



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Roma, 05 ottobre 2023

Spett.le

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza, 230

10126 – Torino (TO)

Via PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

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

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	co.1 lett. k) reclamo: ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle presenti misure o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;	reclamo: ogni comunicazione scritta o orale con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle presenti misure o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;	chi patisce un disservizio in autostrada, tendenzialmente, avrà necessità di un tempestivo supporto, proponendo, di conseguenza, a segnalare quanto accaduto per le vie telefoniche
3	co. 1 lett. b) b.3) dei canali informativi di cui alla Misura 5, con specifica evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione e viabilità.	dei canali informativi di cui alla Misura 5, con specifica evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione, viabilità, sullo stato di avanzamento dei lavori sulla rete autostradale, sul soccorso meccanico in caso di avaria, guasto o incidente e sugli interventi per la sicurezza realizzati tanto in autostrada quanto nelle sue pertinenze	
3	co. 1 lett. m) numero medio di caselli effettivamente funzionanti nonché il tempo medio di transito agli stessi s) numero medio di punti di ricarica presenti nonché il tempo medio di transito agli stessi t) numero medio di punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante nonché il tempo medio di transito agli stessi	indicare anche dove sono ubicati i caselli (lett. m), i punti di ricarica presenti (lett. s) e i punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante (lett. t) effettivamente funzionanti nonché il tempo medio di transito agli stessi e alle aree di servizio/di parcheggio	l'informativa è utile se consente al consumatore di usufruire, efficientemente, del servizio

Unione Nazionale Consumatori APS
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
Protocollo N. 0052638/2023 del 06/10/2023



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Unione Nazionale Consumatori APS
La prima organizzazione di
consumatori in Italia. Diffusa
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del
Consumo e componente del
CNCU - Consiglio Nazionale
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione
sociale presso il Ministero del
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

4	co. 2 lett. a) i canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale sulla circolazione e sulle condizioni di viabilità, nonché sul pedaggio applicabile alle diverse tratte;	canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale sulla circolazione e sulle condizioni di viabilità, nonché sul pedaggio applicabile alle diverse tratte, sullo stato di avanzamento dei lavori sulla rete autostradale e sugli interventi per la sicurezza realizzati in autostrada e nelle sue pertinenze	
5	co. 2 I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle carte dei servizi, attraverso le seguenti modalità: a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio; b) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati; c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.	[...] d) via SMS su telefono e) tramite notifica in APP f) via sito web	
9	co. 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.	L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio e di tutte le spese sostenute a causa del disservizio patito (considerando tra queste anche il consumo – provato o stimato – di carburante non preventivato) 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.	
12	co. 1 I concessionari autostradali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, e assicurando comunque: a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, anche altre lingue, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua; b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno: b.1) il sito web, con accesso	[...] b. 4) il call center o il numero verde con rilascio di un codice corrispondente alla ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo da fornire all'utente durante la chiamata	Si propone che il codice venga fornito all'utente durante la chiamata per consentirgli di comunicare, immediatamente, l'eventuale mancata ricezione e chiederne rimedio

consumatori.it
sicurezzaonline.it

classaction.it
codicedelconsumo.it



facebook.com/UNConsumatori



twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Unione Nazionale Consumatori APS
La prima organizzazione di
consumatori in Italia. Diffusa
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del
Consumo e componente del
CNCU - Consiglio Nazionale
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione
sociale presso il Ministero del
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

	da apposito link posto in home page, con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo; b.2) via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata; b.3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;		
12	co. 3 In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari autostradali comunicano all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.	In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari autostradali comunicano all'utente la possibilità di integrare il reclamo con quanto mancante	
12	co. 4 Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1, lettera c): a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio; b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio; c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna.	[...] d) in caso di presentazione del reclamo per le vie telefoniche, il reclamo si intende trasmesso il giorno in cui è stata effettuata la prima chiamata successiva all'evento lamentato.	

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori