

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

Relazione istruttoria

SOMMARIO

1	PROCEDIMENTO	5
1.1	Quadro di contesto	5
1.2	Il procedimento avviato con delibera n. 16/2023	5
2	ESITI DELLA CONSULTAZIONE	7
2.1	Osservazioni di carattere generale e sulle definizioni di cui alla Misura 2	8
2.1.1	Contenuti del Documento	8
2.1.2	Sintesi delle osservazioni di carattere generale e delle osservazioni alle definizioni di cui alla Misura 2	9
2.1.3	Valutazioni	12
2.2	Misura 3 – Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio.	15
2.2.1	Contenuti del Documento	15
2.2.2	Sintesi delle osservazioni alla Misura 3	16
2.2.3	Valutazioni	18
2.3	Misura 4 – Diritto all'informazione relativa al viaggio	22
2.3.1	Contenuti del Documento	22
2.3.2	Sintesi delle osservazioni alla Misura 4	23
2.3.3	Valutazioni	27
2.4	Misura 5 – Modalità con cui sono rese le informazioni	30
2.4.1	Contenuti del Documento	30
2.4.2	Sintesi delle osservazioni alla Misura 5	31
2.4.3	Valutazioni	32
2.5	Misura 6 – Procedure operative per l'assistenza	33
2.5.1	Contenuti del Documento	33
2.5.2	Sintesi delle osservazioni alla Misura 6	33
2.5.3	Valutazioni	34
2.6	Misura 7 – Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta	35
2.6.1	Contenuti del Documento	35

2.6.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 7	35
2.6.3 Valutazioni	36
2.7 Misura 8 - Applicazione del pedaggio, programmazione dei cantieri e diritto al rimborso in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura	36
2.7.1 Contenuti del Documento	36
2.7.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 8	36
2.7.3 Valutazioni	37
2.8 Misura 9– Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carburanti, GNG, GNL e delle attività commerciali e ristorative	38
2.8.1 Contenuti del Documento	38
2.8.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 9	38
2.8.3 Valutazioni	38
2.9 Misura 10 – Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	38
2.9.1 Contenuti del Documento	38
2.9.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 10	39
2.9.3 Valutazioni	41
2.10 Misura 11 – Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	42
2.10.1 Contenuti del Documento	42
2.10.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 11	42
2.10.3 Valutazioni	43
2.11 Misura 12 – Indennizzi	44
2.11.1 Contenuti del Documento	44
2.11.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 12	44
2.11.3 Valutazioni	44
2.12 Misura 13 – Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	44
2.12.1 Contenuti del Documento	44
2.12.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 13	45
2.12.3 Valutazioni	45
2.13 Misura 14 – Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali	45
2.13.1 Contenuti del Documento	45

2.13.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 14	46
2.13.3 Valutazioni	47
2.14 Conclusioni	50

1 PROCEDIMENTO

1.1 Quadro di contesto

L'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), prevede, al comma 2, lettera e), che la stessa provveda *“a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*¹. Inoltre, l'articolo 37, comma 3, lettera g), del citato d.l. 201/2011 prevede che l'Autorità *“valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze”*.

In esito alle attività correlate allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità e nell'ottica di portare a compimento la tutela dell'utente autostradale, anche alla luce delle segnalazioni pervenute, nonché delle notizie di stampa riguardanti alcuni profili problematici che negli ultimi anni hanno interessato il settore, e tenute in considerazione le peculiarità del medesimo, l'Autorità ha avviato, con delibera n. 59/2022 del 14 aprile 2022, un'indagine conoscitiva *“finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali”*, di cui all'allegato A alla delibera stessa (di seguito: indagine conoscitiva). In esito a tale indagine conoscitiva, l'Autorità ha ritenuto di poter confermare l'esigenza di definire il contenuto minimo dei 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, trattandosi di diritti che, per le rilevate criticità, necessitano di essere declinati e specificati nel loro contenuto minimo precisando altresì le modalità atte a garantirne l'effettivo esercizio.

1.2 Il procedimento avviato con delibera n. 16/2023

Nel contesto illustrato, con delibera n. 16/2023 del 27 gennaio 2023, l'Autorità ha avviato un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle

¹ Giova peraltro precisare che, per il settore in esame, la citata competenza dell'Autorità deve intendersi estesa a tutta la rete autostradale nazionale, e quindi sia a quella affidata in concessione per la quale è prevista la corresponsione, da parte dell'utente, di un pedaggio, sia a quella affidata – sempre in concessione – in gestione diretta ad ANAS S.p.a. (di seguito: ANAS), per la quale, ad oggi, non è prevista l'applicazione di pedaggi a carico degli utenti.

pertinenze di servizio delle reti autostradali, fissandone, inizialmente, il termine di conclusione al 31 luglio 2023.

Successivamente, nell'ambito del procedimento avviato, con delibera n. 130/2023 del 27 luglio 2023 è stato sottoposto alla consultazione dei soggetti interessati uno schema di atto di regolazione recante *"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"*, individuando, rispettivamente, nel 6 ottobre 2023 e nel 25 ottobre 2023, il termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati e per l'illustrazione di tali contributi un'audizione pubblica innanzi all'Autorità; contestualmente il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato al 31 dicembre 2023.

In risposta alla consultazione indetta con la delibera n. 130/2023, sono pervenuti complessivamente 34 contributi da parte di: 24 concessionari autostradali, 5 associazioni dei consumatori e 5 altri soggetti (associazioni di categoria, Enti). Tutti i contributi, nella versione non riservata, sono stati pubblicati sul sito web istituzionale dell'Autorità².

Considerata la numerosità dei suddetti contributi ricevuti, il carattere innovativo di alcune tematiche trattate nel documento di consultazione, nonché gli esiti dell'audizione di fronte al Consiglio dell'Autorità, e la conseguente necessità di svolgere le pertinenti valutazioni sugli elementi istruttori acquisiti, con delibera n. 200/2023 del 21 dicembre 2023, si è ritenuto necessario, alla luce delle citate esigenze istruttorie, prorogare ulteriormente, fissandolo al 30 giugno 2024, il termine per la conclusione del procedimento avviato con la più volte menzionata delibera n. 16/2023.

Le valutazioni svolte sugli esiti della citata consultazione e dell'audizione, gli approfondimenti degli Uffici, nonché le ulteriori interlocuzioni, avvenute in particolare con AISCAT (cfr. nota prot. n. 48262/2024 del 10 maggio 2024), hanno, poi, evidenziato la necessità di apportare alle misure poste in consultazione, oltre ad esplicitazioni e specificazioni, anche alcune modifiche, segnatamente con riguardo alle definizioni, al diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, al diritto all'informazione relativa al viaggio e alle procedure di assistenza, alle modalità con cui sono rese le informazioni, nonché alle tempistiche individuate per l'applicazione delle diverse misure.

Limitatamente, invece, alle misure di regolazione afferenti al sistema di calcolo del rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura e relative modalità di erogazione - di cui alla Misura 9, punti 4, 5 e 6 e alla Misura 10, dello schema di atto di regolazione posto in consultazione con la citata delibera n. 130/2023 - è risultato necessario, anche tenuto conto delle rilevanti finalità perseguite, effettuare ulteriori approfondimenti e valutazioni, anche tramite una fase di consultazione dedicata.

² Disponibili al seguente indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/consultazioni/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-gest/>.

Alla luce di tali considerazioni, pertanto, con la delibera n. 91/2024 del 26 giugno 2024, l'Autorità:

- ha indetto una consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione, come riformulato in esito alla prima consultazione, relativamente alle misure diverse da quelle afferenti al sistema di calcolo del rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura e relative modalità di erogazione;
- individuato nel 26 luglio 2024 il termine di scadenza per la presentazione di osservazioni e proposte da parte dei soggetti interessati;
- prorogato il termine per la conclusione del procedimento avviato con la delibera n. 16/2023, fissandolo, rispettivamente, al 31 marzo 2025 per le misure afferenti al sistema di calcolo del rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura e relative modalità di erogazione, e al 30 settembre 2024 per le altre misure.

2 ESITI DELLA CONSULTAZIONE

L'Allegato A alla delibera n. 91/2024 contiene, come accennato, lo schema dell'atto di regolazione, sottoposto a consultazione, predisposto in considerazione degli esiti della precedente consultazione indetta con delibera n. 130/2023, nonché dell'attività di analisi e approfondimento svolta dagli Uffici ed esposta in dettaglio nella Relazione illustrativa contestualmente pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità. Tale Relazione, agli atti del fascicolo del procedimento, illustra gli elementi essenziali del provvedimento sottoposto a consultazione, unitamente alla ratio delle misure proposte.

Alla nuova fase di consultazione hanno partecipato, quali interessati, tramite l'invio dei propri contributi, i soggetti indicati nella seguente Tabella 1³.

Tabella 1 - Soggetti intervenuti nella consultazione indetta con delibera n. 91/2024

Soggetto	Tipologia
AISCAT – Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade E Trafori (prott. ART 70897/2024 e 72804/2024)	Associazioni di imprese

³ AISCAT, con un contributo trasmesso nei termini, contenente alcune preliminari osservazioni di carattere generale, ha preannunciato l'esame dettagliato delle specifiche misure oggetto di consultazione nell'ambito di un successivo documento da trasmettere entro la data del 2 agosto 2024. Stante la necessità di garantire un'ampia partecipazione, entrambi i contributi, parte di una unitaria posizione, sono stati tenuti in considerazione.

Autostrada del Brennero S.p.A. (prot. ART 71362/2024)	Concessionari
Avv. Crucioli - Capogruppo Consiliare Uniti per la Costituzione Comune di Genova (prot. ART 70979/2024)	Altri soggetti
Codacons APS (prot. ART 70933/2024)	Associazioni dei consumatori
Regione Liguria - Direzione Generale di area sviluppo economico (prot. ART 67610/2024)	Enti
U.Di.Con - Unione per la Difesa dei Consumatori (prot. ART 70830/2024)	Associazioni dei consumatori

Nel prosieguo si darà conto, sinteticamente, dei contributi forniti dai citati soggetti in merito ai contenuti del documento posto in consultazione con la citata delibera n. 91/2024 (nel seguito, anche: Documento) e delle relative valutazioni, in special modo per quanto attiene alle Misure per le quali, rispetto allo schema di atto di regolazione posto in consultazione con delibera n. 130/2023, sono state formulate nuove proposte e specifici spunti di consultazione. Per quel che concerne le altre Misure, la descrizione degli istituti e delle tematiche rilevanti, nonché della ratio sottesa alle scelte regolatorie effettuate nel Documento, laddove non siano intervenute modifiche in esito alla prima consultazione, si rinvia alla relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024.

2.1 Osservazioni di carattere generale e sulle definizioni di cui alla Misura 2

2.1.1 Contenuti del Documento

Nel Documento, con riferimento alle definizioni contenute alla **Misura 2**, sono state apportate delle specificazioni, con riguardo in particolare alla definizione di: “*sistema aperto*”, “*sistema chiuso*”, “*stazione*” (sostituendola alla definizione di “*casello*”), “*reclamo*”. Sono state introdotte le definizioni di: “*Autorità*”, “*Carta dei servizi*”, “*concedente*”, “*indennizzo*”, “*pista di esazione*”, “*punto di rifornimento*”, “*quota ANAS*”, “*rimborso*”; “*sistema semi-chiuso*”, “*Sistemi tariffari ART*”, “*traffico bloccato*”, “*tratta elementare*” e “*turbativa al traffico*”, uniformandosi, ove possibile, alle definizioni

presenti in altri atti di regolazione dell’Autorità, nelle istruzioni del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il censimento della circolazione, nonché mutuandole dal Glossario eventi viabilità⁴.

Particolare rilievo assume, per la tutela degli utenti, per i motivi esposti nella Relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera 130/2023, l’introduzione della definizione di “*App unica*”.

Si è provveduto, inoltre, alla riformulazione parziale della definizione di “*cantiere*”, affiancandola a quella di “*cantiere emergenziale*”.

La definizione di “*cantiere*” proposta, traendo spunto dalle osservazioni ricevute in sede di prima consultazione, mira, a focalizzare il nesso di corrispettività tra il pedaggio corrisposto dall’utente, la conseguente aspettativa circa il livello di servizio atteso, e lo stato dell’infrastruttura di cui fruisce. Nello specifico, si è ritenuto di correlare la nozione di cantiere a un’area delimitata che comporti una limitazione all’utilizzo dell’infrastruttura e/o comunque una limitazione della velocità massima consentita dovuta al cantiere stesso (tra cui l’indisponibilità di una o più corsie, inclusa quella di emergenza), anche, ma non solo, qualora derivante da lavori programmati. In relazione a tale definizione sono state sollecitate specifiche osservazioni tramite gli spunti di consultazione.

Si è reputato, in considerazione delle osservazioni ricevute relativamente alla Misura 3.1, lett. c), di proporre una specifica definizione di “*capacità*”, riconducendola al flusso veicolare massimo che può transitare in una tratta elementare, espresso in veicoli equivalenti. Al fine di valutare l’esigenza di prevedere altre definizioni correlate (quali “*portata o flusso veicolare*” e “*veicoli equivalenti*”), sono stati inseriti appositi spunti di consultazione nel Documento.

Si è considerato utile, infine, apportare una precisazione alla nozione di “*reclamo*” includendovi anche il riferimento alle richieste di natura economica.

2.1.2 Sintesi delle osservazioni di carattere generale e delle osservazioni alle definizioni di cui alla Misura 2

In termini generali **AISCAT** esprime apprezzamento per l’evoluzione del documento posto in consultazione, rispetto al precedente di cui alla delibera dell’Autorità n. 130/2023, con riferimento in particolare alla decisione di separare la trattazione delle tematiche relative al diritto all’informazione e alla gestione dei reclami, dal tema concernente i rimborsi dovuti agli utenti, nonché al riconoscimento della necessità di stabilire una gradualità nelle tempistiche di applicazione di alcune misure, tenuto conto dell’esigenza di programmazione degli investimenti.

⁴ Pubblicato, tra l’altro, nel sito web della Polizia di Stato: <https://www.poliziadistato.it/statics/35/glossario.pdf>. Tale Glossario, si rammenta, identifica gli eventi di viabilità con la terminologia del dizionario europeo DATEX utilizzato dalla piattaforma del C.C.I.S.S.; gli stessi vengono descritti con delle adeguate formule per poter essere diffusi all’utenza secondo il linguaggio dell’informazione ed immediatamente fruibili.

La medesima associazione, altresì, richiama l'attenzione sulla necessità di definire un set di misure adeguatamente rappresentativo della realtà di quelle concessionarie che gestiscono tratte con sistemi di esazione specifici, come ad esempio le tratte semi-chiuse o con sistema *free flow*, nonché delle concessionarie legate ai trafori internazionali, i quali rispondono a quadri regolatori e attività di gestione estremamente diversi rispetto alle altre concessionarie.

Sottolinea, inoltre, che nell'ambito del sistema autostradale nazionale sono presenti alcune concessionarie per le quali le funzioni di ente concedente non sono il capo al MIT, bensì ad altri soggetti che hanno piena titolarità del rapporto concessorio. Tale aspetto dovrebbe essere tenuto in considerazione soprattutto rispetto alle tematiche implicanti specifiche autorizzazioni e/o previsioni di nuovi investimenti nel PEF.

Per quanto attiene alle informazioni specifiche, **U.Di.Con.** evidenzia che la **Misura 2** fornisce un elenco piuttosto esteso ed omnicomprensivo, di apprezzabile esaustività. Sottolinea, d'altra parte, che le definizioni devono costituire uno strumento utile per l'utente, in quanto esporre i consumatori ad un eccesso di informazioni, tra l'altro particolarmente tecniche, potrebbe rivelarsi controproducente.

Con riferimento alla definizione di "**cantiere**" (**Misura 2.1, lettera c**)), la **Regione Liguria** osserva che la stessa si riferisce genericamente ad un'area delimitata, cosa che comporterebbe, ad avviso della stessa, l'esclusione delle aree non delimitate o di quelle parzialmente delimitate, nonché di quelle segnalate, ma non delimitate (anche in considerazione del fatto che un cantiere in fase di delimitazione, tecnicamente, non può definirsi già delimitato). Suggerisce, a tal fine, di fornire una definizione più inclusiva, quale, ad esempio, "*area delimitata o in fase di delimitazione o comunque segnalata*", o una definizione che tenga maggiormente conto delle diverse modalità e mezzi per la delimitazione e la segnalazione dei cantieri. Inoltre, osserva che l'inciso "*determinando l'indisponibilità di una o più corsie*" sembrerebbe non contemplare anche la parziale indisponibilità di una corsia; propone, dunque, una precisazione al testo della Misura. Infine, rileva che nell'elencazione delle possibili restrizioni all'uso delle corsie non è menzionata la "*deviazione di itinerario*" che, invece, è prevista dall'articolo 43 del Regolamento attuativo del Codice della strada; suggerisce, pertanto, di valutarne l'inserimento all'interno dell'elencazione.

