



AUTOSTRADA DEI FIORI S.p.A. Tronco A10

Via della Repubblica 46 – 18100 IMPERIA

Delibera ART n.59/2022: Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali

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

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

In considerazione della complessità e delicatezza dei profili sottesi alla tematica in questione che coinvolge tra l'altro aspetti che costituiscono oggetto di specifiche previsioni contenute negli atti convenzionali sottoscritti con il Concedente oltre che il rapporto con l'utenza e con il medesimo Concedente, tutte le proposte sia esplicitate che non, a parere della scrivente, richiedono l'interessamento ed un confronto con tutti i soggetti coinvolti, tra i quali il Concedente e i concessionari della rete interconnessa per i profili di loro competenza.

Le proposte dovrebbero pertanto essere discusse in un apposito tavolo tecnico, che si è infatti chiesto di indire, nel quale approfondire congiuntamente con tutti i predetti soggetti la tematica in questione al fine di inquadrarla puntualmente e opportunamente nell'ambito degli atti convenzionali tenendo conto dell'oggettiva specificità del settore autostradale.

Imperia, 06/07/2022

AMBITO 1: L'informazione all'utenza autostradale		
TIPOLOGIA	RICHIESTA	INFORMATIVA/OSSERVAZIONI
OSSERVAZIONE	a) sui contenuti informativi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale	<p>Al momento della conoscenza di un evento da parte del COC, si dispone la relativa messaggistica sui PMV in itinere ed agli ingressi</p> <p>La diffusione delle informazioni all'utenza in merito alle condizioni del traffico, aggiornate in tempo reale, avviene attraverso i canali mediatici più diffusi, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCISS – Onda verde; • Radio 105-Radio Monte Carlo; • sito internet aziendale alla voce "Traffico in tempo reale"; • PMV installati in itinere ed in corrispondenza degli accessi in autostrada (Pannelli a messaggio variabile n° 34 in itinere, n. 19 in ingresso e n. 13 presso A.d.S. e parcheggi); • app social (Telegram e Facebook) dove, a titolo esemplificativo, è possibile ricevere informazioni relative a chiusure per lavori, incidenti ed eventi meteo. <p>Inoltre, in considerazione della complessa articolazione del percorso con la presenza di un elevato numero di gallerie, la tratta autostradale di A10 è coperta nella sua totalità dalla ripetizione del segnale di RAI Isoradio 103.3 MHz.</p> <p>L'utenza, attraverso le suddette modalità, è in grado di ottenere, per tempo, informazioni tali da programmare e/o variare il proprio viaggio.</p>
OSSERVAZIONE	b) sui contenuti informativi che vengono resi disponibili agli utenti di una determinata tratta autostradale (da casello a casello) in merito alla gestione degli eventi imprevisti, quali ad esempio fenomeni metereologici che possano impedire la normale circolazione, incidenti stradali di particolare gravità, altre cause che possano comportare intralci o impedimenti al deflusso ordinario dei veicoli;	<p>Le informazioni di una determinata tratta autostradale vengono rese disponibili all'utenza principalmente attraverso PMV in itinere, caratterizzati da n.2 pittogrammi e n. 3 righe da 15 caratteri alfanumerici, ed in ingresso, presso le aree di servizio e di parcheggio, tramite pannelli caratterizzati n. 4 righe da n. 20 caratteri alfanumerici.</p> <p>I messaggi vengono esposti sui PMV dal personale del Centro Operativo di Controllo (COC) della Concessionaria in caso di eventi programmati o in tempo reale per eventi impattanti sulla circolazione autostradale.</p> <p>In aggiunta sono a disposizione gli ulteriori strumenti elencati al punto a).</p>
OSSERVAZIONE	c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza;	Attualmente è in fase di sperimentazione una piattaforma informatica che permetterà di conoscere i tempi di percorrenza in tempo reale. Per la determinazione della tariffa si fa riferimento al punto successivo.
OSSERVAZIONE	d) sui contenuti informativi relativi ai sistemi che consentono di calcolare l'importo del	Il pedaggio è calcolato sulla base del tragitto più corto possibile della rete interconnessa tra la stazione di partenza e quella di arrivo. In sostanza una tabella

	pedaggio in relazione al percorso di viaggio desiderato, ai sistemi di esazione dei pedaggi e alle modalità di pagamento	pedaggi unica per tutto il territorio nazionale calcola sulla base di questo tragitto i chilometri da percorrere e li moltiplica per la tariffa unitaria di ogni Società Concessionaria coinvolta nel transito. A questo prodotto si aggiungono poi i sovracaroni e l'IVA disposti per legge e l'arrotondamento unico ai dieci centesimo. Il pedaggio così calcolato viene quindi richiesto al cliente indipendentemente dal sistema di esazione e dalla modalità di pagamento che sarà corrisposto direttamente alla stazione di uscita per le modalità contestuali (contanti e carte di debito/credito) oppure con fatturazione differita per telepedaggio e Viacard. L'informativa sul calcolo del pedaggio per ogni percorso della rete interconnessa, e sui metodi di pagamento, è disponibile sui siti internet di tutte le Società Concessionarie e sulla Carta dei Servizi.
OSSERVAZIONE	e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b). L'utenza viene informata circa la programmazione di chiusure di tratta, di svincoli, di aree di servizio nonché su eventi in corso (es. code, restringimenti, incidenti).
OSSERVAZIONE	f) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di cantieri lungo la carreggiata;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a), b) ed e). Le ordinanze relative ai cantieri di durata superiore ai 5gg lavorativi vengono inoltre pubblicate sul sito internet. Inoltre ogni venerdì si emette un comunicato stampa, distribuito ai media, indicante i cantieri che nella settimana successiva potrebbero eventualmente provocare turbative al traffico. Tale comunicato viene anche pubblicato sul sito.
OSSERVAZIONE	g) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di rallentamenti ai caselli, nonché sulle modalità di informazione adottate (ad esempio, pannelli a messaggio variabile, etc.) e sul grado di tempestività delle stesse;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b). Attraverso i sistemi di videosorveglianza, che in galleria sono dotati di sistemi di analisi video in grado di rilevare le principali anomalie di traffico veicolare, e grazie al pattugliamento degli ausiliari della viabilità e della Polizia Stradale, l'informazione relativa ai rallentamenti ai caselli viene fornita tempestivamente all'utenza. La gestione dell'informazione sui PMV è assicurata da sistemi informatici che garantiscono la corretta e rapida distribuzione dei contenuti applicando regole automatiche che minimizzano la possibilità di errori umani.
OSSERVAZIONE	h) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti ovvero altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale, anche in riferimento alla relativa tempistica dell'informazione;	Si rimanda a quanto espresso al punto g)
OSSERVAZIONE	i) sui contenuti informativi relativi ai casi di	Si rimanda a quanto espresso al punto g)

	gestione del traffico veicolare	
OSSERVAZIONE	j) sui contenuti informativi relativi alla chiusura di stazioni di servizio, di aree di parcheggio e di sosta, di caselli e/o di tratte o parti di tratte autostradali;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b)
OSSERVAZIONE	k) sui contenuti informativi relativi al numero e alle caratteristiche di punti di ricarica elettrica e all'esistenza di impianti di rifornimento GNC, GNL e GPL, attualmente esistenti sulle tratte autostradali in concessione, e sulle informazioni che dovrebbero essere contenute nei pannelli informativi (prezzi praticati, orari del servizio, self-service, etc.);	<p>La Società, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.Lgs. 16/12/2016 n. 257 Art. 18 comma 5, ha elaborato Il Piano di Diffusione dei Servizi di Ricarica Elettrica, di GNC e di GNL sulle tratte autostradali di competenza. Il suddetto piano è stato trasmesso al Concedente Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) nel mese di dicembre 2018 ed aggiornato nel maggio 2020 ed è tuttora in corso di attuazione pur con i condizionamenti dovuti all'emergenza epidemiologica Covid 19.</p> <p>Si osserva inoltre che codesta rispettabile Autorità ha avviato con Delibera n. 77/2021 un procedimento di consultazione pubblica sulle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011".</p> <p>I contenuti informativi relativi agli impianti di rifornimento GNC, GNL e GPL, attualmente esistenti sulle tratte autostradali in concessione, sono disponibili sia all'interno della Carta dei Servizi (aggiornata annualmente e consultabile sul sito web della Concessionaria) sia sul sito web nell'area dedicata alle Aree di Servizio che la Società mantiene costantemente aggiornato.</p> <p>La Carta dei Servizi contiene una specifica sezione nella quale viene fornita evidenza dei servizi per il comfort del viaggiatore presso ciascuna delle Aree di Servizio (tratta, progressiva, compagnia petrolifera, orari, metodo di rifornimento, tipologia di carburanti, stalli per mezzi leggeri, stalli per disabili, stalli per mezzi pesanti, area camper, ristorante, bar, docce. WIFI, servizi per disabili, baby room, area giochi, area pic-nic, ecc.).</p> <p>Il sito web contiene una apposita sezione dedicata alle Aree di Servizio con evidenza dei servizi presenti presso ogni Area, dell'orario di apertura, delle tipologie di carburante disponibili e del prezzo praticato aggiornato (Fonte "Osserva prezzi carburante" MISE). Riguardo i Servizi di ricarica elettrica attivi viene fornita evidenza del numero di stalli (punto di ricarica), del numero di connettori e relativa potenza. Viene indicato altresì il Charging Point Operator (CPO).</p> <p>Le informazioni sulla posizione, numero e tipo di connettori per la ricarica dei veicoli elettrici è fornita anche sul social Telegram.</p>

OSSERVAZIONE	l) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;	Sono indicati sulla Carta dei servizi e sul sito internet aziendale
OSSERVAZIONE	m) sui contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori;	<p>Si richiama il punto 1 k).</p> <p>Il prezzo è aggiornato settimanalmente o in caso di aumenti infrasettimanali. I Gestori provvedono a comunicarlo al MISE che pubblica i relativi prezzi sul portale "osserva prezzi carburante". Tramite link al suddetto portale i medesimi prezzi sono visualizzabili anche sul sito web della Società.</p> <p>Riguardo i Servizi di ricarica elettrica attivi viene fornita evidenza del numero di stalli (punto di ricarica), del numero di connettori e relativa potenza. Viene indicato altresì il Charging Point Operator (CPO).</p> <p>I Mobility Service Provider (MSP) attivi presso ogni stazione sono molto numerosi e variabili nel tempo. I relativi prezzi al pubblico sono molteplici e differenti in virtù degli accordi commerciali. Allo stato attuale è pertanto fornita evidenza del CPO.</p>
OSSERVAZIONE	n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;	Presso la Barriera di Confine c'è la presenza di un autoporto la cui eventuale indisponibilità di posti viene riportata con messaggio sui PMV.
OSSERVAZIONE	o) sui contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;	<p>La Carta dei Servizi contiene una specifica sezione nelle quale viene fornita evidenza dei servizi per il comfort del viaggiatore presso le Aree di Servizio con specifica evidenza della accessibilità a persone con disabilità ed a mobilità ridotta. Analoga informazione è contenuta nella sezione Aree di Servizio del sito web della Società.</p> <p>I Subconcessionari, affidatari dei servizi all'interno delle Aree di Servizio, sono impegnati contrattualmente a garantirne la disponibilità, l'accessibilità e specifici livelli di qualità anche riguardo alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.</p> <p>Nelle Aree di Servizio, infatti, deve essere sempre presente (h24) almeno un operatore, in generale per l'assistenza all'utenza ed in particolare per consentire l'erogazione del servizio oil alle persone con disabilità ed a mobilità ridotta.</p> <p>I Subconcessionari sono contrattualmente obbligati a comunicare con carattere di immediatezza ogni limitazione od interruzione di un servizio sia all'utenza, attraverso l'apposizione di opportuna segnaletica, sia alla Concessionaria che provvederà a darne tempestiva informativa agli utenti attraverso i PMV e/o pubblicando gli aggiornamenti in tempo reale sul proprio sito web.</p>
OSSERVAZIONE	p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza;	Vedere punto c).
OSSERVAZIONE	q) sui contenuti informativi relativi al sistema	I contenuti informativi sono compresi in specifico capitolo della Carta dei Servizi

	di trattamento dei reclami;	intitolato “la tutela del cliente”, pubblicata sul sito internet aziendale, nonché nella sezione “servizi alla clientela” dello stesso sito.
OSSERVAZIONE	r) sull’esistenza di procedure, modalità e tempistiche volte ad assicurare chiarezza ed esaustività dei contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q);	La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi nonché provvede ad effettuare formazione continua del personale al fine di assicurare l’applicazione corretta e puntuale di quanto indicato all’interno delle procedure. Inoltre, periodicamente, è soggetta ad audit per la verifica dell’applicazione di quanto contenuto nei manuali e nelle procedure. Nell’ambito dei sistemi di gestione ISO adottati (ISO 9001 – ISO 39001). Nello specifico, gli utenti possono visitare dal proprio smartphone il sito mobile www.autostradadeifiori.it ed accedere subito ad informazioni su traffico, cantieri, webcam e sui servizi alla clientela, oppure iscriversi ai canali ufficiali Telegram per ricevere un feed di notizie in costante aggiornamento dai Centri Operativi di Controllo. Il Concessionario Autostradale ha la responsabilità di monitorare il funzionamento e la sussistenza dei livelli di qualità dei servizi previsti contrattualmente o comunque disposti dal Concedente ed effettua tramite proprio personale controlli periodici segnalando eventuali disservizi al Subconcessionario che dovrà provvedere, entro un termine definito, ad eliminare le anomalie riscontrate.
OSSERVAZIONE	s) sul grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso;	I metodi più efficaci per divulgare le informazioni all’utenza in transito sono rappresentati dai canali radio e dai PMV. Per quanto riguarda la programmazione del viaggio il metodo più efficace è rappresentato invece dal sito internet aziendale
OSSERVAZIONE	t) sull’eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati.	Viene effettuata una rilevazione annuale, attraverso compilazione di questionario proposto ai visitatori del sito internet aziendale per un determinato periodo, che comprende i principali servizi informativi (sito internet, PMV, Isoradio).
PROPOSTA	u) alle possibili soluzioni organizzative volte ad assicurare la tempestività delle informazioni di cui alle lettere a) e b), posto che l’Autorità ritiene necessario che queste informazioni siano fornite all’utenza con ogni possibile preavviso e con modalità tali da garantire agli utenti la scelta di un percorso alternativo ovvero il non ingresso in autostrada;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	v) alle modalità con le quali fornire i contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q), al fine	Vedi Allegato 1 (Riservato)

	di assicurare l'universalità dell'informazione;																												
PROPOSTA	w) alle possibili tutele nel caso in cui l'utente sia costretto a corrispondere un pedaggio maggiore per circostanze indipendenti dalla sua volontà;	Vedi Allegato 1 (Riservato)																											
PROPOSTA	x) agli eventuali diritti, anche di natura risarcitoria, in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione.																												
AMBITO 2: L'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori																													
OSSERVAZIONE	a) sulla presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta;	Nella Carta dei Servizi, tra le altre informazioni, sono evidenziate il n° delle aree di servizio presenti su ciascuna tratta autostradale, il numero delle aree di parcheggio con evidenza di quelle dotate di servizi igienici. Sono altresì evidenziati per ciascuna Area di Servizio il numero degli stalli dedicati ai mezzi pesanti, il servizio ristorante, bar, WI-FI e la presenza di docce all'interno dei servizi igienici. Si osserva in generale che la disponibilità di spazi dedicati agli autotrasportatori è condizionata, in alcuni contesti, da vincoli fisici e di layout delle aree di servizio e di parcheggio. L'ampliamento degli spazi presuppone la realizzazione di investimenti da regolare nell'ambito del Piano Finanziario																											
OSSERVAZIONE	b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili;	Si richiama il punto 2 a). Di seguito il numero dei parcheggi dedicati agli autotrasportatori per ogni direzione di marcia e delle superfici lorde delle aree disponibili. <table border="1" data-bbox="1048 986 2022 1431"> <thead> <tr> <th>AREE</th> <th>Stalli</th> <th>Superficie lorda complessiva Aree (Rif tabella ART 06/09/2021)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Direzione Ventimiglia</td> </tr> <tr> <td>AdS Valleggia</td> <td>10</td> <td>15.900</td> </tr> <tr> <td>AdS Ceriale Nord</td> <td>5</td> <td>12.469</td> </tr> <tr> <td>AdS Rio Rinovo</td> <td>23</td> <td>17.900</td> </tr> <tr> <td>AdS Castellaro</td> <td>5</td> <td>8.513</td> </tr> <tr> <td>AdS Bordighera Nord (configurazione temporanea)</td> <td>2</td> <td>6.073</td> </tr> <tr> <td>Area di parcheggio Borsana Nord</td> <td>7</td> <td>2.778</td> </tr> <tr> <td>Area di parcheggio Piccaro Nord</td> <td>9</td> <td>4.695</td> </tr> </tbody> </table>	AREE	Stalli	Superficie lorda complessiva Aree (Rif tabella ART 06/09/2021)	Direzione Ventimiglia			AdS Valleggia	10	15.900	AdS Ceriale Nord	5	12.469	AdS Rio Rinovo	23	17.900	AdS Castellaro	5	8.513	AdS Bordighera Nord (configurazione temporanea)	2	6.073	Area di parcheggio Borsana Nord	7	2.778	Area di parcheggio Piccaro Nord	9	4.695
AREE	Stalli	Superficie lorda complessiva Aree (Rif tabella ART 06/09/2021)																											
Direzione Ventimiglia																													
AdS Valleggia	10	15.900																											
AdS Ceriale Nord	5	12.469																											
AdS Rio Rinovo	23	17.900																											
AdS Castellaro	5	8.513																											
AdS Bordighera Nord (configurazione temporanea)	2	6.073																											
Area di parcheggio Borsana Nord	7	2.778																											
Area di parcheggio Piccaro Nord	9	4.695																											

		Area di parcheggio Valle Chiappa Nord	7	3.590
		Area di parcheggio prima di viadotto Taggia	7	2.548
		Direzione Savona		
		AdS Bordighera Sud	4	7.000
		AdS Rio Conioli	28	22.385
		AdS Valle Chiappa	5	9.531
		AdS Ceriale Sud	81	34.920
		AdS Borsana	15	17.000
		Area di parcheggio dopo viadotto Taggia	7	2.603
		Area di parcheggio Castellaro Sud	20	3.000
		Area di sosta attrezzata Gorleri Sud	4	3.700
		Area di parcheggio prima di galleria Isolero	10	2.873
		Area di parcheggio Aquila Sud	7	4.826
		Area di sosta attrezzata Feglino Sud	11	8.345
		dopo uscita Ventimiglia		
		AdS Autoporto	300	52.345
OSSERVAZIONE	c) sul numero di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, di servizi di connettività e servizi igienici;	Le aree di servizio e le aree di parcheggio sono sorvegliate da periodici pattugliamenti effettuati dalla Polizia Stradale e dagli ausiliari della viabilità. In ciascuna Area di Servizio sono attivi e mantenuti, a cura dei Subconcessionari, sistemi di Video Sorveglianza – TVCC tali da garantire un controllo costante e completo h 24 delle aree commerciali e delle aree di rifornimento. Lungo la tratta sono disponibili n° 3 aree di parcheggio attrezzate dotate complessivamente di 22 stalli per mezzi pesanti e soggette a videosorveglianza. Il dettaglio dei servizi dedicati agli autotrasportatori è riportato nella Carta dei Servizi.		
	d) sulla esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)	Presso l'area di servizio di Ceriale Sud, recentemente è stato ampliato il piazzale per la sosta dei mezzi pesanti con la realizzazione di una pensilina per la sosta sino ad un massimo di 3 autotreni refrigerati predisposti per il futuro allaccio alla rete elettrica.		
OSSERVAZIONE	e) sulla effettiva presenza di spazi di sosta in prossimità dei cd. nodi infrastrutturali e, precisamente, presso porti, retroporti,	Presso la Barriera di Confine, in prossimità del confine geografico con la Francia, c'è la presenza di un autoporto.		

	aeroporti, valichi alpini autostradali e altri nodi strategici di transito;	SPAZI DI SOSTA PRESSO NODI INFRASTRUTTURALI	Stalli mezzi pesanti
		AdS Autoporto	300
OSSERVAZIONE	f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	La qualità del servizio viene monitorata nell'ambito delle verifiche periodiche (quindicinali) effettuate dalla Concessionaria in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dagli uffici territoriali ispettivi del Ministero. Nel contratto sottoscritto con i Subconcessionari e/o suoi allegati sono disciplinati i requisiti minimi della qualità del servizio.	
OSSERVAZIONE	g) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	Si rimanda al punto 2f)	
OSSERVAZIONE	h) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori	Non sono previste forme di indennizzo da parte della società Concessionaria in caso di indisponibilità delle dotazioni e delle infrastrutture per gli autotrasportatori. Si osserva inoltre che i Subconcessionari, attivi presso le Aree di Servizio, nel rispetto delle previsioni contrattuali mantengono attive specifiche Polizze a garanzia di eventuali danni a terzi. Analoghi strumenti sono attivati a cura della Società per quanto di sua diretta responsabilità.	
PROPOSTA	i) alla previsione di indennizzi in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture che garantiscono la piena accessibilità delle aree di servizio e di sosta;		
PROPOSTA	j) alla possibilità di ricomprendere, tra i livelli essenziali di qualità del servizio, la presenza di spazi di sosta e di parcheggio in prossimità dei cd. nodi infrastrutturali, di cui alla precedente lettera e);	Per tutti gli spazi di sosta esistenti lungo la tratta la Concessionaria è impegnata a garantire livelli di qualità come descritto nei punti precedenti. Nell'ambito della rete nazionale il MIMS potrebbe, previa esecuzione delle necessarie valutazioni di natura tecnica, afferenti al "sistema di mobilità ed intermodalità" nonché alle tematiche/principi ESG/DNSH, individuare gli ambiti nei quali eventualmente potenziare e/o realizzare spazi di sosta e di parcheggio. La Concessionaria potrebbe quindi provvedere alla realizzazione delle suddette opere nell'ambito dei relativi Piani Economico Finanziari fatto salvo un loro aggiornamento che ne garantisca l'invarianza economico finanziaria.	
PROPOSTA	k) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate agli autotrasportatori.	La Concessionaria, nel rispetto delle disposizioni Convenzionali nonché dei propri Sistemi di Gestione e procedure interne, esegue attività di monitoraggio e di verifica che i servizi alla clientela, ivi comprese le infrastrutture dedicate agli autotrasportatori, siano offerti secondo gli standard di riferimento previsti.	

Per quanto sopra si ritiene che i sistemi in essere siano sufficienti a garantire una adeguata accessibilità e fruizione dei servizi.

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

OSSERVAZIONE

a) sul numero di servizi igienici dedicati alle PMR, rispetto al numero totale dei servizi offerti, presenti in ciascuna area di servizio e di sosta e sul loro livello di accessibilità (ad esempio, distanza delle toilette rispetto all'area ristoro, etc.);

La presenza di servizi igienici dedicati alle PMR è riportata sulla Carta dei Servizi.

AREE	Numeri totale servizi igienici	di cui Servizi Igienici PMR	Distanza da zona ristoro
Direzione Ventimiglia			
AdS Valleggia	Locale Oil: - Locale Food: 10	Locale Oil: - Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 2 m
AdS Ceriale Nord	Locale Oil: - Locale Food: 9	Locale Oil: - Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 3 m
AdS Rio Rinovo	Locale Oil: - Locale Food: 14	Locale Oil: - Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 2 m
AdS Castellaro	Locale Oil: - Locale Food: 9	Locale Oil: - Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 5 m
AdS Bordighera Nord	Locale Oil: - Locale Food: 9	Locale Oil: - Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 4 m
Area di parcheggio Piccaro Nord	3	1	N/A
Direzione Savona			
AdS Bordighera Sud	Locale Oil: 2 Locale Food: 12	Locale Oil: 1 Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 2 m
AdS Rio Conioli	Locale Oil: - Locale Food: 11	Locale Oil: - Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 10 m
AdS Valle Chiappa	Locale Oil: - Locale Food: 9	Locale Oil: - Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 4 m
AdS Ceriale Sud	Locale Oil: 9 Locale Food: 22	Locale Oil: 1 Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 4 m
AdS Borsana	Locale Oil: 6 Locale Food: 11	Locale Oil: 1 Locale Food: 1	Locale Oil: - Locale Food: 1 m
Area di sosta attrezzata Gorleri Sud	5	1	N/A
Area di sosta attrezzata Feglino Sud	5	1	N/A
Dopo uscita Ventimiglia			
AdS Autoporto	9	1	N/A

OSSERVAZIONE

b) sulle unità di personale e sulle attrezzature

Nelle aree di servizio sono presenti bagni dedicati ai disabili che vengono

	dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR;	<p>regolarmente mantenuti secondo frequenze stabilite.</p> <p>La pulizia e la manutenzione degli impianti a servizio delle PMR all'interno delle Aree di Servizio è responsabilità dei Subconcessionari oil e food.</p> <p>Il contratto prevede per quanto attiene i servizi igienici che gli stessi siano igienizzati, sanificati, disinfettati, puliti e che tutti gli impianti e gli accessori siano funzionanti ed adeguatamente fruibili da tutti gli utenti comprese le PMR.</p> <p>È previsto un piano di pulizia con l'indicazione del nominativo dell'operatore, dell'orario di inizio e di fine del servizio e della frequenza.</p> <p>Il controllo della fruibilità, della funzionalità e del livello qualitativo vengono verificati dalla Società durante le visite periodiche di controllo.</p> <p>Eventuali non conformità rilevate sono riscontrate al Subconcessionario che dovrà ripristinare il servizio, salvo cause di forza maggiore, entro il termine prestabilito dal contratto.</p>
OSSERVAZIONE	c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta;	I contratti con i Subconcessionari prevedono che nelle Aree di Servizio deve essere sempre presente (h24) almeno un operatore per l'assistenza all'utenza e quindi anche per consentire l'erogazione del servizio oil alle persone con disabilità ed a mobilità ridotta.
OSSERVAZIONE	d) sull'eventuale presenza di adeguati spazi per la salita e discesa dall'autovettura da parte delle PMR per le operazioni di ricarica dei veicoli elettrici;	Presso l'AdS Rio Rinovo e presso l'AdS Ceriale Sud, laddove presente il servizio di ricarica elettrica, n. 1 stallo è disponibile ed utilizzabile anche da PMR.
OSSERVAZIONE	e) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	La qualità del servizio viene monitorata nell'ambito delle verifiche periodiche (quindicinali) effettuate dalla Concessionaria in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dagli uffici territoriali ispettivi del Ministero. Nel contratto sottoscritto con i Subconcessionari e/o suoi allegati sono disciplinati i requisiti minimi della qualità del servizio.
OSSERVAZIONE	f) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	Si rimanda al punto 3 e)
OSSERVAZIONE	g) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR;	Si rimanda al punto 2 h)
OSSERVAZIONE	h) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti PMR e/o di consultazione periodica delle associazioni rappresentative in merito	Al momento la rilevazione annuale della qualità percepita non comprende domande specifiche sulla soddisfazione degli utenti PMR. Non sono previste forme di consultazione periodica con le relative associazioni.

	alla qualità dei servizi utilizzati.	
PROPOSTA	i) alla previsione di indennizzi in favore delle PMR in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture che garantiscono la piena accessibilità delle aree di servizio e di sosta;	
PROPOSTA	j) all'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR presso le aree di servizio e di sosta;	In tutte le Aree di Servizio per il Servizio Oil è prevista contrattualmente la modalità servito/presidio ed assistenza alla clientela h24 e per il servizio ristoro è prevista apertura ed assistenza alla clientela h 24. L'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR potrebbe non essere giustificato e sostenibile in tutti i contesti. In Aree strategiche per ubicazione e/o volume i bandi di gara potrebbero premiare, nell'ambito delle offerte di servizi, la presenza di assistenza dedicata alle PMR in particolari orari e/o periodi.
PROPOSTA	k) alla possibilità di estendere la tariffa scontata, prevista per il servizio di rifornimento carburante "fai da te", alle PMR oggettivamente impossibilitate ad avvalersi di tale servizio, considerato che queste ultime, in caso contrario, non potrebbero usufruire dell'agevolazione;	Il corrispettivo inerente il servizio di rifornimento carburante viene corrisposto dall'utente al Gestore/Subconcessionario. Il Concessionario potrebbe agire unicamente nell'ambito delle procedure di gara di prossima pubblicazione prevedendo al riguardo nei relativi bandi un meccanismo premiale nell'ambito dell'offerta tecnica-commerciale.
PROPOSTA	l) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR;	La Concessionaria, nel rispetto delle disposizioni Convenzionali nonché dei propri Sistemi di Gestione e procedure interne, esegue attività di monitoraggio e di verifica che i servizi alla clientela siano offerti secondo gli standard di riferimento previsti. Per quanto sopra si ritiene che i sistemi in essere siano sufficienti a garantire una adeguata accessibilità e fruizione dei servizi.
PROPOSTA	m) alla previsione di un sistema di reclami e segnalazioni, dedicato alle PMR e/o alle associazioni rappresentative, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi del servizio.	I canali attualmente in essere per esposizione di un reclamo e/o segnalazione sono usufruibili anche dalle PMR e/o alle Associazioni rappresentative. Non si ritiene pertanto necessario implementare un sistema dedicato.
AMBITO 4: L'assistenza all'utenza autostradale		
PROPOSTA	a) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli	Quali forme di assistenza all'utenza in caso di eventi interruttivi della circolazione potrebbero essere attivati:

	utenti, anche PMR, come forma di assistenza in presenza di eventi interruttivi della circolazione;	<ul style="list-style-type: none"> - Convenzioni con la Protezione Civile per assistenza ad utenti in difficoltà; - Distribuzione di generi di prima necessità (acqua) a cura del personale della Concessionaria; - Costante aggiornamento di tutti i canali informativi.
PROPOSTA	b) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti possessori di veicoli elettrici, che, a causa della sosta forzata derivante dall'interruzione della circolazione, potrebbero trovarsi con le batterie della vettura completamente esaurite;	
PROPOSTA	c) alla determinazione della soglia temporale di arresto della circolazione a decorrere dalla quale il concessionario autostradale è tenuto a fornire adeguata assistenza all'utenza, anche in considerazione delle circostanze di contesto;	
PROPOSTA	d) alla previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione.	
AMBITO 5: I disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali		
5.1: Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale		
OSSERVAZIONE	a) sul numero di cantieri attualmente esistenti sulle tratte in concessione, con specificazione del numero di carreggiate occupate dal cantiere, e sulle altre caratteristiche degli stessi (lunghezza occupata dal cantiere, etc.), anche con particolare riferimento al tipo di attività oggetto dei cantieri;	Vengono pubblicati sul sito internet aziendale e sulle pagine Facebook e Telegram i cantieri in "real time". Inoltre ogni venerdì si emette un comunicato stampa che indica i cantieri che nella settimana successiva potrebbero produrre turbative al traffico. Tale comunicato viene anche pubblicato sul sito.
OSSERVAZIONE	b) sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada;	Viene fornita apposita documentazione all'impresa per posa, mantenimento e rimozione segnaletica.
OSSERVAZIONE	c) sugli standard gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare;	La pianificazione dei cantieri avviene tenendo conto dei periodi di maggior traffico e pianificando le attività in modo da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale.

		Rimozione nei weekend in funzione della stagionalità.
OSSERVAZIONE	d) sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada.	<p>Il Disciplinare tecnico del 10/07/2002 viene all'occorrenza integrato in funzione delle caratteristiche plano-altimetriche dell'infrastruttura autostradale.</p> <p>Il tronco A10 si è dotato di uno studio che individua specifici punti dove disporre lo scambio o la riduzione di carreggiata, nel rispetto degli schemi segnaletici previsti dal Disciplinare Tecnico del 10.07.02. La scelta di tali siti è dettata dall' orografia della tratta che presenta un numero considerevole di viadotti e gallerie con tratti a ridotti raggi di curvatura, pendenze e contropendenze; Queste considerazioni comportano un'incidenza sulla possibilità di avere una maggiore lunghezza di una segnaletica ed un'implementazione della segnaletica standard, il tutto però a vantaggio di un minor rischio per le maestranze che lavorano in cantiere e per la stessa utenza.</p> <p>Gli schemi segnaletici adattati alle specifiche caratteristiche dell'infrastruttura e del contesto viabile limitrofo sono rappresentati nell'apposito sommario di cui si dotato il gestore</p>
PROPOSTA	e) alla pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	f) alla rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	g) ai criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	h) alla programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	i) alle forme di tutela degli utenti per disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata, anche nelle tratte con sistemi di esazione aperto ovvero con sistemi di esazione diversi dal sistema chiuso;	
PROPOSTA	j) alle possibili ulteriori misure organizzative che i concessionari dovrebbero adottare per mitigare o annullare i disservizi per gli utenti causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata.	Vedi Allegato 1 (Riservato)
5.2: Disservizi correlati al transito ai caselli		

OSSERVAZIONE	a) sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;	Le modalità attuali di esazione sono: telepedaggio, casse automatiche e pagamento con operatore. L'adozione dei lettori per carte contact-less, il controllo da remoto dei sistemi di esazione ed il numero dei tecnici di manutenzione garantiscono la tempestività degli interventi di ripristino consentendo di minimizzare gli impatti rispetto ai disservizi.
OSSERVAZIONE	b) sulle eventuali misure organizzative adottate durante le ore e i giorni di maggior traffico della rete autostradale, al fine di minimizzare i disagi agli utenti causati dai rallentamenti ai caselli.	Incremento di personale presso le stazioni/Barriera di esazione che potrebbero essere interessati da aumento del traffico. Alle stazioni/Barriera tutte le piste disponibili sono sempre aperte in maniera automatica e gestite da remoto dall'esattore presente nell'edificio adiacente alle piste. Nei caselli, dove in determinati periodi si presuppone una elevata concentrazione di entrate ed uscite, si assicura la presenza di tecnici specializzati per la gestione degli impianti di esazione.
PROPOSTA	c) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dai rallentamenti ai caselli conseguenti a un'inefficiente organizzazione dei sistemi di esazione del pedaggio.	
5.3: Disservizi dovuti a rallentamenti causati da incidenti lungo la carreggiata autostradale o altri eventi		
OSSERVAZIONE	a) sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare;	Le principali cause sono riconducibili a traffico particolarmente intenso, incidenti, mezzi in avaria ed eventi meteo avversi. Si rimanda inoltre a quanto indicato al punto 5.1. Considerato che la tratta autostradale è priva di corsia di emergenza e che taluni segmenti sono in forte pendenza; nei periodi di tradizionale esodo, rientri nei weekend in direzione est ed anche la concentrazione di traffico in tempi ristretti della giornata (vedi le domeniche pomeriggio primaverili ed estive), incidenti o mezzi in avaria creare forti rallentamenti o code. Per le stesse motivazioni, legate alle caratteristiche del tracciato si creano turbative su eventuali cantieri anche perché in settimana la presenza del traffico pesante è particolarmente elevata.
OSSERVAZIONE	b) sulle procedure esistenti per lo sgombero dei veicoli incidentati, con particolare riferimento alle tempistiche e ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti lungo la tratta autostradale;	La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi oltre che un Regolamento di SSM per la rimozione dei veicoli in panne. Sullo sgombero dei veicoli incidentati prevalgono i tempi di risoluzione dell'incidente dettati dal tempo utilizzato da mezzi di soccorso sanitario (spesso la stabilizzazione dei feriti avviene in loco prima del trasporto in ospedale) e dalla Polizia Stradale per il rilievo del sinistro. Attualmente non è possibile indicare un tempo di risoluzione dell'evento, l'unica informazione all'utenza per le code formatesi con uscita obbligatoria o consigliata, avviene sempre attraverso la messaggistica sui PMV, sito,

		Telegram e Facebook. Per possibili percorsi alternativi per quanto possibili vengono riportati sui PMV.								
OSSERVAZIONE	c) sulle procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interruttivi del traffico, quali, ad esempio, eventi metereologici.	<p>La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi e, riguardo agli eventi meteorologici, ha adottato un piano delle operazioni invernali.</p> <p>Eventuali attività da eseguire per garantire il ripristino della piena funzionalità dell'autostrada vengono chieste tempestivamente al personale/impresе incaricate per le attività di manutenzione.</p> <p>Una peculiare caratteristica del tronco A10 è quella di avere a disposizione 2 squadre interne, ciascuna composta da almeno 3 operai presenti sui turni diurni, che eseguono attività di pronto intervento per il ritorno alla piena funzionalità della carreggiata (esempio ripristino del guardiavia, posizionamento di una riduzione o scambio di carreggiata nel caso di danni ingenti, uso di mezzi spargisale o cisterne antincendio). Tali risorse, anche soggette a reperibilità, agiscono anche in supporto agli ausiliari della viabilità per la gestione del traffico</p>								
PROPOSTA	d) alle misure organizzative da adottare per mitigare il disagio degli utenti causato da incidenti o altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale;	Potenziamento della comunicazione attraverso nuovi ed ulteriori canali informativi.								
PROPOSTA	e) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale.									
AMBITO 6: I servizi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale										
OSSERVAZIONE	a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale;	<p>Si richiama il punto 1 k).</p> <p>Si osserva inoltre che pareri, prescrizioni, vincoli o specifiche disposizioni normative in materia ambientale, storico artistica, archeologica e paesaggistica, di sicurezza, prevenzione incendi, delle competenti Amministrazioni e/o Enti hanno determinato e potranno determinare parziali e future modifiche al Piano di Diffusione carburanti alternativi.</p> <p>Allo stato attuale:</p> <table border="1" data-bbox="1043 1273 1933 1382"> <thead> <tr> <th>AREE</th> <th>GPL</th> <th>GNC</th> <th>GNL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AdS Valleggia - direzione Ventimiglia</td> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> </tbody> </table>	AREE	GPL	GNC	GNL	AdS Valleggia - direzione Ventimiglia	SI	NO	NO
AREE	GPL	GNC	GNL							
AdS Valleggia - direzione Ventimiglia	SI	NO	NO							

		AdS Rio Conioli - direzione Savona	SI	NO	NO																
OSSERVAZIONE	b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale.	<p>Lungo la tratta autostradale di competenza si registrano le seguenti distanze (si riporta la distanza massima tra due servizi successivi o la distanza da inizio e fine tratta nel caso di un solo servizio).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SERVIZI</th> <th>Distanza tra servizi</th> <th>Distanza fine tratta</th> <th>Distanza inizio tratta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GPL</td> <td>Dir. Ventimiglia: N/A Dir. Savona: N/A</td> <td>Dir. Ventimiglia: 111,4 km Dir. Savona: 75,6 km</td> <td>Dir. Ventimiglia: 2 km Dir. Savona: 37,8 km</td> </tr> <tr> <td>GNC</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>GNL</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table> <p>Per una più adeguata valutazione le informazioni dovrebbero essere lette nel contesto dell'intera rete autostradale al fine di tenere in considerazione anche i servizi offerti da diversi Concessionari.</p>				SERVIZI	Distanza tra servizi	Distanza fine tratta	Distanza inizio tratta	GPL	Dir. Ventimiglia: N/A Dir. Savona: N/A	Dir. Ventimiglia: 111,4 km Dir. Savona: 75,6 km	Dir. Ventimiglia: 2 km Dir. Savona: 37,8 km	GNC	N/A	N/A	N/A	GNL	N/A	N/A	N/A
SERVIZI	Distanza tra servizi	Distanza fine tratta	Distanza inizio tratta																		
GPL	Dir. Ventimiglia: N/A Dir. Savona: N/A	Dir. Ventimiglia: 111,4 km Dir. Savona: 75,6 km	Dir. Ventimiglia: 2 km Dir. Savona: 37,8 km																		
GNC	N/A	N/A	N/A																		
GNL	N/A	N/A	N/A																		
PROPOSTA	c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare.	<p>La realizzazione delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL si sta attuando nel rispetto del Piano di Diffusione dei Carburanti alternativi e suoi aggiornamenti. Non viene pertanto formulata al riguardo specifica proposta.</p>																			
AMBITO 7: I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale																					
PROPOSTA	a) alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale;	<p>Premesso che il Piano di Diffusione dei carburanti alternativi ed in particolare la realizzazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici è in corso di attuazione al fine di garantire un numero adeguato di stazioni di ricarica anche correlato all'evoluzione della domanda, l'infrastrutturazione è stata programmata per successive fasi riguardando una interdistanza di 50 – 60 km.</p> <p>Considerate le interdistanze tra le Aree di Servizio presenti sulla tratta, viste anche le procedure avviate da ART inerenti le "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011", si propone la conferma della suddetta interdistanza.</p>																			
PROPOSTA	b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale;	<p>Si richiama quanto indicato alla proposta 7 a).</p> <p>Con specifico riferimento al numero ed alla potenza dei punti di ricarica accessibili al pubblico, considerate le caratteristiche tecniche degli attuali veicoli elettrici, si ritiene opportuno che il numero di punti di ricarica e la disponibilità di potenza possano svilupparsi in modo progressivo in relazione all'evoluzione del mercato ed alle caratteristiche tecniche dei veicoli nel rispetto delle caratteristiche strutturali e tecnologiche di ciascuna Area di Servizio.</p>																			

PROPOSTA	c) alle forme di tutela che dovrebbero essere fornite ai possessori di veicoli BEV nei casi in cui il malfunzionamento dei punti di ricarica determini la sosta forzata dei veicoli nell'area di servizio o di sosta.	
7.1: Condizioni d'uso delle infrastrutture di ricarica		
PROPOSTA	a) alla tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica;	La funzionalità delle stazioni di ricarica è tipicamente responsabilità del Subconcessionario e pertanto la tempistica di ripristino della relativa funzionalità in caso di guasti all'hardware od al software dovranno essere opportunamente regolate nelle convenzioni di subconcessione affidate con le gare di prossima pubblicazione. Indicativamente si ritiene equilibrato un ripristino dei servizi entro 72 ore.
PROPOSTA	b) ai contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura.	Si richiama quanto indicato al punto 7 a). I sistemi di comunicazioni verso l'utenza, curati direttamente dal Concessionario (PMV, siti web ecc..) già descritti anche nei precedenti ambiti, possono fornire specifiche evidenze circa lo stato di funzionamento dei servizi di ricarica. Le convenzioni di subconcessione potrebbero inoltre prevedere che ciascun CPO informi in "real time", attraverso la propria "app", i clienti circa lo stato del servizio.
AMBITO 8: I servizi di telepedaggio		
OSSERVAZIONE	a) sulle agevolazioni praticate agli utenti titolari di contratti di telepedaggio e sull'eventuale esistenza di differenze di trattamento tra gli utenti dei diversi operatori;	Come indicato al punto 1 d), il pedaggio base è calcolato in maniera uniforme per tutti i sistemi di esazione e per tutte le modalità di pagamento. Al momento è in vigore fino alla scadenza del 31 dicembre 2022 una sola agevolazione tariffaria dedicata esclusivamente ai titolari di una forma particolare di contratto Telepass denominata 'Telepass moto' che dà diritto allo sconto del 30% su tutti i transiti regolari registrati con il relativo apparato. Il comparto autostradale e le concessionarie si stanno adoperando per estendere le agevolazioni agli utenti dei nuovi service provider di telepedaggio.
OSSERVAZIONE	b) sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio;	Tutte le piste di entrata ed uscita dotate di telepedaggio sono utilizzabili dai vari service provider. È in corso una campagna di revisione della segnaletica verticale per una informazione all'utenza circa l'utilizzo delle piste di telepedaggio.
OSSERVAZIONE	c) sulle procedure a tutela degli utenti nei casi di malfunzionamento delle apparecchiature di bordo, laddove il pedaggio può essere pagato solo attraverso queste ultime;	In caso di malfunzionamenti del sistema, previa apertura della sbarra di pista da remoto, viene registrata la targa del veicolo per la corretta gestione del transito.

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

	modalità per l'inoltro dei reclami;	
PROPOSTA	f) alle tempistiche massime di risposta e agli eventuali indennizzi automatici correlati al mancato rispetto di tali tempistiche;	
PROPOSTA	g) agli elementi minimi da prevedere nelle risposte ai reclami affinché le stesse possano considerarsi motivate (a titolo di esempio, tra l'altro, l'indicazione di eventuali rimborsi o indennizzi spettanti, le misure poste in essere per la risoluzione del disservizio segnalato con il reclamo e le relative tempistiche, etc.);	
PROPOSTA	h) alle modalità di gestione dei reclami relativi all'utilizzo di sistemi autostradali interconnessi;	Predisposizione di una procedura condivisa con tutte le Concessionarie per la gestione dei reclami riguardanti le Società interconnesse.
PROPOSTA	i) alle modalità di gestione dei reclami relativi alle aree di servizio;	
PROPOSTA	j) alla registrazione e classificazione dei reclami anche ai fini della successiva pubblicazione;	
PROPOSTA	k) ai rimedi attivabili dall'utente in caso di mancata risposta (procedure di conciliazione, reclami di seconda istanza).	
AMBITO 10: Ulteriori osservazioni		
OSSERVAZIONE	Si richiedono eventuali osservazioni in merito a ulteriori specifici aspetti che si ritiene esigano, da parte dell'Autorità, la definizione del contenuto minimo di specifici diritti, anche di natura risarcitoria, a tutela degli utenti nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali.	