

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	<p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle misure oggetto di modifica rispetto alla prima consultazione”.</p>		<p>La delibera 187/2025 rappresenta una versione aggiornata e semplificata della 74/2025, con alcune modifiche importanti.</p> <p>In primo luogo, è opportuno richiamare alcune considerazioni di principio riguardanti l'entrata in vigore delle misure.</p> <p>La Scrivente ritiene essenziale garantire l'uniformità della regolazione, condizione fondamentale sia per facilitare l'attività di vigilanza, sia per consentire ai consumatori di esercitare efficacemente i propri diritti.</p> <p>In secondo luogo, si prevede che, in via eccezionale, l'ART possa concedere al concessionario deroghe parziali nell'applicazione di alcune misure di regolazione. Tale facoltà, contemplata nella Misura 5, punto 2, può essere attivata qualora il concessionario presenti una richiesta adeguatamente motivata e soltanto nel caso in cui il concedente esprima parere favorevole.</p> <p>Inoltre, viene eliminato il Titolo 4; la disciplina della contabilità regolatoria è quindi rinviata a un successivo provvedimento, come indicato nella Misura 1, punto 3. In altri termini, la delibera 187/2025 concentra l'intervento sul nucleo della regolazione tariffaria, demandando gli aspetti più operativi e tecnico-contabili a un atto futuro, che la Scrivente auspica possa essere maggiormente allineato all'evoluzione dei sistemi informativi e agli obblighi di vigilanza.</p> <p style="text-align: right;">***</p> <p>Di particolare rilievo consumeristico è la Misura 34.4, nella parte in cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stabilisce alla lettera f) che l'indice di soddisfazione degli utenti viene calcolato con una indagine di customer satisfaction condotta da un soggetto terzo indipendente;
--------	--	--	--

			<p>- annovera tra gli indicatori il numero di reclami pervenuti in rapporto al traffico servito.</p> <p>Ora, in relazione al primo punto, la Scrivente rappresenta la necessità di coinvolgere le Associazioni dei Consumatori del CNCU nella programmazione della indagine di customer satisfaction.</p> <p>Le Associazioni predette rappresentano <i>ex lege</i> (art 136 e ss. del Codice del Consumo) i consumatori, e pertanto organizzare tale indagine senza il loro coinvolgimento priverebbe la medesima di efficacia e del requisito della terzietà: l'indagine potrebbe essere condotta con metodi inadeguati e da società "<i>business oriented</i>" che potrebbero produrre risultati non rappresentativi.</p> <p>In relazione al secondo punto, concernente l'indicatore dei reclami pervenuti, si rappresenta che è necessario stabilire i criteri con cui conteggiare tali reclami.</p> <p>Spesso i consumatori inoltrano reclami con più elementi di contestazione, e possono farlo con vari mezzi, più o meno tracciabili. Ora, se si vuole dotare il criterio di una certa affidabilità, è importante sottrarre alla discrezionalità del Gestore i criteri di computo dei reclami ai fini dell'indicatore suddetto. Ciò può essere ottenuto tramite una regolazione di dettaglio, che si auspica.</p>
--	--	--	--