



Spettabile
Autorità di regolazione dei trasporti
via Nizza 230 – 10126 Torino
VIA PEC pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: “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” - delibera n. 59/2022 del 14 aprile 2022

Illustre Autorità,

Il CODACONS, con sede legale in ROMA CAP 00195 (RM) viale Giuseppe Mazzini n 73, tel. 06.3728667, fax. 06.3701709 e-mail ufficiolegale@codacons.org, C.F. 97102780588, ringrazia per l’opportunità offerta di presentare contributi in merito all’indagine conoscitiva volta 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.

Per rispondere alla consultazione appare utile richiamare alcune delle iniziative organizzate nel tempo, alcune delle quali ancora in corso.

PREMESSA

L’esponente Associazione, come noto, da anni si è fatta promotrice di iniziative a tutela dei consumatori nel trasporto autostradale, al punto da definire con Autostrade per l’Italia, insieme ad altre associazioni di consumatori, un protocollo per la conciliazione paritetica di risoluzione delle controversie.

Si veda, ad esempio, la Carta dei servizi 2021 di ASPI (https://www.autostrade.it/documents/10279/42590885/ASPI_Carta_dei_servizi_2022.pdf).

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il modo semplice, gratuito e rapido per risolvere le controversie.

Grazie all’accordo siglato con le Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Codacons, Federconsumatori, Adiconsum e U.di.Con, i Clienti di Autostrade per l’Italia e delle sue controllate (Raccordo Autostradale Valle d’Aosta, Tangenziale di Napoli e Telepass S.p.A.), se insoddisfatti per la risposta ad un reclamo, possono risolvere, in via stragiudiziale in modo semplice, gratuito e rapido le seguenti controversie:

CODACONS è associazione di consumatori iscritta nell’elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art.137 del D.Lgs n. 206/05 (Codice del Consumo) con decreto del Ministero dell’Industria 15 maggio 2000 e, come tale, componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti e legittimata ad agire a tutela degli interessi collettivi in base alla speciale procedura ex artt. 139 e 140 dello stesso decreto.

E’ altresì O.N.L.U.S. - Organizzazione non lucrativa di utilità sociale ex d.Lgs.460/97, Associazione di Volontariato riconosciuta – ex lege 266/91 ed Associazione di Protezione ambientale riconosciuta - l.349/86

- danno causato da urto della sbarra della pista Telepass di accesso/uscita dei caselli autostradali contro il veicolo dell'utente per errore di funzionamento degli impianti;
- sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale ove sia accertata la responsabilità della Società competente;
- danno causato da caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali;
- danno da investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale a cura della Società competente rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento;
- errato calcolo del pedaggio;
- rapporto di mancato pagamento del pedaggio ove sia completata la fase di accertamento per il tramite di Essediese S.p.A.

Sono escluse le richieste relative a lesioni o danni fisici.

Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario presentare domanda attraverso un apposito modulo disponibile presso:

- il sito www.autostrade.it
- tutti i Punto Blu di Autostrade per l'Italia
- le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori. È possibile inviare il modulo tramite le Associazioni aderenti i cui riferimenti sono indicati di seguito, o direttamente ad Autostrade per l'Italia attraverso:
 - raccomandata a/r inviata ad Autostrade per l'Italia
 - Ufficio di Conciliazione, Via Bergamini, 50, 00159 Roma
 - FAX al numero 06 43632180
 - e-mail all'indirizzo: conciliazione@autostrade.it

Svolgimento della procedura

La richiesta di conciliazione viene esaminata da una Commissione di Conciliazione, composta da un "conciliatore" della Società competente e da un "conciliatore" dell'Associazione dei Consumatori scelto dal Cliente. In caso di accordo tra le parti la conciliazione si conclude con la definizione del relativo rimborso. Il Cliente è libero di accettare o di rifiutare la soluzione proposta.

