



A32 - Torino-Bardonecchia

Via San Giuliano, 2 - 10059 Susa (TO)

Delibera ART n.59/2022: 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

Osservazioni di carattere puntuale – “Contenuto minimo diritti degli utenti autostradali”

Di seguito vengono fornite le osservazioni di carattere puntuale sui singoli profili oggetto di esame ponendole a disposizione di codesta spettabile Autorità quale contributo proattivo e costruttivo alla conoscenza degli aspetti concernenti il livello di qualità e di servizio offerti agli utenti autostradali.

In considerazione della complessità e delicatezza dei profili sottesi alla tematica in questione che coinvolge tra l'altro aspetti che costituiscono oggetto di specifiche previsioni contenute negli atti convenzionali sottoscritti con il Concedente oltre che il rapporto con l'utenza e con il medesimo Concedente, non sono state compilate le parti relative alle proposte in quanto, come evidenziato nella lettera di trasmissione, a parere della scrivente l'indicazione di proposte motivate richiede l'interessamento ed un confronto con tutti i soggetti coinvolti, tra i quali il Concedente e i concessionari della rete interconnessa per i profili di loro competenza.

Si conferma, come esposto nella lettera di trasmissione, che le proposte motivate dovrebbero essere discusse in un apposito tavolo tecnico, che si è infatti chiesto di indire, in cui discutere e approfondire congiuntamente con tutti i predetti soggetti la tematica in questione al fine di inquadrarla puntualmente e opportunamente nell'ambito degli atti convenzionali tenendo conto dell'oggettiva specificità del settore autostradale.

Susa, 06/07/2022

AMBITO 1: L'informazione all'utenza autostradale		
TIPOLOGIA	RICHIESTA	INFORMATIVA/OSSERVAZIONI
OSSERVAZIONE	a) sui contenuti informativi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale	<p>Al momento della conoscenza di un evento da parte del PCC, si dispone la relativa messaggistica sui PMV in itinere ed agli ingressi.</p> <p>La diffusione delle informazioni all'utenza, aggiornate in tempo reale, avviene attraverso i canali mediatici più diffusi, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCISS – Onda verde; • Radio 105-Radio Monte Carlo; • Sito internet aziendale; • PMV installati in itinere ed in corrispondenza degli accessi in autostrada, agli imbocchi e interno gallerie (Pannelli a messaggio variabile n° 104 A32-4 Carrelli PMV e 12 Furgoni Viabilità SITAF con PMV); • Call Center “VIA NORD OVEST”; <p>L'utenza, attraverso le suddette modalità, è in grado di ottenere, per tempo, informazioni tali da programmare e/o variare il proprio viaggio.</p>
OSSERVAZIONE	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	<p>Le informazioni di una determinata tratta autostradale vengono rese disponibili all'utenza principalmente attraverso i PMV caratterizzati da pannelli di scrittura a led con a disposizione n. 2 e 3 righe e n. 10-12-15-16-20 caratteri per ciascuna di esse e 1-2 PITTO.</p> <p>I messaggi vengono esposti sui PMV dal PCC A32 della Concessionaria in caso di eventi programmati o in tempo reale per eventi impattanti sulla circolazione autostradale.</p> <p>In aggiunta sono a disposizione gli ulteriori strumenti elencati al punto a).</p> <p>Sono presenti alcune micro-tratte, di seguito in elenco, non coperte da PMV:</p> <p>Tratta Bardonecchia-Savoulx in dir. Torino;</p>

	ordinario dei veicoli;	Svincolo di Savoulx in dir. Torino; Svincolo di Oulx Est in dir. Torino; Svincolo di Susa Ovest in dir. Bardonecchia; Svincolo di Borgone in dir. Torino; Svincolo di Rivoli in dir. Bardonecchia; Sono in dotazione PMV carrellati (mobili) che possono essere utilizzati in caso di necessità, ove necessario.
OSSERVAZIONE	c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza;	Attualmente è in fase di sperimentazione una piattaforma informatica che permetterà di conoscere i tempi di percorrenza in tempo reale. Per la determinazione della tariffa si fa riferimento al punto successivo.
OSSERVAZIONE	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	Il pedaggio di un sistema aperto è calcolato sulla tariffa unitaria specifica per classe, della tratta autostradale attraversata, approvata con Decreto Interministeriale, per i rispettivi chilometri percorsi, in questo caso, Avigliana km 34,470 e Salbertrand km 47,933. A questo prodotto si aggiungono poi il sovra canone e l'IVA disposti per legge e l'arrotondamento unico ai dieci centesimi. Il pedaggio così calcolato viene quindi richiesto al cliente indipendentemente dal sistema di esazione e dalla modalità di pagamento che sarà corrisposto direttamente alla stazione di uscita, a seconda della classe corrispondente, per le modalità contestuali (contanti e carte di debito / credito) oppure con fatturazione differita per telepedaggio e Viacard. L'informativa sul calcolo del pedaggio e sui metodi di pagamento, è disponibile sui siti internet di tutte le Società Concessionarie e sulla Carta dei Servizi.
OSSERVAZIONE	e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b). L'utenza viene informata circa la programmazione di chiusure di tratta, di svincoli, di aree di servizio nonché su eventi in corso (es. code, restringimenti, incidenti e meteo). La trasmissione dei relativi documenti autorizzativi delle eventuali modifiche alla circolazione stradale avviene nei confronti del MIMS (<i>Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili - Ufficio Speciale Autostrade Genova</i>) con pec nonché nei confronti di tutta l'utenza potenzialmente coinvolta con pubblicazione dell'informativa sotto forma di INFO UTENZA sul sito internet aziendale e ai titolari di abbonamento.
OSSERVAZIONE	f) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di cantieri lungo la carreggiata;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) b) ed e). Tutti i documenti autorizzativi relativi a cantierizzazioni fisse superiori alle 48/72 ore consecutive (3gg lavorativi) vengono trasmesse al MIMS e pubblicate sul sito internet nonché sul sito Web della testata lo "SPIFFERO". Le chiusure di tratta seguono questo iter indipendentemente dalla durata delle medesime. Quanto sopra viene divulgato internamente alle Direzioni Lavori coinvolte, alle imprese entranti in gioco, ai coordinatori della sicurezza, alla sottosezione della Polizia Stradale di Susa, Anas, 118,

