



Ministero dello Sviluppo Economico

CONSIGLIO NAZIONALE DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

Contenuto minimo diritti degli utenti autostradali

Contributo del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti all'*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* promossa dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (delibera n. 59/2022 del 14 aprile 2022).

Il presente documento contiene il contributo del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti relativo ad alcuni ambiti dell'indagine dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (Allegato A alla delibera n. 59/2022 del 14 aprile 2022).

AMBITO 1: L'informazione all'utenza autostradale

OSSERVAZIONI

- c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza**
- c) In relazione all'ambito n. 1 risulta necessario perseguire obiettivi di maggiore trasparenza nei confronti dell'utenza in ordine ai criteri utilizzati nella quantificazione tariffaria, criteri che oggi, soprattutto per effetto delle riforme operate dall'Autorità (cfr. Delibere ART n. 64/79 2019) dovrebbero essere capaci di garantire un rapporto proporzionale tra il costo del pedaggio e la qualità del servizio effettivamente reso all'utenza.

Come riportato anche nelle segnalazioni pervenute all'Autorità, gli utenti risultano difatti preoccupati proprio da aumenti del pedaggio che percepiscono *"ingiustificati"*, così come del tutto raramente, a parere di chi scrive, hanno realmente assistito (almeno sino ad ora,) ad oscillazione della tariffa anche al ribasso nei casi di peggioramento della qualità del servizio reso, come invece impone il recente metodo tariffario.

Per tutti tali motivi appare necessario pubblicizzare, anche e già nelle carte dei servizi, così come con specifiche *"sezioni"* sui siti web degli enti concedenti e concessionari, la deliberazione tariffaria vigente, i parametri di qualità del servizio decisi dall'autorità concedente a cui il costo del servizio è ancorato e le modalità di monitoraggio degli stessi.

In relazione a tale secondo aspetto, invece, in linea con quanto generalmente stabilito per i *"servizi pubblici locali"* dall'articolo 2, comma 461 della legge n. 244 del 2007 (nonché dal successivo Accordo Conferenza Stato-Regioni del 26 settembre 2009) e con quanto prescritto dall'ordinamento europeo sin dal *"Libro verde sulla revisione dell'acquis comunitario in materia di tutela dei consumatori"* del 15.03.2006 (e tutte le successive integrazioni) appare necessario proporre che il monitoraggio della qualità del servizio reso all'utenza non avvenga solo all'interno di un rapporto "bilaterale" tra ente concedente e concessionario ma sia aperto all'effettiva partecipazione dei consumatori per il tramite delle proprie associazioni rappresentative, nonché infine presentato poi all'utenza anche in un'adunanza pubblica.

A tal fine si precisa come la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto i *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* prescriva espressamente, all'articolo 4, che gli standard dei servizi pubblici siano *"sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche"*.

Appare quindi necessario garantire un elevato grado di tutela dell'utenza anche migliorando la consultazione e la rappresentanza, per il tramite delle associazioni rappresentative, degli interessi della stessa e garantire così maggiori occasioni di controllo, pubblicità e trasparenza dei costi del servizio.

- o) sui contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;**
- o) Le informazioni minime da prevedere dovranno riguardare: informazioni su numero di parcheggi disponibili; numero di servizi igienici disponibili; accessibilità delle attività commerciali e ristorative (alcune sono allestite in maniera così "ricca" da consentire lo spostamento con non poche difficoltà da parte delle PMR); disponibilità di ulteriori servizi di assistenza.**

Le condizioni di accessibilità fisica delle aree di servizio e di sosta dovrebbero essere riportate nel Prospetto Informativo o analogo documento.

Andrebbe previsto l'obbligo informativo nelle carte dei servizi, sui siti internet e nelle app (dove disponibili) dei gestori dando evidenza specifica alle informazioni di diretto interesse per persone disabili e a mobilità ridotta, ad esempio predisponendo una sezione a loro dedicata omnicomprensiva di ogni genere di informazione utile. Questo ne garantirebbe immediatezza a facilità nella fruizione, senza dover ripercorrere diverse sezioni di documenti e/o siti per avere un quadro completo.

PROPOSTE

- v) modalità con le quali fornire i contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q), al fine di assicurare l'universalità dell'informazione**
- v) Si propone di inserire nelle carte dei servizi dei concessionari la seguente dicitura: "La tariffa del servizio autostradale è stata definita con delibera dell'ente concedente numero _____ aggiungere qui numero della delibera dell'ente concedente previa verifica della qualità del servizio in ordine ai seguenti indicatori: _____ aggiungere qui gli indicatori di qualità scelti dal concedente ex art. 24 Delibere Art. 64/79 2019 ed annessa rimodulazione del Piano Finanziario consultabile sul sito dell'ente concedente all'indirizzo _____ aggiungere qui indirizzo della sezione web dell'ente concedente -"
Si propone di prevedere che il monitoraggio dei parametri di qualità del servizio avvenga tramite il coinvolgimento periodico (almeno semestrale) dei consumatori tramite le loro associazioni rappresentative e venga poi presentato all'utenza in un'adunanza pubblica, in analogia con quanto previsto dall'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007.
In tempo reale, andrebbero comunicate le condizioni di congestione o inaccessibilità, seppur temporanea, delle aree di sosta e dei relativi servizi, prevedendo di fornire informazioni, per quanto di competenza, durante il percorso in autostrada così da consentire una riprogrammazione della sosta da parte dell'utente. Diversamente, le medesime informazioni

andrebbero fornite appena all'ingresso dell'area e in ogni caso prima che venga effettuata la sosta.

Tali informazioni, insieme alle precedenti elencate, dovranno essere rese disponibili nelle stesse aree di sosta e di servizio relativamente all'accessibilità delle prossime aree sulla rete autostradale percorsa.

Ogni tipo di informazione circa le condizioni di accessibilità fisica delle aree di servizio e di sosta andrebbe rese agli utenti in forma gratuita, chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso.

- x) eventuali diritti, anche di natura risarcitoria, in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione.**
- Si propone di ancorare il rispetto degli obblighi informativi in esame ad un sistema indennitario, prevedendo che la mancata pubblicazione annuale delle informazioni relative alla modalità di determinazione del costo del servizio richiesto all'utente e/o al suo obbligatorio aggiornamento, diano diritto ad un indennizzo in favore dell'utente pari al 15% del costo del biglietto versato.

AMBITO 3: L'accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di servizio per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR)

PROPOSTE

- i) previsione di indennizzi in favore delle PMR in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture che garantiscono la piena accessibilità delle aree di servizio e di sosta;**
- Sarebbe opportuno prevedere 2 tipologie di indennizzi:
 1. in caso di mancata informazione del disservizio in tempi congrui per la riprogrammazione della sosta da parte dell'utente. In caso di non segnalata inaccessibilità, anche se temporanea, dei servizi e, in generale, dell'accessibilità alla stazione, da parte delle PMR, andrebbe previsto un indennizzo. Tale indennizzo andrebbe riferito al mancato rispetto del diritto all'informazione previsto per le PMR anche in altre normative di settore, seppur non ancora agganciato a specifici indennizzi. Sarebbe necessario quindi, nella declinazione della qualità del servizio, prevedere la definizione di uno standard specifico relativo ai tempi di fornitura dell'informazione sull'inaccessibilità. Tale standard specifico, se disatteso, dovrebbe implicare il diritto automatico all'indennizzo (potrebbe essere erogato in modo automatico - tramite il telepass o mediante emissione di un ticket - in termini di riduzione del pedaggio).

2. In caso di violazione dello standard di qualità. Andrebbero definiti chiaramente, nei contratti (quindi già in fase di bando) e nelle carte di servizio, i livelli minimi di qualità da garantire, con particolare attenzione ai disabili e alle PMR. Anche in questo caso, per agganciare al disservizio la corresponsione di un indennizzo per l'utente, andrebbero definiti degli standard specifici, ad esempio da legare alla durata dell'inaccessibilità del servizio. L'ammontare dell'indennizzo potrà essere definita a partire da un valore base, da incrementare in maniera proporzionale all'entità (durata) del disservizio.

j) organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR presso le aree di servizio e di sosta;

j) Nelle aree di servizio e sosta non completamente sbarierate e accessibili nei loro diversi servizi, sarebbe opportuno definire e prevedere un servizio di assistenza dedicato per garantire adeguate condizioni di accessibilità delle PMR. A titolo di esempio, andrebbero previsti punti di accoglienza per l'accesso alle aree di sosta, ristoro e relativi servizi in esse disponibili.

k) possibilità di estendere la tariffa scontata, prevista per il servizio di rifornimento carburante “fai da te”, alle PMR oggettivamente impossibilitate ad avvalersi di tale servizio, considerato che queste ultime, in caso contrario, non potrebbero usufruire dell’agevolazione;

k) La disposizione proposta andrebbe prevista in modalità automatica. Diversamente, entrando il “fai da te” nel novero dei servizi non accessibili, e quindi erogati in forma “discriminatoria” andrebbe prevista l’assistenza gratuita tale da rendere fruibile il servizio anche a disabili e PMR

l) previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull’adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR;

l) Andrebbe definito un sistema di monitoraggio della qualità, con il coinvolgimento delle AACC e degli utenti disabili e a mobilità ridotta, che, in sinergia con il monitoraggio della qualità per la totalità dell’utenza, preveda una valutazione specifica per le PMR e i servizi ad esse dedicati. Il monitoraggio potrebbe essere effettuato con una definita periodicità e mediante l’uso di strumenti digitali, che ne consentirebbero maggiore diffusione e facilità di somministrazione e analisi.

Per gli utenti dotati di Telepass, la somministrazione del monitoraggio potrebbe attuarsi integrandosi in quel flusso informativo. Diversamente, potrebbe essere conferita visibilità all'iniziativa mediante forme di comunicazione e diffusione da organizzare nell'area commerciale, di sosta e di servizio.

- m) Relativamente di un sistema di reclami e segnalazioni, dedicato alle PMR e/o associazioni rappresentative, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi dei servizi.**
- m) Relativamente alla previsione di un sistema di segnalazioni e reclami, si valuta utile predisporre un sistema ad hoc per le PMR e i disabili – in particolare per le segnalazioni di disservizi – da rendere immediatamente accessibile nelle situazioni in cui possa presentarsi il disservizio, così da consentire un intervento tempestivo per il ripristino di una situazione ottimale.

AMBITO 7: I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale

OSSERVAZIONI

- l'articolo 4, paragrafo 1, della Direttiva 2014/94/UE, che prevedeva che gli Stati membri avrebbero dovuto garantire la creazione, entro il 31 dicembre 2020, di un numero adeguato di punti di ricarica accessibili al pubblico in modo da assicurare la circolazione dei veicoli elettrici, attualmente risulta non attuato;
- anche la legge 30 dicembre 2020, n. 178, legge di bilancio per l'esercizio 2021, che indica che le infrastrutture messe a disposizione debbano consentire agli utilizzatori tempi di attesa per l'accesso al servizio non superiori a quelli offerti agli utilizzatori di veicoli a combustione interna, non risulta attualmente applicata dai concessionari;
- anche i requisiti minimi delle infrastrutture di ricarica disciplinati dall'articolo 2 del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 257, che delinea le caratteristiche dei punti di ricarica e che specifica che i concessionari autostradali devono garantire “la tutela del principio di neutralità tecnologica degli impianti”, a tutt'oggi non risulta applicato dato l'esiguo numero di impianti di ricarica in proporzione ai tantissimi impianti dedicati agli altri combustibili.

PROPOSTE

- a) distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale;**

- a) la distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale, nel rispetto del principio di neutralità tecnologica e della necessità che la ricarica dei veicoli BEV avvenga negli stessi tempi previsti per i veicoli a combustione, deve garantire la presenza di un numero adeguato di infrastrutture in tutte le attuali stazioni di servizio e comunque al massimo ogni 50 km.
- b) numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale;**
- b) La potenza erogabile dalle infrastrutture, dovendo servire una viabilità ad alta velocità, che provoca una maggiore riduzione dell'autonomia delle batterie, deve essere la massima che la tecnologia permette (attualmente 350 KW), prevedendo ovviamente la possibilità di adeguarla alle nuove potenze che saranno realizzate.

Per quanto riguarda il numero dei punti di ricarica, occorre tenere presente che non si deve fare riferimento al numero di ogni singola infrastruttura, ma ai singoli punti di ricarica possibili, differenziati in tensione AC e in DC che ogni infrastruttura permette, privilegiando quelle in DC. Occorre anche tenere presente la tipologia di colonnina che deve garantire la medesima potenza per ogni presa disponibile. Molte infrastrutture, infatti, pur avendo più prese della stessa tipologia di corrente fornita, dividono la potenza massima nominale fra le prese utilizzate. Questa modalità non è idonea perché, nel caso di ricarica contemporanea di più veicoli alla stessa colonnina, la potenza erogata diminuisce ed il tempo di ricarica aumenta, non garantendo le medesime condizioni ad ogni veicolo in ricarica.

Il numero di prese disponibili in DC nelle stazioni di servizio, nella fase di installazione non deve essere proporzionata al parco veicoli BEV attualmente utilizzati, ma superiore, per garantire e favorire l'adeguato sviluppo della mobilità elettrica nel nostro paese, oltre a garantire l'utilizzo delle stazioni di ricarica da parte di veicoli BEV provenienti da altre nazioni. Le prese di ricarica elettrica Super Fast presenti in ogni stazione di servizio, nel rispetto della neutralità tecnologica, devono essere almeno pari al numero di pompe presenti per l'erogazione degli altri combustibili.
- c) forme di tutela che dovrebbero essere fornite ai possessori di veicoli BEV nei casi in cui il malfunzionamento dei punti di ricarica determini la sosta forzata dei veicoli nell'area di servizio o di sosta.**
- c) Le forme di tutela dei diritti degli utilizzatori di veicoli BEV devono prevedere la corretta informazione in tempo reale, circa la disponibilità o indisponibilità dei singoli punti di ricarica collocati lungo il percorso di viaggio. Le informazioni devono essere garantite attraverso App gratuite e cartellonistica digitale sul bordo delle autostrade, come avviene per l'informativa dei prezzi dei combustibili nelle varie stazioni di servizio.

Altro diritto da garantire è la possibilità di potere pagare l'energia utilizzata per la singola ricarica con le medesime modalità previste attualmente per il rifornimento degli altri combustibili. Ci si riferisce alla possibilità di pagare la singola ricarica con carta di credito o debito, senza l'utilizzo di App che richiedono smartphone e collegamento internet.

Diritto indispensabile è, poi, la possibilità di inoltrare, in caso di disservizi, reclamo al fornitore e prevedere eventuali risarcimenti.

Va inoltre riconosciuto alle Associazioni dei Consumatori riconosciute la realizzazione della Conciliazione Paritetica, anche in considerazione del fatto che il servizio di ricarica non è tutelato dall'ARERA, essendo un semplice servizio commerciale e non un servizio di pubblica utilità, né, tanto meno, relativo al mercato energetico. A tale proposito è auspicabile prevedere, sempre in accordo con le AA.CC. riconosciute, anche il controllo della qualità del servizio erogato, realizzando degli indicatori di qualità e relativa Carta dei Servizi.

AMBITO 7.1 Condizioni d'uso delle infrastrutture di ricarica

PROPOSTE

a) tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica

- a) Prevedere interventi di manutenzione tempestivi per il ripristino del corretto funzionamento. Di conseguenza, l'azienda erogatrice del servizio deve garantire il mantenimento di precisi obiettivi di qualità, con index ben identificati e realizzati in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, che devono poterli verificare, prevedendo delle penali per il mancato raggiungimento degli obiettivi; in caso di impossibilità di utilizzare i punti di ricarica, dare tempestiva informazione agli utenti che percorrono la tratta di autostrada interessata, attraverso cartellonistica digitale e App.

Prevedere tempi di ripristino del funzionamento molto veloci, rientranti nelle 24 ore. Le tempistiche possono variare se il disservizio ricade su tutta l'infrastruttura presente in una stazione di servizio, non garantendo nessun punto di ricarica, o se il danno interessa solo su qualche punto di ricarica. Se i guasti comportano l'impossibilità di usufruire della ricarica elettrica in due stazioni di servizio consecutive sulla tratta percorsa, si rischia il blocco del veicolo BEV. Tale possibilità deve quindi assolutamente essere evitata, prevedendo una efficiente attività di manutenzione di tutta la rete di ricarica e, nel caso, assistenza agli automobilisti con sistemi di ricarica elettrica mobili, da posizionare fra le stazioni di ricarica interdette.

- b) contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura.**
- b) Per limitare guasti e provvedere ad una veloce e pronta manutenzione, sarebbe auspicabile che il responsabile della stazione di servizio dove è posizionata l'infrastruttura sia incaricato anche della segnalazione guasti e della eventuale riparazione.
All'interno della rete autostradale il diritto dell'utilizzatore di veicoli BEV deve essere identico a quello dell'utilizzatore dei veicoli a combustione.

AMBITO 9: Il trattamento dei reclami

OSSERVAZIONI

In base all'esame dei numerosi reclami inoltrati dagli utenti della rete autostradale che riportano danni alle loro vetture durante il viaggio, si può affermare che i danni più rilevanti derivano dall'impatto contro oggetti abbandonati in carreggiata per le seguenti fattispecie (individuate in via meramente esemplificativa e non esaustiva):

- 1) Presenza di cantieri e/o buche esistenti sul manto stradale.
- 2) Distacchi di materiali dalle strutture dei cavalcavia, dalle volte delle gallerie o dovuti alla rottura dei giunti di dilatazione posti sui ponti, presenza di detriti di incidenti precedenti ecc.
- 3) Impatto contro oggetti abbandonati lungo la carreggiata e non rimossi tempestivamente dagli addetti della società preposti alla viabilità. Generalmente il materiale viene perso dal carico degli automezzi pesanti (profilati di ferro, ruote di scorta, cunei per frenare i mezzi pesanti ecc.) o dai portabagagli delle vetture ad uso civile (pacchi, biciclette, ecc.);
- 4) Presenza sulla carreggiata di animali domestici abbandonati o che penetrano la recinzione posta ai margini dell'autostrada.

Le società, per quanto concerne i danni derivanti dalla presenza di cantieri, buche nel manto stradale e distacchi di materiale dalle strutture dell'autostrada, provvedono a rimborsare i danni all'utenza a seguito di reclamo, mentre per i danni causati dalla perdita di oggetti dal carico la responsabilità del risarcimento è a carico dell'assicurazione del proprietario del veicolo.

Il contenzioso con la società si verifica nei casi in cui il mezzo che ha perso l'oggetto rimane irreperibile ed il danneggiato chiama in causa la responsabilità della società. Per questi casi le società generalmente rispondono al reclamo sostenendo di non avere nessuna responsabilità per le seguenti ragioni:

- Perché non hanno potuto rimuovere l'oggetto in quanto non risultava segnalato al Call Center della viabilità;

- Perché gli addetti alla viabilità non sono potuti intervenire in quanto l'oggetto era stato segnalato poco prima dell'incidente ed essi non hanno avuto il tempo a disposizione per rimuovere l'ostacolo in tempo utile.

Successivamente, con le aziende che hanno sottoscritto un proprio regolamento di conciliazione con le Associazioni dei Consumatori è possibile trovare un accordo transattivo per rimborsare i consumatori, in un'ottica di attenzione verso il cliente e senza ammissione di colpa da parte della società fino a circa il 50% dell'importo necessario per la riparazione del mezzo.

PROPOSTE

- g) **elementi minimi da prevedere nelle risposte ai reclami affinché le stesse possano considerarsi motivate (a titolo di esempio, tra l'altro, l'indicazione di eventuali rimborsi o indennizzi spettanti, le misure poste in essere per la risoluzione del disservizio segnalato con il reclamo e le relative tempistiche, etc.);**
- g) Sarebbe auspicabile prevedere il diritto al risarcimento integrale dei danni indicati ai punti 3 e 4, documentati con il verbale della polizia stradale e/o degli addetti alla viabilità della società, che potrebbero essere autorizzati a tal fine all'utilizzo dei filmati delle videocamere di sorveglianza stradale (per i quali sarebbe opportuno prevedere un tempo minimo di conservazione, con l'eventuale successivo obbligo di conservazione in caso di ricezione di reclamo / richiesta di risarcimento).
- k) **rimedi attivabili dall'utente in caso di mancata risposta (procedure di conciliazione, reclami di seconda istanza)**
- k) A tutela degli utenti, si ritiene necessario introdurre tra i diritti degli utenti lo strumento di conciliazione per tutta la gamma dei servizi offerti dalle aziende che operano nel settore.