

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 1 L'informazione all'utenza autostradale

Si richiedono **osservazioni puntuali**:

AMBITO 1 - ASPETTI	OSSERVAZIONI PUNTUALI
<p>a) sui contenuti informativi minimi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale;</p>	<p>Contenuti Informativi e relativi strumenti</p> <p>La divulgazione delle informazioni all'utenza da parte della Concessionaria avviene attraverso varie modalità che di seguito vengono descritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pannelli a messaggio variabile (PMV) per informazioni relative a condizioni meteo, prescrizioni e limiti, turbative, cantieri, previsione cantieri e tutto ciò che risulta funzionale a consentire una percorrenza della tratta di competenza in sicurezza e con informazioni aggiornate. La terminologia utilizzata per la diffusione delle informazioni è quella del glossario elaborato dal Ministero dell'Interno ed adottata anche dal National Access Point (CCISS). • Sito "Infoviaggiando", gestito direttamente dalla Concessionaria, raggiungibile anche dal sito istituzionale e da APP gratuita e scaricabile dai principali store. Le informazioni trattate rientrano nel perimetro dei Regolamenti 886/2013 e 962/2015 (turbative quali mezzi in panne, ostacoli sulla carreggiata, incidenti, code, rallentamenti dovuti a cantieri o ai caselli autostradali principalmente per traffico intenso). Il sito riporta anche informazioni e tariffe sul soccorso meccanico autorizzato, con i numeri di telefono dei soggetti da contattare. • Il Sito istituzionale, oltre ai link ad infoviaggiando, comprende una specifica sezione in merito alla sicurezza stradale, nonché la visualizzazione in tempo reale delle immagini di alcune telecamere posizionate nei punti più significativi della rete. • Notiziari Radio a diffusione locale e regionale (Radio RAI + 23 stazioni radio locali), con frequenza di aggiornamento e comunicazione di 1 ora. La copertura dell'intera rete di competenza avviene attraverso il CCISS, con diffusione nazionale. • N° verde dedicato 800996099 (Call Center), che fornisce informazioni sul traffico in tempo reale della tratta Trieste – Brescia e relative diramazioni – in forza di specifica convenzione in essere tra le Concessionarie del Nord-Est, comprese informazioni inerenti la dislocazione degli impianti carburanti. • Canali social Instagram, twitter e facebook che veicolano all'utenza sia gli eventi imprevedibili (code, incidenti, condizioni meteo) che programmati (cantieri, chiusure per manifestazioni/eventi pubblici/lavori). In aggiunta a tali informazioni di carattere puntuale, i social forniscono informazioni volte a sensibilizzare l'utenza sui corretti comportamenti alla guida ed al rispetto del Codice della Strada. • Ordinanze della Direzione Esercizio relative a lavori e chiusure di tratte autostradali, pubblicate sul sito istituzionale della Concessionaria. • Infopoint presenti nelle Aree di Servizio (A57 - n° 1 direzione Est; A28 – n°1 in direzione Sud, A4 – n° 4 in direzione ovest e n° 3 in direzione Est) e presso strutture esterne (n° 1 presso Centro Commerciale Tiare a Villesse, n° 1 al Palmanova Village a Palmanova, n° 1 al Designer Outlet McArthurGlen di San Donà di Piave, in fase di attivazione n° 1 presso Aeroporto di Ronchi - Trieste). • Sistema InfoEnti (software elaborato dalla Concessionaria): fornisce in tempo reale, mediante trasmissione con APP/mail, comunicazione delle chiusure di tratti autostradali per cantierizzazioni o eventi emergenziali con necessità di deviare il traffico sulla viabilità esterna. La comunicazione ed attivazione del processo avviene ad opera del Centro Radio Informativo (CRI) della Concessionaria. Gli enti (Enti territorialmente competenti, Friuli Venezia Giulia Strade, Provincia di Udine, Protezione Civile), ricevuta la comunicazione, provvedono ad attivare la gestione del traffico sulle strade esterne all'autostrada sulla base di protocolli congiunti sui "percorsi alternativi". La Società riceve inoltre dal sistema un feedback sull'attivazione degli Enti. Il sistema è attivo sulla tratta tra nodo A4/A28 e nodo A4/A23. In fase di estensione sull'intera rete. <p>Carta dei Servizi</p> <p>La Carta dei Servizi della Società riporta indicazioni e riferimenti per gran parte dei sistemi sopra indicati e contiene, in maniera aggiuntiva, l'indicazione dell'ubicazione dei PMV lungo la rete di competenza e i pittogrammi/testi per le varie tipologie di messaggi ed eventi veicolati all'utenza.</p> <p>Si sottolinea che la predisposizione della carta dei Servizi si inserisce all'interno di un quadro normativo-regolamentare ben preciso che ne definisce puntualmente struttura, contenuti, principi per l'erogazione dei servizi agli utenti, individuazione degli indicatori di qualità e degli standard di riferimento, ecc.: in questo senso, vanno opportunamente menzionate la 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 la conseguente circolare del 29/01/2010 con le istruzioni operative emanate dall'ex Ispettorato Vigilanza Concessioni Autostradali (IVCA) dell'ANAS (allora in qualità di Ente Concedente).</p> <p>Protocolli Operativi</p> <p>La Società ha definito, in accordo con le Prefetture, Enti locali e forze dell'ordine, protocolli specifici in caso di turbative autostradali (code, chiusure, incidenti) per veicolare all'utenza eventuali percorsi alternativi sia attraverso i PMV che mediante consultazione del Sito Infoviaggiando, dotato di mappa interattiva.</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 1 - ASPETTI	OSSERVAZIONI PUNTUALI
	<p>Sono in atto protocolli con le autostrade straniere confinanti (DARS, ASFINAG) per la condivisione di informazioni inerenti al traffico transfrontaliero, condizioni meteo e per la condivisione dei percorsi alternativi di cui sopra. La Società pertanto veicola all'utenza le informazioni ricevute (es: chiusura tratte slovene per presenza di neve o vento forte, ed indicazione percorsi alternativi) dalle concessionarie limitrofe. Tale scambio di informazioni recepisce quanto richiesto dai Regolamenti in essere. Tra questi, si segnala il protocollo per la gestione coordinata dell'informazione di eventi che interessano la viabilità delle tratte gestite da ANAS Trieste, S.p.A. Autovie Venete, Autostrada Brescia Padova, Autostrada del Brennero, Autovia Padana, Autostrade per l'Italia (II-III-IX Tronco), Concessioni Autostradali Venete, in merito a chiusure tratte/svincoli/intersezioni, blocchi di traffico, eventi meteo, eventi rilevanti. La divulgazione all'utenza avviene in maniera coordinata e congiunta dagli Enti che hanno sottoscritto il protocollo, con gli strumenti di diffusione sopra descritti (radio, televisione, PMV, siti internet istituzionali delle Concessionarie, infoviaggiando, app,...).</p> <p><u>Altri presidi informativi per la sicurezza stradale</u></p> <p>In merito ai contenuti informativi che vengono resi dalla Società per la tutela della sicurezza dell'utenza, si segnala infine la condivisione dei sistemi TVCC (videosorveglianza) della rete autostradale ai seguenti enti: COA di Udine, Servizio 118 e 115 di Venezia, 115 di Udine. E' in fase di attivazione la condivisione dei sistemi TVCC con il Servizio 115 di Treviso.</p> <p>La legge 15/06/1990 n° 146 ha istituito la Commissione di Garanzia dell'Attuazione della Legge sullo Sciopero nei Servizi Pubblici Essenziali, che regola in maniera specifica e provvisoria il settore autostradale (soccorso meccanico e servizio pubblico essenziale – Delibera n° 01/112 del 04/10/2021). La Concessionaria, in ottemperanza a quanto sopra, ha sottoscritto apposito accordo sindacale aziendale (31/03/2017) in cui all'art 6 stabilisce che la Società provvede ad informare l'utenza autostradale (attraverso PMV, a mezzo stampa e canali radio televisivi), con un preavviso di almeno 5 giorni, sull'inizio e la fine dell'astensione al lavoro in caso di sciopero e dei servizi minimi che vengono garantiti.</p> <p>Infine si ricorda che la Concessionaria, così come le altre società del comparto autostradale, ha aderito ai regolamenti europei 886/2013 e 962/2015 in materia di informazione all'utenza, fornendo i dati statici e dinamici del traffico al National Access Point (CCISS) con il protocollo Datex 2. Tale protocollo, consente di rendere disponibili set di informazioni statiche e dinamiche tra gestori di infrastrutture stradali e fornitori di servizi, indipendentemente dalla lingua.</p> <p>Un elenco, comunque non esaustivo, dei contenuti informativi degli eventi o di situazioni contemplati dal servizio di informazioni sulla viabilità, connesse alla sicurezza stradale, comprendono almeno le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) strada provvisoriamente sdrucchiolosa; b) presenza di animali, persone, ostacoli, detriti sulla carreggiata; c) incidenti non ancora presidiati; d) lavori a breve termine; e) visibilità ridotta; f) veicolo contromano; g) carreggiata ostruita; h) condizioni atmosferiche eccezionali. <p>I contenuti informativi, nello specifico, contengono dati relativi al luogo dell'evento o situazione, la categoria dell'evento o situazione e una breve descrizione; nel caso sia possibile, anche consigli sulla condotta di guida, quali ad esempio la riduzione della velocità in caso di condizioni meteo avverse.</p>
<p>b) sui contenuti informativi che vengono resi disponibili agli utenti di una determinata tratta autostradale (da casello a casello) in merito alla gestione degli eventi imprevisti, quali ad esempio fenomeni meteorologici che possano impedire la normale circolazione, incidenti stradali di particolare gravità, altre cause che possano comportare intralci o impedimenti al deflusso ordinario dei veicoli;</p>	<p><i>Si rimanda a quanto indicato in Ambito 1 – lettera a)</i></p> <p>Si precisa che in merito agli eventi imprevisti, la principale e tempestiva fonte di informazione all'utenza risulta essere la messaggistica attraverso i PMV; a cui segue l'attivazione degli altri canali comunicativi e di informazione sopra descritti.</p> <p>Inoltre, in caso di turbative al traffico quali principalmente incidenti, rallentamenti, code, viene attivato il servizio di presegnalazione in carreggiata ad opera del personale aziendale con mansione di Ausiliario della Viabilità, sia attraverso mezzi operativi che segnalazioni in itinere (dispositivi mobili o fissi specificatamente dedicati).</p> <p>La Società ha in atto una procedura operativa ed organizzativa per la gestione dei percorsi alternativi: in caso di attivazione, personale appositamente incaricato provvede in tempi brevi ad esporre lungo la rete esterna i cartelli (già installati ma oscurati) indicanti il percorso alternativo che gli utenti devono percorrere.</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 1 - ASPETTI	OSSERVAZIONI PUNTUALI
c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza;	In merito ai criteri applicati per la determinazione tariffaria da parte della Società, tali informazioni sono fornite all'utenza attraverso la Carta dei Servizi (sezione "Il pedaggio") e sul sito istituzionale della Concessionaria (sezione "pedaggi"). La Concessionaria ha in corso l'implementazione di sistemi per il calcolo dei tempi medi di percorrenza che al momento necessitano di verifica e validazione dei dati.
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;	L'utente ha la facoltà, attraverso il sito Infoviaggiando e la APP di Infoviaggiando, di inserire la stazione di entrata e quella di uscita ed il sistema calcola e fornisce come output il pedaggio relativo (Calcolo Pedaggi (infoviaggiando.it)). In merito al calcolo della tariffa si rimanda a Ambito 1 – lettera c) In merito ai contenuti informativi relativi ai sistemi di pedaggio ed alle modalità di pagamento, l'informazione all'utenza è veicolata attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • Carta dei Servizi, modalità di pagamento del pedaggio (segnaletica, metodo di pagamento, spiegazioni) • Centri assistenza clienti (CAC) • MCR (Monitoraggio Centralizzato di Rete), fornisce supporto all'utente in pista sul pagamento • Sito internet istituzionale • Infoviaggiando, riporta per ogni singolo casello l'ubicazione e la tipologia delle porte presenti (Caselli e Svincoli (infoviaggiando.it))
e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;	Si rimanda a quanto indicato in Ambito 1 – lettera a) La presenza di cantieri programmati viene inoltre divulgata attraverso la pubblicazione sul sito di Infoviaggiando, sulla stampa, sulla APP Infoviaggiando, sui social network e attraverso i canali radio del contenuto delle ordinanze emesse dalla Direzione Esercizio della Concessionaria (file Pdf dell'ordinanza). Attraverso i PMV, in linea con i dettami ministeriali sui tempi di preavviso e sulla fruibilità del servizio, vengono espresse informazioni su chiusure programmate, indicando le giornate e le fasce orarie.
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 indicato in Ambito 1 – lettera a) e lettera e)
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 indicato in Ambito 1 – lettera a) I contenuti informativi sono quelli previsti dal Codice della Strada, sia in lingua italiana che inglese, a rotazione. In merito alle tempistiche di segnalazione all'utenza delle turbative in essere, il Centro radio informativo (CRI) inserisce la messaggistica nei PMV e nel sito Infoviaggiando in tempo reale appena ricevuta la comunicazione dell'evento. L'aggiornamento dell'evento stesso, avviene contestualmente al variare della situazione, informazione che il CRI riceve attraverso: segnalazioni dal personale SAV (ausiliari viabilità), dal personale dei servizi manutentivi o di altre unità organizzative aziendali, segnalazioni da Polizia Stradale, monitoraggio mediante le telecamere presenti.
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 indicato in Ambito 1 – lettera a) e lettera g)
i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare;	Si rimanda a quanto indicato in Ambito 1 – lettera a)
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 indicato in Ambito 1 – lettera a) e lettera e) Il sistema di diffusione delle ordinanze della Direzione Esercizio sia alle radio, ai mass-media, alla stampa e la pubblicazione sul sito sono azioni di tipo preventivo. In caso di evento contingente si rimanda ai sistemi di segnalazione visti alla lettera a) dell'Ambito 1
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	Si precisa che il servizio di rifornimento e di ristoro lungo la rete autostradale di competenza risulta affidato in sub-concessione ad operatori sia del settore oil che non-oil. In relazione alle Aree di Servizio, in termini di servizi generali forniti nonché caratteristiche degli impianti di rifornimento, le informazioni sono presenti sulla Carta dei Servizi – sezione "le Aree di Servizio" e sul sito/APP Infoviaggiando (Aree di servizio (infoviaggiando.it)).

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 1 - ASPETTI	OSSERVAZIONI PUNTUALI
<p>pannelli informativi (prezzi praticati, orari del servizio, self-service, etc.);</p>	<p>Sono presenti n° 2 pannelli informativi lungo la rete di competenza, uno in A4 direzione Ovest tra svincolo di Sistiana e Monfalcone e l'altro in A4 direzione Est tra San Donà e Cessalto. I pannelli informativi riportano i prezzi dei carburanti applicati (solo self service). E' in programma l'installazione di ulteriori due pannelli informativi in A23 presso l'area di sosta di santa Caterina e in A 57 Roncade, con analoghe informazioni di quelli già in essere (società oil, prezzo e distanza).</p> <p>Punti di ricarica elettrica.</p> <p>In merito ai punti ricarica elettrica, sono presenti lungo la rete di competenza n° 4 postazioni, presso le seguenti aree di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A57 - Bazzera Nord (1 colonnina – 2 stalli di ricarica. Potenza 22Kw con potenza massima 43-50Kw e 93Kw) • A4: <ul style="list-style-type: none"> • Fratta Nord (1 colonnina – 2 stalli di ricarica. Potenza 22-43-50Kw, potenza elevata 22-75-75Kw e potenza massima 172Kw) • Gonars Nord (1 colonnina – 2 stalli di ricarica. Potenza 22-43-50Kw, potenza elevata 22-75-75Kw e potenza massima 172Kw) • Fratta Sud (1 colonnina – 2 stalli di ricarica. Potenza 22Kw) <p>L'ubicazione dei punti di ricarica elettrica è indicata nella Carta dei Servizi – sezione “le Aree di Servizio” e sul sito/APP Infoviaggiando (Aree di servizio (infoviaggiando.it)).</p> <p>Nelle specifiche sezioni sono indicati i prezzi e la presenza di punti di ricarica elettrica.</p> <p>Non è specificato il numero di colonnine e gli stalli, né le caratteristiche degli impianti.</p> <p>Le caratteristiche degli impianti presenti, il numero di colonnine, gli stalli dedicati ed il progetto di installazione dei futuri punti di ricarica è presente sul sito web istituzionale www.autovie.it al menù “Autostrada–Infrastrutture”: https://www.autovie.it/ProxyVFS.axd/null/r29838/Punti-di-ricarica-veicoli-elettrici-Legge-178-2020-pdf?ext=.pdf&v=20303.</p> <p>Per le restanti aree di servizio attualmente non dotate di ricarica elettrica, è presente un piano di adeguamento delle stesse, previsto entro il 2023, che vede in totale il posizionamento di n° 16 nuovi punti di ricarica a doppi stalli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A57, prevista n° 1 colonnina (da 22Kw con potenza massima > 50Kw) • A4, previste n° 9 colonnine (da 22Kw con potenza massima > 50Kw, tranne che a Roncade ove sono previste 3 colonnine con potenza 43-44Kw e massima > 50Kw) • A28, previste n° 4 colonnine (da 22Kw con potenza massima > 50Kw) • A23, previste n° 2 colonnine (da 22Kw con potenza massima > 50Kw)
<p>l) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;</p>	<p>Si precisa che il servizio di rifornimento e di ristoro lungo la rete autostradale di competenza risulta affidato in sub-concessione ad operatori sia del settore oil che non-oil.</p> <p>In relazione alle Aree di Servizio, in termini di servizi generali forniti nonché accessibilità a PMR, le informazioni sono presenti sulla Carta dei Servizi – sezione “le Aree di Servizio” e sul sito/APP Infoviaggiando (Aree di servizio (infoviaggiando.it)).</p> <p>Tra i servizi offerti in autostrada gestiti dalla Concessionaria vi sono i Centri Assistenza Clienti (CAC) – n° 4 ubicati a Duino Sud, Latisana, Palmanova, Venezia Est.</p> <p>Mediante l'utilizzo dei PMV, vengono divulgate informazioni all'utenza sui servizi legati alle Aree di Servizio, quali: divieti di sosta per mezzi pesanti durante i fine settimana con bollino rosso e nero, mancata erogazione di qualche tipo di carburante, sovraffollamento dell'area di servizio o di sosta, impossibilità di usufruire dei servizi igienici nell'area di sosta o di servizio, ubicazione dei punti di vendita delle vignette per la Slovenia.</p>
<p>m) sui contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori;</p>	<p>Si precisa che il servizio di rifornimento e di ristoro lungo la rete autostradale di competenza risulta affidato in sub-concessione ad operatori sia del settore oil che non-oil.</p> <p>Sono presenti n° 2 pannelli informativi lungo la rete di competenza, uno in A4 direzione Ovest tra svincolo di Sistiana e Monfalcone e l'altro in A4 direzione Est tra San Donà e Cessalto. I pannelli informativi riportano i prezzi dei carburanti applicati (solo self service). E' in programma l'installazione di ulteriori due pannelli informativi in A23 presso l'area di sosta di santa Caterina e in A 57 Roncade, con analoghe informazioni di quelli già in essere (società oil, prezzo e distanza).</p> <p>Tutte le informazioni inerenti i prezzi oil e GPL (tutti in modalità self service) sono presenti sul sito/APP Infoviaggiando (Aree di servizio (infoviaggiando.it)).</p> <p>Inoltre il sito Infoviaggiando rimanda al sito del Ministero “Osservaprezzi carburanti” (Osservaprezzi Carburanti (mise.gov.it)) per i prezzi aggiornati e praticati.</p> <p>In relazione ai prezzi relativi alle ricariche elettriche, la Concessionaria ritiene di difficile applicazione la pubblicazione degli stessi in quanto variano a seconda della tipologia di contratto e di carta in uso all'utente.</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 1 - ASPETTI	OSSERVAZIONI PUNTUALI
n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;	<p>La Concessionaria non ha attivo alcun servizio di comunicazione in tempo reale degli spazi di sosta e parcheggio disponibili per autotrasportatori.</p> <p>Le due aree di sosta dedicate prevalentemente agli autotrasportatori dotate di sistema di monitoraggio del numero di mezzi in ingresso ed in uscita sono quelle di Roncade Nord (90 stalli mezzi pesanti e 31 leggeri) e Roncade Sud (30 stalli mezzi pesanti e 11 leggeri). Non viene fornita all'utenza alcuna informazione né in sito né sui sistemi di comunicazione sopra elencati.</p> <p>Le informazioni sul numero di stalli per i mezzi pesanti e leggeri predisposti nelle aree di sosta e nelle aree di servizio (sopra indicati) sono riportati nella Carta dei Servizi della Concessionaria e sul sito infoviaggiando ((Aree di sosta (infoviaggiando.it)))</p>
o) sui contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;	In relazione alle Aree di Servizio, in termini di servizi generali forniti nonché accessibilità a PMR, le informazioni sono presenti sulla Carta dei Servizi – sezione “le Aree di Servizio” e sul sito/APP Infoviaggiando (Aree di servizio (infoviaggiando.it)).
p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza;	La Concessionaria ha in corso l'implementazione di sistemi per il calcolo dei tempi medi di percorrenza che al momento necessitano di verifica e validazione dei dati.
q) sui contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami;	Il sistema di trattamento dei reclami è descritto nella Carta dei Servizi – Sezione “La tutela dei diritti dell'utente” che contiene specifico paragrafo “Reclamo e Customer Service”. Sul sito istituzionale della Concessionaria è presente una sezione contenente la possibilità di inoltrare il reclamo (Benvenuti (autovie.it)).
r) sull'esistenza di procedure, modalità e tempistiche volte ad assicurare chiarezza ed esaustività dei contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q);	<p>In relazione alla gestione dei flussi informativi da e verso l'utenza, nonché da e verso altre concessionarie autostradali (nazionali ed estere) nonché Enti competenti e forze dell'ordine, sono in atto n° 19 protocolli operativi che si possono così riassumere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° 5 protocolli per la gestione di incidenti, esodi e lavori, stipulati primariamente con le Prefetture interessate dalla tratta in concessione • N° 3 protocolli specifici per l'informazione da veicolare all'utenza stradale (stipulati tra concessionarie autostradali) • N° 4 protocolli relativi alla comunicazione degli eventi presenti sulla rete, stipulati con le concessionarie autostradali limitrofe, sia nazionali che estere • N° 3 protocolli per la gestione delle condizioni meteo avverse • N° 2 protocolli per la gestione degli eventi emergenziali • N° 1 protocollo per la definizione degli itinerari alternativi in caso di incidenti gravi, code o chiusure • N° 1 protocollo stipulato con la Polizia Stradale per la gestione del rallentamento dinamico del flusso veicolare <p>Il Sistema di gestione Integrato della Società contempla e descrive i flussi operativi ed organizzativi inerenti i processi di comunicazione da e verso l'utenza autostradale attraverso procedure e manuali del Sistema stesso, quali a titolo di esempio: “La gestione della carta dei servizi”, “Gestione del reclamo”, “Gestione pratiche incidenti”, “Sorveglianza Aree di Servizio e di Sosta”, “Gestione richieste di risarcimento danni da parte di utenti”, “Manuale delle attività del Centro Assistenza Clienti”, “Manuale per la gestione dei transiti dei veicoli / trasporti eccezionali”, “Manuale del Centro radio Informativo”, “Manuale dell'ausiliario della viabilità”, “Manuale per la gestione delle operazioni di viabilità invernale”</p> <p>A supporto della documentazione suddetta, sono disponibili e pubblicate (sia sul sito istituzionale della Concessionaria che attraverso specifica cartellonistica lungo la rete) le Informative Privacy per l'utenza in merito agli impianti lungo la rete.</p> <p>Tutte le procedure ed i manuali sopra citati sono oggetto di audit interni come previsto dal Sistema di Gestione Integrato aziendale nonché annualmente di audit da parte dell'Ente Terzo di certificazione.</p>
s) sul grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso;	<p>Il servizio telefonico, divenuto più strutturato ed organizzato nel 2021, in luogo e sostituzione delle precedenti modalità gestite dal centralino aziendale, ha consentito di intercettare il disagio del cliente in maniera diretta ed immediata fornendo una prima risposta adeguata alle sue necessità, evitando così che le medesime potessero divenire formali reclami. L'unificazione dei canali comunicativi tra cliente e Concessionaria nel corso del triennio, ha ridotto la dispersione dei flussi informativi e ha rafforzato l'intensità e l'efficacia comunicativa verso l'utenza.</p> <p>I canali di contatto tra clienti e la Società sono stati ridotti così da evitare disfunzioni e discrepanze tali da provocare una perdita di efficacia ed incisività delle risposte al cliente e delle azioni correttive.</p> <p>Dall'analisi dei reclami 2021, in particolare quelli riferiti alla voce “informazione” (20% del totale) emerge il problema non tanto della quantità e frequenza sulla rete autostradale dei Pannelli a Messaggio Variabile (PMV), che sono considerati adeguati, ma si evidenzia la permanenza, in parte, del problema di percezione e comprensione dei messaggi</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 1 - ASPETTI	OSSERVAZIONI PUNTUALI
	<p>pubblicati, che spesso non è coerente con il messaggio esposto, spesso per distrazione del guidatore rispetto al messaggio fornito, che è vincolato da aspetti tecnici (numero di caratteri e di pittogrammi disponibili) e da aspetti normativi e di regolamenti.</p> <p>Rispetto al 2020, i reclami inerenti l'informazione nel 2021 risultano dimezzati.</p> <p>Nel 2021 sono stati registrati 612.321 accessi al sito <i>Infoviaggiando</i> (+39% rispetto al 2020), mentre i contatti sulla app <i>Infoviaggiando</i> sono stati 622.356 (+41%).</p> <p>La misurazione dell'efficacia dei processi informativi aziendali sia verso l'utenza che le altre concessionarie, nonché l'analisi e risoluzione di non conformità e/o criticità, avviene attraverso le metodologie del Sistema di gestione Integrato della Società e specifici indicatori.</p>
t) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati	I sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati consistono in un questionario on line all'utenza presente sul sito istituzionale della Concessionaria. Customer Satisfaction (autovie.it)

