



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 agosto 2021;

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 26 gennaio 2021, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la società Trenitalia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. La società Trenitalia S.p.A. (di seguito, anche solo “Trenitalia”), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, è la principale impresa ferroviaria nazionale, attiva nel trasporto passeggeri a media e lunga percorrenza, nel trasporto regionale e metropolitano e nel trasporto merci. Il bilancio della società, relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, presenta ricavi per circa 3,9 miliardi di euro.

2. Le associazioni dei consumatori Codacons e Federconsumatori, in qualità di segnalanti.

## **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne le condotte poste in essere da Trenitalia S.p.A., consistenti:

- a) nel non aver ripristinato un'adeguata capacità di trasporto pur in presenza di un atteso picco della domanda conseguente agli spostamenti prefestivi, specificamente nei giorni antecedenti all'entrata in vigore dei divieti di spostamento previsti dal D.P.C.M. del 3 dicembre 2020, in cui si sarebbe concentrata la relativa domanda, e, quindi, nell'aver applicato ai consumatori prezzi significativamente elevati, non essendo disponibili – ovvero venendo rapidamente esaurite – le usuali categorie tariffarie che caratterizzano l'offerta di collegamenti ferroviari ad Alta Velocità (di seguito, anche solo AV);
- b) nel non aver predisposto, nel corso dei mesi di gennaio e febbraio 2021, con riferimento alla tratta Roma-Napoli, un numero di posti tali da soddisfare la domanda dei pendolari in possesso di un abbonamento, con conseguenti disagi a tale tipologia di utenza.

## **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

4. A seguito di alcuni rilevamenti effettuati di ufficio, in data 15 dicembre 2020<sup>1</sup>, veniva inviata una richiesta di informazioni a entrambe le società che offrono servizi di trasporto ferroviario per passeggeri ad Alta Velocità, Trenitalia e NTV-Italo, le cui risposte sono pervenute in data 18 dicembre 2020<sup>2</sup>.

5. In data 4 gennaio 2021 è pervenuta la segnalazione di Federconsumatori, che riscontrava una serie di aumenti significativi dei prezzi sui collegamenti ad alta velocità durante le festività di fine anno<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Richiesta di informazioni a Italo-NTV Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. del 15 dicembre 2020, prot. n. 2020/93117; richiesta di informazioni a Trenitalia S.p.A. del 15 dicembre 2020, prot. n. 2020/93118.

<sup>2</sup> Risposta di NTV-Italo del 18 dicembre 2020, prot. 94305; risposta di Trenitalia del 18 dicembre 2020, prot. n. 2020/94396.

<sup>3</sup> Cfr. segnalazione citata.

6. In data 14 gennaio 2021 è pervenuta la segnalazione del Codacons, nella quale si evidenziava l'assenza di tariffe promozionali o scontate per i collegamenti ad alta velocità in prossimità delle festività di fine anno<sup>4</sup>.

7. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 28 gennaio 2021 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11922 per possibile violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo ed è stata formulata al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni e relativa documentazione in ordine alle fattispecie contestate, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame.

8. In tale sede, veniva in particolare ipotizzato che potesse integrare un grave *deficit* di diligenza professionale, in violazione dell'articolo 20 del Codice del Consumo, il non aver ripristinato un'adeguata capacità di trasporto in presenza di un atteso picco della domanda conseguente agli spostamenti prefestivi e specificamente nei giorni antecedenti all'entrata in vigore dei divieti di spostamento previsti dal D.P.C.M. 3 dicembre 2020 in cui si sarebbe concentrata la relativa domanda, e l'aver conseguentemente applicato ai consumatori prezzi significativamente elevati, non essendo disponibili – ovvero venendo rapidamente esaurite – le usuali categorie tariffarie che caratterizzano l'offerta di collegamenti ferroviari ad alta velocità, nonché il non aver predisposto una quantità di posti tale da soddisfare la domanda dei consumatori in possesso di un abbonamento, con particolare riferimento alla tratta Roma-Napoli.

9. In pari data è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede di Trenitalia S.p.A..

10. Le informazioni richieste a Trenitalia nella comunicazione di avvio sono pervenute in data 3 marzo 2021 e, in data 15 aprile 2021, si è svolta l'audizione dei rappresentanti del professionista.

11. Il professionista ha avuto accesso al fascicolo ed estratto la documentazione non riservata in data 2 febbraio e 16 giugno 2021.

12. In data 8 giugno 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento e in data 28 giugno 2021 è pervenuta la memoria finale di Trenitalia<sup>5</sup>.

13. In data 30 giugno 2021 è stato richiesto all'Autorità di regolazione dei trasporti, il parere ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Decreto Legislativo

---

<sup>4</sup> Cfr. segnalazione citata.

<sup>5</sup> Prot. n. 2021/55443.

6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, che è pervenuto in data 15 luglio 2021.

## 2) Le evidenze acquisite

### La condotta sub A)

14. Dai rilevamenti effettuati sul sito di Trenitalia nel periodo 11-15 dicembre 2020, la disponibilità di posti sui treni ad alta velocità è risultata particolarmente limitata nei giorni precedenti le festività di fine anno, in particolare sulle tratte di collegamento tra il nord e il sud del Paese. Con specifico riferimento alla tratta Milano-Napoli, che prevede 12 collegamenti giornalieri e risulta rappresentativa dei servizi di trasporto ferroviario tra il nord e il sud del Paese, nel periodo 17-20 dicembre 2020, in cui erano ancora possibili gli spostamenti interregionali, già a partire dall'11 dicembre 2020, la disponibilità di posti sui treni ad alta velocità risultava fortemente limitata. In particolare, come si vede ad esempio nella Tabella 1, su 10 dei 48 convogli attivi (o in orario) sulla tratta Milano-Napoli, non erano più disponibili posti in vendita; inoltre i prezzi di offerta per i pochi posti disponibili erano particolarmente elevati in quanto relativi alle classi tariffarie più elevate.

**Tabella 1 – Rilevamenti dell'11 dicembre 2020 sulle Freccie Milano-Napoli 17-20 dicembre<sup>6</sup>**

tratta	treno	partenza	rilev.	17.12.20	18.12.20	19.12.20	20.12.20
MI-NA	9511	6.10	11/12/2020	88,90 €	85,90 €	123,90 €	117,00 €
MI-NA	9515	7.10	11/12/2020	106,90 €	107,00 €	161,00 €	145,00 €
MI-NA	9519	8.10	11/12/2020	117,00 €	161,00 €	esaurito	161,00 €
MI-NA	9523	9.10	11/12/2020	171,00 €	esaurito	esaurito	esaurito
MI-NA	9531	11.10	11/12/2020	esaurito	esaurito	esaurito	esaurito
MI-NA	9539						
MI-NA	9543	13.10	11/12/2020	149,90 €	159,00 €	non previsto	189,90 €
MI-NA	9539	13.10	11/12/2020	107,00 €	117,00 €	161,00 €	161,00 €
MI-NA	9543	14.10	11/12/2020	117,00 €	117,00 €	161,00 €	161,00 €
MI-NA	9547	15.10	11/12/2020	117,00 €	137,00 €	137,00 €	137,00 €
MI-NA	9551	16.10	11/12/2020	161,00 €	137,00 €	137,00 €	145,00 €
MI-NA	9325	17.00	11/12/2020	107,00 €	137,00 €	117,00 €	117,00 €
MI-NA	9559	18.10	11/12/2020	117,00 €	117,00 €	107,00 €	117,00 €
Prezzo Minimo				88,90 €	85,90 €	107,00 €	117,00 €
Prezzo Massimo				171,00 €	161,00 €	161,00 €	189,90 €
Prezzo Medio				123,61 €	127,49 €	138,11 €	145,09 €

<sup>6</sup> Dati relativi ai rilevamenti effettuati dagli uffici dell'AGCM sul sito di Trenitalia nel periodo 11-15 dicembre 2020.

15. Un’analoga situazione si presentava anche sulle tratte Milano-Salerno, Milano-Bari e Torino-Roma, per le quali la possibilità di acquistare biglietti si era ridotta a meno del 50% dei collegamenti, già a partire dal 15 dicembre 2020. Infatti, sulla tratta Torino-Roma, già da metà dicembre, delle 21 corse disponibili nei giorni 18-20 dicembre ne rimanevano acquistabili soltanto 8; lo stesso dicasi per la Milano-Bari, dove, a partire dal 15 dicembre, su 27 corse disponibili nel medesimo fine-settimana, ne restavano acquistabili solo 13, e la Milano-Salerno, dove, nella stessa data, restavano acquistabili solo 10 delle 27 disponibili.

16. Secondo quanto emerso dalla documentazione acquisita in ispezione, prima dell’emergenza sanitaria, l’offerta di trasporto ferroviario ad alta velocità di Trenitalia (cosiddetta offerta “Mercato”) comprendeva [190-210]\* Frecciarossa, [60-70] Frecciargento, [20-30] Frecciabianca e [10-20] FrecciaLink, per un totale di [100.000-150.000] posti offerti al giorno<sup>7</sup>.

17. A partire dalla metà di marzo 2020, tale offerta ha subito 20 successivi step di soppressione/riattivazione e l’introduzione del sistema della mappa dei posti “a scacchiera” (con il 50% dei posti lasciati liberi per garantire il distanziamento), nel continuo adattamento allo scenario normativo ed all’evoluzione della domanda, salvaguardando su tutte le direttrici: (a) i collegamenti essenziali e fondamentali per la mobilità delle persone, come quelli da e per le città che non hanno altre alternative nel corso della giornata; (b) i collegamenti periodici che soddisfano una specifica domanda di trasporto, come ad esempio quelli utilizzati da chi ha la necessità di raggiungere i propri luoghi di lavoro a inizio settimana e tornare a casa per il fine settimana; (c) il mantenimento delle Frece con il maggior numero di fermate in modo da tutelare al meglio le esigenze di mobilità fra i territori.

18. In particolare, nell’ultimo bimestre del 2020 (mesi di novembre e dicembre), comprendente le festività di fine anno, a partire dal 3 novembre 2020, il piano di rimodulazione dell’offerta Mercato di Trenitalia prevedeva una prima fase con riduzione di [20-30] collegamenti, sulle direttrici Dorsali ([20-25] treni), Trasversale ([1-5] treni), Adriatica ([1-5] treni) e Tirrenica Nord ([1-5]), garantendo comunque complessivamente [150-200] Frece, corrispondenti a un’offerta complessiva pari al [60-70%] di quella pre-Covid<sup>8</sup>.

---

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

<sup>7</sup> Cfr. ISP106, contenente una presentazione della Divisione Passeggeri *Long Haul* predisposta nel dicembre 2020 per l’insediamento del nuovo AD di Trenitalia.

<sup>8</sup> Tale piano di rimodulazione dell’offerta Mercato di Trenitalia veniva costantemente comunicato al Ministero delle Infrastrutture, nell’ambito della raccolta dei dati necessari al Consiglio dei Ministri per la predisposizione delle misure di contenimento dell’epidemia di Covid-19, che, come noto, prevedono

19. Tale piano prevedeva nello specifico una fase – a partire dal 10 novembre 2020 – nell’ambito della quale poteva essere disposta la soppressione di ulteriori [20-25] Freccie sulle direttrici Dorsali ([15-20] treni) e Adriatica ([5-10] treni), portando l’offerta attiva al [50-60%] rispetto ai livelli pre-Covid, e proponendo ai viaggiatori che avevano già prenotato il biglietto per un treno interessato dalle modifiche dell’offerta, un’alternativa di viaggio precedente o successiva a quella prenotata o il rimborso integrale del biglietto<sup>9</sup>.

20. In particolare, le successive fasi di soppressione/attivazione programmate da Trenitalia prevedevano vari scenari: in particolare, la Divisione Passeggeri *Long Haul* di Trenitalia aveva predisposto due diversi scenari che comprendevano una prima fase di cancellazioni con “offerta al [20-25%]” dal 3 novembre 2020 e una seconda fase con “offerta al [40-50%]”, in vigore a partire dall’8 novembre, tutto nel rispetto di criteri generali di mantenimento dei “treni a valenza pendolare”, dei “collegamenti unici (es.: Trieste – Roma)” e “della copertura omogenea delle fasce orarie”<sup>10</sup>. Peraltro, con specifico riguardo alle direttrici Adriatica e Nord Calabria, Trenitalia aveva previsto una minor riduzione dei collegamenti, mantenendo il [60-65%] dei treni sulla direttrice Adriatica e il [90-100%] dei treni sulla direttrice Calabria.

21. La documentazione ispettiva comprende inoltre una serie di rapporti inviati con cadenza quotidiana dalla Divisione Analisi della Domanda alla Divisione Passeggeri *Long Haul* di Trenitalia, nei quali si forniscono i dati sull’andamento quotidiano, settimanale, mensile e annuale su ricavi, domanda, *load factor* e saturazioni dei treni del Servizio Universale e a Mercato<sup>11</sup>.

22. Secondo quanto riportato in tali rapporti (Report del 1° dicembre 2020), fino al 30 novembre 2020 venivano segnalate dagli analisti della domanda alcuni casi di “saturazione treni di punta” sulla direttrice RM-Puglia, nonché un aumento dei “treni saturi per la data del 4/12 (partenza ponte Immacolata)” mentre “per le partenze di Natale si confermano treni saturi per le partenze del 23/12”<sup>12</sup>.

---

sostanziali limitazioni degli spostamenti interregionali e quindi su lunga distanza (cfr. ISP23, contenente *email* dall’AD e Direttore Generale di FS all’AD di Trenitalia, con allegata copia di lettera inviata al Ministero delle Infrastrutture e al Ministero dell’Economia in data 28 ottobre 2020 in merito alla rimodulazione dell’offerta a mercato delle Freccie da parte dello stesso vettore ferroviario).

<sup>9</sup> Cfr. ISP19, contenente *email* dal responsabile divisione *Long Haul* all’AD di Trenitalia e foglio con scenari di riduzione Freccie del [20-25%] e del [40-50%] nel periodo novembre-dicembre 2020.

<sup>10</sup> Cfr. ISP19, cit..

<sup>11</sup> Cfr. ISP18-ISP28, contenenti i Report ricavi dal 1° dicembre al 17 dicembre 2020.

<sup>12</sup> Cfr. ISP28, contenente *email* del 2 dicembre 2020 da Analisi della Domanda DPLH a responsabile Divisione Passeggeri LH e AD di Trenitalia su Report Ricavi al 1° dicembre 2020 e Analisi dati di Prenotazione e Saturazione.

23. Successivamente alla pubblicazione del D.P.C.M. 3 dicembre 2020 contenente le limitazioni agli spostamenti interregionali dal 21 dicembre 2020 al 6 gennaio 2021, nel Report Ricavi del 6 dicembre 2020, distribuito sempre dalla Divisione Analisi della Domanda, si percepiscono criticità di saturazione su alcuni treni ad alta velocità, per i quali *“si confermano le saturazioni nei giorni infrasettimanali sulla direttrice RM-Puglia in particolare per i treni 8315 ed 8323”*. Nello specifico, il rapporto del 6 dicembre 2020 evidenzia che *“per il ponte dell’8 Dicembre il giorno 4 sono stati consuntivati 34 treni saturi dispari da nord a sud”* mentre si sottolinea già che per le partenze di Natale è confermata *“una concentrazione di treni saturi per le partenze tra il 18 al 20 Dicembre sui treni dispari; in particolare il 19 dicembre ci sono 16 eventi treno già saturi”*<sup>13</sup>.

24. Sempre dalla medesima documentazione ispettiva<sup>14</sup>, risulta che nel pomeriggio del 7 dicembre 2020, il responsabile della Divisione *Marketing* allerta il responsabile della Divisione *Passeggeri Long Haul* sul fatto che *“negli ultimi giorni si sta verificando uno spostamento dei picchi di prenotazioni per le partenze natalizie. In una prima fase le prenotazioni si erano concentrate il 23 e il 24 dicembre. Post DPCM è aumentato il numero dei prenotati nelle date 17-20 dicembre con punte di [15.000-20.000] prenotazioni sia giorno 18 che giorno 19 dicembre ([9.000-10.000] Frece e [6.000-7.000] IC e ICN). Le direttrici dove si concentra il traffico sono i lunghi collegamenti da Nord verso Sud. In particolare le Direttrici: Roma - Puglia, Tirrenica Sud, Nord Calabria, Adriatica e Dorsale Mi/TO, dove per le partenze del 19 dicembre già [15-20] treni Frece (su un totale di [40-45] collegamenti da Nord a Sud) e [1-5] IC (su [60-65] collegamenti da Nord a Sud) hanno esaurito i posti disponibili”*.

25. Dal successivo scambio di messaggi tra i responsabili delle divisioni operative nella stessa giornata del 7 dicembre 2020<sup>15</sup>, emerge la necessità di *“attivare qualche coppia in più per le giornate critiche”* e che occorre *“sapere che movimenti sono fattibili e compatibili con carichi vari”*. Dalla risposta delle divisioni operative di Trenitalia si comprende, tuttavia, che *“gli unici treni che possono essere inseriti in vendita tramite smascheratura senza attendere il passaggio di un kit sono i [5-10] collegamenti che abbiamo*

---

<sup>13</sup> Cfr. ISP30, contenente *email* del 7 dicembre 2020 da Analisi della Domanda DPLH a responsabile Divisione *Passeggeri LH e AD* di Trenitalia su Report Ricavi al 6 dicembre 2020 e Analisi dati di Prenotazione e Saturazione.

