



Osservazioni e proposte del Gruppo A2A relative alla Delibera n. 59/2022- 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 il presente documento il Gruppo A2A intende fornire il proprio contributo alla raccolta di informazioni ed osservazioni avviata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito Autorità) con la Delibera n. 59/2022, relativamente alla definizione del contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti della rete autostradale e delle aree di servizio.

La scrivente accoglie con favore l'avvio di un procedimento volto all'individuazione dei livelli minimi di qualità e di servizio offerti agli utenti autostradali, elemento imprescindibile per completare la definizione del quadro di regolazione nell'ambito del trasporto autostradale, necessario per garantire una corretta evoluzione del settore verso *standard* di qualità sempre più elevati ed in linea con le principali realtà europee.

Considerato che gli interessi del Gruppo – per quanto rileva ai fini dell'indagine conoscitiva in oggetto – si concentrano esclusivamente nella realizzazione di infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici ad accesso pubblico, il contributo all'indagine conoscitiva avviata dall'Autorità sarà limitato alla sola sfera inerente alle stazioni di ricarica.

Ambito 7

Per quanto concerne le informazioni da rendere all'utenza autostradale, occorre evidenziare alcune caratteristiche peculiari del servizio di ricarica dei veicoli elettrici che rendono questa attività un *unicum* nel panorama di tutti i servizi erogati all'interno della rete autostradale e delle aree di servizio ad essa collegate. Il Gruppo A2A opera nel settore della mobilità elettrica come *Charging Point Operator* (CPO), occupandosi prevalentemente dell'installazione e gestione dell'infrastruttura di ricarica e vendendo il "servizio di ricarica" a uno o più *Mobility Service Provider* (MSP) i quali erogano il medesimo servizio di ricarica direttamente ai clienti finali (ricarica del veicolo elettrico).

Ciò premesso, si sottolinea dunque come **il CPO non abbia alcun contatto diretto con l'utente della rete autostradale**, poiché quest'ultimo si interfaccia, per l'attività di ricarica del veicolo elettrico, con il proprio MSP di riferimento. **Il ruolo che riveste il CPO nell'erogazione del servizio all'utente autostradale è dunque limitato al solo esercizio dell'infrastruttura di ricarica, e, per tale motivo, ogni obbligo informativo dovrebbe gravare esclusivamente sul Concessionario Autostradale e sugli MSP, in qualità di soggetti a contatto diretto con il cliente finale.**

A tale proposito, di seguito si riportano i commenti di dettaglio ad alcuni aspetti puntuali evidenziati dall'Autorità nel documento allegato alla Delibera in oggetto.

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito alle informazioni da rendere all'utenza riguardo:

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

Quanto alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono sulla rete autostradale, si ritiene sufficiente utilizzare le informazioni contenute all'interno dei pannelli informativi già utilizzati per indicare le distanze tra le

aree di servizio per il rifornimento carburante, includendo le informazioni sull'eventuale presenza di infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici (dato comunicabile dal CPO al Concessionario Autostradale).

b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale

Si concorda con la necessità di indicare, negli stessi pannelli informativi di cui alla lettera a), il numero e la potenza delle infrastrutture di ricarica eventualmente presenti nell'area di servizio/di sosta; ulteriori informazioni utili all'utenza potrebbero riguardare lo stato dei punti di ricarica (disponibili, occupati, fuori servizio, eventualmente specificando in quest'ultimo caso le motivazioni), consultabili tramite app del Concessionario Autostradale. In ogni caso l'onere della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati dovrebbe essere posto in carico al Concessionario Autostradale, oppure ai vari MSP attivi lungo la tratta autostradale.

