

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI: INDAGINE CONOSCITIVA FINALIZZATA ALLA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI

CAV: Position Paper

Premessa

Prima di affrontare le questioni oggetto di indagine, sono doverose alcune considerazioni preliminari e propedeutiche, di metodo e di merito.

Si condivide l'obiettivo che l'indagine persegue, considerato soprattutto l'impegno che le concessionarie autostradali hanno posto e continuano a rafforzare sul piano della sicurezza e della qualità del servizio. Ed è pertanto piena e senza riserve la collaborazione con l'Autorità di Regolazione dei Trasporti. Ma proprio perché tale, le problematiche da affrontare e le ipotesi di intervento su cui ragionare devono basarsi su presupposti validi, chiari e incontrovertibili, su logiche condivise e facendo il più possibile chiarezza circa ruoli, competenze e responsabilità tra i diversi protagonisti del servizio autostradale, che non è solo il concessionario, bensì, nell'attuale quadro normativo e regolatorio: concessionario, conducente, concedente, autorità di regolazione, forze dell'ordine, autorità locali, uffici centrali e periferici della pubblica amministrazione.

Ciò soprattutto al fine di assicurare concretezza, fattibilità ed efficacia a qualunque provvedimento si intenda eventualmente adottare, perché si rifugga da logiche e atteggiamenti inutilmente vessatori, evitando possibilmente la facile strada di monetizzare ciò che va invece innovato sul piano gestionale e dei rapporti.

Dovrebbe risultare chiaro ed evidente, ma non solo nelle intenzioni, l'interesse a non trasformare un obiettivo prioritario, la qualità del servizio, in un meccanismo ingovernabile di rivendicazioni, contenziosi e controversie a tutti i livelli.

Considerazioni sul Metodo

Con queste motivazioni e con la prospettiva di un impegno costruttivo, le questioni di metodo che vanno poste sono essenzialmente due.

La prima è relativa ai presupposti da cui l'Autorità avvia l'indagine, ossia i "Reclami degli Utenti".

Di questi però non viene data alcuna informazione di natura quantitativa. Quanti sono in ragione d'anno? Mille, centomila, un milione o forse più? Quanto pesa ciascuna classe tipologica, in base ai contenuti, sul totale dei reclami esaminati? Ed ancora cosa rappresentano quantitativamente e qualitativamente i reclami sui servizi autostradali in relazione all'entità dei traffici. Questo giusto per capire in maniera condivisa quali sono i disagi lamentati e quali le sensibilità che vengono toccate.

Va da sé che tale analisi sarebbe utile ad una valutazione appropriata della qualità del servizio percepita. E, ancor più, allo stesso fine, sarebbe utile – cosa che sarebbe auspicabile venisse fatta – incrociare i dati dei

E
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
Protocollo N. 0015992/2022 del 06/07/2022

reclami con i risultati delle indagini di customer satisfaction eseguite da soggetti terzi su incarico di numerose concessionarie autostradali proprio al fine di valutare la qualità percepita, dato che la qualità erogata è normata a livello contrattuale nelle convenzioni di concessione.

Risulta quindi parziale l'impostazione di partenza di questa indagine che, sempre a livello di metodo, mostra un ulteriore limite; mancano gli elementi di raffronto, al netto delle specificità di ciascuna o proprio in forza di queste, con le altre modalità di trasporto, più volte richiamate nel documento, e con le società di gestione dei servizi pubblici.

Non sarebbe quindi il caso di delineare un quadro più ampio nel cui ambito approfondire e verificare best practice, individuando possibili indicatori di servizio, il cui valore, da "manuale" sta nella raffrontabilità, perché in assoluto, presi per sé stanti, non hanno un grande valore.

Si auspica che le carenze qui evidenziate vengano colmate, al fine di dare il giusto valore al lavoro di indagine da svolgere.

C'è un secondo elemento, di tutta rilevanza, che genera più di una perplessità.

Non si comprende infatti perché si parli di "Tutela dei diritti degli utenti autostradali" e non già di "Tutela dei diritti degli utenti della strada".

Da un punto vista fisico e infrastrutturale, l'autostrada non è un'isola, è fortemente integrata alla rete stradale ordinaria, con reciproche interdipendenze e reciproci impatti e di esempi se ne possono fare in grande quantità.

Inoltre in Italia c'è una rete primaria di oltre 23 mila Km di strade di grande comunicazione e circa 1.000 Km di autostrade e raccordi non a pedaggio. Gli utenti di questa rete, che è 6 volte maggiore della rete autostradale a pedaggio ed opera in tutti i contesti regionali, non hanno diritti che devono essere tutelati? La tutela va da casello a casello? Difficile da comprendere. Anche nel caso della viabilità locale c'è traffico, si verificano fenomeni di congestione, ci sono cantieri, c'è asfalto, ci sono aree di servizio, c'è un Ente che agisce attraverso un "contratto di programma" che è un contratto di concessione.

Quale sarebbe allora l'elemento discriminante, il pedaggio?

Ma nel caso della viabilità ordinaria non interviene la fiscalità generale, per cui l'utente è un contribuente con diritti analoghi a quelli che ha l'utente che paga il pedaggio?

Difficile condividere un'impostazione che riconosce il diritto alla tutela in un caso o lo nega nell'altro.

La limitazione del tema al solo ambito autostradale è così forzata e poco motivata da imporre la necessità di essere rivista, per non perdere l'occasione di definire standard di servizio omogenei per l'intera viabilità primaria del Paese.

Va infine ricordato che se c'è giustamente un quadro dei diritti degli utenti di cui tener conto e da salvaguardare, vi è analogamente un quadro dei doveri degli utenti che va in contemporanea declinato, perché gli utenti nel caso del trasporto stradale sono i principali "protagonisti". Ovviamente di questi doveri

i reclami da cui parte l'indagine non fanno menzione. Vanno invece affrontati con una sezione specifica da inserire nel documento dell'Autorità.

Va evitato anche solo il rischio che possa essere ipotizzata una sorta di "populismo regolatorio".

Considerazioni nel Merito

Sempre in via preliminare e propedeutica, alcune brevi considerazioni nel merito, che riguardano prevalentemente alcuni presupposti su cui poggia il sistema autostradale. Sono spesso dimenticati, perché ritenuti ovvi, banali, quindi scontati; il risultato molto spesso è che generano troppi elementi di confusione.

Ci si sofferma su alcuni aspetti di carattere generale.

Il quadro in cui il documento dell'ART colloca l'indagine, sembra configurare un sistema autostradale che sul piano dei servizi e in relazione all'utenza è deregolato, senza attenzione agli utenti, senza una politica della qualità del servizio, senza una gestione orientata all'utente. È esattamente il contrario.

Le convenzioni autostradali, in coerenza e recependo le normative di riferimento a livello comunitario e nazionale, definiscono in maniera chiara e netta, gli obblighi per il concessionario e individua, in particolare all'Allegato N alla convenzione unica, i parametri di qualità a cui il concessionario è tenuto con l'indicazione puntuale di specifiche penali in caso di inottemperanza. Così come peraltro nella formula tariffaria è inserito un parametro relativo alla qualità incrementale attinente alla sicurezza e alle pavimentazioni.

Il presupposto originario era che l'inottemperanza determinasse un importo a favore del concedente e non già dell'utente. Se si vuole ribaltare questa logica ed introdurre forme risarcitorie sostitutive, almeno per quanto riguarda il destinatario, che certamente non possono essere aggiuntive al sistema sanzionatorio in vigore, procedendo ad una revisione degli attuali strumenti contrattuali.

Ciò che va sicuramente evitato è la sovrapposizione dei vincoli regolatori, spesso fonte di confusione e all'origine di contenziosi, e la diffusione del sistema degli indennizzi sulla base dei più recenti modelli dei "bonus", che comunque si ribalterebbero a tariffa o ridurrebbero le risorse destinate all'esercizio autostradale, e quindi ai servizi per l'utenza.

In definitiva sarebbe necessario assicurare, in un quadro di compatibilità, coerenza tra gli strumenti esistenti e l'adozione di eventuali nuovi provvedimenti, senza forzatura nei rapporti contrattuali vigenti. Forzatura per la quale non si può usare come leva la qualità.

C'è un altro tema delicato, ossia la specificità del trasporto stradale.

Se nel trasporto ferroviario, aereo, marittimo o di TPL, l'utente è un passeggero, nel trasporto stradale l'utente è colui che guida il veicolo percorrendo un'infrastruttura. Il concessionario/gestore è quello che mette a disposizione l'infrastruttura.

Pertanto il trasporto stradale si basa su di un rapporto funzionale uomo-strada-veicolo, in cui l'infrastruttura non ha il ruolo predominante, tutt'altro. In questa logica, va da sé che non si può richiedere al concessionario

autostradale o al gestore di viabilità ordinaria comportamenti e impegni di servizio che solo un operatore di trasporto collettivo o a guida vincolata può o deve ragionevolmente fronteggiare.

Caso tipico è il tempo di percorrenza su cui incidono velocità e comportamenti di guida, soste, incidenti, imprevisti e avversità meteorologiche. È più che ragionevole ipotizzare che con questi fattori l'infrastruttura ed il suo gestore non c'entrino proprio nulla. Si dirà che per i cantieri sì. Quella è però una problematica che va affrontata con la necessaria prudenza e competenza tecnica.

Un altro esempio è quello delle emissioni dei veicoli o dell'inquinamento acustico, che investe direttamente il veicolo ma rispetto al quale non viene ipotizzato alcun intervento. Semmai, come nel caso delle classi di emissione si ipotizza un abbinamento poco probabile al pedaggio, ovviamente non nel senso di penalizzare i veicoli più inquinanti ma in quello di agevolare quelli meno inquinanti. Ed il concessionario autostradale dovrebbe farsi carico di qualcosa che compete all'autorità pubblica.

Quello che si vuole rappresentare è che il concessionario mette a disposizione l'infrastruttura ma è l'utente che deve utilizzarla nel rispetto delle condizioni ambientali e di adeguatezza della strada. Con il pedaggio l'utente non compra una percorrenza in tempi certi e in condizioni di totale agio, perché non è in treno o in aereo, ma alla guida del proprio veicolo.

Dopo averne fatto esplicito riferimento, è ora opportuno soffermarsi sul pedaggio autostradale e sulla sua funzione nell'economia delle concessioni.

Nella letteratura più recente, e a nostro parere, non accogliendo le ipotesi dell'Autorità, senza adeguati riscontri giurisprudenziali, il pedaggio autostradale viene considerato il prezzo di acquisto di un servizio, che di per sé attiverebbe un rapporto contrattuale concessionario-utente.

Nonostante questa narrazione, in base alla normativa vigente ed alle convenzioni di concessione, il pedaggio autostradale è una vera e propria "tassa d'uso dell'infrastruttura". Basti pensare a due elementi vincolanti: il concessionario non ha alcun potere d'intervento sui pedaggi, nemmeno quello di non esigerli; l'utente, in quanto alla guida del mezzo, ha dei doveri più rilevanti e significativi di quelli che ha un normale passeggero, che non vengono certamente assolti con il solo pagamento del pedaggio.

La funzione del pedaggio autostradale è la generazione di risorse a copertura degli oneri di investimento dell'infrastruttura, dei costi di manutenzione e di esercizio e di congrua remunerazione del capitale investito.

Tutti questi elementi sono regolati in convenzione in maniera vincolante e ripresi, in modo altrettanto vincolante, nel piano economico-finanziario di ciascuna concessionaria.

Il fatto stesso che il pedaggio sia determinato in base all'investimento effettuato per realizzare l'opera, e che quindi non sia uguale per tutte le autostrade, tranne che per quelle che rientrano in una concessione di rete, e che quindi il concessionario non ha nessun potere d'intervento sulla struttura e sull'entità del pedaggio, è la palmare dimostrazione che non è un prezzo di acquisto di un servizio e che la sua esatta accezione è quella di costo d'uso.

Lungi da voler affrontare in punta di diritto un tema tanto delicato, va pur detto che le funzioni del pedaggio vanno salvaguardate e non travisate.

Ciò non significa ovviamente libertà di disservizio, che là dove si verifica viene sanzionato in convenzione

Molta attenzione è stata posta di recente sul provvedimento dell'Antitrust in merito agli indennizzi per i disagi causati dai cantieri di lavoro sulla rete autostradale a Genova.

Per la particolarità della situazione in Liguria, per le criticità verificatesi e per il fatto che non vi è stata opposizione al provvedimento dell'Antitrust, si ritiene che questo non abbia rilevanza erga omnes e non rilevi ai fini di una nuova cornice regolatoria.

Questi temi verranno successivamente ripresi nell'esame dei singoli ambiti d'indagine.

Il Sistema di Gestione Integrato come soluzione organizzata per una società complessa

Sin dalla sua costituzione CAV ha definito tra i suoi principi aziendali la costante ricerca della soddisfazione del cliente e la volontà di garantire il massimo impegno nella sicurezza dei lavoratori operanti presso le aree di competenza e dell'utenza circolante sulla rete gestita.

Per questo sin dalla sua costituzione la Società ha impostato le proprie attività secondo un sistema di gestione che le permettesse di garantire un servizio soddisfacente all'utente fruitore dell'autostrada.

Successivamente la Società ha implementato il proprio sistema di gestione ottenendo nel 2018 la certificazione di un sistema di gestione integrato, conforme agli schemi UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione per la qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema di gestione ambientale), UNI ISO 39001:2016 (Sistema di gestione della sicurezza stradale) e BS OHSAS 18001:2007 (Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro).

Nel 2019 è stata avviata una attività di aggiornamento dei processi e delle procedure aziendali che, grazie al coinvolgimento e la partecipazione di tutte le strutture aziendali, ha permesso di affrontare la prima verifica di sorveglianza svolta dall'Ente di certificazione e di ottenere, con due anni di anticipo, il riconoscimento della certificazione del sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro secondo la norma UNI ISO 45001:2018 e di confermare le certificazioni per gli altri sistemi di gestione secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 39001:2016.

Inoltre per verificare la piena corrispondenza dell'attuazione delle procedure, la Società effettua periodiche attività di audit sia interne che esterne.

Nel corso del 2021, la Società si è posta l'obiettivo di monitorare l'efficacia e l'efficienza delle politiche di gestione ambientale intraprese con un focus particolare sulle emissioni di gas ad effetto serra.

Ha quindi avviato un processo di monitoraggio utilizzando il modello internazionalmente riconosciuto della Carbon Footprint e facendo riferimento ai seguenti standard:

- "The Greenhouse Gas Protocol - A Corporate Accounting and Reporting Standard" (GHG Protocol), redatto dal World Resources Institute (WRI) in collaborazione con il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD);

- Norma UNI EN ISO 14064-1: 2012 “Parte 1: Specifiche e guida, al livello dell’organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra e della loro rimozione”; ottenendo la conseguente certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 14064-1:2012 (Gas ad effetto serra).

Infine nel 2022 CAV ha avviato una attività di implementazione del proprio sistema di gestione secondo la norma ISO/IEC 27001 al fine di garantire e proteggere i dati e le informazioni aziendali da una vasta gamma di minacce (accesso non autorizzato, distruzione e furto di dati, interruzione di servizio, virus informatici). Nel corso di luglio 2022 il Sistema di Gestione Integrato, composto dai cinque standard sopracitati, sarà oggetto di verifica da parte dell’ente di certificazione Bureau Veritas.

1. L'informazione all'utenza autostradale

Opportunamente rileva il "questionario" che il viaggio in autostrada ha caratteristiche diverse rispetto agli altri modi di trasporto.

Ma non è solo più flessibile, come viene detto, è totalmente un'altra cosa.

Di questo non si può non tenere conto se l'obiettivo è davvero il servizio e la sua efficacia.

Sul piano dell'informazione all'utenza negli anni si è fatto davvero tanto, come si sarebbe potuto rilevare se, oltre ai reclami, si fossero analizzate da parte dell'Autorità le dotazioni, i processi e le procedure messe in campo dai concessionari. Approfondimenti che si ritiene indispensabile e doveroso che vengano fatte da parte dell'ART, anche congiuntamente. Lo schema su cui si opera è abbastanza preciso.

L'informazione in itinere viene data attraverso i pannelli a messaggio variabile (PMV) che, in assenza di un'attesa e necessaria evoluzione degli apparati di bordo oggi disponibili solo per il telepedaggio, costituiscono l'unico strumento di comunicazione di cui dispone il concessionario tra la centrale operativa e l'utente. I PMV non possono che riportare informazioni di emergenza o di eventi davvero critici, che vanno comunque accertati determinando spesso l'intervallo temporale tra il verificarsi di un evento e la sua comunicazione. Sui PMV vengono peraltro riportate notizie relative alla mancata disponibilità di servizi, quando questo capita (mancato funzionamento delle colonnine SOS, esaurimento carburante, chiusura di ads, ecc), o indicazione dei tempi di percorrenza su alcune tratte che, è bene precisarlo, per le ragioni dette in premessa, costituiscono un'informazione di cortesia e non già un una promessa, un obbligo contrattuale o un impegno di servizio.

Il sistema di informazione, anche in itinere è integrato da app, trasmissioni radiofoniche, messe a disposizione da soggetti pubblici e privati.

L'informazione prima del viaggio è assicurata dai siti web delle concessionarie autostradali dove trovano spazio tutte le informazioni relative al viaggio e funzionali alle scelte dell'utente, proprio nei termini indicati dal documento ART: costo del pedaggio, cantieri, servizi disponibili, immagini sulle condizioni della strada rilevate dalle telecamere, flussogrammi e condizioni della circolazione, possibili itinerari alternativi (oggetto di scelte autonome dell'utente).

Qui il problema è se l'utente legge le informazioni: Perché se non lo fa, non c'è altro modo di portargli l'informazione.

Si pone spesso il tema dei tempi dell'informazione. È noto che i tempi costituiscono un elemento relativo, di percezione soggettiva ed una variabile non facilmente determinabile. Si può forse ipotizzare un arco temporale che, in relazione a determinate condizioni che caratterizzano l'evento, possa costituire il riferimento a cui attenersi. Sapendo però che non è assolutamente agevole.

È sul treno e in stazione o in aeroporto che si può dare immediata notizia di un blocco o di disservizio nel momento in cui si verifica (in realtà non avviene quasi mai, si ritiene per oggettive ragioni tecniche), su strada la situazione è assolutamente diversa.

Sul sistema autostradale pesa poi la totale assenza di informazione sulla viabilità ordinaria, dove ovviamente non pagando un pedaggio l'utente perché dovrebbe avere informazioni. Il danno però si determina nel momento in cui l'utente esce o entra in autostrada o sceglie itinerari alternativi.

In questo quadro le carte dei servizi, e non vale solo per il settore autostradale, hanno perso la loro funzione, a prescindere da come sono scritte e dai contenuti che propone; l'utente le ignora proprio. Pensare di rivitalizzarle con impegni che sono già regolati dal contratto di concessione e con risarcimenti improbabili in quanto sarebbe davvero difficile accertare la natura del disservizio e l'identità dei beneficiari, non ha molto senso.

Proprio sull'ipotesi degli indennizzi e della loro funzione risarcitoria del mancato rispetto di un diritto, non si può tergiversare.

La previsione di un indennizzo non è prevista nei contratti di concessione, che prevedono invece altri sistemi e modalità. Questa sarebbe la risposta più immediata e più facile. In realtà la questione è che praticamente impossibile accertare se oltre al diritto di essere informato, l'utente ha ottemperato al dovere di informarsi. E questo chi lo accerta? Come è possibile verificare se l'utente acquisita l'informazione ha cambiato percorso, è uscito dall'autostrada, ha differito il viaggio o cambiato gli orari dei suoi spostamenti?

Per rafforzare il sistema informativo su strada, a nostro parere, può essere utile e necessario avviare 2 progetti che, al di fuori delle emergenti logiche di "discount" sui pedaggi, potrebbe determinare una significativa innovazione:

- 1) Sviluppo del sistema di comunicazione terra-bordo mediante l'evoluzione tecnico-funzionale degli apparati di bordo, oggi limitati al solo pagamento dei pedaggi;
- 2) Creazione di una rete di comunicazione integrata anche a livello territoriale comprendente tutte le componenti del sistema viario, ivi compresa la viabilità minore, i terminali di trasporto ferroviario, aeroportuale e marittimo.

Sono 2 progetti che l'ART avrebbe il potere di promuovere e finalizzare.

CAV, in attuazione dell'art. 10 del DPR 19 settembre 1997, n. 318, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, annualmente predispone la Carta dei Servizi che viene pubblicata nel sito internet istituzionale e diffusa in tutti i punti di front office aziendali.

Il documento, oltre a descrivere la struttura aziendale e le sue competenze, è un multi contenitore di informazioni utili per l'utente: vi si trovano:

- indicazioni inerenti ai sistemi di manutenzione e monitoraggio strutturale e viabilistico che la società mette in campo al fine di garantire un servizio all'utenza che sia il più possibile sicuro, confortevole ed efficiente;
- indicazioni sulle modalità di raccolta e divulgazione delle informazioni che possono essere utili al viaggiatore ed indicazioni utili in caso di emergenza.

La rete in gestione si innesta lungo l'asse autostradale Torino – Trieste e comprende le seguenti tratte autostradali:

- A4 dalla stazione di Padova Est all'interconnessione est con la A57;
- la A57 – Tangenziale di Mestre dall'interconnessione ovest con la A5 allo svincolo Terraglio;
- Raccordo autostradale tra la A57 – Tangenziale di Mestre e l'aeroporto Marco Polo di Tessera (VE) per complessivi 74,1 km.

Lungo le suddette tratte sono installate:

- N°123 telecamere collegate con la centrale operativa per il monitoraggio costante della rete autostradale;
- N° 6 centraline meteo che permettono di monitorare costantemente la situazione meteorologica lungo le varie tratte autostradali gestite ed avere sempre dati in tempo reale utili soprattutto nel periodo invernale;
- N° 110 Pannelli a Messaggio Variabile (corrispondente a n°1 pannello ogni 1,5 km), costantemente monitorati nel loro funzionamento, che permettono di fornire informazioni utili legate alla viabilità, soprattutto in situazioni di emergenza.

Di questi, n° 15 pannelli, sono situati in prossimità delle 7 stazioni autostradali dislocate lungo gli assi autostradali gestiti.

Inoltre le tratte autostradali sono pattugliate H24 dagli Ausiliari della Viabilità (n.4 ausiliari per ogni turno di lavoro) che svolgono un servizio di pronto intervento ed assistenza costantemente attivo, collegato direttamente al Centro Operativo attraverso un ponte radio dedicato. Di norma gli Ausiliari della Viabilità sono impegnati nel controllo, monitoraggio e pattugliamento del sedime autostradale. Intervengono in caso di incidenti sia per la regolazione del traffico che per la redazione del modulo di rilievo nel caso di incidenti ove vi siano danni solo a cose e senza esiti sulle persone.

Vigilano e controllano la rete di competenza trasmettendo al Centro Operativo, in particolar modo nel periodo invernale, informazioni sulla viabilità e sullo stato della pavimentazione in relazione alle condizioni meteo. Rilevano e verificano lo stato della recinzione che delimita la competenza autostradale, l'integrità della segnaletica verticale e orizzontale, nonché la locazione di tutti gli impianti che costituiscono il patrimonio stradale (colonnine SOS, impianti di illuminazione, pannellistica stradale, barriere di sicurezza, impianti di videosorveglianza, ecc.), nonché della sensoristica di campo.

Vigilano al fine di prevenire o segnalare tempestivamente al Centro Operativo eventi non voluti quali per esempio eventuali sversamenti o depositi di materiali di risulta e/o rifiuti provenienti da depositi di utenti nonché segnalano agli Organi di Polizia le violazioni all'art. 14 titolo II° del Codice della Strada (atti vietati).

I giri di pattugliamento sono effettuati secondo schemi specifici codificati in un documento del sistema di gestione integrato (istruzione operativa IO.GIR.PAT – Giri di pattugliamento) e prevede vengano effettuati n.3 giri per ogni turno di lavoro (3 turni al giorno), monitorando, ad ogni giro, tutta la tratta di competenza.

Gli Ausiliari per i pattugliamenti utilizzano dei furgoni dedicati, omologati come autoveicoli per uso speciale, dotati di dispositivi supplementari di sicurezza e segnalazione quali ad esempio la luce gialla lampeggiante,

pannelli a messaggio variabile e sbandieratori meccanici (l'uso del mezzo operativo è regolamentato dall'art.21 del CdS e dall'art.38 del Regolamento), luci di profondità, che vengono comandati da dispositivi digitali.

I mezzi sono dotati di quanto necessario ad affrontare situazioni di criticità viabilistica, avendo a disposizione segnaletica stradale di emergenza, torce a vento, coni, sabbia adsorbente, torce, strumenti per la presegnalazione, ... che consente la chiusura di n. 2 corsie e, nel caso che gli eventi lo rendessero necessario, anche di tutta la carreggiata con "Uscita Obbligatoria".

I mezzi sono inoltre dotati di un apparato radio fisso con altoparlante esterno da attivare ogni qualvolta gli addetti si allontanano dal mezzo perché impegnati nell'area circostante l'evento.

In aggiunta ogni Ausiliario della Viabilità dispone di un apparato radio portatile e di un telefono cellulare.

Nel vano di carico sono presenti:

Segnali stradali	Q.tà prevista
Freccia orientabile (fig. II 82/ab art. 122)	5
Pericolo generico (fig. II 388 art. 31) modificato Incidente	1
Limite massimo di velocità 110 km/h (fig. II 50 art. 116)	1
Limite massimo velocità 90 km/h (fig. II 50 art. 116)	1
Limite massimo velocità 60 km/h (fig. II 50 art. 116)	1
Limite massimo velocità 40 km/h (fig. II 50 art. 116)	1
Strettoia asimmetrica reversibile (fig. II 385/386 art. 31)	1
Divieto di sorpasso per veicoli di M.P.C.S. a 3,5 t (fig. II 52 art. 117)	1
Divieto di sorpasso (fig. II 70 art. 116)	1
Via libera (fig. II 70 art. 119)	1
Coni segnaletici cm 50	1
Sacchi zavorra	1
Freccia orientabile (fig. II 82/ab art. 122)	1
Pericolo generico (fig. II 388 art. 31) modificato Incidente	1

Dotazione	Q.tà prevista
Lampade Sincroledad alta intensità	5-8
Lampade rosse tipo cantiere	2
Lampade gialle tipo cantiere	≥10
Cavalletto estensibile	1
Staffe porta lampade	2
Estintore CO2	1

Estintore polvere	1
Borsone contenente Kit ADR	1
Salsicciotti assorbenti (kit ADR)	2
Panni assorbenti (kit ADR)	12
Cuscini (kit ADR)	8
Guanti monouso (ambidestri) (kit ADR)	4
Occhiali protettivi (kit ADR)	2
Sacchi monouso per smaltimento (kit ADR)	3
Mascherine di protezione (kit ADR)	2
Pacchi torce a vento	10
Innesco torce a vento	5-8
Sacchi di polvere assorbente	3
Secchi con polvere assorbente	≥1
Sessola	1
Scopa di saggina	1
Spazzolone in acrilico nero	1
Spazzolone in acrilico verde per fogliame	1
Pala con punta rettangolare	1
Pala con punta triangolare	1
Tanica con acqua litri 5	1
Cassetta pronto soccorso (ad uso esclusivo del personale)	1
Bandiere arancio cm 50x50	3
Rotolo di nastro segnaletico	1

Per l'Ausiliario della viabilità è stata predisposta specifica istruzione operativa del sistema di gestione integrato che descrive le modalità operative per i principali scenari di intervento che si possono verificare (istruzione operativa AUSILIARI DELLA VIABILITA' – IO.AUS.VIA).

Sempre all'interno del sistema di gestione integrato è stata predisposta specifica istruzione operativa che descrive le modalità operative per la segnalazione delle code in autostrada (istruzione operativa PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE DELLE CODE IN AUTOSTRADA – IO.PRO.SEG).

Inoltre a fine turno ogni Ausiliario della Viabilità deve redigere un rapporto giornaliero secondo quanto descritto nella specifica istruzione operativa RAPPORTO GIORNALIERO AUSILIARI DELLA VIABILITA' – IO.RAP.GIO.

Tutte le informazioni intercettate tramite le telecamere, centraline meteo, pattugliamento degli Ausiliari della viabilità, sensoristica presente su campo o segnalazioni da parte degli utenti vengono convogliate al Centro Operativo sito nella sede centrale di Venezia -Marghera (VE) e composto da n.2 operatori per ogni turno di lavoro e presenti H24.

Il Centro Operativo ha lo scopo di coordinare le attività di controllo del traffico, di soccorso e di informazione all'utenza e agli enti esterni, tutelando la sicurezza stradale di quanti utilizzano la rete autostradale la salute e sicurezza sul lavoro degli operatori. Le relative modalità operative sono descritte in una specifica istruzione operativa del sistema di gestione integrato denominata CENTRO OPERATIVO - IO.CEN.OPE.

Inoltre il Centro Operativo è in costante contatto con la Polizia Stradale, Vigili del Fuoco, 118, ecc., con i quali è stato sottoscritto un dedicato protocollo di intervento.

Per svolgere l'attività di monitoraggio del traffico e per la gestione, il controllo e la diffusione delle informazioni sulla viabilità il Centro Operativo utilizza una specifica piattaforma web denominata MISTIC opportunamente descritta in una specifica istruzione operativa del sistema di gestione integrato (istruzione operativa MISTIC – MONITORAGGIO DEL TRAFFICO – IO.MON.TRA).

Tutta questa fonte di informazioni viene gestita dal Centro Operativo ed, in caso di eventuali situazioni emergenziali legate alla viabilità, vengono tempestivamente divulgate agli utenti autostradali attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile installati lungo tutta la tratta, i canali radio, il sito web istituzionale e l'app "Infoviaggiando".

In particolare le informazioni sul traffico, oltre ad essere divulgate tramite il canale radio RAI che trasmette i comunicati del "CISS – Viaggiare informati", vengono divulgate tramite i network di emittenti radiofoniche locali (n.15 emittenti radiofoniche) che, a cadenza oraria, trasmettono le notizie sulla viabilità.

L'app ed il portale "Infoviaggiando" sono una piattaforma tecnologica, sviluppata da CAV in collaborazione con le concessionarie che gestiscono le tratte autostradali limitrofe, che fornisce tutte le informazioni (sia in italiano che in inglese) in tempo reale sulla situazione della viabilità e del traffico e consente di organizzare il viaggio, consultando le previsioni ed i divieti in vigore, dando informazioni sulla presenza di cantieri o altri eventi.

Il servizio "Infoviaggiando" è inoltre raggiungibile dall'utente attraverso un numero verde dedicato (800.996.099).

Da sempre attenta a mantenere con l'utente un rapporto di fiducia e rendere un servizio all'altezza delle esigenze, Concessioni Autostradali Venete inaugura nel 2022 un nuovo brand dedicato a chi si mette in viaggio e ha bisogno di reperire tutte le informazioni necessarie per muoversi in Veneto e orientarsi tra le diverse proposte turistiche, ricettive e gli eventi sul territorio.

CAVhere, your info point è il nuovo slogan di CAV che identifica e raggruppa tutti i servizi erogati per i viaggiatori e per un'informazione all'utenza a 360 gradi.

Uno spazio polifunzionale, pensato per offrire ogni tipo di servizio per il viaggio, non solo autostradale: informazioni su luoghi e itinerari da scoprire, ticketing per il trasporto pubblico, appuntamenti sul territorio e tanto altro.

Grazie alla partnership con la Regione del Veneto e alla collaborazione con i maggiori player turistici e della mobilità, CAVhere è anche uno spazio accogliente e gratuito per la sosta, connesso e digitale: una vetrina sul Veneto, le sue bellezze e le tipicità, la sua storia e le tradizioni, lo sviluppo e l'innovazione sostenibile.

Il punto CAVhere di Arino Est è aperto presso l'area di servizio "Arino Est", in A4, ultima occasione di sosta per chi, proveniente da Ovest (A4), da Sud (A13 Bologna-Padova) e da Nord (A22 del Brennero) viaggia con destinazione Venezia e il litorale ma che, soprattutto dopo la realizzazione del Passante di Mestre, risulta snodo fondamentale per diverse e molteplici destinazioni sul territorio.

Considerati anche i dati relativi ai flussi nell'area di servizio, in particolare durante la stagione estiva, Arino Est rappresenta un punto strategico per la sosta e richiede pertanto di un presidio informativo e di assistenza per tutte le necessità che possono sorgere durante il viaggio, prima dell'arrivo a destinazione.

Per questo motivo CAV ha deciso di aprire all'interno dell'area di servizio, a fianco dei servizi già esistenti (ristorazione, rifornimento, servizi igienici e docce, area attrezzata per camper), anche un'attività di assistenza, informazione e orientamento dedicato ai viaggiatori, a beneficio del territorio e della rete turistica e di accoglienza regionale.

CAVhere è prima di tutto un punto di informazione, ma non solo. Al suo interno il viaggiatore può trovare assistenza per ogni necessità relativa alla mobilità sul territorio, come la situazione della viabilità in tempo reale, servizi autostradali, pagamenti e contratti, ma anche trasporto pubblico locale, taxi e la mobilità integrata sul territorio.

Ma CAVhere non è solo centro di assistenza e informazione: al suo interno il viaggiatore può trovare un'area relax, gratuita, climatizzata, connessa e digitale, dove trascorrere una pausa durante il viaggio: grazie alla connessione wi-fi gratuita potrà collegarsi alla rete, ad esempio per esigenze di lavoro o informazioni relative alla vacanza, ricaricare i propri device attraverso una apposita stazione di ricarica, semplicemente riposare prima di riprendere il viaggio.

Infine, CAVhere è stato concepito come spazio polifunzionale, potendo accogliere piccoli eventi, mostre, progetti, grazie alla sua multimodalità e multimedialità, con l'utilizzo di schermi, collegamenti alla centrale operativa, telecamere e servizi da remoto: in determinate occasioni potrà diventare un innovativo contenitore di iniziative legate al territorio o diventare vetrina per gli ultimi progetti di innovazione applicati al mondo della mobilità.

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

La visione proposta da documento dell'ART di assetto e ubicazione delle aree di servizio, è adeguata rispetto alle esigenze degli autotrasportatori, condivisibile in linea generale, ma si ritiene non attuabile nel concreto.

In primo luogo, chiaramente, questa visione non rientra nei compiti del concessionario autostradale, essendo una prerogativa del pianificatore pubblico. E si rileva che tale prerogativa non risulta essere nelle priorità di chi dovrebbe occuparsene, se si considera, per quanto è noto, che nessun progetto di aree di servizio rientranti in una funzionale rete logistica intermodale, è stato inserito nel PNRR.

In secondo luogo, la rete autostradale è ormai assestata e per le ads vi sono oggettivi vincoli strutturali che non consentono ulteriori ampliamenti, oltre quelli che in molte realtà territoriali sono stati già realizzati.

Non si può peraltro agire sulla rete delle aree di servizio autostradali prescindendo dalle aree di servizio presenti sulla viabilità ordinaria.

Per quanto riguarda poi eventuali ulteriori servizi da rendere disponibili, che dovrebbero essere oggetto di analisi economiche e di redditività da parte dei subconcessionari che gestiscono i servizi nelle aree, non va sottovalutata la tradizionale e motivata scarsa propensione da parte di questo segmento di domanda a sostenere ulteriori costi.

L'ipotesi di indennizzi in caso di mancata disponibilità di spazi per la sosta dei veicoli, oltre che essere esclusa per un principio di contrarietà ad una mera logica risarcitoria, non ha alcuna concreta motivazione. È come se si chiedesse al gestore di un parcheggio multipiano o di un autoparco o di strisce blu di indennizzare un utente che non trova parcheggio perché tutto pieno.

È chiaramente impensabile.

Analogamente è immotivata l'ipotesi di considerare tra i livelli di qualità del servizio l'ubicazione delle ads in prossimità di nodi infrastrutturali, essendo questo un tema che travalica ruoli, competenze e poteri di un concessionario autostradale. Questo peraltro ha poteri limitati sulla qualità dei servizi nelle aree, tranne quelli derivanti dai contratti in essere, in quanto rientrano nella responsabilità dei subconcessionari che andrebbero evidentemente coinvolti in questa problematica.

Infine, le concessionarie già dispongono di sistemi di monitoraggio sulla qualità del servizio erogato nelle aree. Si può eventualmente ipotizzare di definire criteri e modalità di rilevazione omogenei per l'intero comparto, prevedendo altresì la possibilità di identificare alcuni indicatori standard raffrontabili con analoghi indicatori relativi ad aree di servizio sulla viabilità ordinaria.

Lungo le tratte di competenza di CAV sono dislocate n.4 aree di servizio (Arino Est, Arino Ovest, Marghera Est e Marghera Ovest) le cui gestioni sono regolamentate tramite specifici rapporti di convenzione di subconcessione con soggetti terzi.

In particolare il rapporto convenzionale con le aree di servizio di Arino Est ed Arino Ovest prevede la regolamentazione dei rapporti derivanti dalla concessione all'occupazione ed utilizzo della sede autostradale e loro pertinenze, mentre per le aree di servizio di Marghera Est e Marghera Ovest si tratta di convenzioni

che regolamentano i rapporti derivanti dalla concessione degli accessi alle aree di servizio poste in corrispondenza della rotatoria autostradale di Marghera.

Le aree di servizio dispongono di parcheggi suddivisi secondo la tabella seguente:

Area di Servizio	Parcheggi autovetture		Parcheggi mezzi pesanti
	Totali	Riservati a diversamente abili	
Arino Est	116	3	20
Arino Ovest	116	3	26
Marghera Est	24	1	4
Marghera Ovest	17	1	0

Tenuto conto che i transiti medi giornalieri lungo le tratte di competenza sono 150.023 suddivisi tra n.123.179 mezzi leggeri e n.26.844 mezzi pesanti, mediamente gli stalli occupati dai mezzi pesanti sono 80%.

Considerando che la Commissione Europea sta finanziando aree di parcheggio sicure tramite il Connecting Europe Facility (CEF), CAV ha avviato uno studio preliminare al fine di definire gli interventi e i costi necessari alla realizzazione di n.2 aree di parcheggio sicure per automezzi pesanti lungo il Passante Autostradale di Mestre e precisamente presso i parcheggi scambiatori in corrispondenza dei caselli di Preganziol (TV) e Spinea (VE).

Le aree di parcheggio sicure per automezzi pesanti sono necessarie per affrontare i crescenti problemi di furti di merci, passeggeri clandestini a bordo degli automezzi e aggressioni ai conducenti. Inoltre, queste aree assicurano che i conducenti abbiano una sosta tutelata e di buona qualità. Le aree di parcheggio sicure per automezzi pesanti sono quindi un contributo importante per una maggiore sicurezza e sono inoltre essenziali per il miglioramento delle condizioni di lavoro dei conducenti durante i loro periodi di riposo, questo potrebbe portare benefici anche alla sicurezza stradale in generale. Oltre alla sicurezza in senso stretto, le aree di parcheggio sicure dovrebbero possedere dei servizi di base per offrire i minimi standard di comfort, come docce, servizi igienici, internet e la possibilità di acquistare cibo/bevande.

Come previsto dal Sistema di Gestione Integrato, CAV, tramite proprio personale, provvede ad effettuare verifiche bimensili al fine di constatare che presso le aree di servizio venga erogato un adeguato servizio all'utente, vi siano strutture adeguate e siano rispettate le normative vigenti e lo stato di conservazione ed efficienza delle infrastrutture sia in conformità ai disposti convenzionali.

Le modalità e gli strumenti per svolgere le verifiche presso le aree di servizio sono descritte in apposita procedura del sistema di gestione integrato (PRI.CON.ADS – Controllo Aree di Servizio).

Inoltre l'utente ha la possibilità di conoscere tutti i servizi offerti presso le aree di servizio consultando la Carte dei Servizi, oppure la sezione dedicata del sito web istituzionale (Autostrada_Aree di Servizio, dove è anche presente una tabella riassuntiva di tutti i servizi oil e non oil offerti presso le aree di servizio e le indicazioni dei numeri di stalli presenti per veicoli leggeri e pesanti), oppure la sezione dedicata del sito web "Infoviaggiando" (Infrastrutture_Aree di Servizio).

Inoltre presso l'area di servizio di Arino Est è stato da poco inaugurato un nuovo brand CAVhere dedicato a chi si mette in viaggio e ha bisogno di reperire tutte le informazioni necessarie per muoversi in Veneto e orientarsi tra le diverse proposte turistiche, ricettive e gli eventi sul territorio.

Grazie alla partnership con la Regione del Veneto e alla collaborazione con i maggiori player turistici e della mobilità, CAVhere è anche uno spazio accogliente e gratuito per la sosta, connesso e digitale.

CAVhere è prima di tutto un punto di informazione, ma non solo. Al suo interno il viaggiatore può trovare assistenza per ogni necessità relativa alla mobilità sul territorio, come la situazione della viabilità in tempo reale, servizi autostradali, pagamenti e contratti, ma anche trasporto pubblico locale, taxi e la mobilità integrata sul territorio.

CAVhere non è solo centro di assistenza e informazione: al suo interno il viaggiatore può trovare un'area relax, gratuita, climatizzata, connessa e digitale, dove trascorrere una pausa durante il viaggio: grazie alla connessione wi-fi gratuita potrà collegarsi alla rete, ad esempio per esigenze di lavoro o informazioni relative alla vacanza, ricaricare i propri device attraverso una apposita stazione di ricarica, semplicemente riposare prima di riprendere il viaggio.

Infine l'utente può esprimere la propria opinione sul servizio ricevuto presso le aree di servizio compilando la sezione dedicata del questionario di soddisfazione utente presente sia nel sito internet istituzionale che all'interno di Cavhere.

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

Il settore autostradale si è uniformata, e già da tempo, a quanto previsto dalla legge 104/92 in materia di eliminazione delle barriere architettoniche.

È doveroso precisare che in ragione del fatto che il trasporto stradale è gestito individualmente dall'utente, l'operatore, nel caso specifico il subconcessionario, mette a disposizione dei disabili le strutture e le condizioni di accessibilità e di fruibilità, ma non i servizi alla persona che esulano dal perimetro di competenza dell'operatore.

Non sono ovviamente previsti indennizzi per la mancata disponibilità di strutture dedicate, come ad esempio i servizi igienici, in quanto la disponibilità delle strutture di servizio è obbligatoria e la carenza giustamente sanzionabile.

Il concessionario autostradale ha il dovere di vigilanza ma la responsabilità dei corretti adempimenti dei subconcessionari, nel quadro dei rapporti contrattuali vigenti.

Tutte le aree di servizio che insistono sulle tratte di competenza di CAV sono prive di barriere architettoniche così come previsto dalla Legge 104/92, pertanto sono pienamente usufruibili da persone con mobilità ridotta (PMR).

Si ricorda, inoltre, che, come evidenziato al punto precedente, le aree di servizio sono gestite tramite specifici rapporti di convenzione di subconcessione con soggetti terzi; pertanto la gestione del personale in servizio presso le aree di servizio e la possibilità di garantire un servizio di assistenza alle PMR non dipende dal concedente.

Tuttavia è stato verificato che il personale in servizio presso le aree di servizio è disponibile a prestare assistenza alle persone con mobilità ridotta.

4. L'assistenza all'utenza autostradale

Nell'organizzazione gestionale delle autostrade sono previsti i servizi di assistenza meccanica e sanitaria, richiesti attraverso le colonnine SOS o con chiamate all'operatore di sala radio o su segnalazione degli ausiliari della viabilità e della polstrada. Questi servizi di assistenza vengono erogati da strutture esterne e a pagamento da parte dell'utente.

Siamo sempre nella logica del gestore dell'infrastruttura e non già dell'operatore di trasporto, e con un pedaggio che ha una funzione ben definita come tassa d'uso e non già come prezzo di acquisto che darebbe diritto, oltre al percorso autostradale, ad un pacchetto di prestazioni "all inclusive".

I servizi gratuiti sono tutti quelli che connotano l'esercizio autostradale di cui l'utente usufruisce, declinati dalle carte di servizio e nei siti web delle concessionarie.

Il documento d'indagine di ART ipotizza che possano essere identificate delle prestazioni di servizio da erogare gratuitamente agli utenti (anche ai disabili e, anticipando di molto i tempi, ai veicoli elettrici), in presenza di eventi interruttivi della circolazione oltre determinate soglie temporali, prevedendo altresì le tradizionali forme di indennizzo.

Tale prospettiva di intervento si basa su ciò che avverrebbe per altre modalità di trasporto.

Non si specifica però quali servizi di assistenza vengono resi gratuitamente ai passeggeri del trasporto ferroviario o di quello aereo, di cui peraltro si hanno scarse notizie, tranne quelle di cronaca che ne segnalano l'assenza.

E ci si chiede come potrebbero adattate al sistema autostradale queste eventuali ed ipotetiche misure.

Con queste premesse non c'è proposta credibile e fattibile che possa essere avanzata.

In caso di necessità l'utente può usufruire di n.75 colonnine SOS presenti lungo tutte le tratte gestite da CAV, costantemente monitorate da remoto attraverso software dedicati.

Inoltre sono presenti n.168 piazzole di sosta (n.41 lungo la A57, n.115 lungo la A4 e n.12 lungo il raccordo Marco Polo) costantemente monitorate dagli Ausiliari della Viabilità durante i loro giri di pattugliamento e dal Centro Operativo tramite le n.123 telecamere presenti lungo tutte le competenze.

CAV ha inoltre sottoscritto specifici accordi con n.4 società di soccorso meccanico che, tramite una capillare rete di officine convenzionate, garantiscono il servizio con continuità lungo tutte le tratte di competenza.

Lungo i tratti della A4, del tratto chiuso della A57 e del Raccordo Marco Polo sono previste le corsie di emergenza, mentre lungo il tratto aperto della A57 la corsia di emergenza viene utilizzata come corsia dinamica e le procedure di intervento in situazioni di emergenza sono definite da uno specifico protocollo sottoscritto presso la Prefettura di Venezia e recepito all'interno del sistema di gestione integrato con specifica istruzione operativa (IO.GES.INC_Gestione Incidenti lungo la TWM).

In occasione dell'intensificarsi del flusso di traffico durante il periodo estivo CAV definisce un protocollo per la gestione di eventuali emergenze che prevede: un servizio di assistenza sanitaria mobile presso l'area di servizio di Arino Est, dei presidi fissi di soccorso stradale nei fine settimana presso le stazioni autostradali di Spinea e Padova Est, dei presidi di servizio code presso le stazioni autostradali di Preganziol e Spinea, il deposito e stoccaggio di bottiglie d'acqua (in A4 sono depositate 3.000 bottiglie d'acqua al casello di Preganziol, 3.000 bottiglie al casello di Spinea in box refrigerati e 3.000 al casello di Padova Est nel locale magazzino di stazione. In A57 presso la Barriera di Venezia Mestre sono a disposizione circa 4000 bottiglie in box refrigerato) per la cui distribuzione la Polizia Stradale attiva la Protezione Civile del Centro Regionale, oltre che la presenza anche nei fine settimana di personale tecnico e di esercizio dedicato.

Inoltre in occasione di dei casi di soccorso meccanico è stata predisposta specifica istruzione operativa, presente nel sistema di gestione integrato, che dispone quali son le modalità di intervento per il soccorso meccanico in corsia di emergenza (IO.DIS.MON_ Disposizioni sulle modalità di intervento di soccorso meccanico in corsia di emergenza).

In occasione dell'avvio dei cantieri per la creazione della terza corsia lungo il Corridoio 5 dell'autostrada A4 nella tratta Quarto d'Altino - Trieste e nell'ottica di migliorare il servizio all'utenza, anche attraverso il contenimento dei disagi, derivanti da emergenze autostradali, è stata definita in via sperimentale una procedura operativa di coordinamento tra gli Enti coinvolti nella gestione delle emergenze autostradali dell'area interessata (Prefettura di Venezia Padova Treviso, Concessioni Autostradali Venete-CAV S.p.A., Autovie Venete S.p.A., Autostrade per l'Italia S.p.A., Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a.) che contiene un insieme di istruzioni ed azioni atte a pianificare e coordinare la gestione ottimale dei flussi di traffico, sia per tipo di evento, sia per le specifiche condizioni della strada, del traffico ed ambientali. Tale protocollo è stato recepito all'interno del sistema di gestione integrato di CAV (IO.PRO.OPE_Protocollo operativo per la gestione delle criticità del traffico sulla tratta «Padova-Mestre-Portogruaro»).

Inoltre al fine di assistere i propri utenti durante il loro transito in autostrada CAV ha predisposto specifiche istruzioni operative, recepite nel sistema di gestione integrato, per la gestione di eventi che possono compromettere il loro transito in autostrada:

1. IO.SCH.SEG_Schemi di segnaletica da attuare in caso di emergenza, che descrive la segnaletica da utilizzare ed il suo posizionamento nel di chiusura di una o più corsie lungo i tratti autostradali gestiti;
2. IO.NOR.COM_Norme comportamentali per l'utilizzo delle strade di servizio denominate vie di sicurezza in quanto le vie di sicurezza, in gestione a CAV S.p.A., sono 'strade di servizio' (art. 2, comma 4, D.L. 30.04.92 n° 285 - C.d.S.) adiacenti e parallele alle carreggiate Est e Ovest del tratto autostradale Padova - Venezia, dal ponte sul fiume Brenta alla barriera di Venezia – Mestre ed il documento regola l'utilizzo della via di sicurezza, evitando così potenziali situazioni di pericolo o di incertezza per gli utilizzatori;
3. IO.PRO.SEG_Procedura per la segnalazione delle code in autostrada, che descrive le modalità con le quali Centro Operativo ed Ausiliari della Viabilità devono operare in caso di rallentamenti e/o code in autostrada;
4. IO.MOD.MOD_Modalità di modulazione del traffico veicolare («safety car»), che descrive le modalità per le quali, al fine di non aggravare alcune situazioni potenzialmente pericolose, può essere

necessario intervenire fisicamente a regolamentare il flusso di traffico accompagnandolo fino al luogo dell'impedimento e al superamento dello stesso;

5. IO.GES.INT_Gestione degli interventi di manutenzione invernale, che descrive le attività necessarie a mantenere percorribile il piano viario autostradale in presenza di eventi meteorologici, quali formazione di ghiaccio e precipitazioni nevose, nonché di tutte le attività ad esse collegate;
6. IO.INT.VEI_Gestione degli interventi in caso di presenza di veicoli contromano, che descrive come attivare le comunicazioni all'utenza rapide, chiare e significative dell'evento; come attivare, nel minor tempo possibile, interventi rapidi, efficaci e sicuri sul traffico, in grado di prevenire possibili collisioni tra i veicoli che procedono regolarmente nella carreggiata e il mezzo che procede contromano; come eliminare la criticità successiva al fermo del veicolo contromano, portandolo, in sicurezza, fuori dalle corsie di scorrimento.

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

Vale la pena riprendere alcune delle considerazioni riportate nella prima parte di queste valutazioni.

Risulta scarsamente motivata l'impostazione assunta dal documento ART per fondare il tema dei disservizi e dei conseguenti indennizzi, ossia di una sorta di rapporto contrattuale che si instaura tra utente e concessionario (con obbligazioni per quest'ultimo) e con un terzo, il concedente e/o la pubblica amministrazione che interverrebbe a tutela.

Intanto, come già in precedenza evidenziato, sono precari se non insussistenti i principi giuridici a supporto di tale teoria, ma, qualora fosse davvero fondata l'impostazione di cui sopra, andrebbe prevista la conseguenza che verrebbero ribaltati sull'utente i costi diretti e quelli indiretti dei disagi e dei disservizi qualora da questi provocati (ad esempio nel caso di incidenti). Un contenzioso infinito e una lite senza uguali che non si comprende come verrebbe amministrata dal terzo soggetto della triangolazione, il pubblico, la cui tendenza consolidata è non intervenire o trasferire il problema ad altri.

Si ribadisce altresì che l'approfondimento della tematica oggetto di indagine dovrebbe essere indirizzata alla definizione di interventi di innovazione gestionale, piuttosto che improntata a logiche risarcitorie.

5.1 Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale

Va premesso che la pianificazione e la gestione dei cantieri ha numerosi elementi di rigidità tecnica: i lavori possono essere eseguiti solo nelle stagioni meteorologicamente più favorevoli; in orari compatibili con le condizioni di sicurezza per chi lavora in strada; in assenza di pioggia; non tutte le lavorazioni sono eseguibili in orario notturno, per ragioni di sicurezza e di qualità del risultato; molti cantieri sono inamovibili fino alla conclusione dei lavori; l'estensione e la gestione dei cantieri deve tener conto delle condizioni planoaltimetriche del tratto interessato dai lavori, dei raggi di curvatura, della prossimità di manufatti, nonché dell'esistenza o meno di by pass per la deviazione del traffico sulla carreggiata opposta.

E questi sono solo alcuni dei vincoli in ragione dei quali si operano le scelte in termini di deviazioni di traffico di restringimenti di carreggiate. Non vi sono molti margini di flessibilità. Cosa si dovrebbe fare per evitare disagi all'utenza, chiudere l'autostrada? Sarebbe questa la soluzione?

Sempre da un punto di vista tecnico non vi sono le condizioni di fattibilità per l'ipotesi di isolare virtualmente il tratto interessato dai lavori, come se fosse gestito in aperto, si ritiene al solo scopo di assicurare la gratuità del pedaggio.

Il problema va affrontato a monte, quando annualmente, prima della chiusura d'anno, ciascuna concessionaria autostradale presenta al Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibile l'Allegato F, ossia il Piano annuale dei lavori di manutenzione da eseguire nell'anno successivo sulle tratte di propria competenza.

È questa è la sede dove, al netto delle emergenze che possono insorgere in corso d'anno, vanno definite, in una condivisione di responsabilità, criteri, modalità e tempi di progettazione e installazione dei cantieri di manutenzione. Di qui la possibilità di dare per tempo comunicazione agli utenti. Anche, ma non solo. Il risultato che si può conseguire è quello di verificare con gli enti interessati, la Polstrada, le Prefetture, le condizioni esterne all'autostrada ed individuare le possibili alternative di percorso, evitare la concomitanza di lavori sulla viabilità ordinaria o su altre infrastrutture e verificare, se non attuare, la disponibilità di modalità alternative di trasporto, specie per i pendolari.

È indubbio che solo in questo modo si può incidere concretamente sul problema dei cantieri. La concessionaria autostradale è solo uno dei soggetti; si tratta di coinvolgere anche gli altri ed assicurare una regia. Ma forse è più facile rifugiarsi in un indennizzo.

In occasione di attività manutentive che necessitano della predisposizione di cantieri stradali, viene effettuata settimanalmente (solitamente ogni giovedì) una riunione di coordinamento tra i servizi Manutenzione Infrastrutture, Impianti Tecnologici, Viabilità e Servizi all'Utenza al fine di valutare, sulla base dei cantieri stradali in programma per la settimana successiva, quali possono essere gli impatti sulla viabilità, sui cantieri e decidere le modalità migliori di intervento.

È doveroso evidenziare che CAV ormai da tempo effettua la maggior parte dei propri interventi manutentivi su strada durante le ore notturne, in quanto fascia oraria con il minor flusso di traffico.

Nel corso del 2021 CAV ha emanato e pubblicato nella sezione dedicata del sito internet istituzionale (Infotraffico_Ordinanze) n.66 ordinanze per cantieri con impatto potenzialmente significativo, ovvero per cantieri con durata maggiore di 5 giorni.

CAV ha inoltre predisposto una specifica procedura che descrive il processo che va dall'individuazione della necessità di emettere un'ordinanza, all'emissione della stessa e a tutte le attività connesse e conseguenti nei confronti di soggetti sia interni che esterni alla Società, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e da eventuali accordi/convenzioni stipulati da CAV con soggetti terzi (PRO.ORD.000_Ordinanze). Il flusso di processo è completamente digitalizzato.

5.2 Disservizi correlati al transito ai caselli

A seguito dei rilevanti investimenti realizzati dalle concessionarie per lo sviluppo dell'automazione dell'esazione, non si registrano disservizi connessi ad una non corretta organizzazione dei sistemi di esazione.

I fenomeni di accodamento, sempre meno frequenti, quando si verificano hanno due cause prevalenti su cui il concessionario non ha poteri di intervento: l'eccessiva concentrazione oraria dei transiti, che in condizioni di normalità si affronta con una gestione flessibile delle porte d'uscita; la ridotta capacità di ricezione del traffico sulla viabilità esterna, con rischi di aggravamento quanto più veloce è il transito al casello.

Non ci sono, a nostro parere, proposte valide da prospettare, perché a livello tecnico e gestionale si è fatto tutto il possibile raggiungendo standard che sono tra i più avanzati a livello internazionale.

Inoltre è ancora prematuro il ricorso al free flow sul sistema chiuso, troppi rischi di transiti in violazione e quindi di mancati ricavi, soprattutto sulle arterie maggiormente frequentate da traffico internazionale.

Le prospettive tecnologiche ci sono, come dimostrano alcune sperimentazioni in corso, ma non le relative condizioni di fattibilità

Lungo le tratte di competenza di CAV sono presenti n.7 stazioni autostradali così disposte:

Stazione autostradale	N° porte di entrata	Tipologia	N° porte di uscita	Tipologia
Venezia-Mestre	8	3 telepedaggio 1 telepedaggio+biglietto 4 biglietto	14	3 casse automatiche/manuale 4 casse automatiche (contanti e carte di credito) 4 telepedaggio 3 automatiche (carte di credito)
Padova Est	5	1 biglietto 2 telepedaggio+biglietto 2 telepedaggio	11	4 casse automatiche (contanti e carte di credito) 3 casse automatiche/manuali 4 telepedaggio
Preganziol	6	2 biglietto 2 telepedaggio+biglietto 2 telepedaggio	8	4 telepedaggio 4 casse automatiche/manuale
Martellago-Scorzè	6	2 biglietto 2 telepedaggio+biglietto 2 telepedaggio	8	4 telepedaggio 4 casse automatiche/manuale
Spinea	6	2 biglietto 2 telepedaggio+biglietto 2 telepedaggio	8	4 telepedaggio 4 casse automatiche/manuale
Mirano-Dolo	3	1 biglietto 1 telepedaggio+biglietto 1 telepedaggio	5	2 telepedaggio 1 cassa automatica (contanti e carte di credito) 2 cassa automatica/manuale
Mira-Oriago	3	1 biglietto 1 telepedaggio+biglietto 1 telepedaggio	5	2 telepedaggio 2 cassa automatica (contanti e carte di credito) 1 cassa automatica/manuale

I transiti medi giornalieri lungo le competenze sono di 150.023 (dato 2021) di cui il 68,36% avviene su piste di telepedaggio.

Non si sono verificati fenomeni di accodamento dovuti al mancato funzionamento di una o più piste di esazione.

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

Le procedure di intervento in caso di incidenti, emergenza neve, ed altre criticità, sono consolidate.

E' davvero difficile ipotizzare eventuali miglioramenti da apportare, anche per quanto riguarda i tempi di intervento e di ripristino.

Nel corso del 2021 sono avvenuti n.196 incidenti di cui n.136 hanno coinvolto mezzi leggeri e n.60 mezzi pesanti.

I tempi di intervento degli Ausiliari della Viabilità in caso di incidente sono 14 minuti mentre i tempi di intervento del soccorso meccanico è di 31,42 min. in caso di intervento notturno e 29,01 min. in caso di intervento diurno (dati 2021).

Inoltre in caso di incidenti questi vengono tempestivamente segnalati attraverso i Pannelli a Messaggio Stradale, la app ed il sito web di "infoviaggiando".

Inoltre CAV ha predisposto uno specifico manuale operativo che riporta in dettaglio le caratteristiche, le modalità operative e la documentazione a supporto delle attività per la Gestione degli eventi Programmati e non programmati, compresi gli incidenti (MO.GES.EVE_Manuale Operativo Gestione Eventi).

Annualmente CAV redige la relazione di incidentalità sulla base del D.lgs. n.35/11, che ha lo scopo la rilevazione di eventuali criticità infrastrutturali o di organizzazione del traffico e le potenziali azioni di miglioramento della sicurezza.

6. I servizi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale

Il richiamato quadro normativo che incentiva, da un punto di vista pianificatorio, alla installazione e diffusione sulla rete autostradale di impianti di rifornimento di combustibili alternativi, sconta 3 problematici scenari, su cui l'unico soggetto titolato a fare chiarezza, è il governo attraverso i ministeri competenti:

- 1) La crisi energetica internazionale conseguente al conflitto russo-ucraino tutt'ora in corso, che sta rendendo sempre più critici disponibilità e fonti di approvvigionamento delle diverse tipologie di combustibili, del gas in particolare, di cui si sta occupando il Ministero per la Transizione Ecologica, e non solo;
- 2) Un parco circolante che in misura quasi totalitaria è alimentato con i carburanti tradizionali e la cui modificazione verso forme alternative di alimentazione, anche meno inquinanti, registra risultati davvero marginali, nonostante le periodiche campagne di incentivazione con "bonus";
- 3) La perdurante crisi di domanda nelle aree di servizio autostradali che ha comportato anche casi di chiusure, già oggetto di attenzione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, da cui da tempo si attende l'emanazione ufficiale di apposite "linee guida".

In questa fase ed in assenza di una ridefinizione del quadro di riferimento ogni iniziativa rischia di risultare inattuale, inefficace ed antieconomica.

Va comunque tenuto presente che nessuna concessionaria gestisce in proprio aree e servizi oil, per cui da questo tavolo di discussione manca l'interlocutore principale, ossia la società petrolifera.

Nel momento in cui un veicolo entra in una ads ed utilizza uno o più servizi lì erogati, l'utente diventa automaticamente cliente della o delle società che gestiscono i servizi utilizzati (oil, ristoro, marketing, ecc.)

Lungo le tratte di competenza sono presenti n.4 aree di servizio:

1. Arino Est;
2. Arino Ovest;
3. Marghera Est;
4. Marghera Ovest.

Nel sito internet istituzionale (sezione: Autostrade_Aree di Servizio), nel sito internet ed app "Infoviaggiando" (sezione: Infrastrutture_Aree di Servizio) e nella sezione dedicata della Carta dei Servizi sono presenti informazioni relative ai servizi oil e non oil presenti nelle aree di servizio.

In particolare nelle aree di servizio vengono erogati i seguenti servizi oil:

Area di servizio	Tipologia rifornimento	N. stalli
Arino Est	Benzina/Diesel	16
	GPL	2
	Metano	2
Arino Ovest	Benzina/Diesel	16
	GPL	2
	Metano	2
Marghera Est	Benzina/Diesel	6
Marghera Ovest	Benzina/Diesel	14

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

Anche per i servizi di ricarica elettrica valgono le considerazioni fatte al punto 6 relativamente ai combustibili alternativi.

Attualmente i veicoli ad alimentazione esclusivamente elettrica costituiscono ancora un segmento di nicchia.

La transizione verso auspiccate espansioni è sostenuta dai veicoli ibridi (carburante e ricarica elettrica) che consentono di superare tutti i punti critici attualmente presenti e paventati (dall'esaurimento della carica elettrica su strada alla gestione dei tempi di ricarica) che sconta l'assenza, al momento economicamente giustificata, di una più fitta rete di punti di ricarica.

La questione, dal nostro punto di vista, va affrontata tenendo conto dei piani e delle strategie di investimento dei tre soggetti che hanno interessi e su cui ricade la responsabilità imprenditoriale dell'attività di rifornimento dei veicoli elettrici, che ha una precisa connotazione economica e commerciale: 1) le società di fornitura di energia elettrica; 2) le case automobilistiche; 3) le società produttrici di sistemi e di tecnologie di alimentazione e di batterie elettriche.

L'infrastruttura autostradale è l'ultimo anello della catena, viene a valle e non, come erroneamente si crede, a monte del processo.

Come indicato al punto 2) la gestione delle aree di servizio è regolamentata da specifici rapporti di convenzione di subconcessione pertanto non rientra nella facoltà di CAV poter decidere di installare presso le aree di servizio punti di ricarica per veicoli elettrici.

Tuttavia CAV in riferimento a quanto previsto all'art. 18 comma 5 del D. Lgs. 257/2016 ed in ottemperanza al comma 697 dell'art. 1 della Legge 30 Dicembre 2020, n. 178 (Legge di Bilancio 2021), in data 20/12/2018 ha comunicato il piano di diffusione dei servizi di ricarica elettrica al concedente Ministero delle Infrastrutture e Mobilità Sostenibili

Il piano prevede l'implementazione di postazioni di ricarica per veicoli elettrici in corrispondenza dei seguenti siti, posizionati in prossimità della rete autostradale in concessione ed accessibili direttamente anche dalla viabilità ordinaria:

- autostrada A4: parcheggio in prossimità dell'uscita autostradale di Padova Est
- autostrada A4: parcheggio in prossimità dell'uscita autostradale di Spinea
- autostrada A4: parcheggio in prossimità dell'uscita autostradale di Preganziol
- autostrada A57: parcheggio in prossimità dell'uscita autostradale di Venezia Ovest (Centro Servizi).

Ciascun sito sarà accessibile, ed il servizio di ricarica fruibile, 24 ore su 24 e sette giorni su sette; gli stalli di ricarica saranno situati all'interno di aree recintate e video sorvegliate, accessibili attraverso opportuna procedura di accredito da parte degli utenti. Le postazioni in tutti i casi saranno accessibili anche dalla limitrofa viabilità ordinaria.

8. I servizi di Telepedaggio

Le osservazioni contenute nel documento ART si riferiscono sostanzialmente a criticità che impedirebbero l'apertura al mercato ai servizi di telepedaggio.

È opportuno chiarire che l'apertura al mercato c'è già stata; oltre a Telepass, offrono servizi di telepedaggio Unipol Movie (attualmente in piena campagna di marketing), la tedesca DKV (per il segmento dell'autotrasporto), la francese Axxece.

La lamentata criticità relativa alla non interoperabilità a livello europeo dei sistemi telematici di esazione è stata da tempo risolta con i competenti uffici della UE che hanno riconosciuto lo standard tecnico del sistema adottato in Itali.

Il tema della segnaletica in stazione che non può più riportare il logo Telepass, ha certamente fondamento e su questo ci si sta attrezzando con una segnaletica da tempo proposta al MIMS, Ministero competente, che riporta solo la scritta "Telepedaggio" con riferimenti all'UE.

L'eventuale indicazione degli operatori è secondaria ed è di pertinenza di questi ultimi.

Il modello di riferimento è quello adottato per indicare nelle stazioni di uscita le piste abilitate alle carte di credito. È riportata esclusivamente la scritta "credit cards".

Gli operatori, se vogliono fare pubblicità al proprio marchio sulla segnaletica, devono farlo a loro spese.

Pertanto si deve precisare che l'obbligo imposto alle concessionarie autostradali dai voti parlamentari in tema di segnaletica è arrivato in ritardo rispetto alle autonome iniziative intraprese da tempo dalle concessionarie autostradali.

Vi è però un altro tema che merita la dovuta attenzione.

Le concessionarie autostradali hanno inventato, costruito e lanciato il telepedaggio: hanno promosso per anni il sistema; hanno organizzato servizi di assistenza; hanno implementato la convenzione di interconnessione gestionale e soprattutto hanno realizzato tutti gli investimenti necessari in impianti di terra. Il marchio Telepass pur essendo in ambito ASPI, era di fatto una sorta di logo di comparto.

Con la cessione a terzi di Telepass e con l'ingresso di nuovi operatori, lo scenario è definitivamente mutato.

I servizi degli operatori di telepedaggio solo in parte sono destinati alle concessionarie, come avviene per i circuiti delle carte di credito, principalmente sono destinati agli utenti.

Pertanto, per le operazioni di pagamento elettronico, per la corretta attribuzione dei transiti e dei pedaggi, per il funzionamento degli apparati (di proprietà degli operatori), non risponde il concessionario ma l'operatore con cui l'automobilista o il camionista è convenzionato e di cui è cliente, a cui paga un canone mensile, da cui riceve gli estratti conto ed i cui apparati utilizza.

Così come nel caso delle aree di servizio, non si può trasferire al concessionario autostradale responsabilità che sono in campo ad altre imprese che gestiscono ed erogano servizi a pagamento a conducenti di veicoli che sono anche clienti dell'autostrada, ma solo per la percorrenza autostradale.

Detto ciò, ogni altra impostazione comporterebbe l'apertura di tavoli negoziali con tutte le imprese coinvolte per rivedere i rapporti contrattuali in essere. Tutto ciò però non avrebbe senso alcuno.

Infine, per chiarezza, è opportuno segnalare che le concessionarie non applicano sconti sui pedaggi ai titolari di contratti di telepedaggio. Le convenzioni lo vietano nella maniera più assoluta. Ci sono invece casi particolari di riduzione parziale o di esenzione puntuale, oggetto di protocolli e di autorizzazioni ministeriali, nella totalità dei casi originate da richieste delle autorità, per obiettivi di carattere sociale e/o territoriale che nulla hanno a che vedere con logiche aziendali delle concessionarie, come nel caso di transiti pendolari, che per la loro pratica attuazione e per evitare lungaggini al casello (identificazione automatica del beneficiario, pratica gestione dell'operazione) fa ricorso allo strumento telematico.

Su un totale di n.96 piste gestite da CAV (totale ricavato dalla somma delle piste di entrata e di uscita di tutte le stazioni autostradali) le piste dedicate al telepedaggio sono n.48.

I transiti medi giornalieri sono di 150.023 (dato 2021) di cui il 68,36% avviene su piste di telepedaggio.

Si evidenzia inoltre che CAV e Telepass hanno commissionato all'Università Ca' Foscari di Venezia uno studio finalizzato a quantificare la riduzione di emissioni inquinanti grazie alla presenza di porte dedicate al telepedaggio in tutte le stazioni autostradali.

Lo studio di Ca' Foscari, prende in analisi una delle tratte autostradali che risulta tra le più trafficate in Italia ed Europa: 74 km di grande viabilità, con una media di 150 mila veicoli giornalieri in transito alle stazioni e circa 50 milioni di veicoli transitati nel 2019, anno pre-Covid, 36,5 milioni nel 2020 e 41,5 milioni nel 2021.

La ricerca ha applicato un apposito algoritmo con seguente modello matematico-scientifico sviluppato dal team accademico e, dal calcolo effettuato, è risultato, negli ultimi 3 anni, un risparmio di ben 2.500 tonnellate di CO2 evitate grazie all'uso del Telepass (910 tonnellate di CO2 nel 2019, 760 tonnellate nel 2020 e 830 nel 2021), possibile grazie all'eliminazione della fermata dei veicoli per il ritiro e pagamento del biglietto.

Traducendo questo dato in termini di transiti in auto sulla tratta Padova Est-Venezia, il risparmio corrisponde a 710.879 viaggi in meno sul triennio: 258.139 viaggi Padova-Venezia risparmiati nel 2019 (anno pre-Covid), 216.825 viaggi risparmiati nel 2020 e 235.915 nel 2021, con un enorme vantaggio per l'ambiente ma anche per le persone in termini di inquinamento acustico, congestioni stradali e costi correlati.

Di seguito le emissioni evitate, espresse in tonnellate:

Emissioni evitate con TPS	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
CO2	910	760	830
CO	2,5	2,0	2,2
NOx	4,0	3,7	4,0
NH3	0,6	0,4	0,5
N2O	0,0	0,0	0,0
CH4	0,1	0,1	0,1
PM Exhaust	0,1	0,1	0,1
VOC	0,4	0,4	0,4

Emissioni di inquinanti evitate (esprese in tonnellate) grazie alla presenza di stazioni Telepass sulle tratte gestite da CAV

9. Il trattamento dei reclami

Si condivide a tratto generale l'approccio indicato dal documento dell'Autorità in materia di reclami, che riflette quanto già si fa a livello ordinario da parte delle concessionarie autostradali: l'utilizzo di più canali per l'invio dei reclami; la gestione dei reclami con chiara informazione agli utenti; l'obbligo, non vissuto come tale, di fornire una risposta completa e motivata con i tempi di soluzione di eventuali disservizi; la registrazione dei reclami e la conservazione dei dati. Insomma, quanto già avviene.

Detto ciò, desta perplessità l'ipotesi di una rigida definizione dei tempi di risposta, perché non tutte le situazioni oggetto di reclamo comportano le stesse esigenze di verifica ed approfondimento, specie se coinvolgono anche altri operatori. Si può eventualmente indicare un arco temporale come riferimento per i tempi di risposta.

Altra perplessità scaturisce dall'ipotesi di scrivere in inglese le risposte agli utenti stranieri. Senza apparire sciovinisti, una scelta del genere è eccessiva, soprattutto se si considera che sono rarissimi i casi in cui da parte di enti stranieri si risponde in italiano a reclami scritti in italiano. E poi perché in inglese? Gli utenti stranieri delle autostrade del nord-est parlano prevalentemente il tedesco. Sulle autostrade del nord-ovest prevalentemente il francese. La cosa più ragionevole è che ogni concessionaria, senza peccare di provincialismo, operi in base alle proprie competenze, esigenze e status.

Risulta altresì troppo lungo (24 mesi) il tempo di conservazione dei dati relativi ai reclami, tranne che non si voglia instaurare una gestione burocratica e infinita dei flussi informativi Autorità-Concessionaria, con ricorrenti e puntuali verifiche di ogni singolo elemento.

L'ipotesi al riguardo, sulla base di un tempo molto più ristretto di conservazione dei dati, potrebbe essere quella della predisposizione di un report di analisi a cadenza annuale da fornire all'Autorità, che chiude il ciclo annuale di gestione dei reclami.

Ovviamente non si condivide la logica dell'indennizzo per la ritardata o mancata risposta ad un reclamo (prescindendo o meno dalla rilevanza del reclamo stesso), perché proprio a monte, come a più riprese ribadito, non si condivide la logica risarcitoria. Se c'è un'inottemperanza contrattuale agli obblighi fissati in convenzione, la si sanziona, altrimenti si modifica surrettiziamente natura e contenuti del rapporto contrattuale con il concedente.

È pur vero che gli indennizzi sono previsti per i servizi di luce, gas, telecomunicazioni (e per i trasporti?), ma per quanto noto, questi indennizzi sono legati non già ad una ritardata o mancata risposta ad un reclamo, bensì all'apertura e mancata soluzione di un contenzioso tra erogatore del servizio e cliente.

Ancora una volta emerge la necessità di una verifica a tutto campo e a livello più ampio di misure e strumenti di tutela che siano effettivamente comparabili.

I reclami che pervengono in CAV vengono gestiti secondo quanto previsto nella procedura dedicata del sistema di gestione integrato (pag. 21 della procedura PRI.NON.CON_Gestione delle Non Conformità).

Periodicamente viene svolta una analisi e redatta una relazione sui reclami pervenuti: complessivamente nel corso del 2021 sono pervenuti, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, n. 40 reclami con le seguenti modalità:

- n. 03 a mezzo lettera e/o moduli;
- n. 37 via mail.

Nel 2021 il 92,50% dei reclami sono pervenuti a mezzo mail, il residuo 7,50% è pervenuto a mezzo corrispondenza ordinaria, utilizzando a volte il modulo dedicato deputato, pubblicato nel sito web aziendale.

Si riassumono nella seguente tabella i reclami mensilmente pervenuti nell'anno confrontati con il 2020:

Mese	Anno 2020	Anno 2021
Gennaio	3	0
Febbraio	5	1
Marzo	1	1
Aprile	1	3
Maggio	1	4
Giugno	2	1
Luglio	6	1
Agosto	2	8
Settembre	3	4
Ottobre	2	5
Novembre	8	6
Dicembre	3	6
Totale parziale	37	40

Le modalità utilizzate dai clienti per l'inoltro dei reclami sono state le seguenti:

Modalità di ricezione dei reclami	2020	2021
Telefono	0	0
Fax	0	0
Lettera/modulo	1	3
Mail	36	37
Totale	37	40

L'incidenza maggiore dei reclami è dovuta al malfunzionamento degli apparati di esazione automatici, ove l'utente, qualora abbia delle problematiche dovute all'introduzione di monete e/o banconote, non riesce nell'immediato ad avere una pronta assistenza del personale.

Le alte voci quali cortesia e disinformazione, sono dovute più ad atteggiamenti e disattenzioni degli utenti che ad atteggiamenti del personale e/o ritardata comunicazione degli eventi da parte degli Uffici operativi aziendali.

Tipologia di reclamo	2020	2021
Cortesia	2	8
Esazione	19	18
Telepass	1	3
Viabilità	3	1
Disinformazione	7	8
Varie	5	2
Totale	37	40

Analizzando la tabella sottostante si può notare che la Società, ha risposto a tutti i reclami pervenuti nell'anno 2021 nei termini previsti dalla carta dei servizi (entro 10gg lavorativi).

Mese	Reclami 2021	Risposto	Non Risposto	Motivazione mancata risposta
Gennaio	0	0	0	---
Febbraio	1	1	0	---
Marzo	1	1	0	---
Aprile	3	3	0	---
Maggio	4	4	0	---
Giugno	1	1	0	---
Luglio	1	1	0	---
Agosto	8	8	0	---
Settembre	4	4	0	---
Ottobre	5	5	0	---
Novembre	6	6	0	---
Dicembre	6	6	0	---
Totale	40	40	0	0

Proposte

La Società, nel mantenere uno spirito propositivo e di fattiva collaborazione, in conformità a quanto declinato al punto 4. della Delibera n. 59/2022 ed all'allegato B della stessa e facendo riferimento alla nota AISCAT prot. 2113/22, avanza eventuali proposte inerenti gli ambiti oggetto della delibera suddetta:

- 1) Si propone l'attivazione di un tavolo tecnico di confronto ART- Concessionarie con la partecipazione del MIMS e di AISCAT, per affrontare temi di particolare delicatezza, quali per esempio rimborsi, indennizzi e struttura e funzione del pedaggio. Temi da affrontare nel quadro di una rigorosa verifica di compatibilità con le prescrizioni e le obbligazioni previste dai contratti di concessione, le convenzioni, ma anche con i contratti stipulati con i sub concessionari che hanno la responsabilità della gestione dei servizi nelle aree e non solo (Telepedaggio, soccorso meccanico, ecc.)
- 2) Si propone di prevedere che la qualità dei servizi e la tutela degli utenti non sia limitata all'autostrada, ma all'intero sistema di viabilità, nel rispetto delle norme vigenti
- 3) Si propone che venga promosso dall'ART, nell'ambito dell'Informazione, Assistenza e Servizi di Viabilità, con la collaborazione degli Enti e degli operatori coinvolti, l'impostazione, l'avvio e lo sviluppo di 2 progetti:
 - i. evoluzione tecnico-funzionale degli apparati di bordo, oggi limitati al solo pagamento dei pedaggi, all'informazione in transito in modalità vocale;
 - ii. creazione di una rete integrata, anche a livello territoriale, di comunicazione, di scambi di informazione e di condivisione di provvedimenti di regolazione del traffico e di interventi di assistenza e di emergenza, tra tutti gli operatori della viabilità (ANAS, Regioni, Province, Comuni, Prefetture, Protezione Civile, Vigili del Fuoco e uffici ministeriali competenti) e gestori di terminali e di servizi di trasporto (ferroviario, aeroportuale, marittimo, TPL).
- 4) Si propone che sulla base delle rilevazioni "analisi dei reclami" inerenti le Aree di servizio, si definiscano criteri e modalità di rilevazione della qualità erogata e della qualità percepita omogenei e validi su tutta la rete autostradale e ANAS; si propone altresì di identificare una serie di indicatori standard funzionali e valutare la misura delle prestazioni, gli eventuali disservizi e la confrontabilità, non solo formanti i diversi assi stradali, ma anche tra atteso ed erogato.
- 5) Si propone di predisporre, con criteri, modalità e tempistiche comuni, un rapporto annuale per singola arteria viaria, da inviare al MIMS, all'ART e all'Antitrust, che dia conto dei livelli di qualità del servizio, del numero e dell'entità dei disservizi, nonché delle cause che li hanno determinati, delle misure adottate, di eventuali programmi di intervento e relativo stato di avanzamento, dei reclami degli utenti e dei tempi di risposta. In questo quadro potranno anche essere riviste le Carte dei Servizi, la loro funzione e le modalità di diffusione.