

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 1

L'informazione all'utenza autostradale

Si richiedono osservazioni puntuali:

	Contenuto	Strumento
a) sui contenuti informativi che vengono resi disponibili agli utenti di una determinata tratta autostradale (da casello a casello) in merito alla gestione degli eventi imprevedibili, quali ad esempio fenomeni meteorologici che possano impedire la normale circolazione, incidenti stradali di particolare gravità, altre cause che possano comportare intralci o impedimenti al deflusso ordinario dei veicoli	Regole di circolazione Norme di comportamento in caso di avaria Norme di comportamento in caso di evento Interruzioni programmate della circolazione	Regolamento di circolazione (pubblicato sul sito internet) Opuscolo di sicurezza distribuito al pedaggio Messaggi radio FM in galleria (diffusi ogni 6 minuti e in caso di evento) Segnaletica fissa e PMV su rampe, piazzali e galleria Risponditore telefonico Sito Internet: www.tunnelmb.net App: TMB Mobility Carta dei servizi (pubblicata sullo stesso sito) Pubblicazione calendari chiusure su quotidiani VdA e Alta Savoia
b) sui contenuti informativi che vengono resi disponibili agli utenti di una determinata tratta autostradale (da casello a casello) in merito alla gestione degli eventi imprevedibili, quali ad esempio fenomeni meteorologici che possano impedire la normale circolazione, incidenti stradali di particolare gravità, altre cause che possano comportare intralci o impedimenti al deflusso ordinario dei veicoli	Viabilità in tempo reale - interruzioni non programmate della circolazione - circolazione alternata non programmata - calendario previsioni traffico - code - viabilità invernale - ecc.	Il TMB-GEIE comunica sistematicamente le perturbazioni del traffico agli organi di informazione e gestione stradale (DIR CE in Francia e COA in Italia). Questi ultimi applicano dei piani di gestione del traffico per informare gli utenti sui migliori itinerari alternativi possibili. In caso di chiusura prolungata (superiore a 2 ore), al fine di evitare la saturazione degli itinerari di accesso, è richiesta l'applicazione del Piano di Viabilità Transalpino, indicando come itinerario alternativo il Traforo del Frejus. In caso di attivazione del piano binazionale la gestione della comunicazione è affidata alla Prefettura/Regione VdA e Prefettura dell'Alta Savoia Questa informazione viene attraverso: - PMV lungo gli itinerari (dai partner) - Segnaletica fissa e PMV su rampe e piazzali - messaggi radio FM (dai partner) - sito Internet: www.tunnelmb.net - sito internet ATMB : www.atmb.com - Sito internet ASPI: www.autostrade.it

E

AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

PROTOCOLLO N. 0013642/2022 del 30/05/2022

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

		<ul style="list-style-type: none">- app: TMB Mobility- risponditore telefonico- comunicati stampa (in caso di evento rilevante)
c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza	Le tariffe di pedaggio per il transito al Traforo del Monte Bianco sono regolate da un accordo internazionale tra Italia e Francia, sono identiche anche per il Traforo del Frejus, e sono stabilite e revisionate al 1° gennaio di ogni anno dalla Commissione intergovernativa su proposta delle due Concessionarie del Traforo del Monte Bianco e del Traforo del Frejus. L'evoluzione annuale è disposta applicando alle tariffe in vigore una percentuale di aggiornamento pari alla media dei tassi di inflazione registrati nei due Paesi nell'anno precedente, oltre ad eventuali supplementi straordinari deliberati dai Governi.	Sito Internet: www.tunnelmb.net App: TMB Mobility Carta dei servizi (pubblicata sul sito)
d) sui contenuti informativi relativi ai sistemi che consentono di calcolare l'importo del pedaggio in relazione al percorso di viaggio desiderato, ai sistemi di esazione dei pedaggi e alle modalità di pagamento	Classificazione veicoli Tariffe (il Traforo del Monte Bianco rappresenta una tratta singola, con tariffe predefinite per ciascuna classe tariffaria) Forme di transazione: corsa semplice, andata-ritorno, abbonamenti 10, 20 e 50 transiti Modalità di pagamento (cash, carte di credito) Modalità di richiesta fattura Modalità post-pagamento per flotte commerciali	Sito Internet: www.tunnelmb.net App: TMB Mobility Carta dei servizi (pubblicata sul sito) Pannelli sui piazzali Punto informazioni Clienti sul piazzale Sud
e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale	V. punti a) e b)	V. punti a) e b)
f) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di cantieri lungo la carreggiata	V. punti a) e b)	V. punti a) e b)
g) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di rallentamenti ai caselli, nonché sulle modalità di informazione adottate (ad esempio, pannelli a messaggio variabile, etc.) e sul grado di tempestività delle stesse	V. punti a) e b)	V. punti a) e b)

