



A.T.I.V.A. S.p.A.

Autostrada Torino Ivrea Valle d'Aosta

Strada della Cebrosa, 86 - 10156 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.

Torino, 06/07/2022

AMBITO 1: L'informazione all'utenza autostradale		
TIPOLOGIA	RICHIESTA	INFORMATIVA/OSSERVAZIONI
OSSERVAZIONE	a) sui contenuti informativi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale	<p>I contenuti informativi vengono forniti all'utenza attraverso modalità preventive di comunicazione e in tempo reale.</p> <p>Il sito internet della Società www.ativa.it fornisce informazioni che consentono all'utenza autostradale di programmare e/o variare il proprio viaggio (ordinanze relative a chiusure programmate, eventi traffico, cantieri, meteo, etc.).</p> <p>Per gli utenti che percorrono il tratto autostradale le informazioni sono veicolate in tempo reale dalla Sala Radio attraverso messaggistica sui pannelli a messaggio variabile (PMV) in itinere e presso le barriere/stazioni di esazione e attraverso i canali mediatici più diffusi, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCISS – Onda verde; • Radio traffic; • ISO Radio; • Torino RAi; • Infotraffic. <p>Si rimanda alla sezione del sito Internet https://www.ativa.it/carta-servizi/elementi-conoscitivi/informazioni-sullinfrastruttura/pannelli-a-messaggio-variabile/ per visualizzare la collocazione dei pannelli lungo la tratta di competenza.</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 meteorologici che possano impedire la normale circolazione, incidenti stradali di particolare gravità, altre cause che possano comportare intralci o impedimenti al deflusso ordinario dei veicoli;	<p>Le informazioni di una determinata tratta autostradale vengono rese disponibili all'utenza principalmente attraverso i PMV caratterizzati da un pittogramma e da tre righe di testo di quindici caratteri ciascuna e attraverso i canali di informazione elencati al precedente punto 1 a).</p> <p>I messaggi vengono esposti sui PMV dalla sala Radio (SAR) della Concessionaria in caso di eventi programmati o in tempo reale per eventi impattanti sulla circolazione autostradale.</p> <p>Ulteriori informazioni sono fornite all'utenza lungo la tratta interessata dal personale e dai mezzi di viabilità intervenuti e/o a supporto nella gestione dell'evento.</p> <p>Sulla rete ATIVA sono attualmente operativi 40 PMV posizionati nei nodi più importanti: 26 lungo la tratta e 14 alle barriere di esazione.</p> <p>Per garantire l'immediata informazione all'utenza in caso di eventuali situazioni di criticità, i PMV sono integrati con un sistema di video sorveglianza e monitoraggio del traffico.</p> <p>Sono in corso valutazioni circa un potenziamento del sistema di videosorveglianza utile alla Sala Radio per il monitoraggio della rete, e al fine della trasmissione delle immagini sulla mappa interattiva presente sul sito internet della Società www.ativa.it, così da permettere all'utenza, in caso di condizioni meteo avverse (es: neve), di verificare in tempo reale le condizioni della tratta e programmare di conseguenza il proprio percorso.</p> <p>L'intero sistema è direttamente gestito, 24 ore su 24, dalla Sala Radio ATIVA.</p>
OSSERVAZIONE	c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza;	<p>Attualmente, all'interno del Gruppo ASTM, di cui ATIVA è parte, è in fase di sperimentazione una piattaforma informatica che permetterà di conoscere i tempi di percorrenza in tempo reale.</p> <p>Per la determinazione della tariffa si fa riferimento al punto successivo.</p>
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	<p>L'informativa sul calcolo del pedaggio per ogni percorso della rete interconnessa, e sui metodi di pagamento, è disponibile nella Carta dei Servizi ATIVA rispettivamente ai link https://www.ativa.it/carta-servizi/elementi-conoscitivi/calcolo-del-pedaggio/ e https://www.ativa.it/carta-servizi/elementi-conoscitivi/informazioni-sui-servizi/assistenza-allesazione/ nonché sui siti internet di tutte le Società Concessionarie.</p> <p>Per il sistema chiuso, 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.</p> <p>A questo prodotto si aggiungono poi i sovracani 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.</p> <p>Per il sistema semi-chiuso, l'importo da corrispondere come pedaggio è caratterizzato dalla forfetizzazione dell'importo e viene determinato, per lunghezza, con criteri convenzionali.</p>
OSSERVAZIONE	e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;	<p>Si rimanda a quanto espresso ai punti 1 a) e 1 b).</p> <p>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) anche attraverso la consultazione della mappa interattiva presente nella home page del sito Internet della Società e mediante un sistema di pop-up automatico all'accesso al portale web della Società.</p> <p>Sono in corso valutazioni circa un potenziamento del sistema di videosorveglianza utile alla Sala Radio per il monitoraggio della rete, e al fine della trasmissione delle immagini sulla mappa interattiva presente sul sito internet della Società www.ativa.it, così da permettere all'utenza, di verificare in tempo reale le condizioni della tratta e programmare di conseguenza il proprio percorso.</p>

		
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 1 a) 1 b) e 1 e). Le ordinanze relative ai cantieri di durata superiore ai 5gg lavorativi vengono inoltre pubblicate sul sito internet. Il sito internet della Società nella sezione ordinanze https://www.ativa.it/ordinanze/ riporta i testi completi delle ordinanze.
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 1 a) e 1 b). Attraverso i sistemi di videosorveglianza o di pattugliamento degli ausiliari della viabilità e della Polizia Stradale, l'informazione relativa ai rallentamenti ai caselli viene fornita tempestivamente all'utenza.
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 1 g).
OSSERVAZIONE	i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare	Si rimanda a quanto espresso al punto 1 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 1 a) e 1 b). Inoltre sul sito Internet nella sezione News vengono date informazioni circa l'eventuale chiusura delle Aree di Servizio o l'indisponibilità temporanea di alcuni servizi, e circa la chiusura di tratte e/o parti di tratte con i relativi percorsi alternativi ove previsti.
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, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.Lgs. 16/12/2016 n. 257 Art. 18 comma 5, ha elaborato Il Piano di Diffusione dei Servizi di Ricarica Elettrica, di GNC e di GNL sulle tratte autostradali di competenza. Il suddetto piano è stato trasmesso al Concedente Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) nel mese di dicembre 2018 ed aggiornato nel maggio 2020. Stante l'intervenuta scadenza della convenzione di concessione autostradale, ora in regime di prorogatio e fatti salvi gli impegni contrattuali già in essere, pur avendo adempiuto alla pubblicazione delle caratteristiche tecniche minime di cui alla Legge 178/2020, non sono state al momento programmate nuove iniziative. Si osserva inoltre che codesta rispettabile Autorità ha avviato con Delibera n. 77/2021 un procedimento di consultazione pubblica sulle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011". I contenuti informativi relativi agli impianti di rifornimento GNC, GNL e GPL, attualmente esistenti sulle tratte autostradali in concessione, sono disponibili sia