In relazione alla definizione di "**cantiere emergenziale**" (**Misura 2.1, lettera d**)) da **AISCAT** e **Autostrada del Brennero** propongono l'eliminazione del riferimento alla "*durata non superiore a 5 giorni*", in quanto, ad avviso delle stesse, la natura emergenziale del cantiere non è necessariamente collegata alla durata dello stesso.

In relazione alla definizione di "**capacità**" (**Misura 2.1, lettera e**)), **U.Di.Con** segnala che la stessa risulta poco chiara e propone, pertanto, di chiarire, fornendone una specifica definizione, le espressioni "*flusso veicolare*" e "*veicoli equivalenti*".

Analogamente la **Regione Liguria** osserva che il concetto di "*capacità*" (intesa come massimo volume orario di traffico o di flusso veicolare), necessita di essere completato con la definizione di "*flusso veicolare*" da intendersi come "*numero di veicoli transitanti in una sezione stradale nell'unità di tempo*", nonché con quella connessa di "*veicoli equivalenti*", intesa come "*quantificazione del flusso veicolare*".

nell'unità di tempo espressa", in modo da rendere più chiari tutti i concetti che vengono poi utilizzati o ripresi nel prosieguo dell'atto (evidenzia, ad esempio, il richiamo alla nozione di "veicoli equivalenti" contenuto alla Misura 3, lettera c)).

AISCAT rileva che la valutazione dell'effettiva capacità di una tratta elementare autostradale è un'attività particolarmente complessa per la quale esistono in letteratura diversi approcci, nessuno dei quali può considerarsi definitivo e dirimente. Suggerisce l'individuazione di una metodologia di calcolo condivisa e di valutare il conferimento di un eventuale incarico a Istituti universitari o di ricerca, ovvero di avviare un progetto di comparto con il coinvolgimento di questi al fine di fornire una definizione univoca della capacità di servizio della singola tratta elementare.

Considerazioni in parte analoghe sono formulate da **Codacons APS**, che suggerisce di definire la "capacità" come *"flusso veicolare medio determinato sulla base di indicatori scientifici affermati in letteratura e/o validati da ente universitario di ricerca"* e ribadisce l'importanza di fondare la determinazione di parametri tecnici su sicure basi scientifiche che i consumatori possano riconoscere come chiare, affidabili e obiettive.

Sintetiche osservazioni sono formulate da **Autostrada del Brennero** con riguardo alla definizione di "indennizzo" (**Misura 2.1, lettera m**)), di cui suggerisce l'eliminazione e "quota ANAS" (**Misura 2.1, lettera t**)), in relazione alla quale precisa che il proprio sistema tariffario non è definito secondo le delibere dell'Autorità. Propone, inoltre, la riformulazione della definizione di "rimborso" (**Misura 2.1, lettera v**)), circoscrivendone l'ambito *"alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie"*. Con riferimento alla definizione di "reclamo" (**Misura 2.1, lettera u**)), osserva che, per poter essere considerati regolari, i reclami dovrebbero innanzitutto pervenire tramite i canali appositamente dedicati e pubblicizzati nei siti internet/Carta dei servizi dei concessionari, non ritenendosi ragionevole, né strutturabile, un'organizzazione che prenda in carico reclami provenienti da qualsiasi canale. A tal proposito propone di modificare la definizione, qualificando il reclamo come *"comunicazione scritta, inviata ai canali dedicati pubblicati sul sito o sulla carta dei servizi del Concessionario, con la quale l'utente o, per suo conto, un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze e/o avanza richieste, anche di natura economica, 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"*.

Analoghe considerazioni con riguardo alla definizione di "reclamo" sono prospettate da **AISCAT** che propone identica riformulazione della definizione e interviene, con alcune precisazioni, anche sulla definizione di "sistema aperto" (**Misura 2.1, lettera w**)), proponendo, tra l'altro, l'eliminazione del riferimento al concetto di "free flow" e al posizionamento dei portali "sull'asse autostradale" in quanto, *"si confonde il 'sistema' con la 'tecnologia'; un sistema aperto non implica necessariamente l'utilizzo della tecnologia free flow. Inoltre il posizionamento dei portali non avviene necessariamente sull'asse autostradale, potendo essi essere installati anche in altra parte dell'infrastruttura"*. Rileva, infine, l'introduzione all'interno della definizione del concetto – allo stato attuale erroneo – secondo cui *"la percorrenza è calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso"*, evidenziando, invece, che il

riferimento dovrebbe riguardare il “*percorso pedaggiato*”, in quanto ad oggi il pedaggio pagato dall’utente non corrisponde necessariamente al percorso effettuato.

AISCAT formula, infine, alcune considerazioni sulla definizione di “**utente**” (**Misura 2.1, lett. ee**)) affermando che la stessa, comprendente sia persone fisiche che persone giuridiche, non sembrerebbe “*in linea con l’indirizzo seguito dalla principale normativa di riferimento in materia (il Codice del Consumo di cui al D.Lgs. 206/2005 s.m.i.), limitato alle sole persone fisiche che agiscono senza finalità imprenditoriali/commerciali*”. Prospetta, inoltre, l’opportunità di eliminare dalla definizione in discorso gli elementi “*non oggettivi, collegati esclusivamente all’intenzione di intraprendere il viaggio e quindi privi di fondamento ai fini dell’attivazione di eventuali reclami*”.

Quest’ultima osservazione risulta condivisa anche da **Autostrada del Brennero**.

2.1.3 Valutazioni

Con riguardo alle osservazioni di carattere generale formulate da AISCAT, si richiama quanto già esposto nella Relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024.

Con riguardo alla comprensibilità, per l’utenza, delle definizioni, si osserva che le stesse hanno la funzione di supportare l’interpretazione e la corretta applicazione delle misure che può, talvolta, necessitare della conoscenza di elementi o nozioni tecniche per le quali si rinvia anche, per buona parte, alle previsioni contenute nel Codice della strada⁵ e al Regolamento di esecuzione e di attuazione dello stesso⁶ (cfr. **Misura 2.2**). D’altra parte, al fine di evitare di esporre l’utente ad un’informazione potenzialmente sovrabbondante, si prevede una modulazione e graduazione delle informazioni da fornire individuando differenti canali e modalità con le quali le stesse possono essere rese disponibili (cfr. **Misura 5**).

Si segnala che, alla definizione di App unica, è stata aggiunta la precisazione per cui la stessa, è scaricabile gratuitamente dagli utenti. Giova peraltro precisare che “App unica” rappresenta, al momento, una definizione, non necessariamente la denominazione dello strumento, per cui si dovrà tenere conto, così come per la sua realizzazione, dei profili afferenti alla tutela della concorrenza e all’accesso al dato⁷.

Con riguardo all’osservazione formulata dalla **Regione Liguria**, pare ragionevole, per meglio precisare la definizione di “**cantiere**”, inserire un riferimento anche all’area “*comunque segnalata*”, nonché all’indisponibilità “*anche parziale*” di una o più corsie. Per quanto attiene alla “*deviazione di itinerario*”,

⁵ Cfr. decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, nonché la riforma in itinere dello stesso: <https://www.senato.it/leg/19/BGT/Schede/Ddliter/58119.htm>.

⁶ Cfr. d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495.

⁷ Per tali profili, e le connesse competenze esercitate in materia d AGCM e AGCOM, si veda, tra l’altro, il regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali – DSA) e normativa interna attuativa (tra l’altro, articolo 15 del decreto-legge n. 123/2023 “*Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale*” convertito, con modificazioni, dalla legge n. 159/2023).

in relazione all'articolo 43 del Regolamento di esecuzione e attuazione del Codice della strada⁸, può ritenersi assorbire la fattispecie dello "scambio di carreggiata".

In relazione alla proposta di **AISCAT** e **Autostrada del Brennero** di eliminare dalla definizione di "**cantiere emergenziale**", il riferimento alla durata massima di 5 giorni, la delimitazione temporale in questione era stata inserita con la finalità di intercettare quei cantieri che, installati per cause imprevedibili, richiedono, tuttavia, tempistiche lunghe, comportando per gli utenti un disagio prolungato. Ad ogni buon conto, si ritiene di espungere dalla definizione il riferimento ai 5 giorni, tenendo conto che cantieri originati da eventi imprevedibili, che si protraggono per un tempo superiore devono ricevere diverso trattamento a livello informativo (viene conseguentemente precisata la Misura 3.1, lett. d))⁹.

In merito alle perplessità manifestate da **AISCAT**, da **Autostrada del Brennero** e da **Codacons APS** in ordine alla nozione di "**capacità**", e all'opportunità di pervenire ad una definizione fondata su sicure basi scientifiche, univoca, eventualmente validata da un istituto universitario, si ribadisce l'importanza di tale concetto, il quale dovrebbe contribuire ad evidenziare il nesso di corrispettività tra il pedaggio pagato dall'utente e la possibilità di utilizzare l'infrastruttura nella sua piena disponibilità.

Si osserva, peraltro, che nessuno spunto nel merito è stato fornito, benché richiesto, sui fattori correttivi di cui si dovrebbe tenere conto nella determinazione della capacità (oltre al numero e alla larghezza delle corsie e alla composizione prevalente del traffico citati nel documento di consultazione)¹⁰, né sono state fornite indicazioni su eventuali specifiche metodologie ritenute attendibili e valide.

Si rileva, poi, che il dato relativo alla capacità dell'infrastruttura risulterebbe ad oggi calcolato¹¹ ed utilizzato dai concessionari, tra l'altro in fase progettuale, anche al fine di valutare potenziamenti dell'infrastruttura stessa.

Fermo restando quanto sopra, considerati i rilievi mossi sotto il profilo dell'efficace comunicazione, si ritiene, in questa fase, di non prevedere il dato della capacità tra le informazioni da rendere disponibili all'utenza, stralciando, pertanto, anche la relativa definizione, ferma restando la rilevanza che tale dato assume anche con riguardo alla stima accurata e pertinente dei livelli di servizio effettivi

⁸ "Si ha una deviazione di itinerario quando tutto il traffico o parte di esso viene trasferito su una sede diversa (itinerario deviato) dall'itinerario normale. Le deviazioni possono essere obbligatorie (deviazione vera e propria) oppure facoltative (itinerario raccomandato). Qualsiasi deviazione può essere decisa ed autorizzata dall'ente proprietario o concessionario della strada interrotta. Qualora l'itinerario deviato coinvolga altri enti proprietari o concessionari occorrono l'accordo e l'intesa preventivi di tutti gli enti interessati".

⁹ Per quanto attiene alla rilevanza ai fini del rimborso di cui alla Misura 8, l'argomento sarà oggetto di ulteriori approfondimenti nella fase istruttoria dedicata.

¹⁰ A titolo di mero esempio, potrebbero essere costituiti dalla tipologia di tracciato (di pianura/di montagna), alle caratteristiche delle banchine, alla presenza o meno della corsia di emergenza o, ancora, dalla tipologia di asfalto.

¹¹ Facendo riferimento alla prevalente letteratura in materia, fondata sull'*Highway Capacity Manual*.

dell'infrastruttura, da porre eventualmente alla base del sistema dei rimborsi, e la conseguente necessità di acquisizione, da parte dell'Autorità, nel prosieguo del procedimento.

Non appare condivisibile, per le motivazioni già espresse nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera 91/2024, che si intendono qui richiamate (cfr. valutazioni relative alla Misura 7, par. 2.7.3), la proposta di **Autostrada del Brennero** di eliminazione della definizione di “**indennizzo**”.

Non si ritiene, inoltre, di accogliere la proposta di riformulazione della definizione di “**reclamo**” proveniente dai concessionari, in quanto la definizione risulta coerente con quelle contenute in altri provvedimenti dell'Autorità. In proposito, pare utile precisare che, come si evince dalle Misure in tema di trattamento dei reclami, nel caso in cui il canale utilizzato per la presentazione del reclamo non fosse corretto, non si configura l'obbligo di erogazione dell'indennizzo, né decorrono i termini indicati dall'Autorità per la risposta. In tali ipotesi, infatti, l'unico obbligo che sussiste in capo al concessionario, secondo i principi di buona fede e correttezza, è quello di comunicazione all'utente del corretto canale da utilizzare.

Non appare accoglibile, altresì, la proposta di riformulazione della definizione di “**rimborso**” prospettata da **Autostrada del Brennero**, in quanto circoscriverebbe ingiustificatamente l'ambito di applicazione della fattispecie, per la quale, invece, deve necessariamente farsi rimando alla successiva Misura 8.3, in quanto, peraltro, diversamente si determinerebbe una disparità di trattamento tra gli utenti delle diverse tratte autostradali.

In merito alle precisazioni formulate da **AISCAT** circa la definizione di “*sistema aperto*”, si osserva che la stessa è stata ripresa dalla nota del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti prot. 4453 del 23 febbraio 2023 contenente le istruzioni relative al Censimento della circolazione: “*l'esazione avviene attraverso portali Free Flow-Multilane posizionati sull'asse autostradale dotati di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli ed effettuare la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi, così come specificato nella carta dei servizi della concessionaria. La percorrenza è calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso*”. Si ritiene, tuttavia, di tenere conto di quanto rilevato in relazione alla possibilità di utilizzo di diverse tecnologie/strumenti, rendendo la definizione in tal senso più ampia.

Con riguardo alle proposte di riformulazione della definizione di “**utente**” provenienti da **AISCAT** e da **Autostrada del Brennero**, si osserva che l'ambito soggettivo di applicazione delle misure, così come previsto dall'articolo 37, comma 2, lettera e), del d.l. 201/2011, non è limitato al “consumatore”, come definito dal Codice del consumo¹². Si pensi, a titolo di esempio, al dipendente di una società di trasporto con autobus o di una qualsiasi società, che stia utilizzando l'autostrada per lo svolgimento dell'attività lavorativa. Ad ogni modo, si ritiene di poter meglio specificare la definizione, espungendo il riferimento

¹² Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, articolo 3, comma 1, lettera a): “*a) consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta*”.

alla persona giuridica e facendo riferimento allo scopo, professionale o non professionale, per cui l'infrastruttura viene utilizzata.

Per quanto attiene all'utente potenziale, si osserva che numerosi profili informativi trattati dalle Misure in commento si riferiscono anche all'utente che, a seguito delle informazioni acquisite, abbia deciso di non utilizzare l'autostrada. È evidente che, in questi casi, non potranno sorgere diritti, quali quelli correlati a rimborsi o indennizzi, che presuppongono l'utilizzo dell'autostrada e il pagamento del pedaggio.

Si è ritenuto, infine, dal momento che tale nozione è più volte utilizzata nelle Misure, di inserire la definizione di “**velocità a flusso libero**”, ovverosia la velocità media dei veicoli in condizioni di traffico assente o scarso e di guida non condizionata, tenendo conto, ovviamente del rispetto dei limiti imposti dal Codice della strada.

2.2 Misura 3 – Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio.

2.2.1 Contenuti del Documento

La **Misura 3** definisce le specifiche informazioni afferenti alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura che i concessionari autostradali sono tenuti a rendere accessibili con le modalità indicate alla Misura 5.

Con la delibera dell'Autorità n. 91/2024 sono state apportate alcune specificazioni e integrazioni, delle quali, per quanto riguarda la **Misura 3.1**, si sintetizzano le più significative.

Alla **lett. c)** del Documento, sono stati specificati i criteri generali per il calcolo della capacità di una singola tratta elementare.

Alla **lett. d)** si è fatto riferimento all'impatto negli ultimi 12 mesi, almeno per i cantieri non emergenziali, in termini di valore percentuale dei chilometri di tratta autostradale gestita e di riduzione della capacità della tratta elementare o delle tratte elementari interessate e alla **lett. e)**, ai cantieri non emergenziali aperti e quelli programmati nei successivi 3 mesi, con l'indicazione della causa che rende necessario il cantiere e del possibile impatto sulla circolazione, anche sulla base dei dati storici di traffico.

Alla **lett. g)** è stato introdotto il concetto di turbativa alla circolazione, con specificazione di alcune situazioni di pericolo, ivi inclusi gli incidenti o la presenza di corpi estranei in carreggiata e delle tempistiche medie di ripristino delle condizioni di traffico regolare e/o di sicurezza, calcolate sulla base del monitoraggio svolto l'anno precedente.

Per il ritardo medio, di cui alla **lett. j)** si è fatto riferimento alla singola tratta autostradale gestita ed è stato specificato che per i sistemi chiusi e semi-chiusi si richiede il numero complessivo di stazioni e di piste di esazione, con indicazione del numero di piste di esazione non funzionanti per oltre 24 ore nell'anno precedente (**lett. k)**).

È stata precisata la disposizione in tema di disponibilità delle informazioni sui pedaggi in formato dati di tipo aperto (**Misura 3.2**), la quale prefigura il possibile utilizzo da parte di piattaforme, sempre per una migliore e più ampia offerta di servizi all'utenza.

Sono stati, inoltre, formulati puntuali spunti di consultazione, con la richiesta di formulare eventuali specifiche proposte al fine di ottimizzare l'efficacia e l'adeguatezza delle informazioni anche in funzione della differente estensione delle tratte autostradali gestite, nonché con riguardo ai fattori correttivi da considerare per il calcolo della capacità e del ritardo medio.