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

h) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti ovvero altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale, anche in riferimento alla relativa tempistica dell'informazione	V. punti a) e b)	V. punti a) e b)
i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare	V. punti a) e b)	V. punti a) e b)
j) sui contenuti informativi relativi alla chiusura di stazioni di servizio, di aree di parcheggio e di sosta, di caselli e/o di tratte o parti di tratte autostradali	Sul piazzale italiano del Traforo è presente una sola area di ristoro non-oil. Sono inoltre a disposizione dell'utenza h24 distributori automatici di bevande calde e fredde e servizi igienici	Segnaletica verticale
k) sui contenuti informativi relativi al numero e alle caratteristiche di punti di ricarica elettrica e all'esistenza di impianti di rifornimento GNC, GNL e GPL, attualmente esistenti sulle tratte autostradali in concessione, e sulle informazioni che dovrebbero essere contenute nei pannelli informativi (prezzi praticati, orari del servizio, <i>self-service</i> , etc.)	Presenza sul piazzale italiano di una colonnina di ricarica rapida per veicoli elettrici, a disposizione dei Clienti. Non sono presenti stazioni di rifornimento.	Sito Internet: www.tunnelmb.net
l) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada	- Servizio bar in piazzale sud - servizio bancomat - servizi igienici con docce	Segnaletica verticale
m) sui contenuti informativi relativi ai prezzi <i>oil</i> , GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori	Sul piazzale italiano è presente una colonnina elettrica per ricarica rapida.	I prezzi sono disponibili sul sito del gestore.
n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale	Planimetria del piazzale italiano (spazi dedicati al parcheggio dei veicoli della Clientela; la sosta è consentita per un tempo massimo di due ore). Ad Aosta è inoltre presente un'area di regolazione e di accumulo in caso di chiusura del Traforo dotata di servizi igienici.	Sito Internet: www.tunnelmb.net Carta dei servizi (pubblicata sul sito)
o) sui contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta	Presenza di parcheggi sul piazzale italiano riservati a persone con disabilità o mobilità ridotta.	Segnaletica verticale e orizzontale

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta		
p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza	- calendario previsioni traffico - tempi di attesa per l'accesso al tunnel	- sito internet www.tunnelmb.com - app TMB Mobility - segnaletica verticale rampe
q) sui contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami	Il TMB-GEIE, si impegna ad applicare i seguenti standard: - risposta ai reclami ricevuti via e-mail, nell'85% dei casi entro 10 giorni dal ricevimento; - comunicazione ai Clienti delle azioni correttive intraprese per risolvere in maniera puntuale i disservizi segnalati; - informazione attraverso tutti i canali di comunicazione a disposizione (cabine di esazione, Ufficio Informazione, sito Internet, ecc.) delle modalità di invio dei reclami e suggerimenti. Qualora non fosse possibile comunicare via e-mail, si può scrivere una lettera o inviare un fax.	Sito Internet: www.tunnelmb.net Carta dei servizi (pubblicata sul sito)
r) sull'esistenza di procedure, modalità e tempistiche volte ad assicurare chiarezza ed esaustività dei contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q)	In situazione standard e in caso di evento, l'operatore dispone di messaggi predefiniti in 4 lingue direttamente collegati alla tipologia di procedura attivata (evento previsionale o puntuale). I testi sono chiari ed esaustivi.	Sito Internet: www.tunnelmb.net App: TMB Mobility Risponditore telefonico Pannelli sui piazzali Radio FM
s) sul grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso	-	-
t) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati	- rilevazione Customer satisfaction (2020) - moduli valutazione servizio nei rifugi	-

