



Autostrada Asti Cuneo S.p.A.

Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino

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

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

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

In considerazione della complessità e delicatezza dei profili sottesi alla tematica in questione che coinvolge tra l'altro aspetti che costituiscono oggetto di specifiche previsioni contenute negli atti convenzionali sottoscritti con il Concedente oltre che il rapporto con l'utenza e con il medesimo Concedente, 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.

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"> <li>• CCISS – Onda verde;</li> <li>• Radio 105-Radio Monte Carlo;</li> <li>• Sito internet aziendale;</li> <li>• PMV installati in itinere ed in corrispondenza degli accessi in autostrada e nelle gallerie (Pannelli a Messaggio Variabile n° 51);</li> <li>• App social (Telegram) dove, a titolo esemplificativo, è possibile ricevere informazioni relative a chiusure per lavori, incidenti ed eventi meteo;</li> </ul> <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• n° 2 spazi appositi per pittogrammi più n. 3 righe e n. 20 caratteri per ciascuna di esse (PMV installati in itinere n.26);</li> <li>• n. 4 righe e n. 15 caratteri per ciascuna di esse – (PMV installati in corrispondenza degli ingressi in autostrada n. 13).</li> <li>• N.2 righe 12 caratteri per ciascuna di esse (PMV installati in galleria n 12)</li> </ul> <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). tutte le micro-tratte sono coperte da PMV.</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 1d)
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 sui siti internet di tutte le Società Concessionarie e sulla Carta dei Servizi.
OSSERVAZIONE	e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b). L'utenza viene informata circa la programmazione di chiusure di tratta, di svincoli, di aree di servizio nonché su eventi in corso (es. code, restringimenti, incidenti e meteo).
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.
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 (presenti nelle tratte in esercizio n.53 Automatic Incident Detection) o di pattugliamento degli ausiliari della viabilità e della Polizia Stradale, l'informazione relativa ai rallentamenti ai caselli viene fornita tempestivamente all'utenza.
OSSERVAZIONE	h) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti ovvero altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale, anche in riferimento alla relativa tempistica dell'informazione;	Si rimanda a quanto espresso al punto g).

OSSERVAZIONE	i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare	Si rimanda a quanto espresso al punto g).
OSSERVAZIONE	j) sui contenuti informativi relativi alla chiusura di stazioni di servizio, di aree di parcheggio e di sosta, di caselli e/o di tratte o parti di tratte autostradali;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b).
OSSERVAZIONE	k) sui contenuti informativi relativi al numero e alle caratteristiche di punti di ricarica elettrica e all'esistenza di impianti di rifornimento GNC, GNL e GPL, attualmente esistenti sulle tratte autostradali in concessione, e sulle informazioni che dovrebbero essere contenute nei pannelli informativi (prezzi praticati, orari del servizio, self-service, etc.);	La Società non gestisce alcuna Area di Servizio.
OSSERVAZIONE	l) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;	Si rimanda a quanto indicato 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;	Si richiama il punto 1 k).
OSSERVAZIONE	p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza;	Vedere punto c).
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);	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 <a href="http://www.asticuneo.it">www.asticuneo.it</a> ed accedere subito ad informazioni su traffico, cantieri, webcam e sui servizi alla clientela, oppure iscrversi ai canali ufficiali Telegram per ricevere un feed di notizie in costante aggiornamento dai Centri Operativi di Controllo.
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.	Sul sito internet è disponibile all'utenza il questionario di soddisfazione del servizio.
PROPOSTA	u) alle possibili soluzioni organizzative volte ad assicurare la tempestività delle informazioni di cui alle lettere a) e b), posto che l'Autorità ritiene necessario che queste informazioni siano fornite all'utenza con ogni possibile preavviso e con modalità tali da garantire agli utenti la scelta di un percorso alternativo ovvero il non ingresso in autostrada;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	v) alle modalità con le quali fornire i contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q), al fine di assicurare l'universalità dell'informazione;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	w) alle possibili tutele nel caso in cui l'utente sia costretto a corrispondere un pedaggio maggiore per circostanze indipendenti dalla sua volontà;	
PROPOSTA	x) agli eventuali diritti, anche di natura risarcitoria, in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione.	
AMBITO 2: L'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori		
OSSERVAZIONE	a) sulla presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta;	La Società non gestisce alcuna Area di Servizio.

OSSERVAZIONE	b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili;	La Società non gestisce alcuna Area di Servizio.
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 parcheggio sono sorvegliate da periodici pattugliamenti effettuati dalla Polizia Stradale e dagli ausiliari della viabilità. In ciascuna Area di parcheggio sono attivi sistemi di Video Sorveglianza – TVCC.
OSSERVAZIONE	d) sulla esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)	Al momento servizio non implementato.
OSSERVAZIONE	e) sulla effettiva presenza di spazi di sosta in prossimità dei cd. nodi infrastrutturali e, precisamente, presso porti, retroporti, aeroporti, valichi alpini autostradali e altri nodi strategici di transito;	Non sono presenti sulla tratta nodi infrastrutturali.
OSSERVAZIONE	f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	La Società non gestisce alcuna Area di 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.
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	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.

	lettera e);	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.	
<b>AMBITO 3: L'accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di servizio per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR)</b>		
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.);	
OSSERVAZIONE	b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR;	
OSSERVAZIONE	c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta;	
OSSERVAZIONE	d) sull'eventuale presenza di adeguati spazi per la salita e discesa dall'autovettura da parte delle PMR per le operazioni di ricarica dei veicoli elettrici;	
OSSERVAZIONE	e) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	
OSSERVAZIONE	f) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	
OSSERVAZIONE	g) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR;	
OSSERVAZIONE	h) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti PMR e/o di consultazione periodica delle associazioni rappresentative in merito alla	

	qualità dei servizi utilizzati.	
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;	
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;	
PROPOSTA	l) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR;	
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.	
<b>AMBITO 4: L'assistenza all'utenza autostradale</b>		
PROPOSTA	a) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti, anche PMR, come forma di assistenza in presenza di eventi interruttivi della circolazione;	<p>Quali forme di assistenza all'utenza in caso di eventi interruttivi della circolazione potrebbero essere attivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenzioni con la Protezione Civile per assistenza ad utenti in difficoltà;</li> <li>- Distribuzione di generi di prima necessità (acqua) a cura del personale della Concessionaria;</li> </ul> <p>Costante aggiornamento di tutti i canali informativi.</p>
PROPOSTA	b) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti possessori di veicoli elettrici, che, a causa della sosta forzata derivante dall'interruzione della circolazione, potrebbero trovarsi con le batterie della vettura completamente esaurite;	

PROPOSTA	c) alla determinazione della soglia temporale di arresto della circolazione a decorrere dalla quale il concessionario autostradale è tenuto a fornire adeguata assistenza all'utenza, anche in considerazione delle circostanze di contesto;	
PROPOSTA	d) alla previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione.	
<b>AMBITO 5: I disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali</b>		
<b>5.1: Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale</b>		
OSSERVAZIONE	a) sul numero di cantieri attualmente esistenti sulle tratte in concessione, con specificazione del numero di carreggiate occupate dal cantiere, e sulle altre caratteristiche degli stessi (lunghezza occupata dal cantiere, etc.), anche con particolare riferimento al tipo di attività oggetto dei cantieri;	Vengono pubblicati sul sito internet aziendale nonché sulle app social (es.: Telegram) i cantieri presenti sulla tratta in real time. Altresì vengono pubblicate le chiusure di tratta/svincolo autostradale programmate con un minimo di preavviso di h.48
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. I cantieri programmabili di breve durata, che comportano la riduzione della carreggiata ad una sola corsia, come anche le chiusure dei rami di svincolo, vengono di norma concentrati nell'orario notturno.
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. In molti casi vengono implementati degli elaborati specifici di cantierizzazione. Essi risultano "calati" secondo la specificità del luogo e delle lavorazioni da svolgere, e applica all'occorrenza degli accorgimenti aggiuntivi rispetto al DM 10/07/2002
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)
<b>5.2: Disservizi correlati al transito ai caselli</b>		
OSSERVAZIONE	a) sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;	<p>Le modalità attuali di esazione sono: telepedaggio, casse automatiche e pagamento con operatore.</p> <p>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.</p>
OSSERVAZIONE	b) sulle eventuali misure organizzative adottate durante le ore e i giorni di maggior traffico della rete autostradale, al fine di minimizzare i disagi agli utenti causati dai rallentamenti ai caselli.	<p>Incremento di personale presso i sistemi di esazione che potrebbero essere interessati da aumento del traffico (es.: fiere, eventi calcistici, concerti, esodi). Ai caselli tutte le piste disponibili sono sempre aperte in maniera automatica e gestite da remoto dall'esattore presente nell'edificio.</p> <p>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.</p>
PROPOSTA	c) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dai rallentamenti ai caselli conseguenti a un'inefficiente organizzazione dei sistemi di esazione del pedaggio.	
<b>5.3: Disservizi dovuti a rallentamenti causati da incidenti lungo la carreggiata autostradale o altri eventi</b>		
OSSERVAZIONE	a) sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare;	<p>Le principali cause sono riconducibili a traffico particolarmente intenso, incidenti, mezzi in avaria ed eventi meteo avversi.</p> <p>Si rimanda inoltre a quanto indicato al punto 5.1.</p>

OSSERVAZIONE	b) sulle procedure esistenti per lo sgombero dei veicoli incidentati, con particolare riferimento alle tempistiche e ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti lungo la tratta autostradale;	<p>La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi oltre che un Regolamento di SSM per la rimozione dei veicoli in panne. Occorre precisare che, in caso di eventi complessi, le tempistiche dipendono da ulteriori Enti (es.: VV.FF., 118, PS, PA - Magistrati) oltre la Concessionaria; Le informazioni vengono messe a disposizione dell'utenza attraverso i canali indicati ai punti precedenti.</p> <p>Nel caso di uscita obbligatoria o consigliata diamo l'informazione all'utenza per le code in sviluppo comunicando i possibili percorsi alternativi; il tutto avviene sempre attraverso la messaggistica sui PMV, sito internet aziendale e Telegram.</p>
OSSERVAZIONE	c) sulle procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interruttivi del traffico, quali, ad esempio, eventi metereologici.	<p>La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi e, riguardo agli eventi meteorologici, ha adottato un piano delle operazioni invernali.</p> <p>Eventuali attività da eseguire per garantire il ripristino della piena funzionalità dell'autostrada vengono chieste tempestivamente al personale/imprese incaricate per le attività di manutenzione.</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.	
<b>AMBITO 6: I servizi di rifornimento GNC,GNL e GPL sulla rete autostradale</b>		
OSSERVAZIONE	a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale;	
OSSERVAZIONE	b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale.	
PROPOSTA	c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare.	
<b>AMBITO 7: I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale</b>		
PROPOSTA	a) alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta	

	autostradale;	
PROPOSTA	b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale;	
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.	
PROPOSTA	a) alla tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica;	
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.	
<b>AMBITO 8: I servizi di telepedaggio</b>		
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 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.
<b>AMBITO 9: Il trattamento dei reclami</b>		
OSSERVAZIONE	a) sulle diverse modalità di presentazione e di	In reclami possono essere presentati alla concessionaria attraverso:

	gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lettera</li> <li>• di persona compilando apposito modulo</li> <li>• a mezzo telefono</li> <li>• a mezzo fax</li> <li>• a mezzo mail</li> </ul> <p>Esiste inoltre un sistema di registrazione e classificazione dei reclami secondo le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INFRASTRUTTURA / MANUTENZIONE</li> <li>• INFORMAZIONE / INFOVIABILITA'</li> <li>• ESAZIONE</li> <li>• VIABILITA' / MOBILITA'</li> <li>• AREE DI SERVIZIO</li> <li>• RELAZIONE CON IL CLIENTE</li> <li>• FUORI COMPETENZA</li> </ul>
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).	
<b>AMBITO 10: Ulteriori osservazioni</b>		
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.	