		VV.FF. e eventuali amministrazioni comunali.
OSSERVAZIONE	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;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b). Attraverso i sistemi di videosorveglianza o di pattugliamento degli ausiliari della viabilità e della Polizia Stradale, l'informazione relativa ai rallentamenti ai caselli viene fornita tempestivamente all'utenza.
OSSERVAZIONE	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;	Si rimanda a quanto espresso al punto g).
OSSERVAZIONE	i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare	Si rimanda a quanto espresso al punto g).
OSSERVAZIONE	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;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b).
OSSERVAZIONE	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.);	<p>La Società, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.Lgs. 16/12/2016 n. 257 Art. 18 comma 5, ha elaborato Il Piano di Diffusione dei Servizi di Ricarica Elettrica, di GNC e di GNL sulle tratte autostradali di competenza. Il suddetto piano è stato trasmesso al Concedente Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) nel mese di dicembre 2018 ed aggiornato nel maggio 2020 ed è tuttora in corso di attuazione pur con i condizionamenti dovuti all'emergenza epidemiologica Covid 19.</p> <p>Si osserva inoltre che codesta spettabile Autorità ha avviato con Delibera n. 77/2021 un procedimento di consultazione pubblica sulle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del D.L. 201/2011".</p> <p>La Carta dei Servizi contiene una specifica sezione nella quale viene fornita evidenza dei servizi per il comfort del viaggiatore presso ciascuna delle Aree di Servizio (tratta, progressiva, orari, tipologia di carburanti presenti e servizi attivi quali ad es.: servizi per camper, ristorante, bar, doccia. WIFI, servizi per disabili, parcheggi mezzi leggeri e pesanti, eventuali ricariche auto elettriche ecc.).</p> <p>Il sito web contiene una apposita sezione dedicata alle Aree di Servizio con evidenza dei servizi presenti presso ogni Area, dell'orario di apertura, delle tipologie di carburante disponibili e del</p>

		prezzo praticato aggiornato.
OSSERVAZIONE	I) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;	Sono indicati sulla “Carta dei servizi”.
OSSERVAZIONE	m) sui contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori;	Si richiama il punto 1 k). Il prezzo è aggiornato settimanalmente o in caso di aumenti infrasettimanali, e la Società Concessionaria provvede tempestivamente a riportare i relativi dati sul proprio sito web. I Gestori provvedono a comunicarlo al MISE che pubblica i relativi prezzi sul portale “osserva prezzi carburante”.
OSSERVAZIONE	n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;	Inserire se presente info su autoporti (Solo quanto riportato nella Carta dei Servizi) Lungo la tratta, all'interno dello svincolo autostradale raggiungibile dall'uscita Susa, per chi arriva da Torino, e dall'uscita Autoporto per chi giunge dalla Francia, è presente l'Area “Autoporto” (Q8) che fornisce i seguenti servizi: <ul style="list-style-type: none"> - Benzina/Gasolio; - Telecamere; - Bar; - Docce e servizi disabili; - 200 stalli di cui 150 VP e 50 VL.
OSSERVAZIONE	o) sui contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;	La Carta dei Servizi contiene una specifica sezione nelle quale viene fornita evidenza dei servizi per il comfort del viaggiatore presso le Aree di Servizio con specifica evidenza della accessibilità a persone con disabilità ed a mobilità ridotta. Analoga informazione è contenuta nella sezione Aree di Servizio del sito web della Società. I Subconcessionari affidatari dei servizi all'interno delle Aree di Servizio sono impegnati contrattualmente a garantirne la disponibilità, l'accessibilità e specifici livelli di qualità anche riguardo alle persone con disabilità e a mobilità ridotta. I Subconcessionari sono contrattualmente obbligati a comunicare con carattere di immediatezza ogni limitazione od interruzione di un servizio sia all'utenza, attraverso l'apposizione di opportuna segnaletica, sia alla Concessionaria che provvederà a darne tempestiva informativa agli utenti attraverso i PMV e/o pubblicando gli aggiornamenti in tempo reale sul proprio sito web.
OSSERVAZIONE	p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza;	
OSSERVAZIONE	q) sui contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami;	I contenuti informativi sono compresi in specifico capitolo della carta dei servizi intitolato “la tutela del cliente”, pubblicata sul sito internet aziendale, nonché nella sezione “servizi alla clientela” dello stesso sito.
OSSERVAZIONE	r) sull'esistenza di procedure, modalità e	La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi

	tempistiche volte ad assicurare chiarezza ed esaustività dei contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q);	nonché provvede ad effettuare formazione continua del personale al fine di assicurare l'applicazione corretta e puntuale di quanto indicato all'interno delle procedure. Inoltre, sarà a breve soggetta ad audit di prima Certificazione ISO per la verifica dell'applicazione di quanto contenuto nei manuali e nelle procedure vigenti. L'ambito della Certificazione del sistema di gestione integrato ISO comprenderà: 1) sistema di gestione della qualità 2) sistema di gestione dell'ambiente 3) sistema di gestione della sicurezza Nello specifico, gli utenti possono visitare dal proprio smartphone il sito mobile www.sitaf.it ed accedere subito ad informazioni su traffico, cantieri, webcam e sui servizi alla clientela. Il Concessionario Autostradale ha la responsabilità di monitorare il funzionamento e la sussistenza dei livelli di qualità dei servizi previsti contrattualmente o comunque disposti dal Concedente ed effettua tramite proprio personale controlli periodici segnalando eventuali disservizi al Subconcessionario che dovrà provvedere, entro un termine definito, ad eliminare le anomalie riscontrate.
OSSERVAZIONE	s) sul grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso;	I metodi più efficaci per divulgare le informazioni all'utenza in transito sono rappresentati dai canali radio FM tradizionali e dai PMV. Per quanto riguarda la programmazione del viaggio il metodo più efficace è rappresentato invece dal sito internet aziendale.
OSSERVAZIONE	t) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati.	Viene effettuata una rilevazione annuale, attraverso compilazione di questionario dedicato proposto ai visitatori del sito internet aziendale per un determinato periodo, che comprenderà i principali servizi informativi (sito internet, PMV, Isoradio).
PROPOSTA	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;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	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;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	w) alle possibili tutele nel caso in cui l'utente sia costretto a corrispondere un pedaggio maggiore per circostanze indipendenti dalla sua volontà;	

PROPOSTA	x) agli eventuali diritti, anche di natura risarcitoria, in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione.													
AMBITO 2: L'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori														
OSSERVAZIONE	a) sulla presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta;	<p>Nella Carta dei Servizi, tra le altre informazioni, sono evidenziate il n° delle aree di servizio presenti su ciascuna tratta autostradale, il numero delle aree di parcheggio con evidenza di quelle dotate di servizi igienici.</p> <p>Sono altresì evidenziati per ciascuna Area di Servizio il numero degli stalli dedicati ai mezzi pesanti, il servizio ristorante, bar e la presenza di docce all'interno dei servizi igienici.</p>												
OSSERVAZIONE	b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili;	<p>Si richiama il punto 2 a).</p> <p>Di seguito si riporta il numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e la dimensione indicativa degli spazi complessivamente disponibili.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>AREE</th> <th>Stalli VEICOLI PESANTI</th> <th>Spazi complessivamente disponibili</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AdS Gran Bosco Ovest Dir Bardonecchia</td> <td>150</td> <td>19'100 m² c.a.</td> </tr> <tr> <td>AdS Gran Bosco Est Dir Torino</td> <td>150</td> <td>10'900 m² c.a.</td> </tr> <tr> <td>Arearie di parcheggio Autoporto Susa Dir Entrambe</td> <td>150</td> <td>37'150 m² c.a.</td> </tr> </tbody> </table>	AREE	Stalli VEICOLI PESANTI	Spazi complessivamente disponibili	AdS Gran Bosco Ovest Dir Bardonecchia	150	19'100 m ² c.a.	AdS Gran Bosco Est Dir Torino	150	10'900 m ² c.a.	Arearie di parcheggio Autoporto Susa Dir Entrambe	150	37'150 m ² c.a.
AREE	Stalli VEICOLI PESANTI	Spazi complessivamente disponibili												
AdS Gran Bosco Ovest Dir Bardonecchia	150	19'100 m ² c.a.												
AdS Gran Bosco Est Dir Torino	150	10'900 m ² c.a.												
Arearie di parcheggio Autoporto Susa Dir Entrambe	150	37'150 m ² c.a.												
OSSERVAZIONE	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;	<p>Le aree di servizio e le aree di parcheggio sono sorvegliate da periodici pattugliamenti effettuati dalla Polizia Stradale e dagli ausiliari della viabilità.</p> <p>È in corso di valutazione l'implementazione di un sistema di videosorveglianza completo delle aree di servizio, ad oggi limitato alle sole zone di competenza dei Subconcessionari.</p> <p>In ciascuna Area di Servizio sono attivi e manutenuti a cura dei Subconcessionari sistemi di Video Sorveglianza – TVCC tali da garantire un controllo costante e completo h 24 delle aree commerciali e delle aree esterne.</p> <p>Il dettaglio dei servizi dedicati agli autotrasportatori è riportato nella Carta dei Servizi.</p>												
OSSERVAZIONE	d) sulla esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)	Al momento servizio non implementato.												
OSSERVAZIONE	e) sulla effettiva presenza di spazi di sosta in prossimità dei cd. nodi infrastrutturali e,	AUTOPORTO - SUSA												