2.2.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 3

In linea generale, **U.Di.Con.** ha evidenziato il rischio di esporre i consumatori ad un eccesso di informazioni, anche di natura tecnica, suggerendo di mettere in evidenza le notizie necessarie per l'utente e utili alla immediata fruizione e gestione del servizio (costi, eventuali disagi, indicazione dei rimedi giuridici disponibili, incluso il diritto al rimborso). Viene richiesto anche un maggiore sforzo in termini di comprensibilità, con particolare riferimento alla possibile introduzione di un sistema di visualizzazione correlato ai parametri tecnici per il calcolo della capacità e dello *"stato di salute"* dell'infrastruttura.

Con riferimento alla **Misura 3.1, Autostrada del Brennero** propone di eliminare il riferimento alle modalità di cui alla Misura 5, mentre la **Regione Liguria** chiede di specificare ulteriormente che sono i concessionari a dover fornire e rendere disponibili, in modo semplice ed immediato, le informazioni all'utente e che non sia onere di quest'ultimo raccogliere notizie sul percorso di viaggio o comunque sulle tratte autostradali di interesse.

AISCAT ritiene opportuno specificare le fonti sulla base delle quali le Carte dei servizi (**punto 1, lett.b)**) sono predisposte dai concessionari, ossia le relative delibere dell'Autorità e la direttiva del 19 febbraio 2009 emanata dal MIT.

Autostrada le Brennero chiede di modificare il **punto 1, lett. b.1)** espungendo il riferimento agli abbonamenti e all'erogazione di indennizzi e aggiungendo la specificazione seguente: *"limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie"*.

Con riferimento al **punto 1, lett. b.2)**, **Autostrada le Brennero** e **AISCAT** propongono di eliminare il riferimento alla *"risposta ritenuta non soddisfacente"*, che **AISCAT** suggerisce di sostituire con quello di *"risposta non motivata"*, al fine di rendere maggiormente certo quando il riscontro ad un reclamo possa essere considerato non adeguato ed evitando di lasciarne il giudizio alla mera discrezionalità di una delle parti.

Autostrada le Brennero propone, inoltre, di eliminare il riferimento alla Misura 10 (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario), sia dalla Misura 3.1, **lett. b.2)**, che dalla Misura 5.1, **lett. b.3)**.

AISCAT, Autostrada del Brennero e CODACONS APS chiedono di eliminare la **lett. c)**, relativa alla capacità della tratta elementare. A tal proposito, **AISCAT** ritiene che la valutazione dell'effettiva capacità di una tratta elementare autostradale sia un'attività particolarmente complessa, per la quale esistono in letteratura diversi approcci, di cui nessuno definitivo, proponendo di avviare un progetto di comparto con il coinvolgimento anche di istituti universitari, volto a fornire una definizione univoca della capacità di

servizio della singola tratta elementare. Sul punto, **CODACONS APS** suggerisce di spostare il tema nelle informazioni tecniche da condividere tra concessionari, Ministero e ART, in quanto non ravvede l'utilità di questo tipo di nozioni per i consumatori, che non avrebbero gli strumenti per valutarle. Ritiene più utile e comprensibile un'informazione sintetica sulla presenza di cantieri che possono limitare la capacità delle tratte o, meglio, determinare rallentamenti e code; anche **U.Di.Con.** reputa il punto di difficile comprensione per l'utente medio.

Autostrada le Brennero ritiene inoltre che anche la **lett. d)** (criteri di gestione dei cantieri) sia da eliminare in quanto priva di utilità per l'utente, dal momento che la gestione dei cantieri è condivisa con il Ministero concedente e adottata nel rispetto della convenzione sottoscritta.

Con riferimento specifico alla **lett. d.1)**, **AISCAT** chiede di chiarire se la stessa faccia riferimento all'indice di indisponibilità delle corsie, *"per il quale è stata già fornita una modalità di calcolo"*. **AISCAT** e **Autostrada le Brennero** chiedono anche di eliminare la previsione di cui alla **lett. d.2)** (riduzione della capacità dovuta al cantiere), per i motivi esposti in precedenza in relazione alla **lett. c)**.

Con riferimento alla **lett. e)** (cantieri aperti e programmati), **AISCAT** suggerisce di limitare l'informazione ai cantieri di durata superiore a 5 giorni, nonché di eliminare il riferimento alla tratta elementare (**lett. e.2)**). Precisa, inoltre, che potranno essere messi a disposizione dell'Autorità e degli utenti, a fronte di specifica richiesta, le informazioni riferite alla totalità dei cantieri e osserva che il concessionario dovrebbe comunque poter apportare modifiche alle informazioni sulle cantierizzazioni con un anticipo fino a 24 ore.

Autostrada del Brennero chiede di eliminare il punto in quanto le informazioni sono già fornite al concedente. **CODACONS APS** propone di rendere disponibili agli utenti le informazioni sui cantieri principali, di maggior durata, o maggiormente impattanti, con riferimento ai percorsi che gli utenti verificano più frequentemente tramite le App e i siti dei concessionari. Osserva, poi, che la totalità delle informazioni di cui alla Misura in parola 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.

Autostrada le Brennero propone di eliminare la **lett. g)**, in quanto ritiene impossibile la standardizzazione delle categorie di eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione a causa delle troppe variabili esogene ed endogene da considerare

AISCAT chiede di eliminare le parole *"ivi inclusi gli incidenti o la presenza di corpi estranei in carreggiata"* e di specificare *"per la categoria di eventi che prevede il coinvolgimento del solo concessionario"*. **AISCAT** e **Autostrada le Brennero** chiedono entrambe di eliminare la previsione di cui alla **lett. h)**, relativamente alle procedure per la gestione delle emergenze, in quanto ritenute informazioni di carattere operativo e procedurale, non direttamente collegabili alla performance di servizio e quindi con significatività marginale per l'utente, nonché in considerazione della riservatezza di tali informazioni che riguardano anche soggetti terzi (VVF, Polizia Stradale, ecc.).

Con riferimento alla **lett. i)**, **Autostrada del Brennero** osserva che gli indicatori di qualità sono elementi inerenti il rapporto trilaterale tra concedente, concessionaria e Autorità, estranei al perimetro di interesse dell'utente, specificando inoltre che il proprio sistema tariffario non è definito secondo delibera ART e

non è possibile stimare il periodo temporale in cui i sistemi tariffari ART verranno implementati, dipendendo ciò dal procedimento di approvazione dei PEF su cui il concessionario non ha controllo.

AISCAT chiede di eliminare le parole *“in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno”* dalla **lett. i.1)** e, per considerazioni analoghe a quelle di Autostrada del Brennero, la **lett. i.2)**.

In relazione alla **lett. j)**, **AISCAT** chiede di espungere il riferimento alla velocità massima consentita per categoria di veicolo, dal momento che la classificazione veicolare impiegata sulla rete italiana (nonché sulla quasi totalità della rete a pedaggio europea) è basata sui cd. “assi-sagoma” e non su una distinzione per tipologia di veicolo. Pertanto, allo stato attuale l’architettura tecnologica implementata sulle autostrade consente il riconoscimento di cinque distinte classi (basate su detto criterio assi-sagoma) solo in occasione del transito sulle piste di entrata/uscita, risultando pertanto non possibile differenziare, lungo il percorso, le varie categorie veicolari e rendendo di fatto inapplicabile ogni misura basata su tale elemento. **Autostrada del Brennero** ritiene che il punto sia da eliminare in quanto in caso anomalie vengono esposti i tempi di percorrenza in tempo reale su PMV, secondo i tempi tecnici di esposizione.

Anche **CODACONS APS** esprime perplessità sul riferimento alla velocità massima in quanto, oltre a risultare fuorviante, rischierebbe di favorire comportamenti non prudenti da parte degli utenti e di produrre conseguenze potenzialmente negative in termini di sicurezza, emissioni inquinanti e consumi di carburante. Ritiene, pertanto, che lo standard di riferimento dovrebbe essere esclusivamente la velocità media effettiva in quanto è noto che la maggior parte dei guidatori mantenga velocità medie inferiori al massimo consentito, per ragioni di prudenza, consumi di carburante e di minimizzazione delle emissioni inquinanti.

AISCAT chiede di aggiungere, alla **lett. k)**, la specificazione *“chiuse per malfunzionamento tecnico”* e osserva che dovrebbe essere consentito poter inibire l’accesso ad alcune piste - purché in assenza di ripercussioni negative sulla circolazione - anche in assenza di malfunzionamenti tecnici, per ragioni di tipo gestionale. **Autostrada del Brennero** ritiene tale informazione priva di utilità per l’utente.

AISCAT osserva inoltre che le previsioni di cui alla **lett. p)** e **lett. t)**, relativi alle sub-concessioni, non risultano applicabili in tempi ad oggi definibili, mentre per **Autostrada del Brennero** la previsione va eliminata in quanto le modalità di affidamento risultano già pubbliche ai sensi di legge e quindi ravvisa una duplicazione di dubbio interesse per l’utente. Inoltre, con riguardo alla **lett. s)**, rileva che le procedure e le attività di verifica in relazione ai contratti di sub-concessione rientrano esclusivamente nei rapporti tra concedente e concessionario e tra questo e il sub-concessionario.

Anche con riguardo alla **lett. u)** (informazioni relative ai reclami ricevuti e trattati), **Autostrada del Brennero** osserva che l’onere è già previsto nella Carta dei servizi con dati forniti al Ministero. Inoltre, per quanto riguarda la classificazione i concessionari ritengono opportuno mantenere quella vigente già condivisa a livello di comparto con il concedente.

2.2.3 Valutazioni

Circa le osservazioni in merito alla comprensibilità delle previsioni e alla fruibilità dell’informazione si rileva, anzitutto, che il settore è connotato da elevati livelli di tecnicismo e complessità, i quali rendono

necessario adottare, nell'atto di regolazione, un linguaggio tecnico e specifico. Quanto alla fruibilità delle informazioni per l'utenza, si osserva che l'Autorità non può spingersi fino a definire le specifiche delle modalità di esposizione dell'informazione, ma, alla Misura 5, sono indicati diversi strumenti con i quali le stesse debbono essere rese disponibili, tra cui sezioni dedicate del sito web e una App unica, strumento comune ai concessionari, nonché di dialogo con le Associazioni dei consumatori, dialogo che può certamente essere rafforzato grazie ad un auspicabile confronto preliminare ulteriore con le stesse da parte dei concessionari circa l'accessibilità e fruibilità dell'informazione.

Rispetto alla richiesta, della Regione Liguria, di esplicitare che l'informazione deve essere fornita dai concessionari, si può fare riferimento a quanto previsto alla Misura 5, la quale indica le modalità con cui le informazioni debbono essere rese disponibili, tra l'altro tramite l'interrogazione del sito web, dell'App e mettendo a disposizione anche un canale accessibile agli utenti non fruitori del web e, ove del caso, tramite pannelli a messaggio variabile e canali radio-televisivi.

In merito all'osservazione di Autostrada del Brennero, così come tutte le proposte volte ad eliminare il riferimento alla Misura 5, la stessa non può essere accolta in quanto le modalità con le quali le informazioni sono rese risultano fondamentali per consentirne l'effettiva fruizione.

Con riferimento ai contenuti delle Carte dei servizi (**Misura 3.1, lett. a)**), dall'esame dei siti web dei concessionari, la Carta dei servizi è risultata sempre presente (anche per il caso di concedenti diversi dal MIT), ma, in ogni caso, si segnala che per le informazioni su rimborsi e procedure di reclamo sono stati individuati anche altri canali (sito web/App). Per le restanti osservazioni, si fa rimando alla definizione di Carta dei servizi riportata alla Misura 2.

Le osservazioni di AISCAT e Autostrada del Brennero riferite alle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e all'erogazione di indennizzi, nonché alla definizione di risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente, non sono accoglibili per quanto già esposto nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024 (cfr. par. 2.3.3).

Per quanto attiene alla proposta dell'Avv. Crucioli, di rendere disponibili agli utenti le condizioni contrattuali, si rammenta che nel caso di specie si discute dell'utilizzo di una infrastruttura a fronte (nei casi in cui è previsto) del pagamento di un pedaggio. Per questo motivo, si è tenuto conto dell'osservazione, inserendo una precisazione alle lett. a) ed m)¹³ (lett. n) del documento posto in consultazione) della Misura 3.1.

Per quanto attiene all'informazione sulla capacità della singola tratta elementare e alla riduzione della stessa in presenza di cantieri (Misura 3.1, lett. c) e d.2) del documento posto in consultazione, dalle osservazioni ricevute emerge che si tratta di un parametro che presenta profili problematici nel calcolo e di comprensione da parte dell'utenza.

¹³ A titolo di esempio: <https://www.ativa.it/abbonamenti-e-agevolazioni/abbonamento/>;
<https://www.targago.it/termini-e-condizioni.html>

Si rimanda, in proposito, a quanto già esposto in sede di valutazioni sulle osservazioni alla Misura 2 (par. 2.1.3).

Non si ritengono accoglibili le osservazioni di Autostrada del Brennero, per quanto già illustrato nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024 (cfr. par. 2.3.3), in merito alla scarsa utilità, per l'utenza, delle informazioni sui criteri di gestione dei cantieri adottati.

Pertanto, come già rilevato in relazione a tutte le osservazioni che si basano sulla pertinenza dell'informazione al solo rapporto concessionario/concedente, non tenendo in considerazione le prerogative dell'ulteriore soggetto coinvolto, che è l'utente, si ribadisce che le misure di regolazione in esame sono proposte anche con riferimento alla connotazione di servizi di interesse economico generale a cui sono soggette le concessioni della rete autostradale e i servizi resi dai concessionari autostradali, per favorire, tra l'altro, il pieno ed ottimale utilizzo dell'infrastruttura da parte degli utenti stessi.

In merito al valore percentuale dei chilometri di tratta autostradale gestita impattati mensilmente dalla presenza di cantieri, si rammenta che alla Misura 3.1 dell'allegato A alla delibera n. 130/2023 si indicavano: *“i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta, sia in termini di chilometri impattati mensilmente che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora)”*. La Misura 3.1, lett. d), proposta nel documento posto in consultazione con la delibera n. 91/2024, prevedeva che i chilometri di tratta impattati dai cantieri fossero espressi in percentuale sulla lunghezza della tratta gestita e che la riduzione della capacità fosse riferita alla tratta elementare o alle tratte elementari interessate dai cantieri.

Alla luce delle osservazioni ricevute, anche sul tema della riduzione della capacità, si ritiene di poter specificare la previsione (lett. c) nella nuova numerazione), prevedendo che l'informazione circa l'impatto sui cantieri deve essere resa in termini di rapporto percentuale, calcolato mensilmente per gli ultimi 12 mesi, tra i chilometri di corsia che si rendono indisponibili e i chilometri di corsia disponibili al traffico, in relazione alla tratta elementare o an aggregato di tratte elementari la cui lunghezza complessiva non superi i 50 km, tenuto conto dei fattori di ponderazione temporale. La previsione, riconducibile a un indicatore di indisponibilità, deve essere letta in combinato disposto con la definizione di cantiere di cui alla Misura 2.

Si precisa, in proposito, che la possibilità di esprimere l'indicatore anche relativamente ad un insieme di tratte di lunghezza complessivamente non superiore a 50 km, è correlata al fatto che le tratte elementari hanno lunghezze estremamente variabili (risultano 60 tratte elementari di lunghezza inferiore a 500 metri e la tratta elementare più lunga misura 32.800 metri).

Relativamente all'informazione sui cantieri non emergenziali aperti e programmati nei successivi 3 mesi, di cui alla lett. d) (lett. e) del documento posto in consultazione), dal momento che le osservazioni dei concessionari e delle Associazioni dei consumatori appaiono in linea, e nell'ottica di una maggior fruibilità, si ritiene di poterne tenere conto, intervenendo sulla Misura 5.3 e prevedendo, per i cantieri di breve durata, che l'informazione sia resa su richiesta, tenendo conto della possibilità che i cantieri subiscano periodi di sospensione (la durata a cui far riferimento deve pertanto essere quella complessiva, al netto

delle sospensioni)¹⁴. Ciò non fa tuttavia venir meno l'obbligo di cui alla Misura 4.1, lett. d), la quale riguarda i cantieri presenti, o programmati sul percorso prescelto, che possono determinare turbative al traffico, indipendentemente dalla durata degli stessi.

L'osservazione di AISCAT relativa alla possibilità di aggiornamento, con un anticipo di 24 ore, delle informazioni sulla programmazione dei cantieri, viene tenuta in considerazione tramite la specificazione, alla lett. d) (lett. e) del documento posto in consultazione), che l'aggiornamento deve avvenire non appena la variazione si rende nota (tenuto conto dei tempi tecnici necessari).

In merito alla richiesta di espungere, dalla lett. d.2) (e.2) del documento posto in consultazione), il riferimento alla tratta elementare, si rileva che tale granularità dell'informazione, che attiene all'esatta collocazione dei cantieri programmati, appare, nel caso di specie, necessaria a rendere l'informazione più puntuale¹⁵, tenendo conto, tra l'altro, che un cantiere potrebbe insistere su più tratte elementari.