Si tratta infatti di dati e informazioni di competenza del CPO e che questi rende già disponibili a tutti gli MSP attivi sulle proprie infrastrutture. È cura poi di quest'ultimi pubblicarli sulle proprie piattaforme dati o applicazioni dedicate. Allo stesso modo, il CPO potrebbe facilmente rendere disponibili queste informazioni al Concessionario Autostradale, che in qualità di gestore della rete autostradale dovrebbe essere il soggetto preposto a renderle disponibili sui pannelli informativi di cui al punto precedente (senza alcun aggravio di costo sul CPO)

c) alle 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

In merito alle forme di tutela nei confronti degli utenti autostradali in caso di malfunzionamento dei punti di ricarica, occorre considerare che i guasti o le problematiche di natura tecnica ad un'infrastruttura di ricarica possono essere riconducibili a tre principali tipologie, la cui responsabilità è demandata a soggetti diversi:

- difetto/malfunzionamento del sistema di ricarica del veicolo elettrico (responsabile: casa produttrice del veicolo);
- problematica che interessa l'infrastruttura di ricarica (responsabile: CPO);
- guasto/malfunzionamento della piattaforma software o dell'applicazione per il pagamento/erogazione del servizio di ricarica (responsabile: MSP);
- interruzione del servizio di erogazione di energia elettrica imputabile al gestore di rete;
- cause di forza maggiore non imputabili direttamente al CPO o ad altri soggetti direttamente o indirettamente coinvolti dal servizio di ricarica.

Specificatamente all'attività del CPO, l'unica causa di malfunzionamento per la quale può essere ritenuto responsabile nei confronti dell'utente finale è quella del guasto diretto all'infrastruttura di ricarica (l'esempio più ricorrente è il c.d. "blocco cavo"). Nelle restanti tipologie di problematiche, i soggetti responsabili risultano essere le case produttrici del veicolo oppure gli MSP.

E' necessario evidenziare che, anche nel caso in cui il guasto all'infrastruttura di ricarica sia imputabile al CPO, quest'ultimo non dispone delle informazioni di tipo anagrafico relative all'utente che ha subito il danno a causa del malfunzionamento (proprio in virtù del fatto che l'interfaccia con il cliente finale avviene sempre tramite l'MSP). Si suggerisce quindi che in caso di reclami da parte degli utenti autostradali, la richiesta venga inoltrata in prima istanza all'MSP erogante il servizio di ricarica (in qualità di soggetto a diretto contatto con il cliente finale) e, nel

caso in cui a seguito di verifiche venga dimostrato che il danno sia stato provocato effettivamente da un guasto dell'infrastruttura di ricarica, sarà lo stesso MSP di riferimento a comunicare con il CPO coinvolto.

Ciò premesso, si ritiene che la principale forma di tutela per gli utenti autostradali in caso di guasto all'infrastruttura di ricarica di responsabilità del CPO sia la regolazione di un servizio di pronto intervento per la risoluzione della problematica tecnica.

Ambito 7.1

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

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

Quanto alla richiesta di avanzare proposte motivate in relazione alla tempistica di ripristino delle funzionalità dell'infrastruttura di ricarica a seguito di problematiche tecniche imputabili direttamente al CPO, **si ritiene opportuno individuare delle tempistiche differenziate sulla base del numero e della localizzazione dei centri di assistenza e manutenzione di ciascun CPO rispetto alla rete autostradale** (soprattutto nelle fasi iniziali del mercato, la dislocazione dei centri di manutenzione tra i diversi operatori potrebbe rivelarsi estremamente eterogenea e l'individuazione di un valore assoluto univoco per tutti i CPO rischierebbe di penalizzare i soggetti meno strutturati, con effetti limitativi sui livelli di concorrenza). Si sottolinea inoltre come, a prescindere dai criteri e valori identificati, resta nell'interesse in primis del CPO ristabilire al più presto la piena funzionalità dell'infrastruttura, anche alla luce dei contratti siglati con i diversi MSP attivi sulle proprie infrastrutture di ricarica.

b) ai contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura.

In riferimento allo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica, si rimanda a quanto esposto in risposta alla lettera b) dell'ambito 7.