

## REGIONE LIGURIA

### DIREZIONE GENERALE DI AREA SVILUPPO ECONOMICO

#### SETTORE ENERGIA E SVILUPPO DEL SISTEMA LOGISTICO E PORTUALE

Via pec a: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto: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.**

#### **Parere di Regione Liguria - Settore Energia e Sviluppo del Sistema Logistico e Portuale,**

relativamente alla Delibera ART n.91/2024 *"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 n.2 (definizioni), lettera c (cantiere):**

- la definizione utilizzata da ART si riferisce genericamente ad un'"*area delimitata*", termine che tenderebbe ad escludere le aree non delimitate o quelle parzialmente delimitate, nonché quelle segnalate, ma non delimitate, anche in considerazione del fatto che un cantiere in fase di delimitazione, tecnicamente, non può definirsi già delimitato. Non ci è noto se cantieri che - per provvisorietà o per ridotta estensione - siano esonerati dalla delimitazione (ma non, ad esempio, dalla segnalazione). Per cui sarebbe forse più corretto inserire una dicitura più inclusiva, ad esempio "*area delimitata o in fase di delimitazione o comunque segnalata*" o, una definizione che tenesse maggiormente conto di quanto previsto dall'art. 21 del Codice della Strada in combinato disposto con gli artt. da 30 a 43 del Regolamento attuativo al C.d.S. (in particolare art. 31 comma 5 lettere a,b,c,d,e);
- la definizione prosegue con il seguente inciso: "*determinando l'indisponibilità di una o più corsie*", in questo modo sembrerebbe riferirsi ai soli casi in cui una intera corsia (o più corsie) siano indisponibili, mentre sarebbe più corretto comprendere anche la parziale indisponibilità di una corsia e dunque inserire la dicitura "*determinando l'indisponibilità totale o parziale di una o più corsie*";
- nell'elencazione delle possibili perturbazioni all'uso delle corsie non è compresa la "*deviazione di itinerario*" che, invece, è prevista dall'art. 43 del Regolamento attuativo del C.d.S., quindi potrebbe essere inserita all'interno dell'elencazione "...e/o uno scambio di carreggiata e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita ..."

#### **Misura n.2 (definizioni), lettera e (capacità):**

- il "flusso veicolare" non è idoneamente definito (= trattasi del numero di veicoli transitanti in una sezione stradale nell'unità di tempo), benché il termine venga poi utilizzato per specificare il concetto di "capacità" (= massimo volume orario di traffico o di flusso veicolare). Sarebbe quindi opportuno inserire - dopo la lettera e) - la definizione mancante, oltre a quella connessa di "veicoli equivalenti" (= quantificazione del flusso veicolare nell'unità di tempo espressa), in modo da rendere più chiari tutti i concetti che vengono poi utilizzati nel prosieguo dell'atto (ad es. la misura n. 3 lettera c parla dei "veicoli equivalenti")

**Misura n.3 (diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura...), comma 1:**

- sarebbe opportuno specificare ulteriormente che sono i concessionari a dover fornire e rendere disponibili in modo semplice ed immediato le informazioni all'utente, in modo da non ribaltare sul consumatore-utente l'onere di raccogliere informazioni in relazione al loro percorso di viaggio o comunque alle tratte autostradali di loro interesse;

**Misura n.3 (diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura...), lettera b:**

- sarebbe opportuno specificare che anche in assenza delle Carte dei Servizi, quindi "in ogni caso", deve essere data informativa circa le ipotesi di rimborso del pedaggio, procedure di reclamo ecc.

**Misura n.3 (diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura...), lettera j:**

- non è chiara l'unità di misura e/o il parametro utilizzabile per calcolare il c.d. ritardo medio;

**Misura n.4 (diritto all'informazione relativa al viaggio), comma 1:**

- tra i percorsi autostradali oltre a quello più corto e a quello più rapido, sarebbe opportuno indicare anche il "più economico";

**Misura n.5 (modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari), comma 1:**

- la delibera prevede che oltre all'italiano, le informazioni debbano essere fornite "*almeno in un'altra lingua*", senza specificare quale. Visto che l'inglese - a livello statistico - è la lingua maggiormente conosciuta e studiata a scuola, allora dovrebbe essere indicato l'inglese. Sarebbe però opportuno che le lingue a disposizione rispecchiassero almeno in via teorica la percentuale di presenze straniere sul territorio (spagnolo, arabo, cinese, francese, tedesco), in modo da garantire una maggiore inclusività e una migliore conoscibilità delle informazioni;

**Misura n.5 (modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari), comma 2:**

- tra i canali informativi sono da includere i social networks (Instagram, Facebook, ecc) che sono conosciuti e utilizzati da tutti, anche dai soggetti con scarse abilità informatiche, e che consentono un'informazione più immediata, ovviamente in sicurezza durante la conduzione dei veicoli;

**Misura n.5 (modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari), comma 3:**

- devono esserci canali accessibili agli utenti non utilizzatori del web, come previsto già al comma 1

**Misura n.5 (modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari), comma 4:**

- tra i canali informativi sono da includere i social networks (Instagram, Facebook, ecc), come per il comma 2;

Si precisa che le funzionalità dell'App Unica dovrebbero essere le stesse del sito Web, opportunamente adattate. Inoltre l'App Unica dovrà essere "user friendly" nel senso di facilitare l'utente mettendo a disposizione in modo semplice, rapido e diretto tutte le informazioni relative al percorso di interesse dello stesso;

**Misura n.7 (diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR), comma 1:**

- si evidenzia, in via generale, che quanto previsto dalle Carte dei Servizi non potrà derogare *in peius* rispetto alle "tutele minime" previste dalla Delibera ART, anche relativamente ai termini e alle modalità dei reclami. Dovrebbe essere individuata una procedura uniforme applicabile a tutti i concessionari, con termini uniformi. Di conseguenza i concessionari dovrebbero provvedere ad adeguare le loro Carte dei Servizi, rispetto alle quali – in caso di contrasto – dovrebbe prevalere quanto previsto dalla Delibera ART, a tutela dell'utente e per evitare difformità o discriminazioni;

**Misura n.8 (applicazione del pedaggio, programmazione dei cantieri e diritto al rimborso in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura), comma 3:**

- si evidenzia, con riguardo al diritto al rimborso in favore degli utenti in caso di limitazioni all'utilizzabilità dell'infrastruttura autostradale, occorre prevedere meccanismi proporzionali in base alla percentuale di inutilizzabilità nel tempo, posto che l'utente non deve pagare per intero un servizio di cui può fruire solo in parte, per fatto del concessionario. In ogni caso si precisa che, come per gli indennizzi, i relativi costi non possono in alcun modo essere recuperati dai concessionari tramite il pedaggio in quanto non devono gravare sull'utenza. Sarebbe opportuno prevedere un sistema immediato di "sconto" al casello, ovvero la possibilità di accumulare credito sull'App, da poter utilizzare per i successivi pagamenti;

**Misura n.10 (accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario), comma 1 e lettera a:**

- anche per i reclami la delibera prevede che oltre all'italiano sia possibile utilizzare "*almeno un'altra lingua*", senza specificare quale. Visto che l'inglese – a livello statistico – è la lingua maggiormente conosciuta e studiata, allora dovrebbe essere indicato l'inglese. Oppure dovrebbero essere forniti dei "moduli multilingue" da compilare;
- non sono stabiliti termini per la proposizione del reclamo (dovrebbero essere termini identici per tutti i concessionari);

**Misura n.10 (accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario), comma 2 lettera b:**

- i riferimenti indicativi del viaggio dovrebbero essere alternativi, non cumulativi, ovvero indicati a titolo esemplificativo;

**Misura n.10 (accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario), comma 3:**

- in caso di reclami privi di alcuno dei requisiti di cui al comma 2, con la possibilità di ripresentare il reclamo occorre precisare che il termine viene prorogato, ovvero che si ha rimessione in termini, ovvero che non si determina alcuna decadenza;

**Misura n.11 (requisiti di motivazione della risposta al reclamo) lettera d:**

- quali sono le modalità per la risoluzione non giurisdizionale (cioè i provvedimenti di cui all'art. 37 DL 201/2011)? Sulla base della predetta norma tali procedimenti dovrebbero essere condizione di procedibilità del successivo giudizio e dovrebbero essere conclusi entro 30 giorni, inoltre sospendono i termini prescrizionali. Ad oggi le Carte dei Servizi dei concessionari prevedono procedimenti tra loro diversi? Devono quindi essere uniformate?

**Misura n.11 (requisiti di motivazione della risposta al reclamo) comma 3:**

- un mese e 30 giorni, non sono la stessa cosa: occorre uniformare il termine tra le diverse Misure.

**Misura n.12 (indennizzi) comma 1, lettere a-b:**

- la disposizione è dubbia in quanto paventa termini inferiori a 30 giorni nelle Carte dei Servizi, ma poi conteggia solo i ritardi dal 31esimo giorno, oppure dopo il 60esimo (anche questo ha poco senso, se il termine è 30);

**Misura n.13 (registrazione dei reclami e conservazione dei dati) comma 2:**

- i dati dei reclami e le registrazioni devono essere conservati per tutta la durata dell'eventuale giudizio civile e nei tre gradi dello stesso (24 mesi non sono sufficienti);

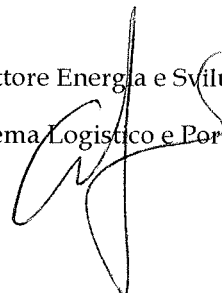
**Misura n.14 (pubblicazione dei dati nel portale dell'autorità e disposizioni finali) comma 2:**

- l'entrata in vigore differita di parte delle disposizioni (6 mesi e 10 mesi) in questo caso non ha senso, meglio uniformare il termine a 10 mesi;

**Misura n.14 (pubblicazione dei dati nel portale dell'autorità e disposizioni finali) comma 4:**

- non c'è chiarezza sulla contabilizzazione dei costi di gestione e dei pagamenti di rimborsi e indennizzi agli utenti nell'ambito dei sistemi tariffari di pedaggio, posto che, per espressa previsione della stessa disposizione, questi non possono in alcun modo essere recuperati dai concessionari tramite il pedaggio.

per il Settore Energia e Sviluppo  
del Sistema Logistico e Portuale



Direzione Generale di Area Sviluppo Economico

Settore Energia e Sviluppo del Sistema Logistico e Portuale - Via Fieschi, 15 - 16121 Genova

01054851e-mail: [energia@regione.liguria.it](mailto:energia@regione.liguria.it) - [settoreportielogistica@regione.liguria.it](mailto:settoreportielogistica@regione.liguria.it)

Buongiorno,

si invia in allegato il protocollo numero: **Prot-2024-1096224** del **16/07/2024**

Cordiali saluti,