



Spettabile
Autorità di regolazione dei trasporti
via Nizza 230 – 10126 Torino
VIA PEC pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: “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. Misure afferenti al rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura.” - delibera N. 49/2025

Illustre Autorità,

Il CODACONS, con sede legale in ROMA CAP 00195 (RM) viale Giuseppe Mazzini n 73, tel. 06.3728667, fax. 06.3701709 e-mail ufficiolegale@codacons.org, C.F. 97102780588, ringrazia per l'opportunità offerta di presentare contributi in merito alla consultazione in oggetto indicata.

Si osserva quanto segue in merito alle Integrazioni alla Misura 2 dell'Allegato A alla delibera n. 132/2024.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/ delle motivazioni sottese alla proposta di modifica e integrazione
Integrazioni alla Misura 2	Alla Misura 2.1 sono aggiunte le seguenti definizioni: “ff “gg “hh “ii	Alla Misura 2.1 sono aggiunte le seguenti definizioni: “ff “gg “hh “ii “ll: ritardo di percorrenza: è il ritardo nei tempi di percorrenza (di tratte elementari, o di tutto il percorso sottoposto a pedaggio) subito dall'utente e causato da turbative al traffico di cui alla lettera “cc” in presenza di	I provvedimenti AGCM 30143 e 30628 individuano il consistente aumento dei tempi di percorrenza di tratte autostradali come misura del disagio causato da cantieri operati da due importanti concessionari autostradali e questo sono dedicate dedicano ampie parti delle istruttorie Pertanto, nel definire

CODACONS è associazione di consumatori iscritta nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art.137 del D.Lgs n. 206/05 (Codice del Consumo) con decreto del Ministero dell'Industria 15 maggio 2000 e, come tale, componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti e legittimata ad agire a tutela degli interessi collettivi in base alla speciale procedura ex artt. 139 e 140 dello stesso decreto.

E' altresì O.N.L.U.S. - Organizzazione non lucrativa di utilità sociale ex d.Lgs.460/97, Associazione di Volontariato riconosciuta - ex lege 266/91 ed Associazione di Protezione ambientale riconosciuta - l.349/86

		<p>cantieri di lavoro non emergenziali di cui alla lettera “c”. Il ritardo è calcolato come la differenza tra il tempo di percorrenza storico a flusso libero di cui alla lettera “ee” e il tempo di percorrenza effettivamente registrato. Al fine della definizione di tali elementi potranno essere utilizzati, in aggiunta a quelli dei concessionari e dei fornitori dei servizi di telepedaggio, i dati di soggetti indipendenti che misurano e rendono disponibili le velocità medie di percorrenza sia storiche che attuali</p>	<p>un metodo di rimborso dei pedaggi a favore degli utenti delle autostrade si deve opportunamente mettere al centro l’esperienza del consumatore e il tempo di percorrenza con eventuale ritardo rispetto ai tempi attesi</p>
<p>Misura 8-bis (meccanismo di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura)</p>	<p>Comma 1. L’utente ha diritto al rimborso, parziale o integrale, del pedaggio al verificarsi di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura, dovute all’installazione di cantieri, qualora il percorso autostradale effettuato comprenda almeno una tratta elementare interessata dalla presenza di uno o più cantieri non emergenziali, intesa, per i sistemi chiusi, come la tratta sui cui insistono i medesimi cantieri delimitata da due barriere di esazione e, per i sistemi semi-chiusi e aperti, la tratta su cui insistono i cantieri delimitata dal primo ingresso e dalla prima uscita disponibili, secondo quanto previsto dalla presente</p>	<p>Comma 1. L’utente ha diritto al rimborso, parziale o integrale, del pedaggio al verificarsi di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura, dovute all’installazione di cantieri che causino all’utenza un ritardo significativo nella percorrenza, qualora il percorso autostradale effettuato comprenda almeno una tratta elementare interessata dalla presenza di uno o più cantieri non emergenziali, intesa, per i sistemi chiusi, come la tratta sui cui insistono i medesimi cantieri delimitata da due barriere di esazione e, per i sistemi semi-chiusi e aperti, la tratta su cui insistono i cantieri delimitata dal primo ingresso e dalla prima uscita disponibili,</p>	<p>Si ritiene che la misura del ritardo sopportato dal cliente consumatore debba essere l’elemento principale della misura di ristoro e rimborso del pedaggio, atteso che l’utente utilizza l’autostrada a pedaggio aspettandosi tempi di percorrenza celeri e confort di viaggio.</p>

	misura	secondo quanto previsto dalla presente misura	
Misura 8-bis (meccanismo di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	Comma 2. Il rimborso di cui al punto 1 è dovuto nei casi in cui una o più tratte elementari incluse nel percorso effettuato dall'utente siano interessate dalla presenza, tra le ore 06:00 e le ore 22:00, di uno o più cantieri non emergenziali di lunghezza non inferiore a 0,5 km e di durata non inferiore a 4 ore, installati sulle corsie di marcia. Qualora il percorso effettivo dell'utente non sia rilevabile, il concessionario considera il percorso convenzionalmente rilevante ai fini del pagamento del pedaggio.	Comma 2. Il rimborso di cui al punto 1 è dovuto nei casi in cui una o più tratte elementari incluse nel percorso effettuato dall'utente siano interessate dalla presenza di uno o più cantieri non emergenziali e il ritardo di percorrenza sopportato dagli utenti sia superiore al 20% rispetto alla media storica delle velocità/tempi di percorrenza per le tratte elementari e/o per l'intero percorso. Qualora il percorso effettivo dell'utente non sia rilevabile, il concessionario considera il percorso convenzionalmente rilevante ai fini del pagamento del pedaggio.	Distinzioni orarie di durata e soprattutto di lunghezza dei cantieri sarebbero difficilmente apprezzabili e comprensibili dagli utenti. Il consumatore medio non può sapere se il cantiere che sta attraversando è più lungo di 500 metri o è stato installato da 4 ore. Il fatto che uno o più cantieri abbiano causato code, ritardi o incolonnamenti è invece ben noto all'utente ed è di norma la causa principale di insoddisfazione dello stesso. Inoltre non sembra utile fornire ai concessionari scappatoie in termini di dimensioni dei cantieri (che potrebbero artatamente decidere di aprire, chiudere e frazionare) senza alcun riferimento a ritardi e code che tali cantieri causano. Il sistema deve incentivare i concessionari a operare correttamente i propri cantieri e indennizzare gli utenti, in maniera adeguata e rilevante quando i cantieri causano disagi.
Misura 8-bis (meccanismo di	Comma 3, 4, (si omette di citare i commi le	Modificare le formule introducendo un	Non si entra nel dettaglio della

rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	formule e le tabelle per ragioni di spazio)	elemento di misura del tempo inteso come ritardo di percorrenza come nella definizione emendata "II". Modificare le tabelle appropriatamente basandole, anziché sulle lunghezze e sulle corsie occupate dai cantieri, sui ritardi di percorrenza come da definizione emendata "II". I rimborsi, che dovrebbero preferenzialmente essere erogati sulla base del percorso pedaggiato complessivo, dovrebbero essere progressivi e partire da un minimo del 10% per un ritardo di percorrenza superiore al 20% sino ad arrivare a un rimborso del 100% in caso di ritardi superiori a una certa soglia (200%)	costruzione o proposta specifica di nuove formule, ma per questioni di competenza tecnica si propone un principio razionale e trasparente.
Misura 8-bis (meccanismo di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	Comma 5. Il rimborso non è dovuto qualora: a) per i sistemi chiusi, l'orario di ingresso e l'orario di uscita dell'utente dalla rete autostradale risultino entrambi compresi tra le ore 22:01 e le ore 05:59; b) per i sistemi semi-chiusi e aperti, qualora il passaggio dell'utente dalla stazione di esazione rilevante ricada nella fascia oraria compresa tra le ore 22:01 e le ore 05:59.	Eliminare il comma	Indipendentemente dall'orario una coda o un ritardo causati da cantiere dovrebbero generare un rimborso per l'utente. Ciò che conta è l'effetto sui tempi di viaggio.
	Comma 6. L'utente ha comunque diritto al rimborso del 75% del pedaggio nel caso di eventi perturbativi alla regolare circolazione, che comportino	Comma 6. L'utente ha comunque diritto al rimborso del 75% del pedaggio nel caso di eventi perturbativi alla regolare circolazione, che comportino	Si introduce un rimborso del 100% a favore degli utenti imbottigliati in casi di particolare ritardo e inefficienza nel ripristino della

	<p>situazioni di traffico bloccato non risolte dal concessionario entro 3 ore dall'inizio dell'evento. Il rimborso si intende riferito al pedaggio relativo alla tratta o alle tratte elementari interessate dall'evento perturbativo di traffico bloccato</p>	<p>situazioni di traffico bloccato non risolte dal concessionario entro 3 ore dall'inizio dell'evento. Il rimborso si intende riferito al pedaggio relativo alla tratta o alle tratte elementari interessate dall'evento perturbativo di traffico bloccato.</p> <p>Il rimborso è elevato al 100% qualora il concessionario non risolva le situazioni di traffico bloccato decorse ulteriori 3 ore dalla riconsegna della piena gestione del tratto autostradale da parte degli istituzionali preposti (es: magistratura, Polizia Stradale, Vigili del Fuoco).</p>	<p>percorribilità dei tratti autostradali</p>
<p>Misura 8-ter (modalità di rimborso)</p>	<p>1. Ai fini di quanto previsto alla Misura 8-bis.1, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile, in maniera non discriminatoria, a tutte le categorie di utenti.</p> <p>2. Il rimborso di cui alla Misura 8-bis.2 è applicato direttamente all'atto della corresponsione del pedaggio dovuto, in riduzione dello stesso.</p> <p>3. Il rimborso di cui alla Misura 8-bis.6 è notificato agli utenti registrati tramite la App unica, ed erogato:</p> <p>a) in caso di utilizzo di sistemi di telepedaggio,</p>		<p>Si condivide la previsione di un sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio accessibile a tutte le categorie di utenti. Allo stesso modo si esprime apprezzamento per le modalità di rimborso: immediato, tramite credito elettronico o, su richiesta dell'utente, a mezzo bonifico o carta di credito.</p> <p>Si suggerisce, in termini generali, di ripercorrere l'esperienza regolamentare e gestionale delle app/ siti internet degli operatori ferroviari per il rimborso automatico agli utenti registrati.</p>

	<p>tramite il gestore del servizio di pedaggio, al quale il concessionario trasmette gli opportuni flussi informativi;</p> <p>b) in caso di utilizzo di altri sistemi di pagamento, tramite credito elettronico o, su richiesta dell'utente, a mezzo bonifico o carta di credito.</p> <p>4. Per gli utenti non registrati, il concessionario garantisce più canali per l'invio della richiesta di rimborso, tra i quali almeno una specifica sezione del sito web, nonché un numero telefonico o punti fisici di assistenza. In presenza delle condizioni per il rimborso, il pagamento della somma dovuta è effettuato entro 30 giorni dalla richiesta.</p> <p>5. Il concessionario è tenuto a fornire, su richiesta, all'utente che abbia percorso una o più tratte elementari interessate dalla presenza di cantieri di cui alla Misura 8-bis.2, gli elementi informativi necessari a verificare i presupposti del diritto al rimborso e la correttezza del relativo calcolo. Per le finalità di cui al periodo precedente, il concessionario è tenuto ad archiviare i dati in un sistema informatico sicuro (BDMS) che permetta di mantenere l'integrità</p>		<p>Infine, in merito al punto 2 sarà essenziale verificare che nel caso di calcolo del rimborso direttamente all'atto del pagamento in contanti o mediante carta presso il casello non si creino allungamenti dei tempi di riscossione e di conseguenza del flusso dei veicoli.</p>
--	--	--	---

	<p>delle informazioni, conservandoli per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi a partire dalla data di fine cantiere o, in caso di reclamo, dalla data di presentazione del reclamo. I dati archiviati dovranno essere messi a disposizione, su richiesta, dell'Autorità.</p>		
--	---	--	--

Tali considerazioni presuppongono la condivisione generale dei principii affermati dall'Autorità, segnatamente il diritto dell'utente a esigere un rimborso nei confronti dei concessionari autostradali per i disagi causati da cantieri di lavoro. Tali disagi possono e devono essere misurati sulla base del tempo che gli utenti perdono a causa di code generate da detti cantieri.

Il Codacons, tutto quanto sopra esposto e richiamato, nel ringraziare l'Autorità per l'opportunità offerta, rimane a disposizione per eventuali approfondimenti e chiarimenti in merito e porge distinti saluti.

Avv. Gianluca Di Ascenzo
Presidente CODACONS