



Società Autostrada Ligure Toscana p.a.
Tronco Ligure Toscano e Tronco Autocisa

Direzione e Coordinamento: ASTM S.p.A.

Sede Sociale: Via Don Enrico Tazzoli, 9 - 55041 Lido di Camaiore (LU) - Italia

Sede Secondaria: Via Camboara, 26/A - Fraz. Ponte Taro - 43015 Noceto (PR) - Italia

Tel. (+39) 0584.9091 - Fax (+39) 0584.909300 - Tel. (+39) 0521.613711 - Fax (+39) 0521.613720/731 - E-mail: salt@salt.it - PEC: salt@legalmail.it - www.salt.it

Cap. Soc. € 160.300.938,00 Int. Vers. - Iscr. Reg. Imp. LU 00140570466 - R.E.A. 57616 - C.F./P.I. 00140570466



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

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

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

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

Lido di Camaiore, 05 luglio 2022

SALT A12 - TRONCO LIGURE TOSCANO

AMBITO 1: L'informazione all'utenza autostradale		
TIPOLOGIA	RICHIESTA	INFORMATIVA/OSSERVAZIONI
OSSERVAZIONE	a) sui contenuti informativi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale	<p>Al momento della conoscenza di un evento da parte del Centro Operativo di Controllo (COC), si dispone la relativa messaggistica sui PMV in itinere ed agli ingressi.</p> <p>La diffusione delle informazioni all'utenza, aggiornate in tempo reale, avviene attraverso i canali mediatici più diffusi, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCISS – Onda verde; • Radio 105-Radio Monte Carlo; • Sito internet aziendale; • PMV installati in itinere ed in corrispondenza degli accessi in autostrada (Pannelli a messaggio variabile, n° 104 per A12); • App social (Telegram) dove, a titolo esemplificativo, è possibile ricevere informazioni relative a chiusure per lavori, incidenti ed eventi meteo. <p>L'utenza, attraverso le suddette modalità, è in grado di ottenere, per tempo, informazioni tali da programmare e/o variare il proprio viaggio.</p>
OSSERVAZIONE	b) sui contenuti informativi che vengono resi disponibili agli utenti di una determinata tratta autostradale (da casello a casello) in merito alla gestione degli eventi imprevisti, quali ad esempio fenomeni metereologici che possano impedire la normale circolazione, incidenti stradali di particolare gravità, altre cause che possano comportare intralci o impedimenti al deflusso ordinario dei veicoli;	<p>Le informazioni di una determinata tratta autostradale vengono rese disponibili all'utenza in itinere principalmente attraverso i 3 tipi di PMV caratterizzati da pannelli di scrittura a led con a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n. 3 righe e n. 15 caratteri; - n. 3 righe e n. 20 caratteri; - n. 4 righe e n. 15 caratteri. <p>I messaggi vengono esposti sui PMV dal Centro Operativo di Controllo (COC) della Concessionaria in</p>

Allegato 2

		<p>caso di eventi programmati o in tempo reale per eventi impattanti sulla circolazione autostradale. In aggiunta sono a disposizione gli ulteriori strumenti elencati al punto a).</p> <p>Sulla A12 sono presenti le seguenti micro – tratte non coperte da PMV: La Spezia – Versilia carreggiata sud e Viareggio – Sarzana carreggiata nord; tuttavia, su questo micro-tratte sono dislocati in itinere carrelli mobili dotati di pannelli a messaggio variabile così come sono presenti PMV in ingresso autostrada presso tutti i caselli controllati dal Centro Operativo di Controllo.</p>
OSSERVAZIONE	c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza;	<p>Attualmente 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>Il pedaggio è calcolato sulla base del tragitto più corto possibile della rete interconnessa tra la stazione di partenza e quella di arrivo. In sostanza una tabella pedaggi unica per tutto il territorio nazionale calcola sulla base di questo tragitto i chilometri da percorrere e li moltiplica per la tariffa unitaria di ogni Società Concessionaria coinvolta nel transito. A questo prodotto si aggiungono poi i 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>L'informativa sul calcolo del pedaggio per ogni percorso della rete interconnessa e sui metodi di pagamento, è disponibile sui siti internet di tutte le Società Concessionarie e sulla Carta dei Servizi.</p>
OSSERVAZIONE	e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;	<p>Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b). L'utenza viene informata preventivamente circa la programmazione di chiusure di tratta, di svincoli, di Aree di Servizio nonché su eventi in corso (es. code, restringimenti, incidenti e meteo).</p>
OSSERVAZIONE	f) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di cantieri lungo la carreggiata;	<p>Si rimanda a quanto espresso ai punti a) b) ed e).</p> <p>Le ordinanze relative ai cantieri di durata superiore ai 5gg lavorativi vengono inoltre pubblicate sul sito internet. Informazioni puntuali sulle cantierizzazioni che per durata o impatto sulla circolazione meritano la più ampia diffusione, sono rese dalla Società tramite comunicati stampa ed evidenziate in forma di POPUP sul sito internet.</p>
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;	<p>Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b).</p> <p>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.</p> <p>Tutti i veicoli operativi degli Ausiliari della Viabilità sono dotati di pannelli a messaggio variabile.</p>

