

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
--------	--	--	--

Misura 4	<p>Quesito dell'Autorità "Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte, in merito alle nuove definizioni e alle modifiche alla Misura 4.6 dell'Allegato A alla delibera n. 132/2024"</p>		<p>In relazione a tale quesito, si concorda con l'introduzione di specifiche definizioni, che vadano ad arricchire alcuni importanti concetti.</p> <p>Difatti, l'indicazione del rimborso applicato rappresenta un significativo progresso in termini di trasparenza verso l'utente.</p> <p>Tuttavia, occorre evitare che l'utente percepisca che l'unico motivo di rimborsabilità è connesso alla problematica cantieri.</p> <p>Così facendo, altri profili indennitari o risarcitori verrebbero a trovarsi in secondo piano, per quanto idonei a generare disagi concreti (es. si pensi alla incapacità di prevenire gli ingorghi).</p>
----------	--	--	---

Misura 8-bis	<p>Quesito dell'Autorità "Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte circa la Misura 8-bis"</p> <p>***</p> <p>Quesito dell'Autorità "Si richiedono, in particolare, osservazioni su (i) fasce orarie notturne/diurne; (ii) lunghezza e durata dei cantieri rilevanti; (iii) valore delle variabili individuati; (iv) eventuali altre variabili da tenere in considerazione, anche correlate a specifiche tipologie di cantiere"</p> <p>***</p>		<p>In relazione alla misura 8-bis, si ritiene opportuno ed agile trattare i vari quesiti in maniera unitaria.</p> <p>Tale misura rappresenta un grande passo nella tutela dei diritti dell'utenza autostradale.</p> <p>Tuttavia l'efficacia della norma è in parte connessa alla concretezza dei meccanismi applicativi, alla trasparenza dei criteri, ed alla capacità dell'utente di comprendere i suoi diritti, poiché presupposto necessario per rivendicarli.</p> <p>Sotto questo profilo si rilevano delle criticità.</p> <p>Il meccanismo proposto per il calcolo del rimborso risulta eccessivamente tecnico e complesso per l'utenza ordinaria. Il calcolo di cui sopra, infatti, appare subordinato a variabili tecniche non sempre accessibili al cittadino.</p> <p>Questo rende l'indennizzo "oscuro" ai più, i quali con ogni probabilità rinunceranno a verificare la proporzionalità dello stesso con il disagio realmente subito.</p>
-----------------	--	--	---

	<p>Quesito dell’Autorità “Si richiede di illustrare dettagliatamente le eventuali problematiche di carattere tecnico nell’applicazione della Misura, fornendo a tal fine ogni dato e informazione utile.</p>	<p>A sua volta, questo “allontanerà” la regolazione dalle necessità dell’utente, con grave perdita di efficacia della norma.</p> <p>Si ritiene dunque preferibile l’utilizzo di forfait e soglie standard (specie sull’individuazione di una soglia minima da indennizzare in ogni caso, per evitare la corresponsione di somme irrisorie).</p> <p>Altro punto molto critico del complesso meccanismo di calcolo sta nella necessità di individuare dei “criteri minimi di rilevanza” dei cantieri (la misura 8-bis prevede che il diritto al rimborso si configuri solo in presenza di cantieri singolarmente superiori a 0,5 km e 4 ore di durata).</p> <p>Si tratta di una scelta che necessariamente conduce a criticità e distorsioni.</p> <p>In primo luogo, non è possibile escludere che in una data tratta possano esserci cantieri che, pur ponendosi al di sotto della soglia di rilevanza suddetta, arrivino comunque a peggiorare sensibilmente il traffico per gli utenti (si pensi al susseguirsi di piccoli cantieri).</p> <p>Non si comprende per quale motivo tali utenti dovrebbero rimanere senza tutela.</p> <p>Inoltre, l’individuazione dei criteri minimi di rilevanza potrebbe rivelarsi controproducente per la qualità del servizio: il manutentore potrebbe basare le sue scelte non su canoni di efficienza, bensì in maniera tale da rimanere al di sotto dei criteri di rilevanza, onde minimizzare l’impatto della regolazione.</p> <p>Ciò finirebbe -paradossalmente- per danneggiare gli utenti delle tratte.</p> <p>Si impone a questo punto la ricerca di criteri ulteriori, che consentano di correggere le criticità suddette, affinché si giunga in particolare a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maggiore proporzionalità di ristori, specie in relazione a coloro che vengono colpiti da disservizi gravi e tangibili; - maggiore responsabilizzazione del manutentore in termini di efficienza e celerità degli interventi.
--	---	---

			<p>Ad avviso di chi scrive, può ottenersi quanto sopra calcolando il ritardo subito dal singolo utente rispetto alla percorrenza della tratta in condizioni ottimali; una volta ottenuto tale dato, a ritardo maggiore dovrà corrispondere un indennizzo parimenti maggiore.</p> <p>Tale criterio, infatti, è in grado di indennizzare in maniera proporzionale l'utente rispetto al disagio verificatosi, differenziando ritardi di ore da quelli di pochi secondi.</p> <p>Inoltre, spingerebbe il manutentore ad impostare gli interventi in maniera tale da non arrecare disagi all'utenza, a prescindere dalle caratteristiche di lunghezza o durata del cantiere.</p> <p>In alternativa, si propone che venga integrato un meccanismo correttivo, che riconosca il rimborso anche nei casi di presenza di cantieri che, pur essendo "sotto soglia", compromettano la qualità del viaggio.</p>
--	--	--	--

Misura 8-ter	<p>Quesito dell'Autorità "Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte circa la Misura 8-ter"</p> <p>***</p> <p>Quesito dell'Autorità "Si richiede di illustrare dettagliatamente le eventuali problematiche di carattere tecnico nell'applicazione della Misura, fornendo a tal fine ogni evidenza ed informazione utile"</p>		<p>In relazione a tale quesito si riscontrano delle criticità, esplicate di seguito.</p> <p>Il sistema presuppone che il gestore predisponga un sistema di autovalutazione estremamente accurato, finalizzato alla decurtazione del proprio pedaggio.</p> <p>Tale sistema comporta intrinsecamente necessità di vigilanza e di risorse.</p> <p>Ciò rilevato, appare più efficiente optare per misure che siano anche direttamente verificabili dagli utenti (naturalmente ferme le prerogative dell'Autorità).</p> <p>Trattasi di un motivo ulteriore che spinge la Scrivente a propendere per un sistema semplificato di rimborso, che preveda fasce forfettarie, soglie standard e maggiore proporzionalità rispetto al disagio subito nel concreto (v. quesito precedente).</p> <p>In questo senso, appare imprescindibile l'attivazione di un portale o di una app accessibile all'utenza, che consenta di verificare</p>
--------------	--	--	---

			<p>e gestire il diritto al rimborso da parte del singolo utente.</p> <p>In ogni caso, ciò dovrebbe affiancarsi ad un canale di assistenza fisica e/o telefonica gratuita, specie per le categorie di utenti deboli o non digitalizzate.</p>
Misura 14	<p>Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle previsioni integrative alla misura 14”</p>		<p>In relazione a tale quesito, si condivide il principio secondo cui i rimborsi non siano recuperati tramite pedaggio.</p> <p>Quanto alle tempistiche, si auspica la possibilità di anticipare il termine per l’adozione delle misure al 31 dicembre 2025, per una maggiore tutela degli utenti.</p>