

Roma, 9 maggio 2025

PROT. 4.3.3/2025/MF

Alla c.a. ART- Autorità di Regolazione dei Trasporti

pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Osservazioni alla Consultazione 49/2025 – Delibera 132/2024 – Misura 8 e seguenti

Spettabile Autorità,

la scrivente Federconsumatori - APS, in qualità di associazione rappresentativa dei diritti e degli interessi degli utenti e dei consumatori, trasmette di seguito le proprie osservazioni alla Consultazione 49/2025, relative alle modifiche alla Misura 8 e successive dell'Allegato A alla Delibera 132/2024 concernente il diritto all'informazione relativa al viaggio e il diritto al rimborso in caso di disservizi autostradali.

Le osservazioni proposte nascono dall'ascolto quotidiano delle istanze dei cittadini e sono orientate al rafforzamento dei meccanismi di trasparenza, informazione e tutela dell'utenza, con particolare attenzione alle situazioni di disagio derivanti dalla presenza di cantieri e da eventi perturbativi della regolare circolazione.

Nello specifico, si evidenziano alcune criticità nei criteri di calcolo del rimborso attualmente previsti, nella limitazione temporale dei diritti degli utenti, e nella carenza di misure idonee a garantire la piena conoscibilità ed esigibilità del diritto al rimborso da parte dell'utenza non registrata. Si richiede inoltre un maggiore coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori nella fase di monitoraggio, anche attraverso un obbligo esplicito di comunicazione degli importi erogati a titolo di indennizzo.

Ringraziando per l'attenzione riservata, si resta a disposizione per ogni eventuale approfondimento e si porgono

Cordiali saluti

Punto dell'articolo/Annesso/Questito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Modifiche alla Misura 8 dell'allegato A alla delibera 132/2024 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) – Misura 8-bis	3. Il rimborso R è calcolato come sommatoria dei rimborsi maturati per ciascuna delle tratte elementari incluse nel percorso effettuato dall'utente dove sono presenti i cantieri di cui al punto 2, secondo la seguente formula: $R = \sum rTE_{m,dir} M \ m=1 \dots$	<p>Il rimborso $rTE_{m,dir}$ per tratta elementare m e direzione di marcia dir si ricava con la seguente formula: $rTE_{m,dir} = [\sum (\sum ICan,i * LCan,i S i) * \Delta Can N n] * tariffaTE$</p> <p>Alla quale si propone di aggiungere ulteriore coefficiente per il calcolo del rimborso e relativo al ritardo nella percorrenza della tratta interessata. In merito poi al coefficiente $LCan,i$ $=$ lunghezza calcolata tra la segnalazione stradale di inizio del cantiere e la segnalazione stradale di fine del cantiere</p>	<p>Si ritiene infatti che il rimborso debba essere riconosciuto non in reazione alla sola presenza dei cantieri, che in alcuni rari tratti non causano grossi rallentamenti, ma soprattutto in relazione al disagio che questi provocano, rallentando il flusso, talvolta per ore.</p> <p>In merito al coefficiente $LCan,i$ si ritiene che questo debba essere relativo alla lunghezza calcolata tra la segnalazione di inizio e di fine cantiere perché sappiamo che molti automobilisti, diligentemente, iniziano a dirigersi verso la corsia di deviazione (laddove non si tratti di corsia di altro senso di marcia) alla vista della cartellonistica, talvolta quindi anticipando il rallentamento del traffico. A tal proposito ci permettiamo di chiedere una puntuale apposita indicazione sulla segnaletica e cartellonistica luminosa e non in uso anche in relazione alla lunghezza del cantiere</p>
	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	5. Il rimborso è dovuto a prescindere dall'orario di ingresso dell'utente nella rete autostradale	<p>Si ritiene che l'apposizione di un termine temporale di esclusione dal diritto al rimborso possa causare il congestionamento ulteriore delle autostrade, posto che i mezzi pesanti, molti dei quali viaggiano durante le ore notturne, saranno incentivati a viaggiare nelle ore diurne al fine di</p>

	<p>esazione rilevante ricada nella fascia oraria compresa tra le ore 22:01 e le ore 05:59.</p>		<p>vedersi scontato il pedaggio che per tali utenti hanno importi rilevanti; inoltre anche per l'utente "consumer" imporre l'esclusione al rimborso qualora nei sistemi semi-chiusi e aperti oltrepassi la stazione di esenzione oltre un determinato orario risulta penalizzante, soprattutto se si considera che l'uscita a tarda sera potrebbe essere conseguenza di cantieri precedentemente attraversati.</p>
	<p>6. L'utente ha comunque diritto al rimborso del 75% del pedaggio nel caso di eventi perturbativi alla regolare circolazione, che comportino 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>6 L'utente ha comunque diritto al rimborso del 75% del pedaggio nel caso di eventi perturbativi alla regolare circolazione, che comportino situazioni di traffico bloccato non risolte dal concessionario entro 2 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>Si ritiene che un ingorgo di 2 ore sia sufficiente per il rimborso del 75%, mentre al blocco del traffico per 3 ore sia automatico il rimborso del 100% del pedaggio relativo alla tratta o alle tratte elementari interessate dall'evento perturbativo di traffico bloccato</p>
<p>Modifiche alla Misura 8 dell'allegato A alla delibera 132/2024 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) – Misura 8-ter</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</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. Il concessionario inoltre darà piena visibilità del diritto al rimborso attraverso messaggi pubblicati sulla</p>	<p>Si ritiene che dell'introduzione di tale misura si debba dare ampia visibilità al fine di rendere il diritto al rimborso esigibile anche a chi non ha dimestichezza con la tecnologia e/o utilizza ancora il pagamento in contanti</p>

	effettuato entro 30 giorni dalla richiesta.	cartellonistica elettronica lungo il tratto autostradale e con cartelli affissi presso i caselli. In presenza delle condizioni per il rimborso, il pagamento della somma dovuta è effettuato entro 30 giorni dalla richiesta.	
	<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 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>	<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 entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della richiesta al fine di non pregiudicare il reperimento degli elementi necessari da parte dell'utente.</p> <p>Qualora non adempia entro il termine previsto il concessionario riconoscerà all'utente un indennizzo pari al rimborso del pedaggio spettantigli per le limitazioni causate dalla presenza di cantieri. Il concessionario è obbligato ad informare le Associazioni dei Consumatori</p>	<p>Si ritiene che per mettere nelle condizioni l'utente di poter esibire gli elementi/documentazione utile per ottenere il rimborso, non debbano passare troppi giorni dall'effettuazione del viaggio/richiesta al fine di non arrecare pregiudizio all'utente che nel lungo termine potrebbe aver smarrito/distrutto quanto utile a supporto di quanto lamentato.</p> <p>Si ritiene inoltre che l'inerzia del concessionario nel fornire riscontro entro il termine suggerito possa quindi rendere inesigibile il rimborso e pertanto l'introduzione di una sorta di "penale" possa essere utile a limitare l'eventualità di un mancato riscontro.</p> <p>Si ritiene altresì necessario proporre un obbligo di informazione delle associazioni dei consumatori del ricorrere dei presupposti che danno diritto alla richiesta degli indennizzi previsti dall'intervento regolatorio in esame. Si sottolinea difatti che la concreta conoscenza del verificarsi delle circostanze oggettive che danno diritto all'indennizzo è di fatto appannaggio del solo concessionario (che può materialmente</p>

		<p>regionali della tratta interessata del verificarsi di episodi che danno diritto agli indennizzi previsti dalla Misura 8 bis.</p> <p>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 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>	<p>conoscere i dati del traffico o la lunghezza di un cantiere che di certo non può essere misurato o calcolato dall'utente). Per equilibrare tale squilibrio informativo si ritiene necessario introdurre almeno uno specifico obbligo di informazione alle associazioni dei consumatori competenti per territorio del ricorrere delle circostanze che legittimano una richiesta di indennizzo al concessionario, anche per favorire una maggiore diffusione dell'informazione ed un maggiore controllo sul concessionario in ordine all'effettivo rispetto delle misure emanate. Si sottolinea che l'articolo 2 comma 461 della legge n. 244 del 2007 attribuisce alle AACC il compito di partecipare alla verifica degli obblighi assunti nei contratti di servizio, sicché l'obbligo di informazione che qui si propone sarebbe strumentale ad avere le informazioni necessarie all'esercizio di tali compiti di monitoraggio degli obblighi di servizio previsto dal legislatore in favore delle AACC ed aumenterebbe il livello di trasparenza del concessionario nel controllo e verifica dell'adempimento degli obblighi di servizio a lui imposti.</p>
Integrazioni alla Misura 14 dell'allegato A alla delibera 132/2024 (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	<p>- «Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla Misura 8-bis, non possono essere recuperati dai concessionari autostradali tramite il pedaggio, fatte salve, per quanto attiene</p>	<p>Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla Misura 8-bis, non possono essere recuperati dai concessionari</p>	<p>Si chiede di anche in questo caso di aggiungere uno specifico obbligo di rendicontazione alle AACC in ottemperanza alle previsioni di cui all'articolo 2 comma 461 della legge n. 244 del</p>

	<p>alle fattispecie di cui alla Misura 8-bis.2, le valutazioni del concedente in applicazione dell'articolo 192 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici). Tali importi sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.»</p>	<p>autostradali tramite il pedaggio, fatte salve, per quanto attiene alle fattispecie di cui alla Misura 8-bis.2, le valutazioni del concedente in applicazione dell'articolo 192 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici). Tali importi sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale. Tali importi sono altresì comunicati alle Associazioni dei Consumatori in sede di monitoraggio annuale del servizio ai sensi dell'articolo 2 comma 461 della legge n. 244 del 2007</p>	<p>2007 che obbligano al coinvolgimento almeno annuale delle AACC in sede di monitoraggio del servizio ed adeguamento dello stesso alla quantità e qualità resa all'utenza. Risulta necessario prevedere quindi uno specifico obbligo di informazione relativamente al totale degli indennizzi erogati, di modo da verificare l'andamento del servizio ed anche il corretto aggiornamento tariffario dello stesso alla qualità effettivamente resa.</p>
--	---	--	---