

## DELIBERA N. 274

7 giugno 2022

## Oggetto

Richiesta di un contributo in relazione a "Indagine conoscitiva per la definizione del contenuto minimo dei diritti a tutela degli utenti autostradali" da parte dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti

## Visto

Vista la nota dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, ART), pervenuta in data 15/04/2022 attraverso la quale l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha trasmesso la delibera n. 59/2022 con cui, in data 14/04/2021, deliberava di avviare una "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", con contestuale pubblicazione del documento così denominato sul sito web dell'ART.

Visto il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e successive modificazioni;

Visto il decreto legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214;

Il Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione nell'adunanza del 7 giugno 2022

## Delibera

di esprimere le seguenti considerazioni in merito al documento di consultazione denominato "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 documento di consultazione di ART

La delibera n. 59/2022, trasmessa dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito ART) alla scrivente Autorità ha ad oggetto l'indagine conoscitiva avviata dal Consiglio di ART, 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.

La documentazione pervenuta consta di un primo allegato alla delibera ("Allegato A") che costituisce il documento posto in consultazione circa "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"; di un secondo allegato ("Allegato B") il quale disciplina le modalità di partecipazione alla consultazione. Detti documenti costituiscono parte integrante e sostanziale della delibera n. 59/2022. In particolare, è stata trattata la questione del rapporto tra concessioni e livello dei servizi garantito agli utenti (paragrafo 5 dell'Allegato A). In merito, si rileva che essa verte essenzialmente su importanti diritti riconosciuti agli utenti autostradali che seguono:

- diritto a ricevere informazioni su aspetti ritenuti di stretto interesse per l'utenza autostradale, tra cui quelli di carattere commerciale e quelli inerenti alla viabilità e alla sicurezza;
- diritto all'accesso alle aree di parcheggio e di sosta per gli autotrasportatori;
- diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di servizio per le persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- diritto all'assistenza all'utenza autostradale;
- diritti degli utenti in presenza di disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali;
- diritti connessi all'accesso alle stazioni di rifornimento GNC, GNL e GPL8;
- diritti connessi all'accesso alle infrastrutture di ricarica dei veicoli elettrici;
- diritti connessi ai servizi di telepedaggio;
- diritti connessi al trattamento dei reclami.

Nel Paragrafo 5 ("i disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali") del citato documento, si definiscono le infrastrutture autostradali come *essential facility* in quanto: a) essenziali per lo svolgimento di altre attività, ossia necessarie per assicurare un trasporto sufficientemente veloce e sicuro secondo gli standard richiesti; b) insostituibili poiché non duplicabili nella maggior parte dei casi o, comunque, non duplicabili se non a costi del tutto sproporzionati; c) condivisibili in quanto utilizzate in contemporanea da una pluralità di utenti. Le definisce, altresì, c.d. monopolio naturale o monopolio tecnico, il cui esercizio è assoggettato al regime della riserva di cui all'articolo 43 della Costituzione, da cui deriva l'obbligo di gestione delle autostrade tramite concessione e il cui affidamento è disciplinato nel decreto legislativo n. 50/2016.

Il concessionario si assume i rischi economici della gestione del servizio e le prestazioni sono remunerate attraverso gli introiti riscossi dall'utenza finale, che paga il servizio che riceve dal concessionario - nel caso di specie, l'utilizzo della rete autostradale - corrispondendogli un pedaggio; s'instaura, così, un rapporto trilaterale tra l'Amministrazione concedente, il concessionario e gli utenti finali, dovendo distinguersi un rapporto tra concedente e concessionario e un altro tra concessionario e utenti. Quest'ultimo ha a oggetto lo scambio tra il servizio reso dal concessionario e il corrispettivo pagato dall'utenza per il servizio e in esso sussistono diritti e obblighi reciproci, dovendo gli utenti corrispondere il pedaggio, a fronte dell'obbligo del concessionario di assicurare il servizio. Anche in quest'ambito, la dimensione pubblicistica si affianca alla dimensione privatistica poiché l'attività del concessionario è destinata a una collettività indefinita di utenti, richiamando la nozione di servizio pubblico.

Nell'ambito della questione dei diritti degli utenti in presenza di disservizi che incidono sulla qualità dei servizi autostradali, l'ART ha individuato tre tipologie di disservizi (par. 5):

- disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale (§ 5.1);
- disservizi correlati al transito ai caselli (§ 5.2);

- disservizi dovuti a rallentamenti causati da incidenti lungo la carreggiata autostradale o altri eventi (§ 5.3).

Ritiene l'ART che la questione dei ritardi e dei rallentamenti al traffico veicolare - causati dalla presenza di cantieri sulle carreggiate autostradali - come pure quella delle code ai caselli, deve essere affrontata in tale ambito normativo e che su di essa incide la peculiarità del rapporto concessionario:

- nell'ambito del rapporto pubblicistico con il concedente la manutenzione ordinaria e straordinaria costituisce un preciso obbligo del concessionario; pertanto, l'apertura dei cantieri integra un atto dovuto del concessionario, che è tenuto a mantenere l'infrastruttura in uno stato di conservazione tale da assicurare qualità, sicurezza e funzionalità;
- nell'ambito del rapporto "concessionario – utenza" l'inquadramento è più complesso poiché da un lato, la presenza di cantieri sulla carreggiata può produrre rallentamenti al traffico veicolare, traducendosi in un disagio per gli utilizzatori dell'autostrada; dall'altro, va considerato che il pedaggio non è caratterizzato dall'elemento tempo poiché il contratto tra concessionario e utenza riguarda lo scambio tra utilizzo dell'infrastruttura e pagamento del pedaggio sebbene il rallentamento del traffico veicolare provocato dalla presenza di cantieri sulla carreggiata contrasti con la funzione dell'infrastruttura autostradale; questa, infatti, si distingue dalle altre strade per il fatto che la stessa assicura soprattutto il diritto al raggiungimento materiale della destinazione nei tempi più brevi e nei modi più sicuri possibili, che deriva dalle peculiari caratteristiche della infrastruttura autostradale.

L'ART suggerisce, infine, ai concessionari:

- a) per i rallentamenti ai caselli, di adottare misure idonee a minimizzare i disagi per gli utenti (ad esempio organizzando il sistema di esazione dei pedaggi secondo criteri di efficienza ovvero impiegando per il servizio di esazione tecnologie "Smart Road" che rappresentano delle *best practice* nel settore autostradale, quali sistemi di esazione elettronica free flow, *Intelligent Transportation Systems*, servizi per connettività, misure già considerate nelle delibere ART da 64 a 79 del 2019);
- b) per quanto concerne i cantieri, di assicurare standard gestionali tesi a mitigare o annullare il disagio per gli utenti; a tal fine, un'efficiente gestione del cantiere dovrebbe considerare i seguenti standard:
  - pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare;
  - rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di esodo o nel fine settimana;
  - programmazione dei lavori in turni H24 sulle tratte a maggiore intensità di traffico;
  - sospensione dei lavori in condizioni di traffico intenso;
  - programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane;
  - informativa preventiva, con un congruo preavviso, per i cantieri cd. "impattanti".
- c) per i disagi da incidenti lungo la carreggiata, di adottare misure organizzative finalizzate a rafforzare i servizi di sgombero, fatti salvi i ritardi non imputabili ai concessionari (ad es. in caso di incidenti mortali o di incidenti che coinvolgano trasporti di sostanze pericolose e che necessitino di interventi delle Forze dell'ordine o della Protezione civile). Ne consegue che, in assenza di appropriate procedure di gestione degli eventi considerati, si pone il problema della tutela degli utenti.

## Considerazioni

Come rappresentato da ART, nel caso in esame s'instaura un rapporto contrattuale trilatero tra concedente, concessionario e utenti, in cui si distinguono due diversi rapporti, quello tra concedente e concessionario e quello tra concessionario e utenti finali.

Il primo rapporto tra concedente e concessionario ha ad oggetto i servizi di disponibilità, ossia i servizi di carattere tecnico e funzionale che consentono la piena e costante fruibilità dell'infrastruttura autostradale nel rispetto dei parametri individuati nel Capitolato di Gestione e che ne garantiscono la perfetta funzionalità e manutenibilità (ad es. il servizio di manutenzione dell'autostrada e delle sue parti; il servizio di gestione e manutenzione degli impianti e di gestione energia); i servizi accessori alla disponibilità, ossia i servizi che concorrono a garantire la piena fruibilità dell'infrastruttura che il Concessionario può eventualmente affidare a soggetti terzi e disciplinati nel Capitolato di Gestione (ad esempio il servizio di pulizia autostradale); i servizi a tariffa, ossia i servizi svolti nei confronti dell'utenza soggetti a Tariffa e individuati come tali nel Contratto (per esempio, pedaggio autostradale, telepass) e i servizi commerciali, ossia i servizi individuati come tali nel Contratto che il Concessionario può fornire agli utenti anche attraverso soggetti terzi (per esempio, locazione di spazi a uso commerciale, bar, edicola).