OSSERVAZIONE	h) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti ovvero altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale, anche in riferimento alla relativa tempistica dell'informazione;	Si rimanda a quanto espresso al punto g).
OSSERVAZIONE	i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare	Si rimanda a quanto espresso al punto g).
OSSERVAZIONE	j) sui contenuti informativi relativi alla chiusura di stazioni di servizio, di aree di parcheggio e di sosta, di caselli e/o di tratte o parti di tratte autostradali;	Si rimanda a quanto espresso ai punti a) e b).
OSSERVAZIONE	k) sui contenuti informativi relativi al numero e alle caratteristiche di punti di ricarica elettrica e all'esistenza di impianti di rifornimento GNC, GNL e GPL, attualmente esistenti sulle tratte autostradali in concessione, e sulle informazioni che dovrebbero essere contenute nei pannelli informativi (prezzi praticati, orari del servizio, self-service, etc.);	<p>La Società in ottemperanza alle disposizioni di cui al D. Lgs. 16/12/2016 n. 257 Art. 18 comma 5, ha elaborato Il Piano di Diffusione dei Servizi di Ricarica Elettrica, di GNC e di GNL sulle tratte autostradali di competenza. Il suddetto piano è stato trasmesso al Concedente Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) nel mese di dicembre 2018 ed aggiornato nel maggio 2020 ed è tuttora in corso di attuazione pur con i condizionamenti dovuti all'emergenza epidemiologica Covid 19.</p> <p>Si osserva inoltre che Codesta Spettabile Autorità ha avviato con Delibera n. 77/2021 un procedimento di consultazione pubblica sulle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i Concessionari Autostradali ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del D.L. 201/2011".</p> <p>I contenuti informativi relativi agli impianti di rifornimento GNC, GNL e GPL, attualmente esistenti sulle tratte autostradali in concessione, sono disponibili sia all'interno della Carta dei Servizi (aggiornata annualmente e consultabile sul sito web della Concessionaria) sia sul sito web nell'area dedicata alle Aree di Servizio che la Società mantiene costantemente aggiornato.</p> <p>La Carta dei Servizi contiene una specifica sezione nella quale viene fornita evidenza dei servizi per il comfort del viaggiatore presso ciascuna delle Aree di Servizio (tratta, progressiva, 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, ricariche auto elettriche ecc.).</p> <p>Il sito web contiene una apposita sezione dedicata alle Aree di Servizio con evidenza dei servizi presenti presso ogni Area, dell'orario di apertura, delle tipologie di carburante disponibili e del prezzo praticato aggiornato (Fonte "Osserva prezzi carburante" MISE). Riguardo i Servizi di ricarica elettrica attivi viene fornita evidenza del numero di stalli (punto di ricarica), del numero di connettori e relativa potenza. Viene indicato altresì il Charging Point Operator (CPO).</p>

Allegato 2

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”. Tramite link al suddetto portale i medesimi prezzi sono visualizzabili anche sul sito web della Società. Riguardo i Servizi di ricarica elettrica attivi viene fornita evidenza del numero di stalli (punto di ricarica), del numero di connettori e relativa potenza. Viene indicato altresì il Charging Point Operator (CPO). I Mobility Service Provider (MSP) attivi presso ogni stazione sono molto numerosi e variabili nel tempo. I relativi prezzi al pubblico sono molteplici e differenti in virtù degli accordi commerciali. Allo stato attuale è pertanto fornita evidenza del CPO.
OSSERVAZIONE	n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;	Attualmente il servizio non è implementato.
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 una specifica sezione nelle quale viene fornita evidenza dei servizi per il comfort del viaggiatore presso le Aree di Servizio con specifica evidenza della accessibilità a persone con disabilità ed a mobilità ridotta. Analoga informazione è contenuta nella sezione Aree di Servizio del sito web della Società. 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 ed 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 c).
OSSERVAZIONE	q) sui contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami;	I contenuti informativi sono compresi in specifico capitolo della Carta dei Servizi intitolato “la tutela del cliente”, pubblicata sul sito internet aziendale, nonché nella sezione “servizi alla clientela” dello stesso sito.
OSSERVAZIONE	r) sull’esistenza di procedure, modalità e tempistiche volte ad assicurare chiarezza ed	La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi; provvede ad effettuare formazione continua del personale al fine di assicurare l’applicazione

