

Delibera n. 132/2024

**Procedimento avviato con delibera n. 16/2023. Approvazione delle 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.**

L'Autorità, nella sua riunione del 26 settembre 2024

**VISTO**

l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), e in particolare:

- il comma 2, lettera a), ai sensi della quale l'Autorità provvede «a *garantire, secondo metodologie che incentivino la concorrenza, l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese e i consumatori, condizioni di accesso eque e non discriminatorie (...) alle reti autostradali (...) nonché in relazione alla mobilità dei passeggeri e delle merci in ambito nazionale, locale e urbano anche collegata a stazioni, aeroporti e porti ad esclusione del settore dell'autotrasporto merci*»;
- il comma 2, lettera e), ai sensi della quale l'Autorità provvede «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; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi*»;
- il comma 3, lettera g), ai sensi della quale l'Autorità «*valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze*»;
- il comma 3, lettera h), ai sensi della quale, tra l'altro, l'Autorità «*disciplina, con propri provvedimenti, le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori mediante procedure semplici e non onerose anche in forma telematica*»;

**VISTO**

il regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione, del 15 maggio 2013, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i dati e le procedure per la comunicazione gratuita agli utenti, ove possibile, di informazioni minime universali sulla viabilità connesse alla sicurezza stradale;

- VISTO** il regolamento delegato (UE) 2015/962 della Commissione, del 18 dicembre 2014, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio relativamente alla predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sul traffico in tempo reale;
- VISTO** il regolamento (UE) 2023/1804 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 settembre 2023, sulla realizzazione di un'infrastruttura per i combustibili alternativi, e che abroga la direttiva 2014/94/UE;
- VISTI** il decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (*Nuovo codice della strada*) e il decreto del Presidente della Repubblica 16 dicembre 1992, n. 495 (*Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada*);
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 59/2022 del 14 aprile 2022, di avvio di una *"Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali"*;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 130/2022 del 4 agosto 2022, recante *"Approvazione delle misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di ricarica dei veicoli elettrici"* e, in particolare, la Misura 15.9 dell'Allegato "A", ai sensi della quale il concessionario autostradale: *"prevede nel corso delle procedure di affidamento, e nei documenti conseguenti, una apposita disposizione contenente il rinvio mobile alla regolazione che potrà essere adottata dall'Autorità nell'esercizio dei propri poteri, ivi inclusa la definizione del contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei"* sub-concessionari (o dei soggetti da loro individuati per la fornitura dei servizi affidati all'utente finale, ove previsto), ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 1/2023 dell'11 gennaio 2023, recante *"Approvazione delle misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di distribuzione di carbolubrificanti, di gas naturale compresso e di gas naturale liquefatto e delle attività commerciali e ristorative"* e, in particolare, la Misura 15.9 dell'Allegato "A", ai sensi della quale il concessionario autostradale: *"prevede nel corso delle procedure di affidamento, e nei documenti conseguenti, una apposita disposizione contenente il rinvio mobile alla regolazione che potrà essere adottata dall'Autorità nell'esercizio dei propri poteri, ivi inclusa la definizione del contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei subconcessionari (o dei soggetti da loro individuati per la fornitura dei servizi affidati all'utente finale, ove previsto), ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011"*;

- VISTO** il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell’Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 16/2023 del 27 gennaio 2023, recante *“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. Avvio del procedimento”*, con cui l’Autorità ha avviato un procedimento volto all’adozione di misure di regolazione per definire 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, fissandone il termine per la conclusione al 31 luglio 2023;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 130/2023 del 27 luglio 2023, con la quale, nell’ambito del procedimento avviato con la citata delibera n. 16/2023, l’Autorità ha indetto una consultazione pubblica sul documento recante *“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”*, individuando il 6 ottobre 2023 quale termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati e prorogando al 31 dicembre 2023 il termine per la conclusione del procedimento.
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 148/2023 del 4 ottobre 2023, con la quale, in accoglimento delle richieste pervenute, l’Autorità ha ritenuto congruo prorogare al 3 novembre 2023 il termine previsto dalla delibera n. 130/2023 per l’invio di osservazioni e proposte da parte dei soggetti interessati;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 200/2023 del 21 dicembre 2023, con la quale, rilevata la necessità di svolgere le pertinenti valutazioni sugli elementi istruttori acquisiti, è stato prorogato al 30 giugno 2024 il termine per la conclusione del procedimento avviato con la citata delibera n. 16/2023;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 62/2024 del 15 maggio 2024, recante *“Aggiornamento del Sistema tariffario di pedaggio relativo alle concessioni di cui all’articolo 37, comma 2, lett. g), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214. Avvio del procedimento”*;
- VISTA** la delibera dell’Autorità n. 91/2024 del 26 giugno 2024, con la quale, l’Autorità ha ritenuto opportuno indire una nuova fase di consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione, come riformulato in esito alla prima consultazione e agli approfondimenti svolti, relativamente alle misure diverse da quelle afferenti al sistema di calcolo del rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura e relative modalità di erogazione, individuando nel 26 luglio 2024