		<p>all'interno della Carta dei Servizi (aggiornata annualmente e consultabile sul sito web della Concessionaria) sia sul sito web nell'area dedicata alle Aree di Servizio che la Società mantiene costantemente aggiornato.</p> <p>La Carta dei Servizi contiene una specifica sezione nella quale viene fornita evidenza dei servizi per il comfort del viaggiatore presso ciascuna delle Aree di Servizio (tratta, progressiva, orari, tipologia di carburanti presenti e servizi attivi quali ad es.: servizi per camper, ristorante, bar, doccia. WIFI, servizi per disabili, parcheggi mezzi leggeri e pesanti, ecc.).</p> <p>Il sito web contiene una apposita sezione dedicata alle Aree di Servizio https://www.ativa.it/carta-servizi/elementi-conoscitivi/informazioni-sui-servizi/servizi-per-il-comfort/ con evidenza dei servizi presenti presso ogni Area, delle tipologie di carburante disponibili e del prezzo praticato aggiornato (Fonte "Osserva prezzi carburante" MISE). È inoltre possibile visualizzarne la posizione esatta, i servizi disponibili e i prezzi applicati ai carburanti attraverso l'utilizzo della mappa interattiva.</p>
OSSERVAZIONE	l) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;	Sono indicati sulla Carta dei Servizi e sul sito internet aziendale.
OSSERVAZIONE	m) sui contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori;	Si richiama il punto 1 k). Il prezzo è aggiornato settimanalmente o in caso di aumenti infrasettimanali. I Gestori provvedono a comunicarlo al MISE che pubblica i relativi prezzi sul portale "Osserva prezzi carburante".
OSSERVAZIONE	n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;	Si rimanda al punto 1 l). L'informazione fornita è relativa al numero di stalli presenti su ciascuna Area di Servizio.
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;	La Carta dei Servizi contiene un rimando alla sezione del sito web della Società nel quale viene fornita evidenza dei servizi per il comfort del viaggiatore presso le Aree di Servizio con specifica evidenza della accessibilità a persone con disabilità ed a mobilità ridotta. Analoga informazione è contenuta nella sezione Aree di Servizio del sito web della Società. I Subconcessionari affidatari dei servizi all'interno delle Aree di Servizio sono impegnati contrattualmente a garantirne la disponibilità, l'accessibilità e specifici livelli di qualità anche riguardo alle persone con disabilità e a mobilità ridotta. Nelle Aree di Servizio, infatti, deve essere sempre presente (h24) almeno un operatore, in generale per l'assistenza all'utenza ed in particolare per consentire l'erogazione del servizio oil alle persone con disabilità e a mobilità ridotta. I Subconcessionari sono contrattualmente obbligati a comunicare con carattere di immediatezza ogni limitazione od interruzione di un servizio sia all'utenza, attraverso l'apposizione di opportuna segnaletica, sia alla Concessionaria, che provvederà a darne tempestiva informativa agli utenti attraverso i PMV e/o pubblicando gli aggiornamenti in tempo reale sul proprio sito web.
OSSERVAZIONE	p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza;	Vedere punto 1 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 "Tutela del cliente", pubblicata sul sito internet aziendale, nonché nella sezione "Servizi/Servizi online" 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. Si segnala che ATIVA ha implementato un Sistema di Gestione Integrato che risponde ai requisiti dei seguenti disposti certificati da Enti Terzi: <ul style="list-style-type: none">  UNI EN ISO 9001;  UNI ISO 45001;  UNI EN ISO 14001;  UNI CEI ISO/IEC 27001;  UNI ISO 39001;  regolamento (CE) 1221/2009 (EMAS) modificato dal regolamento (UE) 2017/1505 e dal regolamento (UE) 2018/2026 della Commissione.; <p>Nello specifico, gli utenti possono visitare dal proprio smartphone il sito mobile www.ativa.it ed accedere subito ad informazioni su traffico, cantieri, webcam e sui servizi alla clientela, per ricevere un feed di notizie in costante aggiornamento dalla Sala Radio. Il Concessionario Autostradale ha la responsabilità di monitorare il funzionamento e la sussistenza dei livelli di qualità dei servizi previsti contrattualmente o comunque disposti dal Concedente ed effettua tramite proprio personale controlli periodici segnalando eventuali disservizi al Subconcessionario che dovrà provvedere, entro un termine definito, ad eliminare le anomalie riscontrate.</p>
OSSERVAZIONE	s) sul grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso;	I metodi più efficaci per divulgare le informazioni all'utenza in transito sono rappresentati dai canali radio e dai PMV. Per quanto riguarda la programmazione del viaggio il metodo più efficace è rappresentato invece dal sito internet aziendale.
OSSERVAZIONE	t) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del	L'utente ha la possibilità di esprimere il proprio grado di soddisfazione attraverso la compilazione di un questionario di customer satisfaction disponibile sul

	grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati.	sito web alla pagina https://www.ativa.it/customer-satisfaction/ . La Società chiede all'utenza che segnala criticità o presenta reclami di esprimere un giudizio in merito all'efficienza dei servizi resi da ATIVA S.p.A. compilando il predetto questionario.																																													
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;	ATIVA ha già implementato come soluzione organizzativa un sistema di pop-up automatico visualizzabile all'accesso sul sito Internet con le indicazioni circa le chiusure in atto di tratti o parti di tratta autostradale di competenza e i possibili percorsi alternativi. 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;	Nella Carta dei Servizi, tra le altre informazioni, sono evidenziate il numero delle aree di servizio presenti sulla tratta autostradale di competenza. Sono altresì evidenziati per ciascuna Area di Servizio il numero degli stalli dedicati ai mezzi pesanti, il servizio ristorante, bar, WI-FI e la presenza di docce all'interno dei servizi igienici. Si osserva in generale che la disponibilità di spazi dedicati agli autotrasportatori è condizionata, in alcuni contesti, da vincoli fisici e di layout delle aree di servizio. L'ampliamento degli spazi presuppone la realizzazione di investimenti da regolare nell'ambito del Piano Finanziario, o, per le concessioni scadute, con diversa modalità di recupero.																																													
OSSERVAZIONE	b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili;	Si richiama il punto 2 a). Di seguito il numero dei parcheggi dedicati agli autotrasportatori per ogni direzione di marcia e delle superfici lorde delle aree disponibili.																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>AREE</th> <th>STALLI</th> <th>SUPERFICIE LORDA COMPLESSIVA</th> </tr> <tr> <th>Denominazione area di servizio</th> <th>Stalli Mezzi pesanti</th> <th>TOTALE Superficie (mq.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bauducchi Est</td> <td>6</td> <td>13000</td> </tr> <tr> <td>Bauducchi Ovest</td> <td>4</td> <td>5500</td> </tr> <tr> <td>Beinasco Nord</td> <td>18</td> <td>33500</td> </tr> <tr> <td>Beinasco Sud</td> <td>25</td> <td>34700</td> </tr> <tr> <td>Nichelino Nord</td> <td>11</td> <td>25300</td> </tr> <tr> <td>Nichelino Sud</td> <td>10</td> <td>23200</td> </tr> <tr> <td>Piscina Nord</td> <td>16</td> <td>39000</td> </tr> <tr> <td>Piscina Sud</td> <td>13</td> <td>36900</td> </tr> <tr> <td>Rivoli Nord</td> <td>8</td> <td>16500</td> </tr> <tr> <td>Rivoli Sud</td> <td>8</td> <td>10800</td> </tr> <tr> <td>Stura Nord</td> <td>10</td> <td>2500</td> </tr> <tr> <td>Stura Sud</td> <td>10</td> <td>15600</td> </tr> <tr> <td>Scarmagno Ovest</td> <td>7</td> <td>27900</td> </tr> </tbody> </table>			AREE	STALLI	SUPERFICIE LORDA COMPLESSIVA	Denominazione area di servizio	Stalli Mezzi pesanti	TOTALE Superficie (mq.)	Bauducchi Est	6	13000	Bauducchi Ovest	4	5500	Beinasco Nord	18	33500	Beinasco Sud	25	34700	Nichelino Nord	11	25300	Nichelino Sud	10	23200	Piscina Nord	16	39000	Piscina Sud	13	36900	Rivoli Nord	8	16500	Rivoli Sud	8	10800	Stura Nord	10	2500	Stura Sud	10	15600	Scarmagno Ovest	7	27900
AREE	STALLI	SUPERFICIE LORDA COMPLESSIVA																																													
Denominazione area di servizio	Stalli Mezzi pesanti	TOTALE Superficie (mq.)																																													
Bauducchi Est	6	13000																																													
Bauducchi Ovest	4	5500																																													
Beinasco Nord	18	33500																																													
Beinasco Sud	25	34700																																													
Nichelino Nord	11	25300																																													
Nichelino Sud	10	23200																																													
Piscina Nord	16	39000																																													
Piscina Sud	13	36900																																													
Rivoli Nord	8	16500																																													
Rivoli Sud	8	10800																																													
Stura Nord	10	2500																																													
Stura Sud	10	15600																																													
Scarmagno Ovest	7	27900																																													

		<table border="1"> <tr> <td>Scarmagno Est</td> <td>15</td> <td>28400</td> </tr> <tr> <td>Viverone Nord</td> <td>11</td> <td>20000</td> </tr> <tr> <td>Viverone Sud</td> <td>15</td> <td>20000</td> </tr> </table> <p>Si segnala che lungo la tratta non sono presenti parcheggi specifici con stalli per gli autotrasportatori ma aree di parcheggio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>AREE</th> <th>Stalli</th> <th>Superficie lorda complessiva Aree</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aree di parcheggio Pietra Grossa Dir Sud</td> <td>/</td> <td>480 mq</td> </tr> <tr> <td>Aree di parcheggio Volpiano Dir Nord</td> <td>/</td> <td>1460 mq</td> </tr> </tbody> </table>	Scarmagno Est	15	28400	Viverone Nord	11	20000	Viverone Sud	15	20000	AREE	Stalli	Superficie lorda complessiva Aree	Aree di parcheggio Pietra Grossa Dir Sud	/	480 mq	Aree di parcheggio Volpiano Dir Nord	/	1460 mq						
Scarmagno Est	15	28400																								
Viverone Nord	11	20000																								
Viverone Sud	15	20000																								
AREE	Stalli	Superficie lorda complessiva Aree																								
Aree di parcheggio Pietra Grossa Dir Sud	/	480 mq																								
Aree di parcheggio Volpiano Dir Nord	/	1460 mq																								
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;	<p>Le aree di servizio e le aree di parcheggio sono sorvegliate da periodici pattugliamenti effettuati dalla Polizia Stradale e dagli ausiliari della viabilità. In ciascuna Area di Servizio sono attivi e mantenuti a cura dei Subconcessionari sistemi di Video Sorveglianza – TVCC tali da garantire un controllo costante e completo h 24 delle aree commerciali e delle aree esterne. In alcune Aree di Servizio sono monitorati inoltre le zone parcheggio, gli accessi pedonali e le corsie di ingresso e di uscita. Lungo la tratta sono disponibili n° 2 aree di parcheggio attrezzate (Pietra Grossa e Volpiano Nord) dotate di panche, tavoli e cestini porta rifiuti. Il dettaglio dei servizi dedicati agli autotrasportatori è riportato nella Carta dei Servizi e al punto 2 a).</p>																								
OSSERVAZIONE	d) sulla esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)	Al momento il servizio non è 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;	<p>Nella prossimità dell'uscita Caselle della Tangenziale Nord di Torino che permette al traffico di immettersi sul Raccordo Autostradale Torino-Caselle e raggiungere l'aeroporto "Sandro Pertini" sono presenti le Aree di Servizio Stura Nord e Stura Sud. Nel collegamento tra la SATT e la A32 sono presenti le Aree di Servizio di Rivoli Nord e Rivoli Sud. Nella diramazione per Pinerolo sono presenti le Aree di Servizio di Beinasco Nord e Beinasco Sud e le Aree di Servizio Piscina Nord e Piscina Sud. Nel Raccordo A4/A5 sono presenti le Aree di Servizio di Viverone Nord e Viverone Sud.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>AREE</th> <th>STALLI</th> </tr> <tr> <th>Denominazione area di servizio</th> <th>Stalli Mezzi pesanti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beinasco Nord</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Beinasco Sud</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Piscina Nord</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Piscina Sud</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Rivoli Nord</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Rivoli Sud</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Stura Nord</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Stura Sud</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Viverone Nord</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Viverone Sud</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	AREE	STALLI	Denominazione area di servizio	Stalli Mezzi pesanti	Beinasco Nord	18	Beinasco Sud	25	Piscina Nord	16	Piscina Sud	13	Rivoli Nord	8	Rivoli Sud	8	Stura Nord	10	Stura Sud	10	Viverone Nord	11	Viverone Sud	15
AREE	STALLI																									
Denominazione area di servizio	Stalli Mezzi pesanti																									
Beinasco Nord	18																									
Beinasco Sud	25																									
Piscina Nord	16																									
Piscina Sud	13																									
Rivoli Nord	8																									
Rivoli Sud	8																									
Stura Nord	10																									
Stura Sud	10																									
Viverone Nord	11																									
Viverone Sud	15																									
OSSERVAZIONE	f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	Gli indicatori di qualità sono definiti nella Carta dei Servizi e la relativa applicazione da parte dei subconcessionari è verificata mediante verifiche periodiche (quindicinali) effettuate dalla Concessionaria in conformità a quanto previsto dalla stessa Carta e dagli uffici territoriali ispettivi del Ministero in occasione																								

		delle campagne di monitoraggio (semestrali). Gli indicatori di qualità non sono distinti per tipologia di utenza.																												
OSSERVAZIONE	g) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	Si rimanda al punto 2 f)																												
OSSERVAZIONE	h) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori	Non sono previste forme di indennizzo da parte della società Concessionaria in caso di indisponibilità delle dotazioni e delle infrastrutture per gli autotrasportatori. Si osserva inoltre che i Subconcessionari attivi presso le Aree di Servizio nel rispetto delle previsioni contrattuali mantengono attive specifiche Polizze a garanzia di eventuali danni a terzi. Analoghi strumenti sono attivati a cura della Società per quanto di sua diretta responsabilità.																												
PROPOSTA	i) alla previsione di indennizzi in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture che garantiscono la piena accessibilità delle aree di servizio e di sosta;																													
PROPOSTA	j) alla possibilità di ricomprendere, tra i livelli essenziali di qualità del servizio, la presenza di spazi di sosta e di parcheggio in prossimità dei cd. nodi infrastrutturali, di cui alla precedente lettera e);	Per tutti gli spazi di sosta esistenti lungo la tratta, le Società sono impegnate a garantire livelli di qualità come descritto nei punti precedenti. Nell'ambito della rete nazionale il MIMS potrebbe, previa esecuzione delle necessarie valutazioni di natura tecnica, afferenti al "sistema di mobilità ed intermodalità" nonché alle tematiche/principi ESG/DNSH, individuare gli ambiti nei quali eventualmente potenziare e/o realizzare spazi di sosta e di parcheggio. 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 o, per le concessioni scadute, con diversa modalità di recupero.																												
PROPOSTA	k) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate agli autotrasportatori.	La Concessionaria, nel rispetto delle disposizioni Convenzionali nonché dei propri Sistemi di Gestione e procedure interne, esegue attività di monitoraggio e di verifica circa il fatto che i servizi alla clientela, ivi comprese le infrastrutture dedicate agli autotrasportatori, siano offerti secondo gli standard di riferimento previsti. Per quanto sopra, si ritiene che i sistemi in essere siano sufficienti a garantire una adeguata accessibilità e fruizione dei servizi.																												
AMBITO 3: L'accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di servizio per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR)																														
OSSERVAZIONE	a) sul numero di servizi igienici dedicati alle PMR, rispetto al numero totale dei servizi offerti, presenti in ciascuna area di servizio e di sosta e sul loro livello di accessibilità (ad esempio, distanza delle toilette rispetto all'area ristoro, etc.);	La presenza di servizi igienici dedicati alle PMR è riportata sulla Carta dei Servizi. Presso tutte le Aree di Servizio sono presenti servizi igienici dedicati alle PMR.																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>AREE</th> <th>Numeri totale servizi igienici</th> <th>Servizi Igienici PMR</th> <th>Distanza da zona ristoro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bauducchi Est</td> <td>Locali Oil: chiuso Locali Food: 8</td> <td>Locali Oil: - Locali Food: 1</td> <td>Locali Oil: - Locali Food: interno</td> </tr> <tr> <td>Bauducchi Ovest</td> <td>Locali Oil: 6 Locali Food: -</td> <td>Locali Oil: 1 Locali Food: -</td> <td>Locali Oil: esterno, ma nello stesso fabbricato Locali Food: -</td> </tr> <tr> <td>Beinasco Nord</td> <td>Locali Oil: 5 Locali Food: 10</td> <td>Locali Oil: 1 Locali Food: 1</td> <td>Locali Oil: interno Locali Food: interno</td> </tr> <tr> <td>Beinasco Sud</td> <td>Locali Oil: - Locali Food: 6</td> <td>Locali Oil: - Locali Food: 1</td> <td>Locali Oil: - Locali Food: esterno, ma nello stesso fabbricato</td> </tr> <tr> <td>Nichelino Nord</td> <td>Locali Oil: 4 Locali Food: 10</td> <td>Locali Oil: - Locali Food: 1</td> <td>Locali Oil: - Locali Food: interno</td> </tr> <tr> <td>Nichelino Sud</td> <td>Locali Oil: 4</td> <td>Locali Oil: -</td> <td>Locali Oil: -</td> </tr> </tbody> </table>	AREE	Numeri totale servizi igienici	Servizi Igienici PMR	Distanza da zona ristoro	Bauducchi Est	Locali Oil: chiuso Locali Food: 8	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: interno	Bauducchi Ovest	Locali Oil: 6 Locali Food: -	Locali Oil: 1 Locali Food: -	Locali Oil: esterno, ma nello stesso fabbricato Locali Food: -	Beinasco Nord	Locali Oil: 5 Locali Food: 10	Locali Oil: 1 Locali Food: 1	Locali Oil: interno Locali Food: interno	Beinasco Sud	Locali Oil: - Locali Food: 6	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: esterno, ma nello stesso fabbricato	Nichelino Nord	Locali Oil: 4 Locali Food: 10	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: interno	Nichelino Sud	Locali Oil: 4	Locali Oil: -	Locali Oil: -
AREE	Numeri totale servizi igienici	Servizi Igienici PMR	Distanza da zona ristoro																											
Bauducchi Est	Locali Oil: chiuso Locali Food: 8	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: interno																											
Bauducchi Ovest	Locali Oil: 6 Locali Food: -	Locali Oil: 1 Locali Food: -	Locali Oil: esterno, ma nello stesso fabbricato Locali Food: -																											
Beinasco Nord	Locali Oil: 5 Locali Food: 10	Locali Oil: 1 Locali Food: 1	Locali Oil: interno Locali Food: interno																											
Beinasco Sud	Locali Oil: - Locali Food: 6	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: esterno, ma nello stesso fabbricato																											
Nichelino Nord	Locali Oil: 4 Locali Food: 10	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: interno																											
Nichelino Sud	Locali Oil: 4	Locali Oil: -	Locali Oil: -																											













				Locali Food: 10	Locali Food: 1	Locali Food: interno
		Rivoli Nord		Locali Oil: 4 Locali Food: 8	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: interno
		Rivoli Sud		Locali Oil: - Locali Food: 5	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: esterno, ma nello stesso fabbricato
		Scarmagno Est		Locali Oil: 4 Locali Food: 9	Locali Oil: 0 Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: interno
		Scarmagno Ovest		Locali Oil: - Locali Food: 14	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: interno
		Stura Nord		Locali Oil: - Locali Food: 5	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: esterno, ma nello stesso fabbricato
		Stura Sud		Locali Oil: - Locali Food: 5	Locali Oil: - Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: esterno, ma nello stesso fabbricato
		Viverone Nord		Locali Oil: 6 Locali Food: 20	Locali Oil: 1 Locali Food: 1	Locali Oil: interno Locali Food: interno
		Viverone Sud		Locali Oil: 10 Locali Food: 16	Locali Oil: 0 Locali Food: 1	Locali Oil: - Locali Food: interno
OSSERVAZIONE	b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR;	<p>Nelle aree di servizio sono presenti bagni dedicati ai disabili che vengono regolarmente mantenuti secondo frequenze stabilite.</p> <p>La pulizia e la manutenzione degli impianti a servizio delle PMR all'interno delle Aree di Servizio è responsabilità dei Subconcessionari oil e food.</p> <p>Il contratto prevede, per quanto attiene i servizi igienici, che gli stessi siano igienizzati, sanificati, disinfettati, puliti e che tutti gli impianti e gli accessori siano funzionanti ed adeguatamente fruibili da tutti gli utenti comprese le PMR.</p> <p>È previsto un piano di pulizia con l'indicazione del nominativo dell'operatore, dell'orario di inizio e di fine del servizio e della frequenza.</p> <p>Il controllo della fruibilità, della funzionalità e del livello qualitativo vengono verificati dalla Società durante le visite periodiche di controllo.</p> <p>Eventuali non conformità rilevate sono riscontrate al Subconcessionario che dovrà ripristinare il servizio, salvo cause di forza maggiore, entro il termine prestabilito dal contratto.</p>				
OSSERVAZIONE	c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta;	<p>I contratti con i Subconcessionari prevedono che nelle Aree di Servizio debba essere sempre presente (h24) almeno un operatore per l'assistenza all'utenza e quindi anche per consentire l'erogazione del servizio oil alle persone con disabilità ed a mobilità ridotta.</p>				
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;	<p>Gli stalli dedicati alle PMR sono accessibili e dotati di percorsi dedicati dai quali si può accedere ai locali.</p> <p>Si segnala che non sono presenti colonnine di ricarica elettrica.</p>				
OSSERVAZIONE	e) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	<p>La qualità del servizio viene monitorata nell'ambito delle verifiche periodiche (quindicinali) effettuate dalla Concessionaria in conformità all'indicatore di qualità previsto dalla Carta dei Servizi. Inoltre gli uffici territoriali ispettivi del Ministero effettuano controlli periodici volti a verificare i livelli dei servizi offerti.</p> <p>Nel contratto sottoscritto con i Subconcessionari e/o suoi allegati sono disciplinati i requisiti minimi della qualità del servizio.</p>				
OSSERVAZIONE	f) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	<p>Si rimanda al punto 3 e).</p>				
OSSERVAZIONE	g) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR;	<p>Si rimanda al punto 2 h).</p>				

OSSERVAZIONE	h) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti PMR e/o di consultazione periodica delle associazioni rappresentative in merito alla qualità dei servizi utilizzati.	Al momento la rilevazione della qualità percepita non prevede una distinzione tra utenti PMR e non. Non sono previste forme di consultazione periodica con le relative associazioni.
PROPOSTA	i) alla previsione di indennizzi in favore delle PMR in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture che garantiscono la piena accessibilità delle aree di servizio e di sosta;	
PROPOSTA	j) all'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR presso le aree di servizio e di sosta;	In tutte le Aree di Servizio, per il Servizio Oil, è prevista contrattualmente la modalità servito/presidio ed assistenza alla clientela h 24 e, per il Servizio Ristoro, è prevista apertura ed assistenza alla clientela h 24. L'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR potrebbe non essere giustificato e sostenibile in tutti i contesti. In Aree strategiche per ubicazione e/o volume i bandi di gara, qualora indetti, potrebbero premiare, nell'ambito delle offerte di servizi, la presenza di assistenza dedicata alle PMR in particolari orari e/o periodi.
PROPOSTA	k) alla possibilità di estendere la tariffa scontata, prevista per il servizio di rifornimento carburante "fai da te", alle PMR oggettivamente impossibilitate ad avvalersi di tale servizio, considerato che queste ultime, in caso contrario, non potrebbero usufruire dell'agevolazione;	Il corrispettivo inerente al servizio di rifornimento carburante viene corrisposto dall'utente al Gestore/Subconcessionario. Il Concessionario potrebbe agire unicamente nell'ambito delle procedure di gara di prossima pubblicazione prevedendo al riguardo, nei relativi bandi, un meccanismo premiale nell'ambito dell'offerta tecnica-commerciale.
PROPOSTA	l) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR;	La Concessionaria, nel rispetto delle disposizioni Convenzionali nonché dei propri Sistemi di Gestione e procedure interne, esegue attività di monitoraggio e di verifica circa il fatto che i servizi alla clientela siano offerti secondo gli standard di riferimento previsti. Per quanto sopra, si ritiene che i sistemi in essere garantiscano una adeguata accessibilità e fruizione dei servizi.
PROPOSTA	m) alla previsione di un sistema di reclami e segnalazioni, dedicato alle PMR e/o alle associazioni rappresentative, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi del servizio.	I canali attualmente in essere per esposizione di un reclamo e/o una segnalazione sono usufruibili anche dalle PMR e/o dalle Associazioni rappresentative. Non si ritiene pertanto necessario implementare un sistema dedicato.
AMBITO 4: L'assistenza all'utenza autostradale		
PROPOSTA	a) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti, anche PMR, come forma di assistenza in presenza di eventi interruttivi della circolazione;	Quali forme di assistenza all'utenza in caso di eventi interruttivi della circolazione potrebbero essere attivati: <ul style="list-style-type: none">  Convenzioni con la Protezione Civile per assistenza ad utenti in difficoltà;  Convenzioni con le Aree di Servizio per il ritiro di beni di prima necessità da consegnare a cura del personale della concessionaria;  Costante aggiornamento di tutti i canali informativi.
PROPOSTA	b) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti possessori di veicoli elettrici, che, a causa della sosta forzata derivante dall'interruzione della circolazione, potrebbero trovarsi con le batterie della vettura completamente esaurite;	
PROPOSTA	c) alla determinazione della soglia temporale di arresto della circolazione a decorrere dalla quale il concessionario autostradale è tenuto a fornire adeguata assistenza all'utenza, anche in considerazione delle circostanze di contesto;	
PROPOSTA	d) alla previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione.	
AMBITO 5: I disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali		
5.1: Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale		
OSSERVAZIONE	a) sul numero di cantieri attualmente esistenti sulle tratte in concessione, con specificazione del numero di carreggiate occupate dal cantiere, e sulle altre caratteristiche degli stessi (lunghezza occupata dal cantiere, etc.), anche con particolare riferimento al tipo di	Vengono pubblicati sul sito Internet aziendale sia i cantieri previsti aventi impatto sulla viabilità, sia quelli in real time. I cantieri e le chiusure sono puntualmente segnalati sul sito Internet della Società, sulla mappa interattiva e alla sezione News; inoltre è attivo un pop-up automatico di segnalazione all'accesso al sito Internet. Nel caso di cantieri impattanti sulla viabilità si preparano comunicati stampa da far pubblicare sulle maggiori testate giornalistiche della zona.