	precisamente, presso porti, retroporti, aeroporti, valichi alpini autostradali e altri nodi strategici di transito;	SPAZI DI SOSTA PRESSO NODI INFRASTRUTTURALI Sitaf – Autoporto di Susa	Stalli mezzi pesanti 150	
OSSERVAZIONE	f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	La qualità del servizio viene monitorata nell'ambito delle verifiche periodiche (quindicinali) effettuate dalla Concessionaria in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dagli uffici territoriali ispettivi del Ministero. Nel contratto sottoscritto con i Subconcessionari e/o suoi allegati sono disciplinati i requisiti minimi della qualità del servizio.		
OSSERVAZIONE	g) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	Si rimanda al punto 2f)		
OSSERVAZIONE	h) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori	Non sono previste forme di indennizzo da parte della società Concessionaria in caso di indisponibilità delle dotazioni e delle infrastrutture per gli autotrasportatori. Si osserva inoltre che i Subconcessionari attivi presso le Aree di Servizio nel rispetto delle previsioni contrattuali mantengono attive specifiche Polizze a garanzia di eventuali danni a terzi. Analoghi strumenti sono attivati a cura della Società per quanto di sua diretta responsabilità.		
PROPOSTA	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;			
PROPOSTA	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);	Per tutti gli spazi di sosta esistenti lungo la tratta le Società sono impegnate a garantire livelli di qualità come descritto nei punti precedenti. Nell'ambito della rete nazionale il MIMS potrebbe, previa esecuzione delle necessarie valutazioni di natura tecnica, afferenti al "sistema di mobilità ed intermodalità" nonché alle tematiche/principi ESG/DNSH, individuare gli ambiti nei quali eventualmente potenziare e/o realizzare spazi di sosta e di parcheggio. Le Società concessionarie potrebbero quindi provvedere alla realizzazione delle suddette opere nell'ambito dei relativi Piani Economico Finanziari fatto salvo un loro aggiornamento che ne garantisca l'invarianza economico finanziaria.		
PROPOSTA	k) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate agli autotrasportatori.	La Concessionaria nel rispetto delle disposizioni Convenzionali nonché dei propri Sistemi di Gestione e procedure interne, esegue attività di monitoraggio e di verifica che i servizi alla clientela ivi comprese le infrastrutture dedicate agli autotrasportatori siano offerti secondo gli standard di riferimento previsti. Per quanto sopra si ritiene che i sistemi in essere siano sufficienti a garantire una adeguata accessibilità e fruizione dei servizi.		

