi ferroviari³⁹.

34. Dopo l'aggiudicazione della gara, un team misto IT/business Trenitalia ed IBM ha curato una prima fase di "progettazione esecutiva" del P.I.C.O, nella quale sono state inserite le "istruzioni" - individuate dalle divisioni passeggeri [omissis] del Vettore - *"al fine di definire i criteri da privilegiare per proporre le soluzioni di viaggio ai consumatori"*.

Attualmente, è la Direzione [omissis] ad occuparsi dei sistemi informatici a disposizione dell'utenza svolgendo *"un ruolo di interfaccia tra le Direzioni commerciali Passeggeri - che formulano richieste di funzionalità/implementazione, nelle quali sono definite le specifiche che le funzionalità devono soddisfare - e i fornitori che materialmente realizzano il sistema telematico"*⁴⁰.

35. Ad oggi, per la elaborazione e proposta alla clientela delle soluzioni di viaggio, Trenitalia utilizza il motore orario [omissis] in tutti indistintamente i canali di vendita, non soltanto quelli *diretti*, qui specificamente attenzionati, (sito, app, emittitrici) ma anche quelli *intermediati* (biglietterie, agenzie, call center, altri *PVT- Punti Vendita Trenitalia*, per es, le tabaccherie).

³⁹ Trenitalia conferma di aver adottato in precedenza una diversa piattaforma - SIPAX – la quale postulava l'esistenza e l'interazione di sistemi distinti al fine di svolgere le diverse funzionalità di supporto alla vendita. La migrazione verso il P.I.C.O. si sarebbe resa necessaria allo scopo di superare i disallineamenti che venivano talvolta a crearsi tra tali sistemi: la nuova piattaforma consente, infatti, strutturalmente, l'integrazione tra sistemi e canali di vendita diversi in un'unica architettura di servizi e- grazie alla modalità centralizzata – rende disponibili, contemporaneamente e in modo omogeneo, le stesse funzionalità e gli stessi prodotti/offerte su diversi canali, eliminando il rischio di difformità.

Il passaggio dal SIPAX al PICO è stato graduale ed ha previsto un periodo di parallelismo tra le due piattaforme.

Il sito aziendale, lanciato nel 2001, è stato successivamente integrato con le funzionalità del SIPAX fino al 2011. Nel frattempo – a partire dal 2010 - è stato attivato anche il canale di vendita on line riservato solo alle Freccie.

Dal 2012 la vendita on line è stata estesa anche alle altre tipologie di servizi ferroviari.

Il 20.3.12 è stata completata la migrazione del sistema di vendita internet a PICO.

L'adeguamento delle Emittitrici self service al PICO è avvenuto con una migrazione iniziata nel novembre 2014 e conclusa nel gennaio 2015. Sulla App Trenitalia dapprima (settembre 2009) è stato offerto solo un servizio informativo; dal 2011, invece, è stata implementata la funzionalità di vendita e dal 2012 è stato possibile comprare sulla App anche i servizi regionali. Anche per la App il passaggio definitivo al PICO è avvenuto solo nel 2015 (Doc. 48 dell'indice del fascicolo istruttorio).

⁴⁰All. 3 al verbale ispettivo (doc. 41 dell'indice del fascicolo istruttorio) .

In particolare, sul sito aziendale, il motore si attiva dietro interrogazione dell'utente – che inserisce tratta, data e orario di interesse -su una delle tre banche dati accessibili dalla homepage “Frece”, “Regionali” e “Tutti i treni”⁴¹.

Articolazione e funzionamento del motore orario

36. Il motore orario fornisce, in risposta ad una interrogazione del cliente relativa ad una certa coppia *origine-destinazione* e ad una certa fascia oraria, alcune soluzioni di viaggio.

In estrema sintesi, il motore di ricerca, mediante gli algoritmi sottostanti, è stato congegnato in modo da restituire all'utente la soluzione di viaggio *più rapida* e non invece quella più economica, all'esito dell'articolata combinazione dei vari parametri preimpostati.

37. Secondo le impostazioni date, qualora treni di diversa qualità (Frece, IC e Regionali) dovessero sovrapporsi, nell'ambito del lasso temporale considerato, a causa di tempi di percorrenza simili, all'utente vengono proposte unicamente le soluzioni più veloci e sono escluse dalla visualizzazione le meno rapide, ordinariamente coincidenti con treni o combinazioni di treni regionali. In particolare, *“i criteri di selezione verificano separatamente e sequenzialmente i treni disponibili sulla base del tempo di percorrenza, della presenza di cambi e della disponibilità di posti. In particolare, il sistema è stato costruito in modo da non tenere conto dei prezzi nella costruzione delle soluzioni di viaggio da proporre. Il sistema seleziona le soluzioni di viaggio innanzitutto sulla base della durata del viaggio, mostrando esclusivamente le soluzioni caratterizzate da un tempo di percorrenza inferiore in caso di competizione tra treni AV, IC e regionali che partano entro un certo lasso di tempo. In caso di soluzioni con tempo di percorrenza simile, viene selezionata e mostrata soltanto la soluzione senza cambi o con il minor numero di cambi”*.⁴²

38. Andando nel dettaglio, è emerso⁴³ che il motore di ricerca attualmente in uso combina due tipologie di algoritmi, volti alla ricerca del percorso più

⁴¹ L'attuale configurazione delle opzioni di ricerca sul sito – tripartita in Frece, Regionali e Tutti i treni - è stata introdotta nel 2013 e Tutti i Treni risulta impostata di default, al momento del primo accesso sulla homepage, a far tempo dal 2015.

⁴² All. 3 al verbale ispettivo (doc. 41 dell'indice del fascicolo istruttorio) .

⁴³ Il dettaglio del funzionamento del motore orario emerge da documento tecnico (doc. 46.5 dell'indice del fascicolo istruttorio). Il documento, assieme ad alcuni documenti relativi alla progettazione esecutiva del P.I.C.O., è stato acquisito in ispezione in plico chiuso e poi “aperto” successivamente in Autorità avanti ai rappresentanti di Trenitalia. Proprio nell'occasione, il Responsabile della Direzione [omissis] della società,

breve in termini di tempo nonché della soluzione meno onerosa in termini di tempi di attesa e tempi di cambio treno.

39. L'identificazione delle soluzioni di viaggio passa attraverso alcune fasi nel corso delle quali, vengono identificati i percorsi e determinate le soluzioni di viaggio che abbiano i mezzi di trasporto che le soddisfano e che offrano i servizi richiesti.

Ad ogni soluzione possibile viene assegnato “un peso” (che è funzione della distanza percorsa, del tempo medio impiegato e del numero di cambi necessari a coprire il percorso).

Quindi, viene definito un *ranking* tra le soluzioni che poi vengono filtrate in base ad una soglia calcolata rispetto al valore medio dei pesi di tutte le soluzioni trovate.

40. Il ciclo base di funzionamento del motore orario può essere descritto sinteticamente come segue:

i) **Impostazione del problema:** l'utente immette i dati di interesse (origine/destinazione; ora di partenza minima, altri eventuali filtri);

ii) **Taratura della rete:** [omissis];

iii) **Identificazione dei percorsi minimi** che, sulla rete, collegano origine e destinazione;

iv) **Ricerca percorsi possibili** a partire da quelli a “costo minimo” (in termini di durata/cambi). In tale fase, l'algoritmo è pre-impostato nel senso di limitare a [omissis], il numero dei percorsi possibili su cui poi basare la successiva ricerca delle soluzioni di viaggio⁴⁴.

v) **Determinazione delle soluzioni.** Sulla base dei percorsi come sopra calcolati e tenendo conto dei collegamenti disponibili e dei vincoli registrati durante l'impostazione del problema, sono individuate “le soluzioni che tendono a ridurre al minimo il tempo di percorrenza”.

vi) **Competizione delle soluzioni.** Le soluzioni trovate nella fase precedente vengono alternativamente selezionate e confrontate seguendo regole predefinite, dette “criteri di competizione”. Tali regole sono molteplici e reciprocamente interattive (ossia possono venire usati contemporaneamente più criteri per confrontare due soluzioni). Le regole includono sia *criteri di preferenza* sia *criteri di protezione* (che tendono, cioè, a *preferire* oppure a *conservare* una soluzione rispetto ad un'altra). Al termine del ciclo di competizione, le soluzioni più convincenti vengono

ha illustrato e fornito alcuni chiarimenti sull'articolazione del motore orario. (Doc. ⁴⁶ dell'indice del fascicolo istruttorio).

⁴⁴ [omissis].

marcate come “candidate”, mentre le altre sono momentaneamente “accantonate”.

vii) **Validazione delle soluzioni.** Ciascuna delle soluzioni emergenti come “candidate” dalla fase precedente, viene sottoposta ad alcuni *criteri di validazione*, volti ad eliminare soluzioni non convenienti o non consistenti con le richieste dell’utente. In questa fase, tuttavia, potrebbero essere “ripescate”, alcune soluzioni “momentaneamente accantonate” nello step precedente;

viii) **Restituzione delle soluzioni all’utente.** Quelle che superano, in tal modo, la fase di validazione vengono restituite all’utente “*per essere processate in modo da determinarne la vendibilità e l’insieme dei servizi disponibili*”.

41. In riferimento alle fasi di *competizione* e *validazione*, i criteri – o *regole* - ivi utilizzati per affinare progressivamente la ricerca delle soluzioni di viaggio appaiono particolarmente significativi, in quanto – per come emerge, allo stato – è proprio a causa dell’ applicazione combinata degli stessi (soprattutto di alcuni) che la gamma delle proposte offerte all’utente finale viene limitata escludendo dalla visualizzazione finale all’utente alcuni treni (o combinazioni di treni) regionali. Se ne dà, di seguito, una specifica descrizione.

I criteri di competizione

42. I Criteri di competizione⁴⁵ sono:

- 1) *Criterio di protezione*: vengono protette tutte le soluzioni composte da un’unica tratta diretta;
- 2) *Criterio di esclusione*: vengono scartate tutte le soluzioni che necessitano di un tempo di interscambio inferiore a [omissis]⁴⁶
- 3) *Criterio base di competizione per soluzioni simili*: (le soluzioni vengono ordinate e selezionate in base al numero di cambi, alla durata delle soluzioni, alla tipologia dei treni e alla distanza chilometrica percorsa) **in presenza di soluzioni simili (ossia tratte in comune) vengono preferite le soluzioni con meno cambi; a parità di numero di cambi, il sistema privilegia le soluzioni più rapide.**
- 4) *Criterio di qualità*: in assenza di specifiche indicate dall’utente (per es, il filtro “regionali”), vengono preferite le soluzioni con treni di qualità superiore;

⁴⁵ Doc 46.5 dell’indice del fascicolo istruttorio.

⁴⁶ [omissis].

5) **Criterio di sovrapposizione**: se due soluzioni si sovrappongono da un punto di vista temporale, viene preferita la più rapida. Due soluzioni, sono, di norma, considerate sovrapposte quando rientrano nella stessa finestra temporale pari a 15 min. (tale finestra temporale di sovrapposizione viene ridotta a 5 min qualora si clicchi sul pulsante “altre soluzioni”, in calce alla pagina web del motore orario, attivando il [omissis] di cui si dirà meglio più avanti)

6) **Criterio di** [omissis].