Si ritiene, infine, di precisare che la data di rimozione di cui alla lettera d.4) (e.4) nel documento posto in consultazione), deve essere quella definitiva, ciò in quanto esistono cantieri che vengono rimossi, provvisoriamente, nel fine settimana.

La Misura 3.1, lett. f) (lett. g), del documento posto in consultazione), richiede l'effettuazione di un monitoraggio annuale volto al miglioramento della performance e si ritiene, pertanto, di mantenere la formulazione proposta. A valle del monitoraggio i concessionari potranno valutare le migliori modalità di esposizione dei risultati, eventualmente andando a valorizzare ed evidenziare diversamente le risultanze per le diverse categorie di eventi a seconda del numero di soggetti coinvolti (anche in esito al dialogo con le associazioni dei consumatori previsto alla successiva Misura 5).

Non risulta inoltre accoglibile, per le motivazioni già esposte nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2004 (cfr. par. 2.3.3), la richiesta di eliminazione da parte di AISCAT e di Autostrada del Brennero, del punto relativo alla descrizione dei protocolli e delle procedure operative adottate per la gestione delle emergenze, peraltro la misura è stata già modificata precisando che la descrizione deve essere sintetica; non sono richiesti, pertanto, dettagli operativi o dati di natura riservata.

Circa l'informazione sul ritardo medio di cui alla lett. i), (lett. j) del documento posto in consultazione), che i concessionari chiedono di sostituire con il tempo medio di percorrenza, si ribadisce l'esigenza di formulare un parametro utile alla descrizione della performance dell'infrastruttura. Si ritiene, tuttavia, di poter specificare la disposizione per fornire un elemento che si ritiene maggiormente comprensibile all'utenza, ovvero sia lo scostamento tra il tempo di percorrenza alla velocità a flusso libero e il tempo

¹⁴ A titolo di esempio, un cantiere che venga installato di mercoledì e che venga rimosso il venerdì della settimana successiva, ancorché sospeso nel fine settimana, ha una durata complessiva superiore a 5 giorni.

¹⁵ Si riscontrano, del resto, delle prassi già in uso, quale, a titolo di esempio.

https://www.concessionideltirreno.it/wp-content/uploads/2024/07/2024_07_26_Piano-cantieri-r2-1.pdf,

<https://www.poliziadistato.it/statics/15/elenco-cantieri-inamovibili-sulle-autostrade-a-pedaggio-estate-2024.pdf>.

medio effettivo rilevato, focalizzandolo sulla tratta elementare, o su un aggregato di tratte elementari la cui lunghezza complessiva non superi i 50 km, calcolato, nei tempi tecnici necessari, ex post con cadenza mensile e distinto per tipologia di traffico.

In relazione alla richiesta, formulata sia in relazione alla Misura 3.1, lett. j) (lett. k) del documento posto in consultazione) che in relazione alla Misura 4.1, lett. b), di precisare che il mancato funzionamento delle piste di esazione cui si riferisce è un malfunzionamento tecnico, non si ritiene di dover procedere nel senso richiesto, in quanto in presenza di piste di esazione funzionanti, ma non utilizzate (chiuse) per motivi organizzativi o di opportunità (es. presenza un numero di piste superiore rispetto a quanto effettivamente necessario rispetto al traffico), sarà sempre possibile, per il concessionario evidenziare, nell'informativa all'utenza, tali circostanze.

Con riguardo alle osservazioni di Autostrada del Brennero in merito alle modalità di calcolo del pedaggio, si rimanda a quanto già esposto nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024; non si ritiene occorra alcuna autorizzazione da parte del concedente per fornire l'informazione relativa alla tariffa unitaria applicabile a ciascuna tratta elementare, in quanto l'Autorità esercita nell'ambito del procedimento avviato con delibera n. 16/2023, un potere conferito da una norma primaria.

In relazione alle osservazioni ricevute da AISCAT e da Autostrada del Brennero, si ribadisce che la Misura 3.1 lett. o) (lett. p) del documento posto in consultazione) richiede di indicare quali sono le modalità di affidamento adottate per i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, non impone di entrare nel dettaglio della singola area di servizio e non presuppone la già intervenuta applicazione delle previsioni dei provvedimenti dell'Autorità.

In relazione alle osservazioni di AISCAT sulla disponibilità delle informazioni richieste dalla Misura 3.1 lett. s) (lett. t) del documento posto in consultazione, relative ai meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi), si precisa che la misura in parola è già da intendersi formulata nel senso indicato, considerata la presenza dell'inciso "*ove applicabile*".

Non sono infine accoglibili le proposte di eliminazione di Autostrada del Brennero delle Misure 3.1 lett. s) (indicatori di qualità nei contratti di sub-concessione), t) e u) (numero e categorie dei reclami ricevuti e trattati), del documento posto in consultazione (rispettivamente, lett. **r**), **s**) e **t**) nella nuova numerazione), per le motivazioni già esposte nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024 (cfr. par. 2.3.3).

2.3 Misura 4 – Diritto all'informazione relativa al viaggio

2.3.1 Contenuti del Documento

La **Misura 4** definisce il contenuto delle informazioni da fornire all'utente ai fini della programmazione del viaggio, della gestione di eventuali imprevisti durante il percorso, nonché della verifica, post-viaggio, del percorso effettuato e del pedaggio corrisposto.

Con riguardo alle informazioni relative al viaggio, sono state apportate specificazioni volte a sottolineare l'importanza, nell'ambito delle rispettive competenze, della collaborazione tra i concessionari al fine di garantire, tra l'altro, l'omogeneità dell'informazione (**Misura 4.1**).

Si è, altresì, provveduto a razionalizzare talune previsioni e, in particolare quelle concernenti le informazioni relative al percorso d'interesse dell'utente (**Misura 4.1, lett. a**)), al tempo di percorrenza sia in condizioni di circolazione non perturbata (**Misura 4.1, lett. a.1**)), che tendendo in considerazione l'eventuale presenza di cantieri, nonché le condizioni di viabilità e di traffico al momento dell'interrogazione o previste, in caso di interrogazione relativa ad una partenza programmata successivamente (**Misura 4.1, lett. a.2**)), alla velocità media e ai dati di traffico rilevati (**Misura 4.1, lett. a.3**)).

Con particolare riferimento al percorso prescelto dall'utente, si è precisata la previsione riguardante gli obblighi informativi concernenti, per i sistemi chiusi e semi-chiusi, il numero di piste di esazione funzionanti rispetto a quelle presenti, suddivise per modalità di pagamento del pedaggio (**Misura 4.1, lett. b**)), nonché i cantieri che possono comportare turbative al traffico (**Misura 4.1, lett. d**)), con specificazione, tra l'altro, della tipologia di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura (**Misura 4.1, lett. d.2**)).

Si è provveduto, infine, a precisare e razionalizzare la previsione concernente le informazioni da rendere disponibili all'utente dopo il viaggio (**Misura 4.6**).

In relazione alla Misura 4, sono stati infine inseriti appositi spunti di consultazione nel documento posto in consultazione, correlati a specifiche previsioni.

2.3.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 4

A livello generale, con riferimento alla Misura 4, come per la Misura 3, **U.Di.Con.** avverte il rischio di esporre i consumatori ad un eccesso di informazioni, suggerendo, pertanto, di non veicolare tutte le informazioni sul medesimo piano, bensì di graduarne l'accessibilità in base alla loro importanza per il consumatore (costi, eventuali disagi, indicazione dei rimedi giuridici disponibili incluso il diritto al rimborso).

L'**Avvocato Crucioli** ritiene che le informazioni non debbano costituire solo un supporto utile all'utente che intende intraprendere un viaggio, ma anche uno strumento in capo al concessionario per intervenire in maniera tempestiva ed efficace non solo in casi di incidenti, ma anche in situazioni di code e blocchi del traffico (soprattutto d'estate) mediante, ad esempio, la distribuzione di generi di prima necessità e la prestazione di assistenza, con primaria attenzione alle PMR.

Autostrada del Brennero propone una riformulazione della previsione volta in parte a ridimensionare gli aspetti concernenti la collaborazione tra i concessionari per l'omogeneità dell'informazione, circoscrivendo l'ambito informativo al "*percorso autostradale di propria competenza*". Per i vari punti della Misura 4, inoltre, chiede di eliminare il riferimento alle modalità di cui alla Misura 5.

Con specifico riguardo alla previsione di cui alla **Misura 4.1, lett. a**), la **Regione Liguria** suggerisce l'opportunità di indicare, tra i percorsi autostradali per i quali i concessionari sono tenuti a fornire adeguate informazioni, oltre a quello più corto e a quello più rapido, anche il più economico.

Con riferimento alla medesima previsione, **AISCAT** riferisce che, ad oggi, i sistemi implementati dai concessionari non consentono di fornire le informazioni richieste nel caso di tragitti complessi che comprendano transiti in tratte autostradali aperte e/o semi-chiuse. Precisa, a tal proposito, che tale risultato è conseguibile a seguito dello sviluppo di un sistema integrato quale la App di settore e che le tempistiche di applicazione della misura in oggetto non possono che ritenersi strettamente connesse con quelle di implementazione del sistema integrato. **Autostrada del Brennero** ritiene che le previsioni di cui alla lett. a) siano da eliminare per evitare “*contraddizioni con altri servizi esterni*”, considerato il mancato coordinamento tra i vari prestatori di servizio.

Codacons APS, con specifico riguardo ai riferimenti alla velocità dei veicoli, sottolinea la necessità di sviluppare un sistema o un metodo affidabile (certificato dal Ministero e dall’Autorità) comune a tutti i concessionari per la rilevazione delle velocità effettive dei veicoli suddivisi nelle differenti classi al fine di evitare il rischio di diffusione di dati inattendibili o contraddittori.

In relazione alle **lett. a.1), a.2) e a.3)**, **AISCAT** chiede di eliminare il riferimento alla differenziazione per categorie veicolari (leggero/pesante) degli elementi informativi ivi menzionati, riferendo che, allo stato, la distinzione non è tecnicamente possibile. Rinvia, a tal proposito, a quanto osservato con riguardo alla Misura 3.1, lett. j).

Con riferimento all’ipotesi di interrogazioni, da parte dell’utente, relative a partenze programmate successivamente propone di circoscrivere la programmazione entro un tempo limite di 7 giorni “*in modo da mantenere entro un delta realistico ed accettabile le risultanze della previsione dei tempi di percorrenza*”.

Con riferimento alla **Misura 4.1, lett. b)**, la **medesima associazione** suggerisce di circoscrivere il riferimento al mancato funzionamento delle piste di esazione alle sole ipotesi di malfunzionamenti di natura tecnica, in quanto “*dovrebbe essere consentito poter inibire l’accesso ad alcune piste - purché in assenza di ripercussioni negative sulla circolazione - anche in assenza di malfunzionamenti tecnici delle piste, per ragioni di tipo gestionale*”.

Autostrada del Brennero ritiene che il punto sia da eliminare, in quanto trattasi di informazione di dubbia utilità per l’utente.

In relazione alla **Misura 4.1, lett. c)**, **Autostrada del Brennero** precisa che le informazioni riguardanti gli eventi in atto sul percorso prescelto, anche di carattere straordinario, che determinano uno scostamento rispetto al tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata sono già forniti sui PMV e sui canali istituzionali.

Con riguardo alla **Misura 4.1, lett. d)**, **AISCAT** suggerisce di circoscrivere la previsione ai “*cantieri programmati in una fascia temporale tra le 24 ore successive e i 7 giorni successivi, presenti sul percorso prescelto, che possono determinare turbative al traffico intese come code quantificate in 3 km o superiori*”. Ribadisce, infatti, l’opportunità di perimetrare la finestra temporale di interrogazione dei sistemi da parte dell’utente, per quanto riguarda la programmazione di viaggi futuri, entro limiti ragionevoli. Ciò anche al fine di garantire che i dati resi disponibili siano il più possibile accurati tenendo conto delle variabili in essere e mantenendo un equilibrio tra le aspettative dell’utenza e l’utilità della programmazione dei

viaggi. Inoltre, suggerisce anche di specificare quali siano le turbative al traffico derivanti dai cantieri di cui alla misura in commento, ed a tal fine suggerisce di fare riferimento solo alle ipotesi di *“code pari o superiori a 3 km”*, in analogia agli obblighi di comunicazione previsti in capo al concessionario dalle Circolari del MIT in materia di servizi all’utenza e programmazione di cantieri. **Autostrada del Brennero** propone di fare riferimento ai *“cantieri presenti sul percorso programmato dove sono presenti/previste code”*.

Con riferimento alla **Misura 4.1, lett. d.2)**, **AISCAT** propone di limitare l’indicazione alla sola velocità massima generalmente consentita sulla tratta e di inserire dopo le parole *“tratta interessata”* la precisazione *“fatte salve ulteriori limitazioni di velocità specifiche per le varie tipologie veicolari”*, in quanto diverse tipologie veicolari possano soggiacere a limitazioni normative specifiche per quanto riguarda la velocità massima consentita. **Autostrada del Brennero** propone di eliminare il riferimento alla velocità massima consentita, circoscrivendo l’indicazione alla *“tipologia di limitazione all’utilizzo dell’infrastruttura, con specificazione del numero di corsie per la tratta interessata e della riduzione del numero di corsie disponibili”*. **Codacons APS** suggerisce di fare riferimento alle velocità medie effettive rilevate in assenza di perturbazione; a tal riguardo, ribadisce quanto espresso in relazione alla Misura 3.1, lettera j).

Autostrada del Brennero propone di precisare la previsione di cui alla **Misura 4.1, lett. e)**, circoscrivendo l’indicazione circa le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio *“alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie”*.

In relazione alla **Misura 4.1, lett. f)**, il medesimo concessionario suggerisce l’espunzione del riferimento alla tempestività degli aggiornamenti delle indicazioni e allo scambio di comunicazioni con i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio.

AISCAT suggerisce, con riguardo alla **lett. f.1)**, l’espunzione della locuzione *“per l’utilizzo”* osservando che l’informazione sul numero di punti di ricarica elettrica disponibili *“dovrebbe riferirsi a quelli operativamente funzionanti dal punto di vista tecnico, tralasciando l’aspetto - di difficile tracciabilità ed elevata mutevolezza - in ordine alla relativa disponibilità o meno in un dato momento derivante dall’utilizzo degli stessi da parte di altri utenti”*. **Autostrada del Brennero** suggerisce di fare riferimento ai punti di ricarica elettrica *“presenti”*. Analoga considerazione è esposta in relazione alle **lett. f.2), f.6) e f.7)**.

Il citato concessionario richiede, altresì, l’espunzione della previsione di cui alla **lett. f.4)**, in quanto concernente un impegno per i gestori, non per i concessionari autostradali. Analoga proposta è formulata con riferimento alla **Misura 4.3**.

La medesima concessionaria riferisce, inoltre, che le informazioni indicate alla **Misura 4.2, lett. a) e d)** sono già rese disponibili.

In relazione alla **Misura 4.4**, **Codacons APS** reputa opportuno aggiungere il riferimento alla *“collaborazione con le varie istituzioni coinvolte nella risoluzione delle turbative al traffico (protezione civile, ambulanze, VVFF, magistratura Polizia Stradale, ecc)”*. Non ritiene, infatti, sufficiente, ai fini di una adeguata informativa all’utenza, la sola informazione resa dal concessionario poiché i tempi di risoluzione degli eventi devono tenere conto dell’intervento di tutti i soggetti istituzionalmente preposti a intervenire;

a tal proposito suggerisce di attribuire alle Istituzioni pubbliche il ruolo di cabina di regia per la corretta informazione complessiva dell'utente.

Con riferimento alla **lett. a)**, della stessa Misura, **Autostrada del Brennero** propone di espungere il riferimento all'informazione concernente la causa dell'evento perturbativo.

Con riguardo alla **lett. b)**, **AISCAT** suggerisce di precisare che l'informazione relativa alla stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata e delle tempistiche di risoluzione può essere fornita *"per gli eventi in cui la risoluzione sia di esclusiva pertinenza del Concessionario"*. Al riguardo osserva, infatti, che non è possibile fornire informazioni attendibili qualora la risoluzione degli eventi dipenda anche dall'intervento di soggetti terzi. In senso analogo **Autostrada del Brennero**, la quale ritiene non applicabile la parte relativa alla stima dei tempi di risoluzione *"in quanto soggetta a innumerevoli variabili esogene ed endogene diverse per ciascuna singola situazione"*.

In merito alla **lett. c)** (percorsi stradali/autostradali alternativi), **Autostrada del Brennero** ritiene che il punto sia da eliminare in quanto *"riguarda informazioni di terzi con mancanza di certezza di reperimento"*.

In relazione alla **lett. d)**, **AISCAT** chiede di inserire, dopo le parole *"aree di servizio o di sosta"*, la precisazione *"eventualmente convenzionate con operatori di servizi di assistenza"* osservando che le aree di servizio o di sosta non sono normalmente attrezzate per fungere da punti di assistenza in caso di eventi emergenziali e/o blocchi del traffico, bensì possono diventarlo a seguito di eventuali convenzioni stipulate tra Concessionario ed operatori di assistenza nelle occasioni necessarie. Nello stesso senso **Autostrada del Brennero**, la quale propone l'espunzione della previsione relativa all'indicazione *"all'occorrenza, delle aree di servizio o di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro"*. La citata concessionaria suggerisce, inoltre, di eliminare la parola *"tecnica"* nella previsione di cui alla **Misura 4.4, lett. e)**.

Con riferimento alla **Misura 4.6, U.Di.Con.** ritiene utile che le informazioni sul viaggio effettuato siano rese disponibili all'utente sulla ricevuta rilasciata all'atto del pagamento del pedaggio o accessibili tramite il sito *web* e l'App unica. **AISCAT** osserva che, in caso di sistema aperto, l'utente occasionale o colui che provvede al pagamento del pedaggio in pieno anonimato, può richiedere il dettaglio dei transiti, che ricomprende le informazioni di cui alla misura in commento, solo previa esibizione di apposita documentazione attestante la legale disponibilità del mezzo, l'identità del richiedente e/o comunque la titolarità dello stesso a ricevere le informazioni. Tale processo potrebbe mal conciliarsi con la richiesta di veicolare le informazioni in parola con le modalità di cui alla Misura 5.5. Di analogo avviso anche **Autostrada del Brennero** che propone di espungere l'inciso *"con le modalità di cui alla Misura 5.5"*.

In relazione alla **Misura 4.6, lett. a.1)**, **Autostrada del Brennero** chiede di eliminare la locuzione *"alla pista di esazione in entrata"* essendo i dati disponibili solo nel caso di utilizzo del telepedaggio o se viene richiesta la ricevuta all'atto del transito.

La concessionaria citata esclude, inoltre, l'applicabilità nei propri confronti delle previsioni di cui alle **lett. a.2) e lettera a.3)**. In relazione a quest'ultima misura **AISCAT**, rinviando a quanto osservato con riguardo alla definizione di sistema aperto di cui alla Misura 2, suggerisce di sostituire utilizzare la locuzione *"in corrispondenza dei portali"*.

Con riguardo alle **lett. b) e c)**, **AISCAT** ne propone l'eliminazione, non risultando attualmente possibile stabilire il percorso effettivamente utilizzato dall'utente, in quanto manca allo stato una rilevazione in tal senso dei veicoli. Il pedaggio, spiega, viene, infatti, attribuito sulla base del percorso più breve, a prescindere da quello realmente effettuato; identica considerazione è formulata da **Autostrada del Brennero**.

Con riguardo, infine, alla **lett. d)** della Misura 4.6, **AISCAT** ne propone l'eliminazione precisando che la richiesta di rimborso verrà presentata direttamente dall'utente tramite App, mentre **Autostrada del Brennero** propone di riformulare la previsione circoscrivendo l'indicazione circa le condizioni per ottenere il rimborso del pedaggio *“alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie”*.

2.3.3 Valutazioni

Con riguardo alle considerazioni di carattere generale formulate da U.Di.Con. si rinvia a quanto già espresso in relazione alla misura precedente, circa gli strumenti predisposti con la finalità di rendere fruibile l'informazione.

Si ribadisce, inoltre, l'importanza che le informazioni vengano fornite relativamente a tutto il percorso, indipendentemente dai concessionari coinvolti, a maggior ragione in considerazione di quanto previsto in relazione alla c.d. interconnessione¹⁶, con conseguente necessità di collaborazione tra gli stessi (cfr. osservazioni Autostrada del Brennero).

In merito a quanto rilevato dall'Avvocato Crucioli, si rileva che, al fine di assicurare un rapido e tempestivo intervento del concessionario in occasione di turbative al traffico dovute ad incidenti, code o blocchi, è previsto, accanto allo strumento informativo, l'obbligo di dotarsi di procedure di assistenza (cfr. **Misura 6**).

In ordine all'opportunità, evidenziata dalla Regione Liguria, di indicare alla **Misura 4.1** anche il percorso più economico, si segnala che, come già descritto nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024, il percorso autostradale calcolato tra un punto di ingresso e uno di uscita risulta

¹⁶ Con “interconnessione” si intende la possibilità per gli utenti di utilizzare l'infrastruttura autostradale priva di barriere diaframmatiche intermedie tra le tratte di competenza di esattori diversi, con il ritiro di un unico biglietto di ingresso e con un'unica operazione di pagamento conclusiva, prescindendo quindi dal numero delle concessionarie interessate allo specifico transito. La necessità di realizzare un sistema autostradale interconnesso è stata fissata nella legge n. 531/1982, all'articolo 14, comma 2, il quale stabilisce: *“L'ANAS dovrà promuovere entro il 1983 le iniziative atte a conseguire al più presto l'unificazione dei sistemi di esazione dei pedaggi da parte delle società concessionarie interessate allo scopo di assicurare la interconnessione diretta tra le diverse autostrade e tratte autostradali con la conseguente eliminazione di barriere intermedie per un costante miglioramento del servizio reso all'utenza”*. Attualmente il sistema chiuso interconnesso risulta regolato da un accordo denominato *“Convenzione di interconnessione”* sottoscritto dai concessionari. L'interconnessione della rete rende necessario il riparto dell'importo del pedaggio, riscosso dal concessionario che gestisce la stazione di esazione, tra tutti i concessionari interessati dall'itinerario più breve tra le stazioni di origine e destinazione.

essere sempre quello più economico in forza di quanto previsto in relazione all'interconnessione della rete autostradale.

Circa le criticità espresse da AISCAT, correlate alle tempistiche di attuazione della **Misura 4.1, lett. a)**, e alla necessità di sviluppare un sistema integrato come la app di settore, per tenerne conto salvaguardando l'esigenza di approntare in tempi ragionevoli gli strumenti a beneficio dell'utenza, è stata apportata una modifica alle tempistiche previste alla Misura 14.

In merito ai rilievi di AISCAT concernenti le criticità connesse alla distinzione per tipologia di traffico, prevista alle **lett. a.1), a.2) e a.3)** della **Misura 4.1**, si osserva che i dati di traffico per tipologia vengono forniti al MIT e pubblicati da AISCAT: gli stessi risultano pertanto disponibili¹⁷.

Si ritiene, pertanto, di confermare la formulazione della misura proposta in consultazione, tenuto peraltro conto che le informazioni richieste sui tempi di percorrenza hanno ad oggetto delle previsioni.

Con riferimento alla stessa disposizione, si ritiene di tenere conto di quanto rilevato da AISCAT in ordine alla necessità di circoscrivere la programmazione del viaggio entro un tempo limite di 7 giorni, per rendere le previsioni più attendibili, apportando una specificazione alla previsione.

Con riguardo alle considerazioni formulate da AISCAT in merito al mancato funzionamento delle piste di esazione di cui alla **lett. b)**, si osserva che la previsione mira ad assicurare che sia fornita all'utente un'adeguata informazione in ordine al numero di piste di esazione disponibili e praticabili rispetto al numero totale di piste esistenti, non incide, pertanto, in alcun modo sulle decisioni concernenti la chiusura, né sulle relative motivazioni, ma consente di dare conto all'utenza della disponibilità delle piste. Sarà sempre possibile, per il concessionario, esplicitare che rispetto al numero di piste presenti, alcune non sono aperte per motivi gestionali, altre per questioni tecniche.

In relazione all'opportunità, rilevata dalla medesima associazione, di perimetrare la finestra temporale di interrogazione dei sistemi da parte dell'utente per quanto riguarda la programmazione di cantieri prevista alla **lett. d)** ad un arco temporale compreso tra le 24 ore e i 7 giorni successivi, giova precisare che la disposizione fa riferimento anche ai cantieri presenti sul percorso prescelto, che potrebbero generare turbative al traffico; pertanto dovrebbero essere segnalati tutti quelli già installati indipendentemente dal fatto che siano stati programmati. Si ritiene, in merito alla richiesta di meglio definire la tipologia di turbativa (con riferimento ad una coda superiore a 3 km), che competa al concessionario, applicando un canone di diligenza professionale, individuare la soglia oltre la quale la possibile turbativa diventa rilevante per l'utente, e pertanto richieda di essere evidenziata. Peraltro, la questione della rilevanza o meno dell'informazione in questione potrà essere discussa con le associazioni degli utenti nell'ambito della collaborazione prevista alla Misura 5.

¹⁷ Tale distinzione risulta disponibile nell'ambito del sistema cashback di Autostrade per l'Italia S.p.A., quantomeno per la velocità di percorrenza storica: cfr. <https://www.agcm.it/dotcmsdoc/allegati-news/IP346%20chiusura%20inottemperanza.pdf>, punto 17.

Con riguardo alla **lett. d.1)**, si ritiene utile precisare che la data richiesta è quella della rimozione “definitiva” del cantiere (in considerazione di cantieri amovibili nel fine settimana).

In merito alle osservazioni di AISCAT concernenti la velocità massima di cui alla **lett. d.2)**, si ritiene di tenerne conto, inserendo una precisazione che fa salve le limitazioni previste per specifiche categorie di veicoli o in presenza di specifiche condizioni atmosferiche, in conformità al Codice della strada.

Non pare accoglibile, per le motivazioni già esposte nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024, la proposta di Autostrada del Brennero di circoscrivere l’indicazione circa le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio, richiamate alla **lett. e)**, *“alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie”*, né la richiesta di espungere il riferimento alla tempestività degli aggiornamenti a seguito delle comunicazioni con i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio previsto alla **lett. f)**.

Si ritiene, invece, benché la previsione si dovesse già intendere nel senso indicato, di poter tenere conto delle osservazioni dei concessionari circa la **lett. f)** (informazioni circa il numero di punti di ricarica e di rifornimento) espungendo le parole *“per l’utilizzo”*, al fine di circostanziare meglio la previsione, la quale mira a informare l’utenza circa i punti che possono essere utilizzati in quanto non chiusi o interessati da guasti.

Non appare accoglibile, per le motivazioni esposte in relazione illustrativa, la proposta di Autostrada del Brennero di eliminare la previsione di cui alla **lett. f.4)** (informazioni sui prezzi del rifornimento), nonché quella di sostituire, alle **lett. f.6) ed f.7)**, la parola *“fruibili”* con *“presenti”* in quanto la previsione mira ad evidenziare se i parcheggi sono temporaneamente inutilizzabili (diverso da occupati). Analoga considerazione riguarda la proposta, formulata dalla medesima concessionaria, di sostituire, alla **Misura 4.2, lett. a)**, il termine *“disponibili”* con *“presenti”*.

In merito alle osservazioni dei concessionari relativamente alla **Misura 4.3**, si precisa che la definizione del contenuto minimo dei diritti, come risulta anche dall’ambito di applicazione descritto alla Misura 1, coinvolge anche i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze. In merito alle criticità riguardanti le tempistiche di attuazione segnalate da AISCAT si osserva che già diversi concessionari riportano nei propri siti web informazioni sui servizi presenti nelle aree. Tuttavia, per tenere conto dei tempi tecnici necessari all’affinamento dei flussi informativi, si ritiene di poter estendere da 10 a 12 mesi i termini per l’adeguamento previsti alla Misura 14, nonché di precisare, nella Misura in commento, che le modalità di comunicazione sono indicate dai concessionari.

Con riguardo alla **Misura 4.4**, si ritiene opportuno inserire la precisazione suggerita da Codacons APS in merito al coinvolgimento degli enti competenti per la risoluzione delle turbative.

Non pare accoglibile, invece, la proposta di Autostrada del Brennero di espungere il riferimento alla causa dell’evento perturbativo di cui alla **lett. a)** e l’indicazione dei possibili percorsi alternativi di cui alla **lett. c)** della misura in parola, dal momento che si tratta di elementi che si reputano essenziali per la completezza del quadro informativo, affinché l’utente possa decidere eventuali variazioni di percorso.

Quanto alla **lett. b)**, la previsione è già da intendersi nel senso indicato dai concessionari: infatti, gli eventi per cui non è possibile stimare i tempi di risoluzione sono, con ogni probabilità, gli stessi eventi per i quali è previsto l'intervento di altri soggetti.

Con riferimento alle osservazioni formulate da AISCAT e da Autostrada del Brennero con riguardo alla **lett. d)**, si precisa che la disposizione riguarda un'informazione da rendere agli utenti, ma non impone che tutte le aree di sosta siano attrezzate; l'individuazione delle modalità organizzative è rimessa ai concessionari.

Non si reputa di riformulare la **lett. e)**, nel senso suggerito da Autostrada del Brennero, in quanto si ritiene più completa la formulazione proposta.

Con riguardo alla **Misura 4.6**, si precisa che l'inciso *"nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali"*, implica già la possibilità di adozione delle cautele previste e descritte da AISCAT circa l'attestazione della titolarità del veicolo coinvolto¹⁸.

In merito alle osservazioni dei concessionari con riguardo alla **medesima misura**, si osserva che la disposizione precisa già che i dati (compreso il c.d. "percorso reale") vengano forniti *"ove disponibili"*.

Si ritiene di accogliere la proposta di precisazione tecnica suggerita da AISCAT con riguardo alla formulazione della **lett. a.3)** della misura in commento.

In merito alle considerazioni svolte in relazione alla **lett. d)**, si osserva che la misura mira a garantire il soddisfacimento del diritto al rimborso ove ne sussistano le condizioni e tiene conto sia di modalità di erogazione sia automatiche, ove ciò sia reso possibile, ad esempio, dal telepedaggio, o dalla volontaria registrazione sui portali dedicati, che su richiesta. Si ritiene, dunque, di poter apportare una precisazione al testo della disposizione, per renderla ulteriormente chiara nel senso indicato.

2.4 Misura 5 – Modalità con cui sono rese le informazioni

2.4.1 Contenuti del Documento

La **Misura 5** definisce le modalità con cui sono rese le informazioni. Tra l'altro, è specificato che:

¹⁸Cfr. ad esempio:

<https://apl.pedemontana.com/documents/20528/0/2024+CGU+RICARICABILE+ITA/b0457ca3-614e-42c9-b53a-d2a77c043321>: *"Qualora il Cliente volesse verificare l'elenco dei propri transiti e gli importi addebitati dovrà dimostrare, anche a fini del rispetto della normativa sulla privacy, di avere la disponibilità giuridica del veicolo o di essere stato debitamente delegato da soggetto terzo che abbia la disponibilità del veicolo, pertanto, potrà presentare apposita richiesta scritta presso uno dei punti assistenza abilitati esibendo un proprio documento di identità ed il libretto di circolazione del veicolo nonché munito di delega in caso di istanza per conto di terzi, oppure potrà inviare apposita richiesta all'indirizzo pedaggi@pedemontana.com allegando alla richiesta copia della carta d'identità e del libretto di circolazione ed eventuale delega"*.

- le informazioni sono rese in almeno un'altra lingua oltre all'italiano, introducendo tra i canali gratuiti garantiti anche il sito web e una App unica, contenenti altresì un rimando al sito *web* istituzionale dell'Autorità (**Misura 5.1**);
- i canali informativi di cui al punto 1 sono indicati anche nei rispettivi siti *web* e nella App unica (**Misura 5.2**);
- le informazioni di cui alla Misura 4.6 (post-viaggio) sono rese disponibili per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, tramite il sito *web* e l'App unica (**Misura 5.5**, lett. b)), strumento innovativo.

2.4.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 5

Con riferimento alla **Misura 5.1** la **Regione Liguria** osserva che dovrebbe essere indicato l'inglese come altra lingua per fornire le informazioni, oltre all'italiano. Sarebbe inoltre 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.

L'Avv. Crucioli elenca, con riferimento alla **lett. b)**, gli elementi fondamentali che dovrebbero caratterizzare l'App unica: 1) la semplicità ed immediatezza di utilizzo; 2) la gratuità e il costante aggiornamento; 3) che in essa, non solo siano convogliate le informazioni utili e necessarie al viaggio da parte di tutti i concessionari, ma che possa permettere l'identificazione specifica della tratta di interesse (quindi deve essere supportata da un sistema cartografico tipo Google Maps), con la possibilità di accedere in tempo reale a tutte le relative informazioni utili e necessarie al viaggio che si intende intraprendere.

Con riferimento alle **Misure 5.2 e 5.4**, **Regione Liguria** osserva che tra i canali informativi dovrebbero essere inclusi i *social network*, in quanto conosciuti e utilizzati da tutti, anche dai soggetti con scarse abilità informatiche. Specifica, altresì, 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.

AISCAT chiede di introdurre nelle previsioni in cui si citano i PMV, la precisazione per cui l'utilizzo di tale canale deve avvenire "*in coerenza con i principi di prossimità e priorità della pubblicazione dei messaggi*".

Regione Liguria chiede che anche la **Misura 5.3** sia fatto riferimento ai canali accessibili agli utenti non utilizzatori del web, come previsto già al punto 1.