il termine di scadenza per la presentazione di osservazioni e proposte da parte dei soggetti interessati e ha ritenuto, conseguentemente, alla luce delle esigenze istruttorie e di consultazione dei soggetti interessati, di prorogare il termine per la conclusione del procedimento avviato con la delibera n. 16/2023: a) al 31 marzo 2025 per le misure afferenti al sistema di calcolo del rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura e relative modalità di erogazione; b) al 30 settembre 2024 per le misure diverse da quelle di cui alla lettera a);

**VISTI**

i contributi pervenuti in esito alla consultazione di cui al precedente alinea, da parte dei seguenti soggetti:

- AISCAT – Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori (prott. ART 70897/2024 e 72804/2024);
- Autostrada del Brennero S.p.A. (prot. ART 71362/2024);
- Avv. Crucioli - Capogruppo Consiliare Uniti per la Costituzione Comune di Genova (prot. ART 70979/2024);
- Codacons APS (prot. ART 70933/2024);
- Regione Liguria - Direzione Generale di area sviluppo economico (prot. ART 67610/2024);
- U.Di.Con - Unione per la Difesa dei Consumatori (prot. ART 70830/2024);

**VISTA**

la relazione istruttoria predisposta in merito dai competenti Uffici dell'Autorità;

**RILEVATO**

che gli esiti della consultazione pubblica hanno fatto emergere l'esigenza di introdurre alcune specificazioni nell'ambito delle misure proposte;

**RITENUTO**

opportuno, in considerazione degli indicati esiti della consultazione pubblica ed anche alla luce degli ulteriori approfondimenti svolti dagli Uffici, introdurre, in particolare, esplicitazioni, precisazioni e semplificazioni in merito ai seguenti profili, come più nel dettaglio illustrato nella relazione istruttoria:

- definizioni;
- diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, nonché alle procedure operative per l'assistenza;
- diritto all'informazione relativa al viaggio;
- modalità con cui sono rese le informazioni;
- diritti connessi al trattamento dei reclami;

**RITENUTO**

inoltre di individuare, in considerazione delle esigenze rappresentate dai partecipanti alla consultazione, tempistiche differenziate per l'applicazione delle diverse misure, estendendo, per alcune di esse, il relativo termine da 10 mesi a 12 mesi, decorrente dall'approvazione delle Misure;

- DATO ATTO** che le misure di regolazione afferenti al sistema di calcolo del rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura e relative modalità di erogazione saranno adottate con una successiva deliberazione, a conclusione del procedimento avviato con delibera n. 16/2023;
- RITENUTO** pertanto opportuno confermare il quadro regolatorio posto in consultazione con la delibera n. 91/2024, come specificato a seguito delle esplicitazioni e specificazioni, nonché delle modifiche, indicate, e di approvare, quindi, l'atto di regolazione conseguentemente perfezionato, recante *“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”*;
- VISTO** il regolamento di disciplina dell'Analisi di impatto della regolazione e della Verifica di impatto della regolazione (di seguito: regolamento AIR-VIR), approvato con delibera dell'Autorità n. 54/2021 del 22 aprile 2021;
- RILEVATO** che il presente procedimento, in applicazione del Regolamento AIR-VIR, è stato sottoposto all'Analisi di impatto della regolazione;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, l'atto di regolazione recante *“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”* allegato alla presente delibera per costituirne parte integrante e sostanziale (Allegato “A”);
2. di dare atto che le misure afferenti al sistema di calcolo del rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura e relative modalità di erogazione, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali, saranno adottate con una successiva deliberazione, a conclusione del procedimento avviato con delibera n. 16/2023;
3. l'atto di regolazione di cui al punto 1, la relazione istruttoria e la relazione sull'analisi di impatto della regolazione sono pubblicati sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 26 settembre 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005)