

All'Autorità di Regolamentazione dei Trasporti

A mezzo pec all'indirizzo:

pec@pec.autorita-trasporti.it

OGGETTO: Consultazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali

MITTENTE: Associazione Uniti per la Costituzione; sede: Via Garibaldi 14, Genova; telefono associazione: 0105572079; legale rappresentante: OMISSIS; mail: gruppounitiperlacostituzione@comune.genova.it

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
2	i) PMR : persone con disabilità o a mobilità ridotta;		La misura n. 2 riporta tutta una serie di definizioni, tra cui anche quella di persone a mobilità ridotta (PMR). A tal riguardo si ritiene utile che vengano evidenziate quali siano (o potrebbero essere, anche a livello potenziale) tutte le problematiche/deficienze (infrastrutturali, gestionali, organizzative, di servizi, ecc..) riscontrate dalle PMR nell'utilizzazione dell'infrastruttura, autostradale (compresi i servizi oil non oil: ad esempio assenza di barriere architettoniche per accesso ai servizi igienici e/o di ristorazione e/o di rifornimento, aree di parcheggio e sosta, ecc..) in maniera equa e non discriminatoria.
3,4, 5			Le misure 3, 4, 5, concernono, rispettivamente, il diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, nonché il diritto alle informazioni relative al viaggio, ed alle modalità con cui vengono rese dette informazioni. In tale contesto, un aspetto di sicuro rilievo è quello secondo cui, stante la natura di SIEG, i servizi legati al CMD sono anch'essi sostanzialmente riconducibili al concetto di servizio pubblico, con la conseguenza che l'utente deve poter percorrere il tratto autostradale di suo interesse senza alcuna discontinuità, e con una piena e costante fruibilità – sempre in tempo reale ed in ogni caso tempestiva – di tutte le informazioni utili e

			necessarie a tale scopo, dovendo sempre rimanere ben chiaro che l'onere informativo è ad esclusivo carico (anche economico) di chi fornisce il servizio (ossia il concessionario). Appare, quindi, rilevante, indicare quelli che potrebbero essere gli ulteriori eventuali elementi/aspetti/servizi da prendere in considerazione/prevedere, e ciò anche con riferimento ai canali informativi (in primis l'app. unica) pure con riferimento alla loro tipologia, contenuti, e modalità di funzionamento.
	<p>3. L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche.</p> <p>...</p> <p>6. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei</p>	<p>3. L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche. Il costo del servizio connesso a tale diritto di rimborso è inserito nel CIN non regolatorio e non può essere in alcun modo (né direttamente, né indirettamente) recuperato dal concessionario e deve essere</p>	<p>La "Premessa" del Documento di consultazione riporta un riferimento ai Servizi di Interesse Economico Generale (SIEG) che, in sostanza, sono servizi di natura economica che, in virtù di un criterio di interesse generale, vengono assoggettati dallo Stato membro a specifici obblighi di servizio pubblico, e che si riferiscono ad ogni attività economica soggetta ad obblighi di servizio pubblico. Quindi, in sostanza, i SIEG possono essere assimilati ai servizi pubblici, con la specifica che la loro natura economica prevede una loro remunerazione finalizzata a raggiungere quantomeno la copertura dei relativi costi. A livello unionale, la nozione di SIEG include tutta una serie di elementi comuni, come il servizio universale, la continuità, la qualità del servizio, l'accessibilità delle tariffe, la tutela degli utenti e dei consumatori (in proposito cfr. "Libro Verde sui Servizi di Interesse Generale" della Commissione europea, Bruxelles, 21.05.2003, COM(2003) 270 definitivo, pg. 16 ss.). Nel caso in specie, si parla di contenuto <u>minimo</u> dei diritti (CMD), quindi di quel livello minimo ed indispensabile di servizi che il concessionario deve necessariamente offrire all'utente per permettergli di usufruire al meglio dell'infrastruttura autostradale, ed in mancanza dei quali l'utente stesso pagherebbe una tariffa senza che gli venga data la concreta possibilità di utilizzare l'infrastruttura <i>de qua</i> in maniera corretta ed informata. Da ciò deriva come detti servizi non possano ricadere in tariffa (in quanto, come detto, non remunerabili), ma debbano essere inseriti nel CIN non regolatorio (che, come noto, non è oggetto di remunerazione), e che (anche ai fini di trasparenza) siano oggetto di specifica contabilità regolatoria, oltretutto di periodico monitoraggio. Per i medesimi motivi, è di rilievo che il rimborso ex misura n. 9 corrisposto dal concessionario agli utenti non possa essere <u>in alcun modo</u> (né direttamente, né indirettamente) recuperato dal concessionario stesso. Pertanto, stante quanto sopra, potrà essere solo ed esclusivamente rimborsata la spesa viva sopportata per l'acquisto del singolo strumento necessario (telecamere, sistemi informatici e tecnologici per il funzionamento dell'app unica, ecc..) alla prestazione dei</p>

	<p>quali tali rimborsi sono stati erogati.</p>	<p>oggetto di specifica contabilità regolatoria, oltrechè di periodico monitoraggio.</p> <p>6. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali, né in via diretta né in via indiretta. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati.</p>	<p>servizi in argomento. Alla luce di tutto quanto sopra, potrebbe essere rilevante trattare, e sviluppare, il tema del SIEG con riferimento al CMD, al fine di mettere in luce gli aspetti di rilievo idonei a rafforzare i diritti degli utenti in ambito autostradale.</p>
--	--	--	---

9 e 10

La misura n. 9 si occupa, come sopra accennato, del rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura, mentre la successiva misura n. 10 concerne le modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura. Premesso che le suddette misure sono particolarmente interessate da quanto riferito sopra in tema di SIEG, il primo aspetto di rilievo è la proposta i) di un algoritmo che permetta il calcolo del suddetto rimborso alla luce di quanto riportato nella (e proposto dalla) misura n. 9, e ii) delle relative modalità di rimborso più idonee. Con riferimento al punto i), la proposta di algoritmo dovrebbe essere parametrato all'effettivo livello delle limitazioni apportate dal Concessionario all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale. In tal senso si ritiene che queste possano essere misurate attraverso la riduzione della velocità massima imposta nelle tratte soggette a cantiere, e della minor capacità del numero di corsie a disposizione dell'utente (compresa la corsia di emergenza e la condivisione di una, o più, delle corsie di marcia con i veicoli che provengono dal senso opposto). Da queste limitazioni, ne deriva, inoltre, un minor tempo di percorrenza dell'utente rispetto al tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni/fasce orarie in assenza di limitazioni.

Parimenti rilevante è l'attuale formulazione della Misura 9.4 lett. e). Al riguardo un aspetto problematico potrebbe essere quello concernente la definizione di adeguatezza, e come può essere misurata una siffatta adeguatezza in una formula che prevede il rimborso direttamente al casello al momento del pagamento del "pedaggio autostradale". Infatti, in tal senso, non sembra che l'adeguatezza sia di per sé un parametro misurabile. Inoltre, poiché l'utente non ha l'obbligo di informarsi prima del viaggio sulle condizioni dell'infrastruttura, sembra poter essere problematico valutare l'effettiva adeguatezza dell'informazione resa dal concessionario in occasione del trasferimento dell'utente. In tale senso vi potrebbe essere il rischio che una tale misura, così come attualmente strutturata e formulata, vada a nocimento dell'utente, in quanto il concessionario, asserendo di aver posto tempestivamente l'utente nelle condizioni di avere tutte le info necessarie per affrontare il viaggio, si potrebbe rifiutare di corrispondere all'utente il 100% del rimborso effettivamente dovuto. Stante quanto sopra, si potrebbe valutare di modificare tale misura specificando (anche in altre parti del provvedimento) che anche l'adeguatezza dell'informazione è un requisito minimo ed indispensabile per la fornitura dei servizi concernenti il CMD, potendosi

			<p>anche prevedere che l'eventuale inadeguatezza informativa sia elemento specifico di rimborso.</p>
12			<p>La misura n. 12 concerne l'accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario. Di particolare interesse appare essere la possibilità di proporre il reclamo per eventi accaduti durante un viaggio che ha interessato tratte c.d. interconnesse (ovvero quelle tratte gestite da concessionari diversi). Poiché la presentazione di un reclamo non può (né deve) essere pregiudicata dal fatto che l'utente abbia effettuato un viaggio percorrendo tratte di competenza di diversi concessionari, appare opportuno evidenziare quali potrebbero essere per l'utente stesso le procedure/metodologie di reclamo più agevoli da utilizzarsi in questi casi.</p>