43. I suddetti criteri “**base**” e di “**sovrapposizione**” sono quelli “*principali per la selezione delle soluzioni di viaggio combinate (ovvero con più servizi)*” ed il secondo si applica sulle soluzioni emerse dopo l’applicazione del primo.

44. Il modo in cui l’applicazione di tali due ultimi criteri preimpostati nel sistema possano concretamente “condizionare” la presentazione delle soluzioni di viaggio al passeggero che effettui la ricerca sul motore orario – nel senso di escludere la visualizzazione di combinazioni di soli treni regionali pur compresenti, nello stesso percorso e lasso temporale considerati, a treni *più rapidi, con meno cambi e di maggiore qualità* (ossia, le Freccie) - appare con una grande evidenza, oltre che nei risultati ottenuti con le simulazioni *supra* illustrate⁴⁷ anche nelle seguenti simulazioni effettuate su tratte già attenzionate in passato da Trenitalia - a causa di reclami o all’esito di verifiche interne - proprio a causa di tale “anomalia” del sistema.

45. Si tratta, ad es, della tratta **S. Bonifacio (Vr) – Milano**⁴⁸, per la quale la ricerca in “*Tutti i treni*” riporta la seguente soluzione:

San Bonifacio 19:14 Verona Porta Nuova 19:39 Reg.
Veloce 2726

Verona Porta Nuova 20:02 Milano Centrale 21:15
Frecciarossa 9758

durata viaggio 2h 01’

mentre omette la soluzione che combina il primo regionale veloce ad un altro treno regionale:

San Bonifacio 19:14 Verona Porta Nuova 19:39 Reg.
Veloce 2726

⁴⁷ Ossia, Padova-San Donà di Piave, Treviso-Verona, Bologna Padova e Brescia-San Martino Buonalbergo.

⁴⁸ La segnalazione sulla tratta San Bonifacio – Milano era stata oggetto di segnalazione interna alla Società già nel settembre 2013. Doc. 84.1.25 dell’indice del fascicolo istruttorio (Doc. 25 dell’indice ispettivo Trenitalia).

Verona Porta Nuova 19:45

Milano Centrale 21:35

Regionale 2028

durata viaggio 2h 21'

In riferimento al percorso **Piacenza – Pavia**⁴⁹, il prospetto seguente, illustra le varie soluzioni che le distinte banche dati del motore di ricerca del sito aziendale, rilasciano a partire dalle ore 8:00:

“Tutti i treni”	“Regionali”
	08:09 Piacenza – 09:25 Pavia 1 cambio (Regionale + Regionale) durata 1h16'; prezzo € 7,90
	08:12 Piacenza – 09:33 Pavia 1 cambio (Regionale + Regionale) durata 1h21'; prezzo € 6,10
08:24 Piacenza – 09:25 Pavia 1 cambio (Frecciabianca + Regionale) durata 1h1'; prezzo (a partire da) € 18,50	
	08:58 Piacenza – 10:21 Pavia 1 cambio (Regionale + treno suburbano) durata 1h23'; prezzo € 7,90
09:11 Piacenza – 10:23 Pavia 1 cambio (Intercitynotte+Intercity) durata 1h12'; prezzo (a partire da) € 18,50	
	09:30 Piacenza – 10:51 Pavia 1 cambio (Regionale + treno suburbano) durata 1h21'; prezzo € 7,90
09:37 Piacenza – 10:51 Pavia 1 cambio (Frecciabianca + treno suburbano) durata 1h14'; prezzo (a partire da) € 18,50	
	09:50 Piacenza – 11:21 Pavia 1 cambio (Regionale + treno suburbano) durata 1h31'; prezzo € 7,90
10:41 Piacenza – 12:33 Pavia 1 cambio (Frecciabianca + Intercity) durata 1h52'; prezzo (a partire da) € 23,50	

46. Proprio in questo esempio, è evidente come l'applicazione del criterio di sovrapposizione comporti una notevole distorsione nella rappresentazione delle soluzioni di viaggio disponibili per una tratta ad un determinato orario. Infatti, qualora due soluzioni rientrino nella finestra temporale dei 15 minuti, il TSE scarta sistematicamente una delle due soluzioni, rappresentando così un orario dei treni drasticamente ridotto quanto a numero di soluzioni di viaggio utilizzabili.

47. In altri casi ancora, (per es. per la tratta San Bonifacio – Milano, già riportata *supra*), l'integrale visualizzazione delle alternative con i treni regionali non può essere garantita neppure cliccando sull'ulteriore link “*altre*

⁴⁹ La tratta era stata oggetto di una segnalazione interna nel febbraio 2014: doc. 84.1.24 dell'indice del fascicolo istruttorio (Doc. 24 dell'indice ispettivo Trenitalia).

soluzioni” apposto in calce alle pagine *web* dei risultati della ricerca avviata: sebbene, con tale link si possa integrare la ricerca originaria (*standard*) con alcune opzioni di viaggio in precedenza non visualizzate, la perfetta sovrapposizione dell’orario di partenza delle due soluzioni preclude comunque la visualizzazione della soluzione meno veloce con cambio[omissis].

48. Dalle suddette sequenze emerge chiaramente che l’utente che effettua una ricerca in “*Tutti i treni*” – nonostante la denominazione - potrà ottenere solo una visione parziale delle soluzioni di viaggio acquistabili per la tratta.

I criteri di validazione

49. Si è detto *supra*, che, alla fine del *ciclo di competizione* le soluzioni più convincenti vengono marcate come *candidate* dal sistema. Esse, quindi, nella fase successiva, vengono singolarmente sottoposte ad alcuni **criteri di validazione**, intesi a raffinare ulteriormente la ricerca eliminando “soluzioni incompatibili con i criteri di ricerca inseriti dall’utente nonché quelli che non rispettano per durata, chilometraggio e tempi di attesa per cambio treno alcune soglie massime predeterminate⁵⁰.

La ricerca “standard” e la possibile attivazione del tasto “altre soluzioni” del cd. [omissis]

50. Sia sul sito aziendale che presso le emittitrici *self service*, la ricerca delle soluzioni di viaggio può avvenire in due fasi. Tale modalità è stata asseritamente adottata da Trenitalia *in ragione dell’altissimo numero di interrogazioni giornaliere (più di 2 milioni) e per non rallentare troppo il sistema*⁵¹.

Accedendo al motore orario, l’utente viene introdotto in una fase *standard* di ricerca nella quale i servizi di trasporto vengono visualizzati all’esito del processo soprariportato ove, come si è detto, il *criterio di sovrapposizione* agisce in *finestre temporali di 15 minuti* decorrenti dall’orario di partenza indicato dal cliente, individuando, quindi - per ciascuna di tali fasce temporali – la soluzione “migliore”, ossia la più diretta e veloce⁵².

51. Qualora l’utente, in calce alla pagina *web* di consultazione, clicchi su “altre soluzioni”, si attiva una seconda fase di ricerca [omissis] mediante la quale i risultati visualizzabili vengono determinati sulla base degli stessi

⁵⁰ Si tratta specificamente di: [omissis]

⁵¹ Doc. 48 dell’indice del fascicolo istruttorio

⁵² Docc. 84.1.5, 84.1.6 e 84.1.26 dell’indice del fascicolo istruttorio. (docc 5, 6 e 26 dell’indice ispettivo Trenitalia).

criteri che orientano l'individuazione delle soluzioni di viaggio nella precedente fase *standard* con la sola differenza che la "finestra temporale" in cui agisce il *criterio di sovrapposizione* si riduce da 15 a 5 minuti.

Attraverso il tasto "altre soluzioni" in *tutti i treni* è possibile, quindi, che vengano visualizzate un maggior numero di soluzioni con treni regionali che sono state omesse nella fase *standard*. Tuttavia l'insieme delle soluzioni proposte risulta ancora incompleto: come si è visto *supra*, nella simulazione relativa alla tratta S. Bonifacio- Milano, in ragione della coincidenza dell'orario di partenza dei treni [omissis]il sistema restituisce la sola combinazione più veloce.

52. Appare poi significativo che la modalità di ricerca [omissis] – mirata a restituire anche soluzioni diverse e non ricomprese nella *standard*, quindi tendenzialmente più favorevole al passeggero⁵³ – sia attivabile esclusivamente ad iniziativa dell'utente proprio nei principali canali di vendita diretta (sito aziendale ed emettitrici self service) quando, invece, risulta attiva di *default* in tutti gli altri canali di vendita (biglietterie, agenzie etc.)⁵⁴.

53. Sia dalla documentazione tecnica acquisita⁵⁵ sia da ripetute attestazioni dei dipendenti⁵⁶, è emerso, altresì, che nel precedente sistema telematico di ricerca e acquisto (SIPAX), il tasto "Altre soluzioni", sul sito aziendale, consentiva, invece, "di "raccomand[are]" le soluzioni più economiche rispetto a quelle *standard*, e pertanto di ricalcol[are] le soluzioni avvantaggiando quelle basate su treni regionali". L'attuale motore orario "invece non ha criteri basati sul prezzo che in PICO sono gestiti da un diverso componente, pertanto non può effettuare considerazioni di carattere economico". Al riguardo, si è trattata di una scelta effettuata a monte da Trenitalia.⁵⁷

Tale ricerca avanzata servirebbe a ridurre la distanza, in tal senso, tra detta funzionalità del precedente SIPAX e l'attuale motore orario ⁵⁸.

⁵³ Sebbene con i limiti sopradescritti derivanti dal funzionamento del criterio di sovrapposizione.

⁵⁴ Doc. 48 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁵⁵ Doc. 46.5 dell'indice del fascicolo istruttorio

⁵⁶ Docc. 84.1.3, 84.1.24 e 84.1. 25 dell'indice del fascicolo istruttorio.(docc 3, 4 e 25 dell'indice ispettivo Trenitalia).

⁵⁷ E- mail del da consulente IBM a Trenitalia "Il [motore orario] è un componente che si basa sulle sole informazioni di "Orario" e non dispone di informazioni di "Prezzo", pertanto non può determinare in alcun modo un "viaggio economico" come accade nel caso di Sipax. Infatti SIPAX ha i dati di orario e di prezzo concentrati nel Motore delle Soluzioni, mentre PICO (in ottemperanza ai requisiti di Trenitalia) ha differenti componenti con responsabilità diverse ". (Doc. 84.1.25 dell'indice del fascicolo istruttorio. Doc. 25 dell'indice ispettivo Trenitalia)

⁵⁸ Doc. 84.1.25 dell'indice del fascicolo istruttorio. Doc. 25 dell'indice ispettivo Trenitalia)

2.5 Emittitrici self-service ed App

54. Si è detto che il motore orario [omissis] opera in tutti i canali di vendita, compresi anche Emittitrici ed App.

55. Tali due canali telematici di vendita, richiedendo la presenza di un *hardware* per elaborazioni locali, possiedono, pertanto, una peculiare architettura informatica in cui la richiesta dell'utente (e l'informazione di ritorno alla sua query) viene veicolata al/dal PICO attraverso uno strumento informatico di middleware [omissis].

56. A detta di Trenitalia, *“tutte le soluzioni di viaggio fornite da PICO vengono analizzate da [middleware] ed organizzate senza cambiarne nè il numero e né le informazioni (es. vendibilità, disponibilità, prezzo, etc. (...)) senza l'applicazione di algoritmi e/o filtri differenziati per canale”*⁵⁹.

57. Se la banca dati a cui attingono tutti i canali telematici di acquisto (sito aziendale, app e emittitrici self service) è unica, le maschere di ricerca e le modalità di visualizzazione sono diverse in ragione delle caratteristiche tecniche di ciascun canale e dell'uso da parte della clientela⁶⁰.

Rispetto al sito aziendale, App ed Emittitrici self service non consentono la ricerca in banca dati dedicate a distinti servizi ferroviari, rendendo quindi impossibile, per un consumatore, conoscere le soluzioni alternative basate sui soli treni regionali⁶¹.

In base ai riscontri di Trenitalia, la causa di tali differenze, rispetto al sito aziendale, risiede nella necessità di assicurare, anche in questi diversi canali, una adeguata velocità di ricerca, a fronte della loro peculiare struttura informatica e della pluralità di accessi contestuali alla rete da parte di più soggetti.

2.6 Le evidenze ispettive: la consapevolezza delle criticità della ricerca delle soluzioni di viaggio da parte di Trenitalia

58. Dalla documentazione acquisita in ispezione – segnatamente dallo scambio di e-mail tra alcuni dipendenti di Trenitalia e tra questi e gli addetti IBM al progetto PICO - emerge con evidenza la piena consapevolezza del Vettore riguardo al carattere omissivo della prospettazione delle soluzioni di

⁵⁹ Doc. 48 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁶⁰ Le emittitrici Self Service si differenziano dalla App per l'interfaccia grafica nonché per: l' utilizzo di un hardware specializzato locale con monitor touch screen; la presenza di una stampante dedicata e di un lettore POS per pagamenti elettronici e per la gestione del pagamento in contanti.

⁶¹ Trenitalia è perfettamente consapevole di tale problematica e della necessità di trovare, ancora oggi, correttivi al problema: doc. 84.1.5 e 84.1.254 dell'indice del fascicolo istruttorio (docc. 5 e 254 dell'indice ispettivo Trenitalia).

viaggio restituite al consumatore nei canali telematici e, in particolare, dell'incompletezza dell'insieme delle soluzioni restituita dalla opzione *Tutti i treni* offerta di *default* alla consultazione sul sito aziendale.

59. Dette acquisizioni fanno luce sull'intento di Trenitalia – recepito ed implementato dai consulenti informatici - di conformare specificamente il proprio motore di ricerca non solo a criteri relativi alla minimizzazione della durata del viaggio ma anche ad ulteriori criteri volti a presentare una gamma più ristretta di proposte, di maggiore valore commerciale.

60. Tale impostazione del sistema – e le differenze rispetto al precedente SIPAX – vengono costantemente richiamati dagli addetti IBM negli scambi con gli uffici tecnici e commerciali del Vettore evidenziando come - in riferimento a specifiche “criticità” della ricerca, sollevate dai predetti uffici all'esito di verifiche interne o di reclami di consumatori ed Enti istituzionali – i criteri di competizione siano stati specificamente chiesti dal professionista.

Emerge, altresì, che, pur nella consapevolezza del problema, il Vettore non abbia provveduto ad approntare tempestivamente idonei “correttivi” alle lacune della ricerca.

61. Ad esempio, si desume che, almeno a partire da agosto 2013 e fino a fine 2016, Trenitalia fosse del tutto consapevole delle distorsioni prodotte dal motore di ricerca [omissis] nei canali di vendita *web* ed emettitrici *self-service*. Infatti, numerose segnalazioni interne, originate anche a seguito di reclami pervenuti dai consumatori e, in un caso, dalla Regione Veneto, evidenziano come le limitazioni dell'insieme delle soluzioni di viaggio proposte agli utenti, e in particolare la mancata visualizzazione delle soluzioni di viaggio con treni regionali, fossero oggetto di discussioni interne a Trenitalia⁶².

62. Ad esempio, nel settembre 2013, un funzionario della Divisione [omissis] Trenitalia si rivolge al principale referente in IBM relativamente al [omissis][motore orario] per chiarimenti in merito alla mancata visualizzazione di soluzioni di viaggio con treni regionali. Nella sua risposta, il referente evidenzia come la problematica riscontrata non debba considerarsi un malfunzionamento bensì una conseguenza del corretto operare del [motore orario] alla luce dei parametri di funzionamento impostati sulla base dei requisiti decisi da Trenitalia: “... la ricerca non si svolge su tutti i dati, ma solamente su un insieme preselezionato dal motore

⁶² Docc. 84.1.3, 84.1.5, 84.1.6, 84.1.9, 84.1.24, 84.1.25, 84.1.26, 84.1.248, 84.1.249, 84.1.252 dell'indice del fascicolo istruttorio (Docc 3,5,6,9, 24, 25, 26, 248, 249 e 252 dell'indice ispettivo Trenitalia).

di ricerca stesso. ... Il [motore orario] è un componente che si basa sulle sole informazioni di "Orario" e non dispone di informazioni di "Prezzo", pertanto non può determinare in alcun modo un "viaggio economico" come accade nel caso di Sipax. Infatti SIPAX ha i dati di orario e di prezzo concentrati nel Motore delle Soluzioni, mentre PICO (in ottemperanza ai requisiti di Trenitalia) ha differenti componenti con responsabilità diverse. Quindi poiché il motore delle soluzioni di Sipax e il [omissis][motore orario] di PICO sono totalmente diversi e il [omissis][motore orario] non possiede informazioni "economiche", è altamente probabile che non restituiscano le stesse soluzioni. Nel caso dell'anomalia segnalata, alla soluzione di viaggio Reg + Reg viene "preferita" la soluzione migliore Reg + Frecciabianca in quanto impiega minor tempo."⁶³ (sottolineatura aggiunta).

63. Da altro documento del 2013 (scambio e-mail tra Direzione [omissis] Trenitalia e tecnici IBM)⁶⁴ emerge l'esistenza di un' anomalia nel sistema riguardante la circostanza che, in una determinata tratta, viene mostrata all'utente, in un dato orario, solo la combinazione Freccia + Regionale e non invece la pur esistente combinazione Reg + Reg. Al riguardo, il tecnico IBM precisa che quest'ultima soluzione "non viene visualizzata perché, in base alla logica richiesta e implementata in PICO, viene soppressa da una soluzione che utilizza un Frecciabianca e, sulla stessa tratta, risulta più conveniente in quanto il tempo di percorrenza è inferiore. L'anomalia può essere gestita solo modificando la logica di ricerca e di visualizzazione delle soluzioni" ricorrendo cioè al filtro "regionali".

64. Rispondendo ad un'ulteriore segnalazione del febbraio 2014, il referente IBM precisa che: "...per la struttura degli algoritmi, il [omissis][motore orario] non può generare più soluzioni (con cambi) aventi alcuni treni in comune. Cioè, ad esempio, nel caso sottoposto, dato il primo treno Regionale Veloce 2902 il [omissis][motore orario] cerca il modo più veloce di raggiungere la destinazione, cioè l'Intercity 658 e quindi la soluzione con il regionale R 20264 non viene presa in considerazione. Pertanto nel caso di una ricerca di soluzioni, la seconda dell'esempio non verrà proposta perché viene costruita solo la migliore. ...Sipax è stato adattato negli anni a varie esigenze specifiche, a volte forzando anche i modelli di ricerca (ad esempio la prevalenza dei treni Alta Velocità). Invece il [omissis][motore orario] di

⁶³ Doc. 84.1.25 dell'indice del fascicolo istruttorio (doc. 25 dell'indice ispettivo Trenitalia). La tratta oggetto di segnalazione è San Bonifacio - Milano per la quale non viene mostrata una soluzione di viaggio con due treni regionali.

⁶⁴ Doc. 84.1.25 dell'indice del fascicolo istruttorio (doc. 25 dell'indice ispettivo Trenitalia).

*PICO è stato disegnato (per preciso requisito) su algoritmi più aperti e più neutri, per cui in casi specifici o casi limite ci sono delle differenze.*⁶⁵”

65. Il fatto che il [omissis][motore orario], per come impostato a monte, porti ad escludere dal ventaglio finale di proposte all’utente la visualizzazione di alcune soluzioni con treni regionali, emerge in diversi scambi di mail tra funzionari Trenitalia. Per esempio, discutendo della segnalazione della Regione Veneto nel luglio 2014 - nella quale viene denunciato che il sito web non restituisce soluzioni di viaggio comprensivi di treni Regionali - il Responsabile [omissis] della Divisione [omissis] di Trenitalia rappresenta al collega Responsabile [omissis] della Divisione [omissis] che *“il solutore orario Pico propone soluzioni di viaggio con algoritmi che ottimizzano una serie di variabili tra cui, una delle più importanti, è il tempo di percorrenza. ... E’ possibile quindi che alcune soluzioni di viaggio che su una tratta, si trovano a partire quasi in contemporanea con soluzioni più rapide, vengano scartate in prima battuta dal sistema. ... Prontotreno [la precedente App di Trenitalia, n.d.r.], non vende treni in connessione...”*⁶⁶.

66. Da un altro scambio di e-mail emerge che la problematica suddetta è oggetto di frequenti reclami e che la sua radice è in scelte di carattere commerciale.

In particolare, un funzionario della *Direzione* [omissis] di Trenitalia, nel commentare un messaggio ricevuto da collega della [struttura che gestisce il trasposto regionale] circa un reclamo pervenuto da un cliente nel **marzo 2014** in merito alla tratta Venezia-Novara⁶⁷ precisa che *“non è la prima volta che pervengono reclami di questi tipo. Nel passato, ho avuto modo di esaminare problematiche analoghe. Nel caso specifico, concordo con le verifiche effettuate dalla collega [...]: si tratta di problematiche dovute a “preferenze” dettate da regole commerciali che esulano dalla competenze [omissis]*⁶⁸”.

⁶⁵ Doc. 84.1.24 dell’indice del fascicolo istruttorio (doc. 24 dell’indice ispettivo Trenitalia).

⁶⁶ Doc. 84.1.10 del fascicolo istruttorio (doc. 10 dell’indice ispettivo Trenitalia).

⁶⁷ Nel comunicare il reclamo al collega, un dipendente della [struttura che gestisce il trasposto regionale] di Trenitalia riporta che “Dalle mie simulazioni di acquisto, infatti, non è possibile acquistare il viaggio con due regionali, con data partenza alle 15.05; occorre farlo con treno successivo, che parte alle 17.03, ma il biglietto acquista validità per le 4 ore successive al treno scelto, dunque con viaggio, di fatto posticipato, arrivando alle ore 19.55 a Novara. E’ vero, attualmente non c’è un modo, almeno io le ho tentate tutte.”

⁶⁸ Doc. 84.1.9 dell’indice del fascicolo istruttorio (Doc. 9 dell’indice ispettivo Trenitalia).

67. La consapevolezza di tale anomalia del sistema, porta Trenitalia, già nel 2014, ad interrogarsi sulla validità del “correttivo” *Deep Search* in seno alla ricerca “tutti i treni”⁶⁹

68. L’esistenza della problematica è particolarmente sentita dai consumatori nel caso delle emittitrici *self service*, attraverso le quali viene emesso oltre l’ [80-90]% dei biglietti regionali: la Divisione [*struttura che gestisce il trasposto regionale*] di Trenitalia se ne lamenta con la Direzione [omissis] nel novembre 2016, rimarcando come la situazione derivi dalla scelta commerciale di privilegiare le soluzioni con le Freccie.

In particolare, un funzionario della Direzione segnala alla Divisione di Trenitalia che “*Sempre più spesso in questi ultimi tempi ci sono segnalazioni di utenti che lamentano il fatto che sulle SELF non vengano visualizzati tutte le soluzioni di viaggio ma solo quelle “più veloci” (in allegato l’ultimo reclamo su tratta Pietrasanta-Roma Termini) lamentando il fatto che le connessioni fra Treni regionali non appaiono anche quando ci sarebbero. Il pulsante “Tutte le soluzioni” anche se premuto, non visualizza molte delle soluzioni prospettate dalla connessione con solo Treni Regionali . Sarebbe auspicabile che il tasto “Tutte le Soluzioni” visualizzasse la somma delle soluzioni risultante dalle interrogazioni “solo frecce” e “solo regionali”.*

Inoltre, un funzionario della [*struttura che gestisce il trasposto regionale*] di Trenitalia trasmette la segnalazione al Responsabile della Direzione aggiungendo che “non è ammissibile che il sistema orario che sottostà al canale self prospetti le soluzioni freccia come priorità. E’ un anno che si chiede di modificare l’impostazione. Anche l’ART ha evidenziato, in passato, la non opportunità che sistemi di vendita proponano prioritariamente viaggi di prezzo più alto....”⁷⁰”.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

69. Trenitalia ha formulato varie note difensive nel corso del procedimento⁷¹ che qui di seguito si sintetizzano.

⁶⁹ In una delle varie interlocuzioni via e-mail tra le Direzioni interessate di Trenitalia, si dibatteva sull’oggettiva incompletezza delle soluzioni di viaggio (nel senso dell’omessa indicazione dei treni regionali) restituite nello step successivo alla ricerca standard ed anche della necessità – già segnalata da alcune associazioni di consumatori – di migliorare le modalità di trasmissione di tali informazioni agli utenti. Vedansi, al riguardo le e-mail contenute nei Docc. 84.1.10 e 84.1.248 dell’indice del fascicolo istruttorio(docc 10 e 248 dell’indice ispettivo Trenitalia).

⁷⁰ Doc. 84.1.5 dell’indice del fascicolo istruttorio (Doc. 5 dell’indice ispettivo Trenitalia).

⁷¹ In particolare, docc. 48, 50 e 85.1 dell’indice del fascicolo istruttorio

70. In via preliminare, il professionista eccepisce *l'intempestività* dell'intervento dell'Autorità poiché la stessa, in violazione dell'art. 14 della l. n. 689/1981, ha avviato il presente procedimento soltanto nel 2016 nonostante che, alla luce delle risalenti segnalazioni agli atti del fascicolo istruttorio, avesse già da tempo “piena conoscenza” della pratica qui contestata: secondo il professionista, le recenti simulazioni d'ufficio sul sito aziendale non avrebbero “*aggiunto alcun ulteriore elemento di rilievo rispetto al quadro fattuale precedentemente*” denunciato dai segnalanti.

71. Inoltre, Trenitalia contesta che con l'avvio del presente procedimento, l'utilizzo della disciplina di cui al Codice del Consumo *sia suscettibile di tradursi in un indebito sindacato sulle scelte commerciali dell'impresa* sganciandosi da principi di stretta legalità. Infatti, le valutazioni compiute dagli Uffici nella Comunicazione del termine finale di istruttoria⁷² circa l'architettura del sistema informatico adottato dal Vettore, esprimerebbero, in luogo di un'analisi di scorrettezza della pratica ai sensi del *Codice del Consumo*, un “*non condivisibile giudizio di merito su aspetti del servizio reso dal professionista evidentemente ritenuti suscettibili di miglioramenti nell'interesse dei consumatori*”. Ciò soprattutto in merito alla specifica conformazione del motore orario [omissis] che, sebbene impostato su modalità e criteri del tutto *razionali e ragionevoli* e nell'ambito dell'autonomia imprenditoriale della società, si rivelerebbe comunque meno vantaggioso per i consumatori a causa dell'omissione di alcuni risultati con treni regionali.

72. Nel merito delle censure formulate in avvio, Trenitalia rivendica, in generale, l'oggettività dei criteri prescelti per l'operatività del *motore orario* adottato e l'insussistenza dei profili di incompletezza informativa sulle soluzioni di viaggio prospettate alla clientela.

73. Il Vettore afferma che il PICO sarebbe un'architettura di “servizio” utile ai consumatori per scegliere e comprare la soluzione di viaggio “*confacente alle proprie esigenze*”. Il componente [omissis][motore orario] è stato impostato utilizzando alcuni “ragionevoli” criteri di selezione delle informazioni complessivamente disponibili quali la *durata del viaggio*, la *distanza percorsa* e il *numero di cambi previsti*. La scelta e l'adozione di siffatti criteri sarebbero state funzionali a garantire la reale fruibilità della banca-dati, ossia per evitare che l'utente fronteggi, senza alcuna previa

⁷² Doc. 81 dell'indice del fascicolo istruttorio

scrematura, “*la totalità delle innumerevoli possibili soluzioni di viaggio*” in ipotesi restituibili da un sistema privo di filtri, in relazione alla scelta iniziale di tratta/giorno/orario del consumatore. In ragione dell’amplessimo numero di contatti giornalieri sul sito aziendale (ca. [300-400]mila), il motore di ricerca “*tutti i treni*” deve necessariamente mediare tra esigenze di viaggio molteplici e diversificate, offrendo, in tempi adeguatamente rapidi, un “*numero ragionevole di risposte sulla base dei criteri sopra accennati*”.

74. In ogni caso, l’*autodeterminazione* del viaggiatore sarebbe comunque garantita dalla possibilità di “*visualizzare la totalità delle soluzioni ragionevolmente disponibili, accedendo alle due sezioni <<Regionali>> e <<Frecce>>*”, ovvero ampliando la ricerca attraverso il tasto “*Altre soluzioni*”, nonché ricorrendo “*anche ai molteplici strumenti di consultazione dell’orario ferroviario (attraverso i quadri orario disponibili anche on line)*”.

75. L’impostazione del [omissis][motore orario] in base ai suddetti criteri concorrenti di selezione mirerebbe “*essenzialmente a garantire al cliente il viaggio migliore*”, ossia quello che, secondo Trenitalia, “*assicura le migliori condizioni di trasporto*”. E’ in quest’ottica che non sarebbe stato prescelto anche il *prezzo*, quale criterio selettivo, in quanto non necessariamente indicativo del viaggio “migliore”.

76. Trenitalia ammette espressamente che il motore orario presente sul sito (in *tutti i treni*) sia preordinato alla “*soluzione maggiormente veloce, più diretta e con un percorso più breve*” ma la circostanza che l’esito di una ricerca così impostata comporti sempre per il viaggiatore un onere economico maggiore non costituisce obiettivo a cui il medesimo sistema sarebbe, del pari, preordinato, bensì risulterebbe un effetto *indiretto* e solo *eventuale* dell’applicazione dei criteri summenzionati che sono funzione, come detto, “*del maggior livello qualitativo della soluzione di viaggio*”.

Trenitalia smentisce che le soluzioni di viaggio meno veloci risultino *sempre in assoluto le più economiche, essendo la gamma dei prezzi dei servizi a mercato di Trenitalia* – autonomamente determinate dalla stessa – *caratterizzate da offerte economicamente vantaggiose che possono, in alcune circostanze, garantire un risparmio alla clientela rispetto all’utilizzo di servizi le cui tariffe sono determinate dalle Regioni*”.

77. Quanto alla banca dati “*tutti i treni*” presente sul motore orario accessibile sul sito aziendale⁷³, Trenitalia conferma che essa rappresenta alla

⁷³ Introdotta dal 2013 e, dal 2015, impostata di default al primo accesso al motore orario collocato sulla homepage.

clientela anzitutto le soluzioni dirette in quanto ritenute “qualitativamente migliori”. Qualora non disponibili dette soluzioni, il sistema restituisce le “*combinazioni con più servizi, dando priorità alle soluzioni che emergano dal funzionamento del [omissis][motore orario]*” Al riguardo, Trenitalia asserisce che l’utilizzo originario della locuzione “*tutti i treni*” rispondeva all’obiettivo di evidenziare ai clienti non certo l’accessibilità concreta a tutte le soluzioni astrattamente ipotizzabili (in quanto innumerevoli) bensì soltanto la possibilità di un’opzione terza di visualizzazione combinata delle opzioni di viaggio - treni a mercato e treni gravati da pubblico servizio – partitamente verificabili nelle corrispondenti banche dati denominate *Frecce e Regionali*.

78. In riferimento alle contestate omissioni informative in seno alla ricerca di soluzioni di viaggio tramite App Trenitalia ed emettitrici self service, il professionista si limita ad invocare le differenze strutturali tra i predetti supporti e la rete internet quali ostacoli “tecnici” ad una informazione omogenea nelle diverse maschere di ricerca⁷⁴: in particolare, il professionista considera prevalenti le esigenze di una *fruizione immediata* del mezzo da parte dei passeggeri rispetto alla completezza delle informazioni ivi accessibili⁷⁵.

79. Oltre a rigettare gli addebiti di ingannevolezza e ommissività, Trenitalia eccepisce, altresì – richiamando l’orientamento giurisprudenziale nazionale - l’impossibilità di qualificare la condotta contestata come “*aggressiva*” a causa dell’assenza, in seno alla fattispecie *de qua*, “*dei singoli elementi citati dagli uffici*” a supporto di tale valutazione ossia la situazione di “*asimmetria informativa*” tra consumatore e professionista e “*la natura di servizio pubblico in esclusiva del servizio di trasporto regionale*”.

La prima, infatti, sarebbe, anzitutto, configurabile soltanto in settori merceologici e per servizi specifici, affatto diversi da quelli ferroviari, e con riferimento a beni che “*per loro natura, richiedano un bagaglio di*

⁷⁴ Ad esempio – afferma il professionista – “se da un lato il ricorso al sito internet – canale autonomamente fruibile, senza alcuna limitazione temporale che non sia esclusivamente legata alle esigenze dell’utente ed il cui utilizzo non ha alcun impatto sulla contestuale fruibilità dello stesso anche da parte di altri – può permettere la presenza di un novero di soluzioni doverosamente più ampio, dall’altro, per le emettitrici self service si impone una razionalizzazione delle possibili soluzioni di viaggio, in linea con le esigenze di accesso e di utilizzo dello strumento che consentano tempi di attesa ragionevoli” (Doc. 50 dell’indice del fascicolo istruttorio, pag. 5).

⁷⁵ “(...) è evidente che i mezzi in questione, proprio in ragione delle loro limitazioni intrinseche, devono essere organizzati in maniera differente rispetto a mezzi informativi e di acquisto che non scontano tali limiti” (i.e. il sito aziendale) “e, in particolare, secondo criteri di sintesi al fine di restituire informazioni essenziali”. “Le caratteristiche e le esigenze specifiche a cui risponderebbero tali canali renderebbero ancor più evidente (...) l’esigenza di razionalizzazione delle informazioni” (sottolineature nel testo, grassetti aggiunti). (Doc. 85.1 dell’indice del fascicolo istruttorio, pag. 15).

conoscenze di cui il consumatore medio normalmente non dispone". Nel caso specifico, inoltre, siccome le argomentazioni dell'Autorità collegano *"l'asimmetria informativa"* alla conformazione del motore di ricerca che conduce alla rappresentazione parziale delle soluzioni di viaggio, tale argomento "nulla" aggiungerebbe rispetto alla distinta valutazione di ingannevolezza formulata sulla pratica contestata.

Anche il secondo elemento sarebbe inidoneo a sostanziare la supposta aggressività della condotta atteso che *"la natura di servizio pubblico svolto in esclusiva del trasporto regionale"* potrebbe integrare una posizione di forza del professionista solo qualora *"venisse strumentalizzata da Trenitalia per esercitare indebite pressioni sul consumatore e coartare la sua volontà"*.

80. Il professionista richiama, infine, che la condotta in contestazione è coerente con le disposizioni di cui al Regolamento CE n. 1371/2007 circa l'informazione sulla tariffa più bassa da rendere all'utenza, attesa l'asserita completezza del set informativo - comunque fornito alla clientela attraverso le distinte banche dati presenti sulla homepage ed il "quadro orario" accessibile sullo stesso sito – in merito alle diverse tipologie di servizi disponibili, sempre corredati dei relativi prezzi.

i) Eventuali modifiche messaggi/pratiche già realizzate in corso di istruttoria

81. Nell'imminenza della chiusura della fase istruttoria, Trenitalia ha modificato la denominazione dell'opzione di ricerca preselezionata sulla homepage del proprio sito aziendale da *"tutti i treni"* a *"principali soluzioni"*; la medesima modifica è stata replicata anche sulla pagina web contenente l'elenco dei risultati offerte in risposta alla *query* dell'utente⁷⁶.

Inoltre ha dichiarato di voler approntare le sezioni specificamente dedicate alle soluzioni regionali anche nelle EES (entro fine ottobre 2017) e nell'App (entro la fine di luglio 2017).

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

82. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione - quali, in particolare, il sito

⁷⁶ Trenitalia precisa che l'intervento sulla pagina contenente le soluzioni di viaggio è stato introdotto a partire dal 30 maggio u.s. mentre quello sulla homepage è divenuto definitivo nei primi giorni di giugno. Docc. 85.1 e 85.3 dell'indice del fascicolo istruttorio.

internet del professionista e la App mobile - in data 13 giugno 2016 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

83. Con parere pervenuto il 13 luglio 2017, la suddetta Autorità ha anzitutto ritenuto, richiamando l’art. 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.

84. In generale, il Garante delle Comunicazioni 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 velocemente ai consumatori una vasta sequenza di 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 consumeristiche⁷⁷.

85. E’ stato, altresì, considerato che le comunicazioni commerciali presenti in rete hanno assunto sempre maggiore rilevanza proprio nell’ambito dei servizi di trasporto ferroviario interessando ampie fasce di popolazione. In particolare, le informazioni e le offerte diffuse *on line* da Trenitalia, in quanto principale impresa ferroviaria nazionale con obblighi di pubblico servizio, costituiscono oggetto di particolare attenzione da parte del consumatore/viaggiatore il quale, “*influenzato da una strategia aziendale fuorviante e parzialmente rappresentativa delle opzioni di viaggio disponibili, potrebbe preferire i servizi ferroviari della società de qua evidenziati sui canali di vendita web (sito internet www.trenitalia.com e App Trenitalia), sebbene non integrati di tutte le soluzioni di viaggio, ritenendoli teoricamente in grado di soddisfare esigenze personali e/professionali*”

86. Pertanto, attesa l’evidenza della piena potenzialità promozionale e commerciale della comunicazione *on line* diramata da Trenitalia, 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*

⁷⁷ L’Autorità richiama, sul punto, quanto emerso dalla propria indagine conoscitiva sul settore dei servizi internet e sulla pubblicità on line, in particolare in seno all’Allegato A alla Delibera n. 19/14/CONS del 21 gennaio 2014.

influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale”
in esame.

V. PARERE DELL’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

87. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri, il 13 giugno 2017 è stato richiesto il parere all’Autorità di Regolazione dei Trasporti-ART, ai sensi e per gli effetti di cui all’art.27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall’art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo. n. 21/2014.

Il parere è pervenuto il 10 luglio 2017 e reca, in sintesi, le osservazioni e valutazioni che seguono.

88. L’ART premette che con l’espressione del proprio parere intende:

- formulare considerazioni generali sulle pratiche in esame *“in relazione alla necessità di assicurare la trasparenza e completezza delle informazioni relative alle diverse soluzioni di viaggio offerte e dei relativi prezzi e favorire così anche il confronto tra le imprese ferroviarie in concorrenza o tra i diversi modi di trasporto”*;
- 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.

89. Dopo aver richiamato le norme a fondamento dei propri interventi nel settore del trasporto ferroviario⁷⁸, l’ART precisa che il *quadro normativo qui rilevante* comprende, oltre alla legge istitutiva dell’Autorità, anche il Regolamento CE 1371/07⁷⁹ e *l’eventuale regolazione applicabile*

⁷⁸ Nel settore ferroviario, così come per il trasporto su autobus e per mare e vie navigabili interne, l’Autorità di regolazione dei trasporti:

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.

⁷⁹ 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

accennando, in particolare, a un recentissimo documento di consultazione⁸⁰ in cui, tra varie proposte regolatorie, è indicata una misura specifica ove *“sono previste le informazioni relative agli orari e alle condizioni per il viaggio più veloce e per la tariffa più bassa di cui dare diffusione e pubblicazione attraverso tutti i canali di comunicazione, incluso il sito internet, applicazioni, mobile site e biglietterie self service”*.

90. L’ART prosegue individuando le disposizioni del Reg. CE 1371/07 alla luce delle quali deve essere analizzata la pratica contestata a Trenitalia. In primo luogo, viene in rilievo il considerando n. 4 (sul diritto degli utenti a ricevere informazioni, prima e durante il viaggio, sui servizi di trasporto) sulla cui scia l’art. 8 (paragrafo 1) impone alle imprese ferroviarie di fornire *“al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all’allegato II, parte I, in relazione ai viaggi per i quali”* l’impresa medesima *“offre un contratto di trasporto”*. Tra le informazioni *“minime”* da rendere ai passeggeri prima del viaggio, il predetto allegato contempla *orari e condizioni* sia per il *viaggio più veloce* che per la *tariffa più bassa*. Tali obblighi – assieme a tutti quelli imposti alle aziende ferroviarie nell’interesse dei passeggeri – *“non possono essere soggetti a limitazioni o esclusioni”* (art. 6).

91. Tanto premesso, ART afferma che la consultazione del motore orario costituisce una delle modalità di accesso alle suddette informazioni obbligatorie che, pertanto, devono essere rese – sia in riferimento al viaggio più veloce sia anche alla tariffa più bassa – tramite il sito aziendale e *“gli altri sistemi remoti di bigliettazione”*.

92. Entrando, quindi, nel merito del sistema di ricerca delle soluzioni di viaggio qui all’esame, ART afferma che esso, in base alle evidenze raccolte nell’istruttoria avviata da AGCM anche sulla base di segnalazioni trasmesse da ART, *“non sembra garantire al passeggero di ottenere le informazioni rilevanti in maniera immediata e facilmente accessibile, tenuto conto anche della condizione di asimmetria informativa del consumatore, in tema di conoscenza di prezzi, tracce orarie e tipologia di treni”*. In seno a ciascuna delle banche dati di ricerca presenti sul sito aziendale (*tutti i treni, frecce, regionali*), non risulta che *“venga fornita una chiara informazione circa la tipologia di esito “per tempi di percorrenza” della ricerca effettuata, né sembra possibile ipotizzare che un utente medio sia in grado di comprendere che con la locuzione “altre soluzioni” sia possibile affinare ulteriormente il*

⁸⁰ Delibera n. 88/2017.

criterio di ricerca per selezionare la tariffa più bassa, ancorché con tempi di percorrenza più elevati e cambi più numerosi”.

93. Atteso che, prosegue l’Autorità di regolazione, è principio consolidato nella letteratura della pianificazione dei trasporti che la scelta del servizio specifico da parte dell’utente avvenga in base all’alternativa della minimizzazione *“del costo monetario”* oppure *“del tempo di spostamento”*, tali distinti elementi di valutazione non possono non essere esplicitati con chiarezza all’utente *“affinchè possa compiere una scelta consapevole”*. Nel caso specifico, invece, la dicitura *“tutti i treni”* – utilizzata per distinguere tale banca dati dalle altre due (dedicate, ciascuna, a specifica tipologia di servizio offerta) - non appare chiaramente ed esclusivamente evocativa, per i consumatori, di treni più rapidi e diretti in termini di percorrenza come pretenderebbe il professionista nelle sue difese.

94. La scelta di Trenitalia di impostare il proprio motore di ricerca e acquisto biglietti *“sui parametri sopra descritti [soluzioni di viaggio più rapide e dirette]”*, se potrebbe, in ipotesi, essere ritenuta *“razionale , in quanto consente di contenere i tempi di elaborazione dei sistemi”* tuttavia, *“non esime”* l’impresa *“dall’obbligo, (...) derivante dalle norme, di fornire al passeggero che ne faccia richiesta, anche tramite la consultazione dei diversi canali informativi messi a disposizione da Trenitalia (sito web, Applicazioni, biglietterie self-service) gli orari e le condizioni per la tariffa più bassa, eventualmente pre-allertandolo del fatto che tale tipo di ricerca richiede al sistema tempi più lunghi di elaborazione”*.

95. In riferimento, altresì, alle maschere di ricerca presenti nei canali di vendita via App ed ESS – che Trenitalia asserisce essere state *“primariamente finalizzate a permettere all’utenza di stazione l’effettuazione di acquisti in tempi rapidi, nell’immediata prossimità del viaggio”* - l’ART rileva i limiti a cui soggiace l’utente che intenda ivi acquistare combinazioni di viaggio (*“per esempio servizi regionali con cambio”*) già direttamente conosciute eppure non restituite dal motore: il consumatore, cioè, è *“comunque costretto ad acquistare i biglietti per i due servizi in modo separato con la conseguenza dell’allungamento dei tempi di emissione poiché è necessario ripetere la procedura di acquisto.”*

96. Alla luce di tutte le precedenti considerazioni, l’ART esprime l’avviso che la pratica qui contestata a Trenitalia *“si pone in contrasto con l’obbligo in capo alle imprese ferroviarie di fornire, su richiesta, informazioni su orari e condizioni per la tariffa più bassa”*.

97. A chiusura del parere, l’Autorità di regolazione allerta su ulteriori ricadute negative per l’utenza collegate al perdurare della condotta esaminata: la predisposizione di un sistema di ricerca che privilegia soluzioni di viaggio ricomprendenti principalmente servizi a mercato (ancorché le più rapide e con meno cambi) potrebbe costituire, secondo ART *“un fattore che “distoglie” la clientela dall’utilizzare treni che rientrano nell’ambito dei contratti di servizio pubblico ed incidere eventualmente sull’equilibrio di tali contratti, laddove il numero di passeggeri previsti, e su cui sono calcolate le compensazioni e i ricavi da biglietti, subisca una riduzione”*.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

a) Le violazioni del Codice del Consumo

98. Il presente provvedimento riguarda la condotta di Trenitalia relativamente alle informazioni rese dai canali telematici di acquisto dei biglietti - sito Internet, App *Trenitalia* ed ESS – sulle soluzioni di viaggio disponibili su una certa tratta, in un determinato orario di un certo giorno come restituite all’esito dell’interrogazione dei consumatori.