Il secondo, tra concessionario e utenti, ha ad oggetto lo scambio tra il servizio reso dal concessionario e il corrispettivo pagato dall'utenza per il servizio reso, in cui sussistono diritti e obblighi reciproci, dovendo: a) gli utenti corrispondere il pedaggio; b) il concessionario assicurare i servizi di cui sopra; in tale ambito, l'attività del concessionario è qualificabile come servizio pubblico poiché destinata a una collettività indefinita di utenti.

### Atti di ANAC

La questione è stata già esaminata dall'Autorità, sebbene per profili diversi da quelli dell'indagine conoscitiva di ART, oggi in esame, nelle Linee Guida n. 9, di attuazione del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recanti «Monitoraggio delle amministrazioni aggiudicatrici sull'attività dell'operatore economico nei contratti di partenariato pubblico privato» (approvate con Delibera dell'Autorità n. 318 del 28.3.2018 e in fase di revisione) e nel documento intitolato «Partenariato pubblico-privato: una proposta per il rilancio» dell'Autorità e del MEF (approvato con Delibera dell'Autorità n. 1116 del 22.12.2020 e con Determina del Ragioniere Generale dello Stato n. 1 del 5.1.2021), contente lo schema di contratto di concessione per la progettazione, costruzione e gestione di opere pubbliche in partenariato pubblico privato, in cui il profilo esaminato è quello della determinazione del canone di disponibilità e delle tariffe praticate agli utenti finali in funzione dei servizi garantiti, in cui il disservizio nei confronti degli utenti comporta un diritto a un rimborso o un indennizzo in favore degli stessi.

### Schema di contratto tipo sul PPP

Nel contratto tipo è previsto che il Concessionario si obblighi a fornire tutti i Servizi di Disponibilità e tutti i Servizi Accessori alla Disponibilità, necessari a garantire la piena fruibilità della stessa secondo gli standard quantitativi e qualitativi disciplinati nel Capitolato di Gestione, per tutta la durata del Contratto, e che è responsabile in via diretta nei confronti del Concedente della corretta erogazione di tutti i Servizi oggetto del Contratto, anche in caso di subappalto o affidamento a terzi, che devono essere erogati nel rispetto delle prescrizioni del Capitolato di Gestione. I Servizi Accessori alla Disponibilità sono collegati a meccanismi di valutazione, a benchmarking test ovvero a market test. Nel primo caso il contratto deve

indicare il lasso di tempo predeterminato entro cui il Concedente può indicare al Concessionario nuove o diverse prestazioni quantitative, qualitative e condizioni di prezzo e stabilire diversi tempi di esecuzione del/i Servizio/i; nel secondo caso, «market test», il contratto deve indicare il lasso di tempo predeterminato entro cui il Concedente indice la nuova procedura di affidamento del/i Servizio/i ai sensi del Codice, in cui il Concedente può indicare nuove o diverse prestazioni quantitative, qualitative e condizioni di prezzo e stabilire diversi tempi di esecuzione del/i Servizio/i. Il Concessionario responsabile della Gestione, responsabile sia dei Servizi di Disponibilità sia di quelli Accessori di Disponibilità, s'impegna per l'erogazione dei Servizi soggetti a Tariffa, ad applicare le tariffe fissate nel documento apposito allegato al Contratto, aggiornate secondo il meccanismo ivi descritto, e a far applicare le medesime tariffe ai terzi eventualmente affidatari della gestione dei Servizi stessi.

#### Linee Guida n. 9/2018 relative al monitoraggio sul PPP

Si disciplina, tra gli altri, il monitoraggio dell'attività dell'operatore economico, suggerendo una corretta definizione delle clausole contrattuali, considerate il principale strumento di garanzia per un'efficiente esecuzione del contratto, una corretta allocazione dei rischi tra le parti e per il mantenimento in capo all'operatore economico del rischio allo stesso trasferito, che impone la presenza di adeguate previsioni contrattuali in tema di Service Level Agreement (SLA) e di penali basate su criteri di valutazione oggettivi e certi, mediante l'elaborazione preventiva di KPI, determinati in relazione ai contenuti e alle caratteristiche dello specifico contratto o monitorati dalla regolazione di settore (con previsione anche della decurtazione automatica del canone, ove previsto).