<sup>14</sup> Cfr. ISP3, contenente *email* “I\_URGENTE\_Fwd\_Dati prenotazioni del 7 dicembre 2020” dal responsabile della Divisione *Marketing* *Passeggeri Long Haul* al responsabile della Divisione *Passeggeri Long Haul*.

<sup>15</sup> Cfr. ISP3, risposta del responsabile della Divisione *Passeggeri Long Haul* ai responsabili delle divisioni operative.

soppresso dal 13 dicembre rispetto ad oggi (step 1). I treni sono: è [1-2 coppie] Torino-Napoli sulla Dorsale Milano; [1-2 coppie] sulla Trasversale. [...] Per questi treni, previa verifica di fattibilità con Esercizio, occorre prevedere [omissis] nella settimana dal 13 al 20 dicembre [omissis] in particolare sulle direttrici Roma-Puglia, Adriatica e Nord Calabria”.

26. A seguito degli approfondimenti con RFI, viene confermato dal responsabile Marketing che “l’unica possibilità che abbiamo di aggiungere offerta è di riattivare le [1-2 coppie] to-na che abbiamo cancellato dal 13 dic rispetto a oggi. Le coppie in questione sono adiacenti ai Nord Calabria saturi. Chiaramente l’esigenza ci sarebbe solo nel verso dispari. I pari viaggerebbero vuoti”<sup>16</sup>. Pertanto, nella successiva giornata dell’8 dicembre 2020, il responsabile Marketing è in grado di procedere con l’attivazione delle ulteriori coppie di treni, richiedendo ai responsabili delle divisioni operative di procedere urgentemente a “SMASCHERARE [1-2 COPPIE] DI TO-NA (enfasi nel testo dell’email) per le date individuate” e di fornire un riscontro in proposito. Inoltre, viene richiesta nel medesimo messaggio una “LISTA DI ULTERIORI TRENI DA APRIRE SULLE DIRETTRICI PER LE QUALI SERVE VCO DI RFI. (Immagino adriatica e roma puglia)” e confermato che “le date per i treni straordinari sono sempre dal 17 al 20”<sup>17</sup>.

27. In risposta alla richiesta di informazioni, Trenitalia ha fornito alcuni dati relativi al trasporto di passeggeri sui treni ad Alta Velocità nel periodo oggetto di esame nel presente procedimento (14-20 dicembre 2020). Come si evince dalle Tabelle 2 e 3, il periodo delle festività di fine 2020 presenta dati sostanzialmente in linea con l’equivalente periodo del 2019, in termini di *load factor*, tanto più alla luce delle specifiche circostanze relative alla riduzione di capacità di trasporto dei treni al 50% e alle descritte misure governative che avevano anticipato gli spostamenti pre-festivi.

---

<sup>16</sup> Cfr. ISP3, cit..

<sup>17</sup> Cfr. ISP3, cit..

**Tabella 2 – Posti, passeggeri, load factor, ricavi, costie margini (periodo 14-20 dicembre 2020)**

Direttrice DPLH (FRECC E)	Posti km (capacità) 2020/2021 1° sett. (14dic-20dic)	Passeggeri trasportati 2020/2021 1° sett. (14dic-20dic)	Load Factor 2020/2021 1° sett. (14dic-20dic)	Ricavi 2020/2021 1° sett. (14dic-20dic)	Costi operativi 2020/2021 1° sett. (14dic-20dic)	Margini per direttrice
Dorsale MI-TO	[35-40 milioni]	[60.000-70.000]	[60-70%]	[3-4 milioni]	[1-5 milioni]	[-1-5 milioni]
Nord Calabria	[12-15 milioni]	[15.000-20.000]	[60-70%]	[1-1,5 milioni]	[500.000-1.000.000]	[-100.000-150.000]
Dorsale Venezia	[8-10 milioni]	[13.000-15.000]	[60-70%]	[500.000-1.000.000]	[500.000-1.000.000]	[-1-1,5 milioni]
Dorsale Verona	[8-10 milioni]	[13.000-15.000]	[60-70%]	[500.000-1.000.000]	[500.000-1.000.000]	[-1-1,5 milioni]
Trasversale Pad.	[4-5 milioni]	[10.000-12.000]	[50-60%]	[300.000-500.000]	[300.000-1.000.000]	[-1-1,5 milioni]
<b>ADRIATICA</b>	[18-20 milioni]	[20.000-25.000]	[40-50%]	[1-1,5 milioni]	[1-1,5 milioni]	[-2,5-3 milioni]
Roma-Puglia	[7-9 milioni]	[10.000-12.000]	[40-50%]	[300.000-500.000]	[500.000-1.000.000]	[-1,5-2 milioni]
Tirrenica Nord	[6-8 milioni]	[3.000-5.000]	[20-30%]	[150.000-200.000]	[500.000-1.000.000]	[-1,5-2 milioni]
<b>TIRRENICA SUD</b>	[4-5 milioni]	[3.000-5.000]	[30-40%]	[150.000-200.000]	[300.000-500.000]	[-500.000-1.000.000]
Roma-Ravenna	[1-1,5 milioni]	[1.000-3.000]	[20-30%]	[30.000-50.000]	[100.000-150.000]	[-300.000-500.000]
Roma-FCO	[50.000-100.000]	[40-50]	[1-5%]	[500-1.000]	[20.000-30.000]	[-100.000-150.000]
<b>Totale Complessivo</b>	<b>[100-110 milioni]</b>	<b>[150.000-200.000]</b>	<b>[50-60%]</b>	<b>[8-9 milioni]</b>	<b>[9-10 milioni]</b>	<b>[-10-15 milioni]</b>

**Tabella 3 – Posti, passeggeri, load factor, ricavi, costie margini (periodo 14-20 dicembre 2019)**

Direttrice DPLH (FRECC E)	Posti km (capacità) 2019/2020 1° sett. (14dic-20dic)	Passeggeri trasportati 2019/2020 1° sett. (14dic-20dic)	Load Factor 2019/2020 1° sett. (14dic-20dic)	Ricavi 2019/2020 1° sett. (14dic-20dic)	Costi operativi 2019/2020 1° sett. (14dic-20dic)	Margini per direttrice
Dorsale MI-TO	[250-300 milioni]	[300.000-500.000]	[40-50%]	[15-20 milioni]	[10-15 milioni]	[10-15 milioni]
Dorsale Venezia	[80-90 milioni]	[90.000-100.000]	[30-40%]	[3-5 milioni]	[3-5 milioni]	[2-3 milioni]
Dorsale Verona	[30-40 milioni]	[50.000-60.000]	[50-60%]	[1-2 milioni]	[1-3 milioni]	[2-3 milioni]
Trasversale Pad.	[60-70 milioni]	[130.000-150.000]	[40-50%]	[3-5 milioni]	[3-5 milioni]	[-100.000-150.000]
<b>ADRIATICA</b>	[80-90 milioni]	[100.000-120.000]	[40-50%]	[3-5 milioni]	[1-3 milioni]	[3-5 milioni]
Roma-Puglia	[15-20 milioni]	[20.000-30.000]	[50-60%]	[500.000-1.000.000]	[500.000-1.000.000]	[500.000-1.000.000]
Tirrenica Nord	[20-25 milioni]	[40.000-50.000]	[40-50%]	[500.000-1.000.000]	[500.000-1.000.000]	[400.000-500.000]
<b>TIRRENICA SUD</b>	[15-20 milioni]	[20.000-30.000]	[50-60%]	[500.000-1.000.000]	[500.000-1.000.000]	[1-2 milioni]
Roma-Ravenna	[1-5 milioni]	[4.000-5.000]	[40-50%]	[50.000-100.000]	[100.000-150.000]	[-5.000-10.000]
Roma-FCO	[100.000-500.000]	[400-500]	[1-5%]	[5.000-10.000]	[50.000-100.000]	[-150.000-200.000]
<b>Totale Complessivo</b>	<b>[600-700 milioni]</b>	<b>[800.000-900.000]</b>	<b>[40-50%]</b>	<b>[30-35 milioni]</b>	<b>[20-25 milioni]</b>	<b>[20-25 mil]</b>

Fonte: risposta di Trenitalia alla richiesta di informazioni formulata in sede di audizione, cit.

28. Passando ad analizzare i ricavi<sup>18</sup> del periodo delle festività di fine anno 2020, si osserva da un lato una significativa riduzione dei ricavi in termini assoluti, a fronte di un leggero incremento dei ricavi medi: in presenza di una capacità ridotta, infatti, il picco di domanda derivante dagli spostamenti di fine anno, ha provocato un generale incremento dei prezzi in ragione del funzionamento del sistema di *revenue management*.

**Tabella 4 – Ricavi medi settimane 14-20 dicembre e 21-27 dicembre 2019 e 2020**

Direttrice DPLH (FRECCIE)	Ricavo medio 14-20 dic. 2020 (1° settimana)	Ricavo medio 14-20 dic. 2019 (1° settimana)	Variazione Ricavo medio 1° settimana 2020/2019	Ricavo medio 21-27 dic. 2020 (2° settimana)	Ricavo medio 21-27 dic. 2019 (2° settimana)	Variazione Ricavo medio 2° settimana 2020/2019
Dorsale MI/TO	[50-60]	[40-50]	[20-30%]	[50-60]	[40-50]	[20-30%]
Dorsale Venezia	[50-60]	[40-50]	[40-50%]	[50-60]	[30-40]	[30-40%]
Dorsale Verona	[50-60]	[30-40]	[30-40%]	[40-50]	[30-40]	[30-40%]
Trasversale Pad.	[30-40]	[20-30]	[30-40%]	[20-30]	[20-30]	[20-30%]
Adriatica	[40-50]	[30-40]	[40-50%]	[40-50]	[40-50]	[5-10%]
Roma-Puglia	[30-40]	[30-40]	[5-10%]	[30-40]	[30-40]	[-10-15%]
Tirrenica Nord	[30-40]	[20-30]	[40-50%]	[30-40]	[20-30]	[30-40%]
Tirrenica Sud	[60-70]	[40-50]	[40-50%]	[50-60]	[40-50]	[30-40%]
Roma-Ravenna	[20-30]	[20-30]	[30-40%]	[20-30]	[20-30]	[20-30%]

Fonte: elaborazione su dati di Trenitalia

### *La condotta sub B)*

29. Secondo quanto emerso a seguito degli accertamenti ispettivi, il venerdì 8 gennaio 2021, la situazione a Roma Termini si è presentata fortemente critica con riferimento agli spostamenti dei pendolari che usufruiscono di un abbonamento sui treni ad Alta Velocità<sup>19</sup>. Come si evince dalla relazione del responsabile qualità dei treni ad Alta Velocità ai propri superiori, infatti, nella giornata dell'8 gennaio, non è stato consentito l'accesso al treno 9531 (Treno Frecciarossa 9531 da Torino Porta Nuova delle 09:00 con arrivo a Salerno alle 16:05)<sup>20</sup> a circa 40 persone che si erano presentate in più rispetto ai posti offerti, al fine di garantire il distanziamento a scacchiera a bordo. Un'analogha situazione si è verificata per il treno 8315 (Treno Frecciargento in partenza da Roma Termini alle 15:08 con arrivo a Lecce alle 20:35). Nella medesima

<sup>18</sup> Ottenuti come rapporto tra i ricavi per direttrice e numero di passeggeri complessivamente trasportati durante la settimana.

<sup>19</sup> Cfr. ISP52, contenente *email* dell'11 gennaio 2021 riguardante "I: Criticità abbonati Roma-Napoli e Caserta 8315 del 8-01-21", dal responsabile Qualità e Formazione Tecnico/Professionale Bordo AV ai propri dirigenti e in particolare al responsabile Divisione Passeggeri Long Haul, in cui si riporta la relazione del responsabile della qualità dell'esercizio Alta Velocità che era presente a Roma Termini al momento dei fatti verificatisi in data 8 gennaio 2021.

<sup>20</sup> Questo treno non circola nei giorni festivi e il sabato ed, essendo uno dei treni garantiti in caso di sciopero, viene spesso preferito dai pendolari-abbonati.

relazione si sottolinea che, in generale, entrambi i treni 9531 e 8315 risultavano completi e con numerose prenotazioni in appoggio ad abbonamenti per l'Alta Velocità sull'applicazione "Bordo Treno", nonostante si verifici spesso che parte di questi posti non risulti poi effettivamente occupata. Sempre nella relazione del responsabile qualità, si sottolinea che tale situazione dipende in parte dal fatto che le diverse tipologie di abbonamenti AV consentono di effettuare una prenotazione gratuita per un viaggio di andata e ritorno nei giorni indicati dall'abbonamento, con la conseguenza che i titolari di abbonamenti trovano più agevole prenotare per tutto il mese anche se non sono certi di effettuare il viaggio; ciò implica che spesso risultano occupati e non più vendibili anche posti che poi in effetti rimangono liberi. Inoltre, nella relazione si precisa che, stante questa modalità di funzionamento del sistema di prenotazione, gli abbonati che non riescono a effettuare una prenotazione sul treno di loro interesse, si presentano ugualmente al binario con la speranza di poter comunque salire sul treno e occupare uno dei posti rimasti liberi. La relazione si conclude osservando che le criticità presentate dal traffico pendolari sono state fortemente influenzate anche dalle decisioni governative relative alle aperture/chiusure di alcune attività quali, ad esempio, la riapertura di tutte le attività scolastiche in presenza dall'inizio del 2021, che potrebbe aver determinato un deciso aumento del traffico pendolare e il conseguente rischio che l'offerta programmata da Trenitalia non sia stata sufficiente a soddisfare la domanda di spostamenti, in particolare nelle tratte Roma-Caserta e Napoli e viceversa, soprattutto in determinate fasce orarie.

30. Sulla base di quanto riportato dalla stampa regionale, tali criticità si sono ripetute anche all'inizio del mese di febbraio<sup>21</sup>.

31. Le condizioni di vendita e di utilizzo degli abbonamenti sono definite in conformità a quanto previsto dall'allegato A alla Delibera ART 54/2016<sup>22</sup>. L'acquisto degli abbonamenti è consentito con un anticipo massimo di 15 giorni rispetto all'inizio del mese di riferimento: l'acquisto dell'abbonamento può essere effettuato con prenotazione oppure senza prenotazione; tuttavia, è sempre richiesta la prenotazione del posto per accedere effettivamente al treno su cui si intende viaggiare. Sulla base delle condizioni generali di vendita di Trenitalia, le prenotazioni effettuate con l'abbonamento possono essere modificate fino a un'ora dopo la partenza del treno scelto in origine. In particolare, il cambio di ogni prenotazione è ammesso solo per variarne

---

<sup>21</sup> Cfr. copia dell'articolo di Il Mattino di Napoli del 3 febbraio 2021, agli atti del fascicolo.

<sup>22</sup> Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 54 del 12 maggio 2016 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di "abbonamenti" possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità".

l'orario di partenza: i) un numero illimitato di volte dal giorno d'emissione e fino alla partenza del treno prenotato; ii) una sola volta dopo la partenza del treno e fino ad un'ora successiva alla partenza del treno, e solo nella stazione di partenza del treno indicata sul biglietto, presso la biglietteria, le macchine *self service*, i punti *Customer Service* e *Frecciadesk*.

32. Secondo quanto indicato da Trenitalia nella risposta alla richiesta di informazioni, tra gli abbonati è invalso l'uso di prenotare il posto su un determinato treno, salvo poi accedere a un treno diverso senza prenotazione (e senza cancellare quella effettuata in precedenza). Tale "prassi" ha comportato una serie di difficoltà di gestione per Trenitalia, in quanto, da un lato, i posti prenotati e non utilizzati risultano occupati sui sistemi di vendita e, dunque, non disponibili all'acquisto (o alla prenotazione da parte di un altro abbonato) e, dall'altro lato, l'eventuale accesso ai treni da parte dei titolari di abbonamento senza prenotazione rischia di mettere a repentaglio il rispetto dell'obbligo di distanziamento sociale nel periodo di validità delle misure di contenimento del contagio da Covid-19.

33. Nella Tabella 5 sono riportati i dati relativi al numero di abbonamenti venduti, alle prenotazioni effettuate e alla capacità di trasporto, nel periodo gennaio-febbraio 2020 e 2021 per la tratta Roma-Napoli.

**Tabella 5 – Abbonamenti e prenotazioni Roma-Napoli (gennaio-febbraio 2020-2021)**

Roma-Napoli	2021		2020	
	Gennaio	Febbraio	Gennaio	Febbraio
Abbonamenti validi	[1.000-1.500]	[1.000-1.500]	[2.000-2.500]	[2.000-2.500]
Prenotazioni mese	[35.000-40.000]	[45.000-50.000]	[75.000-80.000]	[75.000-80.000]
Prenotazioni medie effettuate per abbonamento	[30-35]	[35-40]	[35-40]	[35-40]
Capacità di trasporto/Posti totali mese	[250.000-300.000]	[300.000-350.000]	[1,5-2 milioni]	[1-1,5 milioni]

Fonte: elaborazione su dati Trenitalia

34. Come si può osservare, a seguito della forte riduzione della capacità di trasporto offerta sulla tratta Roma-Napoli – che nel gennaio 2021 risultava meno del [10-20%] di quella offerta nel medesimo periodo dal 2020 – il numero di abbonamenti attivi nel mese si era ridotto meno del [40-50%] (passando da circa [2.000-2.500] abbonamenti a circa [1.000-1.500]), così come il numero di prenotazioni effettuate dagli abbonati nel mese di gennaio 2021. Lo stesso dicasi per il mese di febbraio 2021, nel quale gli abbonamenti sono diminuiti del [40-50%] rispetto febbraio 2020, mentre la capacità di trasporto offerta è calata del [70-80%] circa.

Sulla tratta Roma-Napoli il rapporto tra prenotazioni effettuate dagli abbonati e posti disponibili è passato quindi dal [1-5%] del gennaio-febbraio 2020 al

[10-15%] del primo bimestre 2021, con le conseguenti criticità riscontrate all'inizio del periodo dai viaggiatori pendolari (Tabella 6).

**Tabella 6 – Rapporto tra prenotazioni abbinati e posti totali (gennaio-febbraio 2020 e 2021)**

	Gennaio 2021	Gennaio 2020	Febbraio 2021	Febbraio 2020
<b>Rapporto tra prenotazioni e posti totali</b>	[10-15%]	[1-5%]	[10-15%]	[1-5%]

Fonte: elaborazione su dati Trenitalia

35. Trenitalia ha precisato, inoltre, che la quasi totalità degli abbonati sulla tratta in questione (circa il [70-80%] nel 2020 e quasi il [80-90%] nel 2021) sceglie di effettuare la prenotazione contestualmente all'acquisto dell'abbonamento, fornendo, pertanto, già un'indicazione sulle proprie intenzioni di spostamento (Tabella 7).

**Tabella 7 – Abbonamenti Roma-Napoli con e senza prenotazione contestuale (gennaio-febbraio 2020 e 2021)**

Roma-Napoli		Abbonamenti		Distribuzione		Media prenotazioni	
		Gennaio	Febbraio	Gennaio	Febbraio	Gennaio	Febbraio
2020	Abbonamenti con pren. Contestuale	[1.500-2.000]	[1.500-2.000]	[70-80%]	[70-80%]	[30-35]	[30-35]
	Abbonamenti senza pren. contestuale	[400-500]	[400-500]	[20-30%]	[20-30%]		
	<b>Totale</b>	[2.000-2.500]	[2.000-2.500]	100%	100%		
2021	Abbonamenti con pren. Contestuale	[1.000-1.500]	[1.000-1.500]	[80-90%]	[90-100%]	[30-35]	[35-40]
	Abbonamenti senza pren. contestuale	[100-150]	[50-100]	[10-20%]	[1-10%]		
	<b>Totale</b>	[1.000-1.500]	[1.000-1.500]	100%	100%		

Fonte: elaborazione su dati Trenitalia

36. Infine Trenitalia ha indicato che i cambi di prenotazione hanno inciso sul totale delle prenotazioni della tratta Roma-Napoli per circa il [30-40%] nel gennaio 2021 e per circa il [40-50%] nel successivo mese di febbraio (Tabella 8).

**Tabella 8 – Abbonamenti Roma-Napoli – Cambi prenotazione (gennaio-febbraio 2021)**

	Cambi prenotazione		Prenotazioni		Incidenza	
	Gennaio	Febbraio	Gennaio	Febbraio	Gennaio	Febbraio
<b>Napoli-Roma</b>	[1.000-5.000]	[5.000-10.000]	[15.000-20.000]	[20.000-25.000]	[20-25%]	[35-40%]
<b>Roma-Napoli</b>	[5.000-10.000]	[10.000-15.000]	[15.000-20.000]	[20.000-25.000]	[35-40%]	[40-45%]
<b>Totale</b>	[10.000-15.000]	[15.000-20.000]	[35.000-40.000]	[45.000-50.000]	[30-35%]	[40-45%]

Fonte: elaborazione su dati Trenitalia

### 3) *Le argomentazioni difensive del professionista*

*Condotta sub A)*

37. Nella memoria difensiva pervenuta in data 28 giugno 2021, Trenitalia ha preliminarmente contestato la qualificazione delle condotte come due pratiche commerciali distinte e separate, posto che per entrambe le condotte il problema risiederebbe sempre in un'eventuale "non diligente" programmazione dell'offerta.

38. Con riferimento alla programmazione della capacità di trasporto da parte di Trenitalia, la società ha sottolineato che, come confermato dalla giurisprudenza<sup>23</sup>, nonostante la sua ampia portata, la clausola generale prevista dall'art. 20 del Codice del Consumo non consente all'Autorità di sindacare sul merito delle scelte commerciali del professionista, ma solo di verificare, in concreto, che quest'ultimo abbia agito nel rispetto dei principi generali di correttezza e di buona fede; peraltro, l'apprezzamento delle condotte del professionista, deve essere svolto "*tenendo conto delle peculiarità del caso di specie*", ovvero, nel caso in esame, alla luce di quanto Trenitalia ha fatto per fronteggiare le enormi problematiche derivanti dalla pandemia, nel pieno rispetto dei canoni di diligenza e deontologia professionale.

39. In primo luogo, quindi Trenitalia ha evidenziato che "*bisogna innanzitutto tenere conto dell'impatto drammatico che la pandemia ha avuto sull'offerta di servizi ad Alta Velocità, rendendo il 2020 (e, a questo punto, anche il 2021) totalmente estraneo alle normali logiche di settore*". In particolare, secondo il professionista, occorre tener conto della "*depressione senza precedenti della domanda di servizi ferroviari*", che rende impossibile "*ogni confronto tra le scelte commerciali operate da Trenitalia nel 2020 rispetto agli anni precedenti*".

40. In particolare, nel 2020 si è registrato un crollo della domanda pari, in media, al [70-80%], con un quasi completo azzeramento della domanda durante il periodo tra marzo e maggio, una lenta e graduale ripresa della domanda nel periodo estivo e una successiva depressione nell'autunno.

41. Trenitalia ha fatto presente che "*gli operatori ferroviari hanno dovuto inoltre rispettare i vincoli di distanziamento a bordo del treno, per effetto dei quali il numero complessivo dei posti disponibili per ciascun collegamento è stato ridotto del 50%*". Tale "*sistema di prenotazione c.d. "a scacchiera", si*

---

<sup>23</sup> Cfr. tra l'altro, Consiglio di Stato, sez. VI, del 14 aprile 2020, n. 2414.

*è sostanzialmente tradotto in una duplicazione dei costi fissi – prevalenti nel settore ferroviario – che ha fortemente compromesso la sostenibilità economico-finanziaria dei servizi a mercato*". Trenitalia ha evidenziato che, in tale contesto emergenziale, sin dall'inizio della crisi sanitaria, una piena diligenza nella programmazione dell'offerta può essere riscontrata dalla circostanza che l'offerta di trasporto è stata ridotta in misura meno che proporzionale rispetto al calo della domanda e che i costi di questo impegno sono stati sostenuti esclusivamente dalla società. In particolare, nel mese di dicembre 2020, oggetto del presente procedimento, a fronte di una riduzione della domanda del [80-90%] rispetto al 2019, l'offerta di capacità di trasporto da parte di Trenitalia si è ridotta solo del [60-70%].

42. Per quanto riguarda poi la saturazione dei posti disponibili a bordo treno su alcuni collegamenti a partire dall'11 dicembre 2020, Trenitalia ha replicato che tale evento *“non rappresenta di per sé una criticità, .... bensì uno scenario possibile”*, del quale un operatore a mercato deve tener conto per *“programmare l'offerta di trasporto in funzione della domanda attesa”*. Infatti, Trenitalia precisa che *“il graduale riempimento dei treni rilevato una settimana prima dei giorni in cui si sono concentrati gli spostamenti prenatalizi 2020 non presenta elementi di atipicità rispetto all'andamento degli spostamenti - rilevabile con pari anticipo (una settimana) - che in un periodo di ordinaria gestione si sarebbero concentrati qualche giorno dopo (es. nel 2019, dal 20 al 23 dicembre)”*.

43. Peraltro la società sottolinea di non aver *“mai aumentato il livello dei prezzi dei biglietti”* e di non essere *“neanche riuscita a pareggiare i costi operativi sostenuti con i ricavi derivanti dall'offerta dei servizi a mercato”*.

44. In conclusione, Trenitalia sottolinea di aver agito con *“tempestività e dall'efficacia”* all'andamento della domanda nel corso di tutta la fase emergenziale e, in particolare, di aver reagito prontamente agli effetti delle disposizioni di cui al D.P.C.M. 3 dicembre 2020, a seguito delle quali gli spostamenti interregionali si sono concentrati nei quattro giorni antecedenti il 21 dicembre 2020. Infatti, già a partire dal 7 dicembre 2020, *“nonostante le difficoltà legate a una riprogrammazione dei treni in tempi così stringenti”* Trenitalia *“è riuscita a disporre l'attivazione di ben [30-40] treni ulteriori (tra andata e ritorno) sulle tratte più congestionate, disponibili all'acquisto già dal 10 dicembre”*, ovvero in soli tre giorni di tempo. Tale procedura richiederebbe in effetti tempi più lunghi, poiché la vendita dei biglietti è subordinata sia *“al rilascio delle tracce da parte di RFI”*, sia *“all'acquisizione e lavorazione di tali tracce sui sistemi di vendita di Trenitalia”*.

45. Nello specifico, Trenitalia ha precisato che la scelta sul numero di collegamenti ulteriori da attivare è stata definita in base: “(i) all’osservazione dell’andamento delle prenotazioni, (ii) alla necessità di intervenire in tempi rapidi (una richiesta più voluminosa e/o con caratteristiche differenti avrebbe richiesto processi di autorizzazione e implementazione necessariamente più lunghi vanificando l’utilità dell’intervento) e (iii) ai vincoli di sostenibilità economica cui è soggetta Trenitalia”. E, infatti, considerato che “il picco della domanda si sarebbe concentrato sui treni che viaggiavano in direzione da nord a sud, mentre il load factor atteso per i treni che viaggiavano in direzione opposta era estremamente basso”, risultava particolarmente elevato “il rischio di compromettere ulteriormente la sostenibilità economica dei servizi offerti a mercato, già gravemente pregiudicata dal Covid-19”.

46. Trenitalia ritiene in generale che non le possa essere addebitato un comportamento meno diligente di quello del concorrente NTV-Italo, in quanto, in primo luogo, quest’ultimo sin dall’inizio della pandemia “ha adottato un atteggiamento più cautelativo rispetto a Trenitalia antepoendo (anche comprensibilmente) la tutela della sostenibilità economica del suo business alle esigenze dei suoi passeggeri”; inoltre, Trenitalia ritiene che NTV-Italo abbia definito le riattivazioni del 4 dicembre 2020, ovvero già prima dell’adozione del D.P.C.M. 3 dicembre 2020, e in concomitanza con l’inizio del semestre invernale, così come anche Trenitalia.

#### *Condotta sub B)*

47. Con riguardo alla contestazione della pratica *sub B)*, Trenitalia ha premesso che anche “la programmazione della capacità di trasporto di Trenitalia nei mesi di gennaio e febbraio 2021” dovrebbe essere considerata nell’ambito della condotta di cui al punto *sub A)*, ovvero “una presunta errata allocazione della capacità di trasporto” e, pertanto, entrambe le condotte “dovrebbero tutt’al più tornare ad essere considerate come un’unica pratica commerciale”.

48. Ciò posto, con riferimento alla presunta insufficienza dei posti resi disponibili per i viaggiatori pendolari sulla tratta Roma-Napoli nei mesi di gennaio-febbraio 2021, Trenitalia ha eccepito in primo luogo che gli episodi segnalati “non sono dipesi da una ipotetica insufficienza della capacità di trasporto attivata sulla tratta, ma sono la conseguenza di un utilizzo improprio degli abbonamenti da parte degli stessi pendolari”. Infatti, “nel solo mese di gennaio 2021, Trenitalia ha infatti venduto poco più di [500-1.000]

*abbonamenti (quasi la metà dei quali attivati nel corso del mese) a fronte di quasi [5-10 mila posti totali] disponibili ogni giorno sulla tratta Roma-Napoli nello stesso periodo”.*

49. Inoltre, Trenitalia ha fatto presente come, considerato che su specifiche tratte, come la Roma-Napoli, caratterizzate da particolari condizioni di congestione nelle ore di punta, alcuni abbonati effettuano la prenotazione anche se non sono certi di viaggiare in quell’orario e successivamente tralasciano di cancellarla, spesso si verifica la situazione per cui *“vi è ancora disponibilità effettiva sul treno, sebbene questo risulti saturo”*. Trenitalia ha evidenziato che i viaggiatori pendolari sono consapevoli di tale prassi e, pertanto, sono soliti presentarsi al binario per tentare di salire sul treno anche in assenza di una prenotazione corrispondente. Di conseguenza, possono verificarsi episodi, quali quelli di inizio gennaio e febbraio 2021, nell’ambito dei quali agli abbonati senza prenotazione viene negato l’accesso al treno per evitare il rischio di contravvenire alle disposizioni sul distanziamento, senza che, tuttavia, si abbia una effettiva carenza di posti disponibili.

50. A questo proposito, al fine di venire incontro alle esigenze degli abbonati, oltre ad aver attivato ulteriori collegamenti sulle tratte più congestionate, Trenitalia sta anche predisponendo *“un sistema premiale che incentivi gli abbonati (Prenotati) a cancellare tempestivamente il posto che non intendono occupare, così da rendere lo stesso prenotabile (in anticipo) da altri clienti”*.

#### **IV. PARERE DELL’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**

51. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto ferroviario, in data 30 giugno 2021 è stato richiesto il parere all’Autorità di regolazione dei trasporti, ai sensi e per gli effetti di cui all’art.27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall’art. 1, comma 6, lett. *a*), del D. Lgs. n. 21/2014.

52. Con parere pervenuto in data 15 luglio 2021, la suddetta Autorità (di seguito, anche solo “ART”) ha preliminarmente rappresentato le disposizioni regolatorie di interesse generale per la valutazione delle condotte oggetto di contestazione.

53. Nel suo parere, l’ART ha premesso che, pur essendo *“le condotte oggetto di contestazione nell’ambito del procedimento avviato dall’AGCM”* relative *“a servizi di trasporto ferroviario ad Alta Velocità, dunque a servizi*

*liberalizzati e non assoggettati a obblighi di servizio pubblico”, le stesse ricadono nell’ambito applicativo delle norme del Regolamento (CE) n. 1371/2007 (di seguito anche il “Regolamento CE”), in base al quale “[l]a disponibilità di informazioni e biglietti per i passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbe essere agevolata adeguando i sistemi telematici in conformità di una specifica comune” e, in particolare, come previsto dall’articolo 3 del Regolamento CE, garantita attraverso “un sistema informatizzato contenente informazioni sui servizi di trasporto per ferrovia offerti dalle imprese ferroviarie; le informazioni sui servizi passeggeri contenute nel sistema riguardano i seguenti elementi: a) tabelle di marcia e orari dei servizi passeggeri; b) disponibilità di posti sui servizi passeggeri; c) tariffe e condizioni speciali; d) accessibilità dei treni per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta; e) possibilità di effettuare prenotazioni o emettere biglietti o biglietti globali, nella misura in cui dette possibilità sono tutte o in parte disponibili per gli abbonati”.*

54. Con riguardo alla *“presunta inadeguatezza della capacità di trasporto offerta e alla connessa e conseguente asserita applicazione di un elevato incremento dei prezzi dei biglietti, sulle principali tratte di collegamento nazionali, in particolare nella direzione Nord-Sud del Paese”, l’ART fa presente che “le questioni connesse ai prezzi devono tenere conto del contesto rappresentato da servizi ‘a mercato’ e, conseguentemente, del carattere commerciale delle scelte del professionista”. Di conseguenza, le imprese ferroviarie devono essere ritenute libere di definire le modalità di fornitura e di commercializzazione dei propri servizi e stabilirne la tariffazione, fatta salva “la sanzionabilità di dette scelte ove frutto di comportamenti contrastanti con la normativa antitrust ovvero con la normativa di tutela dei consumatori”.*

55. Sul rapido esaurimento dei posti nel periodo 17-20 dicembre 2020, l’ART fa presente che, poiché sulle tratte di lunga percorrenza la disponibilità dei posti è legata alla saturazione delle tratte intermedie, l’esaurimento dei posti rilevato dall’Autorità su alcune tratte, quali la Milano C.le–Napoli C.le, potrebbe essere dovuto ad una saturazione dei posti unicamente in una delle diverse combinazioni tratte intermedie possibili all’interno dell’intero percorso. Pertanto, ai fini della diligenza professionale occorrerebbe tenere conto di tale complessità per l’impresa di programmare ulteriori treni straordinari e se tale programmazione non riesca comunque a soddisfare l’intera domanda, anche relativamente alle tratte di lunga percorrenza in relazione alla saturazione delle tratte intermedie. Secondo il Regolatore,

inoltre, “*non pare possibile*” risalire alla saturazione delle tratte intermedie analizzando i dati di *load factor* trattandosi di dati aggregati e comunque dal *load factor* rilevato risulterebbe una sufficiente capacità disponibile.

56. Sull’incremento del prezzo dei biglietti, conseguente al presunto mancato ripristino della capacità di trasporto, nel parere dell’ART si rileva in primo luogo che “*la riduzione della capacità al 50% dei posti offerti, imposto dalla normativa emergenziale al fine del rispetto del distanziamento sociale*” ha fortemente ridotto se non completamente annullato “*la disponibilità di offerte scontate, per i periodi in cui si prevede un picco di domanda*”; anche, il confronto tra i ricavi medi ottenuti nel 2019 e nel 2020 svolto dall’Autorità nel presente procedimento potrebbe essere influenzato dalla “*differente composizione di tratte acquistate lungo la direttrice nei periodi analizzati*” e che per escludere l’effetto della composizione delle tratte sui ricavi si potrebbe utilizzare un diverso indicatore quale lo “*yield, particolarmente rappresentativo per la valutazione di una eventuale variazione dei ricavi*”, che “*esprime i ricavi per passeggero-km*” ed è definito come segue:  $yield: ricavi/passeggeri \cdot km^{24}$ .

57. Con riferimento ai ristori ottenuti in relazione all’emergenza Covid-19, nel parere si specifica che, sulla base dell’art. 214 del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito in legge, con modificazioni, dall’ art. 1, comma 1, l. 17 luglio 2020, n. 77, è “*previsto l’impegno di spesa di 70 milioni di euro per l’anno 2020 e di 80 milioni di euro annui dal 2021 al 2034 per sostenere le imprese che svolgono servizi di trasporto ferroviario di passeggeri e merci non soggetti a obblighi di servizio pubblico, al fine di sostenere le perdite causate direttamente dall’emergenza COVID-19 tra il 23 febbraio e il 31 luglio 2020*”<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> Nel parere dell’ART si suggerisce, inoltre, di applicare tale formula “*alle diverse direttrici (o meglio ancora alle singole combinazioni di tratte), effettuando così una distinzione per ambiente di viaggio (standard, business ed executive), ovvero distinguendo i ricavi in funzione delle differenti tipologie di offerta (Base, Economy, Super economy)*”.

<sup>25</sup> Inoltre nel parere si specifica che, successivamente, il termine massimo stabilito al 31 luglio 2020 è stato esteso al 31 dicembre dello stesso anno e che la legge di bilancio 2021, al comma 675, ha, poi, autorizzato la spesa di ulteriori 30 milioni di euro per ciascuno degli anni dal 2021 al 2034 (per un totale di 420 milioni di euro) a beneficio delle imprese sopra indicate per compensare gli effetti economici subiti che siano direttamente imputabili all’emergenza COVID-19 registrati a partire dal 1° gennaio 2021 e fino al 30 aprile 2021). Infine, la Commissione Europea ha dichiarato la compatibilità della misura con il mercato interno in accordo con l’art. 107(2)(b) TFEU ed ha ritenuto elegibile il danno per la società Trenitalia nella misura di € 365.500.000. Pertanto, con decreto in data 9 aprile 2021 del Direttore generale per il trasporto e le infrastrutture ferroviarie del Dipartimento per la programmazione, le infrastrutture di trasporto a rete e i sistemi informativi del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili, è stato disposto di procedere alla erogazione, in favore della società (già ammessa, con decreto Interministeriale n. 17 del 14 gennaio 2021, al contributo di cui al citato articolo 214), delle somme per le annualità 2020 e 2021, per un importo pari a euro 24.366.666,62.

58. Per quanto riguarda l'offerta commerciale di abbonamenti, l'ART, dopo aver rilevato che non sembrano esservi reclami o segnalazioni, richiama la delibera n. 54/2016 dell'11 maggio 2016, con la quale la stessa Autorità, nell'esercizio dei poteri di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e), del d.l. 201/2011, ha adottato il provvedimento recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di “abbonamenti” possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità”*. In particolare, come prescritto dall'articolo 2 di tale provvedimento, *“(i) gestori dei servizi che propongono un'offerta commerciale di abbonamenti, a partire dall'avvio e per tutta la durata dell'offerta, forniscono agli utenti informazioni, per ciascuna tratta oggetto dell'offerta, sulle caratteristiche e le modalità di fruizione degli abbonamenti e su ogni loro modifica”*. Nell'ambito delle informazioni fornite ai viaggiatori, rilevano, nel caso di specie, *“il numero di posti che, per ciascuna tratta, per ciascun treno e per senso di marcia, ove previsti, sono oggetto dell'offerta commerciale”*; inoltre, ai sensi dell'articolo 3, i medesimi *“gestori dei servizi che propongono un'offerta commerciale di abbonamenti garantiscono che la loro organizzazione sia adeguata alle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento”*.

59. Nel proprio parere, l'ART rileva che le condizioni di vendita e di utilizzo degli abbonamenti Alta Velocità di Trenitalia non parrebbero presentare difformità rispetto a quanto disposto dalla citata delibera, tuttavia, *“sotto il profilo dell'adeguatezza dell'offerta commerciale rispetto alle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento, che, secondo quanto disposto dall'articolo 3.1 della delibera n. 54/2016, deve essere garantita dai gestori dei servizi, sembrerebbero invece emergere alcuni elementi di criticità”*. In particolare, sulla tratta AV Roma-Napoli, nel periodo gennaio-febbraio 2021, l'aumento del rapporto fra prenotazioni effettuate dagli abbonati e posti disponibili, unitamente alla prassi degli abbonati di prenotare il posto su un determinato treno, salvo poi accedere a un treno diverso senza prenotazione e senza cancellare quella effettuata in precedenza, *“avrebbe avuto come conseguenza il verificarsi delle criticità rilevate dall'AGCM, in termini di saturazione dei convogli e indisponibilità di posti per gli abbonati”*.

60. A questo proposito, con specifico riferimento all'articolo 3.1 della delibera n. 54/2016, nel parere dell'ART si sottolinea che *“sembrerebbe potersi astrattamente porre un problema di “adeguatezza” dell'organizzazione dell'offerta dei servizi commerciali di abbonamenti AV, da parte di Trenitalia, in funzione delle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento”*, e che,

come si deve tenere conto delle variazioni stagionali o di eventuali picchi di domanda, Trenitalia avrebbe dovuto tener conto delle circostanze del tutto peculiari del periodo in questione ed effettuare valutazioni specifiche e adeguamenti in corso d'opera. Nel proprio parere, l'ART *“prende positivamente atto dell'iniziativa di Trenitalia volta alla implementazione di un sistema premiale che incentivi gli abbonati (Prenotati) a cancellare tempestivamente il posto che non intendono occupare, così da rendere lo stesso prenotabile (in anticipo) da altri clienti”*.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

61. Il presente provvedimento ha ad oggetto i comportamenti posti in essere da Trenitalia nell'ambito della fornitura di servizi ferroviari ad alta velocità, e consistenti:

a) nel non aver ripristinato un'adeguata capacità di trasporto pur in presenza di un atteso picco della domanda conseguente agli spostamenti prefestivi, specificamente nei giorni antecedenti all'entrata in vigore dei divieti di spostamento previsti dal D.P.C.M. del 3 dicembre 2020, in cui si sarebbe concentrata la relativa domanda, e, quindi, nell'aver applicato ai consumatori prezzi significativamente elevati, non essendo disponibili – ovvero venendo rapidamente esaurite – le usuali categorie tariffarie che caratterizzano l'offerta di collegamenti ferroviari AV;

b) nel non aver predisposto, nel corso dei mesi di gennaio e febbraio 2021, con riferimento alla tratta Roma-Napoli, un numero di posti tali da soddisfare la domanda dei pendolari in possesso di un abbonamento, con conseguenti disagi a tale tipologia di utenza.

62. Per quanto concerne la condotta *sub a)*, come si argomenterà in seguito, alla luce delle risultanze istruttorie, nonché sulla base del parere fornito dall'Autorità di regolazione dei trasporti, non si ravvisano elementi sufficienti a ritenere che Trenitalia abbia posto in essere una pratica commerciale scorretta nella predisposizione e adeguamento della capacità di trasporto durante il periodo a ridosso delle festività di fine 2020.

63. Diversamente, come sarà più in dettaglio argomentato nel prosieguo, integra una violazione dell'articolo 20 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore, il non aver adeguatamente gestito e programmato la propria offerta in una delle tratte maggiormente

interessate dal traffico pendolare, quale la Napoli-Roma, nel periodo successivo alla pausa di fine anno, considerato che Trenitalia, ossia l'unico operatore di servizi ferroviari ad alta velocità del Paese che offre abbonamenti per pendolari, disponeva dei dati per valutare la domanda di spostamenti da parte della clientela pendolare.

### ***La condotta sub A)***

64. In via preliminare, anche alla luce delle argomentazioni di controparte e di quanto si legge nel parere ART, appare necessario tener conto della situazione di emergenza epidemiologica che ha inciso sull'intero settore dei trasporti a partire dal marzo 2020 e, in particolare, ha comportato da un lato specifiche limitazioni all'offerta del professionista (capacità di trasporto ridotta al 50%) e dall'altro lato ancor più rilevanti e significative riduzioni della domanda, in ragione delle note restrizioni agli spostamenti, cui ha fatto seguito una sensibile riduzione dei collegamenti.

65. È infatti proprio in tale contesto di offerta significativamente ridotta per le descritte limitazioni che occorre valutare se la condotta tenuta nel periodo esaminato corrisponda o meno alla diligenza attesa dal principale operatore del trasporto nazionale, ovvero se questi abbia diligentemente adeguato la propria offerta in previsione del traffico atteso nel periodo prefestivo.

66. Ciò posto, dagli elementi istruttori acquisiti risulta che, a seguito dell'emanazione del D.P.C.M. 3 dicembre 2020, si è registrato un ulteriore evento, consistente nella concentrazione degli spostamenti connessi alle festività di fine anno in un periodo di soli 4 giorni (dal 17 al 20 dicembre 2020), invece degli 8 giorni inizialmente previsti (ovvero dal 17 al 24 dicembre 2020).

67. Di conseguenza, lo stesso professionista, di fronte all'evidenza di una progressiva saturazione dell'offerta (cfr. par. 21 e ss.), a partire dal 7 dicembre 2020, è intervenuto a incrementare l'offerta per rinforzare le linee che andavano via via in saturazione, con i collegamenti che risultavano ancora attivabili. Appare dirimente la circostanza che, come specificato dal responsabile *Marketing* della Divisione Passeggeri LH al responsabile dell'intera divisione LH, “*gli unici treni che possono essere inseriti in vendita tramite smascheratura senza attendere il passaggio di un kit sono i [5-10] collegamenti che abbiamo soppresso dal 13 dicembre rispetto ad oggi (step*

1)»<sup>26</sup>.

68. Come si evince dalle risultanze istruttorie, sulla base del rapporto sulle saturazioni del 6 dicembre 2020, il professionista, preso atto dello spostamento delle prenotazioni dal periodo 17-24 dicembre al più ridotto periodo 17-20 dicembre, ha deciso di attivare i soli treni addizionali che potevano essere resi operativi nel breve lasso di tempo disponibile, per far fronte alla concentrazione della domanda di spostamenti da nord a sud nei 4 giorni a ridosso del blocco della mobilità interregionale.

69. In merito all'aumento dei prezzi, dalle risultanze istruttorie risulta che il sistema di *revenue management* determina le condizioni di vendita dei biglietti per i servizi ferroviari "a mercato" sulla base dell'offerta di posti disponibile; a seguito della concentrazione della domanda di spostamenti in un numero più ridotto di giorni, unitamente ai vincoli sul distanziamento con l'offerta "a scacchiera", i prezzi medi dei biglietti su tali tratte sono aumentati in ragione del rapido esaurimento dei posti alle tariffe *standard*.

70. Le risultanze istruttorie hanno dunque evidenziato come l'aumento dei prezzi medi sia derivato dal normale funzionamento del sistema di *revenue management*.

### ***La condotta sub B)***

71. Con riferimento alle criticità riscontrate dai pendolari nel periodo gennaio-febbraio 2021, in particolare sui collegamenti tra Roma e Napoli/Caserta, le evidenze raccolte mostrano chiaramente che, a seguito delle misure di distanziamento (cosiddetto posizionamento "a scacchiera"), la riduzione dei posti disponibili nel 2021 (*-70-80%*) risultava in media nettamente maggiore della riduzione di domanda (*-30-40%*). In sostanza, il professionista ha venduto nel periodo in esame un numero di abbonamenti percentualmente triplo rispetto alla capacità di trasporto disponibile sulla tratta.

72. Ciò ha comportato una prima criticità, nella giornata dell'8 gennaio 2021, come evidenziato nella relazione del responsabile qualità di Roma Termini. In tale relazione, veniva peraltro già evidenziato che le problematiche riscontrate dai pendolari nell'accesso ai treni erano dovute in parte anche alla prassi usuale di questa categoria di viaggiatori, peraltro nota alla società, di presentarsi al binario per accedere a un treno diverso da quello prenotato, senza cancellare la prenotazione effettuata.

---

<sup>26</sup> Cfr. ISP3, cit..

73. La circostanza che Trenitalia, pur edotta sulle motivazioni dei disordini creatisi a Roma Termini l'8 gennaio 2021, non sia intervenuta sui sistemi informativi e di prenotazione abilitati per i pendolari, e che, di conseguenza, le medesime problematiche si siano ripetute anche all'inizio del mese di febbraio (come riportato anche nella stampa locale), porta a ritenere, in conformità anche al parere dell'ART sul punto, che il professionista, tenuto conto della situazione di ridotta capacità di trasporto, non abbia adottato tutte le misure informative e organizzative necessarie a garantire una regolare e adeguato servizio per i viaggiatori pendolari.

74. Peraltro, appare rilevante sottolineare che, come evidenziato dai dati sulle prenotazioni dei posti da parte dei pendolari, nei mesi oggetto di esame la percentuale degli abbonamenti venduti con scelta del posto ha superato il 90% (cfr. Tabella 7). Pertanto, un operatore quale Trenitalia non poteva non prevedere che tale scelta sarebbe stata oggetto di modifica al momento del viaggio. Come, infatti, si evince dalla percentuale delle richieste di cambio, la stessa nei mesi di gennaio-febbraio 2021 ha assunto valori sempre significativi e che si collocano tra il 35% e il 45% (cfr. Tabella 8).

75. Infine, la circostanza che, come riportato nella memoria difensiva di Trenitalia e sottolineato dall'ART, solo ora il professionista stia "studiando" un sistema premiale che incentivi i viaggiatori pendolari e cancellare la propria prenotazione, qualora non si intenda effettivamente utilizzarla, conferma che, nel periodo oggetto delle condotte contestate, non sono stati adottati tutti gli accorgimenti necessari per offrire un adeguato servizio di trasporto a tale specifica categoria di consumatori, limitando quindi i prevedibili disagi dovuti alle restrizioni di offerta nel periodo in questione.

76. In conclusione, la circostanza che Trenitalia, tenuto conto della situazione di ridotta capacità di trasporto e ampiamente consapevole della prassi dei pendolari di non cancellare la prenotazione e delle problematiche incontrate dai viaggiatori pendolari sulla tratta Roma-Napoli/Caserta già a partire dall'8 gennaio 2021, non sia intervenuta con accorgimenti tali da impedire che le medesime problematiche si ripetessero anche nel febbraio 2021, peraltro dopo la comunicazione di avvio del procedimento in oggetto, conferma una carenza di diligenza da parte del professionista nella gestione dell'offerta sotto tale specifico profilo.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

77. 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.

78. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 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.

79. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere almeno nei mesi di gennaio e febbraio 2021.

80. Con riferimento alla gravità dell'infrazione, si considerano: *i)* la dimensione economica del professionista, principale impresa ferroviaria nazionale, che nell'esercizio 2020 ha realizzato un fatturato pari a circa 3,9 miliardi di euro; *ii)* l'ampia diffusione della pratica commerciale, idonea a raggiungere una pluralità di consumatori, in ragione della dimensione nazionale dei servizi di trasporto ferroviario ad alta velocità; *iii)* l'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo alle difficoltà o impossibilità incontrate nel fruire di un posto in abbonamento sui collegamenti ad alta velocità sulla tratta Roma-Napoli nei mesi di gennaio-febbraio 2021; *iv)* la limitata durata della medesima.

81. Sulla base di tali elementi, con riguardo alla pratica in questione, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Trenitalia S.p.A. nella misura di 2.000.000 €(duemilioni di euro).

82. Tuttavia, si deve tenere conto della grave perdita economica subita dal professionista nell'esercizio 2020, per cui risulta congruo determinare l'importo finale della suddetta sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 1.000.000 €(unmilione di euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte e tenuto conto del parere dell'Autorità di regolazione dei trasporti, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi dell'art. 20 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 la mancata predisposizione, con riferimento alla tratta Roma-Napoli, di un numero di posti tali da soddisfare la domanda dei pendolari in possesso di un abbonamento ovvero di altre misure informative o relative al sistema di prenotazione atte a evitare disagi all'utenza;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, sub *b*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Trenitalia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 20 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o reiterazione;

b) di irrogare alla società Trenitalia S.p.A., per la violazione di cui alla lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 €(unmilione di euro).

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](http://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.

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, lett. 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  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*