

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	<p>Quesito dell'Autorità "Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte, con particolare riguardo alle definizioni di cui alla Misura 2, lettere c) ed e)"</p> <p style="text-align: center;">*****</p> <p>"Si richiedono, inoltre, osservazioni ed eventuali proposte sull'introduzione di specifiche definizioni, quali quelle di <i>portata o flusso veicolare</i> e di <i>veicoli equivalenti</i>"</p>		<p>In relazione a tale quesito, si evidenzia che la misura fornisce un elenco di informazioni piuttosto esteso ed omnicomprensivo.</p> <p>Se da una parte si apprezza l'esaurività dell'elenco di cui sopra, dall'altra si denota che la definizione riportata alla lettera e), Misura 2, risulti poco chiara.</p> <p>Si concorda, dunque, sulla proposta di introduzione di specifiche definizioni, che vadano ad arricchire alcuni importanti concetti.</p> <p>Per tale motivo, le espressioni "<i>flusso veicolare</i>" e "<i>veicoli equivalenti</i>", a nostro avviso, meriterebbero di essere chiarite all'utenza.</p> <p>In ogni caso, il tutto dovrà necessariamente risolversi in una base "utile" per il consumatore, altrimenti si intravedono alcuni rischi per il medesimo, come di seguito meglio indicato nel testo.</p>
Misura 3	<p>Quesito dell'Autorità "Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte con particolare riguardo alle Misure 3.1 lettere c), g), j), k) e 3.2"</p> <p style="text-align: center;">*****</p> <p>"Si richiede di formulare eventuali specifiche proposte al fine di ottimizzare l'efficacia e l'adeguatezza delle informazioni rese</p>		<p>In relazione alla misura 3, si ritiene opportuno ed agile trattare i vari quesiti in maniera unitaria.</p> <p>Quanto alla misura alla lettera c), la stessa appare idealmente condivisibile; tuttavia risulta davvero di difficile comprensione per l'utente medio.</p> <p>È dunque opportuno semplificarla sino ad addivenire ad un risultato accessibile, misurabile con facilità e certezza, e dunque affidabile.</p> <p>Quanto alle altre definizioni poste in commento – ovvero g), j) e k) – valgano</p>

	<p>all'utenza anche in funzione della differente estensione delle tratte autostradali gestite”</p> <p style="text-align: center;">*****</p> <p>“Si richiedono, inoltre, osservazioni ed eventuali specifiche proposte con riguardo ai fattori correttivi da considerare per il calcolo della capacità della singola tratta elementare, nonché con riguardo ai parametri di calcolo del ritardo medio della tratta autostradale gestita”</p>	<p>le medesime considerazioni.</p> <p>In ogni caso, all'esito della lettura delle disposizioni, emerge un problema che si è posto anche in relazione alla Delibera 130/23, pur se in forma diversa.</p> <p>Trattasi del rischio di esporre i consumatori ad un eccesso di informazioni, per giunta particolarmente tecniche, che potrebbe rivelarsi controproducente.</p> <p>Infatti, laddove vi siano troppe informazioni, alcune di esse resterebbero celate, sommerse dalla mole di nozioni.</p> <p>Si consiglia di distinguere tra le informazioni necessarie per l'utente, che devono essere in evidenza, e le altre. Resta inteso che tra le informazioni necessarie devono comprendersi quelle utili alla immediata fruizione e gestione del servizio (in sintesi: costi, eventuali disagi, indicazione dei rimedi giuridici disponibili incluso il diritto al rimborso).</p> <p style="text-align: right;">***</p> <p>Inoltre, s'impone una ulteriore riflessione.</p> <p>Il quadro normativo, nella sua interezza appare talmente tecnico da risultare fruibile ai soli addetti ai lavori, e davvero lontano per il consumatore medio.</p> <p>Nello stendere una norma, è chiaro che sono necessari adeguati canoni tecnici.</p> <p>È altrettanto chiaro, tuttavia, che la norma debba essere comprensibile da tutti gli utenti, onde volerne garantire la sua efficacia e la sua pervasività nel settore.</p> <p>Si auspica che la regolazione finale adotti dunque un upgrade in termini di accessibilità della norma.</p> <p>A titolo esemplificativo, è necessario che tutti i parametri tecnici per individuare la capacità e lo “stato di salute” dell'infrastruttura confluiscano in un</p>
--	---	---

		<p>sistema di visualizzazione immediato ed inconfondibile a colpo d'occhio, adatto ad un cittadino alla guida. In questo senso, si immagina ad esempio che all'esito dell'applicazione dei parametri tecnici, le infrastrutture siano presentate al consumatore con una divisione in categorie di efficienza connotate da un simbolo (sullo schema delle stelle degli hotel, ovvero i bollini della connessione fibra, etc.).</p> <p>In questo modo l'automobilista saprebbe cosa attendersi da un viaggio su una data autostrada, a colpo d'occhio.</p> <p>Tale impostazione permette di rispondere in maniera agevole anche al terzo quesito: dal punto di vista dei consumatori, nulla osta ad un tipo di calcolo della capacità piuttosto che un altro, purché il tutto si risolva in un sistema in grado di presentare ai consumatori informazioni veritieri, affidabili ed accessibili.</p>
--	--	---

