

| 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 | Quesito dell'Autorità<br>"Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 3"  |  | <p>In relazione a questo quesito, si evidenzia che l'intera misura fornisce un elenco di informazioni decisamente esteso, che tende alla onnicomprensività.</p> <p>A tal riguardo, se da una parte si apprezza l'esaustività della misura, dall'altra si avverte il rischio di esporre i consumatori ad un eccesso di informazioni potenzialmente controproducente.</p> <p>Difatti, laddove vi siano troppe informazioni da veicolare, vi è la possibilità che alcune di esse restino celate, sommerse dalla mole di nozioni.</p> <p>Si pensi alla differenza tra una pagina web organizzata in FAQ rispetto ad un'altra che riporta un abbondante testo in una singola schermata.</p> <p>Dunque, per azzerare questo rischio si suggerisce di non veicolare tutte le informazioni le informazioni sul medesimo piano, bensì di gradarle su piani differenti, ovvero dividerle in sezioni o gruppi.</p> <p>Ciò consentirebbe di proteggere la fruibilità del dato e favorire una trasparenza che non sia solo formale ma anche sostanziale.</p> |
| Misura 3 | Quesito dell'Autorità<br>"Si richiede se vi siano altri dati, oltre quelli relativi al pedaggio, che è opportuno rendere disponibili in formato <i>open data</i> " |  | <p>Si ritiene opportuno inserire tutti i dati concernenti la manutenzione delle infrastrutture, per chiare ragioni di trasparenza e per facilitare un controllo anche del singolo cittadino sulla sicurezza delle arterie che questi percorre.</p>  |

|          |   |  |  |
|----------|---|--|--|
| Misura 4 | Quesito dell'Autorità<br>"Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 4" |  | <p>Anche per questa misura si avanzano le stesse riflessioni esposte in relazione alla misura 3, e che concernono il rischio potenzialmente controproducente di un eccesso di informazioni. Anche per queste informazioni appare utile, dunque, che siano gradate su più sezioni o piani.</p>  |
| Misura 5 | Quesito dell'Autorità<br>"Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 5" |  | <p>La disposizione è di grande importanza, e pertanto occorre assicurarne l'effettività.</p> <p>Da questo punto di vista, si rileva che il capoverso 6 introduce l'obbligo per i concessionari di consultare periodicamente le Associazioni, ma non appare chiara la relativa procedura.</p> <p>Allo stesso modo, viene promossa l'adozione di una applicazione mobile destinata alla materia in consultazione, ma non vi sono sufficienti dettagli quanto alla fase attuativa di tale progetto, neppure sui tempi.</p> <p>Queste carenze possono inficiare la validità delle disposizioni e la loro efficacia per gli utenti.</p> <p>Se infatti non viene chiarito quale sia il soggetto destinato a seguire e coordinare le attività, e la relativa tempistica, allora è possibile che la disposizione resti inattuata.</p> <p>Questo rischio deve essere annullato prevedendo esplicativi obblighi e tempi per la realizzazione delle disposizioni in commento.</p> <p style="text-align: right;">***</p> <p>Si ripete inoltre quanto espresso in precedenza sull'eccesso di informazioni non diversificate di importanza.</p> <p>Ora, proprio nell'ottica di diversificare in maniera appropriata le informazioni,</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>si sottolinea la preminente importanza delle informazioni relative alla possibilità di avanzare reclamo. Difatti, conoscere la possibilità di reclamo spinge l'utente ad informarsi sui propri diritti, e deve essere vista come una informazione "cruciale", in quanto induce nel consumatore l'opportunità di informarsi sui propri diritti.</p> <p>Si suggerisce pertanto che l'informazione concernente il reclamo sia inserita in primo piano e ripetuta regolarmente sui canali di cui alla disposizione.</p> |
|--|--|--|

|          |   |  |
|----------|---|--|
| Misura 8 | Quesito dell'Autorità<br>"Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 8" | <p>In merito alle disposizioni di cui al comma 4, si ripete quanto già affermato sull'importanza di specificare una procedura concernente le modalità di attuazione della disposizione.</p> <p>Diversamente, si avverte il rischio che la stessa possa rimanere inattuata.</p> |
|----------|---|--|

