

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

Osservazioni proposte da

ASSOUTENTI A.P.S.

(Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici),

costituitasi in Roma il 29 gennaio 1982, iscritta al Registro Nazionale di Promozione Sociale al num. 208,

iscritta all'Elenco Nazionale ex art.137 D. Lgs. 206/2005 presso il Mi.S.E. al num. 8,

in persona del su Presidente e legale rappresentante pro tempore, OMISSIONIS,

corrente in Roma (c.a.p. 00187), via Barberini, 68,

sede operativa in Roma (c.a.p.)00186), vicolo Orbitelli, 10

cod. fisc. 96104140585

III.^{ma} Autorità

con la presente si sottopongono all'Ufficio Conciliazioni e contenuto minimo dei diritti degli utenti le seguenti osservazioni relativamente allo schema di Delibera sottoposto all'attenzione della scrivente Associazione.

I° Osservazione

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
Modifica del testo dello schema	Consultazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali	Consultazione sulle misure concernenti le modalità di esercizio dei diritti che gli utenti possono richiedere nei confronti dei concessionari autostradali e	La Delibera dell'Autorità non può definire diritti, per loro natura riconosciuti dalle fonti normative, di carattere costituzionale o primario, ma soltanto regolare le modalità di

e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali	gestori, con riferimento ai servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali	esercizio degli stessi
--	--	------------------------

II° Osservazione

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
Misura 1 (Oggetto e ambito di applicazione)	<p>Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce 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</p>	<p>Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento regola le modalità di esercizio dei diritti che gli utenti possono richiedere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori, con riferimento ai servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali</p>	<p>Come evidenziato nella prima osservazione, la Delibera dell'Autorità non può definire diritti, per loro natura riconosciuti dalle fonti normative, di carattere costituzionale o primario, ma soltanto regolare le modalità di esercizio degli stessi</p>

III° Osservazione

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
Misura 1 (Oggetto e ambito di	Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione	Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione	Le eventuali ulteriori azioni positive in favore dei consumatori ed

applicazione)	degli utenti che i concessionari autostradali possono inserire nelle proprie carte dei servizi.	degli utenti che i concessionari autostradali debbono inserire nelle proprie carte dei servizi.	utenti devono essere inserite nelle Carte dei Servizi. Ai sensi dell'art.5 Codice Consumo, il consumatore/utente ha diritto a ricevere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile.
Comma 2			

IV° Osservazione

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
Misura 2 (Definizioni)	Dopo la lettera n) inserire le ulteriori definizioni	<p>o) Associazioni di Consumatori: le associazioni di tutela dei diritti dei consumatori ed utenti iscritte all'Elenco Nazionale ex art.137 D. Lgs. 206/2005 presso il MI.S.E.</p> <p>p) stakeholder o portatore di interesse: il soggetto, persona fisica o giuridica, che pur non utilizzando direttamente i servizi erogati nelle pertinenze delle infrastrutture stradali, ha un coinvolgimento immediato e diretto nelle attività dei Concessionari.</p>	Nelle definizioni occorre inserire le associazioni di consumatori, che svolgono istituzionalmente il compito di tutela degli interessi diffusi i portatori di interesse, come ad esempio i soggetti coinvolti a vario titolo degli interventi di manutenzione cantierizzati dai vari Concessionari,
Comma 1			

V° Osservazione

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
Misura 3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Comma 1	Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concorrenti almeno:	Gli utenti e le Associazioni di Consumatori hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concorrenti almeno:	Per consentire l'esercizio alle Associazioni delle proprie funzioni, occorre che il diritto all'accesso alle informazioni sia garantito anche alle stesse.

VI° Osservazione

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
Misura 3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Comma 1 Lettera b)	i contenuti delle carte dei servizi, definiti in conformità alle presenti Misure e alla Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, con specifica evidenza anche	i contenuti delle carte dei servizi, definiti in conformità alle presenti Misure e alla Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, previa consultazione obbligatoria delle Associazioni dei	In applicazione dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si chiede il riconoscimento espresso anche in Direttiva della procedura di consultazione obbligatoria delle Associazioni dei Consumatori, come

		Consumatori, con specifica evidenza anche	peraltro già avviene per tutti i servizi erogati dai Servizi pubblici locali, ai sensi della Legge 24 12 2007 N. 244, art. 2 comma 461 e come previsto dall'art. 2 lettera g) Codice Consumo.
--	--	---	---

VII° Osservazione

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
Misura 4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Comma 6	Dopo la lettera d) inserire	e) le modalità di esercizio dei propri diritti, con particolare riguardo alle possibili modalità di risoluzione alternativa delle controversie, anche mediante l'assistenza delle Associazioni dei Consumatori	In applicazione dei principi della riforma "Cartabia" sulla gestione del contenzioso, occorre informare preventivamente gli utenti anche delle modalità concrete di esercizio dei diritti ad essi spettanti, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori.