	attività oggetto dei cantieri;	
OSSERVAZIONE	b) sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada;	ATIVA ha adottato e sottoposto a certificazione, tra gli altri, i Sistemi di Gestione 45001 (salute e sicurezza) e 39001 (sicurezza del traffico stradale); è pertanto dotata di specifiche procedure che disciplinano le modalità operative e di sicurezza in vigore per la gestione, l'attrezzamento e la posa, il mantenimento e la rimozione della segnaletica dei cantieri in autostrada. Inoltre effettua con le imprese appaltate specifiche riunioni di sicurezza e coordinamento sul tema e verifica, anche grazie al pattugliamento costante della rete, la corretta posa e gestione dei cantieri.
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. Ove possibile la pianificazione tiene conto anche delle fasce orarie di esecuzione delle attività di cantiere (fascia notturna, orari di punta, etc.).
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 plano-altimetriche dell'infrastruttura autostradale. Sono stati individuati specifici punti dove disporre lo scambio o la riduzione di carreggiata, nel rispetto degli schemi segnaletici previsti dal Disciplinare Tecnico del 10.07.02. La scelta di tali siti è dettata dalla morfologia della nostra tratta. Queste considerazioni comportano un'incidenza sulla possibilità di avere una maggiore lunghezza di una segnaletica ed un'implementazione della segnaletica standard, il tutto però a vantaggio di un minor rischio per le maestranze che lavorano in cantiere e per la stessa utenza.
PROPOSTA	e) alla pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare;	ATIVA adotta misure organizzative volte alla minimizzazione dell'impatto dei cantieri sul traffico autoveicolare. Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	f) alla rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana;	ATIVA adotta misure organizzative volte alla minimizzazione dell'impatto dei cantieri sul traffico autoveicolare. Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	g) ai criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24;	ATIVA adotta misure organizzative volte alla minimizzazione dell'impatto dei cantieri sul traffico autoveicolare. Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	h) alla programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane;	ATIVA adotta misure organizzative volte alla minimizzazione dell'impatto dei cantieri sul traffico autoveicolare. 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;	ATIVA adotta misure organizzative volte alla minimizzazione dell'impatto dei cantieri sul traffico autoveicolare.
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.	ATIVA adotta misure organizzative volte alla minimizzazione dell'impatto dei cantieri sul traffico autoveicolare. Vedi Allegato 1 (Riservato)
5.2: Disservizi correlati al transito ai caselli		
OSSERVAZIONE	a) sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;	Le modalità attuali di esazione del pedaggio sono: pagamento in pista manuale e automatica. L'esazione in pista manuale avviene con l'impiego di personale esattore, mentre l'esazione del pedaggio in pista automatica è effettuata attraverso sistemi automatici per il pagamento in contante, tramite carte di credito/debito, tessere viacard e sistemi di telepedaggio. Il sistema di telepedaggio, a differenza della altre modalità di pagamento, non implica l'arresto in pista.
OSSERVAZIONE	b) sulle eventuali misure organizzative adottate durante le ore e i giorni di maggior traffico della rete autostradale, al fine di minimizzare i disagi agli utenti causati dai rallentamenti ai caselli.	Incremento di personale presso i sistemi di esazione che potrebbero essere interessati da aumento del traffico (es.: fiere, eventi calcistici, concerti, esodi). Ai caselli tutte le piste disponibili sono sempre aperte in maniera automatica e gestite da remoto dal personale esattore che opera in postazioni di monitoraggio centralizzato di tratta presenti ai caselli e barriere. Con riferimento al sistema semi-chiuso, al fine di minimizzare gli impatti sull'utenza in transito, sono previsti rinforzi di organico presso le barriere durante i weekend. Nei caselli, dove in certi periodi si ha una elevata concentrazione di entrate ed uscite, si mantiene la presenza di tecnici specializzati per la gestione degli impianti di esazione.
PROPOSTA	c) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dai rallentamenti ai caselli conseguenti a un'inefficiente organizzazione dei sistemi di esazione del pedaggio.	
5.3: Disservizi dovuti a rallentamenti causati da incidenti lungo la carreggiata autostradale o altri eventi		
OSSERVAZIONE	a) sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare;	Le principali cause sono riconducibili a traffico particolarmente intenso, incidenti, mezzi in avaria ed eventi meteo avversi. Si rimanda inoltre a quanto indicato al punto 5.1. Si segnala che, su circa 218 Km di competenza, circa 131 Km rientrano nel Sistema Autostradale Tangenziale di Torino (SATT). Il SATT si snoda attraverso un'area fortemente urbanizzata ed è caratterizzato dalla presenza di numerosi svincoli ravvicinati; la confluenza delle piste di entrata con la direttrice provoca rallentamenti nelle ore di punta.

		Si segnala inoltre che, nel tratto del SATT tra gli svincoli di C.so Francia e C.so Allamano non è presente la corsia di emergenza in entrambe le carreggiate, provocando talvolta rallentamenti.																																																												
OSSERVAZIONE	b) sulle procedure esistenti per lo sgombero dei veicoli incidentati, con particolare riferimento alle tempistiche e ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti lungo la tratta autostradale;	La 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. Nel caso di uscita obbligatoria o consigliata viene data informazione all'utenza per le code in sviluppo comunicando i possibili percorsi alternativi; il tutto avviene sempre attraverso la messaggistica sui PMV e il sito internet aziendale.																																																												
OSSERVAZIONE	c) sulle procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interrutivi del traffico, quali, ad esempio, eventi metereologici.	La Concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi e, riguardo agli eventi meteorologici, ha adottato un piano delle operazioni invernali. Eventuali attività da eseguire per garantire il ripristino della piena funzionalità dell'autostrada vengono chieste tempestivamente al personale/imprese incaricate per le attività di manutenzione. L'impresa controllata che si occupa dei servizi di manutenzione effettua, anche in reperibilità, interventi puntuali urgenti di messa in sicurezza dell'infrastruttura in occasione di incidenti o eventi emergenziali con segnaletica a supporto della viabilità. Sono state redatte apposite procedure condivise per la gestione di eventi particolari che possono avere ripercussioni sul traffico (Es: Piani di emergenza Gallerie, Piani di emergenza alluvione, Gestione delle emergenze invernali - Piano operativo annuale, Gestione Eventi di Crisi)																																																												
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;	ATIVA ha già adottato misure organizzative volte a mitigare i disagi dell'utenza dovuti a turbative al traffico, anche in virtù dei Sistemi di Gestione adottati e certificati. Si potrebbe valutare un potenziamento della comunicazione attraverso nuovi ed ulteriori canali informativi.																																																												
PROPOSTA	e) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale.																																																													
AMBITO 6: I servizi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale																																																														
OSSERVAZIONE	a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale;	Si richiama il punto 1 k). Si osserva inoltre che pareri, prescrizioni, vincoli o specifiche disposizioni normative in materia ambientale, storico artistica, archeologica e paesaggistica, di sicurezza, prevenzione incendi, delle competenti Amministrazioni e/o Enti hanno determinato e potranno determinare parziali e future modifiche al Piano di Diffusione dei Servizi di Ricarica Elettrica, di GNC e di GNL. Allo stato attuale: <table border="1" data-bbox="1418 1199 2407 1915"> <thead> <tr> <th>Denominazione area di servizio</th> <th>Gas GPL (SI/NO)</th> <th>Gas naturale compresso (GNC) (SI/NO)</th> <th>Gas naturale liquefatto (GNL) (SI/NO)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Bauducchi Est</td><td>NO</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Bauducchi Ovest</td><td>NO</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Beinasco Nord</td><td>SI</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Beinasco Sud</td><td>SI</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Nichelino Nord</td><td>NO</td><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Nichelino Sud</td><td>NO</td><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Rivoli Nord</td><td>NO</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Rivoli Sud</td><td>NO</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Stura Nord</td><td>NO</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Stura Sud</td><td>NO</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Piscina Nord</td><td>SI</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Piscina Sud</td><td>SI</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Scarmagno Ovest</td><td>NO</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> <tr><td>Scarmagno Est</td><td>SI</td><td>NO</td><td>NO</td></tr> </tbody> </table>	Denominazione area di servizio	Gas GPL (SI/NO)	Gas naturale compresso (GNC) (SI/NO)	Gas naturale liquefatto (GNL) (SI/NO)	Bauducchi Est	NO	NO	NO	Bauducchi Ovest	NO	NO	NO	Beinasco Nord	SI	NO	NO	Beinasco Sud	SI	NO	NO	Nichelino Nord	NO	SI	NO	Nichelino Sud	NO	SI	NO	Rivoli Nord	NO	NO	NO	Rivoli Sud	NO	NO	NO	Stura Nord	NO	NO	NO	Stura Sud	NO	NO	NO	Piscina Nord	SI	NO	NO	Piscina Sud	SI	NO	NO	Scarmagno Ovest	NO	NO	NO	Scarmagno Est	SI	NO	NO
Denominazione area di servizio	Gas GPL (SI/NO)	Gas naturale compresso (GNC) (SI/NO)	Gas naturale liquefatto (GNL) (SI/NO)																																																											
Bauducchi Est	NO	NO	NO																																																											
Bauducchi Ovest	NO	NO	NO																																																											
Beinasco Nord	SI	NO	NO																																																											
Beinasco Sud	SI	NO	NO																																																											
Nichelino Nord	NO	SI	NO																																																											
Nichelino Sud	NO	SI	NO																																																											
Rivoli Nord	NO	NO	NO																																																											
Rivoli Sud	NO	NO	NO																																																											
Stura Nord	NO	NO	NO																																																											
Stura Sud	NO	NO	NO																																																											
Piscina Nord	SI	NO	NO																																																											
Piscina Sud	SI	NO	NO																																																											
Scarmagno Ovest	NO	NO	NO																																																											
Scarmagno Est	SI	NO	NO																																																											

		<table border="1"> <tr> <td>Viverone Nord</td> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>Viverone Sud</td> <td>SI</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> </table>				Viverone Nord	SI	NO	NO	Viverone Sud	SI	NO	NO														
Viverone Nord	SI	NO	NO																								
Viverone Sud	SI	NO	NO																								
OSSERVAZIONE	b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale.	<p>Lungo la tratta autostradale di competenza si registrano le seguenti distanze (si riporta la distanza massima tra due servizi successivi o la distanza da inizio e fine tratta nel caso di un solo servizio).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SERVIZI</th> <th>Distanza tra servizi</th> <th>Distanza fine tratta</th> <th>Distanza inizio tratta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">GPL</td> <td>Direzione NORD Beinasco Sud – Viverone Sud 74,8 km</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>Direzione SUD Viverone Nord – Beinasco Nord 57,8 km</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">GNC</td> <td>---</td> <td>Direzione NORD Nichelino Nord – Quincinetto 83 km</td> <td>Direzione NORD Santena – Nichelino Nord 11 km</td> </tr> <tr> <td>---</td> <td>Direzione SUD Nichelino Sud – Santena 11 km</td> <td>Direzione SUD Quincinetto – Nichelino Sud 81,3 km</td> </tr> <tr> <td>GNL</td> <td>---</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> </tbody> </table> <p>Per una più adeguata valutazione le informazioni dovrebbero essere lette nel contesto dell'intera rete autostradale al fine di tenere in considerazione anche i servizi offerti da diversi Concessionari.</p>				SERVIZI	Distanza tra servizi	Distanza fine tratta	Distanza inizio tratta	GPL	Direzione NORD Beinasco Sud – Viverone Sud 74,8 km	---	---	Direzione SUD Viverone Nord – Beinasco Nord 57,8 km	---	---	GNC	---	Direzione NORD Nichelino Nord – Quincinetto 83 km	Direzione NORD Santena – Nichelino Nord 11 km	---	Direzione SUD Nichelino Sud – Santena 11 km	Direzione SUD Quincinetto – Nichelino Sud 81,3 km	GNL	---	---	---
SERVIZI	Distanza tra servizi	Distanza fine tratta	Distanza inizio tratta																								
GPL	Direzione NORD Beinasco Sud – Viverone Sud 74,8 km	---	---																								
	Direzione SUD Viverone Nord – Beinasco Nord 57,8 km	---	---																								
GNC	---	Direzione NORD Nichelino Nord – Quincinetto 83 km	Direzione NORD Santena – Nichelino Nord 11 km																								
	---	Direzione SUD Nichelino Sud – Santena 11 km	Direzione SUD Quincinetto – Nichelino Sud 81,3 km																								
GNL	---	---	---																								
PROPOSTA	c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare.	<p>La Società, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.Lgs. 16/12/2016 n. 257 Art. 18 comma 5, ha elaborato Il Piano di Diffusione dei Servizi di Ricarica Elettrica, di GNC e di GNL sulle tratte autostradali di competenza. Il suddetto piano è stato trasmesso al Concedente Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) nel mese di dicembre 2018 ed aggiornato nel maggio 2020. Stante l'intervenuta scadenza della convenzione di concessione autostradale, ora in regime di prorogatio e fatti salvi gli impegni contrattuali già in essere, pur avendo adempiuto alla pubblicazione delle caratteristiche tecniche minime di cui alla Legge 178/2020, non sono state al momento programmate nuove iniziative. Non viene pertanto formulata al riguardo specifica proposta.</p>																									
AMBITO 7: I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale																											
PROPOSTA	a) alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale;	<p>La Società, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.Lgs. 16/12/2016 n. 257 Art. 18 comma 5, ha elaborato Il Piano di Diffusione dei Servizi di Ricarica Elettrica, di GNC e di GNL sulle tratte autostradali di competenza. Il suddetto piano è stato trasmesso al Concedente Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) nel mese di dicembre 2018 ed aggiornato nel maggio 2020. Stante l'intervenuta scadenza della convenzione di concessione autostradale, ora in regime di prorogatio e fatti salvi gli impegni contrattuali già in essere, pur avendo adempiuto alla pubblicazione delle caratteristiche tecniche minime di cui alla Legge 178/2020, non sono state al momento programmate nuove iniziative. Non viene pertanto formulata al riguardo specifica proposta.</p>																									
PROPOSTA	b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale;	<p>Si richiama quanto indicato al punto 7 a).</p>																									

PROPOSTA	c) alle forme di tutela che dovrebbero essere fornite ai possessori di veicoli BEV nei casi in cui il malfunzionamento dei punti di ricarica determini la sosta forzata dei veicoli nell'area di servizio o di sosta.	
7.1: Condizioni d'uso delle infrastrutture di ricarica		
PROPOSTA	a) alla tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica;	La funzionalità delle stazioni di ricarica è tipicamente responsabilità del Subconcessionario e, pertanto, la tempistica di ripristino della relativa funzionalità in caso di guasti all'hardware o al software dovranno essere opportunamente regolate nelle convenzioni di subconcessione affidate con le gare di prossima pubblicazione. Indicativamente si ritiene equilibrato un ripristino dei servizi entro 72 ore.
PROPOSTA	b) ai contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura.	Si richiama quanto indicato al punto 7 a). I sistemi di comunicazioni verso l'utenza curati direttamente dal Concessionario (PMV, siti web ecc..) già descritti anche nei precedenti ambiti, possono fornire specifiche evidenze circa lo stato di funzionamento dei servizi di ricarica. Le convenzioni di subconcessione potrebbero inoltre prevedere che ciascun Operatore di Ricarica (CPO) informi in "real time" attraverso la propria "app" i clienti circa lo stato del servizio
AMBITO 8: I servizi di telepedaggio		
OSSERVAZIONE	a) sulle agevolazioni praticate agli utenti titolari di contratti di telepedaggio e sull'eventuale esistenza di differenze di trattamento tra gli utenti dei diversi operatori;	Come indicato al punto 1 d), il pedaggio base è calcolato in maniera uniforme per tutti i sistemi di esazione e per tutte le modalità di pagamento. Al momento è in vigore fino alla scadenza del 31 dicembre 2022 un'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. ATIVA prevede inoltre la possibilità di stipula di un contratto di abbonamento alla Tangenziale di Torino che permette, agli utenti che transitano per uso privato con mezzi in classe A, un numero illimitato di transiti attraverso le barriere della Tangenziale di Torino ad un importo fisso mensile. Tale abbonamento è fruibile dagli utenti possessori di un contratto di Telepass Family e dai clienti dei service provider che, superate le procedure di accreditamento per il telepedaggio, avranno stipulato con ATIVA una convenzione per tale servizio. Non sono presenti differenze di trattamento tra gli utenti dei diversi operatori/service provider.
OSSERVAZIONE	b) sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio;	Nel sistema chiuso tutte le piste di entrata ed uscita di telepedaggio sono utilizzabili dai vari service provider. Nel sistema semi-chiuso le corsie dedicate al telepedaggio sono segnalate con logo sulla cartellonistica presente alle barriere. È in corso una campagna di revisione della segnaletica verticale, con l'indicazione del logo univoco, per una informazione all'utenza circa le piste abilitate al 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, viene registrata la targa del veicolo per la corretta gestione del transito, a cui segue l'apertura della sbarra di pista.
OSSERVAZIONE	d) sull'esistenza di interoperabilità tra i vari sistemi di telepedaggio.	Si fa rimando a quanto già riportato al precedente punto 8 b).
AMBITO 9: Il trattamento dei reclami		
OSSERVAZIONE	a) sulle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi;	I reclami possono essere presentati alla concessionaria attraverso: <ul style="list-style-type: none">  lettera  di persona compilando apposito modulo  a mezzo fax  a mezzo mail  attraverso la sezione reclami presente sul sito internet all'indirizzo https://www.ativa.it/tutela-del-cliente/reclami/ Esiste inoltre un sistema di registrazione e classificazione dei reclami secondo le seguenti categorie: <ul style="list-style-type: none">  INFRASTRUTTURA / MANUTENZIONE  INFORMAZIONE / INFOVIABILITA'  ESAZIONE  VIABILITA' / MOBILITA'  AREE DI SERVIZIO  RELAZIONE CON IL CLIENTE  FUORI COMPETENZA
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 10 gg lavorativi nell'85% dei casi (indicatore da 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 e, 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 risultati infondati a seguito di istruttoria. Viene monitorato il numero di reclami accolti e respinti annualmente.
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.
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;	Opportunità di predisposizione di una procedura condivisa con tutte le Concessionarie per la gestione dei reclami riguardanti le Società interconnesse.
PROPOSTA	i) alle modalità di gestione dei reclami relativi alle aree di servizio;	
PROPOSTA	j) alla registrazione e classificazione dei reclami anche ai fini della successiva pubblicazione;	
PROPOSTA	k) ai rimedi attivabili dall'utente in caso di mancata risposta (procedure di conciliazione, reclami di seconda istanza).	
AMBITO 10: Ulteriori osservazioni		
OSSERVAZIONE	Si richiedono eventuali osservazioni in merito a ulteriori specifici aspetti che si ritiene esigano, da parte dell'Autorità, la definizione del contenuto minimo di specifici diritti, anche di natura risarcitoria, a tutela degli utenti nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali.	