|          |   |  |
|----------|---|--|
| Misura 9 | Quesito dell'Autorità<br>"Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 9" | <p>La misura in commento risulta di grande importanza per il consumatore.</p> <p>Per questo motivo, egli deve esserne in grado di verificarla, comprendendo la correttezza dei calcoli.</p> <p>Per tale motivo si chiede di specificare quali siano le formule per i calcoli sottesi alla disposizione, assicurandone l'accessibilità all'utente finale.</p> <p>Difatti, se i calcoli di un rimborso dovessero risultare incomprensibili, allora l'effettività della disposizione rimarrà potenzialmente non verificabile.</p> <p style="text-align: right;">***</p> <p>A questo punto, appare possibile affermare che la principale criticità relativa al testo, nella sua interezza,</p> |
|----------|---|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>afferisca l'assenza di dettagli, procedure e tempistiche di attuazione.</p> <p>Questa lacuna, in grado di minare potenzialmente l'efficacia dello sforzo del Regolatore, deve essere colmata ad avviso della Scrivente, specie con riferimento a tutto quanto concerne i diritti dei consumatori.</p> |
|--|--|--|--|

|           |  |  |   |
|-----------|--|--|---|
| Misura 10 | Quesito dell'Autorità<br>“Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 10” |  | <p>Anche per la misura in commento, si suggerisce di esplicitare i tempi di realizzazione del progetto, per garantire l'efficacia della disposizione.</p> |
|-----------|--|--|---|

|           |  |  |   |
|-----------|--|--|---|
| Misura 11 | Quesito dell'Autorità<br>“Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 11” |  | <p>Si suggerisce di prevedere un indennizzo per eventuali problematiche concernenti i servizi contemplati dalla misura, ad esempio per ritardi dovuti a guasti delle colonnine di ricarica.</p> |
|-----------|--|--|---|

|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
| Misura 12 | Quesito dell'Autorità<br>“Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 12” |  | <p>Si chiede di eliminare la dicitura di cui al comma 2 lettera c), il quale subordina l'obbligo dei gestori di esaminare il reclamo alla mancata corrispondenza tra servizio e normativa di settore.</p> <p>In primo luogo, si tratta di un requisito eccessivamente tecnico e non accessibile per chiunque.</p> <p>Inoltre, la mancata corrispondenza citata costituisce, a ben vedere, una valutazione squisitamente di merito, cui si perviene all'esito della valutazione della fattispecie.</p> <p>Essa dunque deve essere valutata in sede di esame del reclamo, e non prima, come se fosse un requisito di ammissibilità.</p> <p>Diversamente, vi sarebbe una eccessiva discrezionalità, in capo ai gestori, sulla</p> |
|-----------|--|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>facoltà di non trattare i reclami che sono ritenuti privi del citato requisito.</p> <p>In altri termini, la mancata corrispondenza tra servizio e normativa è il risultato della trattazione stessa, e non il suo prerequisito.</p> <p>Pertanto la misura dovrebbe essere rivista nel senso anzi indicato.</p> <p>***</p> <p>Ancora, con riferimento al comma 5, che riguarda l'analisi dei reclami pervenuti, si chiede l'esplicito coinvolgimento dell'ART e Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU nel processo, per una maggiore trasparenza dello stesso.</p> |
|--|--|--|

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| Misura 14 | Quesito dell'Autorità<br>"Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 14" | <p>In riferimento al comma 3, si rileva che la disposizione potrebbe concedere una eccessiva discrezionalità ai concessionari. Ciò con particolare riferimento ai tempi da rispettare.</p> <p>Si suggerisce dunque di sostituire l'espressione "tempi ragionevoli" con una tempistica tassativa espressa in giorni (es. 30 giorni).</p> <p>***</p> <p>Si suggerisce inoltre l'adozione di misure deterrenti affinché il riscontro ai reclami non sia meramente formale ed anzi comporti sempre una sufficiente trattazione nel merito del caso concreto.</p> <p>***</p> <p>Si suggerisce di introdurre la revisione periodica degli indennizzi, sia per quanto attiene alle tipologie che per quanto concerne il loro ammontare.</p> <p>Ciò si impone per assicurare l'efficacia dell'impianto nel tempo (si pensi ai disservizi che potranno riguardare le informazioni, l'app, o le altre disposizioni previste nel testo in consultazione).</p> |
|-----------|--|--|