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Proposte
u) alle possibili soluzioni organizzative volte ad assicurare la tempestività delle informazioni di cui alle lettere a) e b), posto che l'Autorità ritiene necessario che queste informazioni siano fornite all'utenza con ogni possibile preavviso e con modalità tali da garantire agli utenti la scelta di un percorso alternativo ovvero il non ingresso in autostrada	-

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

v) alle modalità con le quali fornire i contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q), al fine di assicurare l'universalità dell'informazione	-
w) alle possibili tutele nel caso in cui l'utente sia costretto a corrispondere un pedaggio maggiore per circostanze indipendenti dalla sua volontà	-
x) agli eventuali diritti, anche di natura risarcitoria, in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione	-

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

Nel dettaglio, le informazioni di viabilità sono diffuse come segue.

UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Il TMB-GEIE comunica sistematicamente le perturbazioni del traffico agli organi di informazione e gestione stradale (DIR CE in Francia e COA in Italia). Questi ultimi applicano dei piani di gestione del traffico per informare gli utenti sui migliori itinerari alternativi possibili. In caso di chiusura prolungata (superiore a 2 ore), al fine di evitare la saturazione degli itinerari di accesso, è richiesta l'applicazione del Piano di Viabilità Transalpino, indicando come itinerario alternativo il Traforo del Frejus. Questa informazione viene diffusa dai partner attraverso i PMV lungo gli itinerari e attraverso messaggi radio FM.

Le informazioni sul traffico vengono diffuse direttamente dal TMB-GEIE (per esempio attraverso i pannelli a messaggio variabile) oppure fornite ad altri soggetti operatori dell'informazione che provvedono alla selezione e relativa diffusione.

GLI STRUMENTI DI INFORMAZIONE

SITO INTERNET: WWW.TUNNELMB.NET - Fornisce in italiano, francese, inglese e tedesco informazioni su: previsioni di traffico e tempi di attesa, informazioni di sicurezza, calendario interruzioni programmate della circolazione (per manutenzione, per esercitazioni di sicurezza, ecc.), tariffe e condizioni tariffarie, ecc. Attraverso 4 webcam collocate su ciascun piazzale di ingresso è possibile verificare per immagini la situazione del traffico e le condizioni meteo esistenti.

APP "TMB MOBILITY" - UTILE, INTUITIVA, GRATUITA - In tempo reale, informazioni viabilità e webcam, previsioni di traffico e interruzioni programmate, regole di circolazione, condizioni tariffarie: tutto questo direttamente sullo smartphone, gratuitamente e con un solo clic. È quanto il TMB-GEIE mette a disposizione dei propri utenti in viaggio verso il Traforo del Monte Bianco.

CENTRALINO - Il centralino (+39 0165 890411) fornisce in modo automatizzato informazioni sulla viabilità in tempo reale. Un operatore di centralino telefonico è disponibile in orario di ufficio (dal lunedì al venerdì 8.00-16.30). Fuori orario di ufficio risponde l'operatore della Postazione di Controllo e Comando del TMB-GEIE.

ALTRI MEDIA - Un collegamento in diretta del TMB-GEIE con il programma televisivo "Buongiorno Regione" di RAITRE Valle d'Aosta viene assicurato almeno due volte alla settimana con notizie sul traffico e sulle condizioni meteo dei due versanti. Siti internet Autostrade.it, Stampa Valle d'Aosta e Alta Savoia

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE (PMV) - Sulle rampe di accesso e sui piazzali antistanti l'imbocco del traforo, PMV forniscono ai viaggiatori informazioni di viabilità o messaggi sulla sicurezza. In caso di evento, riportano informazioni relative a incidenti, cantieri, code, tempi di percorrenza ed eventi meteo. Negli ultimi anni, al fine di fornire un'informazione più puntuale, i pannelli a messaggio variabile sono stati aumentati in quantità e migliorati nelle capacità grafiche e descrittive. All'interno del traforo, 20 PMV ubicati in volta richiamano le principali norme di circolazione (velocità min 50 km/h, max 70 km/h; distanza 150 m) e in caso di evento trasmettono informazioni sul comportamento da tenere. Altri pannelli (20 per ogni senso di marcia) collocati in parete ogni 600 m in abbinamento alle semibarriere di blocco di emergenza entrano in funzione in caso di evento per comunicare informazioni sul comportamento da tenere.

