

A382 - AUTOSTRADE/CARTA PREPAGATA VIACARD

Provvedimento n. 16761

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLE SUE ADUNANZE del 26 aprile, 4 maggio e 8 maggio 2007;

SENTITI i Relatori Presidente Antonio Catricalà e Dottor Antonio Pilati;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO la segnalazione pervenuta in data 22 marzo 2007;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Autostrade S.p.A., tramite alcune società controllate, tra cui in particolare la società Autostrade per l'Italia S.p.A., è titolare esclusiva, in virtù di apposite convenzioni stipulate dalle società operative con A.N.A.S., della concessione per la gestione di diversi tratti autostradali che complessivamente rappresentano circa il 64% della rete autostradale italiana in concessione. Le società del gruppo autostrade provvedono, mediante le proprie stazioni, alla riscossione dei pedaggi autostradali.

II. LA SEGNALAZIONE

2. In data 22 marzo 2007, è pervenuta una segnalazione inviata da un consumatore nella quale si denuncia il comportamento tenuto dalla società Autostrade S.p.A. consistente nel mancato rimborso, presso un Punto Blu situato in un casello autostradale, del credito residuo contenuto in una tessera Viacard a scalare a seguito della decorrenza dei termini di scadenza indicati nella carta stessa.

3. La tessera Viacard a scalare è una carta magnetica prepagata disponibile con tagli da 25, 50 e 75 euro recante una validità limitata. Ad esempio, la tessera Viacard allegata alla segnalazione aveva validità dal 1° gennaio 2002 al 31 dicembre 2005. La carta Viacard a scalare rappresenta l'unico strumento elettronico di pagamento del pedaggio che non necessita di un conto corrente bancario di appoggio. È possibile acquistare una tessera Viacard a scalare presso le stazioni autostradali, i Punti Blu, le sedi dell'Automobil Club Italiano (sia italiane sia straniere), gli autogrill, le banche, i distributori di carburante, le tabaccherie.

4. Con riferimento al comportamento segnalato, segnatamente il rifiuto a rimborsare il credito residuo non utilizzato contenuto nella Viacard scaduta, il consumatore segnalante ha affermato che " [...] *vari utenti si trovano in questa spiacevole situazione. Molti, peraltro, stante l'esiguità delle somme sono costretti a lasciar perdere per non incorrere in spese ulteriori*".

III. VALUTAZIONI

5. La società Autostrade S.p.A. è titolare della concessione in via esclusiva per la gestione di alcune tratte autostradali e, pertanto, detiene una posizione dominante nel mercato del servizio autostradale nelle tratte in concessione. In virtù di siffatta posizione di monopolista legale, Autostrade S.p.A. gestisce il servizio di pagamento dei pedaggi mediante carte di pagamento specificamente destinate a tale utilizzo, denominate Viacard.

6. Da un esame del funzionamento delle varie modalità di pagamento elettronico alternative al contante dei pedaggi autostradali, si evince che la tessera Viacard a scalare rappresenta l'unica modalità di pagamento elettronico dei pedaggi sulla rete autostradale data in concessione ad Autostrade S.p.A. utilizzabile dai consumatori che non dispongono di un conto corrente bancario.

7. Il comportamento segnalato, consistente nel mancato rimborso di tessere Viacard non utilizzate o utilizzate solo parzialmente nel periodo di validità delle stesse, di fatto impedirebbe ai consumatori che non utilizzano le predette tessere, di essere rimborsati del credito residuo alla data di scadenza.

8. Con nota n. ASPI/FI/27.04.07/0006985/EU del 27 aprile 2007, indirizzata al segnalante e per conoscenza anche all'Autorità, la società Autostrade per l'Italia S.p.A., società controllata da Autostrade S.p.A., dopo essersi scusata del comportamento inurbano di un suo dipendente, ha dettagliato le modalità di possibile rimborso del credito residuo di una tessera Viacard prepagata scaduta.

9. In data 7 maggio 2007 è stata acquistata dagli Uffici dell'Autorità una tessera Viacard n. 095389359 di euro 25 con scadenza 31 dicembre 2009. Aperta la busta, dalla quale non risultava né all'esterno né all'interno la possibilità di rimborso,

è stata estratta una tessera di plastica magnetica non contenente alcuna indicazione circa la sua rimborsabilità alla scadenza.

10. Gli Uffici dell'Autorità hanno provveduto a telefonare al n. 06-43533333 indicato sulla busta della Viacard per avere informazioni commerciali. Ciò accadeva alle ore 19.19 del 7 maggio 2007. Al suindicato numero telefonico rispondeva un messaggio registrato che indicava un numero verde a cui rivolgersi 840043043. Una volta composto tale numero, alla specifica domanda *"Essendomi scaduta una carta prepagata Viacard, qual è la procedura per ottenere il rimborso del credito residuo?"* veniva data la seguente risposta: *"Non è previsto alcun rimborso. Se la tessera è scaduta è scaduta. Può verificare al servizio commerciale, numero 800 269269, se il termine della sua carta è stato prorogato. Ma se è scaduta è comunque scaduta"*.

11. Di fatto ciò si traduce, per quei consumatori che non protestano (anche segnalando il caso all'Autorità), nel pagamento di un corrispettivo a fronte di un servizio non reso. Da quanto finora detto, emerge che la società Autostrade S.p.A., sfruttando la propria posizione dominante, avrebbe posto in essere una condotta nei confronti dei consumatori finali idonea ad integrare una fattispecie di abuso di posizione dominante ai sensi dell'articolo 3, lettera a), della legge n. 287/90. In base a tale disposizione, infatti, sono suscettibili di essere qualificati come abusi di posizione dominante quelle condotte che si traducono in un aggravio economico ingiustificato ed arbitrario per gli utenti finali.

RITENUTO che il mancato rimborso del credito residuo contenuto nelle tessere Viacard a scalare a seguito della decorrenza dei termini di scadenza indicati nella carta stessa vada valutato tenuto conto della posizione di monopolista legale della società Autostrade S.p.A. nella gestione delle tratte autostradali, nonché della specificità del servizio di pagamento dei pedaggi mediante carta prepagata;

RITENUTO, pertanto, che tale comportamento configuri un abuso di posizione dominante concretizzatosi nella fissazione di condizioni contrattuali ingiustificatamente gravose, ai sensi dell'articolo 3, lettera a), della legge n. 287/90, e ciò anche in considerazione del comportamento reticente nell'informativa in spregio ai principi esposti dal codice del consumo per cui le condizioni di contratto devono essere espresse in modo chiaro e comprensibile;

DELIBERA

- a) l'avvio dell'istruttoria, ai sensi degli artt. 3 e 14 della legge n. 287/90, nei confronti di Autostrade S.p.A.;
- b) la fissazione del termine di giorni trenta, decorrente dalla data di notificazione del presente provvedimento, per l'esercizio da parte dei legali rappresentanti della Parte del diritto di essere sentiti, personalmente o a mezzo di procuratore speciale, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Agroalimentare e Trasporti di questa Autorità almeno sette giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;
- c) che il responsabile del procedimento è la Dott.ssa Daniela Giangiulio;
- d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Agroalimentare e Trasporti di questa Autorità dai rappresentanti legali della Parte, nonché da persona da essa delegata;
- e) che il procedimento deve concludersi entro 31 dicembre 2007.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato ai sensi di legge.

IL SEGRETARIO GENERALE
Fabio Cintioli

IL PRESIDENTE
Antonio Catricalà