L'Associazione, poi, ha anche organizzato negli anni il monitoraggio della qualità dei servizi:

"Anas e Codacons, controlli sui servizi in autostrada

30 Luglio 2005 - 00:00 Redazione

Un monitoraggio in grado di verificare l'efficienza dei servizi in autostrada. Per la prima volta l'Anas collabora con il Codacons mettendo a disposizione 5 pattuglie (due da Roma) con a bordo rappresentanti del Codacons e dell'Anas. L'operazione, chiamata «Esodo 2005. Anas e Codacons in viaggio con voi», parte oggi, 21 luglio, il primo week-end «caldo» di esodo, e durerà tutto il mese di agosto. «In particolare la nostra azione toccherà tre punti - ha detto Mauro Coletta, direttore Autostrade e trafori dell'Anas - il comfort della rete di servizio, la sicurezza e l'adeguatezza delle informazioni agli utenti. Valuteremo ad esempio la pulizia dei servizi igienici degli autogrill, la cortesia nei bar, la comprensibilità e l'utilità dei pannelli». (<https://www.ilgiornale.it/news/anas-e-codacons-controlli-sui-servizi-autostrada.html>).

Nel 2005 è stata costituita anche la **Consulta per la Sicurezza e Qualità del Servizio**, per iniziativa di Autostrade per l'Italia in collaborazione con le 4 Associazioni dei Consumatori che nel 2005 costituivano l'Intesa: Codacons, Adusbef, Federconsumatori e Adoc.

La nascita della Consulta è stata sancita attraverso l'adesione a uno specifico protocollo d'intesa.

La partecipazione è stata successivamente estesa ad altri autorevoli attori coinvolti a più livelli nel processo di erogazione del servizio autostradale, quali Polizia Stradale, Adiconsum, Asaps - Associazione Sostenitori e Amici della Polizia Stradale, Isoradio, Quattroruote, il Comitato Centrale per l'Albo Nazionale Autotrasportatori e i Sindacati dei trasporti. (https://www.autostrade.it/documents/10279/19226245/Consulta_2016_Dic_19_lr.pdf).

Tali attività, seppur limitate solamente ai rapporti tra Autostrade per l'Italia ed alcune associazioni dei consumatori sicuramente hanno contribuito ad accrescere negli utenti la conoscenza dei propri diritti, ma molto c'è ancora da fare.

Si ritiene opportuno condividere e mutuare questa esperienza positiva, per quanto possibile, anche nei confronti degli altri concessionari, ad esempio ad AISCAT o alle società ad essa aderenti: AUTOSTRADE MERIDIONALI S.p.A.; MILANO SERRAVALLE-MILANO TANGENZIALI S.p.A.; S.P.A. AUTOVIE VENETE; AUTOSTRADA BRESCIA-VERONA-VICENZA-PADOVA S.p.A.; AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.p.A.; SOCIETA' AUTOSTRADA TIRRENICA S.p.A.; TANGENZIALE DI NAPOLI S.p.A.; CONSORZIO PER LE AUTOSTRADE SICILIANE; SOCIETA' ITALIANA PER AZIONI PER IL TRAFORO DEL MONTE BIANCO; SOCIETA' ITALIANA TRAFORO AUTOSTRADALE DEL FREJUS; RACCORDO AUTOSTRADALE VALLE D'AOSTA S.p.A. (R.A.V.); CONCESSIONI AUTOSTRADALI VENETE – CAV S.p.A.; AUTOSTRADA PEDEMONTANA LOMBARDA S.p.A.; SOCIETÀ DI PROGETTO BREBEMI S.P.A.; SUPERSTRADA PEDEMONTANA VENETA S.p.A.; SOCIETA' ITALIANA TRAFORO GRAN SAN BERNARDO S.p.A.