Allegato 2

	esaustività dei contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q);	corretta e puntuale di quanto indicato all'interno delle procedure. Inoltre, periodicamente, è soggetta ad audit per la verifica dell'applicazione di quanto contenuto nei manuali e nelle procedure. Nell'ambito dei sistemi di gestione ISO adottati (ISO 9001 – ISO 39001). Nello specifico, gli utenti possono visitare dal proprio smartphone il sito mobile www.salt.it ed accedere subito ad informazioni su traffico, cantieri, webcam e sui servizi alla clientela, oppure iscriversi ai canali ufficiali Telegram per ricevere un feed di notizie in costante aggiornamento dai Centri Operativi di Controllo. Il Concessionario Autostradale ha la responsabilità di monitorare il funzionamento e la sussistenza dei livelli di qualità dei servizi previsti contrattualmente o comunque disposti dal Concedente ed effettua tramite proprio personale controlli periodici segnalando eventuali disservizi al Subconcessionario che dovrà provvedere, entro un termine definito, ad eliminare le anomalie riscontrate.
OSSERVAZIONE	s) sul grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso;	I metodi più efficaci per divulgare le informazioni all'utenza in transito sono rappresentati dai canali radio e dai PMV. Per quanto riguarda la programmazione del viaggio il metodo più efficace è rappresentato invece dal sito internet aziendale.
OSSERVAZIONE	t) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati.	Viene effettuata una rilevazione periodica, attraverso compilazione di questionario proposto ai visitatori del sito internet aziendale ed on line per un determinato periodo, che comprende i principali servizi informativi (sito internet, PMV, Isoradio).
PROPOSTA	u) alle possibili soluzioni organizzative volte ad assicurare la tempestività delle informazioni di cui alle lettere a) e b), posto che l'Autorità ritiene necessario che queste informazioni siano fornite all'utenza con ogni possibile preavviso e con modalità tali da garantire agli utenti la scelta di un percorso alternativo ovvero il non ingresso in autostrada;	Vedi allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	v) alle modalità con le quali fornire i contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q), al fine 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 n° delle Aree di Servizio presenti su ciascuna tratta autostradale, il numero delle aree di parcheggio con evidenza di quelle dotate di servizi igienici. Sono altresì evidenziati per ciascuna Area di Servizio il numero degli stalli dedicati ai mezzi pesanti, il servizio ristorante, bar, WI-FI e la presenza di docce all'interno dei servizi igienici. Si osserva in generale che la disponibilità di spazi dedicati agli autotrasportatori è condizionata, in alcuni contesti, da vincoli fisici e di layout delle Aree di Servizio e di parcheggio. L'ampliamento degli spazi presuppone la realizzazione di investimenti da regolare nell'ambito del Piano Finanziario.																					
OSSERVAZIONE	b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili;	<p>Si richiama il punto 2 a).</p> <p>Di seguito il numero dei parcheggi dedicati agli autotrasportatori per ogni direzione di marcia e delle superfici lorde delle aree disponibili.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>AREE</th> <th>Stalli</th> <th>Superficie lorda complessiva Aree</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A12 Ads Dir. Livorno - Sestri Levante</td> <td>60</td> <td>100.759</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Dir. Sestri Levante - Livorno</td> <td>55</td> <td>108.697</td> </tr> <tr> <td>A15 Ads Diramazione per La Spezia</td> <td>6</td> <td>11.928</td> </tr> <tr> <td>A11 Ads Dir. Lucca - Viareggio</td> <td>8</td> <td>32.896</td> </tr> <tr> <td>A12 Aree di parcheggio Dir. Livorno – Sestri Levante</td> <td>Non delimitati</td> <td>15.800</td> </tr> <tr> <td>A12 Aree di parcheggio Dir. Sestri Levante - Livorno</td> <td>Non delimitati</td> <td>13.200</td> </tr> </tbody> </table>	AREE	Stalli	Superficie lorda complessiva Aree	A12 Ads Dir. Livorno - Sestri Levante	60	100.759	A12 Ads Dir. Sestri Levante - Livorno	55	108.697	A15 Ads Diramazione per La Spezia	6	11.928	A11 Ads Dir. Lucca - Viareggio	8	32.896	A12 Aree di parcheggio Dir. Livorno – Sestri Levante	Non delimitati	15.800	A12 Aree di parcheggio Dir. Sestri Levante - Livorno	Non delimitati	13.200
AREE	Stalli	Superficie lorda complessiva Aree																					
A12 Ads Dir. Livorno - Sestri Levante	60	100.759																					
A12 Ads Dir. Sestri Levante - Livorno	55	108.697																					
A15 Ads Diramazione per La Spezia	6	11.928																					
A11 Ads Dir. Lucca - Viareggio	8	32.896																					
A12 Aree di parcheggio Dir. Livorno – Sestri Levante	Non delimitati	15.800																					
A12 Aree di parcheggio Dir. Sestri Levante - Livorno	Non delimitati	13.200																					
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.</p> <p>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 particolare zone parcheggi, accessi pedonali e corsie di decelerazione e di accelerazione.</p> <p>Lungo la tratta sono disponibili n° 14 aree di parcheggio non attrezzate.</p> <p>Il dettaglio dei servizi dedicati agli autotrasportatori è riportato nella Carta dei Servizi.</p>																					
OSSERVAZIONE	d) sulla esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)	Attualmente il servizio non è implementato.																					
OSSERVAZIONE	e) sulla effettiva presenza di spazi di sosta in	Salt A12 mette in collegamento il porto di Livorno, l'aeroporto di Pisa, il porto di Carrara, il porto ed																					