Autostrada del Brennero chiede di eliminare il riferimento al *QR code* alla **Misura 5.5, lett. a)** e di eliminare la **lett. b)**, in quanto le informazioni post-viaggio sono rese disponibili dal service provider (del sistema di telepedaggio) e non direttamente dal concessionario.

Infine, **AISCAT** rappresenta la necessità di far riferimento al dizionario europeo DATEX 2 (**Misura 5.7, lett. a)**), nonché di eliminare, alla **lett. b)**, il riferimento alle "*informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada*". **AISCAT** osserva infatti che i concessionari

ad oggi non dispongono di dati relativi al settore della viabilità ordinaria (strade urbane/extraurbane), né è verosimile ipotizzare un sistema di trasmissione dati con la moltitudine di enti locali cui fanno capo le tratte di tale viabilità. Tale aspetto potrà, se del caso, essere implementato qualora le informazioni in questione siano trattate e trasmesse da un unico soggetto appositamente deputato (ad esempio il CCISS, struttura che appare istituzionalmente deputata ad una simile funzione).

2.4.3 Valutazioni

Le osservazioni di Regione Liguria riferite alle lingue da utilizzare sia per fornire le informazioni che per i reclami, non risultano accoglibili per i motivi già esposti nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024 (cfr. 2.5.3).

Con riferimento alle osservazioni dell'Avv. Crucioli, circa gli aspetti fondamentali che dovrebbero caratterizzare il sistema di App unica indicato nelle misure, si precisa che quanto riportato coincide con le intenzioni alla base di tale previsione, con particolare riferimento alla gratuità, alla utilità e uniformità delle informazioni fornite¹⁹; in proposito, si è provveduto a precisare la relativa definizione.

Non si ritengono invece accoglibili le proposte volte ad includere i *social network* tra i canali informativi obbligatori, dal momento che il contenuto dei diritti in corso di definizione è un contenuto minimo, che i concessionari possono sempre arricchire, tramite l'innalzamento della qualità dei servizi offerti; inoltre, non tutti i social network presentano il medesimo livello di diffusione.

Sul tema dei principi legati alla pubblicazione dei messaggi informativi tramite i pannelli mobili o fissi situati in autostrada e in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, sollevato da AISCAT, si ritiene di poter precisare le pertinenti disposizioni nel senso indicato.

¹⁹ In relazione alla disponibilità dei dati su viabilità e traffico, si ricorda, peraltro, il ruolo del CCISS (<https://www.cciss.it/web/cciss/-/bozza>), quale Punto di accesso nazionale, il quale fornisce dati agli utenti ai sensi dei regolamenti (UE) nn. 885/2013 (*Regolamento delegato (UE) n. 885/2013 della Commissione, del 15 maggio 2013, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sui sistemi di trasporto intelligenti, in merito alla predisposizione dei servizi d'informazione sulle aree di parcheggio sicure destinate agli automezzi pesanti e ai veicoli commerciali*), 886/2013 (*Regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione, del 15 maggio 2013, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i dati e le procedure per la comunicazione gratuita agli utenti, ove possibile, di informazioni minime universali sulla viabilità connesse alla sicurezza stradale*), 962/2015 (*Regolamento delegato (UE) 2015/962 della Commissione, del 18 dicembre 2014, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio relativamente alla predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sul traffico in tempo reale*), 1926/2017 (*Regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione, del 31 maggio 2017, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sulla mobilità multimodale*). In particolare, si sottolinea che il regolamento delegato 886/2013, specifica che «il punto d'accesso nazionale può configurarsi come repertorio, registro, portale web o forma analoga (...) in cui i dati sulla viabilità connessi alla sicurezza stradale (...) sono raccolti, formattati e messi a disposizione per scambio e riutilizzo».

Non si ritiene, invece, di eliminare, come richiesto da Autostrada del Brennero, il riferimento al QR code (**Misura 5.5**) da riportare, eventualmente, sulla ricevuta, mentre, tenuto conto di quanto segnalato da AISCAT, si precisa che la registrazione utile per poter ottenere le informazioni post-viaggio è quella del veicolo (rispetto al quale potrà essere richiesto di dimostrare la titolarità).

Infine, in relazione alle proposte di AISCAT circa la formulazione della **Misura 5.7**, viene inserito, alla **lett. a)**, il riferimento all'ultimo aggiornamento disponibile del dizionario europeo DATEX II²⁰ e si precisa la previsione di cui alla **lett. b)** facendo riferimento alla collaborazione con gli enti preposti.

2.5 Misura 6 – Procedure operative per l'assistenza

2.5.1 Contenuti del Documento

La **Misura 6** mira a definire una disciplina unitaria in materia di assistenza agli utenti, in occasione di accodamenti che si protraggono, comportando una lunga permanenza in autostrada.

Ciò avviene attraverso l'obbligo, previsto alla **Misura 6.2**, di dotarsi di procedure operative, con un contenuto minimo, da applicare in caso di traffico bloccato o di code²¹ adottando un criterio di proporzionalità delle procedure di assistenza attivabili rispetto alla lunghezza della coda o alla durata del blocco, nonché alle condizioni atmosferiche.

2.5.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 6

In linea generale, **U.Di.Con.** sottolinea la rilevanza per la sicurezza del viaggiatore delle procedure operative per l'assistenza e l'introduzione di uno standard minimo da rispettare, manifestando l'esigenza che eventuali gestioni carenti siano individuate e sanzionate, nonché fonte di indennizzo per l'utente.

Con riguardo alla **Misura 6.1**, **AISCAT** suggerisce di inserire, dopo la parola "*prevenire*", il termine "*mitigare*", rilevando che le procedure previste nella misura dovrebbero avere lo scopo sia di cercare di evitare, nei limiti del possibile, il verificarsi degli eventi in questione, sia di mitigarne l'incidenza o le possibili conseguenze allorché l'evento si verifichi nonostante l'operato del concessionario in tal senso.

In relazione alla **Misura 6.2**, **Autostrada del Brennero** propone l'eliminazione del riferimento alle "*autorità*" e alla proporzionalità delle procedure di assistenza rispetto "*alla lunghezza della coda o alla durata del blocco, nonché alle condizioni atmosferiche*", nonché al "*raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate*".

²⁰ Cfr. regolamento delegato (UE) 2017/ 1926 della Commissione - del 31 maggio 2017 - che integra la direttiva 2010/ 40/ UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sulla mobilità multimodale.

²¹ Secondo la nozione del Glossario eventi viabilità.

In merito alla previsione di cui alla **lett. d)**, della misura in commento, **U.Di.Con.** condivide la proposta di introduzione di un numero dedicato all'assistenza delle PMR e dei loro accompagnatori suggerendo di esplicitare che il predetto numero sia gratuito e attivo h 24.

AISCAT propone di limitare la misura alla previsione di un apposito numero dedicato cui le PMR possano rivolgersi in caso di necessità. Al riguardo osserva che definire a priori delle specifiche misure di assistenza destinate alle PMR, a fronte della varietà di eventi potenzialmente interessati nell'ambito di un tragitto autostradale, non sembra soluzione efficiente per venire incontro alle esigenze di tale categoria; rileva, inoltre, che la maggior parte di tali misure non si differenzerebbe da quelle che dovrebbero comunque essere messe in atto nei confronti della generalità degli utenti nelle medesime situazioni (distribuzione di generi di conforto, assistenza medica, ecc.).

Autostrada del Brennero ritiene che **lett. e)**, relativa alla gestione delle stazioni, sia da eliminare.

Infine, con riguardo alla **Misura 6.3**, **AISCAT** propone di prevedere un limite temporale minimo di 1 ora, sotto il quale un evento di traffico bloccato non sia da ritenersi rilevante ai fini delle relative comunicazioni all'Autorità. Diversamente, osserva, si rischierebbe di inviare una mole di dati eccessivamente elevata e di scarsa utilità a fini statistici e di controllo. In considerazione di quanto rilevato, propone di inserire, dopo le parole "*traffico bloccato*", la precisazione "*di durata superiore ad 1 ora*". In senso analogo, **Autostrada del Brennero** rileva l'opportunità di definire delle soglie (quali ad esempio la durata coda) per distinguere i casi di traffico bloccato, nonché di inserire solo quelle situazioni nelle quali la concessionaria ha fornito assistenza. **U.Di.Con.**, per ragioni di garanzia e di maggior efficienza del sistema, chiede di prevedere il coinvolgimento delle associazioni del CNCU nella procedura.

2.5.3 Valutazioni

Con riguardo alle considerazioni di carattere generale esposte da **U.Di.Con.**, viste anche le osservazioni dei concessionari, si ritiene che la misura così come formulata sia equilibrata e proporzionata allo scopo: ciò che si vuole incentivare è che le procedure siano trasparenti e ben funzionanti e che la loro attuazione possa essere controllata.

Al fine di tenere conto delle osservazioni formulate da **AISCAT** relativamente alla **Misura 6.1**, si ritiene di poter apportare al testo la specificazione relativa alla duplice finalità delle procedure operative, di prevenzione e mitigazione.

Non pare accoglibile la richiesta di **Autostrada del Brennero** di espungere dalla **Misura 6.2** il riferimento alle "*autorità*" e alla proporzionalità delle procedure di assistenza, in quanto l'obiettivo della misura è evidenziare i profili da tenere in considerazione, in modo da consentire ai concessionari di poter effettuare, anche sulla base dell'esperienza di settore e secondo criteri di diligenza professionale, le proprie valutazioni in merito alle situazioni che, in relazione alle circostanze quali la lunghezza della coda, la durata del blocco, le condizioni atmosferiche, generano l'esigenza di attivare le procedure di informazione e/o assistenza, codificandole nelle proprie procedure operative.

Non sembra, del pari, accoglibile la proposta di espungere dalla **lett. a)** il riferimento al “*raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate*” e di eliminazione della **lett. e)**, in quanto il coordinamento con gli altri soggetti indicati appare determinante al fine di assicurare la migliore gestione dell’evento.

In relazione alla **lett. d)** si reputa, in considerazione della particolare rilevanza delle esigenze di tali utenti, di esplicitare la gratuità del numero per la richiesta di assistenza specifica da parte delle PMR e ai loro accompagnatori; si ritiene, nel caso, che possa trattarsi anche di un tasto specifico dell’albero fonico di un numero verde già disponibile, purché l’accesso risulti agevole per l’utente (segnatamente al primo livello).

Con riguardo alle osservazioni di **U.Di.Con.**, relative alla **Misura 6.3**, si precisa che le associazioni dei consumatori hanno comunque a disposizione lo strumento dell’accesso civico e che l’Autorità potrà valutare di provvedere alla pubblicazione delle relazioni e/o dei dati aggregati comunicati dai concessionari; è auspicabile, in ogni caso, che le informazioni in questione possano, su iniziativa dei concessionari, essere condivise e discusse con i rappresentanti degli interessi collettivi dell’utenza.

Risulta accoglibile la proposta dei concessionari sulla delimitazione in base alla durata dell’evento, in modo da rendere maggiormente utile e significativa la relazione in questione, ma non anche la proposta di menzionare solo le situazioni nelle quali il concessionario ha fornito assistenza, dal momento che la relazione dovrebbe evidenziare le possibili eventuali criticità rilevate nella gestione degli eventi, ovvero rendere note le ragioni che hanno impedito o escluso la necessità di attivare le procedure di assistenza.

2.6 Misura 7 – Diritto all’accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta

2.6.1 Contenuti del Documento

La **Misura 7** è finalizzata a garantire la piena accessibilità dei servizi per gli utenti con disabilità, riconducibile alla finalità di favorire il diritto alla mobilità dei cittadini e la piena inclusione. La disposizione posta in consultazione con la delibera dell’Autorità n. 91/2024 non presenta modifiche rispetto alla versione posta precedentemente in consultazione con la delibera dell’Autorità n. 130/2023.

2.6.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 7

In linea generale, **Regione Liguria** osserva che quanto previsto dalle Carte dei servizi non potrà derogare in maniera peggiorativa rispetto alle tutele minime sancite dalla delibera dell’Autorità, anche relativamente ai termini e alle modalità di inoltro dei reclami. 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 regolazione a tutela dell’utente, anche al fine di evitare difformità o discriminazioni.

Con riferimento al **Misura 7.1**, **AISCAT** precisa che le informazioni di tipo aggregato tra concessionari, che tengano conto dell’intero tragitto, potranno essere fornite solo a seguito dell’implementazione della App

unica di settore; nelle more, ogni concessionario può rendere disponibili sui propri canali le informazioni relative alla tratta di competenza.

Autostrada del Brennero propone per la **Misura 7.2** una riformulazione che non faccia riferimento ai “gestori di servizi”, mentre ritiene che l’indennizzo di cui alla **Misura 7.4** sia da eliminare.

In merito alla stessa disposizione, **AISCAT** ritiene necessaria una tempistica adeguata per poter procedere alla modifica dei contratti stipulati con i gestori delle aree di servizio.

2.6.3 Valutazioni

In merito ai contributi ricevuti con riguardo alla Misura 7, si precisa che la stessa deve già intendersi secondo quanto osservato dalla Regione Liguria, relativamente alle Carte dei servizi - in relazione al disposto dell’articolo 37, comma 2, lett. e) del d.l. 201/2011 - e da AISCAT con riferimento alla responsabilità di ciascun concessionario e all’entrata in funzione dell’App unica.

Con riguardo a quanto osservato da AISCAT, circa le tempistiche di attuazione delle previsioni di cui alla **Misura 7.4**, si ritiene che la disposizione sia già cogente per i sub-concessionari, anche qualora non vi fosse il recepimento dei contratti; potrebbero essere demandata ai rapporti tra le parti, piuttosto, la definizione delle modalità operative di (cfr. anche Misura 5.3).

Per le motivazioni già ampiamente esposte nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024, si ritiene di dover confermare la misura relativa all’indennizzo.

2.7 Misura 8 - Applicazione del pedaggio, programmazione dei cantieri e diritto al rimborso in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura

2.7.1 Contenuti del Documento

La Misura 8 sancisce il diritto all’applicazione di pedaggi determinati in conformità ai sistemi tariffari approvati dall’Autorità (**Misura 8.1**), alla corretta programmazione dei cantieri (**Misura 8.2**) e rinvia ad un successivo provvedimento dell’Autorità la definizione del meccanismo di rimborso correlato alla presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura (**Misura 8.3**).

2.7.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 8

Con riguardo alla rubrica della misura, **AISCAT** richiede di eliminare la locuzione “*limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura*” rilevando che il diritto al rimborso dovrebbe aver luogo solo nei casi in cui la presenza di cantieri determini disagi superiori ad una soglia temporale predefinita e non in presenza di altre limitazioni. Ciò, sul presupposto che la presenza dei cantieri deve considerarsi parte integrante degli impegni concessori e che in tale contesto debba quindi essere prevista la neutralità economico-finanziaria per il concessionario adempiente.

Conseguentemente, in relazione alla **Misura 8.3**, propone di sostituire la locuzione *“correlati alla presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale”* con *“correlati alla presenza di cantieri da cui derivino ritardi di percorrenza superiori ad una data soglia temporale”*. **Autostrada del Brennero** propone di riformulare la previsione circoscrivendo il diritto al rimborso del pedaggio *“limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie”*. Lo stesso concessionario ritiene sia da eliminare la **Misura 8.1**; a tal riguardo riferisce che il proprio sistema tariffario non è definito secondo le delibere dell'Autorità.

L'**Avvocato Crucioli** osserva che il rimborso (il quale dovrebbe essere incentrato soprattutto sulla presenza di cantieri sulla rete) sia di essenziale importanza, non solo in quanto *“naturale conseguenza”* del rapporto contrattuale intercorrente tra utente e concessionario (si pensi, ad esempio, al sistema di obblighi di adempimento che caratterizza il rapporto tra le parti del contratto), ma anche in un'ottica di efficienza ed efficientamento del sistema autostradale.

Rileva, infatti, che fondando il rimborso, ad esempio, su un sistema di *downgrade* prestazionale della tratta: i) si solleciterebbe il concessionario a ottimizzare i cantieri e ridurre al minimo i rischi di congestioni/rallentamenti/ritardi, ecc., e ii) si consentirebbe all'utente a pagare solo il servizio realmente ricevuto (secondo un sistema di *pay per use* che, tra l'altro, appare conforme con la menzionata natura contrattuale del rapporto utente/concessionario). Rileva, inoltre, che tra le varie modalità di strutturazione del sistema di rimborso, si potrebbe anche prevedere che lo stesso si sostanzi, non in una dazione di denaro da parte del concessionario all'utente, ma nella maturazione in capo a quest'ultimo di un credito da poter utilizzare per pagare il pedaggio in un successivo viaggio autostradale effettuato dal medesimo. Ritiene, infatti, che questo sistema sarebbe realizzabile in quanto già oggi, i diversi concessionari agiscono secondo un sistema di *“camere di compensazione”* per gestire, sotto il profilo del pedaggio, i viaggi degli utenti che interessano contemporaneamente più tratte di competenza di diversi concessionari. Infine, suggerisce di valutare la possibilità che eventuali accordi tra concessionari e gestori di aree di sosta possano permettere anche l'utilizzo di questi crediti per l'acquisto di beni in autogrill o di carburante.