In particolare, oggetto di accertamento è una pratica commerciale scorretta di tipo omissivo ed ingannevole, articolata su due condotte materiali:

(i) l’omissione dai risultati della ricerca delle soluzioni di viaggio disponibili su una certa tratta, per una certa data/ora, effettuata sul sito internet nella banca dati complessiva e selezionata per default (*“Tutti i Treni”*) e quella effettuata sulle ESS e APP, di alcune soluzioni di viaggio comunque prestate dal professionista, realisticamente utilizzabili dal consumatore e sostituibili con quelle presentate, con conseguente alterazione dell’insieme delle soluzioni di viaggio all’interno del quale il consumatore può scegliere quale servizio di trasporto acquistare sulla base delle proprie preferenze in termini di durata e costo del viaggio;

(ii) nella ingannevole prospettazione dell’opzione di ricerca *“Tutti i treni”* – l’unica, tra quelle proposte sul sito Internet di Trenitalia in grado di fornire un insieme di soluzioni di viaggio relative a tutte le tipologie di treno (Frece, IC, regionali) e a combinazioni di esse, – come quella in grado di presentare l’insieme completo delle soluzioni di viaggio disponibili, nonostante essa contenga invece solo parte delle soluzioni che potrebbero essere ottenute interrogando separatamente la banca dati relativa ai soli treni regionali per la stessa combinazione tratta/data/ora.

Non si ritiene che tali condotte presentino invece profili di aggressività ai sensi del codice del consumo.

99. Preliminarmente, non può condividersi l'assunto del professionista riguardo all'eccepta intempestività del presente intervento.

Al riguardo, e con il conforto di un consolidato orientamento giurisprudenziale⁸¹, si osserva che i limiti temporali nei quali l'Autorità è tenuta alla eventuale contestazione di una violazione del Codice del Consumo sono collegati al presupposto *non già alla data di commissione della condotta illecita, bensì* della effettiva e piena conoscenza della stessa. Nel caso di specie, attesa l'elevata complessità tecnologica del sistema telematico di informazione ed acquisto, il procedimento istruttorio è stato avviato all'esito non solo di denunce ma di svariate simulazioni d'ufficio, opportunamente reiterate nel tempo al fine di supportare l'ipotesi di una condotta continuativa riconducibile ad una pratica commerciale e non a meri disservizi di un complesso sistema informatico. A conferma della particolare natura della pratica in esame va poi considerata la progressiva evoluzione (secondo quanto via via indicato dai segnalanti e confermato dal Vettore nei riscontri successivi) del quadro relativo alle caratteristiche, al funzionamento e alla accessibilità alla clientela dei canali telematici di selezione e acquisto delle soluzioni di viaggio, nonché le specifiche difficoltà di accertamento testimoniate dalla complessa attività istruttoria comprensiva di svariati accertamenti ispettivi e di un'articolata attività conoscitiva.

100. Nel merito dalle evidenze raccolte emerge chiaramente che, per una pluralità di collegamenti, il sistema telematico di scelta e acquisto dei servizi di trasporto ferroviario predisposto da Trenitalia per la clientela, come accessibile sul sito internet aziendale - nell'opzione, proposta di default, *tutti i treni* (Principali soluzioni, a partire dal giugno 2017) - mediante la App

⁸¹ Vedasi, ad es, Cfr. Consiglio di Stato, 22 luglio 2014, n. 3896, PS2940 – Ducato Carta revolving mai richiesta: “L’arco di tempo entro il quale l’Autorità deve provvedere alla notifica della contestazione, ai sensi dell’art. 14 della l.n.689 del 1981 (invero richiamata di solito per la disciplina della sanzione pecuniaria e non già per l’istruttoria del procedimento) è collegato non già alla data di commissione della violazione, ma al tempo di accertamento dell’infrazione, da intendersi in una prospettiva teleologicamente orientata e quindi non già alla notizia del fatto sanzionabile nella sua materialità, ma all’acquisizione della piena conoscenza della condotta illecita, implicante il riscontro della esistenza e della consistenza della infrazione e dei suoi effetti. Pertanto, i limiti temporali ai quali l’Autorità era tenuta e doveva provvedere alla notifica della contestazione erano collegati al presupposto della effettiva e completa conclusione delle attività di accertamento. In linea di principio, quindi, il fatto che l’Autorità Antitrust deliberi l’avvio della istruttoria a distanza di vari mesi dalla segnalazione della possibile infrazione non può in alcun modo essere considerato come una violazione dei diritti delle imprese coinvolte, né un superamento dei termini procedurali, in quanto la stessa valutazione della esigenza di avviare o meno l’istruttoria può presentarsi complessa.”

Trenitalia e presso le ESS di stazione, non fornisce alcune delle offerte/combinazioni in atto disponibili in relazione alla *query* dell'utente.

101. In particolare, è emerso che vengono escluse dall'insieme di soluzioni presentato non solo delle soluzioni ipoteticamente utilizzabili dal consumatore ma che comporterebbero viaggi significativamente più lunghi e disagiati⁸², ma anche soluzioni realisticamente utilizzabili (nonostante la presenza di un cambio e la durata maggiore) e perfino delle soluzioni di viaggio che risulterebbero perfettamente sostituibili, in termini di durata, con le soluzioni incluse, presentando un tempo di percorrenza di poco superiore a quelle delle soluzioni incluse (talvolta, anche soltanto 7'-10' per viaggi di circa un'ora), e spesso più convenienti in termini di costo del viaggio. L'esclusione di queste soluzioni di viaggio, realisticamente utilizzabili⁸³ e strettamente sostituite di quelle incluse, avviene in particolare, quando l'orario di partenza coincide o è in prossimità di quello di una soluzione che si basa sulle Freccie, che risulta invece regolarmente inclusa, ovvero se il tempo di percorrenza è leggermente superiore a quello delle Freccie.

102. L'ampia documentazione acquisita in ispezione e i successivi riscontri e ammissioni del professionista hanno permesso di accertare che l'esclusione di soluzioni di viaggio realisticamente utilizzabili in risposta ad una interrogazione da parte del consumatore, avviene ordinariamente e dipende dalle modalità di funzionamento del motore di ricerca delle soluzioni di viaggio – il *motore orario* o [omissis] – definite da Trenitalia.

103. Il motore orario, infatti, una volta identificato l'insieme di soluzioni di viaggio astrattamente disponibili – che include anche migliaia di possibilità – procede alla selezione dell'insieme da presentare al consumatore mediante la articolata e progressiva combinazione di vari criteri selettivi prescelti a monte dal professionista, che privilegiano le soluzioni di viaggio che, per la tratta e la fascia oraria indicata dal consumatore, coprono il percorso nel minor tempo e con il minor numero di cambi e risultano di maggior "qualità commerciale" per Trenitalia.

104. In particolare, il motore orario, in presenza di soluzioni "simili" – ossia sulla medesima tratta e sovrapposte temporalmente – applica a tale insieme di possibili soluzioni un'ulteriore serie di criteri di selezione (i c.d. "criteri di competizione") definiti in modo tale da produrre la sistematica esclusione di

⁸² In virtù della tipologia di treno (nella maggior parte dei casi, treno regionale che transita su linee tradizionali con materiale rotabile meno veloce ed effettua più fermate intermedie) e/o del numero di cambi e del tempo di attesa tra un treno e l'altro.

⁸³ Come testimoniato dal fatto che verrebbero restituite da una interrogazione del motore di ricerca limitata ai soli treni regionali.

diverse soluzioni di viaggio con treni regionali che, nella tratta/data/ora selezionate, sono in competizione con quelle con i treni AV e IC.

105. Precisamente, l'utilizzo del "critério base di competizione per soluzioni simili" impone al sistema la preferenza delle opzioni di viaggio con meno cambi e, a parità di numero di cambi, delle soluzioni più rapide – che spesso utilizzano treni AV o IC al posto dei regionali. In applicazione di tale criterio, pertanto, le soluzioni sovrapposte meno rapide non vengono presentate come risultato della richiesta del consumatore per una data tratta/ora/giorno.

106. Inoltre, tra i criteri di competizione è esplicitamente previsto un "criterio di qualità" che porta a preferire, a parità di altre condizioni, una Freccia ad un IC e questo ai Regionali.

107. Infine, in applicazione del "criterio di sovrapposizione" qualora due soluzioni di viaggio siano considerate come "sovrapposte" in quanto partenti nella stessa fascia oraria – di ampiezza di *default* pari a [omissis]– il motore orario scarterà la soluzione *meno rapida*, anche se per pochi minuti, a meno che non si tratti di una soluzione senza cambi.

108. L'introduzione e il funzionamento di questi criteri di competizione in seno al citato motore orario sono quindi la spiegazione e la causa delle importanti omissioni nelle soluzioni offerte al consumatore dal sistema telematico di informazione e acquisto del professionista, come illustrate nelle segnalazioni ricevute e nelle simulazioni riportate in precedenza. In particolare, l'applicazione del criterio di sovrapposizione è responsabile dell'esclusione delle soluzioni che utilizzano due regionali con un cambio, a favore di quelle che utilizzano un regionale ed una Freccia (o un IC), pur essendo la differenza di durata limitata⁸⁴. Il "critério base di competizione per soluzioni simili" appare invece responsabile dell'esclusione di pressoché tutte le soluzioni con Regionali, quando non siano previsti, sulla specifica tratta, soluzioni senza cambi con Regionali.

109. L'esistenza e l'ampiezza di tali esclusioni rendono evidente l'effetto decettivo della denominazione "*tutti i treni*" per l'opzione di ricerca indicata per *default* rispetto a quella limitata alle singole banche dati *Frecce* e *Regionali* nel sistema di prenotazione *on line*, in quanto operando sulla base dei suddetti criteri – della cui esistenza e severità il consumatore non è in alcun modo avvertito – sono invece escluse dall'insieme delle soluzioni

⁸⁴ Come già descritto supra, sub parte III, l'effetto si appalesa chiaramente, ad es. per la tratta, segnalata da un consumatore, Padova – San Donà di Piave: la banca dati Regionali propone 30 soluzioni, mentre Tutti i treni propone 33 soluzioni miste - omettendo, tuttavia, ben 11 treni Regionali.

proposte alcune soluzioni realisticamente utilizzabili per percorrere una certa tratta in una certa data/fascia oraria.

110. Il consumatore è infatti indotto a credere che tale opzione di ricerca restituirà tutte le soluzioni realisticamente utilizzabili, informando sul prezzo di ciascuna di esse, e permettendogli quindi di scegliere, con un'unica ricerca estesa a tutte le tipologie di treno, senza dover effettuare più ricerche separate, la soluzione con la combinazione preferita durata/costo.

111. Al contrario, l'insieme di soluzioni restituito dalla ricerca in “*tutti i treni*” (oggi, in “*Principali Soluzioni*”) è, per le ragioni esposte, un insieme incompleto, in quanto selezionato da Trenitalia in modi di cui il consumatore non è in alcun modo consapevole. Ciò non può che alterare la scelta del consumatore, che, inconsapevole dell'esistenza di altre soluzioni di viaggio possibili, è indotto a selezionare una soluzione di viaggio che – se avesse avuto accesso all'insieme completo delle soluzioni realisticamente utilizzabili – non avrebbe selezionato sulla base delle proprie preferenze prezzo/durata.

112. Né l'opzione *Altre Soluzioni* né la ricerca sulla banca dati *Regionali* appaiono in grado di attenuare gli effetti suddetti.

113. Con riferimento all'utilizzo del tasto “*Altre soluzioni*” presente sulla pagina di presentazione dei risultati della ricerca, occorre in primo luogo evidenziare che costituisce comunque uno *step* successivo della ricerca (rispetto alla fase cd. *standard*), attivabile unicamente su iniziativa del consumatore; inoltre, la denominazione e il posizionamento dello stesso tasto non sono minimamente in grado di avvertire il consumatore della possibilità e dei criteri utilizzati per ampliare i risultati della ricerca. Infine, dagli elementi acquisiti tale funzione incide solo su uno dei criteri di competizione sopradescritti, quello di sovrapposizione, permettendo di ridurre la fascia di sovrapposizione da [omissis].

114. Rileva inoltre che l'introduzione di tale possibilità è avvenuta successivamente e sulla base della consapevolezza della “limitazione” dei risultati offerti dalla ricerca ordinaria (anche su sollecitazioni e reclami). Infatti, tale “correttivo” del [omissis] è stato introdotto per ampliare il ventaglio delle proposte offerte nella ricerca cd. *standard*, includendo parte di quelle originariamente omesse generalmente corrispondente ai treni regionali.

115. Ma ancor di più rileva il fatto che tale soluzione è, secondo le informazioni fornite, applicata automaticamente negli altri canali di vendita, quali biglietterie e agenzie; e ciò conferma che solo nei sistemi telematici di informazione e vendita il professionista ha introdotto un criterio di

competizione così penalizzante per le soluzioni meno veloci e di favore verso le Frecce, riducendo significativamente le soluzioni offerte in risposta alla ricerca ordinaria effettuata dal consumatore.

116. Anche la possibilità di effettuare una ricerca supplementare limitata ai soli *Regionali* non appare sufficiente a bilanciare l'effetto omissivo e decettivo della ricerca effettuata sulla banca dati complessiva. In primo luogo, il consumatore non è avvertito delle limitazioni dell'insieme restituito dalla ricerca in *Tutti i treni* – e quindi non ha immediatamente motivo di effettuare tale ulteriore ricerca – ed, inoltre, ciò imporrebbe comunque al consumatore il costo implicito di una seconda ricerca, con necessità di confronto tra i risultati.

117. In particolare nel caso delle soluzioni “miste”, appare impossibile o estremamente difficile per i consumatori la scelta di combinazioni diverse da quelle offerte: la loro individuazione ed acquisto presuppone infatti la conoscenza della possibile esistenza di una combinazione diversa da quella proposta e l'acquisto separato delle diverse componenti.

118. Infine, sul punto non possono condividersi le difese di Trenitalia secondo cui, onde acquisire una completa informativa basterebbe accedere al *quadro orario ufficiale* sullo stesso sito aziendale (<http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Orario-ferroviario>). Va osservato, infatti, che il consumatore medio accede al motore di ricerca del medesimo sito – peraltro direttamente dalla homepage - fondamentalmente per informarsi sulle soluzioni di viaggio disponibili ed acquistare online il corrispondente biglietto, confidando sull'effettività ed esaustività degli orari ivi visualizzabili e quindi sulla conseguente possibilità di ottimizzare così i tempi di ricerca e acquisto.

119. L'alterazione della scelta del consumatore – derivante dall'omissione di alcune soluzioni sostituibili e realisticamente utilizzabili – si ripete anche negli altri canali telematici predisposti da Trenitalia - la App e le emittitrici self service – con le aggravanti che (i) le omesse alternative più convenienti con treni regionali non potrebbero, neppure in ipotesi, essere “recuperate” – e quindi acquistate dai consumatori – a causa della peculiare maschera di ricerca che non consente alcuna indagine mirata ai soli treni regionali e (ii) il “correttivo” della ricerca avanzata attraverso il tasto “Altre soluzioni” al fine di ampliare il ventaglio delle proposte offerte nella ricerca cd. *standard*, estendendole anche ai servizi “di minor qualità” come i treni onerati da pubblico servizio, non opera nelle App – ossia proprio in quel canale di vendita in cui più forte sarebbe per il consumatore l'esigenza di completezza

dei risultati della *query* a causa dell'assenza di una distinta banca dati dei treni regionali e dell'imminenza della partenza.

120. Con riferimento a tali sistemi di informazione ed acquisto, pertanto, risultano evidenti l'incompletezza delle soluzioni proposte, le significative omissioni di soluzioni realisticamente fruibili ed acquistabili e per l'effetto la distorsione della scelta del consumatore rispetto alla soluzione preferita durata/costo, inducendolo a selezionare e acquistare una soluzione di viaggio che – se avesse avuto accesso all'insieme completo delle soluzioni realisticamente utilizzabili – avrebbe anche potuto scartare sulla base delle proprie preferenze.

121. Né tale alterazione appare in alcun modo giustificabile da eventuali limitazioni di tempo e di spazio che caratterizzano tali sistemi di informazione e acquisto. Se ciò è evidente per il sito internet, ove non vi sono evidentemente limiti di spazio, anche per le Biglietterie e le App basti considerare che in ogni schermata appaiono già svariate soluzioni a partire dall'orario indicato dal consumatore nella maschera di ricerca e che appare agevole ove il consumatore sia interessato accedere alle soluzioni temporalmente successive, già individuate dal sistema di ricerca, aprendo con un semplice click la pagina contenente le proposte successive.

122. Né si può certamente accogliere la difesa del professionista volta a ritenere che, solo in base alle specifiche tecniche di determinati supporti, sia possibile giustificare una significativa alterazione delle soluzioni offerte quale quella rilevata nel presente procedimento. Peraltro, a conferma, lo stesso professionista ha recentemente ampliato le opzioni di ricerca proprio sulle ESS e APP.

123. In ogni caso, l'informazione sulle soluzioni disponibili e realisticamente acquistabili dal consumatore è un'informazione di carattere essenziale che non può essere soggette alle limitazioni dello specifico mezzo impiegato.

124. Va rilevato invece che Trenitalia fosse perfettamente consapevole di siffatta impostazione del proprio motore di ricerca, e soprattutto dei criteri di competizione che erano stati introdotti e degli importanti "limiti" che essi comportavano per i risultati di consultazione (per come emerso in via inequivoca da moltissime e-mail acquisite nell'attività ispettiva).

125. Le evidenze istruttorie attestano come il suddetto meccanismo di ricerca delle opzioni di viaggio sia stato il frutto di una specifica progettazione e successiva esecuzione di Trenitalia con la collaborazione della società affidataria del progetto PICO. Sia dai documenti tecnici che dalle e-mail acquisite in ispezione, emerge chiaramente che il Vettore, al fine

del passaggio dalla pregressa (SIPAX) alla nuova architettura informatica (in particolare, il motore orario) abbia volutamente optato per un motore orario non solo idoneo a restituire le “migliori” soluzioni con ciò intendendo quelle di minor durata/numero di cambi e spesso più costose, ma anche introducendo degli specifici criteri di competizione il cui obiettivo ed effetto era ed è quello di escludere dal risultato delle ricerche, sulla base della durata del viaggio, molte soluzioni alternative disponibili con treni regionali.

126. Le evidenze acquisite testimoniano che la scelta di offrire la *soluzione più veloce* – sebbene astrattamente prospettabile come *ragionevole* (o addirittura *la migliore per il consumatore*) – è invero riconducibile a una precisa strategia commerciale del professionista, ovvero quella di escludere dai risultati della ricerca e quindi dalle soluzioni offerte ai consumatori tutte le soluzioni che, benché sostituibili e comparabili - anzi in molti casi a minor costo -, avevano una durata leggermente superiore e si sovrapponevano temporalmente alle Frecce. Tale condotta si colora di scorrettezza atteso che ha compromesso una trasparente veicolazione dell’offerta, ha alterato la scelta dei consumatori orientandoli verso l’acquisto di servizi a mercato in ragione. Del resto, anche recenti documenti di pianificazione confermano l’intento di Trenitalia di “*favorire l’acquisto di servizi a maggior valore*”⁸⁵.

127. Ciò posto non è in questa sede in discussione la scelta commerciale *ex se* del professionista di adottare un sistema telematico di ricerca e vendita orientato all’individuazione delle soluzioni più dirette e veloci.

128. La scorrettezza della pratica risiede invece nell’aver introdotto alcuni specifici criteri correttivi (*competizione/sovrapposizione/esclusione*) ai parametri di selezione implementati nel *motore orario*, che portavano e portano ad alterare profondamente il risultato della ricerca tanto da arrivare ad escludere dalle soluzioni di viaggio presentate alcuni servizi o combinazioni realisticamente utilizzabili e sostituibili con quelle invece incluse – di cui il consumatore avrebbe dovuto avere conoscenza per effettuare una scelta consapevole della soluzione di viaggio preferita -, e nell’aver ingannato sulla completezza dell’insieme di soluzioni ottenuto selezionando l’opzione “*tutti i treni*” o effettuando una ricerca sulla App e sulle ESS, prima del luglio 2017.

⁸⁵ [omissis].

129. E' quindi l'esclusione delle soluzioni disponibili sulla base dei citati criteri di competizione che integra una grave omissione e altera i meccanismi di scelta dei consumatori e non invece il funzionamento di un motore orario che ordina i risultati della ricerca sulla base della lunghezza del tragitto e della durata del viaggio escludendo, come già avviene, soluzioni irragionevoli o che oltrepassano determinate soglie di tolleranza.

130. In questo contesto, la prospettazione dei risultati della ricerca delle soluzioni di viaggio appare quindi suscettibile di condizionare fortemente, ed in maniera irrimediabile, le scelte del consumatore con riferimento ai tempi di percorrenza, al tragitto e al numero di cambi ed al costo stesso del servizio, indipendentemente e ben oltre l'indicazione della tariffa più bassa (cfr. infra par. 136 e ss.)

131. L'alterazione individuata appare infatti distorcere le scelte del consumatore in virtù dell'asimmetria informativa esistente tra consumatore e professionista: da un lato, Trenitalia è monopolista dell'informazione sui servizi da essa offerti e il consumatore non ha alternativa agli strumenti resi disponibili da Trenitalia per informarsi sulle soluzioni di viaggio disponibili; dall'altro lato il consumatore è del tutto ignaro delle complessità delle scelte effettuate da Trenitalia in sede di disegno dell'algoritmo di ricerca e del fatto che alcune di esse non sono neutrali rispetto all'esito della ricerca stessa.

132. Sulla base di queste considerazioni, dunque, la pratica commerciale nell'omissione, dai risultati di ricerca sul sito internet, attraverso l'opzione "tutti i treni", e tramite ESS e App, di soluzioni di viaggio realisticamente utilizzabili e sostituibili con quelle invece restituite dai suddetti sistemi telematici, nonché per altro verso, nella stessa denominazione dell'opzione di ricerca "tutti i treni", costituisce una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20, 21 comma 1, lettera b), e 22 del Codice del Consumo.

133. In particolare, l'omissione sistematica dall'insieme di soluzioni prodotto dal [motore orario] in risposta ad una interrogazione di alcune soluzioni di viaggio realisticamente utilizzabili dal consumatore e spesso perfettamente sostituibili con quelle offerte appare una condotta omissiva in grado di alterare l'insieme di scelta del consumatore conducendolo a prendere decisioni commerciali che altrimenti non avrebbe effettuato, in violazione dell' art. 22 del Codice del Consumo.