Al fine di poter realizzare un corretto monitoraggio dell'attività del concessionario, si chiede alle Amministrazioni di definire le clausole contrattuali con rigore, nel rispetto dei contenuti minimi dell'offerta e del contratto, ivi elencati, tenendo conto delle caratteristiche di ciascuna specifica tipologia di operazione posta in essere e di allegare al contratto l'offerta aggiudicata e la matrice dei rischi.

L'offerta, per i profili dei servizi a tariffa resi all'utenza, deve prevedere i servizi che il concorrente richiede di sfruttare direttamente, indicando il livello iniziale della tariffa da praticare all'utenza e il livello delle qualità di gestione del servizio e delle relative modalità per i servizi destinati agli utenti mentre il contratto, deve prevedere i criteri per la determinazione e l'adeguamento della tariffa che l'operatore economico potrà riscuotere dall'utenza per i servizi prestati.

Nel trasferimento dei rischi al privato occorre introdurre adeguate previsioni contrattuali in tema di Service Level Agreement (SLA), sistema di penali, decurtazione del canone, ove previsto, e che a tali clausole sia data tempestiva e puntuale applicazione. È necessario, dunque, che siano correttamente svolte le funzioni di direzione e di controllo tecnico, contabile e amministrativo dell'esecuzione del contratto.

A tal fine, l'amministrazione aggiudicatrice acquisisce un periodico resoconto economico-gestionale sull'esecuzione del contratto, nel quale sia evidenziata, tra gli altri, l'esecuzione dei controlli previsti dal contratto, l'applicazione di eventuali penali o decurtazioni del canone, ove previsto, e in generale ogni altro elemento di rilevanza contrattuale necessario per accettare la corretta gestione del contratto.

#### Gli obblighi di pubblicazione- Delibera n. 1310/2016

In merito, si ritiene rilevante rammentare gli obblighi di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, d.lgs. 33/2013, che riguardano i servizi erogati, in particolare, quelli relativi alla pubblicazione della carta dei servizi o documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici e dei dati sui costi contabilizzati

e relativo andamento nel tempo). In merito, l'Autorità con la delibera n. 1310/2016, ha precisato che «Le modifiche introdotte all'articolo 32 dall'articolo 28 del decreto legislativo n. 97/2013 investono sia l'ambito soggettivo, estendendone l'applicazione, oltre che alle pubbliche amministrazioni, anche ai gestori di pubblici servizi, sia l'ambito oggettivo dell'obbligo semplificandone il contenuto. In particolare, al comma 1 è stabilito che oltre alle pubbliche amministrazioni l'obbligo viene esteso anche ai gestori di servizi pubblici. L'Autorità è dell'avviso che in tale categoria di soggetti siano da intendersi i gestori, che rientrino fra i soggetti indicati all'articolo 2-bis del decreto legislativo n. 33/2013, che effettivamente erogano i servizi pubblici, a prescindere dalla loro natura giuridica e dalle modalità organizzative, nel rispetto dei principi fissati dalla normativa vigente in materia di qualità dei servizi pubblici (direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994; decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, articolo 11; decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con legge 24 marzo 2012, n. 27, articolo 8). L'obbligo di pubblicazione concerne, ai sensi del comma 1, la carta dei servizi o un documento analogo ove sono indicati i livelli minimi di qualità dei servizi e quindi gli impegni assunti nei confronti degli utenti per garantire il rispetto degli standard fissati. La modifica apportata al comma 2 è diretta a chiarire che i medesimi soggetti (pubbliche amministrazioni e gestori dei servizi pubblici), una volta individuati annualmente i servizi erogati agli utenti sia finali sia intermedi, secondo quanto stabilito all'articolo 10, comma 5, del decreto legislativo n. 33/2013, sono tenuti a pubblicare i costi contabilizzati e il relativo andamento nel tempo, obbligo già previsto nel testo previgente».

#### La carta dei servizi - Delibera 32/2016

Per quanto riguarda la carta dei servizi, nella Delibera n. 32/2016, recante «Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali», l'Autorità ha fornito indicazioni che possono applicarsi in analogia alla fattispecie in esame, per gli aspetti che qui interessano, ossia sul fatto che l'impresa debba adottare una propria carta dei servizi che rappresenta l'impegno assunto dai soggetti concessionari nei confronti sia dei concedenti che gli affidano la gestione dei servizi, sia degli utenti che devono essere prontamente edotti sui propri diritti e sulla qualità della prestazione erogata.

