



Oggetto: 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, di cui alla Delibera n. 59/2022 e all. A e B

Spett.le Autorità,

con riferimento alla Delibera 59/2022, e suoi Allegati, nel comunicare le nostre valutazioni relativamente agli *Ambiti* ivi definiti, riteniamo preliminarmente doverose alcune considerazioni: l'evoluzione del settore di riferimento, nell'ultimo triennio, ha fatto emergere con sempre maggior chiarezza aspetti tutti in ugual misura rilevanti ai fini della valutazione sulla sostenibilità degli investimenti sulle aree di servizio autostradali, già peraltro ampiamente condivisi in passato anche con il MIMS:

- ☒ volumi di vendita dei principali carburanti (benzina, gasolio e gpl);
- ☒ evoluzione della rete delle aree di servizio ed erogati medi per punti vendita carburanti;
- ☒ evoluzione delle vendite di beni diversi dai carburanti ed offerta di punti di servizio food&beverage;
- ☒ evoluzione del traffico, o, più precisamente, delle percorrenze chilometriche delle classi di veicoli sulla rete;
- ☒ evoluzione dell'ammontare dei pedaggi;
- ☒ stima delle dinamiche evolutive della spesa complessiva degli utenti per acquisti di carburanti, di altri generi e per pedaggi;
- ☒ stima delle vendite di carburante per chilometri di percorrenza dei veicoli sulla rete;
- ☒ confronto dei prezzi dei carburanti sulla rete autostradale con quelli della rete in generale e relazioni con la dinamica delle vendite;
- ☒ valutazione dello scostamento tra le dinamiche di vendita della rete autostradale e le vendite in generale.
- ☒ continua perdita in volume di vendite di carburanti (-33,68 % dal 2019 al 2020);
- ☒ progressiva e incessante marginalizzazione della rete distributiva autostradale, nella quale, a fronte di erogati nel 2001 pari al 9-10 % della somma totale di benzina e gasolio (rete autostradale, rete ordinaria ed extra rete), nel 2019 la quota si era ridotta al 3,32 %, e poi ulteriormente al 2,64 % nel 2020;
- ☒ progressiva minore efficienza ed insostenibilità gestionale dei pv: nel 2001 ben 83 impianti erano distribuiti in tratte con un erogato medio/pv > 15,0 milioni di litri, 141 in tratte con erogato medio tra 10,0 e 15,0 milioni di litri e 80 in tratte con erogato medio tra 7,5 e 10,0 milioni di litri, su una rete complessiva di 409 pv, mentre nel 2020 nessuna tratta evidenziava erogati medi di tale consistenza; per contro se nel 2001 solo 3 impianti erano collocati in tratte con

erogato medio <3 milioni di litri, nel 2020 il numero degli impianti ubicati in tratte in questa classe di erogato è salito a 317 su un totale di 401 impianti della rete in concessione;

- incremento dei pedaggi fino al 2019 (+100,96 % sul 2001, dato pari a 3,6 volte il tasso di inflazione cumulato, +47,60 % sul 2007, +27,20 % sul 2012 e +3,23 % sul 2018);
- persistenza di forti divari concorrenziali del prezzo dei carburanti rispetto alle politiche commerciali della rete ordinaria;

Nel condividere l'esigenza oggettiva di individuare un insieme chiaro e certo di regole che tutelino i legittimi diritti degli utenti delle aree di servizio autostradali, appare imprescindibile tenere presente le sostanziali e continue evoluzioni del contesto all'interno del quale tali diritti verranno esercitati.

“Contenuto minimo diritti degli utenti autostradali”

| AMBITO 1 Si richiedono osservazioni puntuali: | |
|--|--|
| <p>a) sui contenuti informativi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale;</p> <p>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 imprevisti, quali ad esempio fenomeni metereologici che possano impedire la normale circolazione, incidenti stradali di particolare gravità, altre cause che possano comportare intralci o impedimenti al deflusso ordinario dei veicoli;</p> <p>c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza;</p> <p>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</p> | <p>Valutare la possibilità di attivare un'unica APP di riferimento per tutti gli utenti autostradali, al fine di rendere facilmente fruibili le informazioni relative a tratte autostradali e concessionarie di riferimento.</p> <p>L'app dovrebbe essere unica e condivisa e le concessionarie dovrebbero mettere a disposizione uno specifico database informativo. Il database, tra le altre, comprenderebbe le necessarie info circa la presenza, per ciascuna AdS, di servizio erogazione ricarica elettrica, metano (gnc – gnl), gpl, ecc..., oltre alle modalità di erogazione del servizio per ciascun prodotto disponibile sull'AdS e il relativo prezzo di vendita al pubblico.</p> <p>L'app consentirebbe di informare la clientela – in tempo reale – su eventuali cantieri/incidenti/ecc. e sulla viabilità alternativa.</p> <p>L'app potrà segnalare agli autotrasportatori la disponibilità di parcheggi “regolari” negli spazi di sosta, mediante la rilevazione di parcheggi “liberi” (sistema simile ai park presso i centri commerciali).</p> <p>Auspicabile anche l'installazione di cartelli pre-segnalatori in ingresso dell'autostrada e comunque prima dell'ultimo svincolo utile affinché l'utente possa</p> |

pagamento;

e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;

f) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di cantieri lungo la carreggiata;

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;

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;

i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare;

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;

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, self-service, etc.);

l) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;

m) sui contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori;

n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli

fare una scelta alternativa, in caso di incidente, cantiere, condizioni meteo avverse e di rischio

L'app segnalerà in tempo reale le altre info (es. chiusura di una AdS o sospensione di un servizio) a seguito della segnalazione pervenuta alla concessionaria dal gestore dell'area di riferimento.

autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;

o) sui contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;

p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza;

q) sui contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami;

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);

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.

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

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;

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

| | |
|---|---|
| <p>AMBITO 2</p> <p>Si richiedono osservazioni puntuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sulla presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta; 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. <p>Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 | <p>In molteplici occasioni si è riscontrato che gli autotrasportatori non rispettano gli stalli messi loro a disposizione per il parcheggio e la sosta: ciò determina un documento oggettivo sia per i gestori dell'attività oil, che vedono rallentato o impedito il flusso di auto per i rifornimenti sia per la clientela in un'ottica di limitazione alla fruizione del servizio di erogazione carburanti.</p> <p>All'interno delle aree di Servizio dovrà essere garantito – da parte della concessionaria autostradale – <u>maggior rigore nel controllo delle postazioni</u>, attraverso l'adozione di efficaci strumenti di controllo e limitazione, nel rispetto del divieto di parcheggio su aree non autorizzate attualmente disatteso con regolarità.</p> <p>Non dovrà essere consentito ai mezzi pesanti di sostenere all'interno dell'AdS al di fuori degli stalli dedicati (*), con intervento delle forze dell'ordine se necessario per garantire il livello di queste prescrizioni di sicurezza.</p> <p>Non si ritiene utile prevedere sistemi di sorveglianza ulteriori rispetto agli attuali (competenza concessionario autostradale e/o servizio ristoro).</p> <p>I servizi igienici sono già presenti e integrati con quelli dedicati alla clientela leggera.</p> |
|---|---|

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

| | |
|--|--|
| <p>AMBITO 3 Si richiedono osservazioni puntuale:</p> <p>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.); b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR; 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</p> | <p>Attuale non sono disponibili dati di traffico che inducono a ritenere necessari nuovi stalli per PMR;</p> <p>Gli operatori oil saranno disponibili per supporto a PMR in caso di rifornimenti self</p> <p>Trattandosi comunque di stalli il cui numero massimo è determinato dalla disponibilità di spazi messi a disposizione dalla concessionaria autostradale, l'aumento delle postazioni a favore delle PMR – ovviamente possibile – comporterebbe una riduzione degli stalli ordinari.</p> <p>I servizi igienici per PMR sono già presenti e integrati con quelli dedicati alla clientela leggera; il personale di servizio già in forza per la normale gestione e pulizia dei servizi igienici e/o per l'assistenza alle operazioni di vendita (carburanti e shop).</p> |
|--|--|

associazioni rappresentative in merito alla qualità dei servizi utilizzati. Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

- 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.

AMBITO 4

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

- 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;
- 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

Si tratta di ipotesi la cui gestione / prevenzione attiene esclusivamente alle concessionarie autostradali.

In caso di interruzione della circolazione le aree di servizio rappresentano già un punto di sosta ed eventuale assistenza alla clientela, anche tramite i propri negozi di vendita (punti ristoro e/o punti shop oil) che forniscono generi di prima necessità e piccola ristorazione; sono altresì già disponibili parcheggi e servizi igienici ad hoc, gratuiti sulle AdS.

Auspicabile la creazione di apposita app all'interno della quale possibile caricare gli scontrini per ricevere indennizzi a cura del concessionario.

| | |
|--|--|
| <p>AMBITO 5.1</p> <p>Si richiedono osservazioni puntuali (*):</p> <p>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;</p> <p>b) sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada;</p> <p>c) sugli standard gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare;</p> <p>d) sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada.</p> <p>Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:</p> <p>e) alla pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare;</p> <p>f) alla rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana;</p> <p>g) ai criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24 ;</p> <p>h) alla programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>* 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)</p> | <p>In merito al numero di cantieri attualmente presenti si tratta di informazione in possesso dei concessionari autostradali.</p> <p>In merito alla pianificazione dei cantieri appare condivisibile l'esigenza di allestire gli stessi nelle ore del giorno/periodi dell'anno che arrechino minor disagio possibile alla circolazione (orari notturni/periodi dell'anno post festività e post esodi estivi) al fine di consentire il puntuale utilizzo delle tratte da parte della clientela autostradale.</p> <p>La pianificazione dovrebbe inoltre essere armonizzata tra le varie concessionarie, per fare in modo che i flussi di traffico più noti (es. autostrada tirrenica e autostrade liguri in estate) non debbano affrontare pluralità di cantieri e quindi di interruzioni nel medesimo spostamento.</p> |
|--|--|

| | |
|---|---|
| <p>AMBITO 5.2</p> <p>Si richiedono osservazioni puntuali (*):</p> <p>a) sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;</p> <p>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.</p> <p>Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:</p> <p>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.</p> <p>* 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)</p> | <p>Appare opportuno prevedere la possibilità di attivare nuove app/sistemi telematici innovativi, in aggiunta ai caselli automatizzati (es Telepass), al fine di ampliare le attuali forme di pagamento, previste.</p> |
| <p>AMBITO 5.3</p> <p>Si richiedono osservazioni puntuali (*):</p> <p>a) sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare;</p> <p>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;</p> <p>c) sulle procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interruttivi del traffico, quali, ad esempio, eventi metereologici.</p> <p>Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:</p> <p>d) alle misure organizzative da adottare per mitigare il disagio degli utenti causato da incidenti o altri</p> | <p>Non disponiamo di informazioni tali da permettere una risposta in tal proposito</p> |

eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale;
e) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale.

* 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)

| | |
|---|--|
| <p>AMBITO 6 Si richiedono osservazioni puntuali: a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale; 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: c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare.</p> | <p>Le concessionarie hanno a disposizione le informazioni circa il numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale, anche in base agli obblighi derivanti dalle procedure di gara aggiudicate ai vari operatori petroliferi. Per quanto attiene alle distanze e al numero di stazioni da installare si rinvia alle osservazioni già inviate ad ART dalla scrivente società in merito alla consultazione pubblica avviata su <i>“revisione dei bandi di gara autostradali”</i>, che si intendono qui integralmente riportate e trascritte</p> |
|---|--|

| | |
|--|---|
| <p>AMBITO 7</p> <p>Si richiedono eventuali proposte motivate in merito alle informazioni da rendere all'utenza riguardo:</p> <p>a) alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale;</p> <p>b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale;</p> <p>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.</p> | <p>Ad integrazione di quanto già esposto con le osservazioni inviate ad ART, si sottolinea che è necessario creare condizioni di mercato tali da permettere l'ingresso nella gestione delle infrastrutture elettriche anche agli operatori oil, affinché essi possano esercitare una prelazione sull'assegnazione dei punti di ricarica elettrica; ciò al fine di garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. remunerazione degli investimenti b. eventuale assistenza agli utenti (attualmente i punti di ricarica elettrica non sono presidiati) |
| <p>AMBITO 7.1</p> <p>Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:</p> <p>a) alla tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica;</p> <p>b) ai contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura.</p> | <p>Valgono le stesse regole previste in convenzione e relative alle infrastrutture di erogazione dei carburanti tradizionali</p> |

| | |
|--|--|
| <p>AMBITO 8</p> <p>Si richiedono osservazioni puntuali:</p> <p>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;</p> <p>b) sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio;</p> <p>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;</p> <p>d) sull'esistenza di interoperabilità tra i vari sistemi di telepedaggio</p> | <p>Auspichiamo un approfondimento dei temi che riguardano l'attuazione di una maggiore e concreta competitività tra gli operatori, al fine di proporre condizioni più vantaggiose per gli utenti.</p> <p>Ogni corsia dedicata al telepedaggio dovrebbe poter accogliere tutti i diversi operatori.</p> <p>La segnaletica di preavviso dovrebbe avere inizio a partire dai 3 km di distanza dal casello.</p> |
| <p>AMBITO 9</p> <p>Si richiedono osservazioni puntuali:</p> <p>a) sulle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi;</p> <p>b) sui tempi medi di risposta ai reclami;</p> <p>c) su come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio;</p> <p>d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento.</p> <p>Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:</p> <p>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;</p> <p>f) alle tempistiche massime di risposta e agli eventuali indennizzi automatici correlati al mancato rispetto di tali tempistiche;</p> <p>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</p> | <p>Suggeriamo di creare apposita app dedicata che consenta l'indennizzo presentando relativa richiesta per monitorarne i relativi tempi</p> |

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

AMBITO 10

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.

Nei casi di interruzione sospensione o deviazione traffico anche il gestore subisce un danno si consiglia Si ritiene necessario introdurre il concetto di risarcimento del danno a favore dei gestori delle aree di servizio autostradali (affidatari delle subconcessioni autostradali): le interruzioni/sospensioni/deviazioni del traffico, la sosta forzata e assistita sulle aree di servizio, la mancanza di pianificazione e notifica, causano un disagio (con conseguente perdita economica) ai gestori autostradali/affidatari della subconcessione oil prima ancora che alla clientela.

A differenza del servizio ristoro, che beneficia di simili situazioni, il servizio oil subisce un evidente e non valutato danno in tali situazioni.

Le convenzioni non prevedono in automatico – o prevedono parzialmente e con limiti temporali – il riconoscimento di indennizzi, e lasciano alla eventuale disponibilità della concessionaria autostradale la possibile soluzione del problema generato.