

Roma, 16 aprile 2025

Spett.le
Autorità di regolazione dei trasporti
Via pec pec@pec.autorita-trasporti.it;

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Oggetto: "Consultazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali. Misure afferenti al rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura" – Unione Nazionale Consumatori

L'Unione Nazionale Consumatori, la prima associazione di difesa dei consumatori in Italia, iscritta nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale di cui all'art. 137 del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/2005), nell'apprezzare la possibilità di fornire un contributo su questa importante materia, presenta le proprie osservazioni sulla consultazione pubblica di cui all'oggetto, osservazioni che non contengono parti da sottrarre all'accesso e che, quindi, sono in versione pubblica, pubblicabile integralmente.

PREMESSA

Apprezziamo l'idea di prevedere un rimborso automatico da erogare al momento del pagamento del pedaggio, senza necessità di presentare richieste di rimborso che, trattandosi di importi spesso irrisori, non sarebbero poi nella gran parte dei casi avanzate. Rimborsi irrilevanti per il singolo utente, ma che, nel loro complesso, durante i periodi di grande esodo, potrebbero avere, specie se saranno rafforzati, un effetto di deterrenza nei confronti del concessionario, inducendolo a programmare i cantieri diversamente, tenendo maggiormente in considerazione le esigenze degli automobilisti.

Tuttavia, questa scelta condivisibile, sempre che sia tecnicamente attuabile e non determini code al casello, può produrre degli effetti paradossali e distorti. Ad esempio, un cantiere nelle ore di punta durante i grandi esodi di agosto, per il solo fatto che dura 3 ore e 59 minuti, anche se producesse 20 km di coda e ore di auto ferme o costrette a viaggiare a passo d'uomo, non produrrebbe alcun rimborso. Inutile dire che sono questi i casi che più suscitano l'indignazione generale e che maggiormente raccogliamo ai nostri sportelli. Nessun distinguo, poi, e quindi nessuna aggravante, in caso di colpe del gestore.

Bene, quindi, che il pedaggio sia adeguato in modo automatico a seconda dei cantieri, ma la previsione è da noi ritenuta insufficiente.

Considerato che l'articolo 37, comma 2, lettera e, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni dalla legge 22

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Prot.n. 0038188/2025 del 16/04/2025 15:59:47 Pagine totali: (8)

dicembre 2011, n. 214, prevede che l'Autorità deve provvedere 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*", dando quindi ampi margini discrezionali ad Art per intervenire a tutela dell'utenza, fino addirittura al risarcimento del danno, chiediamo che Art preveda una doppia forma di tutela: rimborso automatico come da Voi previsto in caso di cantiere + indennizzo in caso di disservizi particolari, ad esempio in caso di code e rallentamenti anomali, da erogare dietro richiesta di indennizzo da parte dell'utente. Insomma, un doppio binario.

Tutte le Authority, da Arera ad Agcom, fissano indennizzi in caso di mancato rispetto di standard previsti e fissati direttamente dalle Authority stesse, indennizzi che non sono commisurati al costo della bolletta o in percentuale del servizio reso, ma fissati in modo forfettario, come una forma di risarcimento minimo.

Ovviamente, non si pretende che venga risarcito l'intero danno non patrimoniale patito per essere rimasti in coda per ore, pur essendo in teoria possibile stando alla genericità dell'espressione "*natura risarcitoria*" prevista nel testo di legge, ma si chiede che, per i casi più eclatanti, vi sia, oltre a un rimborso integrale del pedaggio, almeno un indennizzo, ossia un importo ben superiore all'importo del pedaggio, ad esempio in caso di code che superano un certo numero di chilometri o se vi sono rallentamenti che producono ritardi oltre un certo numero di minuti, prendendo a riferimento ad esempio la velocità media storica pari a 100 Km/h per i veicoli leggeri e 70 km/h per i veicoli pesanti prevista da Autostrade per l'Italia S.p.A. - ASPI per rispondere alle contestazioni dell'Antitrust (IP346). Certo se il cashback del pedaggio, che ha il grande limite di rimborsare solo a fronte di una richiesta del consumatore (salvo si paghi con dispositivi di telepedaggio o previa registrazione della targa), potesse tecnicamente essere reso automatico per tutti, basandosi sulla rilevazione delle targhe, senza necessità di presentare domande, allora potrebbe anche diventare un'alternativa al rimborso basato sul cantiere e non invece un rimborso aggiuntivo a quello previsto in delibera, come stiamo ora proponendo.