Allegato 2

	<p>prossimità dei cd. nodi infrastrutturali e, precisamente, presso porti, retroporti, aeroporti, valichi alpini autostradali e altri nodi strategici di transito;</p>	<p>il retroporto di La Spezia con il sistema infrastrutturale autostradale nazionale. A servizio del porto di Livorno la Concessionaria dispone delle Aree di Servizio di Castagnolo Est ed Ovest. A servizio dell'aeroporto di Pisa dispone delle Aree di Servizio sia di Castagnolo Est ed Ovest sia di Versilia Est ed Ovest. A servizio del porto di Carrara dispone delle Aree di Servizio di Versilia Est ed Ovest e di Magra Est ed Ovest. A servizio del porto di La Spezia la Concessionaria dispone delle Aree di Servizio Magra Est, Ovest, Melara, Brugnato Est ed Ovest. La Concessionaria dispone di ulteriori n. 14 aree di parcheggio distribuite lungo la rete di propria competenza. Sul nodo di Lucca al nodo di interconnessione A11/A12 è presente un'area dedicata alla sosta dei veicoli e trasporti eccezionali.</p> <table border="1" data-bbox="994 603 1839 943"> <thead> <tr> <th>SPAZI DI SOSTA PRESSO NODI INFRASTRUTTURALI</th> <th>Stalli mezzi pesanti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A12 Ads Magra Est</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Magra Ovest</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>A15 Ads Melara</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Brugnato Est</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Brugnato Ovest</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Versilia Est</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Versilia Ovest</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Castagnolo Est</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Castagnolo Ovest</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	SPAZI DI SOSTA PRESSO NODI INFRASTRUTTURALI	Stalli mezzi pesanti	A12 Ads Magra Est	15	A12 Ads Magra Ovest	15	A15 Ads Melara	6	A12 Ads Brugnato Est	13	A12 Ads Brugnato Ovest	10	A12 Ads Versilia Est	19	A12 Ads Versilia Ovest	16	A12 Ads Castagnolo Est	13	A12 Ads Castagnolo Ovest	14
SPAZI DI SOSTA PRESSO NODI INFRASTRUTTURALI	Stalli mezzi pesanti																					
A12 Ads Magra Est	15																					
A12 Ads Magra Ovest	15																					
A15 Ads Melara	6																					
A12 Ads Brugnato Est	13																					
A12 Ads Brugnato Ovest	10																					
A12 Ads Versilia Est	19																					
A12 Ads Versilia Ovest	16																					
A12 Ads Castagnolo Est	13																					
A12 Ads Castagnolo Ovest	14																					
<p>OSSERVAZIONE</p>	<p>f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;</p>	<p>La qualità del servizio viene monitorata nell'ambito delle verifiche periodiche (quindicinali) effettuate dalla Concessionaria in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dagli uffici territoriali ispettivi del Ministero. Nel contratto sottoscritto con i Subconcessionari e/o suoi allegati sono disciplinati i requisiti minimi della qualità del servizio.</p>																				
<p>OSSERVAZIONE</p>	<p>g) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;</p>	<p>Si rimanda al punto 2f)</p>																				
<p>OSSERVAZIONE</p>	<p>h) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori</p>	<p>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.</p>																				
<p>PROPOSTA</p>	<p>i) alla previsione di indennizzi in caso di</p>																					

	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);	<p>Per tutti gli spazi di sosta esistenti lungo la tratta le Società sono impegnate a garantire livelli di qualità come descritto nei punti precedenti.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
PROPOSTA	k) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate agli autotrasportatori.	<p>La Concessionaria nel rispetto delle disposizioni Convenzionali nonché dei propri Sistemi di Gestione e procedure interne, esegue attività di monitoraggio e di verifica che i servizi alla clientela, ivi comprese le infrastrutture dedicate agli autotrasportatori, siano offerti secondo gli standard di riferimento previsti.</p> <p>Per quanto sopra si ritiene che i sistemi in essere siano sufficienti a garantire una adeguata accessibilità e fruizione dei servizi.</p>

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.);	<p>La presenza di servizi igienici dedicati alle PMR è riportata sulla "Carta dei Servizi".</p> <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>A12 Ads Brugnato Est</td> <td>Locale Oil n. 4</td> <td>1</td> <td>Distanza da zona ristoro Oil circa 5 metri</td> </tr> <tr> <td>A15 Ads Melara Est</td> <td>Locale Oil n. 4</td> <td>1</td> <td>Servizi igienici all'interno del locale</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Magra Ovest</td> <td>Locale Oil n. 10</td> <td>1</td> <td>Servizi igienici all'interno del locale</td> </tr> <tr> <td>A11 Ads Monte Quiesa</td> <td>Locale Oil n. 8</td> <td>1</td> <td>Servizi igienici all'interno del locale</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Magra Est</td> <td>Locale Oil n. 8</td> <td>1</td> <td>Servizi igienici all'interno del locale</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Brugnato Ovest</td> <td>Locale Food n. 14</td> <td>1</td> <td>Servizi igienici all'interno del locale</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Melara</td> <td>Locale Food n. 10</td> <td>1</td> <td>Servizi igienici all'interno del locale</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Magra Ovest</td> <td>Locale Food n.7</td> <td>1</td> <td>Servizi igienici all'interno del locale</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Versilia Ovest</td> <td>Locale Food n.16</td> <td>1</td> <td>Servizi igienici all'interno del locale</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Castagnolo Ovest</td> <td>Locale Food n.11</td> <td>1</td> <td>Distanza da zona ristoro Food circa 10 metri</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Castagnolo Est</td> <td>Locale Food n.8</td> <td>1</td> <td>Servizi igienici all'interno del locale</td> </tr> </tbody> </table>	AREE	Numeri totale servizi igienici	Servizi Igienici PMR	Distanza da zona ristoro	A12 Ads Brugnato Est	Locale Oil n. 4	1	Distanza da zona ristoro Oil circa 5 metri	A15 Ads Melara Est	Locale Oil n. 4	1	Servizi igienici all'interno del locale	A12 Ads Magra Ovest	Locale Oil n. 10	1	Servizi igienici all'interno del locale	A11 Ads Monte Quiesa	Locale Oil n. 8	1	Servizi igienici all'interno del locale	A12 Ads Magra Est	Locale Oil n. 8	1	Servizi igienici all'interno del locale	A12 Ads Brugnato Ovest	Locale Food n. 14	1	Servizi igienici all'interno del locale	A12 Ads Melara	Locale Food n. 10	1	Servizi igienici all'interno del locale	A12 Ads Magra Ovest	Locale Food n.7	1	Servizi igienici all'interno del locale	A12 Ads Versilia Ovest	Locale Food n.16	1	Servizi igienici all'interno del locale	A12 Ads Castagnolo Ovest	Locale Food n.11	1	Distanza da zona ristoro Food circa 10 metri	A12 Ads Castagnolo Est	Locale Food n.8	1	Servizi igienici all'interno del locale
AREE	Numeri totale servizi igienici	Servizi Igienici PMR	Distanza da zona ristoro																																															
A12 Ads Brugnato Est	Locale Oil n. 4	1	Distanza da zona ristoro Oil circa 5 metri																																															
A15 Ads Melara Est	Locale Oil n. 4	1	Servizi igienici all'interno del locale																																															
A12 Ads Magra Ovest	Locale Oil n. 10	1	Servizi igienici all'interno del locale																																															
A11 Ads Monte Quiesa	Locale Oil n. 8	1	Servizi igienici all'interno del locale																																															
A12 Ads Magra Est	Locale Oil n. 8	1	Servizi igienici all'interno del locale																																															
A12 Ads Brugnato Ovest	Locale Food n. 14	1	Servizi igienici all'interno del locale																																															
A12 Ads Melara	Locale Food n. 10	1	Servizi igienici all'interno del locale																																															
A12 Ads Magra Ovest	Locale Food n.7	1	Servizi igienici all'interno del locale																																															
A12 Ads Versilia Ovest	Locale Food n.16	1	Servizi igienici all'interno del locale																																															
A12 Ads Castagnolo Ovest	Locale Food n.11	1	Distanza da zona ristoro Food circa 10 metri																																															
A12 Ads Castagnolo Est	Locale Food n.8	1	Servizi igienici all'interno del locale																																															