La **Regione Liguria** reputa necessario prevedere meccanismi proporzionali in base alla percentuale di inutilizzabilità dell'infrastruttura nel tempo, posto che l'utente non deve pagare per intero un servizio di cui può fruire solo in parte per fatto del concessionario; suggerisce, dunque, di valutare un sistema immediato di *“sconto”* al casello, ovvero la possibilità di accumulare credito sull'App da poter utilizzare per i successivi pagamenti. Precisa, inoltre, 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.

2.7.3 Valutazioni

In merito alle osservazioni di carattere generale di **AISCAT**, si ritiene di conservare, nella rubrica e nel testo della misura in commento, il concetto di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura, che è da considerarsi correlato alla percezione dell'utenza.

Fermo restando che la definizione di dettaglio dei meccanismi e casistiche di rimborso è stata demandata ad altra fase del procedimento, va ribadito, infatti, che il pedaggio corrisposto dall'utente si intende riferito ad un'infrastruttura fruibile (fatte salve situazioni imprevedibili e non prevenibili) e che pertanto il rimborso è dovuto in correlazione alla presenza di limitazioni all'utilizzo della stessa le quali, tipicamente, si verificano in presenza di cantieri.

Con riguardo alla richiesta di eliminazione della **Misura 8.1** da parte di **Autostrada del Brennero**, la stessa si ritiene non accoglibile per quanto già illustrato nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024 (cfr. par. 2.9.3).

In relazione alla Misura 8.3, circa la possibilità di sconto al casello suggerita dalla **Regione Liguria**, si rileva che tale possibilità dipende dal modo in cui verrà strutturato il funzionamento del meccanismo di rimborso e dalle relative modalità di erogazione che verranno previste. Nell'ambito dell'ulteriore fase di consultazione dedicata, potrà essere analizzata e valutata la maturazione di un credito sull'App.

2.8 Misura 9– Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNG, GNL e delle attività commerciali e ristorative

2.8.1 Contenuti del Documento

La **Misura 9** mira a garantire all'utente la possibilità di fruire di adeguati ed efficienti servizi di ricarica elettrica o di distribuzione di carburanti. La misura posta in consultazione con la delibera dell'Autorità n. 91/2024 non presenta modifiche rispetto alla versione posta precedentemente in consultazione con la delibera dell'Autorità n. 130/2023.

2.8.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 9

Con riguardo al **punto 1, Autostrada del Brennero** chiede di aggiungere la locuzione “a titolo oneroso”.

2.8.3 Valutazioni

Con riguardo alla richiesta pervenuta da Autostrade del Brennero, la stessa si ritiene non accoglibile per quanto già illustrato nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024 (cfr. par. 2.11.3).

2.9 Misura 10 – Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario

2.9.1 Contenuti del Documento

La **Misura 10** posta in consultazione individua, per una più completa tutela degli utenti, salvaguardando il principio di proporzionalità, un set minimo di garanzie relative all'accessibilità del meccanismo per il

trattamento dei reclami, in termini di canali e lingue di inoltre e di diritto a ricevere una risposta motivata entro un congruo termine, decorrente dalla data di presentazione del reclamo (**Misura 10.1**).

2.9.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 10

In linea generale **U.Di.Con.** manifesta condivisione con lo spirito della misura, in quanto rappresenta un sensibile upgrade nel settore; rileva, infatti, che la possibilità di avanzare reclamo è un fattore che spinge il consumatore ad informarsi e a far valere i propri diritti, contribuendo con ciò al progresso dell'intero sistema.

Con riferimento alla **Misura 10.1, lett. a)**, la **Regione Liguria** evidenzia la mancata specificazione dell'ulteriore lingua che deve poter essere utilizzata, oltre l'italiano, per la presentazione dei reclami. A tal proposito suggerisce di indicare la lingua inglese che risulterebbe essere, a livello statistico, la lingua maggiormente conosciuta e studiata. In alternativa riterrebbe utile che venissero forniti dei moduli multilingue da compilare. Osserva, inoltre, che non sono stabiliti termini per la proposizione del reclamo e che tali termini dovrebbero essere termini identici per tutti i concessionari.

Con riguardo alla **lett. b.2)**, **Codacons APS** propone di aggiungere, tra le modalità per la presentazione dei reclami la presentazione tramite una delle associazioni rappresentative dei consumatori utenti di cui all'art 137 del Codice del consumo. Osserva, infatti, che 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 all'uso di strumenti digitali.

In relazione alla **lett. c)**, **AISCAT** propone di precisare che: *“Nel caso in cui fossero necessari ulteriori adempimenti istruttori per l'accertamento della responsabilità, il termine potrà essere prorogato di ulteriori 30 gg”*. Al riguardo rileva che la previsione di una estensione dei tempi di risposta risulterebbe opportuna in quanto, data la notevole portata (diretta ed indiretta) risultante dalla definizione di *“reclamo”* di cui Misura 2, è prevedibile che vengano rese oggetto di reclamo anche doglianze necessitanti approfondimenti istruttori utili a chiarire l'eventuale responsabilità del concessionario nella causazione del disservizio lamentato; tali approfondimenti sarebbero, si osserva, difficilmente realizzabili in soli 30 giorni e sarebbero, d'altra parte, imprescindibili al fine di fornire una risposta motivata.

Codacons APS suggerisce di aggiungere alla **Misura 10.2, lett. a)**, relativa ai riferimenti identificativi dell'utente, la seguente precisazione: *“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”*. Fa notare, infatti, che 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.

Con riferimento alla **lett. b)**, della misura in parola, **AISCAT** non codivide la scelta di includere la possibilità di presentare reclamo anche in caso di viaggio programmato, in quanto in tale ipotesi sarebbe impossibile dimostrare di aver programmato un viaggio autostradale (diversamente da altre modalità di trasporto che prevedono la prenotazione) che poi si è reso necessario modificare in itinere per cause esterne alla

volontà dell'utente. Propone, quindi, di eliminare ogni riferimento alla programmazione. Aggiunge, inoltre, che la produzione di un attestato di viaggio (telepedaggio, RMPP, ricevuta, ecc.) dovrebbe essere considerata come requisito obbligatorio per la presentazione del reclamo a dimostrazione dell'avvenuto viaggio. In senso analogo, **Autostrada del Brennero** segnala che all'utenza stradale non sarebbe applicabile il concetto di viaggio programmato così come definibile per altre modalità di trasporto che prevedono la prenotazione del viaggio. L'utente, infatti, ha piena facoltà di stabilire se e quando intraprendere il viaggio senza alcun coinvolgimento da parte del gestore dell'infrastruttura. Osserva, inoltre, che i dati indicati sarebbero disponibili per la sola uscita in caso di utilizzo del telepedaggio o di richiesta della ricevuta. Suggerisce, pertanto, di riformulare facendo riferimento ai *“riferimenti identificativi del viaggio effettuato, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello”*.

Anche **Codacons APS** chiede di chiarire meglio il concetto di viaggio programmato al fine di evitare di ingenerare esagerate aspettative negli utenti, rilevando, d'altra parte, che i diritti degli utenti del settore autostradale in tema di viaggio programmato non dovrebbero essere difforni dai diritti degli utenti dei settori del trasporto ferroviario e aereo, pena una tutela asimmetrica del consumatore. Al fine di una maggiore certezza per l'utente, suggerisce, inoltre, di includere il requisito della ricevuta di pagamento del pedaggio e conseguentemente l'obbligo del concessionario di darne copia al consumatore dietro semplice richiesta.

In relazione alla **lett. c)**, **U.Di.Con.** chiede di eliminare la previsione che subordina l'obbligo dei gestori di esaminare il reclamo all'accertamento della sussistenza della descrizione della mancata corrispondenza tra servizio e normativa di settore. Al riguardo, osserva che, in primo luogo, si tratta di un requisito eccessivamente tecnico per l'utente medio, inoltre, la *“mancata corrispondenza”* configurerebbe una valutazione squisitamente di merito, cui si perviene all'esito della valutazione della fattispecie, essa, dunque, non può che essere valutata in sede di esame del reclamo, e non prima, al pari di un requisito di ammissibilità. Diversamente, evidenzia, vi sarebbe una eccessiva discrezionalità, in capo ai gestori, nell'esercizio della facoltà di non trattare i reclami che sono ritenuti privi del citato requisito.

Con riferimento alla **Misura 10.3**, la **Regione Liguria** ritiene che in caso di reclami privi di uno o più requisiti di cui alla Misura 10.2, occorre precisare che il termine per la presentazione viene prorogato, ovvero che si ha rimessione in termini, ovvero che non si determina alcuna decadenza.

Autostrada del Brennero propone di riformulare la **Misura 10.4, lett. a)** prevedendo che in caso di presentazione del reclamo a mezzo *e-mail* o tramite sito *web* o App unica, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto *“il primo giorno di lavoro utile dalla data di ricezione”*. Richiede, inoltre di riformulare la **lett. b)**, prevedendo che in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo di recapito fisico o casella postale, *“il reclamo si intende ricevuto il giorno della consegna al concessionario”*. Propone, inoltre, di espungere la **lett. c)**.

Con riguardo alla **Misura 10.5**, il medesimo concessionario propone di espungere la previsione secondo cui i concessionari rendono *“disponibili i risultati secondo quanto previsto dalla Misura 3.1, lettera u)”*, richiamando in proposito le osservazioni già formulate con riguardo a tale misura.

In proposito, **U.Di.Con.** sollecita il diretto coinvolgimento dell'Autorità e delle associazioni dei consumatori iscritte al CNCU nel processo di analisi dei reclami pervenuti, al fine di garantire una maggiore trasparenza del processo.

2.9.3 Valutazioni

Le proposte della **Regione Liguria** riferite alle lingue da utilizzare per la presentazione del reclamo non possono essere accolte per le motivazioni già esposte nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024.

Sul punto sollevato da **Codacons APS**, relativamente alla presentazione del reclamo tramite le associazioni rappresentative dei consumatori/utenti di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, si precisa che tale possibilità risulta sempre valida, qualora l'associazione sia stata delegata da almeno un utente. Sembra doversi distinguere, invece, il caso di istanze inviate dalle associazioni direttamente per esporre problematiche di carattere generale e non riferite a singoli episodi e/o a singoli utenti. Tali istanze dovrebbero essere trattate con diversa modalità, proprio in virtù del fatto che le associazioni in parola rappresentano interessi collettivi (e in questo caso non si ritiene applicabile l'indennizzo). Si ritiene inoltre che sia interesse dei concessionari mantenere canali di dialogo dedicati con le associazioni dei consumatori e fornirvi riscontro, in relazione alle prerogative alle stesse attribuite dal Codice del consumo.

In relazione all'integrazione richiesta da **AISCAT** circa la possibilità di prolungare il termine per la risposta ai reclami, nel caso in cui si rendano necessari accertamenti complessi, si evidenzia, da un lato, che al momento tutte le Carte dei servizi prevedono termini di risposta inferiori e, dall'altro, che il testo della Misura non necessita di ulteriori interventi. Infatti, in caso di necessità di accertamenti che si protraggono oltre i 30 giorni, risulta comunque possibile fornire una risposta motivata entro i termini stabiliti, illustrando all'utente quali sono i fatti che è stato possibile accertare fino al momento della risposta, gli accertamenti ancora da compiere, a chi sono stati demandati e quando verrà fornito l'esito definitivo degli stessi. Una risposta adeguatamente motivata in tal senso, così come i casi in cui occorre comunicare le misure per la risoluzione del disservizio, oltre a doversi considerare fornita nei termini, può ragionevolmente scongiurare l'utilizzo, da parte dell'utente, di strumenti di seconda istanza ed indurlo ad attendere l'esito finale degli accertamenti.

In merito alle osservazioni pervenute relative alla **Misura 10.2 lett. d)**, si ribadisce che il riferimento al viaggio programmato si ritiene utile per quei casi in cui il viaggio si è svolto con percorso diverso rispetto a quanto previsto, ad esempio per cause legate all'indisponibilità dell'infrastruttura.

In relazione a quanto osservato da **U.Di.Con.**, si evidenzia che la citata non conformità del servizio alla normativa, alle Carte dei servizi, ecc., si riferisce alla percezione dell'utente, il quale deve descrivere almeno per sommi capi perché ritiene di sollevare una lamentela. Peraltro, qualora all'esito del reclamo risultasse che il comportamento del concessionario è conforme alla normativa, ciò dovrebbe essere illustrato nella motivazione della risposta.

Si ritiene implicito, inoltre, che la non conformità possa anche riguardare le informazioni rese all'utenza ai sensi delle Misure di regolazione dell'Autorità oggi in esame (ad esempio, quelle di cui alle Misure 3 e

4). Si ritiene, ad ogni modo, di poter apportare al testo della misura in commento alcune precisazioni che tengano conto di quanto rappresentato.

Non si ritiene necessaria la precisazione richiesta da **Regione Liguria** relativamente ai reclami privi dei requisiti di cui alla Misura 10.2, in quanto è implicito che il termine per la risposta decorre nuovamente dalla presentazione del reclamo completo. La regolamentazione di prescrizioni e decadenze, inoltre, non può essere oggetto del provvedimento in esame, anche dal momento che le stesse sono correlate al diritto alla tutela giurisdizionale.

Le proposte di **Autostrada del Brennero** relative alla **Misura 10.4** non si ritengono accoglibili per le motivazioni già esposte nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024 (cfr. par. 2.12.3).

Infine, con riferimento alle osservazioni di **U.Di.Con.** sul tema dell'analisi annuale sui reclami pervenuti da parte dei concessionari, si osserva che la collaborazione con le associazioni dei consumatori rappresenta una buona prassi, che i concessionari autostradali dovrebbero auspicabilmente portare avanti indipendentemente da una previsione regolatoria. A fronte della pubblicazione della relazione, nulla vieta alle associazioni dei consumatori e/o all'Autorità di svolgere approfondimenti o formulare osservazioni.

2.10 Misura 11 – Requisiti di motivazione della risposta al reclamo

2.10.1 Contenuti del Documento

La **Misura 11** posta in consultazione individua le caratteristiche minime delle risposte che il concessionario è tenuto a fornire all'utente che ha presentato il reclamo al fine di garantire la massima trasparenza sul processo di valutazione dello stesso.

2.10.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 11

Con riferimento alla **Misura 11.1, lett. b)**, **Autostrada del Brennero** propone di introdurre la locuzione *“limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie”* e la locuzione *“ove opportuno”* alla **lett. c)**.

In relazione alla **lett. d)**, **AISCAT** suggerisce di sostituire la parola *“motivata”* alla parola *“soddisfacente”*, mentre **Autostrada del Brennero** ritiene che la previsione sia da eliminare in quanto la risposta ad un reclamo *“non può essere trattata come un provvedimento amministrativo”*.

Sul medesimo punto la **Regione Liguria** osserva, con riguardo alle modalità per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che tali procedimenti sono condizione di procedibilità del successivo giudizio e dovrebbero essere conclusi entro 30 giorni, sospendendo tra l'altro i termini prescrizionali, le Carte dei servizi dei concessionari dovrebbero, quindi, essere uniformate in coerenza. Segnala, inoltre, l'esigenza di uniformare i termini indicati dalle diverse Misure.

Infine, **Autostrada del Brennero** richiede di sostituire alla **Misura 11.2** la parola “*tempestivamente*” con “*nel più breve tempo possibile*”, mentre richiede di eliminare il **la Misura 11.3** in quanto le tempistiche per la risposta da parte dei gestori di servizi esulano dal controllo del concessionario.

2.10.3 Valutazioni

Con riferimento alle osservazioni dei concessionari sul concetto di risposta insoddisfacente, si ritiene di non poterle accogliere per i motivi già esposti nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024.

Per quanto riguarda la **Misura 11.1, lett. c)**, la previsione non può che intendersi nel senso che le misure adottate per la risoluzione del disservizio²² e le relative tempistiche dovranno essere indicate ove pertinente, ovverosia ove un disservizio si sia effettivamente verificato e non sia ancora stato risolto.

Sul tema sollevato da Regione Liguria in relazione ai rimedi che l’utente può attivare nei casi in cui non ritenga soddisfacente la risposta al reclamo ricevuta, si precisa che i procedimenti riconosciuti e validi ai fini del tentativo obbligatorio di conciliazione sono indicati dalla delibera dell’Autorità n. 21/2023 e sono svolti dagli Organismi iscritti nell’elenco di cui alla delibera dell’Autorità n. 60/2023 del 6 aprile 2023²³. Ad ogni modo si ritiene di semplificare la formulazione, in linea con contenuto minimo dei diritti per gli utenti dei servizi di trasporto aereo (cfr. allegato A delibera dell’Autorità n. 92/2024²⁴).

Su quanto osservato da Autostrada del Brennero circa le tempistiche di trasmissione dei reclami respinti per profili di competenza, si ritiene che, per le ragioni di tutela dell’utenza, già esposte nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024, la trasmissione debba avvenire tempestivamente.