Il mancato rispetto degli standard previsti nella carta dei servizi dovrebbe rappresentare una causa di decadenza dall'affidamento e/o dell'irrogazione di penali in favore del concedente e/o del pagamento di indennizzi in favore degli utenti. Nella scelta del soggetto esterno che gestisce i servizi in concessione, l'amministrazione concedente può procedere a:

- a) definire un insieme di indicatori e valori di base;
- b) sollecitare quanti competono per l'affidamento di un servizio a formulare proposte migliorative;
- c) convalidare la proposta contenuta nell'offerta più rispondente al proprio insieme di obiettivi e di vincoli, assumendone a tutti gli effetti la responsabilità nei confronti dei cittadini.

In tal modo, in linea con la normativa vigente in materia di servizi pubblici, la predisposizione della carta dei servizi rappresenta un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa e il mancato rispetto delle previsioni contenute nella stessa è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, anche con la risoluzione del contratto.

La carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando l'ente erogatore al rispetto di livelli minimi delle prestazioni e legittimando l'utente a pretendere il rispetto degli standard predefiniti.

L'utente è, infatti, titolare di diritti soggettivi in relazione alla qualità del servizio, tutelati mediante la previsione di indennizzi automatici forfettari, e talvolta interessi legittimi alla corretta organizzazione dello stesso, azionabili come interessi collettivi.

Nella carta dei servizi devono essere definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli utenti e le procedure per assicurare la tutela degli stessi beneficiari.

Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare ricorsi, reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

[Delibera n. 88/2010 - Linee Guida per la definizione degli standard di qualità](#)

Non si può non rammentare in questa sede, per quanto datata, la delibera numero 88 del 17.6.2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiViT) contenente «Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)», adottate ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo n. 198/2009, che prevede che «Al fine di ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio, con le modalità stabilite nel presente decreto, nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici, se deriva una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi, dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativo da emanarsi obbligatoriamente entro e non oltre un termine fissato da una legge o da un regolamento, dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di performance», contenute nel decreto legislativo n. 150/2009.

Con le linee guida, l'Autorità ha inteso proporre alle amministrazioni un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al decreto legislativo n. 150/2009, e indicare, in particolare, il percorso volto alla definizione di standard di qualità, al fine di consentire ai cittadini l'esercizio dei diritti di azione giudiziaria di cui al decreto legislativo n. 198/2009 (azione per l'efficienza amministrativa delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi), oltre che definire gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati dalle pubbliche amministrazioni e dai gestori di pubblici servizi.

È prevista la pubblicizzazione degli standard della qualità dei servizi come segue: «Gli standard della qualità dei servizi devono essere agevolmente accessibili agli utenti. In tal senso le amministrazioni [...] devono pubblicare i dati sul sito istituzionale, nonché attivare tutte le altre azioni idonee a garantire la trasparenza. Gli utenti devono, in particolare, accedere alle informazioni e ai dati riguardanti il livello di qualità che viene garantito per ogni standard al fine di verificarne il rispetto in relazione al servizio ricevuto o richiesto ed eventualmente, in caso di violazione, agire in giudizio ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo n. 198/2009. Analoga trasparenza deve essere garantita anche per le azioni di miglioramento che l'amministrazione ha attuato o intende attuare per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati».

### **Rilievi conclusivi**

In conclusione, si ribadisce che la tutela degli utenti può rilevare nell'ambito degli obblighi di esecuzione del contratto gravanti sul concessionario e dei correlati poteri di controllo del concedente sull'esatto adempimento della prestazione dedotta in contratto. Per l'effetto, nel contratto per la concessione della gestione delle infrastrutture autostradali si potrebbero, inserire specifiche clausole contrattuali a ciò finalizzate. Si possono, altresì, definire specifiche misure concernenti i diritti dell'utenza autostradale, definendo il contenuto minimo di tali diritti, anche di natura risarcitoria, da esigere nei confronti dei gestori dei servizi e relative infrastrutture.

*Il Presidente*

*Avv. Giuseppe Busia*

Depositato presso la Segreteria del Consiglio in data

*Per il Segretario Maria Esposito*

*Valentina Angelucci*