A nostro parere, chi viaggia in autostrada paga il pedaggio per poter andare velocemente e non certo per restare in coda per ore. Se l'automobilista resta imbottigliato, ha diritto non solo alla restituzione dell'intero importo pagato, ma, nei casi più gravi, laddove vi è stato un notevole disservizio e un forte disagio in termini di code, di rallentamenti e quindi di tempi di percorrenza molto più elevati del normale, anche a un indennizzo supplementare. Indennizzo che, laddove vi siano responsabilità del gestore, ad esempio nel caso il consumatore non venga colpevolmente informato dei rallentamenti prima dell'ingresso in autostrada, dovrebbe avere un valore fortemente dissuasivo, sanzionatorio.

Venendo ai rimborsi automatici da Voi previsti in caso di cantieri, riteniamo che il caso di rimborso del 100% del pedaggio pagato dall'utente, laddove non affiancato da un ulteriore indennizzo come da noi proposto, non debba essere un caso difficilmente riscontrabile, una eventualità teoricamente possibile ma in casi più unici che rari. A nostro avviso, nel caso di cantieri nei giorni di bollino rosso e nero dovrebbe essere previsto un rimborso del 100% del pedaggio pagato, senza se e senza ma, in particolare

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di
consumatori in Italia. Diffusa
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del
Consumo e componente del
CNCU - Consiglio Nazionale
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione
sociale presso il Ministero del
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

facebook.com/UNConsumatori
twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

senza l'esenzione relativa alla lunghezza del cantiere non inferiore a 0,5 km (atteso che nei giorni di esodo anche 1 solo metro di cantiere in una sola corsia, costringendo gli automobilisti a incolonnarsi per cambiare corsia, può produrre code di chilometri e di ore) e senza il limite di durata di 4 ore.

Peraltro, chiediamo di sopprimere sia il limite di 0,5 km sia quello di 4 ore, indipendentemente dal giorno e dal colore del bollino.

Le code si formano prima dell'inizio del cantiere, per gli incolonnamenti, anche se la lunghezza del cantiere è di pochissimi metri e poi, una volta incolonnate, le auto riprendono a circolare, pur se a velocità ridotta.

Anche il limite di 4 ore appare incongruo. Non si capisce, infatti, perché sia discriminato l'utente che subisce un cantiere di 3 ore e 59 minuti rispetto a chi che ne subisce uno di 4 ore e 1 minuto, atteso che il disservizio, il ritardo, il rallentamento per chi passa in quel tratto autostradale mentre c'è quel cantiere, è identico. E' solo un'area di esonero consentita ai gestori, laddove invece deve essere regola normale quella che, se non si può viaggiare alla velocità attesa e consona, ci sia una proporzionata riduzione del pedaggio.

Si evidenzia, inoltre, come queste due deroghe possono consentire di eludere la delibera e di non corrispondere alcun rimborso o spezzettando un cantiere in frazioni sotto i 500 metri o, in caso di lavori che lo consentono, suddividendo la loro durata in più periodi sotto le 4 ore, aumentando in tal modo inefficienze, costi e durata complessiva del cantiere, per via delle ripetute aperture e chiusure.

Gli unici limiti condivisibili sono quelli tra le ore 06:00 e le ore 22:00, non perché non sia giusto rimborsare chi è costretto a viaggiare lentamente di notte, ma solo per incentivare i cantieri notturni e ridurre così i disservizi alla gran parte dei viaggiatori, che percorrono le strade di giorno. Evidenziamo, tuttavia, il rischio di un comportamento opportunistico da parte dei camionisti che viaggiano tipicamente di notte: potrebbero decidere di viaggiare di giorno invece che di notte per poter usufruire dello sconto sul pedaggio. In tal caso, la maggiore presenza di Tir e veicoli pesanti nelle ore diurne avrebbe ripercussioni negative sulla circolazione. Sarà necessario, quindi, monitorare l'evolversi della situazione e, nel caso, modificare la delibera se tale ipotesi dovesse concretizzarsi.

Logica e inevitabile anche l'eccezione del cantiere emergenziale, vista la finalità di riconoscere il rimborso in automatico (logica eccezione per il rimborso previsto in delibera, ma non per l'indennizzo aggiuntivo da noi proposto).

Quanto al rimborso in caso di eventi perturbativi riteniamo che l'espressione "*eventi perturbativi*" debba essere definita, onde evitare interpretazioni che danno luogo a contenziosi e che la definizione debba comprendere qualunque evento, anche in assenza di colpe del gestore, pure se l'evento è causato da circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso, eventi fortuiti o imprevedibili o dovuti a responsabilità di terzi. Insomma, il rimborso deve valere in ogni caso, dall'incidente d'auto alle avverse condizioni meteorologiche impreviste.

Rispetto al rimborso del 75% del pedaggio nel caso di eventi perturbativi che comportino situazioni di traffico bloccato non risolte dal concessionario entro 3 ore dall'inizio dell'evento, riteniamo sia opportuno

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

facebook.com/UNConsumatori
twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

prevedere ulteriori soglie, così da incentivare la risoluzione del traffico bloccato nel minor tempo possibile anche successivamente alle 3 ore. Proponiamo: 100% del pedaggio se non risolto entro 4 ore, 125% se non risolto entro 5 ore, 150% entro 6 ore, 250 se non risolto entro 7 ore o più.

Nel caso, però, gli eventi perturbativi dipendano da colpe del gestore, consideriamo insufficienti i rimborsi sopra indicati, ritenendo più congruo che il 75% sia innalzato al 100% del pedaggio, con l'aggiunta di queste ulteriori aggravanti: 150% del pedaggio se non risolto entro 4 ore, 200% se non risolto entro 5 ore, 300% entro 6 ore, 500% se non risolto entro 7 ore o oltre. Si tratta, insomma, di stabilire un indennizzo congruo rispetto all'attesa.

Non pensiamo, però, che in caso di incidente mortale (caso in cui, generalmente, non vi sono responsabilità, almeno dirette, del gestore) la risoluzione dell'evento entro 3 ore sia congrua, attesa la necessità di un intervento non solo dei soccorritori ma anche della magistratura: opportuna, quindi, in tali casi, una deroga sulla tempistica delle 3 ore: proponiamo 75% se non risolto entro 5 ore, 100% se non risolto entro 7 ore o oltre.

In relazione al fatto che il rimborso non è rapportato all'intero pedaggio dovuto, ma solo al pedaggio delle tratte elementari interessate dal cantiere, non si tiene conto del fatto che il disagio, in caso di code, inizia molto prima rispetto a dove è collocato il cantiere. Non essendo calcolabile preventivamente questo disagio, vista la volontà di rimborsare al momento del pagamento del pedaggio, si può inserire un fattore correttivo della formula, come per i giorni di bollino rosso e nero. Per quanto riguarda, invece, la previsione di calcolare la lunghezza del cantiere partendo dalla segnaletica stradale di inizio cantiere, riteniamo più opportuno calcolare la lunghezza partendo dall'inizio effettivo del cantiere, considerato che i gestori potrebbero essere indotti a informare i consumatori della prossimità del cantiere con colpevole ritardo, mettendo in pericolo la loro sicurezza. Inutile dire che, se si accettasse la nostra proposta di non stabilire eccezioni rispetto alla lunghezza del cantiere, il problema sarebbe risolto alla radice.

Quanto alla misura 8 ter, punto 4, riteniamo che per gli utenti non registrati il concessionario debba garantire obbligatoriamente molti più canali per l'invio della richiesta di rimborso e che tali modalità debbano essere previste da Art anche per le altre comunicazioni: reclami, richieste di indennizzo, istanze di conciliazione. Inoltre, va assicurata la tracciabilità delle richieste di rimborso e che le risposte dei concessionari, come la comunicazione all'utente con l'esito di un reclamo e di una richiesta di rimborso, siano sempre rese, non solo su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente, e mediante forma scritta, ma anche in modo che il cliente possa confermare sia l'avvenuta ricezione che l'avvenuta lettura. Ad esempio, un'email con richiesta di conferma sia del recapito che della lettura. Riteniamo che serva almeno una conferma della ricezione con un comportamento attivo da parte del consumatore, ad esempio con un'email con un link da cliccare o un codice OTP. In tale comunicazione va anche indicata la modalità e l'indirizzo per contestare l'eventuale mancato accoglimento della richiesta.

In particolare, rispetto alle modalità di inoltro da parte dell'utente, chiediamo che il concessionario sia obbligato a consentire sempre tutte le seguenti modalità:

- via pec

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

- via email semplice (con contestuale rilascio automatico di ricevuta di avvenuta ricezione)
- per mezzo di raccomandata A/R (con indirizzo indicato della sede a cui scrivere)
- con formulario online con generazione automatica di ricevuta
- via app
- punti fisici di assistenza.

Il numero telefonico deve essere obbligatorio per fornire assistenza, purché sia stabilito che deve essere un numero verde gratuito, con possibilità di parlare con un operatore umano (non virtuale) dopo al massimo una sola scelta nell'eventuale risponditore automatico. Rispetto, invece, alle richieste di rimborso non è necessario che la modalità telefonica sia resa obbligatoria, ma, considerato che la richiesta deve essere sempre tracciabile, riteniamo che laddove la modalità telefonica sia prevista dal concessionario, la telefonata, previa autorizzazione dell'utente, debba essere registrata in modo che resti su supporto durevole.

Tutti i canali sopra indicati per inoltrare reclamo, con i relativi indirizzi e modalità, vanno poi indicati in modo chiaro e visibile sul sito web (con indicazione nell'home page del sito), nella Carta dei servizi e sul biglietto fornito al cliente.

* * *

Di seguito le osservazioni al testo della delibera:

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
Definizioni	gg) lunghezza del cantiere o del segmento di cantiere: è la lunghezza calcolata tra la segnalazione stradale di inizio del cantiere o del primo segmento di cantiere e la segnalazione stradale di fine del cantiere o dell'ultimo segmento di cantiere, effettuata in conformità alla normativa tecnica applicabile;	gg) lunghezza del cantiere o del segmento di cantiere: è la lunghezza calcolata tra l'inizio del cantiere o del primo segmento di cantiere e la segnalazione stradale di fine del cantiere o dell'ultimo segmento di cantiere, effettuata in conformità alla normativa tecnica applicabile;	
Misura 8-bis punto 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	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. Qualora il percorso	Per le ragioni indicate in premessa, chiediamo di sopprimere l'esenzione relativa agli 0,5 km e alle 4 ore, atteso che il disagio degli utenti non viene meno sotto quei limiti.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

facebook.com/UNConsumatori
twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Prot.n. 0038188/2025 del 16/04/2025 15:59:47 Pagine totali: (8)