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

AMBITO 1 – EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
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;	<ol style="list-style-type: none"> Uno dei possibili spunti di miglioramento potrebbe essere rappresentato, nel quadro comunque della revisione e potenziamento generale delle attività del CCISS, dall'introduzione di bollettini in più lingue per "agevolare" gli utenti stranieri. A tal proposito si evidenzia che è in atto un progetto europeo denominato NAPCORE (2021-2024) – a cui partecipano il MIMS, AISCAT ed alcune Concessionarie autostradali tra le quali S.p.A. Autovie Venete - con la finalità di migliorare l'interoperabilità dei National Access Point (CCISS) quale dorsale principale per lo scambio di dati sulla mobilità europea (armonizzazione standard dati su mobilità, ampliamento della disponibilità dei dati per la mobilità, definizione di procedure e strategie comuni a livello europeo,...). A tal proposito si evidenzia che il sistema DATEX2 risulta essere lo strumento principale di messa a disposizione delle informazioni verso i service provider (Concessionari, media) ed il CCISS.
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;	<p>Si rimanda a quanto indicato in Ambito 1 – lettera u)</p> <p>A tal proposito si evidenzia che il sistema in uso dei Pittogrammi (presente sui PMV e nelle Carte dei Servizi) risulta essere il linguaggio universale per comunicare gli eventi, così come stabilito dalla Convenzione di Vienna e dai tavoli tematici europei sul tema. A questo proposito, si richiama il progetto "Mare Nostrum", sviluppato per tanti anni a livello europeo sia con gruppi tecnici nazionali sia lungo corridoi transnazionali, per l'armonizzazione della messaggistica pubblicata sui PMV (sia come pittogrammi sia come struttura e composizione della parte testuale) in modo da essere facilmente comprensibile per gli utenti circolanti lungo la rete TEN-T.</p> <p>Inoltre, l'istituzione del National Body ha specificatamente lo scopo di uniformare e confrontare l'informazione fornita.</p>
w) alle possibili tutele nel caso in cui l'utente sia costretto a corrispondere un pedaggio maggiore per circostanze indipendenti dalla sua volontà;	<p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità.</p>
x) agli eventuali diritti, anche di natura risarcitoria, in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione.	

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

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

Si richiedono **osservazioni puntuali**:

AMBITO 2 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI																																																																																					
a) sulla presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta;	<p>Tutte le aree di sosta e di servizio, nonché le aree di parcheggio sono dotate di stalli dedicati ai mezzi pesanti ed agli autotrasportatori.</p> <p>Per i dettagli si rimanda alla voce b) dell’Ambito 2.</p> <p>Ai fini di un corretto inquadramento, si ritiene comunque utile richiamare gli specifici riferimenti riportati nella lettera di AISCAT ad ART, Protocollo N°2113/22 del 06/07/2022.</p>																																																																																					
b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili;	<p>Le due aree di sosta dedicate prevalentemente agli autotrasportatori sono quelle della A4: Roncade Nord (90 stalli mezzi pesanti e 31 leggeri) e Roncade Sud (30 stalli mezzi pesanti e 11 leggeri). La superficie utile di Roncade Nord è pari a 32.700 mq. La superficie utile di Roncade Sud è pari a 17.200 mq.</p> <p>Sono inoltre presenti due aree di sosta in A23 (Santa Caterina Est e Santa Caterina Ovest) con n° 6 stalli per mezzi pesanti ciascuna, 13 per i leggeri in Santa Caterina Est e 16 per i leggeri in Santa Caterina Ovest. La superficie utile di Santa Caterina Est è pari a 9.265 mq. La superficie utile di Santa Caterina Ovest è pari a 8.390 mq.</p> <p>In merito alle Aree di Servizio, gli stalli dedicati per la sosta dei mezzi pesanti e leggeri, sono così suddivisi:</p> <table><tr><th>Autostrada</th><th>Area di Servizio</th><th>Direzione</th><th>Stalli per mezzi pesanti (N°)</th><th>Stalli per mezzi leggeri (N°)</th></tr><tr><td>A4</td><td>Calstorta Sud</td><td>Est</td><td>22</td><td>78</td></tr><tr><td>A4</td><td>Calstorta Nord</td><td>Ovest</td><td>6</td><td>21</td></tr><tr><td>A4</td><td>Fratta Nord</td><td>Ovest</td><td>58</td><td>72</td></tr><tr><td>A4</td><td>Fratta Sud</td><td>Est</td><td>11</td><td>72</td></tr><tr><td>A4</td><td>Gonars Sud</td><td>Est</td><td>42</td><td>39</td></tr><tr><td>A4</td><td>Gonars Nord</td><td>Ovest</td><td>54</td><td>202</td></tr><tr><td>A4</td><td>Duino Nord</td><td>Ovest</td><td>3</td><td>28</td></tr><tr><td>A4</td><td>Duino Sud</td><td>Est</td><td>4</td><td>29</td></tr><tr><td>A23</td><td>Zugliano Est</td><td>Nord</td><td>16</td><td>38</td></tr><tr><td>A23</td><td>Zugliano Ovest</td><td>Sud</td><td>2</td><td>48</td></tr><tr><td>A28</td><td>Gruaro Est</td><td>Sud</td><td>8</td><td>18</td></tr><tr><td>A28</td><td>Gruaro Ovest</td><td>Nord</td><td>8</td><td>22</td></tr><tr><td>A28</td><td>Porcia Nord</td><td>Nord</td><td>15</td><td>59</td></tr><tr><td>A28</td><td>Brugnera Sud</td><td>Sud</td><td>15</td><td>59</td></tr><tr><td>A57</td><td>Bazzera nord</td><td>Ovest</td><td>45</td><td>134</td></tr><tr><td>A57</td><td>Bazzera Sud</td><td>Est</td><td>12</td><td>20</td></tr></table>	Autostrada	Area di Servizio	Direzione	Stalli per mezzi pesanti (N°)	Stalli per mezzi leggeri (N°)	A4	Calstorta Sud	Est	22	78	A4	Calstorta Nord	Ovest	6	21	A4	Fratta Nord	Ovest	58	72	A4	Fratta Sud	Est	11	72	A4	Gonars Sud	Est	42	39	A4	Gonars Nord	Ovest	54	202	A4	Duino Nord	Ovest	3	28	A4	Duino Sud	Est	4	29	A23	Zugliano Est	Nord	16	38	A23	Zugliano Ovest	Sud	2	48	A28	Gruaro Est	Sud	8	18	A28	Gruaro Ovest	Nord	8	22	A28	Porcia Nord	Nord	15	59	A28	Brugnera Sud	Sud	15	59	A57	Bazzera nord	Ovest	45	134	A57	Bazzera Sud	Est	12	20
Autostrada	Area di Servizio	Direzione	Stalli per mezzi pesanti (N°)	Stalli per mezzi leggeri (N°)																																																																																		
A4	Calstorta Sud	Est	22	78																																																																																		
A4	Calstorta Nord	Ovest	6	21																																																																																		
A4	Fratta Nord	Ovest	58	72																																																																																		
A4	Fratta Sud	Est	11	72																																																																																		
A4	Gonars Sud	Est	42	39																																																																																		
A4	Gonars Nord	Ovest	54	202																																																																																		
A4	Duino Nord	Ovest	3	28																																																																																		
A4	Duino Sud	Est	4	29																																																																																		
A23	Zugliano Est	Nord	16	38																																																																																		
A23	Zugliano Ovest	Sud	2	48																																																																																		
A28	Gruaro Est	Sud	8	18																																																																																		
A28	Gruaro Ovest	Nord	8	22																																																																																		
A28	Porcia Nord	Nord	15	59																																																																																		
A28	Brugnera Sud	Sud	15	59																																																																																		
A57	Bazzera nord	Ovest	45	134																																																																																		
A57	Bazzera Sud	Est	12	20																																																																																		
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>In merito ai servizi presenti nelle aree di sosta (Roncade Nord, Roncade Sud, Santa Caterina Est, Santa Caterina Ovest) tutte hanno servizi igienici, anche per PMR, acqua potabile, attrezzature per disabili. Tutte, ad esclusione di Roncade Sud, sono dotate di area pic nic.</p> <p>Tutte e 16 le aree di servizio erogano carburante gasolio e benzina e sono dotate di servizio bar.</p>																																																																																					

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 2 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
	<p>Erogano GPL le seguenti Aree di Servizio (9 su 16): A4 Calstorta Sud, A4 Fratta Nord, A4 Fratta Sud, A4 Gonars Sud, A4 Gonars Nord, A28 Porcia Nord, A28 Brugnera Sud, A57 Bazzera Nord, A57 Bazzera Sud.</p> <p>Erogano ricarica elettrica le seguenti Aree di Servizio (4 su 16): A4 Fratta Nord, A4 Fratta Sud, A4 Gonars Nord, A 57 Bazzera Nord</p> <p>E' presente l'Information Point in 9 aree di servizio su 16: A4 Calstorta Sud, A4 Calstorta Nord, A4 Fratta Nord, A4 Fratta Sud, A4 Gonars Sud, A4 Gonars Nord, A4 Duino Nord, A28 Brugnera Sud, A57 Bazzera Sud</p> <p>Sono presenti n° 6 ristoranti nelle aree di servizio: A4 Calstorta Sud, A4 Fratta Nord, A4 Fratta Sud, A4 Gonars Sud, A4 Gonars Nord, A57 Bazzera Nord</p> <p>Tutte e 16 le aree di servizio sono dotate di servizi igienici anche per PMR e tutte sono dotate di servizi per disabili.</p> <p>N° 8 aree di servizio su 16 sono dotate di docce: A4 Calstorta Sud, A4 Calstorta Nord, A4 Fratta Sud, A4 Fratta Nord, A4 Gonars Nord, A4 Gonars Sud, A28 Brugnera Sud, A57 Bazzera Nord.</p> <p>L'area di servizio di Fratta Sud è dotata di spazi appositamente dedicati agli autotrasportatori; in tutte le rimanenti Aree di Servizio, i servizi illustrati risultano essere comuni a tutte le tipologie di utenti.</p> <p>E' presente il servizio di connettività (wi-fi) in 4 aree di servizio su 16: A4 Calstorta Sud, A4 Fratta Nord, A4 Fratta Sud, A4 Gonars Nord.</p> <p>L'area di servizio di Calstorta Sud è dotata di bancomat e di una sala riunioni.</p> <p>In tutte le aree di servizio è presente n° 1 telecamera gestita dalla Concessionaria per il controllo dell'intera area stessa. La Concessionaria non ha telecamere dedicate alla sorveglianza delle aree di sosta delle merci.</p> <p>In merito alla sorveglianza degli spazi comuni delle Aree di Servizio, si ricorda che le stesse sono oggetto di pattugliamento quotidiano diurno e notturno sia da parte della Polizia Stradale che del personale degli Ausiliari alla Viabilità della Concessionaria.</p> <p>Vi possono essere telecamere installate dalla sub-concessionaria per il controllo delle aree di parcheggio a loro esclusivo utilizzo: per tali telecamere la concessionaria non ha accesso ai dati ed alla visualizzazione.</p>
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.
e) sulla effettiva presenza di spazi di sosta in prossimità dei cd. nodi infrastrutturali e, precisamente, presso porti, retroporti, aeroporti, valichi alpini autostradali e altri nodi strategici di transito;	<p>La Concessionaria non possiede in gestione spazi di sosta esterni alla rete autostradale, se non l'area di Pontebba data in uso ad ente terzo. Tuttavia, risulta coinvolta nella pianificazione e gestione degli eventi emergenziali invernali in collaborazione con altre infrastrutture esterne alla rete, sulla base del coordinamento della Polizia Stradale e delle Prefetture.</p> <p>In tale contesto, la Concessionaria fornisce le informazioni per l'aggiornamento del Piano neve nazionale (https://www.poliziadistato.it/articolo/1815cb58d622d6ac985858152) con la definizione delle aree di accumulo per mezzi pesanti (https://www.poliziadistato.it/statics/02/aree-di-accumulo-per-mezzi-pesanti.pdf) tra cui il sito di Pontebba (A23 – 150 posti) e le tratte di blocco e di accumulo con supporto cartografico e relative specifiche (n° stalli, ubicazione,...) (https://www.poliziadistato.it/statics/21/tratte-di-blocco-e-aree-di-accumulo-mezzi-pesanti-nord-italia.pdf).</p>
f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	<p>La Concessionaria effettua verifiche periodiche sulle Aree di Servizio (notturne e diurne) in merito al servizio offerto ed erogato a tutti gli utenti, alla disponibilità e condizioni dei servizi igienici, alla pulizia e condizioni delle parti comuni e delle pavimentazioni, nonché al rispetto dei piani di manutenzione indicati dalle sub-concessionarie all'atto dell'affidamento.</p> <p>La Carta dei Servizi della Concessionaria riporta gli indicatori di qualità previsti dall'Ente Concedente riferiti ai controlli minimi da eseguire nelle aree di servizio.</p>
g) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	Si rimanda a quanto indicato in Ambito 2 – lettera f)
h) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori.	Al momento non sono previste forme di indennizzo.

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

Si richiedono **eventuali proposte motivate** in merito:

AMBITO 2 – EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
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;	<p><u>Aree di Servizio</u></p> <p>Per quanto compete alla scrivente Concessionaria, si rammenta che la gestione delle dotazioni e delle infrastrutture delle aree di servizio è in capo ai sub-concessionari oil e non oil.</p> <p><u>Aree di Sosta</u></p> <p>Per quanto riguarda le aree di sosta di competenza della Concessionaria, a fronte di reclamo giustificato dell'utente, previa attestazione della fondatezza del disservizio patito, la Concessionaria potrebbe valutare una percentuale di riduzione del pedaggio di competenza.</p> <p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità.</p>
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);	<p><i>Si rimanda a quanto indicato in Ambito 2 – lettera e)</i></p> <p>Risulta di difficile applicazione la previsione, tra i livelli essenziali di qualità del servizio, della gestione di aree esterne alla rete infrastrutturale di competenza, così come disciplinata e definita negli atti convenzionali dell'Ente Concedente.</p> <p>Il tema inoltre è strettamente collegato e disciplinato dal Sistema Nazionale Trasporti (logistico ed infrastrutturale) del MIMS attraverso il Piano Trasporti Nazionale. In tale ambito potrebbero essere identificate dal MIMS eventuali aree che potrebbero essere affidate, sempre dal MIMS, ai singoli concessionari per la loro gestione.</p> <p>Eventualmente il settore autostradale potrebbe collaborare, come già avvenuto in passato, con l'Albo Nazionale Autotrasporto per sviluppare eventuali progetti, sempre comunque sotto la supervisione del MIMS in qualità di Ente Concedente.</p>
k) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate agli autotrasportatori	<p><i>Il monitoraggio è già in atto così come indicato in Ambito 2 – lettere f) e g).</i></p> <p>La Concessionaria propone di definire un sistema di misurazione e monitoraggio della qualità del servizio percepito dagli autotrasportatori mediante specifici questionari/interviste dedicate agli stessi all'interno del proprio processo di Customer Satisfaction.</p> <p>Si sottolinea su tale aspetto che a livello europeo, a seguito di specifiche direttive, è attivo un sistema di valutazione – mediante rating – dei livelli di servizio delle aree destinate all'autotrasporto (European Secure Parking Organisation).</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

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

Si richiedono **osservazioni puntuali**:

AMBITO 3 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
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>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). Per gli esercizi che prevedono la somministrazione di alimenti e bevande, ma solo quelli che hanno uno spazio a disposizione del pubblico di almeno 250 mq e nei quali ci si può fermare a mangiare o a bere qualcosa, la legge prescrive l'obbligo di bagno per disabili.</p> <p>Aree di Sosta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Roncade Nord (A4): n° 8 servizi igienici di cui n° 4 dedicati PMR (50%) Roncade Sud (A4): n° 4 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (50%) Santa Caterina Est (A23): n° 2 servizi igienici di cui n° 1 dedicati PMR (50%) Santa Caterina Ovest (A23): n° 2 servizi igienici di cui n° 1 dedicati PMR (50%) <p>Aree di Servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> Bazzera Nord (A57): n° 22 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (9%) Bazzera Sud (A57): n° 10 servizi igienici di cui n° 1 dedicati PMR (10%) Calstorta Nord (A4): n° 8 servizi igienici di cui n° 1 dedicati PMR (12,5%) Calstorta Sud (A4): n° 38 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (5%) Fratta Nord (A4): n° 19 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (10,5%) Fratta Sud (A4): n° 33 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (6%) Gonars Nord (A4): n° 36 servizi igienici di cui n° 3 dedicati PMR (8,3%) Gonars Sud (A4): n° 17 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (11,8%) Duino Nord (A4): n° 7 servizi igienici di cui n° 1 dedicati PMR (14%) Duino Sud (A4): n° 6 servizi igienici di cui n° 1 dedicati PMR (16,6%) Gruaro Est (A28): n° 8 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (25%) Gruaro Ovest (A28): n° 8 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (25%) Porcia Nord (A28): n° 15 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (13,3%) Brugnera Sud (A28): n° 9 servizi igienici di cui n° 2 dedicati PMR (22%) Zugliano Est (A23): n° 6 servizi igienici di cui n° 1 dedicati PMR (16,6%) Zugliano Ovest (A23): n° 9 servizi igienici di cui n° 1 dedicati PMR (11%) <p>Nelle aree di servizio di Bazzera Sud, Calstorta Nord, Duino Nord, Duino Sud, Gruaro est, Gruaro Ovest, Zugliano Est, Zugliano Ovest i servizi igienici sono all'esterno dell'area ristoro. Vi sono pochi metri che separano i servizi igienici sia dal parcheggio dedicato alle PMR che dal locale ristoro.</p>
b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR;	<p>In merito alle attività di pulizia ed alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR (da noi intesi solamente servizi igienici e rampe), per quanto riguarda le Aree di Servizio i servizi sono di competenza dei sub-concessionari e vengono effettuati secondo un piano definito all'atto di capitolato e comunque a necessità.</p> <p>In merito agli analoghi impianti delle aree di sosta la competenza è della Concessionaria attraverso personale di ditte terze con le quali sussistono contratti di servizi o manutenzione.</p>
c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta;	Non presente servizio specifico dedicato a PMR né da parte dei sub-concessionari che gestiscono i servizi delle aree di servizio, né da parte della Concessionaria.
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;	Al momento servizio non implementato.

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 3 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
e) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	<i>Si rimanda a quanto indicato in Ambito 2 – lettera f)</i>
f) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	<i>Si rimanda a quanto indicato in Ambito 2 – lettera f)</i>
g) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR;	Al momento non sono previste forme di indennizzo.
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.	In essere il sistema di gestione ed analisi dei reclami e format on line su soddisfazione, non differenziato o specifico per PMR. (si rimanda a Ambito 9). La Concessionaria non effettua consultazioni specifiche con associazioni di consumatori o utenti.

Si richiedono **eventuali proposte motivate** in merito:

AMBITO 3– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
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;	Aree di Servizio Per quanto compete alla scrivente Concessionaria, si rammenta che la gestione delle dotazioni e delle infrastrutture delle aree di servizio è in capo ai sub-concessionari oil e non oil. Si propone un monitoraggio di tali tematiche da parte della Concessionaria da inserire all'interno delle verifiche periodiche già in atto descritte all'Ambito 3. Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità
j) all'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR presso le aree di servizio e di sosta;	Aree di Servizio Per quanto compete alla scrivente Concessionaria, si rammenta che la gestione delle dotazioni e delle infrastrutture delle aree di servizio è in capo ai sub-concessionari oil e non oil. Si propone un monitoraggio di tali tematiche da parte della Concessionaria da inserire all'interno delle verifiche periodiche già in atto descritte all'Ambito 3
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;	Aree di Servizio Per quanto compete alla scrivente Concessionaria, si rammenta che la gestione delle dotazioni e delle infrastrutture delle aree di servizio è in capo ai sub-concessionari oil e non oil. Si propone un monitoraggio di tali tematiche da parte della Concessionaria da inserire all'interno delle verifiche periodiche già in atto descritte all'Ambito 3
l) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR;	Il monitoraggio è già in atto così come indicato in Ambito 2 – lettere f) e g). La Concessionaria propone di definire un sistema di misurazione e monitoraggio della qualità del servizio percepito dalle PMR mediante specifici questionari/interviste dedicate agli stessi all'interno del processo di Customer satisfaction.
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>Si rimanda alle procedure in essere ed ai processi descritti nell'Ambito 9</i>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 4 L'assistenza all'utenza autostradale

Si richiedono **eventuali proposte motivate** in merito:

AMBITO 4– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
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>Si ritiene tale spunto di riflessione inapplicabile date le caratteristiche proprie della infrastruttura e della modalità di trasporto, ben diversa da quella ferroviaria, aeroportuale o di trasporto pubblico.</p> <p>In caso di interruzione della circolazione in condizioni estremamente eccezionali (esodi estivi, periodo invernale) viene fornita assistenza a tutta l'utenza da parte del personale della concessionaria (ad es.: distribuzione acqua, bevande calde in base alla stagione, assistenza medica in alcuni caselli, ...) o da Enti esterni, con procedure definite all'interno di specifici protocolli operativi congiunti.</p>
b) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti possessori di veicoli elettrici, che, a causa della sosta forzata derivante dall'interruzione della circolazione, potrebbero trovarsi con le batterie della vettura completamente esaurite;	
c) alla determinazione della soglia temporale di arresto della circolazione a decorrere dalla quale il concessionario autostradale è tenuto a fornire adeguata assistenza all'utenza, anche in considerazione delle circostanze di contesto;	
d) alla previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione	<p><i>Si rimanda alle considerazioni dell'Ambito 4 – Punto a)</i></p> <p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 5 I disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali

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

Si richiedono **osservazioni puntuali**:

AMBITO 5.1 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
a) sul numero di cantieri attualmente esistenti sulle tratte in concessione, con specificazione del numero di carreggiate occupate dal cantiere, e sulle altre caratteristiche degli stessi (lunghezza occupata dal cantiere, etc.), anche con particolare riferimento al tipo di attività oggetto dei cantieri;	<p>Ai fini di un corretto inquadramento, si ritiene comunque utile richiamare gli specifici riferimenti riportati nella lettera di AISCAT ad ART, Protocollo N°2113/22 del 06/07/2022.</p> <p>Proprio in considerazione della diversa tipologia di cantieri attivabili in autostrada, della loro continua variabilità e delle differenti circostanze che possono richiederne l'installazione, si ritiene particolarmente difficile – se non infattibile – rispondere puntualmente e quantitativamente al primo quesito (tra l'altro il numero dei cantieri varia continuamente, quindi il numero fornito potrebbe non essere realmente rappresentativo). Si ritiene più opportuno rimandare all'elenco dei cantieri pubblicato sui siti aziendali.</p> <p>Premesso un tanto, la Società provvede a una pianificazione dei cantieri a cadenza settimanale che deriva da una specifica riunione, anch'essa a frequenza settimanale, alla quale partecipano tutti i soggetti coinvolti dal processo: direzione lavori, RSPP, viabilità e traffico, Protocolli traffico, esercizio, ambiente, manutenzione d'urgenza.</p> <p>La pianificazione contiene tutti i riferimenti necessari ad identificare il cantiere e le sue lavorazioni, compresi i lavori di realizzazione della Terza Corsia ad opera del Commissario Delegato per la situazione emergenziale in A4. Oltre alla tratta autostradale interessata e alla direzione di marcia, sono riportate le chilometriche e pertanto la lunghezza del cantiere, il tipo di cantiere (fisso, temporaneo, a lento movimento), la durata, la fascia oraria (24H, diurno, notturno), le ditte coinvolte, le lavorazioni eseguite, i contratti di affidamento, le ordinanze in essere, le corsie interessate, eventuali limitazioni per il transito dei mezzi, in particolare ADR e trasporti eccezionali.</p> <p>La riunione cantieri opera la programmazione principalmente considerando la tratta interessata, i flussi di traffico previsti, le eventuali interferenze a livello di traffico con altri cantieri in essere o da programmare, eventuali eventi che possono creare criticità al traffico.</p> <p>In merito ai dati del cantiere, attraverso i software in uso al Centro radio informativo (CRI) della Concessionaria, è possibile calcolare la lunghezza del cantiere in essere e le carreggiate coinvolte ed occupate.</p> <p>Annualmente la Concessionaria comunica al MIMS la presenza di cantieri inamovibili nel periodo estivo (principalmente quelli relativi alla realizzazione della Terza Corsia).</p> <p>La Concessionaria pubblica sul sito "Infoviaggiando" i cantieri attivi in tempo reale mediante mappa interattiva e le ordinanze in apposita sezione (Menù <u>Notizie</u>).</p> <p>Nella Carta dei Servizi della Concessionaria è presente una sezione dedicata ai cantieri di lunga durata per la realizzazione della Terza Corsia, con mappa di sintesi delle aree interessate dai lavori.</p>
b) sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada;	<p>Oltre alla riunione cantieri di cui all'Ambito 5.1 lettera a) ed ai verbali di coordinamento ai sensi del D.Lgs. 81/08, la Concessionaria ha stabilito specifiche procedure interne per la gestione e l'attrezzamento dei cantieri in autostrada, tra le quali si richiamano: "Manuale per l'esecuzione delle attività di manutenzione d'urgenza", "Manuale operativo per la gestione dei grandi eventi/criticità in autostrada", "Manuale ausiliario viabilità in autostrada", "Manuale di igiene e sicurezza per l'esecuzione dei cantieri in autostrada", "Norme generali per l'esecuzione in sicurezza di attività in autostrada in presenza di traffico veicolare", "Manuale per la gestione delle emergenze correlate alla presenza sulla carreggiata di veicoli incidentati o in avaria", "Manuale operativo per la gestione degli eventi con veicoli/o in contromano", "Manuale per la gestione delle operazioni di viabilità invernale", "Manutenzione d'urgenza post incidente", "Accantieramento e gestione cantieri", "Elaborazione della valutazione di impatto sulla sicurezza stradale (VISS) e controlli sulla sicurezza stradale", "Gestione dei controlli documentali e procedurali per il servizio di soccorso meccanico in ambito autostradale".</p> <p>La Concessionaria garantisce formazione specifica e ripetuta in occasione di aggiornamenti normativi o sulla rete autostradale di tutto il personale aziendale che opera in autostrada al DM 22/01/2019 e DM 10/07/2002 (posa della segnaletica di sicurezza). Inoltre, viene richiesta e sottoposta a verifica la formazione al DM 22/01/2019 e DM 10/07/2002 a tutte le ditte ed al loro personale che operano lungo la rete autostradale.</p> <p>Nella Carta dei Servizi della Concessionaria è presente una sezione dedicata alle modalità ed alle procedure di accantieramento, con particolare attenzione e richiamo alle ordinanze, presenti sul sito www.infoviaggiando.it. Particolare attenzione viene dedicata ai cantieri di lunga durata per la realizzazione della Terza Corsia.</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 5.1 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
c) sugli standard gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare;	<p>L'organizzazione dei cantieri, come illustrato ai punti a) e b), viene effettuata sulla base principalmente dei flussi di traffico e delle condizioni meteo previste. Tali aspetti sono analizzati in occasione della Riunione cantieri. L'organizzazione del cantiere è inoltre condizionata dalle giornate e dalle direzioni di marcia, sulla base dei flussi di traffico sia previsti che reali.</p> <p>Un ulteriore aspetto che viene considerato è la concomitanza/interferenza con altri cantieri programmati o in essere.</p> <p>Vengono privilegiati durante l'orario notturno (ed eventualmente durante i fine settimana non di esodo) i cantieri di asfaltatura, sfalcio, spazzolatura sedime autostradale, pulizia canalette.</p>
d) sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada.	<p>La Concessionaria ha già implementato una serie di sistemi di segnalazione aggiuntivi ai requisiti definiti dal Codice della Strada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ulteriore segnaletica verticale fissa aggiuntiva (a livello di distanze di presegnalazione) rispetto a quella richiesta dal Codice per i cantieri di media/lunga durata • Posizionamento di PMV mobili, sia con carrelli appendice (N° 13) che con furgoni, per intensificare l'informazione in itinere all'utenza, in prossimità di cantieri. Tali sistemi di segnalazione sono integrati e gestiti dal Centro radio informativo (CRI) della Concessionaria • Posizionamento di segnali fissi di presegnalazione (alimentati con pannelli solari) e dotati di bandierina con sbandieramento meccanizzato in automatico

Si richiedono **eventuali proposte motivate** in merito:

AMBITO 5.1– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
e) alla pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare;	<p>Si ritiene che la pianificazione messa in atto dalla Concessionaria sia adeguata e conforme a quanto regolamentato dalle circolari dell'Ente Concedente.</p> <p>La pianificazione dei cantieri viene attualmente effettuata al fine di minimizzare l'impatto sulla viabilità, con opportuno confronto e comunicazione con la competente Direzione di Vigilanza ministeriale e le sue strutture territoriali. In questo senso si deve fare riferimento anche alle note puntualmente inviate dalla DGVCA in occasione di particolari periodi dell'anno (viabilità invernale, festività pasquali e ponti primaverili, esodo estivo, ecc) che richiamano l'attenzione su un'adeguata organizzazione dei cantieri e la loro rimozione, ove possibile, per agevolare il transito veicolare. Le informazioni sui cantieri inamovibili e sullo stato programmato sulla rete sono riportate in maniera esplicita nei piani predisposti da Viabilità Italia e pubblicati sulle pagine web dell'organismo all'interno del sito del Ministero dell'Interno – Polizia di Stato</p> <p>Corre l'obbligo segnalare che la rete gestita in questo momento è interessata dalla presenza di importanti cantieri fissi correlati al progetto di ampliamento della piattaforma autostradale della A4 con la realizzazione della terza corsia, che inevitabilmente genera turbative al traffico.</p> <p>Si rimanda a quanto esposto per l'AMBITO 5.1 lettere a), b) e c)</p>
f) alla rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana;	<p>Si ritiene che la pianificazione messa in atto dalla Concessionaria sia adeguata e conforme a quanto regolamentato dalle circolari dell'Ente Concedente.</p> <p>Si rimanda a quanto esposto per l'AMBITO 5.1 lettera e)</p>
g) ai criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24 ;	<p>Si ritiene che la pianificazione messa in atto dalla Concessionaria sia adeguata e conforme a quanto regolamentato dalle circolari dell'Ente Concedente.</p> <p>Si rimanda a quanto esposto per l'AMBITO 5.1 lettera e)</p>
h) alla programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane;	<p>Si ritiene che la pianificazione messa in atto dalla Concessionaria sia adeguata e conforme a quanto regolamentato dalle circolari dell'Ente Concedente. Peraltro la conformazione della rete gestita è tale da non impattare o influenzare la prossimità delle principali aree urbane regionali.</p> <p>Si rimanda a quanto esposto per l'AMBITO 5.1 lettera e)</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 5.1– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
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;	Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità
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.	<i>Si rimanda a quanto esposto per l'AMBITO 5.1 lettere a), b) e c)</i>

5.2. Disservizi correlati al transito ai caselli

Si richiedono **osservazioni puntuali**:

AMBITO 5.2 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
a) sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;	<p>I sistemi di esazione utilizzati consistono in: Telepedaggio, pagamento con carte (Via Card, carte di Credito, Bancomat), contanti in valuta EU o extra EU. Sono accettati i pagamenti con le carte di credito dei principali circuiti internazionali (la lista completa ed aggiornata è disponibile sul portale www.autovie.it). I pagamenti effettuati con Carte di credito e Bancomat non prevedono la digitazione del pin né maggiorazioni del pedaggio.</p> <p>Le piste prevedono più tipologie di pagamenti.</p> <p>Lo schema che riepiloga le tipologie di piste lungo la rete ed i sistemi di pagamento, nonché i tempi monitorati per i pagamenti e le % di utilizzo dei vari sistemi da parte dell'utenza sono riportati sulla Carta dei Servizi della Concessionaria.</p> <p>Presso il casello di San Stino di Livenza è presente una pista reversibile al fine di accelerare i flussi di pagamento e transito in occasione di flussi di traffico sostenuti.</p> <p>I sistemi di esazione presenti nei singoli caselli (compreso il sistema di controllo da remoto – MCR) sono tali da consentire un normale deflusso del traffico nelle condizioni modali.</p>
b) sulle eventuali misure organizzative adottate durante le ore e i giorni di maggior traffico della rete autostradale, al fine di minimizzare i disagi agli utenti causati dai rallentamenti ai caselli.	<p>Le misure organizzative messe in atto dalla Concessionaria per minimizzare i disagi all'utenza sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenziamento dell'organico (mesi estivi, periodi di esodo, festività). • Potenziamento del pagamento manuale del pedaggio rispetto a quello automatico (trasformazione delle piste trimodali in manuale), data anche la tipologia del traffico caratterizzata da flussi provenienti e diretti all'Est Europa. • Comunicazione mediante il sito istituzionale, "infotraffico" e media (TG Regionale, stampa locale, radio) dei giorni previsti con elevati flussi di traffico ed identificati da bollino "rosso" o "nero". • Attivazione di presidi di personale tecnico della Concessionaria presso la barriera TS-Lisert, e stazioni di Portogruaro, San Stino di Livenza, San Donà di Piave, Latisana. • Attivazione pista reversibile (casello di San Stino di Livenza). • Attivazione dei bypass (A34 per A4 ed A27+A28 sempre per A4): in caso di livelli di traffico superiori alla capacità di deflusso vengono attuate le deviazioni su tratte autostradali che permettono di evitare attese prolungate per il pagamento del pedaggio alle barriere autostradali (Venezia Est e Trieste Lisert). Le deviazioni sulla A34 in caso di lunghe code alla barriera di Trieste Lisert sono pianificate e attivate in collaborazione con la concessionaria slovena DARS. • Per i periodi di maggiore criticità del traffico estivo, presso i caselli di San Donà di Piave e San Giorgio di Nogaro, sono attivati presidi di equipaggi adibiti al soccorso sanitario. • Attivazione del servizio di movieri con il compito di incanalare il flusso veicolare sulla base della tipologia di pagamento e fornire assistenza all'utenza mediante la distribuzione di generi di prima necessità.

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

Si richiedono **eventuali proposte motivate** in merito:

AMBITO 5.2– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
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.	Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità

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

Si richiedono **osservazioni puntuali**:

AMBITO 5.3 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
a) sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare;	<p>La Concessionaria effettua un'analisi continua sulle cause che determinano i rallentamenti, le code, il blocco della circolazione, gli incidenti, attraverso sistemi informatici e database.</p> <p>Si riportano le condizioni predominanti riscontrate in occasione di code, rallentamenti e blocchi alla viabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le code si generano principalmente a fronte di traffico intenso, incidente, lavori in corso, mezzo pesante in panne. • Il traffico bloccato si genera unicamente per incidente. • I rallentamenti al traffico sono generati principalmente da traffico intenso, lavori in corso, incidente, mezzi pesanti in panne. <p>A fronte di eventi impattanti, è attivo un sistema di analisi degli stessi mediante Debriefing operativo, regolato da specifica Istruzione tecnica del Sistema di gestione Integrato della Concessionaria.</p>
b) sulle procedure esistenti per lo sgombero dei veicoli incidentati, con particolare riferimento alle tempistiche e ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti lungo la tratta autostradale;	<p>In merito ai sistemi di segnalazione all'utenza vale quanto esposto per l'AMBITO 1 lettera a)</p> <p>In relazione alle procedure esistenti per lo sgombero dei veicoli incidentati, si applica la documentazione del sistema di gestione integrato della Concessionaria: "Manuale per la gestione delle emergenze correlate alla presenza sulla carreggiata di veicoli incidentati o in avaria", "Gestione dei controlli documentali e procedurali per il servizio di soccorso meccanico in ambito autostradale".</p> <p>Il soccorso stradale è regolato dalla Direttiva 3279 dd. 24/05/1999 e dall'Atto di Convenzione con il Concedente ed è affidato a ditte terze qualificate ed autorizzate ad intervenire in ambito autostradale.</p> <p>Sul sito Infoviaggiando (Soccorso Stradale) sono riportati i soggetti autorizzati e le tariffe applicate. Durante i periodi di esodo estivo o festivo il numero dei mezzi per il soccorso meccanico viene aumentato e l'ubicazione degli stessi viene definita in prossimità delle entrate autostradali interessate.</p> <p>La Concessionaria inoltre fornisce continua ed adeguata assistenza alle ditte terze autorizzate al soccorso meccanico, fornendo informazioni sui mezzi coinvolti, sulla tipologia di evento, sulle operazioni richieste, sui luoghi di ingresso in autostrada.</p> <p>La Concessionaria inoltre possiede tre mezzi dotati di forche omologate per il traino in sicurezza dei mezzi in panne lungo la rete autostradale (principalmente per gli eventi in carreggiate di marcia e sorpasso), processo che contempla la collaborazione con la Polizia Stradale per l'attivazione del rallentamento dinamico del flusso di traffico (safety car) per garantire la sicurezza dell'utente in panne e quella del personale della Concessionaria impiegato nelle operazioni.</p> <p>Infine, per quanto riguarda le tempistiche per lo sgombero dei veicoli incidentati, non si ritiene di poter fornire una risposta quantitativa puntuale, considerando i numerosi fattori che intervengono nell'evento di cui andrebbe evidenziata l'estrema diversità e variabilità (tipologia di incidente, merci interessate tra cui pericolose, condizioni meteo, condizioni di traffico,...).</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 5.3 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
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 meteorologici.	<p>In merito alle procedure richieste, oltre a quanto già illustrato negli Ambiti precedenti, in merito agli eventi meteorologici la principale procedura riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> “Manuale per la gestione delle operazioni di viabilità invernale” (scenari di intervento, comunicazione con utenza, segnalazione PMV,...) che regola l’organizzazione interna del servizio, l’organizzazione con il personale terzo incaricato delle operazioni di trattamento e spazzamento della neve, i flussi comunicativi verso l’utenza, i flussi comunicativi verso le altre autostrade limitrofe, la classificazione degli eventi. <p>Il Manuale recepisce i contenuti e le prescrizioni del Piano Neve nazionale (<i>si rimanda a Ambito 2 – lettera e</i>)).</p> <p>Inoltre, nei periodi non invernali, la Concessionaria ha in dotazione un mezzo per lo spargimento di acqua calda che interviene in caso di eventi meteo significativi, quali grandinate.</p>

Si richiedono **eventuali proposte motivate** in merito:

AMBITO 5.3– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
d) alle misure organizzative da adottare per mitigare il disagio degli utenti causato da incidenti o altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale;	<p>Si ritiene che le misure organizzative (sopra esposte) messe in atto dalla Concessionaria siano adeguate.</p> <p><i>Si rimanda a quanto esposto per l’AMBITO 5.3 lettere b) e c)</i></p>
e) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale	<p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l’associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L’auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l’utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell’oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 6 I servizi di rifornimento GNC (gas naturale compresso), GNL (gas naturale liquefatto) e GPL (gas petrolio liquefatto) sulla rete autostradale

Si richiedono **osservazioni puntuali**:

AMBITO 6 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale;	<p>Lungo la rete sono presenti impianti di rifornimento GPL nelle seguenti Aree di Servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A4 Est – AdS Calstorta Sud • A4 Ovest – AdS Fratta Nord • A4 Est – AdS Fratta Sud • A4 Est – AdS Gonars Sud • A4 Ovest – AdS Gonars Nord • A28 Nord – AdS Porcia Nord • A28 Sud – AdS Brugnera Sud • A57 Ovest – AdS Bazzera Nord • A57 Est – AdS Bazzera Sud <p>Lungo la rete non sono presenti impianti di rifornimento di GNC e GNL.</p> <p>In relazione alle Aree di Servizio, in termini di servizi generali forniti nonché caratteristiche degli impianti di rifornimento, le informazioni sono presenti sulla Carta dei Servizi – sezione “le Aree di Servizio” e sul sito/APP Infoviaggiando (Aree di servizio (infoviaggiando.it)).</p> <p>La Concessionaria ha in previsione (primo semestre 2024) la creazione di una nuova area di servizio a Roncade, che sarà dotata di impianto GNL e GPL.</p>
b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale.	<p>In merito alla distanza tra le infrastrutture di rifornimento di GPL presenti sulla rete autostradale di competenza, si riporta di seguito la situazione in essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A4 direzione Ovest – Torino <ul style="list-style-type: none"> • AdS Gonars Nord (Km 487,360) e AdS Fratta Nord (Km 456,440): distanza 30,920 Km • A4 direzione Est – Trieste <ul style="list-style-type: none"> • AdS Calstorta Sud (Km 431,321) e AdS Fratta Sud (Km 456,555): distanza 25,234 Km • AdS Fratta Sud (Km 456,555) e AdS Gonars Sud: distanza 30,346 Km • A28 direzione Nord – Conegliano <ul style="list-style-type: none"> • AdS Porcia Nord Kilometrica 29,3 • A28 direzione Sud – Portogruaro <ul style="list-style-type: none"> • AdS Brugnera Sud Kilometrica 29,9 • A57 direzione Marghera: Bazzera Nord Kilometrica 18,4 • A57 direzione aeroporto Venezia: Bazzera Sud Kilometrica 18,4 <p>La Concessionaria osserva che comunque è più significativo considerare la “distanza massima”. In un sistema come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, è possibile, se non altamente probabile, che la distanza massima sia perfettamente rispettata considerando che gli impianti possono ricadere su tratte di competenza di Concessionarie diverse.</p>

Si richiedono **eventuali proposte motivate** in merito:

AMBITO 6– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare	<p>La Concessionaria ha in previsione (primo semestre 2024) la creazione di una nuova area di servizio a Roncade, che sarà dotata di impianto GNL e GPL.</p> <p>La Concessionaria opera in linea con il piano di diffusione di carburanti alternativi e di infrastrutturazione, inviato al MIMS -DGVCA come richiesto; l’implementazione di detto piano e l’effettiva infrastrutturazione è strettamente legato agli iter autorizzativi ed all’evoluzione delle normative in materia ambientale.</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

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

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

AMBITO 7– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
a) alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale;	<p>L'ubicazione dei punti di ricarica elettrica è indicata sulla Carta dei Servizi – sezione “le Aree di Servizio” e sul sito / APP Infoviaggiando (Aree di servizio (infoviaggiando.it)).</p> <p>Nelle specifiche sezioni è indicata la presenza di punti di ricarica elettrica. Non è specificato il numero di colonnine e gli stalli, né le caratteristiche degli impianti. Le caratteristiche tecniche degli impianti presenti, il numero di colonnine, gli stalli dedicati ed il progetto di installazione dei futuri punti di ricarica è presente sul sito web istituzionale www.autovie.it alla pagina: https://www.autovie.it/ProxyVFS.axd/null/r29838/Punti-di-ricarica-veicoli-elettrici-Legge-178-2020-pdf?ext=.pdf&v=20303.</p> <p>In merito alla distanza tra le infrastrutture di ricarica elettrica, si riporta di seguito la situazione attuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A4 direzione Ovest – Torino <ul style="list-style-type: none"> • AdS Gonars Nord (Km 487,360) e AdS Fratta Nord (Km 456,440): distanza 30,920 Km • A4 direzione Est – Trieste: AdS Fratta Sud Kilometrica 456,555 • A57 direzione Marghera: AdS Bazzera Nord Kilometrica 18,4 • Distanza tra AdS Bazzera Nord e AdS Fratta Nord: 58,045 Km <p>La Concessionaria osserva che comunque è più significativo considerare la “distanza massima”. In un sistema come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, è possibile, se non altamente probabile, che la distanza massima sia perfettamente rispettata considerando che gli impianti possono ricadere su tratte di competenza di Concessionarie diverse.</p> <p>Il Piano di Diffusione dei carburanti alternativi ed in particolare la realizzazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici è in corso di attuazione; lo stesso Piano è stato elaborato e successivamente aggiornato considerando una molteplicità di aspetti normativi, tecnologici e commerciali ivi comprese le analisi di traffico, le tipologie di veicoli circolanti e la loro programmata evoluzione al fine di garantire un numero adeguato di stazioni di ricarica anche correlato all'evoluzione della domanda. 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 delle interdistanze indicate nel documento suddetto, considerando comunque utile espandere l'analisi e la concertazione non solamente alle tratte di competenza ma all'intera rete, ovvero considerando le interdistanze tra Aree di Servizio di Concessionarie limitrofe.</p> <p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 7– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
<p>b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale;</p>	<p>In relazione alle Aree di Servizio, in termini di servizi generali forniti nonché caratteristiche degli impianti di rifornimento, le informazioni sono presenti sulla Carta dei Servizi – sezione “le Aree di Servizio” e sul sito / APP Infoviaggiando (Aree di servizio (infoviaggiando.it)).</p> <p>L’ubicazione dei punti di ricarica elettrica è indicata sulla Carta dei Servizi – sezione “le Aree di Servizio” e sul sito / APP Infoviaggiando (Aree di servizio (infoviaggiando.it)).</p> <p>Nelle specifiche sezioni è indicata la presenza di punti di ricarica elettrica. Non è specificato il numero di colonnine e gli stalli, né le caratteristiche degli impianti. Le caratteristiche tecniche degli impianti presenti, il numero di colonnine, gli stalli dedicati ed il progetto di installazione dei futuri punti di ricarica è presente sul sito web istituzionale www.autovie.it alla pagina: https://www.autovie.it/ProxyVFS.axd/null/r29838/Punti-di-ricarica-veicoli-elettrici-Legge-178-2020-pdf?ext=.pdf&v=20303.</p> <p>In merito ai punti ricarica elettrica, sono presenti lungo la rete di competenza n° 4 postazioni, presso le seguenti aree di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A57 - Bazzera Nord (1 colonnina – 2 stalli di ricarica. Potenza 22Kw con potenza massima 43-50Kw e 93Kw) • A4: <ul style="list-style-type: none"> • Fratta Nord (1 colonnina – 2 stalli di ricarica. Potenza 22-43-50Kw, potenza elevata 22-75-75Kw e potenza massima 172Kw) • Gonars Nord (1 colonnina – 2 stalli di ricarica. Potenza 22-43-50Kw, potenza elevata 22-75-75Kw e potenza massima 172Kw) • Fratta Sud (1 colonnina – 2 stalli di ricarica. Potenza 22Kw) <p>Per le restanti aree di servizio attualmente non dotate di ricarica elettrica, è presente un piano di adeguamento delle stesse, previsto entro il 2023, che vede in totale il posizionamento di n° 16 nuovi punti di ricarica a doppi stalli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A57, prevista n° 1 colonnina (da 22Kw con potenza massima > 50Kw) • A4, previste n° 9 colonnine (da 22Kw con potenza massima > 50Kw, tranne che a Roncade ove sono previste 3 colonnine con potenza 43-44Kw e massima > 50Kw) • A28, previste n° 4 colonnine (da 22Kw con potenza massima > 50Kw) • A23, previste n° 2 colonnine (da 22Kw con potenza massima > 50Kw) <p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l’associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L’auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l’utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell’oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità</p>
<p>c) alle forme di tutela che dovrebbero essere fornite ai possessori di veicoli BEV nei casi in cui il malfunzionamento dei punti di ricarica determini la sosta forzata dei veicoli nell’area di servizio o di sosta</p>	<p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l’associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L’auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l’utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell’oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

7.1. Condizioni d'uso delle infrastrutture di ricarica

Si richiedono **eventuali proposte motivate** in merito:

AMBITO 7.1– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
a) alla tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica;	<p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità.</p> <p>Al di là della corretta individuazione del soggetto al quale è in capo il tipo di informazione richiesto, si ritiene che si tratta di indicazioni che potrebbero trovare adeguato spazio all'interno dei siti e delle Carte dei Servizi della Concessionaria.</p>
b) ai contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura	<p><i>Si rimanda a quanto indicato all'Ambito 7 - Sezione 7.1 lettera a)</i></p> <p>La Concessionaria propone di potenziare le informazioni attualmente presenti sulla APP e sul sito Infoviaggiando inerenti il numero di colonnine di ricarica e relativi stalli presso le Aree di Servizio, nonché le caratteristiche degli impianti. Si rammenta, come descritto alla sezione / lettera b), che tali informazioni sono comunque disponibili all'utenza.</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 8 I servizi di telepedaggio

Si richiedono **osservazioni puntuali**:

AMBITO 8 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI
a) sulle agevolazioni praticate agli utenti titolari di contratti di telepedaggio e sull'eventuale esistenza di differenze di trattamento tra gli utenti dei diversi operatori;	<p>Le concessionarie autostradali italiane sono state tra i primi soggetti in Europa ad attivare un processo di abilitazione al Servizio Europeo di Telepedaggio (SET), nonché ad estendere lo stesso anche al comparto veicolare leggero pur in assenza di relativo obbligo normativo.</p> <p>Attualmente, la Concessionaria, in accordo con il Concedente, applica agevolazioni tariffarie riservate ai motociclisti.</p> <p>Si ricorda che le eventuali agevolazioni applicate agli utenti titolari di contratti di telepedaggio non sono di competenza della Concessionaria ma stabilite dagli stessi fornitori del servizio di telepedaggio, nell'ambito della propria libertà commerciale. Il Service Provider in ogni caso è tenuto ad integrare la differenza pari allo sconto applicato per garantire alla Concessionaria l'incasso dell'intero pedaggio dovuto.</p> <p>Non sono presenti differenze di trattamento agli utenti di diversi operatori del servizio.</p>
b) sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio;	<p>Si fa presente come sull'intera rete autostradale a pedaggio sia ormai da quasi cinque anni installato in tutte le piste abilitate al SET un apposito logo impiegato comunemente dal comparto, logo 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 predisposta 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.</p> <p>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 dello schema di segnaletica orizzontale e verticale uniforme ed omogeneo della segnaletica afferente il telepedaggio proprio nell'ottica di eliminare ogni specificità ed addivenire alla piena parità di trattamento tra operatori in questo senso. La nuova versione della segnaletica, improntata alla "neutralità" commerciale quindi priva di riferimenti a singoli fornitori SET, è già stata fornita in visione ai vari operatori.</p> <p>Le concessionarie hanno inoltre stabilito che nei singoli siti istituzionali verranno pubblicati gli elenchi aggiornati dei fornitori del servizio di telepedaggio.</p>
c) sulle procedure a tutela degli utenti nei casi di malfunzionamento delle apparecchiature di bordo, laddove il pedaggio può essere pagato solo attraverso queste ultime;	<p>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).</p>
d) sull'esistenza di interoperabilità tra i vari sistemi di telepedaggio.	<p>La tecnologia e le procedure attinenti il telepedaggio, implementate sulla rete autostradale a pedaggio italiana, 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.</p>

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 9 Il trattamento dei reclami

Si richiedono **osservazioni puntuali**:

AMBITO 9 - ASPETTI osservazioni puntuali	OSSERVAZIONI PUNTUALI						
a) sulle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi;	<p>La Concessionaria ha in atto i seguenti canali per ricevere i reclami da parte dell'utenza autostradale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Form on line Customer Satisfaction (autovie.it) • Mail diretta dell'utente ai contatti customer.service@autovie.it, protocollo@autovie.it • Telefonico con servizio attivo nelle giornate lavorative (dalle 09:00 alle 12:00, dalle 13.30 alle 16.00) • Form cartaceo (presso caselli e CAC) • Canali social • Fax <p>La modalità di gestione dei reclami (materia regolata dalla direttiva IVCA) è descritta, a livello di processi organizzazione e tempistiche, in apposita procedura del Sistema di Gestione Integrato "Gestione del reclamo".</p> <p>Il sistema di registrazione dei reclami, qualunque sia la loro forma di ingresso, avviene attraverso il protocollo aziendale. Operativamente i reclami sono gestiti mediante file ai fini della loro classificazione (traffico e viabilità, cortesia ed assistenza, informazione, infrastruttura autostradale, esazione, Aree di servizio e di sosta), analisi delle tempistiche di processo e risposta. Il file pertanto permette analisi statistiche sull'andamento degli stessi, con confronto negli anni. Oltre alle macro-categorie di classificazione suddette, i reclami vengono ulteriormente sotto classificati per ottenere un dettaglio di analisi e statistiche maggiore.</p>						
b) sui tempi medi di risposta ai reclami;	<p>Indicatore - Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno</p> <table border="1" data-bbox="810 1062 1982 1209"> <tr> <td>Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno 2019</td><td>10 gg / 122</td></tr> <tr> <td>Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno 2020</td><td>9,3 gg / 103</td></tr> <tr> <td>Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno 2021</td><td>10 gg / 102</td></tr> </table> <p>Il tempo massimo di risposta ai reclami ricevuti via mail, definito in 10 giorni lavorativi, è stabilito in base alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Principi di erogazione dei servizi pubblici) del 27/01/1994 e dalla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture 102/2009 che fissa per le Concessionarie autostradali regole ed obblighi specifici.</p> <p>La Concessionaria ha stabilito un tempo di risposta di 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento per i reclami pervenuti al di fuori delle modalità mail e form on line, così come specificato nella Carta dei Servizi della Concessionaria.</p> <p>Le modalità e i tempi di risposta ai reclami ed alle segnalazioni sono riportati sulla Carta dei Servizi come previsto dal disciplinare e dalla sopra citata Direttiva.</p> <p>Tutti i dati riportati nei reclami sono gestiti nel pieno rispetto della normativa sulla privacy secondo i principi del GDPR.</p>	Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno 2019	10 gg / 122	Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno 2020	9,3 gg / 103	Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno 2021	10 gg / 102
Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno 2019	10 gg / 122						
Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno 2020	9,3 gg / 103						
Tempo medio di risposta/ nr totale reclami anno 2021	10 gg / 102						
c) su come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio;	<p>A fronte del reclamo pervenuto, l'analisi del disservizio segnalato avviene in condivisione e di concerto con tutte le strutture aziendali a qualsiasi titolo coinvolte nell'oggetto del reclamo, non solo per fornire la corretta e puntuale risposta ma per individuare e risolvere, ove possibile, il disservizio segnalato. Il processo sopra descritto è riportato e regolamentato alla procedura di cui all'Ambito 9 – punto a).</p>						
d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento.	<p>Tutti i reclami che pervengono alla Società, giustificati o meno, ricevono una risposta come sopra descritto in termini di contenuto e tempistiche. La procedura e la volontà aziendale non contempla la possibilità di respingimento dei reclami di competenza.</p> <p>L'unica forma di respingimento dei reclami avviene quando questi si riferiscono a disservizi riferiti a tratte non gestite dalla Società ma da altre concessionarie. La Società comunque invia comunicazione al reclamante indicando la non competenza della tratta e di norma indirizzando l'utente al corretto destinatario del reclamo stesso.</p> <p>Non possono essere accettati reclami privi di precisi riferimenti del reclamante (Nome, Cognome, indirizzo mail valido, nr. telefonico).</p>						

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

Si richiedono **eventuali proposte motivate** in merito:

AMBITO 9– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
e) all’accessibilità, anche da parte delle PMR, delle procedure di reclamo del concessionario, con specifico riferimento ai canali e alle modalità per l’inoltro dei reclami;	I canali comunicativi sopra riportati permettono l’accesso al processo di reclamo a chiunque, senza dover effettuare specifiche differenze. Le procedure di reclamo, nelle loro diverse forme, sono state descritte nell’Ambito 9 lettera a)
f) alle tempistiche massime di risposta e agli eventuali indennizzi automatici correlati al mancato rispetto di tali tempistiche;	Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l’associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L’auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l’utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell’oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità
g) agli elementi minimi da prevedere nelle risposte ai reclami affinché le stesse possano considerarsi motivate (a titolo di esempio, tra l’altro, l’indicazione di eventuali rimborsi o indennizzi spettanti, le misure poste in essere per la risoluzione del disservizio segnalato con il reclamo e le relative tempistiche, etc.);	
h) alle modalità di gestione dei reclami relativi all’utilizzo di sistemi autostradali interconnessi;	Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l’associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L’auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l’utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell’oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità. La tematica “Gestione dei Reclami” è sicuramente un aspetto meritevole di attenzione da parte della Concessionaria, in quanto sarebbe opportuna una maggiore omogeneizzazione e standardizzazione a livello di comparto e di interconnessione, aspetto da affrontare attraverso specifico tavolo tecnico o Gruppo di Lavoro AISCAT. Si ritiene pertanto che le lettere f), g), h), i), j) e k) dell’Ambito 9 debbano ricadere in tale progetto.
i) alle modalità di gestione dei reclami relativi alle aree di servizio;	Le aree di servizio risultano essere una delle voci di classificazione dei reclami, presente sui format forniti all’utenza e codificati nella procedura “Gestione del reclamo”. La risposta è in capo alla Società attraverso le modalità e tempistiche indicate all’Ambito 9, lettere a) e b). La Concessionaria inoltra sistematicamente, attraverso la Direzione Esercizio, ai sub-concessionari gestori (oil e non oil) delle Aree di Servizio i reclami pervenuti. La Società si è dotata internamente di una struttura deputata alla verifica periodica e programmata delle Aree di Servizio, sia per il controllo del rispetto delle specifiche di capitolato di sub concessione, che dei livelli di qualità dei servizi erogati. Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l’associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L’auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l’utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell’oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI - DELIBERA ART N° 59/22, ALLEGATO A

AMBITO 9– EVENTUALI proposte motivate	PROPOSTE CON MOTIVAZIONE
j) alla registrazione e classificazione dei reclami anche ai fini della successiva pubblicazione;	<p>E' garantita la conservazione dei reclami pervenuti attraverso il protocollo aziendale (si rimanda a quanto sopra descritto all'Ambito 9, lettere a) e b)), di gran lunga superiore ai 24 mesi indicati dall'Autorità.</p> <p>E' presente, con cadenza annuale, la relazione sull'andamento e tipologia dei reclami pervenuti, con raffronto al triennio precedente, ad uso interno alla Società e destinatario il Vertice aziendale.</p> <p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità</p>
k) ai rimedi attivabili dall'utente in caso di mancata risposta (procedure di conciliazione, reclami di seconda istanza).	<p>Ai fini di un proficuo e costruttivo contraddittorio su questa materia, si chiede invece, attraverso l'associazione di comparto AISCAT (lettera AISCAT Prot.2113/22 del 06/07/2022), di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere anche la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Successivamente, ad esito delle risultanze del predetto tavolo di confronto, tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. L'auspicio della Concessionaria è quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. Il tavolo tecnico che viene richiesto per tramite di AISCAT sarebbe istituito con la finalità di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche qui affrontate (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART), e inquadrando tali tematiche puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità</p>

AMBITO 10 Ulteriori osservazioni

AMBITO 10