Allegato 2

		A12 Ads Monte Quiesa	Locale Food n.7	1	Servizi igienici all'interno del locale
		A12 Ads Versilia Est	Locale food n. 12	1	Servizi igienici all'interno del locale
		A12 Ads Magra Est	Locale food n.13	1	Servizi igienici all'interno del locale
		A12 Ads Brugnato Est	Locale Food n.11	1	Servizi igienici all'interno del locale
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 deve essere sempre presente (h24) almeno un operatore per l'assistenza all'utenza e quindi anche per consentire l'erogazione del servizio oil alle persone con disabilità ed a mobilità ridotta.</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 ed i servizi di ricarica disponibili sono utilizzabili anche da PMR, sono infatti presenti adeguati spazi per la salita e la discesa dall'autovettura da parte delle PMR per le operazioni di ricarica dei veicoli elettrici. In alcune Aree di Servizio inoltre sono presenti stalli dedicati alle PMR.</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 a quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dagli uffici territoriali ispettivi del Ministero. Nel contratto sottoscritto con i Subconcessionari e/o suoi allegati sono disciplinati i requisiti minimi della qualità del servizio.</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> <p>Salt inoltre in ottica di miglioramento, dal II semestre 2022 intende inserire un flag nel registro reclami, tramite cui dare evidenza di eventuali segnalazioni inerenti i servizi dedicati alle PMR allo scopo di classificare le conseguenti azioni correttive secondo il parametro indicato.</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>			

Allegato 2

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

Allegato 2

	utenti, anche PMR, come forma di assistenza in presenza di eventi interruttivi della circolazione;	<ul style="list-style-type: none">- Distribuzione di generi di prima necessità (acqua) a cura del personale della Concessionaria;- Costante aggiornamento di tutti i canali informativi. Sono in corso di organizzazione e di pianificazione convenzioni con la Protezione Civile per assistenza ad utenti in difficoltà.
PROPOSTA	b) all'individuazione delle prestazioni che dovrebbero essere fornite gratuitamente agli utenti possessori di veicoli elettrici, che, a causa della sosta forzata derivante dall'interruzione della circolazione, potrebbero trovarsi con le batterie della vettura completamente esaurite;	
PROPOSTA	c) alla determinazione della soglia temporale di arresto della circolazione a decorrere dalla quale il concessionario autostradale è tenuto a fornire adeguata assistenza all'utenza, anche in considerazione delle circostanze di contesto;	
PROPOSTA	d) alla previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione.	
AMBITO 5: I disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali		
5.1: Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale		
OSSERVAZIONE	a) sul numero di cantieri attualmente esistenti sulle tratte in concessione, con specificazione del numero di carreggiate occupate dal cantiere, e sulle altre caratteristiche degli stessi (lunghezza occupata dal cantiere, etc.), anche con particolare riferimento al tipo di attività oggetto dei cantieri;	Vengono pubblicati sul sito internet aziendale nonché sulle app social (es.: Telegram) sia il numero dei cantieri previsti settimanalmente sia quelli in real time.
OSSERVAZIONE	b) sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada;	Viene fornita apposita documentazione all'impresa per posa, mantenimento e rimozione segnaletica.
OSSERVAZIONE	c) sugli standard gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare;	La pianificazione dei cantieri avviene tenendo conto dei periodi di maggior traffico e pianificando le attività in modo da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale. Viene effettuata la rimozione degli stessi nei weekend in funzione della stagionalità. Nei fine settimana, in caso di cantieri inamovibili, se le circostanze di luogo lo consentono e la quantità di traffico lo richiede, si garantiscono due corsie veicolari nel senso del traffico prevalente.

Allegato 2

OSSERVAZIONE	d) sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada.	<p>Il Disciplinare Tecnico del 10/07/2002 viene all'occorrenza integrato in funzione delle caratteristiche plano-altimetriche dell'infrastruttura autostradale.</p> <p>Il Tronco A12 si è dotato di uno studio che individua specifici punti dove disporre lo scambio o la riduzione di carreggiata, nel rispetto degli schemi segnaletici previsti dal Disciplinare Tecnico del 10.07.02. La scelta di tali siti è dettata dalla morfologia della tratta che presenta un numero considerevole di viadotti e gallerie con tratti a ridotti raggi di curvatura, pendenze e contropendenze. Queste considerazioni comportano un'incidenza sulla possibilità di avere una maggiore lunghezza di una segnaletica ed un'implementazione della segnaletica standard, il tutto però a vantaggio di un minor rischio per le maestranze che lavorano in cantiere e per la stessa utenza. Al personale addetto alla posa ed alla rimozione della segnaletica, a prescindere dalla formazione obbligatoria di legge di cui il personale delle imprese deve essere in possesso, Salt eroga obbligatoriamente un ulteriore corso specifico di 4 ore prima dell'inizio delle attività.</p>
PROPOSTA	e) alla pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	f) alla rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	g) ai criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	h) alla programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane;	Vedi Allegato 1 (Riservato)
PROPOSTA	i) alle forme di tutela degli utenti per disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata, anche nelle tratte con sistemi di esazione aperto ovvero con sistemi di esazione diversi dal sistema chiuso;	
PROPOSTA	j) alle possibili ulteriori misure organizzative che i concessionari dovrebbero adottare per mitigare o annullare i disservizi per gli utenti causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata.	Vedi Allegato 1 (Riservato)
5.2: Disservizi correlati al transito ai caselli		
OSSERVAZIONE	a) sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;	<p>Le modalità attuali di esazione sono: telepedaggio, casse automatiche e pagamento con operatore. L'adozione dei lettori per carte contact-less, il controllo da remoto dei sistemi di esazione e la tempestività degli interventi manutentivi consentono di minimizzare gli impatti rispetto ai disservizi.</p>

Allegato 2

OSSERVAZIONE	b) sulle eventuali misure organizzative adottate durante le ore e i giorni di maggior traffico della rete autostradale, al fine di minimizzare i disagi agli utenti causati dai rallentamenti ai caselli.	Incremento di personale presso i sistemi di esazione che potrebbero essere interessati da aumento del traffico (es.: fiere, eventi calcistici, concerti, esodi). Ai caselli tutte le piste disponibili sono sempre aperte in maniera automatica e gestite da remoto dall'esattore presente nell'edificio. Nei caselli dove in certi periodi si ha una elevata concentrazione di entrate e di 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. Nei periodi di tradizionale esodo, rientri nei weekend in entrambe le direzioni ed anche la concentrazione di traffico in tempi ristretti della giornata (vedi le domeniche pomeriggio primaverili ed estive), incidenti o mezzi in avaria possono creare forti rallentamenti o code. Altra causa di rallentamenti può essere la presenza di eventuali cantieri dal lunedì al venerdì, giorni in cui la presenza del traffico pesante è particolarmente elevata.
OSSERVAZIONE	b) sulle procedure esistenti per lo sgombero dei veicoli incidentati, con particolare riferimento alle tempistiche e ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti lungo la tratta autostradale;	La scrivente concessionaria ha in uso manuali e procedure operative per la gestione degli eventi oltre che un Regolamento di SSM per la rimozione dei veicoli in panne. Occorre precisare che, in caso di eventi complessi, le tempistiche dipendono da ulteriori Enti (es.: VV.F., 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 diamo l'informazione all'utenza per le code in sviluppo comunicando i possibili percorsi alternativi; il tutto avviene sempre attraverso la messaggistica sui PMV, sito internet aziendale e Telegram.
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. La Concessionaria ha a disposizione squadre interne di Ausiliari della Viabilità presenti h 24, 365 gg/anno che eseguono attività di pronto intervento, per il ritorno alla piena funzionalità della carreggiata (es: uso di mezzi spargisale o cisterne antincendio). Tali risorse sono coordinate dagli Assistenti al Traffico. Per il ripristino del guardiavia, il posizionamento di una riduzione o lo scambio di carreggiata, nel caso di danni ingenti, è incaricata un'impresa esterna che fornisce un servizio h24.

PROPOSTA	d) alle misure organizzative da adottare per mitigare il disagio degli utenti causato da incidenti o altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale;	Potenziamento della comunicazione attraverso nuovi ed ulteriori canali informativi.																				
PROPOSTA	e) alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale.																					
AMBITO 6: I servizi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale																						
OSSERVAZIONE	a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale;	<p>Si richiama il punto 1 k). Si osserva inoltre che pareri, prescrizioni, vincoli o specifiche disposizioni normative in materia ambientale, storico artistica, archeologica e paesaggistica, di sicurezza, prevenzione incendi, delle competenti Amministrazioni e/o Enti hanno determinato e potranno determinare parziali e future modifiche al Piano di Diffusione carburanti alternativi. Allo stato attuale:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>AREE</th> <th>GPL</th> <th>GNC</th> <th>GNL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A12 Ads Direzione Livorno - Sestri Levante</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>A12 Ads Direzione Sestri Levante - Livorno</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>A11 Ads Direzione Lucca – Viareggio</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>A15 Ads Diramazione per La Spezia</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	AREE	GPL	GNC	GNL	A12 Ads Direzione Livorno - Sestri Levante	4	0	0	A12 Ads Direzione Sestri Levante - Livorno	2	0	0	A11 Ads Direzione Lucca – Viareggio	1	0	0	A15 Ads Diramazione per La Spezia	0	0	0
AREE	GPL	GNC	GNL																			
A12 Ads Direzione Livorno - Sestri Levante	4	0	0																			
A12 Ads Direzione Sestri Levante - Livorno	2	0	0																			
A11 Ads Direzione Lucca – Viareggio	1	0	0																			
A15 Ads Diramazione per La Spezia	0	0	0																			
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>A12 Dir. Livorno – Sestri Levante Km 35</td> <td>A11 Dir. Viareggio -km 12 A12 Dir. Sestri Levante – Livorno km 10,8</td> <td>A11 Dir. Viareggio Km 8 A12 Dir. Sestri Levante – Livorno km 27</td> </tr> <tr> <td>A12 Dir. Sestri Levante - Livorno Km 67</td> <td>A12 Dir. Livorno – Sestri Levante 28 km</td> <td>A12 Dir. Livorno - Sestri Levante km 10,5</td> </tr> <tr> <td>GNC</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	SERVIZI	Distanza tra servizi	Distanza fine tratta	Distanza inizio tratta	GPL	A12 Dir. Livorno – Sestri Levante Km 35	A11 Dir. Viareggio -km 12 A12 Dir. Sestri Levante – Livorno km 10,8	A11 Dir. Viareggio Km 8 A12 Dir. Sestri Levante – Livorno km 27	A12 Dir. Sestri Levante - Livorno Km 67	A12 Dir. Livorno – Sestri Levante 28 km	A12 Dir. Livorno - Sestri Levante km 10,5	GNC	-	-	-					
SERVIZI	Distanza tra servizi	Distanza fine tratta	Distanza inizio tratta																			
GPL	A12 Dir. Livorno – Sestri Levante Km 35	A11 Dir. Viareggio -km 12 A12 Dir. Sestri Levante – Livorno km 10,8	A11 Dir. Viareggio Km 8 A12 Dir. Sestri Levante – Livorno km 27																			
	A12 Dir. Sestri Levante - Livorno Km 67	A12 Dir. Livorno – Sestri Levante 28 km	A12 Dir. Livorno - Sestri Levante km 10,5																			
GNC	-	-	-																			

		<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>GNL</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </table>					GNL	-	-	-
GNL	-	-	-							
		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.								
PROPOSTA	c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare.	La realizzazione delle stazioni di rifornimento di GNC GNL e GPL si sta attuando nel rispetto del Piano di Diffusione dei Carburanti alternativi e suoi aggiornamenti. Non viene pertanto formulata al riguardo specifica proposta.								
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;	Premesso che il Piano di Diffusione dei carburanti alternativi ed in particolare la realizzazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici è in corso di attuazione al fine di garantire un numero adeguato di stazioni di ricarica anche correlato all'evoluzione della domanda, l'infrastrutturazione è stata programmata per successive fasi traguardando una interdistanza di 50 – 60 km. Considerate le interdistanze tra le Aree di Servizio presenti sulla tratta, viste anche le procedure avviate da ART inerenti le "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i Concessionari Autostradali ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del D.L. 201/2011" si propone la conferma della suddetta interdistanza.								
PROPOSTA	b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale;	Si richiama quanto indicato alla proposta 7 a). Con specifico riferimento al numero ed alla potenza dei punti di ricarica accessibili al pubblico, considerate le caratteristiche tecniche degli attuali veicoli elettrici, si ritiene opportuno che il numero di punti di ricarica e la disponibilità di potenza possano svilupparsi in modo progressivo in relazione all'evoluzione del mercato ed alle caratteristiche tecniche dei veicoli nel rispetto delle caratteristiche strutturali e tecnologiche di ciascuna Area di Servizio.								
PROPOSTA	c) alle forme di tutela che dovrebbero essere fornite ai possessori di veicoli BEV nei casi in cui il malfunzionamento dei punti di ricarica determini la sosta forzata dei veicoli nell'area di servizio o di sosta.									
7.1: Condizioni d'uso delle infrastrutture di ricarica										
PROPOSTA	a) alla tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica;	La funzionalità delle stazioni di ricarica è tipicamente responsabilità del Subconcessionario e pertanto la tempistica di ripristino della relativa funzionalità in caso di guasti all'hardware od al software dovranno essere opportunamente regolate nelle Convenzioni di Subconcessione affidate con le gare di prossima pubblicazione. Indicativamente si ritiene equilibrato un ripristino dei servizi entro 72 ore.								

PROPOSTA	b) ai contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura.	Si richiama quanto indicato al punto 7 a). I sistemi di comunicazioni verso l'utenza curati direttamente dal Concessionario (PMV, siti web ecc..) già descritti anche nei precedenti ambiti, possono fornire specifiche evidenze circa lo stato di funzionamento dei servizi di ricarica. Le Convenzioni di Subconcessione potrebbero inoltre prevedere che ciascun CPO informi in "real time" attraverso la propria "app" i clienti circa lo stato del servizio.
AMBITO 8: I servizi di telepedaggio		
OSSERVAZIONE	a) sulle agevolazioni praticate agli utenti titolari di contratti di telepedaggio e sull'eventuale esistenza di differenze di trattamento tra gli utenti dei diversi operatori;	Come indicato al punto 1 d), il pedaggio base è calcolato in maniera uniforme per tutti i sistemi di esazione e per tutte le modalità di pagamento. Al momento è in vigore fino alla scadenza del 31 dicembre 2022 una sola agevolazione tariffaria dedicata esclusivamente ai titolari di una forma particolare di contratto Telepass denominata 'Telepass moto' che dà diritto allo sconto del 30% su tutti i transiti regolari registrati con il relativo apparato. Il comparto autostradale e le Concessionarie si stanno adoperando per estendere le agevolazioni agli utenti dei nuovi service provider di telepedaggio.
OSSERVAZIONE	b) sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio;	Tutte le piste di entrata ed uscita di telepedaggio sono utilizzabili dai vari service provider. È in corso una campagna di revisione della segnaletica verticale per una informazione all'utenza circa l'utilizzo delle piste di telepedaggio.
OSSERVAZIONE	c) sulle procedure a tutela degli utenti nei casi di malfunzionamento delle apparecchiature di bordo, laddove il pedaggio può essere pagato solo attraverso queste ultime;	In caso di malfunzionamenti del sistema, previa apertura della sbarra di pista da remoto, viene registrata la targa del veicolo per la corretta gestione del transito.
OSSERVAZIONE	d) sull'esistenza di interoperabilità tra i vari sistemi di telepedaggio.	Tutte le piste di entrata ed uscita di telepedaggio sono utilizzabili dai vari service provider.
AMBITO 9: Il trattamento dei reclami		
OSSERVAZIONE	a) sulle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi;	In reclami possono essere presentati alla concessionaria attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • lettera • di persona compilando apposito modulo • a mezzo telefono • a mezzo fax • a mezzo mail Esiste inoltre un sistema di registrazione e classificazione dei reclami secondo le seguenti categorie: <ul style="list-style-type: none"> • INFRASTRUTTURA / MANUTENZIONE • INFOVIABILITA'

		<ul style="list-style-type: none"> • ESAZIONE • VIABILITA'/MOBILITA' • AREE DI SERVIZIO • RELAZIONE CON IL CLIENTE • NON DI COMPETENZA <p>Le sottocategorie individuate, anche al fine di un'analisi più puntuale degli ambiti in fase di riesame, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altre concessionarie/Enti • Aree esterne • Barriere sicurezza/antirumore • Call Center/Web/Punto Salt • Cantieri • Code • Comportamento del personale • Contestazione tariffa/adeguamenti • Funzionalità Impianti Esazione • Mancata Segnalazione • Pavimentazioni • PMV • Rifiuti • Segnaletica Orizzontale/ verticale • Soccorso meccanico • Telepass/Contratti
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 nel 85% dei casi (indicatore di carta dei servizi).
OSSERVAZIONE	c) su come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio;	Nel caso di reclami conseguenti a non conformità accertate si provvede all'eliminazione delle stesse ed a seconda della gravità o frequenza ad azioni correttive per evitarne il ripetersi. Viene consuntivato l'indicatore con periodicità semestrale ai fini dell'analisi di eventuali scostamenti dai parametri di riferimento da parte del process owner, altresì in occasione degli audit interni sul SGI, del Riesame della direzione, nonché nell'ambito degli audit di Certificazione e sorveglianza da parte di Enti Terzi oltre che annualmente trasmessi al MIMS entro il 31 marzo, con riferimento

		all'anno precedente, unitamente alla Carta dei Servizi aggiornata.
OSSERVAZIONE	d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento.	La Concessionaria monitora il numero dei reclami considerati "non fondati" poiché estranei alle competenze della Concessionaria, ovvero che rappresentano problematiche oggettivamente non riscontrate dalla stessa. Viene fornita in ogni caso risposta agli utenti, rimandandoli, se del caso, ad altre Società Concessionarie, ovvero fornendo chiarimenti sull'infondatezza delle segnalazioni ricevute.
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 l'esposizione di un reclamo sono accessibili anche dalle PMR. Non si ritiene pertanto necessario formulare proposte.
PROPOSTA	f) alle tempistiche massime di risposta e agli eventuali indennizzi automatici correlati al mancato rispetto di tali tempistiche;	
PROPOSTA	g) agli elementi minimi da prevedere nelle risposte ai reclami affinché le stesse possano considerarsi motivate (a titolo di esempio, tra l'altro, l'indicazione di eventuali rimborsi o indennizzi spettanti, le misure poste in essere per la risoluzione del disservizio segnalato con il reclamo e le relative tempistiche, etc.);	
PROPOSTA	h) alle modalità di gestione dei reclami relativi all'utilizzo di sistemi autostradali interconnessi;	
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.	
--------------	---	--