

Illustre

Autorità di Regolazione dei Trasporti  
Via Nizza 230, 10126 Torino  
via PEC [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

Oggetto: CONSULTAZIONE sul documento 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. Documento di consultazione.

Il CODACONS APS - Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e consumatori, con sede in Roma, Viale Mazzini n. 73 in merito alla consultazione in oggetto, condivide la volontà dell'Autorità di offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare le proprie osservazioni. Di seguito si espongono i commenti in merito.

Misura	Citazione del testo	Proposta di modifica	Breve nota illustrativa
Misura 2 lettera e	Capacità: flusso veicolare massimo, espresso in veicoli equivalenti all'ora, che può transitare in una tratta elementare dell'infrastruttura autostradale in condizioni di piena disponibilità e/o funzionalità	Capacità: flusso veicolare medio determinato sulla base di indicatori scientifici affermati in letteratura e/o validati da ente universitario di ricerca	Appare importante che la determinazione di parametri tecnici avvenga su sicure basi scientifiche che i consumatori possano riconoscere come chiare, affidabili e obiettive
Misura 3.1 lettera c	Informazioni all'utenza su: la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora, calcolata sulla base della velocità a flusso libero e di fattori correttivi che tengano conto, almeno, del numero e della larghezza delle corsie e della composizione prevalente del traffico veicolare	Spostare il tema nelle informazioni tecniche da condividere tra concessionari, ministero e ART	Non appare una reale utilità di questo tipo di informazioni verso i consumatori, che non avrebbero gli strumenti per valutarle. Il tema della eccessiva mole informativa che si traduce in disorientamento del consumatore è molto presente in molti settori di consumo. L'eccesso di informazioni comporta un difetto di

			consapevolezza. Un'informazione sintetica sulla presenza di cantieri che possono limitare la capacità delle tratte o, meglio, determinare rallentamenti e code, sarebbe più utile e comprensibile
Misura 3.1 Lettera j	il ritardo medio della singola tratta autostradale gestita, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato, con cadenza mensile, tenendo conto del tempo medio di percorrenza effettivo rilevato e del tempo di percorrenza alla velocità massima consentita per categoria di veicolo	Eliminare il riferimento alla velocità massima	Il riferimento alla velocità massima consentita ai veicoli può essere fuorviante e favorire comportamenti non prudenti da parte degli utenti. È noto che la maggior parte dei guidatori mantengono velocità medie inferiori al massimo consentito, per ragioni di prudenza, consumi di carburante e di minimizzazione delle emissioni inquinanti. Pertanto lo standard di riferimento dovrebbe essere esclusivamente la velocità media effettiva, non quello della velocità massima.
Misura 3.1 lettera e	i cantieri non emergenziali aperti e quelli programmati nei successivi 3 mesi, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere:	Cantieri maggiormente impattanti, di maggior durata o che intervengono su tratte frequentate dall'utente, rispetto alle richieste dello stesso tramite app e siti internet messi a disposizione dai concessionari	Si riprende il concetto dell'eccesso di informazioni all'utenza, che può essere fuorviante. Si propone di dare agli utenti le informazioni sui cantieri principali, di maggior durata, o maggiormente impattanti. E ovviamente, quelli che impattano sui percorsi che l'utente percorre e verifica tramite le app e i siti dei concessionari. La totalità delle

			informazioni proposte da Codesta Autorità potrebbe essere invece accessibile su domanda sia degli utenti che delle Associazioni dei Consumatori per ricerche più approfondite volte a individuare la qualità del servizio e la disponibilità delle infrastrutture
Misura 4.1 lettera a	Il riferimento è all'intera lettera a, comprensivo delle sottocategorie, rispetto alla misurazione della velocità dei veicoli		Si sottolinea la necessità che sia previsto un sistema o metodo affidabile, unificato (e certificato da Ministero e ART) tra tutti i concessionari per la rilevazione delle velocità effettive dei veicoli suddivisi nelle differenti classi, pena il rischio di diffondere dati inattendibili
Misura 4.1 lettera d punto 2	della tipologia di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura, con specificazione del numero di corsie e della velocità massima consentita...	Fare riferimento alle velocità medie effettive rilevate in assenza di perturbazione	Si ribadisce quanto espresso sulla misura 3.1 Lettera j in merito al riferimento alla velocità massima consentita per categoria di veicolo e alle conseguenze potenzialmente negative sui comportamenti degli utenti in termini di sicurezza, emissioni inquinanti e consumi di carburante
Misura 4.4 lettera a	In caso di turbative al traffico, anche dovute a emergenze meteo o idrogeologiche, i concessionari autostradali, in relazione alle tratte autostradali gestite e in collaborazione tra loro...	Aggiungere la "collaborazione con le varie istituzioni coinvolte nella risoluzione delle turbative al traffico (protezione civile, ambulanze, VVFF, magistratura Polizia Stradale, ecc)"	Tempi di risoluzione degli eventi devono tenere conto dell'intervento di tutti i soggetti istituzionalmente preposti a intervenire. La sola informazione del concessionario non è sufficiente a una adeguata

			informativa all'utenza. Si propone che la cabina di regia per la corretta informazione complessiva dell'utente sia delle Istituzioni pubbliche.
Misura 10.1 lettera b2	presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo di recapito fisico o casella postale	Presentazione del reclamo tramite una delle associazioni rappresentative dei consumatori utenti di cui all'art 137 del Codice del Consumo	Mentre la presentazione di un reclamo tramite raccomandata appare una forma antiquata di tutela dei diritti del consumatore, sarebbe utile prevedere un ruolo attivo delle Associazioni nella guida e orientamento degli utenti specialmente quelli meno avvezzi agli strumenti digitali
Misura 10.2 lettera a	i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente	Aggiungere la seguente frase: a meno che la presentazione avvenga per il tramite di una delle associazioni rappresentative dei consumatori utenti di cui all'art 137 del Codice del Consumo	Richiedere la delega del singolo utente a una associazione riconosciuta come rappresentativa sarebbe troppo oneroso e non rispettoso del mandato collettivo che tali associazioni hanno ricevuto in forza del Codice del Consumo
Misura 10.2 lettera b	i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (punto di ingresso, di uscita, data e ora di passaggio o codice biglietto rilasciato alla stazione, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio;	Chiarire meglio il concetto di viaggio programmato al fine di evitare esagerate aspettative negli utenti. Al fine di una maggiore certezza per l'utente includere il requisito della ricevuta di pagamento del pedaggio e conseguentemente l'obbligo del concessionario di darne copia al consumatore dietro semplice richiesta	I diritti degli utenti del settore autostradale in tema di viaggio programmato non dovrebbero essere difformi dai diritti degli utenti dei settori del trasporto ferroviario e aereo, pena una tutela asimmetrica del consumatore

Si ringrazia l'Autorità per l'occasione offerta e si resta a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento che potrà essere richiesto alla scrivente Associazione, nella persona del Presidente, Gianluca Di Ascenzo, a mezzo telefono (06.3728667, 347.4568581), posta elettronica (ufficiolegale@codacons.org), fax (06.3701709).

Si autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

Roma, 25 luglio 2024

Distinti Saluti

Avv. Gianluca Di Ascenzo  
Presidente Codacons

--

Avv. Gianluca Di Ascenzo  
Via Cola di Rienzo, 265 - 00192 Roma  
tel. 06.94804553 fax 06.62276271