Si rende, infine, opportuno uniformare a 30 giorni, nel testo della misura in commento, i termini indicati.

²² Considerata la peculiarità del settore, rispetto a quello aereo, pare plausibile che siano più frequenti i casi in cui il disservizio può essere ancora in corso.

²³ Istituzione e disciplina dell’elenco degli organismi ADR nei settori di competenza dell’Autorità di regolazione dei trasporti, in attuazione dell’articolo 141-decies del Codice del consumo.

²⁴ Recante “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto aereo possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami*”.

2.11 Misura 12 – Indennizzi

2.11.1 Contenuti del Documento

La **Misura 12** posta in consultazione prevede, quale diritto di natura risarcitoria, forfettizzato, il riconoscimento del diritto dell'utente che ha presentato reclamo a percepire un indennizzo specifico in caso di mancata o tardiva risposta

Rispetto all'allegato A alla delibera 130/2023 non sono state apportate modifiche.

2.11.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 12

A livello generale, Autostrada del Brennero ritiene che il concetto di indennizzo sia da eliminare, mentre la **Regione Liguria** esprime delle perplessità sulla **Misura 12.1, lett. a)**, in quanto ai fini del calcolo del ritardo per la corresponsione dell'indennizzo ammette termini inferiori a 30 giorni ove previsti nelle Carte dei Servizi, ma poi, ai fini del conteggio del ritardo tiene conto esclusivamente dell'avvenuto decorso del termine di 30 giorni.

2.11.3 Valutazioni

Per le osservazioni di **Autostrada del Brennero** si rimanda a quanto già esposto nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024.

Con riferimento alle osservazioni della Regione Liguria, si precisa che il provvedimento è volto alla definizione del contenuto minimo dei diritti (cfr. *"non inferiore a:"*); è pertanto facoltà dei concessionari definire e applicare, in accordo con il concedente, condizioni eventualmente più favorevoli per gli utenti, anche con riguardo alla soglia di ritardo che determina il diritto all'indennizzo.

La formulazione della misura viene, ad ogni modo, allineata rispetto alla più recente regolazione in tema di contenuto minimo dei diritti degli utenti in materia di trattamento dei reclami nel settore aereo (delibera n. 92/2024 del 26 giugno 2024).

2.12 Misura 13 – Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati

2.12.1 Contenuti del Documento

La **Misura 13** posta in consultazione prevede un obbligo di registrazione dei reclami ricevuti da parte dei concessionari autostradali al fine di assicurarne un efficiente trattamento. Nella misura posta in consultazione vengono introdotte ulteriori voci di classificazione, con riferimento ai motivi di reclamo e in particolare, le informazioni sui cantieri, la gestione delle turbative al traffico, la mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborsi o indennizzi; e i reclami fuori competenza.

2.12.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 13

Con riferimento alla classificazione di cui alla **Misura 13.1**, i concessionari ritengono che si dovrebbe far riferimento alla classificazione già condivisa a livello di comparto con il concedente.

In particolare, al fine di evitare duplicazioni nel sistema con l'inserimento di una ulteriore classificazione e conseguente aumento degli oneri gestionali, **AISCAT** propone una classificazione più omogenea con lo standard attualmente in uso. A tal proposito chiede di aggiungere alla **lett. c.2)** la dicitura “*malfunzionamenti nei sistemi di esazione*” e di eliminare le **lett. c.5), c.10 e c.11)**.

In merito alla **Misura 13.2**, la **Regione Liguria** richiede che i dati relativi ai reclami e le registrazioni siano conservati per tutta la durata dell'eventuale giudizio civile e nei tre gradi dello stesso, ritenendo la durata di 24 mesi non sufficiente.

2.12.3 Valutazioni

Con riguardo alle osservazioni pervenute sugli obblighi in tema di registrazione dei dati relativi ai reclami e relativa classificazione, si rimanda alla tavola di concordanza riportata nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024 (cfr. par. 2.15.3), dalla quale si evince che il sistema proposto non comporta duplicazioni.

Viene apportata, tuttavia, una minimale precisazione alla **lett. c.2)**.

Per quanto attiene alle tempistiche di conservazione dei dati relativi ai reclami, si osserva che la previsione in esame fa riferimento alla raccolta organizzata degli stessi secondo i dettami dell'Autorità, mentre non influisce sulle ordinarie regole (che rimangono tali) sulla protocollazione dei documenti applicabili in relazione alla natura dei concessionari, in relazione alle funzioni svolte, né sulle ordinarie disposizioni in tema di onere della prova.

2.13 Misura 14 – Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali

2.13.1 Contenuti del Documento

La **Misura 14** posta in consultazione contempla alcuni aspetti di dettaglio concernenti l'attività di raccolta dati svolta dall'Autorità, sia ai fini dello svolgimento di monitoraggi, che ai fini della pubblicazione dei dati, in ottica di trasparenza (**Misura 14.1**) e l'individuazione del termine decorso il quale le diverse misure debbono trovare applicazione (**Misura 14.2**).

Con riguardo alle **tempistiche di attuazione delle prescrizioni** si è ritenuto – tenuto conto delle proposte concernenti l'attuazione graduale delle Misure – di prevedere un adattamento progressivo, diversificando le tempistiche di applicazione in relazione alle diverse tipologie di obblighi imposti (cfr. tabella riportata nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 91/2024, par. 2.15.3) e alla relativa complessità di realizzazione, imponendo ai concessionari l'obbligo di mantenere, nel periodo transitorio,

un set informativo non inferiore, per contenuti e modalità, a quello attualmente disponibile (**Misura 14.3**), nonché la contabilizzazione separata dei costi (**Misura 14.4**).

2.13.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 14

A livello generale **U.Di.Con.** chiede che gli impegni e le tempistiche, in particolare quelli previsti dalla **Misura 14.2**, siano rispettati. Inoltre, con riguardo all'adozione dell'App, si chiede la possibilità, per le associazioni dei consumatori, di esaminare la stessa prima della messa in esercizio per garantirne l'efficacia verso i consumatori.

La **Regione Liguria** ritiene opportuno uniformare a 10 mesi il termine per l'adeguamento alle misure.

In generale, **AISCAT** ha manifestato apprezzamento per la scelta di prevedere un'implementazione progressiva e graduale delle misure in relazione al grado di complessità all'interno della rete interconnessa.

Nello specifico, con riferimento alla **Misura 14.2, lett. a)**, la citata associazione chiede di estendere da 10 a 12 mesi il termine per l'attuazione delle **Misure 3.1, lett. b.3)** (canali informativi per informazioni su circolazione e viabilità), **e)** (informazioni sui cantieri aperti e programmati), **j)** (ritardo medio), **u)** (informazioni sui reclami ricevuti e trattati), **3.2** (disponibilità *open data* delle informazioni sul pedaggio), **4.1, lett. a.4)** (importo del pedaggio), **4.4** (informazioni in caso di turbative), lett. **a), b), c), d), e)**, e **7.4** (indennizzi per difformità dei servizi PMR). Segnala, inoltre, la necessità che le tempistiche per l'adeguamento e l'attuazione delle **Misure 4.1** (informazioni sul percorso di interesse) lett. **a), a1), a2), a3), c), d1)**, nonché per l'adozione dell'applicazione mobile integrata (App unica) di cui alla **Misura 5.7, lett. c)**, siano estese a 12 mesi decorrenti dall'approvazione del relativo investimento da parte dei concedenti.

In senso parzialmente analogo, **Autostrada del Brennero** chiede che l'applicazione decorsi dieci mesi dall'approvazione da parte dell'Autorità sia riferita solo alle **Misure 3.1, lett. e), 3.2, 4.1, lett. a.4) e 4.4**. In relazione all'adozione dell'applicazione unica, evidenzia che le relative tempistiche sono connesse all'approvazione dei relativi investimenti e alle procedure per l'individuazione di un affidatario per la realizzazione del progetto, nonché al coordinamento di tutti i soggetti interessati.

AISCAT chiede, inoltre, di precisare, alla **Misura 14. 2, lett. b)**, che le informazioni di cui alle Misure 3.1, lett. p) e t) (modalità di affidamento sub-concessioni e meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi) saranno rese in corrispondenza degli affidamenti progressivamente effettuati secondo le previsioni di cui alle delibere dell'Autorità nn. 130/2022 e 1/2023. Le previsioni di cui a tali Misure, infatti, non risultano applicabili in tempi ad oggi definibili: si potrà dare la relativa informazione in corrispondenza degli affidamenti in applicazione delle delibere dell'Autorità (a partire dal 2025 per i servizi via via affidati).

AISCAT segnala, inoltre, che la **Misura 4.3** necessita di una revisione della procedura di segnalazione della disponibilità dei servizi e di sviluppi informatici per fornire aggiornamenti tempestivi ed automatici, nonché dell'approvazione dei relativi investimenti nei PEF dei concessionari. Rileva, pertanto, che i tempi di attuazione dovranno essere necessariamente più lunghi di quelli attualmente previsti dalla delibera,

stimandoli in 24 mesi. In ragione di tali circostanze, propone di disporre che la Misura 4.3 si applica decorsi 24 mesi dall'approvazione della stessa da parte dell'Autorità.

In relazione alla **Misura 14.3**, **AISCAT** chiede di specificare che le informazioni di tipo aggregato tra concessionari, relativamente all'intero tragitto, potranno essere fornite solo in occasione della implementazione della App unica di settore (cfr. Misura 5.7 lett. c)). Nelle more, ogni concessionario può rendere disponibili sui propri canali le informazioni relative alla tratta di competenza.

Con riferimento alla **Misura 14.4**, la **Regione Liguria** riscontra una mancanza di chiarezza sulla contabilizzazione dei costi di gestione e dei pagamenti dei rimborsi e degli indennizzi agli utenti nell'ambito dei sistemi tariffari di pedaggio, posto che, per espressa previsione della stessa questi non possono in alcun modo essere recuperati dai concessionari tramite il pedaggio.

Autostrada del Brennero, chiede di eliminare dalla misura appena citata il riferimento ai costi di gestione contenuto alla **lett. a)**, la parola “indennizzi” contenuta alla **lett. b)**, nonché la previsione a norma della quale gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alle Misure 7.4 e 12.1 non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali tramite il pedaggio e tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.

Con riguardo a tale ultima previsione, l'**Avvocato Crucioli** sottolinea l'importanza che nessun costo derivante dall'implementazione delle misure in corso di adozione possa essere in qualche modo recuperato (direttamente e/o indirettamente) dal concessionario, in quanto trattasi di “*contenuto minimo*” dei diritti degli utenti autostradali, quindi di quel nucleo essenziale ed ineliminabile di diritti che, proprio in quanto tali, sono già remunerati dall'utente con il pagamento del pedaggio.

2.13.3 Valutazioni

Con riguardo alle tempistiche di attuazione delle Misure, si ritiene di poter tenere conto delle osservazioni formulate, con particolare riguardo a:

- **Misura 4.1, lett. a)** (informazioni sul percorso di interesse dell'utente), **e d)** (cantieri presenti sul percorso prescelto dall'utente) e **4.3** (flusso informativo per la variazione delle condizioni di disponibilità dei servizi erogati nelle pertinenze) – termine fissato a 12 mesi anziché 10 mesi;
- disponibilità della **App unica** - termine fissato a 12 mesi anziché 10 mesi dall'approvazione delle Misure²⁵.

Si ritiene congrua tale disposizione, sia in termini di proporzionalità dell'intervento, che allo scopo di salvaguardare le rilevanti finalità di tutela degli utenti perseguite con il procedimento in esame.

In relazione alla complessità delle attività necessarie all'implementazione delle Misure sarà possibile, per l'Autorità, richiedere ai concessionari di fornire indicazioni circa lo stato di avanzamento delle stesse, anche al fine di monitorare l'insorgere di eventuali questioni attuative.

²⁵ O dalla relativa pubblicazione, se successiva.

Per completezza e maggior chiarezza, si riporta, qui di seguito, una tabella riepilogativa delle tempistiche di attuazione individuate per ciascuna previsione.

DETTAGLIO PREVISIONI	DATA DI APPLICAZIONE
<p>Oggetto e ambito di applicazione - Misura 1</p> <p>Definizioni - Misura 2</p> <p>Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio (Misura 3) Condizioni di utilizzo infrastruttura e servizi, Carte dei servizi, procedure di reclamo, canali informativi - Misura 3.1, lett. a) e b) Provvedimenti inibizione a determinate tipologie di traffico (Misura 3.1, lett. e) Protocolli e procedure operative per la gestione delle emergenze (Misura 3.1, lett. g) Indicatori di qualità identificati dal concedente (Misura 3.1, lett. h) Stazioni e piste di esazione (Misura 3.1, lett. j) ad eccezione piste non funzionanti nell'anno precedente Modalità di calcolo del pedaggio (Misura 3.1, lett. k) Tariffa unitaria (Misura 3.1, lett. l) Eventuali agevolazioni e abbonamenti e relative condizioni (Misura 3.1, lett. m) Modalità di esazione del pedaggio (Misura 3.1, lett. n) Modalità di affidamento per servizi erogati nelle pertinenze (Misura 3.1, lett. o) Punti di ricarica e punti di rifornimento (Misura 3.1, lett. p e q) Indicatori di qualità nei contratti di sub-concessione e meccanismi di monitoraggio e controllo prezzi (lett. r e s)</p> <p>Diritto all'informazione relativa al viaggio (Misura 4) Modalità per ottenere il rimborso del pedaggio eventualmente previsto (sistemi attualmente in essere, es. cashback, Misura 4.1, lett. e) Aree di servizio e parcheggio e servizi disponibili (Misura 4.1, lett. f) e 4.2, lett. b) Canali infomobilità, soccorso e assistenza (Misura 4.2, lett. a) e c) Modalità ammesse per pagamento pedaggio e canali per richiesta di rimborsi o indennizzi (Misura 4.2, lett. d) ed e) Informazioni dopo il viaggio (Misura 4.6)</p> <p>Modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari - Misura 5 (ad eccezione App unica e relazioni sulle attività di collaborazione)</p> <p>Procedure operative per l'assistenza (ad eccezione della relazione sugli eventi occorsi) - Misura 6</p> <p>Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta - Misura 7</p> <p>Applicazione del pedaggio secondo i sistemi tariffari dell'Autorità e programmazione dei cantieri – Misure 8.1 e 8.2</p> <p>Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carburanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative - Misura 9</p> <p>Diritti connessi al trattamento dei reclami - Misure 10-13</p> <p>Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali - Misura 14</p>	<p>Si applicano decorsi 6 mesi dall'approvazione delle Misure.</p>

<p>Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio (Misura 3)</p> <p>Criteri di gestione dei cantieri e relativo impatto (Misura 3.1, lett. c) Cantieri aperti e programmati (Misura 3.1, lett. d) Scostamento tempo di percorrenza (Misura 3.1, lett. i) Open data pedaggi (Misura 3.2)</p> <p>Diritto all'informazione relativa al viaggio (Misura 4)</p> <p>Numero di piste di esazione funzionanti alla stazione di esazione rilevante per il percorso prescelto (Misura 4.1, lett. b) Eventi che determinano uno scostamento del tempo di percorrenza e un importo del pedaggio maggiore (Misura 4.1, lett. c) Informazioni su turbativa in atto (Misura 4.4)</p>	<p>Si applicano decorsi 10 mesi dall'approvazione delle Misure.</p>
<p>Diritto all'informazione relativa al viaggio (Misura 4)</p> <p>Informazioni sul percorso d'interesse dell'utente: (Misura 4.1, lett. a) Cantieri sul percorso prescelto che possono determinare turbative al traffico (Misura 4.1, lett. d) Flusso per la comunicazione delle variazioni della disponibilità servizi pertinenze- (Misura 4.3)</p> <p>Disponibilità della Applicazione mobile integrata di cui alla Misura 5.7, lettera c)</p>	<p>Si applicano decorsi 12 mesi dall'approvazione delle Misure.</p>
<p>Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio (Misura 3)</p> <p>Tempistiche medie di ripristino del traffico calcolate sulla base del monitoraggio svolto l'anno precedente (Misura 3.1, lett. f) Numero di piste di esazione non funzionanti per oltre 24 ore nell'anno precedente (Misura 3.1, lett. j) Informazioni sui reclami per ciascun anno (Misura 3.1, lett. t)</p>	<p>Si applicano dal 1° febbraio 2026 (relativamente ai dati dell'anno 2025).</p>
<p>Prime relazioni di cui alla Misura 5.8 e alla Misura 6.3</p>	<p>Da comunicare all'Autorità entro il 31 marzo 2026</p>

Si ritiene, infine, di confermare l'attuale formulazione della **Misura 14.4**.

2.14 Conclusioni

Nei termini sopra esposti è definita l'istruttoria condotta dall'Ufficio Conciliazioni e contenuto minimo dei diritti degli utenti, con la collaborazione dell'Ufficio Affari legali e contenzioso.

Torino, 25 settembre 2024

Il Responsabile del Procedimento

dott.ssa Katia Gallo

(documento firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. 82/2005)