ALLE CABINE DI PEDAGGIO - Viene distribuita sistematicamente una scheda contenente le informazioni essenziali per la sicurezza del transito e per il rispetto delle norme di circolazione. Altre informazioni possono essere richieste personalmente all'esattore (al pedaggio tutte le transazioni sono effettuate in forma manuale).

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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



RADIO FM - Sull'itinerario di avvicinamento lato Italia e all'interno del traforo è assicurata la ricezione del canale RAI di pubblico servizio senza pubblicità Isoradio FM 103.3 Mhz, che trasmette informazioni sul traffico con collegamenti in diretta con il CCISS "Viaggiare informati" e con il Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia. Sull'itinerario di avvicinamento lato Francia e all'interno del traforo le notizie sul traffico sono trasmesse da Infotrafic FM 107.7 Mhz. Altre emittenti radiofoniche in FM (nove italiane e nove francesi) sono ricevibili all'interno del traforo. Durante il transito è richiesto ai conducenti di rimanere sintonizzati sulle predette frequenze. Ogni 6 minuti su queste frequenze si inserisce un messaggio di richiamo al rispetto delle principali norme di circolazione nel traforo. In caso di evento o di emergenza, sulle stesse frequenze vengono diramate informazioni sul comportamento da tenere ai fini della sicurezza. Opportuni cartelli collocati sulle rampe d'accesso e prima dell'ingresso indicano la disponibilità del segnale FM in galleria.

Nel 2020 è stato prodotto e messo in servizio un nuovo messaggio radio FM di benvenuto che introduce il divieto di sorpasso, l'obbligo di fermarsi ai semafori rossi, l'obbligo di fermarsi a 100 metri dal veicolo che precede in caso di arresto della circolazione, e l'invito a seguire le consegne date:

Benvenuti al Traforo del Monte Bianco.

Nel tunnel, il sorpasso è severamente vietato.

L'interdistanza obbligatoria è di 150 metri: due segnalazioni luminose blu disposte ad intervalli regolari di 150 metri devono separare il vostro veicolo da quello che vi precede.

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

Rispettate i limiti di velocità: minimo 50, massimo 70 chilometri orari.

Per la vostra sicurezza, il traforo è videosorvegliato.

Per motivi di emergenza la circolazione potrebbe essere sospesa.

In questo caso fermatevi immediatamente ai semafori rossi e alle barriere, e rimanete ad almeno 100 metri di distanza dal veicolo che vi precede.

Siate rispettosi delle consegne diffuse via radio e sui pannelli luminosi.

In caso di avaria del vostro veicolo o di altro grave motivo, fermatevi in una delle aree di sosta presenti sulla vostra destra.

Durante il transito, rimanete all'ascolto della radio.

Buon viaggio!

NEI LUOGHI SICURI (RIFUGI) - I 37 luoghi sicuri collocati ogni 300 m all'interno della galleria sono dotati di altoparlanti attraverso i quali vengono trasmessi messaggi di accoglienza e informazioni sul comportamento da tenere in caso di emergenza. Ogni luogo sicuro dispone di un impianto videocitofonico che permette di stabilire un collegamento diretto con la postazione di controllo e comando (PCC) al fine di scambiare informazioni e comunicare eventuali ulteriori istruzioni alle persone presenti nel luogo sicuro.

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 2

L'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori

Si richiedono osservazioni puntuali:

	Osservazioni
a) sulla presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta	Lo stazionamento sul piazzale antistante l'imbocco lato Italia è consentito fino ad un massimo di 2 ore. L'area di regolazione dei mezzi pesanti di Aosta (I) a 44 km dal traforo, viene utilizzata per il controllo della conformità dei mezzi e per la regolazione (stoccaggio o cadenzamento) del traffico in caso di interruzione della circolazione al Traforo. Il piazzale e l'area di regolazione sono dotati di sistema di videosorveglianza e di servizi igienici.
b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili	
c) sul numero di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, di servizi di connettività e servizi igienici	
d) sulla esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)	
e) sulla effettiva presenza di spazi di sosta in prossimità dei cd. nodi infrastrutturali e, precisamente, presso porti, retroporti, aeroporti, valichi alpini autostradali e altri nodi strategici di transito	
f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori	
g) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori	
h) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori	