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

	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.	effettivo dell'utente non sia rilevabile, il concessionario considera il percorso convenzionalmente rilevante ai fini del pagamento del pedaggio.	
Misura 8-bis punto 3 e 4			Per le ragioni indicate in premessa si chiede di modificare la formula per aumentare il rimborso in modo che sia pari sempre al 100% nei giorni di bollino rosso e nero, ad esempio modificando <i>ICan,i</i> in modo che sia sempre pari al 100% oppure spostando nella formula il fattore correttivo <i>f_{pn}</i> o modificandone la percentuale.
Misura 8-bis punto 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.	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, 100% del pedaggio se l'evento non è risolto entro 4 ore, 125% se non risolto entro 5 ore, 150% se non risolto entro 6 ore, 7 ore se non risolto entro 7 ore o oltre. Nel caso di responsabilità del gestore il rimborso sale al 100% del pedaggio in caso di evento non risolto entro 3 ore, 150% del pedaggio se non risolto entro 4 ore, 200% se non risolto entro 5 ore, 300% se non risolto entro 6 ore, 500% se non risolto entro 7 ore o più. Nel caso di incidenti con vittime, l'utente ha diritto al rimborso del 75% del pedaggio nel caso l'evento non sia risolto dal concessionario entro 5 ore, 100% se non	Per le ragioni indicate in premessa il rimborso dovrebbe essere pari almeno al 100% del pedaggio nel caso di colpe del gestore. Vanno poi previste delle aggravanti per ogni ulteriore ora di ritardo. Va data una definizione di evento perturbativo, anche per evitare controversie legali.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Prot.n. 0038188/2025 del 16/04/2025 15:59:47 Pagine totali: (8)

		risolto entro 7 ore o oltre. Per evento perturbativo si intende qualunque evento, indipendentemente da colpe del gestore, e quindi la definizione comprende anche eventi causati da circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso, eventi fortuiti o imprevedibili o dovuti a responsabilità di terzi.	
Misura 8-bis punto 7	Fermo restando il diritto al rimborso di cui ai punti 1 e 6 per i mesi di utilizzo, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, previa rinuncia da comunicarsi con le modalità indicate nella carta dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita.	Fermo restando il diritto al rimborso di cui ai punti 1 e 6 per i mesi di utilizzo, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita.	Punto poco chiaro. Al diritto al rimborso il consumatore non deve poter rinunciare, magari ingannato da clausole vessatorie e poco trasparenti fissate nella carta dei servizi. Peraltro, una rinuncia senza che sia specificata in delibera la modalità per garantire che la rinuncia sia davvero volontaria e non carpita magari con pericolosi silenzi assenso, o senza comunicazioni su supporti durevoli, verificabili ex post.
Misura 8-ter punto 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.	Per gli utenti non registrati, il concessionario garantisce obbligatoriamente tutti i seguenti canali per l'invio della richiesta di rimborso: pec, email semplice (con contestuale rilascio automatico di ricevuta di avvenuta ricezione), a mezzo di raccomandata A/R (con indirizzo indicato della sede a cui scrivere), con formulario online con generazione automatica di ricevuta, app, punti fisici di assistenza. Tutti i canali sopra indicati per inoltrare reclamo, con i relativi indirizzi e modalità, vanno indicati in modo chiaro e visibile	I canali sono del tutto inadeguati, considerato che il punto fisico potrebbe distare migliaia di chilometri dalla residenza dell'utente, il sito web non è adatto per gli utenti anziani o non digitali, mentre il telefono non garantisce all'utente una ricevuta della richiesta di rimborso.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

		sul sito web (con indicazione nell'home page del sito), nella Carta dei servizi, sul biglietto fornito al cliente.	
--	--	--	--

Nella speranza che le nostre richieste siano favorevolmente accolte, sicuri del Vostro interesse, restiamo a disposizione per ogni chiarimento e ringraziamo per la cortese attenzione.

Il responsabile Ufficio studi
Unione Nazionale Consumatori
Mauro Antonelli

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori