

PS11694 - AUTOSTRADA PEDEMONTANA-PAGAMENTO PEDAGGIO

Provvedimento n. 29963

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 4 maggio 2021, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi, i locali e gli uffici di Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. e delle società da essa controllate;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 28 giugno 2021 ed integrata, in via definitiva, il 15 settembre 2021, con la quale la società Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la propria decisione del 31 agosto 2021, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 28 giugno 2021, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTA la propria decisione del 4 novembre 2021, con la quale il termine di conclusione del procedimento, in relazione agli impegni presentati da Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., è stato prorogato di quindici giorni per la richiesta del parere previsto dall'articolo 27, comma 1 bis, del Codice del Consumo, nonché ulteriormente prorogato di quindici giorni; ;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. (di seguito, anche APL o la Società), con sede legale in Assago (MI), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo. Il capitale sociale di APL è così ripartito: Regione Lombardia 53,77%, Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A. 36,66%, Intesa San Paolo S.p.A. 8,03% e Unione di Banche Italiane S.p.A. 1,54%¹.

La Società esercisce attualmente le seguenti tratte autostradali: *i*) Autostrada A36 - da Cassano Magnago (VA) a Lentate sul Seveso (MB), 30,2 Km; *ii*) Autostrada A59 - Tangenziale di Como (I° lotto) da Villa Guardia (CO) allo svincolo di Acquanegra, 4,3 Km; *iii*) Autostrada A60 - Tangenziale di Varese (I° lotto) dall'interconnessione con l'Autostrada A8 Milano - Varese a Gazzada Schianno (VA) allo svincolo di Vedano Olona (VA), 7,0 Km, per un totale complessivo di 41,5 Km di rete viaria autostradale².

2. Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti, (di seguito, CRTCU) - in qualità di segnalante. CRTCU è lo sportello trentino previsto dalla legge provinciale n. 8 del 1997 per la tutela dei consumatori e degli utenti (B.U. 29 aprile 1997, n. 20), gestito in convenzione con la Provincia Autonoma di Trento³.

3. Un consumatore, in qualità di segnalante.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Sulla base di diverse segnalazioni pervenute nel periodo maggio 2018 - marzo 2021 da parte di consumatori, delle loro associazioni rappresentative e dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, anche solo "ART"), nonché sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo⁴, è emerso che APL, nell'ambito della propria attività di gestione dell'Autostrada Pedemontana Lombarda, avrebbe posto in essere condotte consistenti:

¹ [Cfr. https://www.pedemontana.com/pagina30_profilo.html.]

² [Cfr. la carta dei servizi 2021, pag. 20, di Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., disponibile alla pagina web file:///D:/Users/agcmsme/Downloads/Carta%20dei%20Servizi%20APL%202021_210521.pdf.]

³ [Cfr. <https://www.centroconsumatori.tn.it/136.html>.]

⁴ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 4 maggio 2021, doc. n. 27, di cui all'indice del fascicolo.]

- a)** nell'inadeguata informativa resa agli utenti, soprattutto al momento dell'ingresso nelle tratte autostradali di competenza di APL, circa il fatto che stanno per percorrere una strada con obbligo di pagamento del pedaggio e che, in particolare, non essendo presenti barriere di esazione, la corresponsione dell'importo dovuto per il transito dovrà avvenire attraverso modalità diverse da quelle normalmente praticate sulle autostrade (pagamento al casello);
- b)** nelle problematiche legate all'invio dei solleciti di pagamento, effettuati per posta ordinaria (massiva), che il professionista inoltra agli utenti delle proprie tratte autostradali, in caso di mancata corresponsione del pedaggio, che comporterebbero un aggravio di spese (oneri amministrativi, pari a € 3,50), di norma superiori agli importi effettivamente dovuti e che, in alcuni casi, pervengono ai consumatori a notevole distanza di tempo dall'effettuazione del transito o non pervengono affatto ricevendo, questi ultimi, richieste di pagamento per pedaggi non corrisposti direttamente dalle società di recupero crediti, appositamente incaricate da APL, con ulteriori maggiorazioni di spesa.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

- 5.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 4 maggio 2021 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11694⁵. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte della Società fossero suscettibili di integrare distinte infrazioni degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale, omissive, nonché idonee a condizionare indebitamente e limitare la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione, da un lato, al servizio autostradale offerto a pagamento, dall'altro, avuto riguardo alle modalità ed alle tempistiche delle procedure adottate per riscuotere il corrispettivo richiesto in caso di omesso versamento del pedaggio per il transito autostradale effettuato.
- 6.** In particolare, avuto riguardo alla condotta di cui alla precedente lettera **a)**, potrebbe risultare inadeguata, nella fase di ingresso nelle tratte autostradali gestite dal professionista, l'informativa circa l'assenza di barriere di esazione all'uscita e la necessità di corrispondere il pagamento del pedaggio utilizzando modalità diverse (*online*, presso i punti di assistenza, tramite app, ecc.) rispetto a quelle normalmente conosciute dagli utenti del servizio autostradale (pagamento al casello); con riferimento alla condotta di cui alla precedente lettera **b)**, potrebbero considerarsi inadeguate le modalità adottate da APL, consistenti nell'inviare i solleciti con posta ordinaria ai propri utenti - anche a notevole distanza di tempo dall'effettuazione del transito - e successivamente l'intimazione al pagamento da parte di apposita società di recupero crediti, nel momento in cui la mancata corresponsione del pedaggio dipenda da responsabilità del gestore in relazione a strumenti di pagamento di difficile fruizione ovvero a disservizi di alcuni strumenti normalmente accettati (come nelle circostanze di malfunzionamento degli apparati di rilevazione dei transiti, in particolare del Telepass)⁶.
- 7.** L'avvio del procedimento istruttorio è stato comunicato al professionista in data 13 maggio 2021, giorno in cui è stato effettuato un accertamento ispettivo presso la sede legale di APL.
- 8.** In data 26 maggio e 18 giugno 2021, APL ha avuto accesso agli atti della documentazione presente al fascicolo⁷.
- 9.** In data 1° giugno 2021, un consumatore ha depositato istanza di partecipazione al procedimento; l'istanza è stata accolta e comunicata al consumatore segnalante e ad APL il medesimo giorno⁸.
- 10.** Il 14 e 18 giugno 2021, il consumatore Parte del procedimento ha avuto accesso agli atti di tutta la documentazione accessibile, presente nel fascicolo, ad eccezione di quella già nella disponibilità dell'istante⁹.
- 11.** In data 14 giugno 2021, APL ha depositato una propria memoria difensiva, con allegata memoria tecnica e, il giorno successivo, un DVD contenente gli elementi informativi richiesti in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio¹⁰.

⁵ [Cfr. doc. n. 28, di cui all'indice del fascicolo.]

⁶ [Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle condotte contestate, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione, tra l'altro, circa:

- la documentazione fotografica relativa a tutti i segnali stradali posti ad ogni ingresso e ad ogni uscita delle tratte autostradali gestite da APL, nonché le modalità adottate per informare l'utenza che le citate tratte sono prive di barriere di esazione in uscita e prevedono il pagamento di un pedaggio secondo modalità alternative;

- dati quantitativi per ciascuna delle citate tratte autostradali, quali numero di transiti registrati, di solleciti di pagamento effettuati, valore complessivo dei pedaggi corrisposti e non corrisposti, di quelli recuperati a seguito dei solleciti di pagamento o dell'attività svolta dalle società di recupero del credito, valore degli importi addebitati ai consumatori a titolo di spese amministrative;

- descrizione delle procedure adottate dalla Società per addivenire all'invio del/i sollecito/i di pagamento, delle loro modalità (posta ordinaria, ecc.), e relative tempistiche;

- copia standard del modello/i di sollecito di pagamento inviato/i agli utenti e del/i modello/i di intimazione al pagamento inviato/i dalle società di recupero del credito incaricate da AP;

- numero di reclami ricevuti dall'utenza, procedure di gestione e risposte standard fornite.]

⁷ [Cfr. docc. nn. 35, 36 e 68, di cui all'indice del fascicolo.]

⁸ [Cfr. docc. nn. 59, 60 e 61, di cui all'indice del fascicolo.]

⁹ [Cfr. docc. nn. 64, 65 e 69, di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁰ [Cfr. docc. nn. 66 (prot. n. 52310 del 15 giugno 2021) e 67, di cui all'indice del fascicolo.]

12. In data 28 giugno 2021, APL ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrati, in via definitiva, il 15 settembre 2021 e trasmessi, in versione consolidata, il 19 ottobre 2021¹¹.

13. In data 31 agosto 2021, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per la valutazione degli impegni proposti dal professionista; il successivo 4 novembre 2021, detto termine è stato ulteriormente prorogato di quindici giorni al fine del completamento della fase procedimentale di acquisizione e valutazione del parere richiesto ad ART, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, nonché esteso di ulteriori quindici giorni, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento¹².

14. APL, in data 6 settembre 2021, è stata sentita in audizione, svoltasi mediante modalità telematiche a causa della situazione derivante dalle misure di contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID/19¹³.

15. In data 15 settembre 2021, APL ha depositato una memoria integrativa¹⁴.

16. In data 12 ottobre 2021, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁵.

17. In data 16 dicembre 2021, è pervenuto il parere dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, richiesto il 5 novembre 2021, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo¹⁶.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

Cenni sul sistema di esazione del pedaggio implementato da Autostrada Pedemontana Lombarda

18. Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. è la società concessionaria attualmente esercente le tratte autostradali A36, A60 - *Tangenziale di Varese* e A59 - *Tangenziale di Como*, per un totale complessivo di 41,54 Km di rete viaria autostradale soggetta a pedaggio.

19. APL è la prima autostrada in Italia a disporre del sistema di esazione *Free Flow Multi Lane* (FFML), che consente la commisurazione dell'importo del pedaggio in base all'effettivo utilizzo dell'infrastruttura, evitando il ricorso a caselli e barriere fisiche, sia all'ingresso sia in uscita, senza canalizzazione del traffico al momento in cui si abbandona il tracciato autostradale¹⁷.

20. Tale sistema di esazione è stato realizzato in conformità alle prescrizioni formulate dal Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE), competente ad approvare – ai sensi dell'articolo 1, legge n. 443/2001¹⁸ – il programma di realizzazione delle infrastrutture pubbliche di preminente interesse nazionale, quale appunto l'autostrada assentita in concessione al professionista¹⁹.

21. Il sistema di esazione FFML è caratterizzato da specifiche infrastrutture metalliche, dette "portali", che coprono l'intera carreggiata, sulle quali sono installati appositi rilevatori di campo (telecamere, classificatori, antenne, illuminatori, ecc.) che consentono di rilevare il passaggio dei veicoli, sia tramite apparato di bordo (ad esempio Telepass) che tramite registrazione della targa, nonché di attribuire la relativa classe volumetrica (veicoli leggeri o pesanti) e determinare il pedaggio dovuto²⁰.

22. Ogni tratta autostradale è scomposta in segmenti elementari che vanno da svincolo a svincolo ed in ognuno di essi è ubicato un portale su cui sono installati gli apparati rilevatori. Ogni passaggio sotto un portale costituisce una transazione da pedaggio.

I principali elementi acquisiti e gli impegni di APL

23. Nel corso dell'accertamento ispettivo svolto presso la sede legale di APL in data 13 maggio 2021 e con le memorie (difensiva, tecnica e integrativa) depositate dal professionista il 14 giugno e il 15 settembre 2021, sono stati

¹¹ [Cfr. docc. nn. 70, 80 e 86 (prot. n. 79662 del 20 ottobre 2021), di cui all'indice del fascicolo.]

¹² [Cfr. docc. nn. 77 e i docc. nn. 88, 90 e 91, comunicati alle Parti in data 5 novembre 2021, di cui all'indice del fascicolo.]

¹³ [Cfr. doc. n. 79, di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁴ [Cfr. doc. n. 80, di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁵ [Cfr. docc. nn. 84 e 85, di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁶ [Cfr. docc. nn. 88 e 93, di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁷ [Si tratta di un meccanismo previsto nel decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Codice della Strada), ove si dispone che: "Sulle autostrade e strade per il cui uso sia dovuto il pagamento di un pedaggio, l'esazione può essere effettuata mediante modalità manuale o automatizzata, anche con sistemi di telepedaggio con o senza barriere. I conducenti devono corrispondere il pedaggio secondo le modalità e le tariffe vigenti. [...]" (art. 176, co. 11, primo e secondo periodo, d.lgs. n. 285/1992).]

¹⁸ [Legge 21 dicembre 2001, n. 443 - "Delega al Governo in materia di infrastrutture ed insediamenti produttivi strategici ed altri interventi per il rilancio delle attività produttive".]

¹⁹ [Il CIPE, con Delibera n. 77/2006 [Primo programma delle opere strategiche (legge n. 443/2001), Pedemontana Lombarda: collegamento autostradale Dalmine-Como-Varese-Valico del Gaggiolo ed opere ad esso connesse] di approvazione del progetto preliminare dell'autostrada P.L., ha formulato la seguente prescrizione: "Si dovranno prevedere modalità di esazione innovative al fine di consentire un minor ingombro ed uso del suolo per svincoli e barriere (...)."]

²⁰ [Detto sistema è in grado di rilevare il passaggio dei veicoli utilizzando le seguenti modalità: a) *Electronic Tolling*: per i veicoli equipaggiati con OBE (On Board Equipment); b) *Video Tolling*: per i veicoli provvisti di OBE.]

acquisiti i principali elementi relativi al caso di specie e le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio concernenti, da un lato, l'informativa all'utenza sulle caratteristiche dell'autostrada e, dall'altro, la documentazione attinente alle problematiche legate ai solleciti di pagamento.

24. Con nota pervenuta in data 28 giugno 2021, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata, in via definitiva, il 15 settembre 2021 e trasmessa, in versione consolidata, il successivo 19 ottobre 2021²¹.

25. In tale proposta, la Società, al fine di un definitivo superamento delle preoccupazioni delineate nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, ha presentato il set di impegni di seguito riportato:

I. Puntualizzazione delle informazioni relative alle modalità di pagamento del pedaggio autostradale in caso di utilizzo dell'infrastruttura assentita in concessione a APL

I.1. Inserire tra i messaggi forniti all'utenza tramite la segnaletica luminosa dei Pannelli a Messaggio Variabile, informazioni relative alla riscossione del pedaggio, dal seguente tenore testuale²²: "Pagamento pedaggio a cura degli utenti entro 15 giorni"; "Oneri accertamento mancati pagamenti a carico utenti"; "Recupero mancati pagamenti"; "Modalità pagamento sito internet Pedemontana".

La misura sarà attuata entro un mese dalla data dall'accoglimento degli impegni proposti da APL ai sensi dell'articolo 27, co. 7 del Codice del Consumo.

Inoltre, al fine di assicurare che le informazioni circa l'assenza di barriere e la percorrenza di una strada a pedaggio siano caratterizzate da "maggiore immediatezza e impatto visivo per gli automobilisti che sono in procinto di immettersi nel tracciato autostradale", APL - ferma la preventiva approvazione da parte del Comitato per la Toponomastica istituito presso l'AISCAT - si è impegnata a:

I.2. Modificare la segnaletica di tipo verticale posizionata sulle rampe in ingresso del tracciato autostradale, inserendo nella parte superiore della cartellonistica, nella maggior dimensione di caratteri consentita, la dicitura "AUTOSTRADA A PEDAGGIO SENZA BARRIERE".

Nella sezione della suddetta cartellonistica relativa alle modalità di pagamento, inoltre, verranno inseriti i simboli relativi alla possibilità di effettuare il pagamento per il transito tramite contanti e bancomat/carte di credito, modalità accessibili tramite il Sito della Società o presso i punti dedicati.

Di seguito, si riporta l'immagine della cartellonistica nella sua versione esistente e quella modificata, oggetto dell'impegno, con le modifiche testuali e grafiche proposte (cfr. Immagine n. 1).

Immagine n. 1

²¹ [Cfr. docc. nn. 70, 80 e 86, di cui all'indice del fascicolo.]

²² [Sui Pannelli a Messaggio Variabile installati lungo il tracciato autostradale sono già oggetto di divulgazione i seguenti messaggi: i) "Obbligo pagamento pedaggio entro 15 giorni"; ii) "Info modalità di pagamento pedemontana.com", (iii) "Autostrada a pagamento senza barriere; iv) "Accertamento mancati pagamenti", connesso a pittogramma della Polizia Stradale.]

MODIFICA CARTELLO "TIPO 1"
POSIZIONATO SULLE RAMPE IN INGRESSO



Riguardo alle tempistiche di attuazione dell'impegno, il processo di modifica della segnaletica autostradale sopra descritto avrà una durata di dodici mesi, in ragione della necessità di coinvolgere soggetti terzi e delle tempistiche che, ad oggi, sono state registrate in casi analoghi, essendo necessarie: *i)* l'approvazione della modifica da parte del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili; *ii)* l'approvazione da parte dell'ente concedente Concessioni Autostradali Lombarde S.p.A.; *iii)* la predisposizione e lo svolgimento della procedura di gara per l'affidamento dei lavori di realizzazione dell'installazione ed ai conseguenti tempi di realizzazione stessa²³.

II. Abbreviazione dei tempi di richiesta del pagamento del pedaggio a seguito di mancato pagamento da parte dell'utente

II.1 Ridurre di un terzo le tempistiche connesse alla durata delle attività di produzione ed all'invio del secondo sollecito di pagamento.

Allo stato, il processo ordinario di gestione dei mancati pagamenti implementato dalla Società prevede, in riferimento alla produzione del secondo sollecito di pagamento, che siano decorsi almeno 90 giorni dalla produzione del primo sollecito di pagamento.

La Società si impegna pertanto ad avviare la produzione e l'invio del secondo sollecito di pagamento decorsi 60 giorni - e non più 90 - dalla produzione del primo sollecito rimasto insoluto.

La misura sarà attuata entro un mese dalla data di accoglimento degli impegni proposti da APL ai sensi dell'articolo 27, co. 7, del Codice del Consumo.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

26. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto su strada, in data 5 novembre 2021 è stato richiesto il parere all'ART, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lett. a), del D.lgs. n. 21/2014.

27. Con parere pervenuto in data 16 dicembre 2021, la suddetta Autorità ha svolto le seguenti considerazioni.

²³ [APL, nel Formulario impegni, ha precisato che - ai sensi degli artt. 35 e 37 del d.lgs. n. 542/1992, avente ad oggetto "Nuovo Codice della Strada" - ogni eventuale modifica alle informazioni rese tramite cartellonistica posizionata lungo il tracciato autostradale è subordinata all'approvazione dei competenti uffici del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili ed alle determinazioni del Comitato permanente per la segnaletica - Sottocomitato per la toponomastica dell'Associazione italiana società concessionarie autostrade e trafori, nonché dell'ente concedente Concessioni Autostradali Lombarde S.p.A.]

- 28.** In particolare, l'ART, con specifico riferimento al profilo regolatorio, dopo aver preliminarmente rappresentato quali siano le competenze ad essa attribuite dall'articolo 37, comma 2, del decreto-legge 201/2011²⁴, ha reso noto come l'Autorità abbia, tra l'altro, adottato la delibera n. 106/2020 recante "Approvazione del sistema tariffario di pedaggio relativo alla Convenzione Unica Concessioni Autostradali Lombarde S.p.a. - Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a."
- 29.** Tale sistema tariffario prevede sia alcuni meccanismi di penalità/premi, con riferimento alla valutazione della qualità dei servizi offerti all'utenza, sia i principi che il concedente sarà tenuto ad applicare per valutare la *performance* del concessionario autostradale.
- 30.** Tali meccanismi, che hanno impatto diretto sull'aggiornamento annuale delle tariffe, correlandole ai livelli di servizio resi all'utenza, sono incentrati, tra l'altro, per quanto di specifico interesse, su fattori qualitativi, quali: i) la fluidità ai caselli (ad esempio, disponibilità delle casse automatiche ai caselli ed efficienza del sistema Telepass); ii) l'aggiornamento dinamico delle informazioni tramite pannelli a messaggio variabile; iii) l'impiego di tecnologie *free flow* per l'esazione delle tariffe autostradali in grado di evolvere verso soluzioni interoperabili a livello comunitario; iv) l'impiego di *Intelligent Transportation Systems* (ITS), anche al fine di efficientare la logistica e perseguire l'ottimizzazione dell'utilizzo dell'infrastruttura da parte dei veicoli pesanti e dei veicoli leggeri.
- 31.** Sotto il profilo dell'applicazione temporale, è previsto che il nuovo sistema tariffario decorra dal 1° gennaio 2021; tuttavia, esso non è - ad oggi - ancora stato applicato.
- 32.** Con specifico riferimento ai profili oggetto del procedimento, l'ART ha osservato, quanto all'Impegno n. 1, come esso incentivi l'impiego di tecnologie "Smart Road" che rappresentino delle *best practice* nel settore autostradale, favorendo più in generale lo sviluppo di tali tecnologie sotto forma di premialità dal punto visto tariffario.
- 33.** In tale prospettiva, ART reputa che l'impegno di APL a modificare la segnaletica di tipo verticale posizionata sulle rampe di ingresso del tracciato autostradale, possa rappresentare un'iniziativa migliorativa volta a consentire agli utenti di avere una più evidente percezione di intraprendere un'autostrada a pedaggio senza barriere, permettendo quindi agli utenti stessi di effettuare consapevolmente la relativa scelta²⁵.
- 34.** Con riferimento, poi, all'ulteriore impegno da parte di APL volto alla riduzione della tempistica connessa alle attività di invio dei solleciti di pagamento, ART ha osservato che ogni azione volta alla riduzione non può che essere favorevolmente accolta, evidenziando inoltre che sugli episodi di mancata corresponsione del pedaggio dipesi da responsabilità del gestore (disservizi o malfunzionamento degli apparati di rilevazione dei transiti), dovrebbe essere garantita una modalità semplice e immediata per permettere all'utente di comunicare l'avvenuto pagamento, nonché per presentare reclami in caso di errori²⁶.
- 35.** ART ha osservato, in conclusione, che gli impegni proposti risultano complessivamente idonei ad assicurare all'utente autostradale una maggiore consapevolezza in merito al carattere oneroso delle tratte autostradali oggetto della concessione ad APL e alle peculiari forme di riscossione del pedaggio.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

- 36.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a superare i possibili profili di illegittimità delle condotte ipotizzati nella comunicazione di avvio del 4 maggio 2021.
- 37.** In particolare, in tema di informativa agli utenti sulla caratteristica dell'autostrada pedemontana (assenza di barriere) e della tipologia di cartellonistica stradale attualmente esistente sui tracciati della stessa [fattispecie di cui alla lettera **a**]), si rileva come APL si sia impegnata a modificare la cartellonistica presente sulle rampe di ingresso dell'autostrada, inserendo, nella parte superiore del cartello, l'intera scritta AUTOSTRADA A PEDAGGIO SENZA BARRIERE, anziché nella parte centrale del cartello (cfr. immagine n.1).
- 38.** Tale modifica potrà quindi offrire maggiore immediatezza e impatto visivo agli automobilisti sulle peculiari caratteristiche dell'autostrada, sulle relative modalità di pagamento e annesso tempistiche previste (entro quindici giorni dal transito effettuato), in quanto fornite in maniera chiara e con caratteri adeguati.
- 39.** Le informazioni fornite agli utenti in siffatta modalità, unitamente alla segnaletica già posta lungo tutte le viabilità ordinarie che si innestano direttamente nei tratti a pedaggio e quella predisposta presso gli ingressi dalla viabilità ordinaria ai tratti autostradali a pedaggio tramite svincoli, rendono, nel loro complesso, un quadro informativo

²⁴ [Decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante "Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici. (GU Serie Generale n.284 del 06-12-2011 - Suppl. Ordinario n. 251).]

²⁵ [L'ART ha osservato che tale finalità viene efficacemente perseguita fornendo la relativa informazione all'utenza, per il caso di specie, nei tratti stradali precedenti alle rampe di ingresso all'infrastruttura autostradale. Al riguardo, l'Autorità, nello svolgimento delle proprie funzioni di organismo nazionale responsabile dell'esecuzione dei regolamenti dell'Unione europea sulla tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario, su strada con autobus e via mare e per vie navigabili interne, ha potuto constatare la particolare efficacia della tutela del passeggero attraverso informazioni rese prima che il viaggio venga intrapreso. Avuto riguardo, poi, alle tempistiche evidenziate dal professionista per l'esecuzione delle attività necessarie all'esecuzione dell'impegno proposto (durata minima di 12 mesi), ART ha osservato, in merito ai tempi di svolgimento della procedura di gara per l'affidamento dei lavori di realizzazione e installazione, che l'ordinamento prevede deroghe ai termini ordinari di gara di cui al Codice dei contratti qualora ricorrano ragioni di urgenza debitamente motivate.]

²⁶ [Tale procedura potrebbe inoltre prevedere una sospensione temporanea dell'attività di recupero del credito eventualmente avviata dalla concessionaria, in attesa delle opportune verifiche.]

idoneo a consentire agli utenti, in tali tratti stradali, di assumere una scelta consapevole circa l'eventualità di introdursi o meno nell'autostrada a pedaggio.

40. Inoltre, anche l'impegno di ampliare la messaggistica fornita agli utenti attraverso i PMS posti sia all'ingresso che lungo il tracciato autostradale, introducendo nuovi ed ulteriori messaggi informativi oltre quelli già esistenti, circa le modalità alternative di riscossione del pedaggio adottate da APL, risulta idonea a consentire all'utenza in transito di rilevare ancor più chiaramente che la tratta autostradale percorsa è "a pagamento", "senza barriere", che sussiste l'"obbligazione di pagamento del pedaggio entro 15 giorni" e che saranno effettuati "accertamenti sui mancati pagamenti".

41. Avuto riguardo alla fattispecie di cui alla lettera **b)**, si ritiene che la riduzione di un terzo (da novanta a sessanta giorni) delle tempistiche connesse alla durata delle attività di produzione ed all'invio del secondo sollecito di pagamento nei casi di mancata corresponsione del pedaggio, sia da considerarsi idoneo a ridurre il *gap* temporale che si registra tra il ricevimento del secondo sollecito di pagamento e la data di effettivo transito sulle tratte autostradali di APL da parte dell'utente.

42. La riduzione proposta, infatti, comporta indubbiamente un vantaggio per l'utente nel momento in cui evita l'eccessiva dilatazione dei tempi tra la ricezione del sollecito di pagamento e la data di effettivo transito e contiene i tempi di svolgimento delle azioni di recupero crediti abbreviando la durata del processo di invio dei solleciti nel suo complesso.

43. Detto impegno, peraltro, appare significativo se si considerano le peculiari modalità di riscossione dei pedaggi predisposte dalla società, la complessità delle procedure adottate che devono tener conto di problematiche di diversa natura, sia tecnica che di rispetto delle norme in materia di *privacy* (in particolare per ciò che concerne la gestione dei mancati pagamenti del pedaggio), nonché la particolare articolazione delle procedure di rilevazione dei MPP che coinvolgono anche soggetti terzi, circostanza, quest'ultima, che inevitabilmente influisce sulle tempistiche di realizzazione del processo stesso ponendosi al di fuori del controllo diretto del professionista.

44. Per ciò che concerne le mancate rilevazioni tramite gli OBE ("On-Board Equipment"), si evidenzia poi come APL abbia già implementato alcune iniziative volte alla gestione preventiva dei transiti non rilevati elettronicamente (utilizzo di un algoritmo, per assicurare la corretta associazione all'apparato OBE di transiti effettuati in un arco temporale ristretto), al fine di assicurare l'addebito su conto Telepass dei pedaggi relativi ai transiti rilevati solo per targa e effettuati comunque da un veicolo associato ad un contratto Telepass, escludendo conseguentemente le azioni di recupero crediti che potranno essere circoscritte solo ai proprietari di veicoli privi di OBE.

45. Peraltro, in tal senso, rileva la riscontrata interlocuzione tra APL e la società Telepass S.p.A. proprio nell'ottica del controllo preventivo prima dell'avvio della procedura di recupero del pagamento dovuto da parte dell'utente, qualora si verifici l'erroneo funzionamento o la mancata lettura dell'apparato OBE.

46. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere reso da ART, che gli impegni presentati dalla società Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., nei termini sopra esposti siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in versione definitiva in data 19 ottobre 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, con riferimento agli impegni di cui ai precedenti punti I.1. e II.1, ed entro quarantacinque giorni dalla data prevista per l'attuazione dell'impegno di cui al punto I.2, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

p. IL SEGRETARIO GENERALE
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento PS11694, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 4 maggio 2021, e avente ad oggetto le condotte della società Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., relative: **a)** all'inadeguata informativa resa agli utenti, soprattutto al momento dell'ingresso nelle tratte autostradali di competenza di APL, circa il fatto che stanno per percorrere una strada con obbligo di pagamento del pedaggio e che, in particolare, non essendo presenti barriere di esazione, la corresponsione dell'importo dovuto per il transito dovrà avvenire attraverso modalità diverse da quelle normalmente praticate sulle autostrade (pagamento al casello) e **b)** alle problematiche legate all'invio dei solleciti di pagamento, effettuati per posta ordinaria (massiva), che il professionista inoltra agli utenti delle proprie tratte autostradali, in caso di mancata corresponsione del pedaggio, che comporterebbero un significativo aggravio di spese (oneri amministrativi, pari ad € 3,50), di norma ben superiori agli importi effettivamente dovuti e che, molto spesso, pervengono ai consumatori a notevole distanza di tempo dall'effettuazione del transito o non pervengono affatto ricevendo, questi ultimi, richieste di pagamento per pedaggi non corrisposti direttamente dalle società di recupero crediti, appositamente incaricate da APL, con ulteriori, e più consistenti, maggiorazioni di spesa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8, COMMA 7, DEL D. LGS. N. 145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO AGCM

VERSIONE CONSOLIDATA

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Numero del procedimento: **PS11694**

Data di ricezione della Comunicazione di avvio del procedimento: **13 maggio 2021**

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA

Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. (c.f. e P. Iva 08558150150),

SEDE LEGALE

Città Assago (MI) Via del Bosco Rinnovato n. 4/A CAP 20057

3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito l'"AGCM" o l'"Autorità") ha avviato nei confronti di Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. (di seguito "Pedemontana") un procedimento teso ad accertare presunte condotte contrarie alla diligenza professionale, integranti asserite violazioni del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito anche il "Codice del Consumo"), consistenti:

- nella "inadeguata informativa resa agli utenti, soprattutto al momento dell'ingresso nelle tratte autostradali di competenza di APL, circa il fatto che stanno per percorrere una strada con obbligo di pagamento del pedaggio" e che "non essendo previste barriere di esazione, la corresponsione dell'importo dovuto per il transito dovrà avvenire attraverso modalità diverse da quelle normalmente praticate sulle autostrade (casello)" ("Condotta a");

- nelle "problematiche legate all'invio dei solleciti di pagamento [...] che comporterebbero un significativo aggravio di spese (oneri amministrativi, pari ad € 3,50)" e che "molto spesso, pervengono ai consumatori a notevole distanza di tempo dall'effettuazione del transito o non pervengono affatto ricevendo, questi ultimi, richieste di pagamento per

pedaggi non corrisposti direttamente dalle società di recupero credito appositamente incaricate da APL" ("Condotta b").

In sede di avvio, l'Autorità ha ipotizzato che le condotte sopra descritte siano riconducibili:

- quanto alla Condotta a, ad asserite omissioni ingannevoli, ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, perché la Società non avrebbe correttamente assolto l'onere informativo gravante in capo al professionista, con la conseguenza che "una segnaletica inadeguata potrebbe plausibilmente indurre a ritenere che trattasi di tratto senza pedaggio e quindi determinare i consumatori in buona fede a non procedere al pagamento del pedaggio stesso";
- quanto alla Condotta b, a pratiche contrarie alla diligenza professionale, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del Consumo, "laddove la mancata corresponsione del pedaggio dipenda da responsabilità del gestore in relazione a strumenti di pagamento di difficile fruizione ovvero a disservizi di alcuni strumenti normalmente accettati" e financo qualificabili come condotte aggressive, ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, "nella misura in cui siano idonee a limitare indebitamente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore, in considerazione delle modalità e tempistiche relative ai solleciti di pagamento, inducendolo a corrispondere l'importo richiesto anche nei casi in cui questo non sia effettivamente in tutto o in parte, dovuto".

Pur contestando la sussistenza di qualsivoglia profilo di scorrettezza professionale, il 28 giugno 2021, nel più ampio spirito di collaborazione, Pedemontana ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Il successivo 15 settembre 2021, la Società ha poi presentato un'integrazione agli impegni stessi.

Il presente formulario sostituisce i precedenti e costituisce la versione consolidata della proposta di impegni presentata dalla Società ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del codice del Consumo.

4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

I. Puntualizzazione delle informazioni relative alle modalità di pagamento del pedaggio autostradale in caso di utilizzo dell'infrastruttura assentita in concessione a pedemontana

Pedemontana ha diffusamente illustrato nella memoria e nella memoria tecnica, depositate agli atti del procedimento in data 14 giugno 2021, le ragioni e le circostanze che escludono qualsivoglia profilo di scorrettezza professionale da parte della Società circa l'informativa fornita agli utenti sulla percorrenza di un tratto autostradale a pedaggio e sulle relative modalità di pagamento (si rinvia, per questi profili, a quanto già dedotto nella memoria, par. 3, e nella memoria tecnica, par. 2, nonché a tutta la documentazione allegata ivi citata).

In ogni caso, pur senza riconoscere la fondatezza delle contestazioni formulate, in spirito di massima collaborazione con l'Autorità e in vista di un definitivo superamento delle preoccupazioni delineate nella Comunicazione di avvio del procedimento, la Società presenta due impegni volti alla puntualizzazione delle informazioni relative alle modalità di pagamento del pedaggio autostradale, in caso di utilizzo dell'infrastruttura assentita in concessione a Pedemontana, caratterizzata dal peculiare sistema di esazione senza barriere, meglio descritto nella memoria tecnica del 14 giugno 2021.

Al riguardo, occorre premettere che – ai sensi degli artt. 35 e 37 del d.lgs. n. 542/1992, avente ad oggetto "Nuovo Codice della Strada" – ogni eventuale modifica alle informazioni rese tramite cartellonistica posizionata lungo al tracciato autostradale è subordinata all'approvazione dei competenti uffici del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili ed alle determinazioni del Comitato permanente per la segnaletica – Sottocomitato per la toponomastica dell'Associazione italiana società concessionarie autostrade e trafori, nonché dell'ente concedente Concessioni Autostradali Lombarde S.p.A.

Ferma questa doverosa premessa, Pedemontana si impegna a:

I.1. inserire tra i messaggi forniti all'utenza tramite la segnaletica luminosa dei Pannelli a Messaggio Variabile (sul funzionamento ed il posizionamento dei Pannelli a Messaggio Variabile, si rinvia alla memoria memoria tecnica del 14.6.2021, par. 2) informazioni relative alla riscossione del pedaggio, dal seguente tenore testuale²⁷:

- "Pagamento pedaggio a cura degli utenti entro 15 giorni";
- "Oneri accertamento mancati pagamenti a carico utenti";
- "Recupero mancati pagamenti";
- "Modalità pagamento sito internet Pedemontana"

Tempistiche di attuazione dell'impegno: 1 mese dalla data di approvazione degli impegni ai sensi dell'articolo 27, co. 7 del Codice del Consumo.

Al fine di superare definitivamente i profili attinenti alla completezza delle informazioni fornite agli utenti, come evidenziati nella Comunicazione di avvio del procedimento, e tenuto conto della esigenza di assicurare che le

²⁷ [N.b. Sui Pannelli a Messaggio Variabile installati lungo il tracciato autostradale sono già oggetto di divulgazione i seguenti messaggi: i) "Obbligo pagamento pedaggio entro 15 giorni"; ii) "Info modalità di pagamento pedemontana.com"; (iii) "Autostrada a pagamento senza barriere; iv) "Accertamento mancati pagamenti", connesso a pittogramma della Polizia Stradale. I messaggi contenuti in tali pannelli sono stati depositati in atti, All.ti A11-A23 e 25 alla memoria tecnica del 14.6.2021.]

informazioni circa l'assenza di barriere e la percorrenza di una strada a pedaggio siano caratterizzate da " *maggiore immediatezza e impatto visivo per gli automobilisti che sono in procinto di immettersi nel tracciato autostradale*", come rappresentato nell'audizione del 6 settembre u.s., si propone il seguente Impegno:

I.2. Modificare la segnaletica di tipo verticale posizionata sulle rampe in ingresso del tracciato autostradale, inserendo nella parte superiore della cartellonistica, nella maggior dimensione di caratteri consentita, la dicitura "AUTOSTRADA A PEDAGGIO SENZA BARRIERE".

In questo modo si ritiene di migliorare ulteriormente – ferma la preventiva approvazione da parte del Comitato per la Toponomastica istituito presso l'AISCAT – l'immediatezza e l'impatto visivo della comunicazione.

Nella sezione della suddetta cartellonistica relativa alle modalità di pagamento, inoltre, vengono inseriti i simboli relativi alla possibilità di effettuare il pagamento per il transito tramite contanti e bancomat/carte di credito, modalità accessibili tramite il sito della Società o presso i punti dedicati.

Le modifiche testuali e grafiche possono essere integralmente apprezzate nel documento allegato (**All. 1**), ove sono rappresentati il segnale nella sua versione esistente e quello modificato, oggetto dell'impegno, con le ulteriori indicazioni sopra descritte.

Tempistiche di attuazione dell'impegno: il processo di modifica della segnaletica autostradale sopra descritto ha una durata di 12 mesi, in ragione della necessità di coinvolgere soggetti terzi e delle tempistiche che, ad oggi, sono state registrate in casi analoghi, essendo necessarie: i) l'approvazione della modifica da parte del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili; ii) l'approvazione da parte dell'ente concedente Concessioni Autostradali Lombarde S.p.A.; iii) la predisposizione e lo svolgimento della procedura di gara per l'affidamento dei lavori di realizzazione dell'installazione ed ai conseguenti tempi di realizzazione stessa.

II. Abbreviazione dei tempi di richiesta del pagamento del pedaggio a seguito di mancato pagamento da parte dell'utente

Pedemontana ritiene che le procedure di richiesta di pagamento dei pedaggi non corrisposti tempestivamente dagli utenti e le corrispondenti modalità di accertamento poste in essere per individuare i soggetti tenuti al pagamento non integrino pratiche contrarie alla diligenza professionale, né tantomeno siano qualificabili come condotte aggressive, per le ragioni già esposte nella memoria (par. 4) e nella memoria tecnica (par. 6) del 14.6.2021, cui si rinvia.

Ferma questa premessa, Pedemontana, in spirito di massima collaborazione con l'Autorità e in vista di un definitivo superamento delle preoccupazioni delineate nella Comunicazione di avvio del procedimento, presenta un impegno volto all'abbreviazione delle tempistiche connesse alla durata delle attività di riscossione dei pedaggi non corrisposti spontaneamente dall'utenza.

Pedemontana si impegna pertanto a:

II.1. ridurre di un terzo le tempistiche connesse alla durata delle attività di produzione ed all'invio del 2° sollecito di pagamento.

Come illustrato nella memoria tecnica del 14.6.2021, par. 6.2.4, cui sul punto si rinvia, il processo ordinario di gestione dei mancati pagamenti implementato dalla Società allo stato attuale prevede, in riferimento alla produzione del 2° sollecito di pagamento, che siano decorsi almeno 90 giorni dalla produzione del 1° sollecito di pagamento.

Al fine di contenere i tempi di svolgimento delle azioni di recupero dei crediti relativi al mancato pagamento di pedaggio, si propone una riduzione del suddetto termine, in una misura pari ad un terzo.

La Società si assume pertanto l'impegno di avviare la produzione e l'invio del 2° sollecito di pagamento decorsi 60 giorni – e non più 90 – dalla produzione del 1° sollecito rimasto insoluto.

Tempistiche di attuazione dell'impegno: 1 mese dalla data di approvazione degli impegni ai sensi dell'articolo 27, co. 7 del Codice del Consumo.

5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Pedemontana ritiene che il proprio operato sia pienamente conforme alle disposizioni del Codice del Consumo, anche per ciò che attiene agli specifici profili oggetto di contestazione nella Comunicazione di avvio del procedimento, come già rappresentato nella memoria e nella memoria tecnica del 14 giugno 2021. La Società ritiene, pertanto, che gli impegni siano a maggior ragione idonei ad eliminare le eventuali residue preoccupazioni di codesta Spett.le Autorità.

Gli impegni proposti, inoltre, sono pacificamente ammissibili ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, poiché nel caso di cui si discute è certo che la condotta contestata nella Comunicazione di avvio non sia "manifestamente scorretta e grave". Pedemontana ritiene che gli impegni proposti siano specifici, concreti, attuabili e facilmente monitorabili *ex post* da parte di codesta Spett.le Autorità.

Quanto ai profili informativi, infatti, gli impegni proposti *sub I.1. e I.2.* consentono di fornire ulteriori informazioni all'utenza che sono idonee ad eliminare ogni residuo dubbio – negato in ogni caso dalla Società – circa la percorrenza, da parte degli utenti stessi, di un tracciato autostradale cui sono connessi oneri di pedaggio, superando così in via

definitiva le preoccupazioni espresse da codesta Spett.le Autorità circa l'informativa fornita ai consumatori in merito a tale profilo.

Quanto alle modalità di riscossione di invio dei solleciti di pagamento relativi a pedaggi non corrisposti volontariamente dagli utenti, l'impegno proposto *sub II.1* è idoneo a determinare una compressione delle tempistiche – in ogni caso già oggi adeguate e in linea con quelle proprie del settore delle concessionarie autostradali – entro cui viene assicurata agli utenti la ricezione dei solleciti di pagamento.

Alla luce delle considerazioni che precedono, si ritiene che gli impegni proposti siano pienamente idonei a far venire meno le preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità con la Comunicazione di avvio del procedimento.

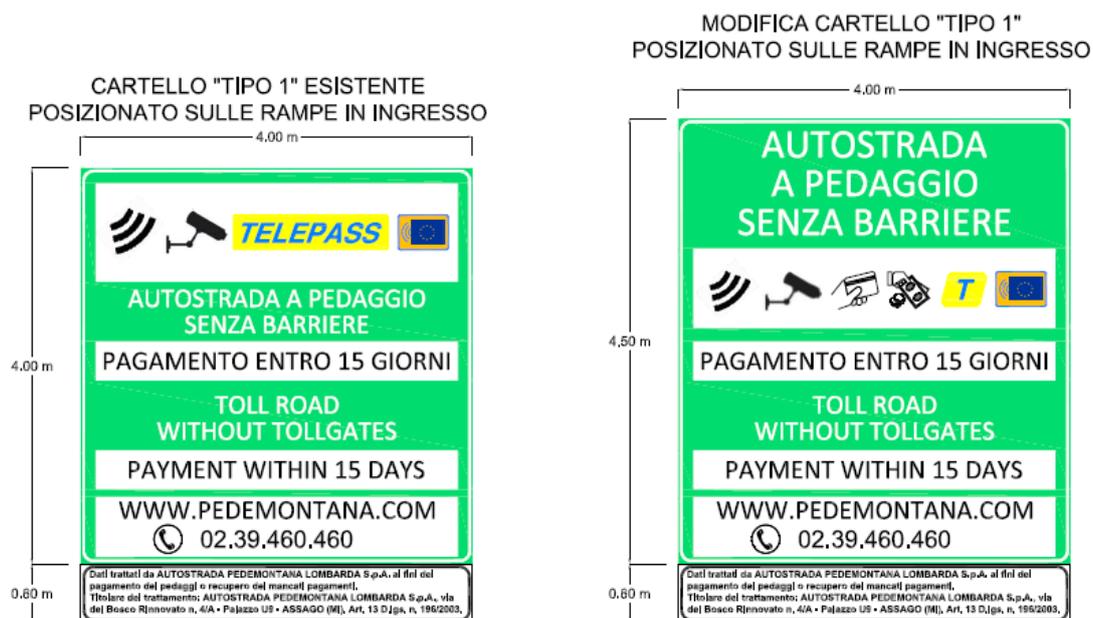
Pedemontana confida, pertanto, che codesta Spett.le Autorità vorrà concludere il Procedimento con una decisione di accettazione degli Impegni, "senza procedere all'accertamento dell'infrazione" ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Firma

Il Direttore Generale

Ing. [omissis]*

ALLEGATO 1 al formulario



* [Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]