VIII° Osservazione

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
Misura 5	Dopo la lettera c) inserire	d) applicazioni informatiche compatibili con le più diffuse piattaforme operative, che	Un tema non adeguatamente sviluppato dallo schema è quello di coniugare il tema dell'informazione,

(Modalità con cui sono rese le informazioni)		garantiscono l'assistenza vocale	con quello della sicurezza stradale. Occorre pertanto prevedere che eventuali applicativi informatici siano in grado di erogare informazioni mediante comandi vocali, per consentire al conducente di mantenere un costante livello di attenzione alla guida del proprio mezzo e ridurre così i possibili rischi di incidente.
comma 2			

IX° Osservazione

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
Misura 6 (Procedure operative per l'assistenza) comma 2	I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in raccordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in raccordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale ed alla protezione civile , di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	Occorre un maggiore coinvolgimento degli Enti di protezione civile, mediante la loro partecipazione alle procedure preventive di raccordo previste dalla misura in commento.

X° Osservazione

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
Misura 9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	(Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	(Diritti in casi di presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	La dizione della misura 9 deve essere più ampia, al fine di comprendere non soltanto i diritti degli utenti, ma anche quelli degli stakeholder.

XI° Osservazione

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
Misura 9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	I concessionari programmano i cantieri di lavoro che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del Regolamento di esecuzione di attuazione del nuovo codice della strada (d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495) e tali da minimizzare l'impatto	I concessionari programmano i cantieri di lavoro che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del Regolamento di esecuzione di attuazione del nuovo codice della strada (d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495) e tali da minimizzare l'impatto	L'esecuzione dei lavori, oltre ad assicurare il diritto costituzionalmente garantito alla circolazione, deve contemporare lo stesso sia con i diritti dei lavoratori che eseguono i lavori a lavorare in condizioni di massima sicurezza, sia dei cittadini prospicienti i cantieri a vedersi assicurare le misure opportune alla tutela del proprio diritto alla salute.

<p>sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni.</p>	<p>sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni, e i diritti dei portatori di interesse.</p>	
---	--	--

XII° Osservazione

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
<p>Misura 10</p> <p>(Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)</p>	<p>a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico;</p> <p>b) per gli utenti che non intendono registrarsi, più canali per l'invio della richiesta, tra i quali almeno una specifica sezione del sito internet, nonché un numero telefonico o punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta e ottenere il relativo riaccordo dell'importo spettante.</p>	<p>a) per tutti gli utenti un sistema di rimborso automatico;</p> <p>b) ove ciò non fosse possibile, l'invio della richiesta di rimborso mediante più canali, tra i quali almeno una specifica sezione del sito internet, nonché un numero telefonico o punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta e ottenere il relativo riaccordo dell'importo spettante.</p>	<p>La modalità di rimborso automatico deve essere sempre preferita. I sistemi di pagamento automatico alle barriere consentono al Concessionario autostradale già oggi di verificare il super dei tempi di percorrenza, sicché è possibile – con modesti adeguamenti tecnologici – prevedere che il rimborso avvenga mediante lo storno di tutto o parte del pedaggio relativo alla tratta autostradale interessata dalle limitazioni all'utilizzo. Qualora ciò non fosse, in tutto o in parte possibile, dovrà comunque essere data adeguata informazione all'utente per l'esercizio del proprio diritto al rimborso.</p>

XIII° Osservazione

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
Misura 12 (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario) comma 2 lettera b	i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello	La descrizione degli elementi identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) ovvero la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello ovvero ogni altra forma di allegazione che comprovi che l'utente si trovava sul tratto di infrastruttura interessata da limitazioni all'utilizzo della stessa	I Concessionari hanno la possibilità di verificare il passaggio degli utenti presso le barriere. La prova dei passaggi è invece più complicata per gli utenti che non devono pertanto essere gravati da obblighi probatori troppo formali, che impediscono o limitino l'esercizio dei propri diritti. Qualora un utente con altre modalità (ad esempio la cronologia dei viaggi di Google) oggettivamente riscontrabili sia in grado di fornire prova della percorrenza del tratto autostradale interessato dai disagi, deve poter allegare tali elementi, senza che ciò determini un rigetto del reclamo per questioni meramente formali.

XIV° Osservazione

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
Misura 13 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo) comma 1 lettera d sub d.1	di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità	di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità, anche mediante l'assistenza delle Associazioni dei Consumatori;	Anche in questo caso, occorre portare all'attenzione degli utenti la possibilità di rivolgersi alle Associazioni di consumatori per la tutela dei propri diritti.

Roma, 03 novembre 2023