

Trasmessa a mezzo pec

Alla c.a. della

**AUTOSTRADA DEI FIORI SPA**  
via della Repubblica, 46  
18100 Imperia  
[d.g@pec.autostradadeifiori.it](mailto:d.g@pec.autostradadeifiori.it)

nonché p.c. a

**MINISTERO DEI TRASPORTI**  
Via Nomentana, 2  
Roma 00161  
[m\\_inf@pec.mit.gov.it](mailto:m_inf@pec.mit.gov.it)

e alla

**AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**  
Via Nizza, 230  
Torino 10126  
[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

Milano, 6 luglio 2020

**Oggetto: diffida ai sensi dell'art. 140-bis del Codice del consumo**

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, con sede in Milano, via Valassina, 22, in persona del Segretario Generale e legale rappresentante pro tempore, Dott.ssa Luisa Crisigiovanni,

**PREMESSO CHE**

- Autostrada dei Fiori s.p.a. è la società autostradale che gestisce, in regime di concessione per conto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, la progettazione, la costruzione e l'esercizio fino al 30 novembre 2021 del tronco autostradale A10 Savona–Ventimiglia (confine francese) (che si sviluppa per 113,3 km e comprende altre opere di collegamento con la viabilità esterna), e, dal novembre 2017 fino al 21.12.2018 - per effetto della fusione per incorporazione della Autostrada Torino Savona Spa in Autostrada

dei Fiori Spa - anche del tronco autostradale A6 Torino-Savona (di 124,3 km, a cui si aggiunge il Raccordo tra il casello di Fossano e la viabilità ordinaria.

- La vigente convenzione affida al concessionario l'erogazione in favore degli utenti-consumatori di un *servizio di mobilità* comprensivo di attività finalizzate (a) ad assicurare la percorribilità delle tratte autostradali in affidamento e delle pertinenze in condizioni di sicurezza, (b) a ripristinare l'erogazione del servizio nel caso di evento turbativo che limiti la regolare percorribilità o sicurezza, e garantire in tal caso assistenza con proprio personale e mezzi di soccorso; nonché (c) a fornire agli utenti un'adeguata e tempestiva informazione sulle condizioni di utilizzo e sulla viabilità.
- Al concessionario compete, inoltre, ogni attività inerente alla gestione delle tratte in affidamento, ovvero l'esecuzione, nei tempi e modi stabiliti dalla convenzione stessa, dei lavori di manutenzione e ammodernamento della rete autostradale, rilevanti per il mantenimento e miglioramento del livello del servizio offerto e per il previsto impatto sulla mobilità delle riduzioni di carreggiata conseguenti all'apertura dei cantieri.
- È ben noto alla scrivente associazione che, ormai da anni, rientrano nel piano vincolante di aggiornamento dell'anzidetta infrastruttura l'efficientamento degli impianti di illuminazione autostradali, l'adeguamento delle gallerie autostradali, il rinnovo delle barriere di sicurezza e, in generale, la messa in sicurezza della rete viaria e dei ponti e dei viadotti che la compongono.
- Peraltro, l'attuale regime regolatorio obbliga Autostrada dei Fiori a prestare un servizio di mobilità in modo diligente, efficace e utile per i fruitori, nel rispetto sia dei livelli standard di efficienza e qualità contrattualizzati, sia dell'interesse della collettività ad esso servizio sotteso.
- In merito, è prescritto l'obbligo del concessionario di fornire a ciascun utente, in relazione allo stato dei cantieri in opera, ai flussi di traffico e alle complessive condizioni ambientali, un qualificato servizio di assistenza a contenuto informativo sul suo viaggio, che sia in grado, preventivamente, di meglio orientarne le scelte di mobilità, per evitare l'esposizione a situazioni di potenziale pericolo per la sua incolumità ovvero i disagi, i disservizi e i pregiudizi derivanti dal congestionamento o dall'inutilizzabilità, totale o parziale, delle tratte, a causa dei lavori di ammodernamento o manutenzione, dell'apposizione di barriere o restringimenti, e del conseguente rallentamento o congestionamento delle normali condizioni di traffico.
- Con riferimento alla manutenzione dell'infrastruttura, la convenzione di concessione e la carta dei servizi in vigore prevedono a carico di Autostrada dei Fiori spa un preciso onere

di programmazione preventiva dei cantieri che comportino la parzializzazione di corsia e/o la deviazione di carreggiata, nonché di adeguata e tempestiva informazione all'utenza, e ciò sulla base di criteri gestionali predefiniti, quali la pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico, la comunicazione preventiva di cantieri impattanti sulla mobilità, la sospensione dei lavori in presenza di traffico intenso e la riapertura delle corsie chiuse per l'esecuzione degli stessi in condizioni di sicurezza, la rimozione dei cantieri nei periodi di esodo e nei weekend.

- Come testimoniano le principali testate giornalistiche, anche a livello nazionale, da anni si registra la continua presenza di cantieri e scambi di carreggiata sui tronchi autostradali A10 e A6, da cui deriva un sostanziale, costante blocco della relativa circolazione autostradale, con inevitabile coinvolgimento della rete viaria ordinaria.
- Sono numerosissimi i casi segnalati dai media e dagli utenti che descrivono una situazione di estrema gravità, ovvero da un lato una condizione di generale dissesto e incuria manutentiva, e dall'altro la persistenza di cantieri che si estendono sino a coinvolgere l'intera tratta dei suddetti tronchi autostradali, e che provocano la presenza di code interminabili, fino a oltre 10 km, specie in concomitanza con i week end o con gli esodi estivi, con gravissimo impatto sui flussi di traffico.
- È di tutta evidenza che la causa da cui originano i disagi segnalati vada ravvisata nella violazione da parte del concessionario degli impegni assunti nella convenzione di concessione, che regola non solo l'affidamento dei servizi di mobilità autostradale, ma soprattutto i livelli di qualità del servizio reso all'utenza e i relativi obblighi informativi.
- In particolare, il procrastinarsi *sine die* delle opere manutentive avviate anche riguardanti la sicurezza autostradale, su ampie parti dell'infrastruttura, la mancata segnalazione dei cantieri, l'inosservanza dei criteri di programmazione delle suddette opere e degli standard di informativa all'utenza, allo stato compromettono la fruibilità dell'infrastruttura autostradale, attestandosi i livelli dei servizi prestati al di sotto della soglia di tollerabilità, e ciò a discapito della sicurezza dei consumatori, dei tempi di percorrenza che si allungano a dismisura, provocando disagi anche economici agli utenti che hanno pagato un servizio del quale di fatto si trovano ad essere privati.

Tutto quanto sopra premesso e considerato, Altroconsumo, ai sensi dell'art. 140 *bis*, comma 5, del Codice del consumo,

#### CHIEDE

- A. ai sensi e per gli effetti dell'art. 140, comma 5, del Codice del Consumo, l'immediata

cessazione dei comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti e di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni segnalate.

- B. di disporre, di concerto con l'amministrazione pubblica competente, con effetti immediati l'esenzione degli utenti dal pagamento del pedaggio dovuto per l'utilizzazione delle tratte interessate dai lavori, come accaduto per la A10, fino all'avvenuto ripristino delle normali condizioni di viabilità delle medesime.

In conformità a quanto previsto dalla richiamata disposizione del Codice del Consumo, si fa presente che decorsi 15 giorni dal ricevimento della presente, Altroconsumo si vedrà costretta, proprio malgrado, a procedere nelle competenti sedi giudiziarie per tutelare i diritti e gli interessi dei consumatori.

La presente a valere anche ai sensi dell'art. 140 bis del Codice del Consumo.

Distinti saluti,

Dott.ssa Luisa Crisigiovanni  
Segretario Generale Altroconsumo