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Proposte
i) alla previsione di indennizzi in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture che garantiscono la piena accessibilità delle aree di servizio e di sosta	-
j) alla possibilità di ricomprendere, tra i livelli essenziali di qualità del servizio, la presenza di spazi di sosta e di parcheggio in prossimità dei cd. nodi infrastrutturali, di cui alla precedente lettera e)	-
k) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate agli autotrasportatori	-

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 3

L'accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di servizio per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR)

Si richiedono osservazioni puntuali:

	Osservazioni
a) sul numero di servizi igienici dedicati alle PMR, rispetto al numero totale dei servizi offerti, presenti in ciascuna area di servizio e di sosta e sul loro livello di accessibilità (ad esempio, distanza delle toilette rispetto all'area ristoro, etc.)	Piazzale Sud (lato Italia): 2 su 6
b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR	Impresa esterna con 2 passaggi quotidiani
c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta	-
d) sull'eventuale presenza di adeguati spazi per la salita e discesa dall'autovettura da parte delle PMR per le operazioni di ricarica dei veicoli elettrici	-
e) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR	-
f) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR	-
g) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR	-
h) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti PMR e/o di consultazione periodica delle associazioni rappresentative in merito alla qualità dei servizi utilizzati	-

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Proposte
i) alla previsione di indennizzi in favore delle PMR in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture che garantiscono la piena accessibilità delle aree di servizio e di sosta	-
j) all'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR presso le aree di servizio e di sosta	-
k) alla possibilità di estendere la tariffa scontata, prevista per il servizio di rifornimento carburante "fai da te", alle PMR oggettivamente impossibilitate ad avvalersi di tale servizio, considerato che queste ultime, in caso contrario, non potrebbero usufruire dell'agevolazione	-
l) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR	-
m) alla previsione di un sistema di reclami e segnalazioni, dedicato alle PMR e/o alle associazioni rappresentative, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi del servizio	-

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 4

L'assistenza all'utenza autostradale

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Osservazioni
a) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti, anche PMR, come forma di assistenza in presenza di eventi interruttivi della circolazione	In caso di evento interruttivo, gli utenti presenti in galleria non direttamente coinvolti dall'evento vengono fatti uscire dall'infrastruttura nei più brevi tempi possibili (non appena le operazioni di intervento e di soccorso lo consentono). Quelli fermi all'esterno, se necessario, possono attendere la ripresa della circolazione o fare inversione di marcia. In caso di evento con obbligo di ingresso nei rifugi è prevista dalle procedure di gestione una assistenza tramite videoconferenza, personale dedicato in assistenza. In caso di evacuazione pervisti punti di raccolta ed assistenza presso i due imbocchi. In caso di avaria di veicolo all'interno del tunnel indipendentemente dal tipo di motorizzazione è prevista una assistenza meccanica e traino all'esterno gratuito se dovuto a cause non prevedibili da parte dell'utente.
b) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti possessori di veicoli elettrici, che, a causa della sosta forzata derivante dall'interruzione della circolazione, potrebbero trovarsi con le batterie della vettura completamente esaurite	
c) alla determinazione della soglia temporale di arresto della circolazione a decorrere dalla quale il concessionario autostradale è tenuto a fornire adeguata assistenza all'utenza, anche in considerazione delle circostanze di contesto	
d) alla previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione	

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 5

I disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali

5.1 - Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale

Si richiedono osservazioni puntuali (*):

	Osservazioni
a) sul numero di cantieri attualmente esistenti sulle tratte in concessione, con specificazione del numero di carreggiate occupate dal cantiere, e sulle altre caratteristiche degli stessi (lunghezza occupata dal cantiere, etc.), anche con particolare riferimento al tipo di attività oggetto dei cantieri	Periodicamente, la circolazione è interrotta per consentire lo svolgimento di esercitazioni di sicurezza o la realizzazione di lavori di manutenzione. Tali interruzioni sono normalmente programmate in ore notturne. Altre attività di manutenzione che non necessitano la chiusura completa della galleria, sono anch'esse realizzate in orario notturno in regime di senso unico alternato. In questo caso i cantieri sono presidiati e opportunamente segnalati, sono annunciati al pedaggio e tramite i messaggi radio FM diffusi in galleria. In caso di chiusure programmate di lunga durata le modalità e la comunicazione è gestita con il supporto delle autorità italiane e francesi.
b) sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada	
c) sugli <i>standard</i> gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare	
d) sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada	

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Proposte
e) alla pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare	Le interruzioni totali della circolazione - compatibilmente con l'eventuale carattere di urgenza - sono normalmente programmate in orario notturno e in periodi tali da creare il minor disagio possibile alla Clientela (al di fuori delle stagioni turistiche invernali ed estive, ed evitando i periodi caratterizzati da esodi o controesodi per festività puntuali italiane, francesi e svizzere.
f) alla rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana	
g) ai criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24	
h) alla programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane	
i) alle forme di tutela degli utenti per disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata, anche nelle tratte con sistemi di esazione aperto ovvero con sistemi di esazione diversi dal sistema chiuso	
j) alle possibili ulteriori misure organizzative che i concessionari dovrebbero adottare per mitigare o annullare i disservizi per gli utenti causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata	

* In merito ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di cantieri lungo la carreggiata, si rimanda all'Ambito 1, lettera f).

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

5.2 - Disservizi correlati al transito ai caselli

Si richiedono osservazioni puntuali (*):

	Osservazioni
a) sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare	Il transito all'interno del traforo prevede un cadenzamento tra i veicoli indipendentemente dai livelli di traffico e conseguente alle misure di sicurezza per la circolazione. In pratica con questa misura si vuole favorire l'obbligo di rispetto dell'interdistanza di 150 m. Nelle giornate di maggiore afflusso, in ogni caso, viene predisposta l'apertura di tutte le piste di esazione disponibili.
b) sulle eventuali misure organizzative adottate durante le ore e i giorni di maggior traffico della rete autostradale, al fine di minimizzare i disagi agli utenti causati dai rallentamenti ai caselli	

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Proposte
c) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dai rallentamenti ai caselli conseguenti a un'inefficiente organizzazione dei sistemi di esazione del pedaggio	-

** In merito ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di rallentamenti ai caselli, sulle modalità di informazione adottate (ad esempio, pannelli a messaggio variabile, etc.) e sul grado di tempestività delle stesse, si rimanda all'Ambito 1, lettera g).*

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

5.3 - Disservizi dovuti a rallentamenti causati da incidenti lungo la carreggiata autostradale o altri eventi

Si richiedono osservazioni puntuali (*):

	Osservazioni
a) sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare	Superamento di Condizioni Minime di Esercizio Arresto di veicolo in carreggiata o in piazzola di emergenza Veicolo isolato che procede lentamente Avaria meccanica Presenza di oggetto sulla carreggiata Comportamento pericoloso (sorpasso, inversione di marcia, ecc.)
b) sulle procedure esistenti per lo sgombero dei veicoli incidentati, con particolare riferimento alle tempistiche e ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti lungo la tratta autostradale	Lo sgombero dei veicoli incidentati è effettuato da servizio interno, ed è realizzato non appena le operazioni di intervento, di soccorso e di rilievo da parte del Servizio di Polizia binazionale lo consentono. L'informazione sui tempi di attesa viene data tramite: radio FM – PMV in avvicinamento di competenza partner – PMV sui piazzali – App TMB Mobility – Risponditore telefonico
c) sulle procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interrutivi del traffico, quali, ad esempio, eventi metereologici	Qualsiasi evento è gestito secondo procedure e modalità operative predefinite condivise con gli organismi di controllo binazionali: Piano Interno di Intervento e di Sicurezza e Piano di Soccorso Binazionale.

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Proposte
d) alle misure organizzative da adottare per mitigare il disagio degli utenti causato da incidenti o altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale	Distribuzione di generi di conforto.
e) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale	Premesso che l'evento è gestito secondo procedure predefinite con organismi istituzionali di controllo e soccorso, vengono fornite tramite diversi canali le informazioni sui tempi di attraversamento e di eventuali percorsi alternativi.

(*). In merito ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di incidenti o altri eventi perturbativi del traffico lungo la carreggiata anche in riferimento alle relative tempistiche, si rimanda all'Ambito1, lettera h).

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 6

I servizi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale

Si richiedono osservazioni puntuali:

	Osservazioni
a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale	Non presenti.
b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale	

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Proposte
c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare	-

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 7

I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito alle informazioni da rendere all'utenza riguardo:

	Proposte
a) alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale	Presenza sul piazzale italiano di una colonnina di ricarica rapida per veicoli elettrici, a disposizione dei Clienti. In caso di avaria del veicolo viene disposta l'assistenza meccanica con traino in zona di sicurezza.
b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale	
c) alle forme di tutela che dovrebbero essere fornite ai possessori di veicoli BEV nei casi in cui il malfunzionamento dei punti di ricarica determini la sosta forzata dei veicoli nell'area di servizio o di sosta.	

7.1 - Condizioni d'uso delle infrastrutture di ricarica

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Proposte
a) alla tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica	-
b) ai contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura	-

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 8

I servizi di telepedaggio

Si richiedono osservazioni puntuali:

	Osservazioni
a) sulle agevolazioni praticate agli utenti titolari di contratti di telepedaggio e sull'eventuale esistenza di differenze di trattamento tra gli utenti dei diversi operatori;	Telepedaggio NON presente. (il transito dinamico non è compatibile con la necessità di rispetto del cadenzamento dei veicoli in ingresso e del loro controllo nonché dall'obbligo di fornire a ciascun utente il flyer con le informazioni relative al comportamento da tenere all'interno del traforo in caso di evento.
b) sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio	
c) sulle procedure a tutela degli utenti nei casi di malfunzionamento delle apparecchiature di bordo, laddove il pedaggio può essere pagato solo attraverso queste ultime	
d) sull'esistenza di interoperabilità tra i vari sistemi di telepedaggio	

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 9

Il trattamento dei reclami

Si richiedono osservazioni puntuali:

	Osservazioni
a) sulle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi	I reclami possono essere presentati per e-mail, PEC o corrispondenza. Vengono protocollati e conservati
b) sui tempi medi di risposta ai reclami	Di norma da 2 a 7 gg.
c) su come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio	Eventuali segnalazioni di comportamento di dipendenti o di evento all'interno del tunnel vengono verificati e laddove necessario portano ad una azione di richiamo o di miglioramento. Su reclami legati a presunti errori di pagamento vengono verificati ed eventualmente si provvede al relativo rimborso. Su reclami di carattere generale si provvede, laddove possibile, a fornire un riscontro o ad indicare il riferimento a cui rivolgersi (es richieste misure tra i due paesi durante il covid). Il sito tunnelmb.net dispone, inoltre, di una FAQ per i quesiti più ricorrenti.
d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento	I reclami non vengono accolti se infondati e di norma riscontrati

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

	Proposte
e) all'accessibilità, anche da parte delle PMR, delle procedure di reclamo del concessionario, con specifico riferimento ai canali e alle modalità per l'inoltro dei reclami	
f) alle tempistiche massime di risposta e agli eventuali indennizzi automatici correlati al mancato rispetto di tali tempistiche	
g) agli elementi minimi da prevedere nelle risposte ai reclami affinché le stesse possano considerarsi motivate (a titolo di esempio, tra l'altro, l'indicazione di eventuali rimborsi o indennizzi spettanti, le misure poste in essere per la risoluzione del disservizio segnalato con il reclamo e le relative tempistiche, etc.)	
h) alle modalità di gestione dei reclami relativi all'utilizzo di sistemi autostradali interconnessi	
i) alle modalità di gestione dei reclami relativi alle aree di servizio	
j) alla registrazione e classificazione dei reclami anche ai fini della successiva pubblicazione	

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

k) ai rimedi attivabili dall'utente in caso di mancata risposta (procedure di conciliazione, reclami di seconda istanza)
--

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco

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

AMBITO 10**Ulteriori osservazioni**

Si richiedono eventuali osservazioni in merito a ulteriori specifici aspetti che si ritiene esigano, da parte dell'Autorità, la definizione del contenuto minimo di specifici diritti, anche di natura risarcitoria, a tutela degli utenti nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali.