



Tangenziale Esterna S.p.A.

presso Casello Autostradale TEEM A58 - 20060 Pozzuolo Martesana (MI)

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

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

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

Pozzuolo Martesana, 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, aggiornate in tempo reale, avviene attraverso i canali mediatici più diffusi, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCISS – Onda verde; • Radio 105-Radio Monte Carlo; • Sito internet aziendale; • PMV installati in itinere ed in corrispondenza degli accessi in autostrada (Pannelli a messaggio variabile n°29); <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 i PMV caratterizzati da pannelli di scrittura a led con a disposizione n. 3 righe e n. 20 caratteri per ciascuna di esse.</p> <p>I messaggi vengono esposti sui PMV dal 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 pedaggio in relazione al percorso di viaggio desiderato, ai sistemi di esazione dei pedaggi e alle modalità di pagamento	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 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 sovraccanoni e l'IVA disposti per legge e l'arrotondamento unico ai dieci centesimi. Il pedaggio così calcolato viene quindi richiesto al cliente indipendentemente dal sistema di esazione e dalla modalità di pagamento che sarà corrisposto direttamente alla stazione di uscita 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 sul sito internet della Società Concessionaria e sulla Carta dei Servizi.
OSSERVAZIONE	e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b). L'utenza viene informata circa la programmazione di chiusure di tratta, di svincoli, di aree di servizio nonché su eventi in corso (es. code, restringimenti, incidenti e meteo).
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 5 gg lavorativi vengono inoltre pubblicate sul sito internet.
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	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) b). Attraverso i sistemi di videosorveglianza o di pattugliamento degli ausiliari della viabilità e della Polizia Stradale, l'informazione relativa ai rallentamenti ai caselli viene fornita tempestivamente all'utenza.

	tempestività delle stesse;	
OSSERVAZIONE	h) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti ovvero altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale, anche in riferimento alla relativa tempistica dell'informazione;	Si rimanda a quanto espresso al punto g).
OSSERVAZIONE	i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare	Si rimanda a quanto espresso al punto g).
OSSERVAZIONE	j) sui contenuti informativi relativi alla chiusura di stazioni di servizio, di aree di parcheggio e di sosta, di caselli e/o di tratte o parti di tratte autostradali;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b).
OSSERVAZIONE	k) sui contenuti informativi relativi al numero e alle caratteristiche di punti di ricarica elettrica e all'esistenza di impianti di rifornimento GNC, GNL e GPL, attualmente esistenti sulle tratte autostradali in concessione, e sulle informazioni che dovrebbero essere contenute nei pannelli informativi (prezzi praticati, orari del servizio, self-service, etc.);	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
OSSERVAZIONE	l) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;	Sono indicati sulla "Carta dei servizi".
OSSERVAZIONE	m) sui contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori;	Si richiama il punto 1 k).
OSSERVAZIONE	n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;	
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;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio e di sosta operanti.
OSSERVAZIONE	p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi	Vedere punto c).

	di percorrenza;	
OSSERVAZIONE	q) sui contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami;	I contenuti informativi sono compresi in specifico capitolo della carta dei servizi intitolato "la tutela del cliente", pubblicata sul sito internet aziendale, nonché nella sezione "servizi alla clientela" dello stesso sito.
OSSERVAZIONE	r) sull'esistenza di procedure, modalità e tempistiche volte ad assicurare chiarezza ed esaustività dei contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q);	<p>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).</p> <p>Nello specifico, gli utenti possono visitare dal proprio smartphone il sito mobile www.tangenziale.esterna.it ed accedere subito ad informazioni su traffico, cantieri, webcam e sui servizi alla clientela per ricevere un feed di notizie in costante aggiornamento dai Centri Operativi di Controllo.</p> <p>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..</p>
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.	Vengono monitorati e gestiti i reclami degli utenti secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi.
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	vedi allegato 1 (riservato)

	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;	
PROPOSTA	v) alle modalità con le quali fornire i contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q), al fine di assicurare l'universalità dell'informazione;	vedi allegato 1 (riservato)
PROPOSTA	w) alle possibili tutele nel caso in cui l'utente sia costretto a corrispondere un pedaggio maggiore per circostanze indipendenti dalla sua volontà;	
PROPOSTA	x) agli eventuali diritti, anche di natura risarcitoria, in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione.	
AMBITO 2: L'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori		
OSSERVAZIONE	a) sulla presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta;	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).
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;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio e di sosta operanti.
OSSERVAZIONE	d) sulla esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio e di sosta operanti.
OSSERVAZIONE	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;	Assenti (oppure)

OSSERVAZIONE	f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio e di sosta operanti.
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 attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio e di sosta operanti.
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);	Nell'ambito della rete nazionale il MIMS ed il Concedente potrebbero, previa esecuzione delle necessarie valutazioni di natura tecnica, afferenti al "sistema di mobilità ed intermodalità" nonché alle tematiche/principi ESG/DNSH, individuare gli ambiti nei quali eventualmente potenziare e/o realizzare spazi di sosta e di parcheggio. Le Società concessionarie potrebbero quindi provvedere alla realizzazione delle suddette opere nell'ambito dei relativi Piani Economico Finanziari fatto salvo un loro aggiornamento che ne garantisca l'invarianza economico finanziaria.
PROPOSTA	k) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate agli autotrasportatori.	Premesso che attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio e di sosta operanti, 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.

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.);	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio o di sosta operanti.
OSSERVAZIONE	b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
OSSERVAZIONE	c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
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;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
OSSERVAZIONE	e) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
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 alla qualità dei servizi utilizzati.	Al momento la rilevazione annuale della qualità percepita non comprende domande specifiche sulla soddisfazione degli utenti PMR. Non sono previste forme di consultazione periodica con le relative associazioni.
PROPOSTA	i) alla previsione di indennizzi in favore delle PMR in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture che garantiscono la piena accessibilità delle aree di servizio e di sosta;	
PROPOSTA	j) all'organizzazione di un servizio di assistenza	L'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle

	dedicato alle esigenze delle PMR presso le aree di servizio e di sosta;	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;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
PROPOSTA	l) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
PROPOSTA	m) alla previsione di un sistema di reclami e segnalazioni, dedicato alle PMR e/o alle associazioni rappresentative, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi del servizio.	I canali attualmente in essere per esposizione di un reclamo e/o segnalazione sono usufruibili anche dalle PMR e/o alle Associazioni rappresentative. Non si ritiene pertanto necessario implementare un sistema dedicato.
AMBITO 4: L'assistenza all'utenza autostradale		
PROPOSTA	a) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti, anche PMR, come forma di assistenza in presenza di eventi interruttivi della circolazione;	Quali forme di assistenza all'utenza in caso di eventi interruttivi della circolazione potrebbero essere attivati: <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 il numero dei cantieri attivati con ordinanza.
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.
OSSERVAZIONE	d) sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada.	Il Disciplinare tecnico del 10/07/2002 viene all'occorrenza integrato in funzione delle caratteristiche piano-altimetriche dell'infrastruttura autostradale.
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 e la tempestività degli interventi manutentivi consentono 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 i sistemi di esazione che potrebbero essere interessati da aumento del traffico (es.: fiere, eventi calcistici, concerti, esodi). Ai caselli tutte le piste disponibili sono sempre aperte in maniera automatica e gestite da remoto dall'esattore presente nell'edificio. Nei caselli, dove in certi periodi si ha una elevata concentrazione di entrate ed uscite, si mantiene 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.
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	La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi oltre che un Regolamento di SSM per la rimozione dei veicoli in panne. Occorre precisare che, in caso di eventi complessi, le tempistiche dipendono da

	segnalare la presenza di incidenti lungo la tratta autostradale;	ulteriori Enti (es.: VV.FF., 118, PS, PA - Magistrati) oltre alla Concessionaria; Le informazioni vengono messe a disposizione dell'utenza attraverso i canali indicati ai punti precedenti. Nel caso di uscita obbligatoria o consigliata si fornisce l'informazione all'utenza per le code in sviluppo comunicando i possibili percorsi alternativi; il tutto avviene sempre attraverso la messaggistica sui PMV e sito internet aziendale .
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.	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. Eventuali attività da eseguire per garantire il ripristino della piena funzionalità dell'autostrada vengono chieste tempestivamente al personale/imprese incaricate per le attività di manutenzione.
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;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
OSSERVAZIONE	b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale.	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
PROPOSTA	c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare.	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
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;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
PROPOSTA	b) al numero e potenza dei punti di ricarica	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio

	disponibili su ciascuna tratta autostradale;	operanti.
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;	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
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.	Attualmente lungo A58 non sono presenti Aree di Servizio operanti.
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;	<p>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.</p> <p>Al momento sono in vigore fino alla scadenza del 31 ottobre 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • agevolazione tariffaria dedicata ai titolari di contratto Telepass/SIT-SET che dà diritto allo sconto del 20% su tutti i transiti regolari registrati con il relativo apparato se eseguiti con ingresso e uscita da un casello appartenente alla rete A35/A58 • agevolazione tariffaria dedicata ai titolari di contratto Telepass/SIT-SET che dà diritto allo sconto del 30% su tutti i transiti regolari registrati con il relativo apparato se eseguiti con ingresso e uscita da un casello appartenente alla rete A35/A58 da parte di un veicolo full electric o alimentato a GNL <p>Inoltre, fino alla scadenza del 31 dicembre 2022, è in vigore l'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.</p>

		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 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 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;	In reclami possono essere presentati alla concessionaria attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • lettera • di persona compilando apposito modulo • a mezzo telefono • a mezzo fax • a mezzo mail
OSSERVAZIONE	b) sui tempi medi di risposta ai reclami;	Esiste un indicatore attraverso il quale si provvede a monitorare il tempo di risposta ai reclami che giungono via mail e che deve rientrare entro i 10gg lavorativi nel 85% dei casi (indicatore di carta dei servizi)
OSSERVAZIONE	c) su come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio;	Nel caso di reclami conseguenti a non conformità accertate si provvede all'eliminazione delle stesse ed a seconda della gravità o frequenza ad azioni correttive per evitarne il ripetersi. Vengono elaborate statistiche periodiche sui reclami ricevuti.
OSSERVAZIONE	d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento.	Vengono registrate tutte le tipologie elencate al punto 9 a) e respinti i reclami infondati senza monitorarne il numero. Al momento non vengono elaborate statistiche circa il numero

		dei reclami respinti annualmente e la ragione del mancato accoglimento. Statistica che può essere implementata dall'anno corrente per monitorare il numero dei reclami accolti/respinti.
PROPOSTA	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 e le modalità attualmente in essere per esposizione di un reclamo sono accessibili anche dalle PMR. Non si ritiene pertanto necessario formulare proposte.
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.	
--	---	--