

*Alla c.a.
Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza 230, 10126 Torino
Telefono: +39 011.19212.500
PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it*

Oggetto: contenuto minimo diritti degli utenti autostradali. Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali

Il settore autostradale presenta delle lacune per cui riteniamo fondamentale un intervento al fine di tutelare i consumatori. Per quanto riguarda l'informazione all'utenza, sono all'ordine del giorno i disagi dovuti al mancato avviso relativo alla presenza di cantieri, con relative modifiche della viabilità. Ad esempio, accade di frequente che l'utente scopre che uno svincolo è chiuso quando vi si trova nei pressi e si ritrova così costretto a lunghi ed imprevisi percorsi alternativi per raggiungere la destinazione finale. Tenendo conto di un contesto generale sempre più dominato dalla digitalizzazione, appare doveroso potenziare gli strumenti di comunicazione, senza però dimenticare la tradizionale radio, per tenere informata ed aggiornata l'utenza.

È importante, in quest'ottica, implementare e migliorare l'informazione anche per quanto riguarda i servizi forniti all'utenza. Pensiamo alla fruizione delle aree di servizio e di sosta, con riferimento anche alle persone con disabilità ed a mobilità ridotta, ed ai servizi di rifornimento e di ricarica dei veicoli elettrici. È necessario mettere l'utenza nelle condizioni di intraprendere un viaggio, a prescindere dalla lunghezza, sapendo cosa può trovare lungo il percorso e dove. Cosa che, purtroppo, non avviene e non solo per i sopracitati cantieri, ma anche per strutture momentaneamente inadeguate o sprovviste di tutte le dotazioni.

I disservizi rappresentano uno dei nodi principali da affrontare e da sciogliere. Non è corretto scaricare sull'utenza i disagi dovuti ai cantieri, che incidono pesantemente sulla qualità di un servizio che, troppo spesso, si trasforma in un disservizio, perché i lavori si tramutano in rallentamenti e code che si riverberano sui tempi di percorrenza. Ad un'azione finalizzata al miglioramento della gestione della rete autostradale bisogna affiancare un iter veloce e snello per i risarcimenti. L'utente deve poter

effettuare in maniera semplice un reclamo, per il quale è importante che vengano definiti tempi rapidi e certi di risposta. Tutto questo per evitare che la segnalazione si trasformi in un vano messaggio. Continuare a fare i conti con un sistema autostradale che non perde occasione per mostrare le sue lacune, senza che i disservizi vengano compensati da riduzioni di pedaggi e tariffe a vantaggio dei consumatori, sarebbe grave oltre che profondamente ingiusto.

Roma, 6 maggio 2022

Il Segretario Nazionale
Ivano Giacomelli