Misura 4	<p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle Misure 4.1 e 4.6”</p>	<p>Le disposizioni sono in linea teorica condivisibili. È chiaro, infatti, che esse costituirebbero un set informativo completo ed esaustivo per l'utente.</p> <p>Da un punto di vista pratico, si sottolinea la necessità che tali disposizioni siano in attuate con metodologie veritieri ed affidabili.</p> <p>Se questo non dovesse essere realizzato, di fatti, l'utente si troverebbe a basare le proprie scelte su dati non affidabili, con possibile aggravio del contenzioso.</p> <p>In ogni caso, data la grande mole di informazioni, risulta riproponibile la necessità di organizzare le informazioni, per gradare la loro accessibilità in base alla loro importanza per il consumatore (in sintesi: costi, eventuali disagi, indicazione dei rimedi giuridici disponibili incluso il diritto al rimborso). In merito si rimanda per brevità al quesito precedente, oggetto della</p>
----------	---	---

			<p>medesima considerazione.</p> <p>In ogni caso, la Scrivente condivide che le informazioni di cui il comma 4.6 siano disponibili sulla ricevuta rilasciata all'atto del pagamento del pedaggio o tramite il sito web e l'App unica.</p>
Misura 5	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte con particolare riguardo alla Misura 5.1, nonché alle funzionalità dell'App unica”		<p>La Misura è condivisibile.</p> <p>Quanto all'App unica, è chiaro che essa riveste una importanza nevralgica per il funzionamento dell'intero sistema.</p> <p>Pertanto si suggerisce di istituire un tavolo di lavoro preliminare al lancio dell'App unica, partecipato dalle Associazioni dei Consumatori, affinché la stessa sia già ottimizzata dal punto di vista della fruizione.</p> <p>Non può corrersi il rischio della introduzione di una App di scarso valore pratico per gli utenti, in quanto minerebbe l'efficacia di tutto l'odierno lavoro.</p> <p>Nella stessa ottica si auspica che l'App unica sia costantemente aggiornata (anche secondo le modalità previste sub 5.6), affinché rappresenti un ausilio concreto per il consumatore.</p> <p>Con riferimento alla misura 5.6, si suggerisce di specificare il coinvolgimento delle Associazioni iscritte al CNCU, dotate di rappresentatività intrinseca, nonché di introdurre una sanzione in caso in cui la consultazione ivi citata non sia realizzata al meglio; ciò alla luce dell'importanza del tema per coloro che, in estrema sintesi, sono i destinatari ultimi della misura, ovvero i consumatori.</p>

Misura 6	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni ed		Con tale quesito viene trattato il tema delle procedure operative per l'assistenza, fondamentale per la
----------	---	--	---

	<p>eventuali proposte con particolare riguardo alla Misura 6.2”</p>	<p>sicurezza del viaggiatore.</p> <p>In particolare, è opportuno soffermarsi sulla disposizione della lettera d), Misura 6.2. A tal proposito, si condivide la proposta di introduzione di un numero dedicato all’ assistenza delle PMR e dei loro accompagnatori; tuttavia, non essendo specificato nella disposizione, si auspica che il predetto sia gratuito e attivo h 24.</p> <p>Tuttavia, si suggerisce l’istituzione di un canale di messaggistica o una ChatBot efficiente dedicate a soggetti disabili tutti.</p> <p>Infine, con riferimento alla misura intera, appare necessaria l’introduzione di uno standard minimo da rispettare, affinché eventuali gestioni carenti siano individuate e sanzionate, nonché fonte di indennizzo per l’utente.</p> <p>Diversamente, la misura rischia di avere, nella prassi, un mero valore “programmatico”.</p> <p>Si chiede inoltre di prevedere il coinvolgimento delle Associazioni del CNCU nella procedura prevista al comma 3 della misura, per ragioni di garanzia e di maggior efficienza del sistema.</p>
--	---	--

Misura 10	<p>Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte con particolare riguardo alla Misura 10.1”</p>	<p>La misura in commento risulta di grande importanza per il consumatore, in quanto il reclamo rappresenta il mezzo per proporre le proprie doglianze e “farsi ascoltare” dal concessionario.</p> <p>La possibilità di avanzare reclamo inoltre è un fattore che spinge il consumatore ad informarsi e a far valere i propri diritti, contribuendo con ciò al progresso dell’intero sistema.</p> <p>Esso è dunque un valore assolutamente non negoziabile e da tutelare.</p> <p>In questa ottica, la misura è condivisibile,</p>
-----------	---	--

		<p>in quanto rappresenta un sensibile upgrade nel settore.</p> <p>Tuttavia, 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 per l'utente medio.</p> <p>Inoltre, la “mancata corrispondenza” de qua citata costituisce, a ben vedere, una valutazione squisitamente di merito, cui si perviene all'esito della valutazione della fattispecie.</p> <p>Essa dunque non può che 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 facoltà di non trattare i reclami che sono ritenuti privi del citato requisito.</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 del processo.</p>
--	--	---

Misura 14	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla Misura 14”	<p>In relazione a tale quesito, la Scrivente chiede che gli impegni e le tempistiche, in particolare quelli previsti dal comma 2, siano rispettati.</p> <p>Inoltre, circa il lancio dell'app, si chiede di esaminare la stessa prima del lancio, con adeguate modalità, per garantirne l'efficacia (v. infra, commenti alla misura 5) verso i consumatori.</p>
-----------	--	--

506/PNL/24

Delibera 91/2024 "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"- trasmissione delle osservazioni di U.Di.Con. APS

Si inoltra quanto in allegato in riferimento all'oggetto.

Saluti.

U.Di.Con. APS
Ufficio Legale

U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori
Via Santa Croce in Gerusalemme, 63 - 00185 Roma
Tel. 06.77250783 - Fax 06.77591309 - Email: legali@udicon.org
PEC: udicon.legali@pec.it - C.F. 97513130589