

Contenuto minimo diritti degli utenti autostradali.

Delibera n. 59/2022



AMBITO 1 L'informazione all'utenza autostradale

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

a	contenuti informativi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale;	Informazioni fornite su PMV in itinere e sul sito aziendale: sinistri, code/rallentamenti, condizioni meteo (pioggia, neve, vento), incendio (fumo), lavori in corso, corsie chiuse, cantieri, svincoli chiusi, presenza ostacoli, chiusure/code su viabilità interconnesse, percorsi alternativi, chiusure Aree di Servizio, mancanza carburanti su aree di servizio, messaggi di cortesia inerenti il Codice della Strada.
b	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;	Informazioni fornite su PMV in itinere e sul sito aziendale e, qualora la criticità sia di particolare importanza, direttamente con gli equipaggi di viabilità operanti sulla tratta. Per l'informazioni resa fare riferimento al punto a.
c	criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza;	Informazioni fornite sul sito aziendale ed inserite in Carta dei Servizi, secondo i criteri di convenzione con il Ministero: Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Prot. N. 102 del 19/02/2009 ("Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali") e conseguente circolare del 29/01/2010 contenente le istruzioni operative emanate dall'ex Ispettorato Vigilanza Concessioni Autostradali (IVCA) dell'ANAS (in qualità di precedente Ente Concedente).
d	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;	Informazioni fornite sul sito aziendale ed inserite in Carta dei Servizi secondo i criteri di convenzione con il Ministero. (Vedasi punto precedente).
e	contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;	Informazioni fornite su PMV in itinere e in ingresso Autostrada.
f	contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di cantieri lungo la carreggiata;	Informazioni fornite su PMV in itinere e sul sito aziendale, unitamente alla relativa ordinanza, trasmessa perchè sia resa pubblica: data, durata, corsia/e chiusa/e al traffico, distanza cantiere, svincolo chiuso, coda, blocchi alla circolazione, percorsi alternativi.
g	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;	Informazioni fornite tramite PMV in itinere, con eventuale azione degli equipaggi di viabilità e sul sito aziendale, in tempo reale, da parte del Centro radio Informativo.
h	contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti oworo altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale, anche in riferimento alla relativa tempistica dell'informazione;	Informazioni fornite tramite PMV in itinere e sul sito aziendale, con eventuale azione degli equipaggi di viabilità a supporto, in tempo reale. Per l'informazioni resa fare riferimento al punto a.

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

i	contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare;	Informazioni fornite tramite PMV in itinere, sul sito aziendale e tramite canale media (radio) in tempo reale con eventuale azione degli equipaggi di viabilità a supporto. Per l'informazioni rese fare riferimento al punto a.
j	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;	Informazioni fornite tramite PMV in itinere e in ingresso autostrada e sul sito aziendale. informazioni fornite: chiusura Area di Servizio, mancanza carburante , con indicazione della tipologia del carburante, lavori in corso su Area di Servizio.
k	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.);	Informazioni parzialmente fornite sul sito aziendale ed inserite in Carta dei Servizi. Le informazioni di prezzi, orari e self-service, etc sono a carico dalla Sub-Concessionaria.
l	contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;	Informazioni indicate nella Carta dei Servizi, disponibile sul sito aziendale.
m	contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori;	informazioni non fornite in quanto non gestite direttamente dalla Concessionaria ma dalla Sub-Concessionaria.
n	contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;	informazioni non fornite, in quanto non gestite.
o	contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;	informazioni fornite sul sito aziendale tramite Carta dei Servizi.
p	contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza;	informazioni non fornite.
q	contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami;	informazioni fornite sul sito aziendale ed inserite in Carta dei Servizi.
r	esistenza di procedure,modalità e tempistiche volte ad assicurare chiarezza ed esaustività dei contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q);	Esistono procedure e istruzioni di lavoro definite nel sistema di gestione aziendale.
s	grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso;	Monitoraggio della Customer Satisfaction attraverso indagini dedicate.
t	eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati.	Pubblicazione dei risultati rilevati dal monitoraggio della Customer Satisfaction in Carta dei Servizi.

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

U	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;	L'organizzazione attuale consente di fornire un'informazione tempestiva e adeguata.
V	modalità con le quali fornire i contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q), al fine di assicurare l'universalità dell'informazione;	Le informazioni sono fornite in lingua italiana unitamente a pittogrammi che riproducono i segnali di cui al Codice della Strada che possono garantire l'universalità dell'informazione.
W	possibili tutele nel caso in cui l'utente sia costretto a corrispondere un pedaggio maggiore per circostanze indipendenti dalla sua volontà;	Il reclamo viene trattato, verificato e viene fornita risposta al cliente, tuttavia determinazione del pedaggio si basa sul percorso minimo per il quale fatte salve origine e destinazione finale il costo pedaggio rimane invariato indipendentemente dal tragitto percorso lungo la rete interconnessa .
X	eventuali diritti, anche di natura risarcitoria, in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione.	Necessità di avviare un tavolo tecnico con ART, MIMS, DGVCA per approfondire obiettivi, contesto di riferimento, obblighi convenzionali, tipicità del contesto autostradale.

AMBITO 2 L'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

a	Presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta	Stato attuale: nessuno spazio specifico dedicato, salvo servizio docce, all'interno dei fabbricati Oil/Food e gli stalli di parcheggio. Previsioni future: riqualificazione, miglioramento e incremento dei servizi esistenti (docce), realizzazione di spazi dedicati (area relax, lavanderia) ove i fabbricati ne permettono la creazione.
b	Numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili	Stato attuale: 198 stalli totali, di cui 133 in A7 (8 AdS), 37 in A50 (6 AdS), 20 in A51 (4 AdS) e 8 in A52 (1 AdS)
c	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	Stato attuale: 21 docce in 12 AdS su un totale di 19, connettività wi-fi in 17 AdS su 19 (servizio per tutti i clienti) Per quanto concerne la sorveglianza delle aree è previsto un pattugliamento da parte della Polizia Stradale e degli Ausiliari al traffico della Concessionaria. Previsioni future: nuove docce (+5) e connettività w-fi in tutte le AdS (servizio per tutti i clienti), oltre a servizio di videosorveglianza sui parcheggi
d	Esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)	Stato attuale: nessuna struttura specifica
e	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	Stato attuale: nessuno
f	Esistenza di Indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori	Stato attuale: nessun indicatore specifico, salvo l'indicatore sulla "Confortevolezza del servizio" definito dalla Concedente (standard pari a 2 ispezioni mensili sull'80% delle AdS, con 1 controllo minimo su tutte). Gli stessi sono monitorati mediante apposite check list in dotazione alla Concessionaria.
g	Sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori	Stato attuale: La qualità del servizio viene monitorata dalla Concessionaria in base a quanto previsto nella Carta dei Servizi. Nei contratti con i sub-concessionari sono disciplinati gli standard minimi di qualità. Previsioni future: ispezioni regolari in base ad una check list di controllo adeguata alle nuove previsioni contrattuali
h	Esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori	Stato attuale: non sono previsti indennizzi a favore del cliente

N.d.R. Le informazioni relative alle previsioni future sono da considerarsi puramente indicative. Maggiori dettagli potranno essere definiti nell'ambito dell'attività, attualmente in corso, di presentazione/autorizzazione dei progetti definitivi ed esecutivi dei progetti di riqualificazione delle aree di servizio a cura dei Sub-Concessionari.

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

i	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	Necessità di avviare un tavolo tecnico con ART, MIMS, DGVCA per approfondire obiettivi, contesto di riferimento, obblighi convenzionali, tipicità del contesto autostradale.
j	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)	Questo è un tema di pianificazione nazionale ossia riguardante diversi soggetti istituzionali, tra cui le Concessionarie autostradali, che richiderebbe la regia del MIMS.
k	Previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e delle infrastrutture dedicate agli autotrasportatori	Si rende necessaria una distinzione basilare: il monitoraggio della qualità dei servizi è uno degli elementi cardine riportati nelle Carte dei Servizi, ma riguarda tutti gli utenti. Per quanto concerne specificatamente le aree di parcheggio dedicate all'autotrasporto, si ricorda che si tratta di specifiche attività imprenditoriali, svolte in larga parte da soggetti terzi, che hanno organizzazioni di riferimento (non attinenti al comparto delle concessionarie, per es. ESPORG) e i cui livelli di servizio e di sicurezza sono certificati da enti internazionalmente riconosciuti

AMBITO 3 L'accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di servizio per le persone con disabilità e mobilità ridotta (MPR)

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

a	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.)	<p>Premessa: il numero di servizi per persone con disabilità e le loro caratteristiche rispondono a precise norme tecnico-progettuali (es. DM 236 del 14/06/1989).</p> <p>Stato attuale: 25 servizi igienici dedicati alle PMR e conformi alla normativa prevista sono presenti nelle immediate adiacenze delle aree ristoro, o al loro interno, in tutte le 19 AdS. In quei casi in cui la stazione di rifornimento carburanti è separata dal fabbricato ristoro, sono presenti ulteriori servizi igienici, comprensivi di toilette per le PMR.</p> <p>Previsioni future: riqualificazione e miglioramento dei servizi igienici presenti.</p>
b	Unità di personale e attrezzature dedicate alla pulizia e manutenzione degli impianti a servizio delle PMR	<p>Stato attuale: le attività di pulizia e manutenzione delle toilette dedicate alle PMR sono effettuate dal personale che ha in carico le medesime attività nell'area di servizio, che non sono in carico alla Concessionaria bensì ai sub-concessionari.</p> <p>Previsioni future: nessuna variazione.</p>
c	Eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta	<p>Stato attuale: non disponibile; il personale dipendente del sub-concessionario presente h24 nel punto vendita è adeguatamente formato per fornire assistenza alla clientela, comprese le PMR.</p> <p>Previsioni future: nell'ambito dei progetti di riqualificazione, ammodernamento e miglioramento delle strutture presenti nelle aree di servizio, i Sub-Concessionari hanno previsto un implementazione dei servizi, con una particolare attenzione anche alle PMR (altezza e organizzazione di casse e banconi, totem accessibili per effettuare gli ordini, etc.).</p>
d	Eventuale presenza di adeguati spazi per la salita e discesa dall'autovettura da parte delle PMR per le operazioni di ricarica dei veicoli elettrici	<p>Stato attuale: non disponibile.</p>
e	Esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR	<p>Stato attuale: indicatore generico sul "servizio dei viaggiatori diversamente abili" (2 ispezioni mensili sull'90% delle AdS, con 1 controllo minimo su tutte).</p>
f	Sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR	<p>Stato attuale: la qualità dei servizi viene monitorata dalla Concessionaria in base a quanto previsto nella Carta dei servizi. Nei contratti con i sub-concessionari sono disciplinati gli standard minimi di qualità.</p> <p>Previsioni future: ispezioni regolari in base ad una check list di controllo adeguata alle nuove previsioni contrattuali.</p>
g	Esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR	<p>Stato attuale: non sono previsti indennizzi a favore del cliente</p> <p>Previsioni future: non sono previsti indennizzi a favore del cliente. Sono, tuttavia, previste penali verso il Sub-Concessionario, in caso di indisponibilità, anche temporanea, del servizio per negligenza (scarsa o inadeguata manutenzione).</p>
h	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.	<p>Stato attuale: annualmente viene svolta una campagna di rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti che non prevede specifici riferimenti alle PMR; non sono previste consultazioni con le associazioni.</p> <p>Previsioni future: nessuna variazione.</p>

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

i	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	Necessità di avviare un tavolo tecnico con ART, MIMS, DGVCA per approfondire obiettivi, contesto di riferimento, obblighi convenzionali, tipicità del contesto autostradale. In ogni caso l'eventuale competenza è in capo ai subconcessionari del Ads.
j	Organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR presso le aree di servizio e di sosta	Non di competenza diretta del Concessionario.
k	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	Non di competenza diretta del Concessionario.
l	Previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR	In studio una implementazione della vigente check list.
m	Previsione di un sistema di reclami e segnalazioni, dedicate alle PMR e/o alle associazioni rappresentative, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi del servizio	Esiste già un sistema di customer care aziendale che gestisce i reclami dell'utenza, nel rispetto della parità dei diritti.

AMBITO 4 L'assistenza all'utenza autostradale

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

a	individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti, anche PMR, come forma di assistenza in presenza di eventi interruttivi della circolazione	Viene già fornita assistenza, anche medica e anche tramite apposita convezione con Croce Rossa Italia.
b	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;	SSM ma non gratuito. L'eventuale mancata corresponsione dell'onere di soccorso dovrebbe essere legata alla verifica del grado di carica della batteria ante blocco circolazione e seguire procedure autorizzate dal Ministero.
c	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;	Tempistiche già definite da procedure interne: 2 ore dalla previsione di un blocco del traffico superiore a 2 ore
d	previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione.	Necessità di avviare un tavolo tecnico con ART, MIMS, DGVCA per approfondire obiettivi, contesto di riferimento, obblighi convenzionali, tipicità del contesto autostradale.

AMBITO 5.1 Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale.

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

<p>a 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>Si prende ad esame il numero medio di cantieri eseguiti nel primo semestre dell'anno corrente. Si contano una media settimanale di 177 cantieri (con picco di 208 nel corso della 13sima settimana dal 28/03/2022 al 03/04/2022) ripartiti come segue: - cantieri diurni di manutenzione del corpo stradale e segnaletica (MAN, 22%); - cantieri di lavoro/servizio anche finalizzati a verifiche strutturali su manufatti con occupazione di corsie (PAR, 47%); - cantieri di lavoro/servizio con chiusura di tratte e/o svincoli (CHI, 12%); - cantieri afferenti il servizio di pulizia piste di esazione (PUL, 5%); cantieri di lavoro/servizio eseguiti fuori traffico (LAV, 13%).</p> <p>Relativamente ai cantieri permanenti, ossia quelli con continuità di lavorazioni tali da non consentire la rimozione durante i fine settimana si contavano ad inizio maggio 2022: A7 n.12 cantieri permanenti attivi di cui n.5 con riduzione corsie/svincoli A50 n.10 cantieri permanente attivi di cui n.3 con riduzione corsie/svincoli A51 n.10 cantieri permanente attivi di cui n.2 con riduzione corsie/svincoli A52 n.2 cantieri permanenti attivi ma senza alcuna riduzione.</p>
<p>b procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada;</p>	<p>I cantieri seguono regole di installazione proprie della concessionaria e coerenti con i documenti di appalto riferiti all'ambito della sicurezza (PSC, ecc.), la posa definitiva di un cantiere viene accordata dal Centro Radio Informativo della concessionaria previa verifica del titolo autorizzativo (presenza della lavorazione e della ditta nel programma settimanale lavoro), delle condizioni al contorno in termini di condizioni meteo favorevoli, traffico veicolare compatibile col cantiere da installare, assenza di eventi che possano generare turbativa oltre al cantiere medesimo (eventi fieristici, incidenti in corso, ecc.). Tutti i cantieri installati sono coerenti con gli schemi ministeriali e le norme per le cantierizzazioni in ambito autostradale di cui al D.M. 10/07/2002 (Disciplinare tecnico relativo agli schemi segnaletici). Il personale delle ditte operanti in autostrada viene preventivamente autorizzato dalla concessionaria e solo quello formato per la posa della segnaletica ai sensi del D.I. 22.01.2019 può intervenire nelle operazioni di installazione, revisione, guardiania e rimozione di un cantiere con esposizione al traffico veicolare.</p>
<p>c standard gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare;</p>	<p>Ci sono analizzati in anticipo rispetto alla pianificazione effettiva su strada in occasione di una riunione settimanale di coordinamento che vede la partecipazione, oltre che della Direzione Esercizio, di tutte le Aree che hanno necessità di proporre lavori su sede stradale. In funzione del meteo atteso per la settimana seguente, di possibili esodi con variazione sensibile dei flussi di traffico o manifestazioni locali (fiere, eventi sportivi, ecc.) si condividono i cantieri da impostare con relative limitazioni temporali e spaziali volte a minimizzare l'impatto sul traffico veicolare. Per i cantieri permanenti vi è un effettivo coinvolgimento delle società concessionarie interconnesse, delle Prefetture e al tri Enti locali di governo perché l'informazione sia quanto più condivisa e capillarmente divulgata. I cantieri permanenti -ove possibile con l'avanzamento dell'opera e con le tempistiche del cronoprogramma di progetto- non sono programmati o vengono ridotti in occasione dei periodi di esodo/controesodo; quelli di manutenzione ordinaria sono programmati in orario diurno non interferente con traffico pendolare (normalmente con orario 10-16) ovvero notturno (orario 22-06).</p>
<p>d eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada.</p>	<p>Viene adottato il D.M. 10/07/2002 Disciplinare tecnico relativo agli schemi segnaletici</p>

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

e	pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare;	Vedasi punto 5.1.c
f	rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana;	Vedasi punto 5.1.c Si fa osservare che il traffico veicolare lungo le tangenziali milanesi risulta favorevole per lavori nel week-end, ove il carico di autoveicoli per corsia decresce significativamente rispetto ai picchi dovuti al pendolarismo dei giorni feriali.
g	criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24;	La programmazione in turni H24 attualmente non è attuata; nelle gare per l'aggiudicazione di lavori che impongono cantieri permanenti con chiusura di corsie alla viabilità viene in genere premiato il cronoprogramma che minimizza i tempi di esecuzione.
h	programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane;	Vedasi punto 5.1.c
i	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;	Necessità di avviare un tavolo tecnico con ART, MIMS, DGVCA per approfondire obiettivi, contesto di riferimento, obblighi convenzionali, tipicità del contesto autostradale.
j	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	Programmazione dei cantieri che impongono la chiusura di corsie alla viabilità in tratti critici con durata minore o uguale a 8 ore, esclusivamente in orario notturno; programmazione in futuro delle lavorazioni per cantieri permanenti su turni H 24/24

AMBITO 5.2 Disservizi correlati al transito ai caselli

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

a	sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;	I sistemi di esazione utilizzati in Milano Serravalle sono: esazione manuale, esazione con cassa self-service, esazione con pista automatica, esazione con sistema di telepedaggio. Le previsioni di traffico per il mix dei sistemi utilizzati permette di minimizzare gli impatti. Viene poi previsto un monitoraggio costante ai caselli per minimizzare l'impatto di anomalie e flussi imprevisti.
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.	Sulla base del traffico pendolare, i livelli di servizio vengono programmati tenendo conto dei dati registrati negli anni precedenti e del trend registrato nelle settimane precedenti. Eventi legati a esodi, contro-esodi, o eventi non prevedibili prevedono necessariamente integrazione delle presenze in turno. Viene poi previsto un monitoraggio costante ai caselli per minimizzare l'impatto di anomalie e flussi imprevisti.

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

c forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dai rallentamenti ai caselli conseguenti a un'inefficiente organizzazione dei sistemi di esazione del pedaggio.	Necessità di avviare un tavolo tecnico con ART, MIMS, DGVCA per approfondire obiettivi, contesto di riferimento, obblighi convenzionali, tipicità del contesto autostradale.
---	--

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

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

OSSERVAZIONI RICHIESTE	RISPOSTE_OSSERVAZIONI
a cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare;	Mancato assorbimento viabilità collegate in uscita o interconnesse, traffico maggiore della capacità delle corsie disponibili, sinistri, cantieri.
b 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;	Gestione eventi mediante il Centro Radio Informativo. Attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile si informa l'utente, in tempo reale, di eventuale presenza di incidenti. La sala radio attiva l'intervento dei SSM per lo sgombero dei mezzi; le tempistiche di intervento sono regolate dagli accordi di convenzione.
c procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interruttivi del traffico, quali, ad esempio, eventi metereologici.	Il Centro Radio Informativo attiva in tempo reale il servizio di pronto intervento che si occupa dei ripristini ed anche in caso di eventi meteoreologici avverci (ad es. neve).

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

d misure organizzative da adottare per mitigare il disagio degli utenti causato da incidenti o altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale;	Esistono relativamente: alla programmazione dei cantieri, che per posizione e tipologia si ritengono più critici per la viabilità, in orario notturno o in periodi di minori previsioni di traffico; al presidio SSM in loco, per possibili criticità legate a condizioni meteo o cantieri; all'informazione e assistenza all'utente.
e forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale.	Necessità di avviare un tavolo tecnico con ART, MIMS, DGVCA per approfondire obiettivi, contesto di riferimento, obblighi convenzionali, tipicità del contesto autostradale.

AMBITO 6 I servizi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

a	Numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale	<p>Autostrada A7 Milano Serravalle (8 AdS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 GNC - 7 GPL <hr/> <p>A50 Tangenziale Ovest di Milano (6 AdS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 GNC - 4 GPL <hr/> <p>A51 Tangenziale Est di Milano (4 AdS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 GNC - 2 GPL <hr/> <p>A52 Tangenziale Nord di Milano (1 AdS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 GPL
b	Distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale	<p>Autostrada A7 Milano Serravalle (8 AdS)</p> <p>Lunghezza della tratta: 86 km</p> <ul style="list-style-type: none"> - GNC (1 AdS): 33 km (da inizio tratta in direzione sud) - GPL (7 AdS): 20 km <hr/> <p>A50 Tangenziale Ovest di Milano (6 AdS)</p> <p>Lunghezza della tratta: 33 km</p> <ul style="list-style-type: none"> - GNC (1 AdS): 11 km (da inizio tratta in direzione nord) - GPL (4 AdS): 5 km <hr/> <p>A51 Tangenziale Est di Milano (4 AdS)</p> <p>Lunghezza della tratta: 29 km</p> <ul style="list-style-type: none"> - GNC (2 AdS): 16 km (da inizio tratta in direzione nord) - GPL (2 AdS): 0,5 km (da inizio tratta in direzione sud) <hr/> <p>A52 Tangenziale Nord di Milano (1 AdS)</p> <p>Lunghezza della tratta: 13 km</p> <ul style="list-style-type: none"> - GPL (1 AdS): 11 km (da inizio tratta in direzione nord)

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

c	Numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare	<p>Autostrada A7 Milano Serravalle (8 AdS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 GNC (Bettolle di Novi Est - IP) - 1 GPL (Castelnuovo Scrivia Ovest - ENI) <hr/> <p>A50 Tangenziale Ovest di Milano (6 AdS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 GNC (Muggiano Est - TAMOIL) - 1 GPL (San Giuliano Est - ENI) <hr/> <p>A51 Tangenziale Est di Milano (4 AdS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nessuna nuova stazione di rifornimento GNC, GNL o GPL <hr/> <p>A52 Tangenziale Nord di Milano (1 AdS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nessuna nuova stazione di rifornimento GNC, GNL o GPL
---	--	---

AMBITO 7 I Servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

a	Distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale	<p><u>Stato attuale</u></p> <p>Autostrada A7 Milano Serravalle (8 AdS) Lunghezza della tratta: 86 km Tesla Supercharger: 33 km (da inizio tratta in direzione sud)</p> <p>Previsioni future: ogni area di servizio sarà dotata di almeno 1 colonnina di ricarica con potenze minime di 22/50 kW.</p> <p>A7: 20 km (8 AdS - Lunghezza della tratta 83 km) A50: 5 km (6 AdS - Lunghezza della tratta 33 km) A51: 6 km (4 AdS - Lunghezza della tratta 29 km) A52: 11 km g(1 AdS - Lunghezza della tratta 13 km)</p>
b	Numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale	<p><u>Stato attuale:</u> stazioni di ricarica - solo veicoli Tesla - con potenza di 150kW</p> <p>Previsioni future: numero e potenze da definire (almeno 1 colonnina per area di servizio); Milano Serravalle ha richiesto ai Sub-Concessionari un adeguamento dei progetti alle potenze previste dal PNRR (300kW), ottenendo la disponibilità a valutarne la fattibilità tecnica.</p>
c	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>Non previste dai contratti di sub-concessione Oil e Food. Potranno e dovranno essere previste nell'ambito dei contratti tra Sub-Concessionario CPO (Charging Point Operator) e MSP (Mobility Service Provider). I contratti di sub-concessione prevedono penali verso l'Affidatario del servizio, in caso di indisponibilità, anche temporanea, del servizio per negligenza (scarsa o inadeguata manutenzione).</p>

AMBITO 7.1 Condizioni d'uso delle infrastrutture di ricarica

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

a	Tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica	<p>La Concessionaria monitora il disservizio e notifica il ripristino al sub-concessionario.</p> <p>I contratti di sub-concessione prevedono penali verso l'Affidatario del servizio, in caso di indisponibilità, anche temporanea, del servizio per negligenza (scarsa o inadeguata manutenzione, mancato intervento di ripristino).</p>
b	Contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura	<p>Le informazioni sull'utilizzo del servizio sulla risoluzione dei disservizi dovranno essere definite nell'ambito della sottoscrizione dei contratti tra Sub-Concessionario, CPO (Charging Point Operator) e MSP (Mobility Service Provider) e la corretta applicazione sarà verificata da Milano Serravalle.</p>

AMBITO 8 I servizi di telepedaggio

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

OSSERVAZIONI RICHIESTE	RISPOSTE OSSERVAZIONI
<p>a 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>Attualmente Milano Serravalle gestisce due tipologie di agevolazioni. la prima denominata SconTaMi è un'agevolazione che prevede il 30% di sconto sul pedaggio autostradale unicamente alle stazioni delle Tangenziali Milanesi (Vimercate, Sesto San Giovanni, Terrazzano), per i soli residenti, al raggiungimento dei 21 transiti/mese. La seconda è l'agevolazione denominata Sconto Moto che prevede lo sconto del 30% del pedaggio autostradale se effettuato con un motoveicolo indipendentemente dalla tratta percorsa . Tale agevolazione è a disposizione dei diversi operatori.</p>
<p>b esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio;</p>	<p>Nelle stazioni autostradali della Milano Serravalle, come sull'intera rete autostradale a pedaggio, tutte le corsie dedicate al Telepedaggio sono segnalate correttamente sia per il servizio di Telepedaggio Europeo che per il servizio Telepass. Attualmente tutte le piste dedicate al telepedaggio riportano il simbolo neutro del servizio SET e SIT-MP per permetterne l'identificazione come concordato a livello di comparto. Si riporta di seguito l'attuale logo identificativo del telepedaggio il quale ha acquisito formale approvazione da parte dell'istituzione competente (il Ministero per le Infrastrutture e Trasporti all'epoca) con apposita delibera rilasciata il 29/09/2017 dalla Direzione Generale per la Sicurezza Stradale – Dipartimento per i trasporti, la navigazione e i sistemi informativi e statistici. Trattasi di segnaletica il cui impiego è stato promosso dal nostro comparto – unico caso in Europa, laddove nel resto dei paesi comunitari nessuna indicazione specifica è ad oggi esistente – al fine di facilitare gli utenti nella individuazione delle apposite corsie e dare giusto risalto al nuovo servizio, segnaletica sulla quale viene peraltro data ampia informativa a tutti i fornitori di servizi di telepedaggio richiedenti accreditamento sulla rete italiana. Oltre a quanto sopra, con l'avvio in operatività dei primi fornitori SET lungo la rete autostradale, il comparto ha provveduto a studiare una revisione della segnaletica afferente il telepedaggio – sinora rimasta legata per ovvie ragioni alla sola società Telepass (non si dimentichi al riguardo che sino a tempi molto recenti tale società era l'unica a fornire un simile servizio) – proprio nell'ottica di eliminare ogni specificità ed addivenire alla piena parità di trattamento tra operatori in questo senso; la nuova versione della segnaletica è improntata alla “neutralità” commerciale quindi priva di riferimenti a singoli fornitori SET.</p>

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

c procedure a tutela degli utenti nei casi di malfunzionamento delle apparecchiature di bordo, laddove il pedaggio può essere pagato solo attraverso queste ultime;	L'apparato di bordo utilizzato dagli utenti per il servizio di telepedaggio è strumentazione di proprietà esclusiva del fornitore del servizio, e la relativa corretta operatività è pertanto diretta responsabilità/competenza di quest'ultimo, non del Concessionario. Ovviamente, anche in caso di sempre possibili malfunzionamenti dell'apparato, l'utente avrà la possibilità di accedere in autostrada tramite gli altri servizi di pagamento a disposizione ovvero tramite le apposite procedure degradate previste in caso di simili malfunzionamenti (accesso comunque consentito da pista telepedaggio tramite riconoscimento automatizzato del veicolo e successivo avvio della procedura di recupero del mancato pagamento del pedaggio). Attualmente la procedura automatizzata in uso prevede il rilevamento della targa del veicolo, l'identificazione del cliente al fine di verifica sia della stazione di entrata, se mancante, sia dell'identificazione dell'apparato non rilevato al fine di concludere il pagamento del transito tramite fatturazione dello stesso. Per il Telepedaggio Europeo, in ambito AISCAT, sono già state attive alcune procedure automatizzate al fine della definizione della stazione di entrata qualora mancante per un utente regolare. Per quanto riguarda l'addebito tramite targa, non essendo ancora previsto l'accesso alle Concessionarie alla banca dati del singolo Service Provider, non è attualmente possibile la regolarizzazione del transito tramite questa funzione. in sede
d esistenza di interoperabilità tra i vari sistemi di telepedaggio.	La tecnologia e le procedure attinenti il telepedaggio, implementate sulla rete autostradale a pedaggio italiano, sono rispettose degli standard tecnici comunitari emanati in materia e pienamente compatibili con il sistema di telepedaggio previsto dalla Direttiva europea, garantendo quindi l'interoperabilità tra i diversi operatori abilitati.

AMBITO 9 Il trattamento dei reclami

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

a diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi;	I reclami pervengono alla Società attraverso le caselle email: comunicazione@serravalle.it, info@serravalle.it, via pec, Facebook, e il sito web aziendale (compilazione form on-line). Una volta ricevuti vengono protocollati e registrati, costantemente monitorato, nel quale vengono inseriti, a completamento di ogni pratica.
b tempi medi di risposta ai reclami;	Si ricorda che come regolato dalla direttiva IVCA in tema di reclami non si parla di tempo medio bensì di tempo massimo : Il termine (massimo) di risposta, fissato dalle direttive MIMS, è in 10 giorni lavorativi. Nell'anno 2021 non esistono non conformità, ovvero sono stati rispettati i tempi previsti dalle direttive MIMS per tutti i reclami ricevuti.
c come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio;	Ove possibile, si cerca di risolvere eventuali problemi segnalati per migliorare la qualità del servizio. Si provvede a verificare il problematica e si interviene per evitare che si ripeta. Vengono poi elaborate statistiche di monitoraggio.
d numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento.	In generale si cerca di dare riscontro a tutti i reclami pervenuti (gli unici che non vengono presi in considerazione sono segnalazioni non contestualizzate o messaggi contenenti insulti, privi di una reale e oggettiva contestazione, eventualità peraltro piuttosto rare).

PROPOSTE MOTIVATE RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

e	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;	Le procedure del Servizio Comincaz. Esterna per presentare reclamo risultano accessibili anche alle PMR, in quanto prevedono l'utilizzo pressoché esclusivo di canali di contatto online
f	tempistiche massime di risposta e agli eventuali indennizzi automatici correlati al mancato rispetto di tali tempistiche;	Il tempo massimo di risposta è fissato dalle linee guida ministeriali in massimo 10 giorni lavorativi. Non sono previsti indennizzi automatici per il mancato rispetto delle tempistiche.
g	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.);	Vengono fornite quante più informazioni disponibili alle richieste dell'utenza, compatibilmente con le indicazioni fornite dalla Direzione e/o Servizio competente (es. informazioni sui lavori, durata dei cantieri, rimandando, se necessario, alle comunicazioni pubblicate sul sito web aziendale).
h	modalità di gestione dei reclami relativi all'utilizzo di sistemi autostradali interconnessi;	Nel caso di problematiche emerse sulla rete di competenza di altro gestore si rimanda l'utenza alla concessionaria competente.
i	modalità di gestione dei reclami relativi alle aree di servizio;	Di norma ai reclami riguardanti le aree di servizio viene dato riscontro sulla base delle indicazioni della Direzione competente, la quale segnala la lamentela al gestore.
j	registrazione e classificazione dei reclami anche ai fini della successiva pubblicazione;	Non sono previste procedure interne di pubblicazione dei reclami. I reclami vengono protocollati e classificati secondo le linee guida fornite dal Mims, al quale annualmente vengono inviati i dati aggregati relativamente alle pratiche gestite (numerazione, categoria, oggetto, tempi di risposta).
k	rimedi attivabili dall'utente in caso di mancata risposta (procedure di conciliazione, reclami di seconda istanza).	Reclami di seconda istanza (presentati generalmente perché l'utente ritiene insoddisfacente/non esaustivo il primo riscontro fornito dalla Società).

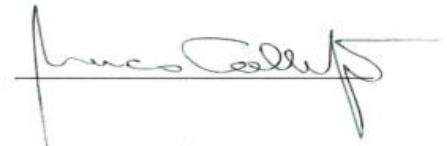
AMBITO 10 Ulteriori osservazioni

OSSERVAZIONI RICHIESTE / RISPOSTE MILANO SERRAVALLE

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.	Nessuna ulteriore osservazione.
--	---------------------------------

Assago, 05/07/2022

**MILANO SERRAVALLE
MILANO TANGEZIALI SPA
IL DIRETTORE DELL'ESERCIZIO**



Via del Bosco Rinnovato, 4/A - 20057 Assago (MI)
T +39 02 575941 F +39 02 57594334
serravalle@pec.serravalle.it
www.serravalle.it
P. IVA - C.F. e Reg. Impr. di Milano 00772070157
C.C.I.A.A. di Milano 412618 - Cap. Soc. € 93.600.000 i.v.