AMBITO 3: L'accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di servizio per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR)																
OSSERVAZIONE	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.);	<p>La presenza di servizi igienici dedicati alle PMR è riportata sulla "Carta dei Servizi"</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>AREE</th><th>Numeri totale servizi igienici</th><th>Servizi Igienici PMR</th><th>Distanza da zona ristoro</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AdS Gran Bosco Ovest Dir Bardonecchia</td><td>10</td><td>1</td><td>25m</td></tr> <tr> <td>AdS Gran Bosco Est Dir Torino</td><td>10</td><td>1</td><td>25m</td></tr> </tbody> </table>			AREE	Numeri totale servizi igienici	Servizi Igienici PMR	Distanza da zona ristoro	AdS Gran Bosco Ovest Dir Bardonecchia	10	1	25m	AdS Gran Bosco Est Dir Torino	10	1	25m
AREE	Numeri totale servizi igienici	Servizi Igienici PMR	Distanza da zona ristoro													
AdS Gran Bosco Ovest Dir Bardonecchia	10	1	25m													
AdS Gran Bosco Est Dir Torino	10	1	25m													
OSSERVAZIONE	b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR;	<p>Nelle aree di servizio sono presenti bagni dedicati ai disabili che vengono regolarmente mantenuti secondo frequenze stabilite.</p> <p>La pulizia e la manutenzione degli impianti a servizio delle PMR all'interno delle Aree di Servizio è responsabilità dei Subconcessionari oil e food.</p> <p>Il contratto prevede per quanto attiene i servizi igienici che gli stessi siano igienizzati, sanificati, disinfeccati, puliti e che tutti gli impianti e gli accessori siano funzionanti ed adeguatamente fruibili da tutti gli utenti comprese le PMR.</p> <p>Il controllo della fruibilità, della funzionalità e del livello qualitativo vengono verificati dalla Società durante le visite periodiche di controllo.</p> <p>Eventuali non conformità rilevate sono riscontrate al Subconcessionario che dovrà ripristinare il servizio, salvo cause di forza maggiore, entro il termine prestabilito dal contratto.</p>														
OSSERVAZIONE	c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta;	<p>I contratti con i Subconcessionari prevedono che, negli orari di servizio, nelle Aree di Servizio deve essere disponibile un operatore per l'assistenza all'utenza e quindi anche per consentire l'erogazione del servizio oil alle persone con disabilità ed a mobilità ridotta.</p>														
OSSERVAZIONE	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;															
OSSERVAZIONE	e) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	<p>La qualità del servizio viene monitorata nell'ambito delle verifiche periodiche (quindicinali) effettuate dalla Concessionaria in conformità a quanto previsto dagli uffici territoriali ispettivi del Ministero. Nel contratto sottoscritto con i Subconcessionari e/o suoi allegati sono disciplinati i requisiti minimi della qualità del servizio.</p>														
OSSERVAZIONE	f) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	<p>Si rimanda al punto 3 e)</p>														
OSSERVAZIONE	g) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di	<p>Si rimanda al punto 2 h)</p>														

	indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR;	
OSSERVAZIONE	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.	Al momento la rilevazione annuale della qualità percepita non comprende domande specifiche sulla soddisfazione degli utenti PMR. Non sono previste forme di consultazione periodica con le relative associazioni.
PROPOSTA	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;	
PROPOSTA	j) all'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR presso le aree di servizio e di sosta;	Nell'Area di Servizio per il Servizio Oil è prevista contrattualmente la modalità servito/presidio ed assistenza alla clientela h24 e per il servizio ristoro è prevista apertura ed assistenza alla clientela h 24. L'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR potrebbe non essere giustificato e sostenibile in tutti i contesti. In Aree strategiche per ubicazione e/o volume i bandi di gara potrebbero premiare, nell'ambito delle offerte di servizi, la presenza di assistenza dedicata alle PMR in particolari orari e/o periodi.
PROPOSTA	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;	Il corrispettivo inerente il servizio di rifornimento carburante viene corrisposto dall'utente al Gestore/Subconcessionario. Il Concessionario potrebbe agire unicamente nell'ambito delle procedure di gara di prossima pubblicazione prevedendo al riguardo nei relativi bandi un meccanismo premiale nell'ambito dell'offerta tecnica-commerciale.
PROPOSTA	l) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR;	La Concessionaria nel rispetto delle disposizioni Convenzionali nonché dei propri Sistemi di Gestione e procedure interne, esegue attività di monitoraggio e di verifica che i servizi alla clientela siano offerti secondo gli standard di riferimento previsti. Per quanto sopra si ritiene che i sistemi in essere siano sufficienti a garantire una adeguata accessibilità e fruizione dei servizi.
PROPOSTA	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.	I canali attualmente in essere per esposizione di un reclamo e/o segnalazione sono usufruibili anche dalle PMR e/o alle Associazioni rappresentative. Non si ritiene pertanto necessario implementare un sistema dedicato.

AMBITO 4: L'assistenza all'utenza autostradale		
PROPOSTA	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;	<p>Quali forme di assistenza all'utenza in caso di eventi interruttivi della circolazione, presso l'Autostrada A32 Torino Bardonecchia, sono attualmente in essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenzioni con la Protezione Civile per assistenza ad utenti in difficoltà; - Distribuzione di generi di prima necessità (acqua) a cura del personale della Concessionaria; <p>Costante aggiornamento di tutti i canali informativi.</p>
PROPOSTA	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;	
PROPOSTA	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;	
PROPOSTA	d) alla previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione.	
AMBITO 5: I disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali		
5.1: Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale		
OSSERVAZIONE	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;	Vengono pubblicati sul sito internet aziendale nonché su quotidiani locali via web. Si rimanda ai punti e) ed f) dell'AMBITO 1 per le cantierizzazioni più impattanti (chiusure di tratta, cantieri superiori alle 48/72 ore, scambi di carreggiata, chiusure di svincoli). L'utenza è ampliamente allertata dalla consueta segnaletica autorizzata e installata secondo le vigenti norme in materia su cui vigila costantemente il Servizio di Viabilità dell'A32.
OSSERVAZIONE	b) sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada;	<p>Viene fornita apposita documentazione all'impresa per posa, mantenimento e rimozione segnaletica.</p> <p>Le ditte incaricate dell'installazione delle cantierizzazioni sono informate puntualmente sul dovere di attenersi ai seguenti riferimenti normativi nonché all'obbligo di attrezzarsi secondo</p>

		<p>prescrizioni dettate dalla DE secondo comunicazioni interne e di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - al D.Lgs 30/04/1992, n. 285 <i>Nuovo Codice della Strada</i> - al D.P.R. 16/12/1992, n. 495 <i>Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo Codice della Strada</i> - al D.M. 10/07/2002 <i>Disciplinare tecnico relativo agli schemi segnaletici per il segnalamento temporaneo</i> fermo restando che gli schemi delle cantierizzazioni particolarmente impattanti o prolungate nel tempo vengono preventivamente vagliati dagli uffici competenti della DE, previa autorizzazione, secondo esigenze dei casi. - al DM 22/01/2019 <i>Individuazione delle procedure di revisione, integrazione e apposizione della segnaletica stradale destinata alle attività lavorative che si svolgono in presenza di traffico veicolare</i> - alle prescrizioni dettate dalla Direzione Esercizio secondo <i>Comunicazione di Servizio n.10 del 04/04/2022, o Comunicazione Interna n. 534 del 04/04/2022.</i>
OSSERVAZIONE	c) sugli standard gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare;	<p>La Rimozione dei cantieri nei weekend avviene in funzione della stagionalità:</p> <p>La pianificazione dei cantieri avviene possibilmente nelle ore notturne o di scarso traffico.</p>
OSSERVAZIONE	d) sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada.	<p>Il Disciplinare tecnico del 10/07/2002 viene all'occorrenza integrato in funzione delle caratteristiche piano-altimetriche dell'infrastruttura autostradale.</p> <p>Esistono ad oggi 2 documenti ufficiali, trasmessi puntualmente alle imprese coinvolte nell'installazione delle cantierizzazioni: <i>Comunicazione di Servizio n.10 del 04/04/2022 nonché Comunicazione Interna n. 534 del 04/04/2022 "Prescrizioni di sicurezza per montaggio, smontaggio e guardiania cantieri in A32"</i> con i quali la DE A32 in riferimento alle attuali norme attive, allo standard di sicurezza finora adottato per tutte le attività inerenti la segnaletica di cantiere e a seguito dei diversi incontri di ritorno di esperienza, predispone le prescrizioni a cui l'impresa installatrice dei cantieri deve obbligatoriamente attenersi.</p> <p>In particolar modo in questi documenti, a seguito dell'analisi morfologica della tratta caratterizzata ad esempio da gallerie estese per molti km e prossime fra loro, nel rispetto degli schemi segnaletici previsti dal Disciplinare Tecnico del 10.07.02 e nell'ottica di garantire la sicurezza all'utenza, vengono elencate su tutta l'estesa autostradale le testate autorizzate.</p> <p>Tali scelte prettamente gestionali incidono sicuramente sulla possibilità di avere cantierizzazioni molto lunghe in autostrada ma allo stesso implementano gli standard di sicurezza sia per le</p>

Allegato 2

		maestranze che lavorano in cantiere che per la stessa utenza costretta a percorre l'asta in prossimità di questi ultimi.
PROPOSTA	e) alla pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	f) alla rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	g) ai criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	h) alla programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	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;	
PROPOSTA	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.	Vedi Allegato 1 (Riservato)
5.2: Disservizi correlati al transito ai caselli		
OSSERVAZIONE	a) sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;	<p>Le modalità attuali di esazione sono: telepedaggio, casse automatiche e pagamento con operatore.</p> <p>Il controllo da remoto dei sistemi di esazione e la tempestività degli interventi manutentivi consentono di minimizzare gli impatti rispetto ai disservizi.</p>
OSSERVAZIONE	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>Incremento di personale presso i sistemi di esazione che potrebbero essere interessati da aumento del traffico (es.: fiere, eventi calcistici, concerti, esodi). Ai caselli tutte le piste disponibili sono sempre aperte in maniera automatica e gestite da remoto dal Capo Casello presente nell'edificio.</p> <p>Nei caselli, dove in alcuni periodi si ha un'elevata concentrazione di traffico, si mantiene la presenza di tecnici specializzati per la gestione degli impianti di esazione.</p>
PROPOSTA	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.	
5.3: Disservizi dovuti a rallentamenti causati da incidenti lungo la carreggiata autostradale o altri eventi		
OSSERVAZIONE	a) sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare;	<p>Le principali cause sono riconducibili a traffico particolarmente intenso, incidenti, mezzi in avaria ed eventi meteo avversi.</p> <p>Si rimanda inoltre a quanto indicato al punto 5.1.</p> <p>Considerato che la buona parte della tratta autostradale è priva di corsia di emergenza e che taluni segmenti sono in forte pendenza; nei periodi di tradizionale esodo, rientri nei weekend in direzione est ed anche la concentrazione di traffico in tempi ristretti della giornata (vedi le domeniche pomeriggio primaverili ed estive), incidenti o mezzi in avaria possono creare forti rallentamenti o code. Per le stesse motivazioni, legate alle caratteristiche del tracciato, su eventuali cantieri si possono creare turbative su eventuali cantieri anche perché in settimana la presenza del traffico pesante è particolarmente elevata.</p>
OSSERVAZIONE	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>La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi oltre che un Regolamento di SSM per la rimozione dei veicoli in panne. Occorre precisare che, in caso di eventi complessi, le tempistiche dipendono da ulteriori Enti (es.: VV.FF., 118, PS, PA - Magistrati) oltre la Concessionaria; Le informazioni vengono messe a disposizione dell'utenza attraverso i canali indicati ai punti precedenti.</p> <p>Nel caso di uscita obbligatoria o consigliata diamo l'informazione all'utenza per le code in sviluppo comunicando i possibili percorsi alternativi; il tutto avviene sempre attraverso la messaggistica sui PMV, sito internet aziendale e quanto espresso ai punti a).</p>
OSSERVAZIONE	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>La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi e, riguardo agli eventi meteorologici, ha adottato un piano delle operazioni invernali.</p> <p>Eventuali attività da eseguire per garantire il ripristino della piena funzionalità dell'autostrada vengono chieste tempestivamente al personale/imprese incaricate per le attività di manutenzione, mediante un servizio in reperibilità denominato P.I.S. (Pronto Intervento Segnaletica): tale servizio permette di intervenire tempestivamente, con segnaletica di cantiere in emergenza, per la messa in sicurezza dell'infrastruttura in caso di perturbativa al traffico. I tempi di intervento si attestano al massimo in un'ora dalla chiamata del PCC A32.</p> <p>Inoltre, SITAF, per il tramite dei contratti di Ordinaria Manutenzione, dispone di squadre di intervento in reperibilità (Opere Civili e Opere Impiantistiche), per la realizzazione di interventi in emergenza.</p>
PROPOSTA	d) alle misure organizzative da adottare per mitigare il disagio degli utenti causato da incidenti o altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta	Potenziamento della comunicazione attraverso nuovi ed ulteriori canali informativi.

	autostradale;	
PROPOSTA	e) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale.	
AMBITO 6: I servizi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale		
OSSERVAZIONE	a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale;	Sulla rete autostradale A32, non è attualmente presente il servizio di rifornimento dei tipi GNC, GNL e GPL.
OSSERVAZIONE	b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale.	Si rimanda a quanto espresso al punto a).
PROPOSTA	c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare.	La realizzazione delle stazioni di rifornimento di GNC GNL e GPL si sta attuando nel rispetto del Piano di Diffusione dei Carburanti alternativi e suoi aggiornamenti. Non viene pertanto formulata al riguardo specifica proposta.
AMBITO 7: I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale		
PROPOSTA	a) alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale;	Premesso che il Piano di Diffusione dei carburanti alternativi ed in particolare la realizzazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici è in corso di attuazione al fine di garantire un numero adeguato di stazioni di ricarica anche correlato all'evoluzione della domanda, l'infrastrutturazione è stata programmata per successive fasi traguardando una interdistanza di 50 – 60 km. Considerate le interdistanze tra le Aree di Servizio presenti sulla tratta, viste anche le procedure avviate da ART inerenti le "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011" si propone la conferma della suddetta interdistanza.
PROPOSTA	b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale;	Si richiama quanto indicato alla proposta 7 a). Con specifico riferimento al numero ed alla potenza dei punti di ricarica accessibili al pubblico, considerate le caratteristiche tecniche degli attuali veicoli elettrici, si ritiene opportuno che il numero di punti di ricarica e la disponibilità di potenza possano svilupparsi in modo progressivo in relazione all'evoluzione del mercato ed alle caratteristiche tecniche dei veicoli nel rispetto delle caratteristiche strutturali e tecnologiche dell'Area di Servizio.
PROPOSTA	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		

Allegato 2

PROPOSTA	a) alla tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica;	La funzionalità delle stazioni di ricarica è tipicamente responsabilità del Subconcessionario e pertanto la tempistica di ripristino della relativa funzionalità in caso di guasti all'hardware od al software dovranno essere opportunamente regolate nelle convenzioni di subconcessione affidate con le gare di prossima pubblicazione. Indicativamente si ritiene equilibrato un ripristino dei servizi entro 72 ore.
PROPOSTA	b) ai contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura.	Si richiama quanto indicato al punto 7 a). I sistemi di comunicazioni verso l'utenza curati direttamente dal Concessionario (PMV, siti web ecc..) già descritti anche nei precedenti ambiti, possono fornire specifiche evidenze circa lo stato di funzionamento dei servizi di ricarica. Le convenzioni di subconcessione potrebbero inoltre prevedere che ciascun CPO informi in " <i>real time</i> " attraverso la propria "app" i clienti circa lo stato del servizio.
AMBITO 8: I servizi di telepedaggio		
OSSERVAZIONE	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;	Come indicato al punto 1 d), il pedaggio base è calcolato in maniera uniforme per tutti i sistemi di esazione e per tutte le modalità di pagamento. Al momento è in vigore fino alla scadenza del 31 dicembre 2022 una sola agevolazione tariffaria dedicata esclusivamente ai titolari di una forma particolare di contratto Telepass denominata 'Telepass moto' che dà diritto allo sconto del 30% su tutti i transiti regolari registrati con il relativo apparato. A seguito di autorizzazione Anas sono stati istituiti abbonamenti mensili per i residenti nei Comuni appartenenti alle ex Comunità Montane Alta e Bassa Val di Susa e Val Cenischia. Gli abbonamenti sono rivolti esclusivamente alle persone fisiche e non alle società e sono abbinati ad un contratto Telepass Family. Durante il periodo invernale, inoltre, viene applicato uno sconto (un transito gratis ogni 5 per direzione) dedicato a chi acquista uno stagionale per la stagione sciistica con le Società Colomion SpA, Sestriere SpA e Frais SpA. Il comparto autostradale e le concessionarie si stanno adoperando per estendere le agevolazioni agli utenti dei nuovi service provider di telepedaggio.
OSSERVAZIONE	b) sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio;	È in corso una campagna di revisione della segnaletica verticale per una informazione all'utenza circa l'utilizzo delle piste di telepedaggio.
OSSERVAZIONE	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;	In caso di malfunzionamenti del sistema, previa apertura della sbarra di pista da remoto, viene registrata la targa del veicolo per la corretta gestione del transito.

OSSERVAZIONE	d) sull'esistenza di interoperabilità tra i vari sistemi di telepedaggio.	Due piste di uscita (il sistema aperto prevede solo piste di uscita) per direzione (una dedicata telepass e una bimodale) e per stazione (Avigliana e Salbertrand) di telepedaggio sono utilizzabili dai vari service provider.
AMBITO 9: Il trattamento dei reclami		
OSSERVAZIONE	a) sulle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi;	<p>I reclami possono essere presentati alla concessionaria attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lettera • di persona compilando apposito modulo • a mezzo telefono • a mezzo fax • a mezzo mail <p>Esiste inoltre un sistema di registrazione e classificazione dei reclami secondo le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INFRASTRUTTURA / MANUTENZIONE • INFORMAZIONE / INFOVIABILITÀ' • ESAZIONE • VIABILITÀ' / MOBILITÀ' • AREE DI SERVIZIO • RELAZIONE CON IL CLIENTE • FUORI COMPETENZA
OSSERVAZIONE	b) sui tempi medi di risposta ai reclami;	Esiste un indicatore attraverso il quale si provvede a monitorare il tempo di risposta ai reclami che giungono via mail e che deve rientrare entro i 10gg lavorativi nel 85% dei casi (indicatore di carta dei servizi)
OSSERVAZIONE	c) su come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio;	Nel caso di reclami conseguenti a non conformità accertate si provvede all'eliminazione delle stesse ed a seconda della gravità o frequenza ad azioni correttive per evitarne il ripetersi. Vengono elaborate statistiche periodiche sui reclami ricevuti.
OSSERVAZIONE	d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento.	<p>Vengono registrate tutte le tipologie elencate al punto 9 a) e respinti i reclami infondati senza monitorarne il numero.</p> <p>Al momento non vengono elaborate statistiche circa il numero dei reclami respinti annualmente e la ragione del mancato accoglimento.</p> <p>Statistica che sarà implementata dall'anno corrente per monitorare il numero dei reclami accolti/respinti.</p>
PROPOSTA	e) all'accessibilità, anche da parte delle PMR, delle procedure di reclamo del concessionario, con specifico riferimento ai canali e alle modalità per	<p>I canali e le modalità attualmente in essere per esposizione di un reclamo sono accessibili anche dalle PMR.</p> <p>Non si ritiene pertanto necessario formulare proposte.</p>

	l'inoltro dei reclami;	
PROPOSTA	f) alle tempistiche massime di risposta e agli eventuali indennizzi automatici correlati al mancato rispetto di tali tempistiche;	
PROPOSTA	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.);	
PROPOSTA	h) alle modalità di gestione dei reclami relativi all'utilizzo di sistemi autostradali interconnessi;	Predisposizione di una procedura condivisa con tutte le Concessionarie per la gestione dei reclami riguardanti le Società interconnesse.
PROPOSTA	i) alle modalità di gestione dei reclami relativi alle aree di servizio;	
PROPOSTA	j) alla registrazione e classificazione dei reclami anche ai fini della successiva pubblicazione;	
PROPOSTA	k) ai rimedi attivabili dall'utente in caso di mancata risposta (procedure di conciliazione, reclami di seconda istanza).	
AMBITO 10: Ulteriori osservazioni	OSSERVAZIONE	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.