

Roma, 28 ottobre 2025

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

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**Oggetto: Osservazioni alla Consultazione relativa alla Delibera 160/2025 – Consultazione sul documento “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”**

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 in relazione a quanto in oggetto.

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, oltre alle osservazioni specifiche che andremo schematicamente ad illustrare, si richiede inoltre un maggiore coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori nella fase di monitoraggio.

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

Cordiali saluti

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito 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
<b>Modifiche alla Misura 4 dell'Allegato "A" alla delibera n. 132/2024 (Diritto all'informazione relativa al viaggio)</b>		Nessuna osservazione	Nessuna osservazione
<b>Modifica alla Misura 5 dell'Allegato "A" alla delibera n. 132/2024 (Modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari)</b>	Alla Misura 5.6, dopo le parole: «dell'App unica», sono aggiunte le seguenti: «, nonché all'applicazione dei meccanismi di rimborso in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura e relative modalità di erogazione di cui alle Misure 8-bis e 8-ter»	In merito alle proposte di modifica non rileviamo alcuna osservazione; ci permettiamo però di chiedere una consultazione almeno SEMESTRALE con le AACC per l'acquisizione di pareri ed eventuali proposte, almeno per i primi 2 anni di applicazione della nuova delibera	Si ritiene infatti che l'innovazione rappresentata dalla delibera in consultazione richieda tempi di verifica tempestivi derivanti anche la complessità delle modalità di controllo e calcolo degli indennizzi stessi
<b>Misura 8-bis (Meccanismo di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)</b>	Il rimborso <i>RRpp</i> è calcolato come sommatoria dei rimborsi maturati per ciascuna delle tratte elementari incluse nel percorso p effettuato dall'utente dove sono presenti i cantieri di cui al punto 1, oltre a una componente incrementale calcolata in funzione dello scostamento orario generato dai cantieri presenti su tale percorso, e si applica:	Il rimborso <i>RRpp</i> è calcolato come sommatoria dei rimborsi maturati per ciascuna delle tratte elementari incluse nel percorso p effettuato dall'utente dove sono presenti i cantieri di cui al punto 1, oltre a una componente incrementale calcolata in funzione dello scostamento orario generato dai cantieri presenti su tale percorso, e si applica:	In termini generali si evidenzia l'importanza del calcolo dell'indennizzo che tenga conto principalmente del disagio arrecato all'utente, prioritariamente valutato in termini di tempo aggiuntivo impiegato per la percorrenza della tratta autostradale interessata; in relazione al coefficiente relativo alla lunghezza del cantiere, laddove non sia possibile segnalarla opportunamente all'utente o addirittura identificarla tecnicamente e pragmaticamente da parte del concessionario, si ritiene opportuno rinviare l'introduzione di tale elemento fino ad implementazione del sistema di

	<p>a) per i percorsi fino a 30 km, indipendentemente dallo scostamento orario;</p> <p>b) per percorsi di lunghezza superiore a 30 km e fino a 50 km, in presenza di uno scostamento orario <i>sspp</i> maggiore o uguale a 10 minuti;</p> <p>c) per percorsi di lunghezza superiore a 50 km, in presenza di uno scostamento orario <i>sspp</i> maggiore o uguale a 15 minuti</p>	<p>a) per i percorsi fino a 30 km, indipendentemente dallo scostamento orario;</p> <p>b) per percorsi di lunghezza superiore a 30 km e fino a 50 km, in presenza di uno scostamento orario <i>sspp</i> maggiore o uguale a 10 minuti;</p> <p>c) per percorsi di lunghezza superiore a 50 km, in presenza di uno scostamento orario <i>sspp</i> maggiore o uguale a 15 minuti</p>	<p>calcolo/segnalazione onde evitare calcoli inadeguati o imprecisi di indennizzo. Si consiglia in merito l'istituzione di un tavolo di consultazione tra concessionari e AACCI per una dettagliata e, se possibile, condivisa posizione in merito.</p> <p><b>5</b> In merito al punto b) data la brevità del percorso si ritiene adeguato considerare lo scostamento maggiore o uguale a 5 minuti, mentre per il punto c) lo scostamento maggiore o uguale a 10 minuti, sempre in relazione alla lunghezza del tratto considerato.</p> <p>In relazione poi alle modalità di determinazione dello scostamento orario è necessario tener conto che il tempo di percorrenza alla velocità di flusso libero deve essere calcolata non in base al limite massimo consentito ma alla media tenuta dall'automobilista medio, dalle condizioni metereologiche (pioggia o nebbia) oltre che dei diversi limiti imposti ai neopatentati o alla tipologia di mezzo (auto con rimorchio, camper, ecc)</p>
<b>Misura 8-ter (Modalità di rimborso)</b>	<p>2. Il rimborso di cui alla Misura 8-bis.1 è notificato agli utenti registrati tramite la App unica entro 10 giorni dall'effettuazione del viaggio, ed accumulato quale credito elettronico, da erogare al raggiungimento dell'importo minimo di 1 Euro:</p>	<p>2. Il rimborso di cui alla Misura 8-bis.1 è notificato agli utenti registrati tramite la App unica entro 10 giorni dall'effettuazione del viaggio, ed accumulato quale credito elettronico, da erogare al</p>	<p>Si chiede di eliminare il limite minimo di € 1 o introdurre una modalità di "accumulo" degli indennizzi, in modo tale da non penalizzare gli utenti che di volta in volta vengano coinvolti in ritardi ma non indennizzati a causa della esiguità del rimborso calcolato</p> <p>Si chiede l'introduzione del rimborso a mezzo assegno postale per consentire l'incasso anche a</p>

	<p>a) in caso di utilizzo di sistemi di telepedaggio, tramite il fornitore del servizio di pedaggio, al quale il concessionario trasmette gli opportuni flussi informativi, entro i successivi 5 giorni;</p> <p>b) in caso di pagamento tramite la carta bancaria già indicata all'atto della registrazione alla App unica, tramite la medesima carta, entro i successivi 5 giorni;</p> <p>c) negli altri casi, su richiesta dell'utente, a mezzo bonifico o carta bancaria, entro 10 giorni dalla richiesta.</p>	<p><b>raggiungimento dell'importo minimo di 1 Euro:</b></p> <p>a) in caso di utilizzo di sistemi di telepedaggio, tramite il fornitore del servizio di pedaggio, al quale il concessionario trasmette gli opportuni flussi informativi, entro i successivi 5 giorni;</p> <p>b) in caso di pagamento tramite la carta bancaria già indicata all'atto della registrazione alla App unica, tramite la medesima carta, entro i successivi 5 giorni;</p> <p>c) negli altri casi, su richiesta dell'utente, a mezzo bonifico o carta bancaria <b>o assegno postale</b>, entro 10 giorni dalla richiesta.</p>	<p>quei pochi utenti privi di conto corrente bancario a loro intestato</p>
<p><b>Misura 8-ter (Modalità di rimborso)</b></p>	<p>3. Per gli utenti non registrati e per il rimborso di cui alla Misura 8-bis.8, 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 la consegna o l'invio della stessa. Indipendentemente dal canale utilizzato, all'atto della richiesta è rilasciata all'utente apposita</p>	<p>3. Per gli utenti non registrati e per il rimborso di cui alla Misura 8-bis.8, 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 la consegna o l'invio della stessa. <b>Il concessionario inoltre darà piena visibilità del diritto al rimborso attraverso messaggi pubblicati sulla</b></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>

	<p>ricevuta o comunicato un codice univoco identificativo. Entro 20 giorni dalla richiesta il concessionario comunica il rigetto motivato, o l'accoglimento della stessa, e l'importo dovuto a titolo di rimborso, da erogare, al raggiungimento dell'importo minimo di 1 Euro, entro i successivi 10 giorni</p>	<p><b>cartellonistica elettronica lungo il tratto autostradale e con cartelli affissi presso i caselli.</b></p> <p>Indipendentemente dal canale utilizzato, all'atto della richiesta è rilasciata all'utente apposita ricevuta o comunicato un codice univoco identificativo. Entro 20 giorni dalla richiesta il concessionario comunica il rigetto motivato, o l'accoglimento della stessa, e l'importo dovuto a titolo di rimborso, da erogare, <del>al raggiungimento dell'importo minimo di 1 Euro</del>, entro i successivi 10 giorni</p>	
<p><b>Integrazioni alla Misura 14 dell'allegato A alla delibera 132/2024 (Diritto all'informazione relativa al viaggio)</b></p>	<p>9. Anche ai fini della pubblicazione di cui al punto 1, ciascun concessionario comunica all'Autorità, entro il 1° giugno di ciascun anno, gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla Misure 8-bis.1 e 8-bis.8 nell'anno precedente, disaggregati per tratta autostradale gestita, e la quota parte dei medesimi rimborsi per cui ha richiesto il riconoscimento, ai sensi dei precedenti punti 7 e 8, nonché gli</p>	<p>9. Anche ai fini della pubblicazione di cui al punto 1, ciascun concessionario comunica all'Autorità, entro il 1° giugno di ciascun anno, gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla Misure 8-bis.1 e 8-bis.8 nell'anno precedente, disaggregati per tratta autostradale gestita, e la quota parte dei medesimi rimborsi per cui ha richiesto il riconoscimento, ai sensi dei precedenti punti 7 e 8, nonché gli</p>	<p>Si chiede 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 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</p>

importi complessivi annui relativi ai rimborsi maturati ma non liquidati per mancato raggiungimento della soglia di 1 euro ai sensi della Misura 8-ter.2.»

importi complessivi annui relativi ai rimborsi maturati ma non liquidati per mancato raggiungimento della soglia di 1 euro ai sensi della Misura 8-ter.2. **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**

anche il corretto aggiornamento tariffario dello stesso alla qualità effettivamente resa.