Appare opportuno, inoltre, richiamare anche il recente intervento effettuato dall'AGCM nei confronti di ASPI:

*“IP346 - Sanzionata ASPI per inottemperanza, via libera ai rimborsi per i consumatori
COMUNICATO STAMPA*

L'Autorità aveva avviato un procedimento perché, dopo la sanzione, la società non aveva adottato alcuna misura per ridurre il pedaggio. D'ora in poi sarà riconosciuto il diritto di ottenere rimborsi tra il 25% e il 100% del pedaggio a seconda della fascia chilometrica percorsa e del tempo di ritardo accumulato a causa dei disservizi generati dai cantieri di lavoro

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha concluso il procedimento di inottemperanza avviato nei confronti di Autostrade per l'Italia S.p.A. (ASPI) per non aver dato seguito alla diffida che le imponeva la cessazione della pratica scorretta già accertata con delibera di marzo 2021.

Il procedimento era stato avviato lo scorso mese di luglio dal momento che la società non aveva adottato alcuna misura che contemplasse una riduzione del pedaggio - o comunque una procedura che prevedesse l'attivazione di meccanismi di riduzione del pedaggio - nei casi di grave disagio alla fruibilità del servizio autostradale, imputabile ad ASPI, e consistente in riduzioni delle corsie di marcia e/o specifiche limitazioni della velocità massima consentita con conseguenti code, rallentamenti e significativo aumento dei tempi di percorrenza.

Subito dopo l'avvio del procedimento, la società ha presentato un programma sperimentale di rimborso progressivo del pedaggio, denominato Cashback, che è stato oggetto di analisi, di approfondimenti e di molteplici confronti sia con Aspi sia con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili.

Alla luce delle criticità emerse, il programma di Cashback è stato modificato e perfezionato nell'ottica di realizzare un meccanismo che fosse in grado di compensare proporzionalmente e in modo adeguato i consumatori/utenti per i disagi subiti.

Le misure assunte da ASPI per rispondere alle contestazioni di inottemperanza al provvedimento principale, in parte già implementate, consentiranno ad una vasta platea di utenti che ne matureranno il diritto di ottenere rimborsi che vanno dal 25% al 100% del pedaggio a seconda della fascia chilometrica percorsa e del ritardo accumulato a causa dei disservizi generati dai cantieri di lavoro. In particolare, già entro il mese di maggio, sono previsti rimborsi per ritardi a partire da 10 minuti per viaggi fino a 99 km e ad almeno 15 minuti per tutte le altre fasce (fino oltre i 500 km), calcolati prendendo a riferimento la velocità media storica che per i veicoli leggeri è pari a 100 Km/h, mentre per i veicoli pesanti è pari a 70 km/h.

Anche le modalità di erogazione del rimborso, il cui processo è gestito tramite apposita applicazione denominata FREE TO X - scaricabile gratuitamente dagli utenti - e, in futuro, anche tramite apposita sezione del sito internet di ASPI, sono state modificate e perfezionate dalla società durante il procedimento.

L'approvazione e l'erogazione del rimborso avverranno in maniera automatica - anche nell'ipotesi di ritardo minimo - a seconda del metodo di pagamento del pedaggio utilizzato dal cliente (telepedaggio e/o carte oppure contanti).

Per dare massima diffusione al sistema di Cashback, ASPI utilizzerà un articolato piano di comunicazione, sfruttando vari canali.

L'attuazione di tutte le misure proposte dalla società, giudicate pienamente idonee a superare la pratica ritenuta scorretta con il provvedimento principale di marzo 2021, si concluderà entro la fine del 2022, motivo per il quale l'Autorità ha comunque ritenuto che il comportamento di ASPI vada configurato come una violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo.

Considerato, tuttavia, lo sforzo di ASPI connesso all'introduzione del Cashback nonché la complessità e l'innovatività degli interventi prospettati, in parte già attuati e che costituiscono un'iniziativa senza precedenti nel panorama europeo dei servizi di trasporto su strada, l'Antitrust ha ritenuto di applicare ad ASPI una sanzione pecuniaria nella misura pari al minimo edittale in caso di inottemperanza (10.000 euro). Roma, 20 maggio 2022" (<https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2022/5/IP346->).

Anche questa iniziativa potrebbe essere mutuata dagli altri concessionari, compatibilmente con la normativa vigente.

Per rispondere ai quesiti della consultazione, relativamente **all'AMBITO 1**, si ritiene di poter valutare positivamente, almeno allo stato dell'arte, l'iniziativa di ASPI *FREE TO X* (<https://www.freeto-x.it/>).

“VIAGGIO

Pianifica al meglio i tuoi viaggi con la nostra app

Con l'app Free To X, puoi sapere in anticipo se lungo il tuo percorso sono previsti code o rallentamenti dovuti ai cantieri sulla rete di Autostrade per l'Italia. Così puoi pianificare al meglio i tuoi spostamenti individuando la fascia oraria più comoda per partire!

E dopo il viaggio, se avrai subito un ritardo per lavori, ricorda di richiedere il rimborso nella sezione Cashback!”

Le modalità tecniche individuate da ASPI ad esempio (la registrazione ad un'applicazione per smartphone) unite ad attività informative tradizionali (RAI ISORADIO), i pannelli stradali elettronici possono fornire agli utenti quelle informazioni necessarie per garantire la sicurezza, la gestione di eventi imprevisti, il calcolo dell'importo del pedaggio, la segnalazione di cantieri, rallentamenti, tratti congestionati dal traffico – attualmente, ad esempio, alcune di queste funzioni sono già presenti in alcune applicazioni di navigatori per smartphone.

I parametri utilizzati dal cashback sopra citato, poi, potrebbero essere valutati al fine di stabilire gli importi di natura indennitaria o risarcitoria in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione.

Per rispondere ai quesiti della consultazione, relativamente **all'AMBITO 3**, si propone di realizzare, in collaborazione con le Associazioni dei consumatori un'attività di monitoraggio, tipo quella sopra citata fatta dal Codacons con ANAS, volta a fotografare lo stato attuale dei servizi offerti ed indicati nei punti da a) a d):

- a) sul numero di servizi igienici dedicati alle PMR, rispetto al numero totale dei servizi offerti, presenti in ciascuna area di servizio e di sosta e sul loro livello di accessibilità (ad esempio, distanza delle toilette rispetto all'area ristoro, etc.);
- b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR;
- c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta;
- d) sull'eventuale presenza di adeguati spazi per la salita e discesa dall'autovettura da parte delle PMR per le operazioni di ricarica dei veicoli elettrici.

L'esponente Associazione, per i motivi indicati in premessa, è ovviamente favorevole alla previsione di un sistema di reclami e segnalazioni, dedicato alle PMR e/o alle associazioni rappresentative – anche attraverso l'utilizzo di applicazioni per smartphone o chatbot - in ordine al rispetto dei livelli qualitativi del servizio, ivi inclusa la conciliazione paritetica.

Per rispondere ai quesiti della consultazione, relativamente **all'AMBITO 4**, quanto al quesito sub *a) individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti, anche PMR, come forma di assistenza in presenza di eventi interruttivi della circolazione;*

- Si potrebbe stabilire la fornitura di pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa.

Per quanto il quesito sub d) - gli indennizzi - ad esempio, si potrebbe valutare quanto fatto per gli eventi del 2010, ASPI definì l'importo dell'indennizzo fino a 300 euro per chi è rimasto fermo sulla A1 tra Valdarno e Firenze sud.

(https://www.repubblica.it/cronaca/2010/12/23/news/risarcimenti_maltempo-10551371/).

Il Codacons, tutto quanto sopra esposto e richiamato, nel ringraziare ancora una volta l'Autorità per l'opportunità offerta, rimane a disposizione per eventuali approfondimenti e chiarimenti in merito e porge distinti saluti.


Avv. Gianluca Di Ascenzo
Presidente CODACONS