134. Inoltre, la denominazione dell'opzione di ricerca "Tutti i treni", lasciando credere al consumatore che il risultato della ricerca sarà un insieme completo delle soluzioni di viaggio realisticamente utilizzabili, inclusivo di

tutte le soluzioni ottenibili dall'interrogazione separata delle due banche dati Frecce e Regionali, appare ingannevole in violazione dell'art. 21, comma 1, lettera b) del Codice del Consumo.

b) In merito al parere reso da ART

135. Nel parere reso ai sensi dell'art. 27, comma 1 bis del Codice del Consumo, l'ART rileva che il comportamento di Trenitalia risulta in contrasto con l'art. 8 del Reg. 1371/2007, relativo all'obbligo delle imprese ferroviaria di fornire ai passeggeri, tra le informazioni minime, l'indicazione della tariffa più conveniente.

136. Al riguardo, occorre precisare che la pratica commerciale contestata dalla scrivente Autorità non afferisce alla mancata indicazione della “tariffa più bassa” bensì riguarda la più ampia fattispecie dell'omissione di alcune alternative in seno alla prospettazione delle soluzioni di viaggio proposte dal sistema telematico di informazione ed acquisto del professionista, come accessibile alla clientela nei canali dedicati qui all'esame. La scorrettezza della pratica è stata ravvisata nell'omissione di alcune delle soluzioni di viaggio basate sui treni regionali, realisticamente utilizzabili dal consumatore, i quali possono avere – ma non necessariamente hanno – prezzi “più bassi”, alla luce delle politiche di vendita di posti a prezzi scontati su Frecce e IC.

137. Quella qui valutata è quindi una pratica ampia e articolata ben distinta dalla puntuale fattispecie di cui alla suddetta norma comunitaria, in quanto, lungi dall'esaurirsi nell'omessa informazione “minima” sul prezzo più conveniente, attiene invece alla prospettazione complessiva – a scopo di vendita – delle proposte di viaggio, risultando ingannevole (per l'omnicomprensiva dicitura della banca dati) e omissiva a causa della ricorrente esclusione dai risultati della ricerca di specifici servizi ferroviari più lenti, quali i treni regionali.

138. Va, peraltro, osservato che l'istruttoria svolta non si è appuntata sulla disamina puntuale dell'offerta tariffaria sulle singole tratte e sulla presenza o meno dell'informazione sulla tariffa minima – aspetto che secondo le difese di Trenitalia sarebbe assolto dalla presenza della banca dati Regionali, ma ha riguardato i risultati resi dal sistema telematico di ricerca in relazione alla prospettazione dei risultati in pregiudizio dei consumatori con riguardo all'integralità dei servizi disponibili ed acquistabili e non invece l'informazione relativa al prezzo offerto.

139. Ciò tanto più in quanto, per come emerso nella presente indagine e richiamato nelle stesse difese del professionista, la variabile “prezzo” non è neppure presa in considerazione dal sistema informatico *de quo* che opera, invece, sulla scorta di diversi criteri selettivi e che, nel caso in esame, come già chiarito, non viene messo in discussione il motore di ricerca orario ma solo alcuni criteri di competizione introdotti dal professionista per escludere alcune soluzioni possibili e ridurre le scelte offerte al consumatore.

140. Si osserva infine che non sussistono allo stato interventi da parte della stessa ART su tali condotte, mentre è stata la stessa a trasmettere a questa Autorità segnalazioni per verificare la possibile esistenza di pratiche commerciali scorrette. Inoltre, solo con la recente delibera 88/2017 del 27 giugno 2017 l’ART ha sottoposto a consultazione una prima bozza delle modalità di verifica del rispetto degli obblighi regolamentari sanciti dal Reg. 1371/2007 e recepiti dal Decreto Legislativo 70/2014.

141. Sulla base di tali considerazioni, e tenuto conto del parere dell’ART, si ritiene che la pratica commerciale in esame riguardi una pratica assai più complessa e comunque distinta dalla fattispecie di cui al citato art. 8 del Reg. 1371/2007 e che, pertanto, non possa essere posta in dubbio la competenza dell’AGCM ad intervenire nel presente caso.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

142. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

143. 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 condizioni economiche dell’impresa stessa.

144. Al fine dell’apprezzamento della rilevante gravità della condotta censurata, va tenuto conto, nella fattispecie in esame, in primo luogo, della dimensione economica del professionista che costituisce, come noto, il più importante vettore ferroviario nazionale. Si consideri, inoltre, che il

professionista appartiene ad un importante gruppo societario attivo nel settore del trasporto merci e passeggeri su rotaia.

Al medesimo fine, inoltre, vanno considerate sia la consistente limitazione imposta ai consumatori nella conoscenza e nell'acquisto di un ampio ventaglio di soluzioni di viaggio, soprattutto con treni regionali - con conseguente alterazione della scelta commerciale verso treni più veloci e, ordinariamente più costosi - sia l'estrema diffusività della pratica e l'idoneità a raggiungere un'amplissima quota di consumatori in ragione della capillare accessibilità dei canali di vendita di biglietti qui esaminati – il sito aziendale, le ESS dislocate presso le stazioni nonché le applicazioni per *smartphone* e *tablet* (App Trenitalia) disponibile per *iPhone*, *iPad* e dispositivi *Android*.⁸⁶ Va, infine, considerata l'asimmetria informativa esistente tra professionista e consumatori che non dispone di strumenti alternativi per informarsi sulle soluzioni di viaggio.

145. Per quanto riguarda la **durata** della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è tuttora in corso atteso che il cambio di denominazione – da “*tutti i treni*” a “*principali soluzioni*” – dell'opzione di ricerca cd. “mista”, come accessibile alla consultazione sul sito aziendale, così come l'aggiunta della possibilità di effettuare la ricerca anche limitatamente ai Regionali in seno alle ESS e all'App, intervenuta alla fine di giugno 2017, non eliminano da sé sole, i profili di scorrettezza – non solo di ingannevolezza ma anche e soprattutto di ommissività - identificati nel presente provvedimento.

In ogni caso, le violazioni del Codice del Consumo sono state poste in essere, in via continuativa, a far tempo da marzo 2012 allorquando, in base a quanto emerso da documenti ispettivi e confermato dal professionista, è stata definitivamente implementata la nuova architettura informatica PICO relativa, tra altro, al servizio di consultazione del motore orario per i passeggeri⁸⁷.

146. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Trenitalia S.p.A. nella misura di 5.000.000 (cinque milioni euro).

147. Deve inoltre considerarsi l'esistenza della circostanza aggravante della recidiva, in quanto Trenitalia risulta già destinataria di altri provvedimenti

⁸⁶ In base alle risultanze istruttorie, sono circa [500-700] milioni all'anno i passeggeri che fruiscono dei servizi di Trenitalia (doc. 54 dell'indice del fascicolo istruttorio- pag. 5) e sono circa [0-4] milioni i contatti giornalieri sul sito internet del professionista (doc. 48 dell'indice del fascicolo istruttorio- pag. 11).

⁸⁷ “Il 20 marzo 2012, è stata completata la migrazione del sistema di vendita Internet verso il sistema PICO. Da tale data, la piattaforma PICO è diventata il canale di vendita on line ufficiale di tutti i biglietti Trenitalia”. (Doc. 48 dell'indice del fascicolo istruttorio- pag. 12).

adottati dall’Autorità in applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette⁸⁸. In ragione del massimo edittale già individuato, si conferma l’importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 5.000.000 (cinque milioni) di euro.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del parere dell’Autorità di regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera b), e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista mediante una prospettazione sistematicamente parziale ed omissiva - sui canali di vendita accessibili sul sito aziendale, tramite *App* Trenitalia e presso le emittitrici *self service* di stazione - delle soluzioni di viaggio offerte e disponibili con frequente esclusione delle soluzioni di viaggio con treni regionali, nonché ingannevole con riferimento alla denominazione “tutti i treni” dell’opzione preselezionata sul sito aziendale;

RITENUTO, altresì, che, in ragione dei rilevanti effetti sui consumatori della condotta posta in essere da Trenitalia, con particolare riferimento al condizionamento della loro scelta commerciale derivante dall’omissione di numerose soluzioni di viaggio – relative a proposte/combinazioni con treni regionali - nella maschera di ricerca preselezionata e/o offerta su tutti gli strumenti telematici di acquisto, si rende necessario disporre la pubblicazione di una dichiarazione rettificativa a cura e spese del professionista, ai sensi dell’articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, al fine di impedire il protrarsi di tali effetti fino alla cessazione della condotta medesima. In considerazione delle capillari modalità con cui è stata diffusa la pratica commerciale, appare necessario e proporzionato che la pubblicazione della dichiarazione rettificativa avvenga sulla *home-page* del sito aziendale del professionista *www.trenitalia.com.*, sulle emittitrici *self service* di stazione e sulla *App* di Trenitalia in corrispondenza con la

⁸⁸ PS8149- VIAGGIA IN ITALIA A PARTIRE DA 9 € (Delibera n. 23867 in data 06/09/2012 in Boll. N. 36/2012). PS 4656 – TRENITALIA - SANZIONI PER IRREGOLARITÀ DI VIAGGIO (Delibera n. 25175 in data 12/11/2014 in Boll. N. 45/2014).

maschera di accesso al motore di ricerca ed acquisto delle soluzioni di viaggio;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Trenitalia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *b*), e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare a Trenitalia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 (cinque milioni di euro);

c) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di 90 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell’Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

DISPONE

a) che Trenitalia S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, una dichiarazione rettificativa ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo della dichiarazione rettificativa è quello riportato in allegato al presente provvedimento;

2) la dichiarazione rettificativa riportata in allegato al presente provvedimento dovrà essere pubblicata entro trenta giorni dall'avvenuta notificazione dello stesso sui seguenti strumenti telematici di ricerca:

- sulla *homepage* del sito internet aziendale www.trenitalia.com, all'interno di apposito riquadro collocato accanto alla maschera di ricerca delle soluzioni di viaggio e avente, graficamente, dimensione analoga a quella utilizzata per la medesima maschera ma colore contrastante ;

- sulle emittitrici self service di stazione attraverso un'apposita schermata visibile per almeno 20 secondi (con la possibilità di chiudere la finestra dopo i primi 10 secondi), prima dell'accesso alla maschera di ricerca e avente, graficamente, dimensione analoga a quella della medesima maschera ma colore contrastante;

- sulla App Trenitalia mediante collocazione di apposito link di rinvio denominato "comunicazione a tutela del consumatore" in corrispondenza della maschera di ricerca delle soluzioni di viaggio dopo aver selezionato "orari e acquisto", e avente, graficamente, dimensione analoga a quella utilizzata per i caratteri della medesima maschera ma colore contrastante.

La pubblicazione della dichiarazione rettificativa dovrà permanere fino alla definitiva ottemperanza del professionista alla presente delibera.

3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto della dichiarazione rettificativa allegata; i caratteri del testo dovranno essere del massimo corpo tipografico compatibile con lo spazio indicato al punto 2 e le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nello spazio di pubblicazione della dichiarazione rettificativa - così come nelle altre pagine *web* del sito aziendale e nello spazio ulteriore del supporto utilizzato - non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto della dichiarazione stessa o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione della dichiarazione rettificativa dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia originale di tale pubblicazione contenente la dichiarazione rettificativa pubblicata.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella