

Spett.le
Autorità di Regolazione dei Trasporti
Ufficio accesso alle infrastrutture
Via Nizza, 230
10126 Torino
PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it
c.a. dott.ssa Giulia Zanchi

Prot. SDP-U-2207-022-DE-AVE
Brescia, 6 luglio 2022

Oggetto: Collegamento Autostradale di Connessione tra Brescia e Milano.
CUP E31B05000390007

Delibera n. 59/2022 recante "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".

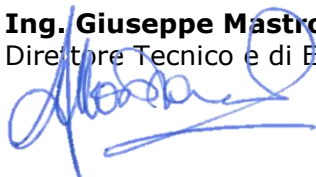
(Rif. Delibera ART n. 59/2022 del 15/04/2022)

Con riferimento a quanto in oggetto Vi trasmettiamo le osservazioni puntuali nell'allegato documento.

Si rinvia ai contenuti della nota AISCAT prot. 2113/22 per le osservazioni di carattere generale sul tema.

Distinti saluti.

Ing. Giuseppe Mastroviti
Direttore Tecnico e di Esercizio



All. c.s.d.

Soggetta alla direzione e coordinamento
di Autostrade Lombarde SpA

Sede: Via Somalia, 2/4 - 25126 Brescia
Tel. 030 2926311 - Fax 030 2897630
E-mail: info@brebemi.it
PEC: sdpbrebemi@legalmail.it

www.brebemi.it



Si riportano di seguito le osservazioni puntuali per ogni ambito individuato da codesta Autorità.

Per quanto riguarda le proposte si avanza sin d'ora la richiesta di avviare un tavolo di confronto con codesta Autorità nel quale coinvolgere anche la società CAL S.p.A. in qualità di Ente concente, al fine di un proficuo e costruttivo contraddittorio sui temi affrontati.

AMBITO 1 - L'informazione all'utenza autostradale

Si richiedono osservazioni puntuali:

a) sui contenuti informativi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale;	a) Segnaletica verticale ed orizzontale e temporanea a norma di legge; presenza di messaggistica variabile sui PMV aggiornata dalla Centrale Operativa in tempo reale; pubblicazione sul sito web www.brebemi.it di Ordinanze relative a i) divieti di circolazione in particolari periodi dell'anno per i veicoli eccezionali e dei veicoli adibiti a trasporti eccezionali, a ii) obblighi sulle dotazioni per la circolazione durante il periodo invernale e iii) a interruzioni e/o parzializzazioni delle carreggiate autostradali per interventi di manutenzione programmata e/o interventi straordinari.
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 imprevedibili, 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;	b) Presenza di messaggistica variabile sui PMV in itinere e in corrispondenza degli accessi e le informazioni sul traffico lungo l'autostrada sono disponibili anche sul canale radio RMC FM 105,5;
c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza;	c) La tariffa è stabilita dalla Convenzione di Concessione con CAL S.p.A. Non è previsto il calcolo relativo ai tempi medi di percorrenza.
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;	d) Sul sito www.brebemi.it/pedaggi è presente apposito applicativo per il calcolo del pedaggio sulla tratta A35; è possibile pagare con contanti, carte, sistemi di telepedaggio europeo accreditati sul territorio italiano
e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;	e) Nella Carta dei Servizi del Collegamento Autostradale tra le Città di Brescia e Milano (Brebemi - A35), predisposta in conformità all'art. 31 della Convenzione unica di concessione e alla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti 102 del 19.02.09, sono presenti specifici rimandi ai comportamenti e a raccomandazioni per la sicurezza durante la guida; è altresì presente specifico riferimento alla Campagna per la sicurezza stradale promossa da www.autostradafacendo.it
f) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di cantieri lungo la carreggiata;	f) Presenza di messaggistica variabile sui PMV; pubblicazione di Ordinanze relative agli interventi di manutenzione programmata e/o straordinari;
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;	g) Presenza di messaggistica variabile sui PMV in itinere, in corrispondenza degli accessi e in corrispondenza delle rotonde di connessione con la viabilità locale;
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 tempestività dell'informazione;	h) Presenza di messaggistica variabile sui PMV in itinere e in corrispondenza degli accessi;

i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare;	i) Presenza di messaggistica istantanea sui PMV in itinere e in corrispondenza degli accessi; L'utente in transito sulle autostrade italiane può avere informazioni generali sullo stato del traffico, viabilità ed eventuali difficoltà nei servizi autostradali, attraverso i comunicati radio curati da ISORADIO, info traffico RMC e dal CCISS (Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale). I messaggi relativi all'autostrada A35 sono disponibili su info traffico RMC FM 105,5;
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;	j) Le eventuali anomalie relative ai servizi presenti presso le aree di servizio sono comunicate tramite messaggistica variabile sui PMV in itinere e in corrispondenza degli accessi
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.);	k) Presenza di segnaletica lungo la tratta, indicazioni presenti nella Carta dei Servizi del Collegamento Autostradale tra le Città di Brescia e Milano (Brebemi - A35), predisposta in conformità all'art. 31 della Convenzione unica di concessione e alla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti 102 del 19.02.09. Non vengono date informazioni sui prezzi praticati.
l) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;	l) Presenza di messaggistica variabile sui PMV aggiornata dalla Centrale Operativa aggiornata in tempo reale. Presenza di informazioni relativi ai servizi offerti sono disponibili nella Carta dei Servizi del Collegamento Autostradale tra le Città di Brescia e Milano (Brebemi - A35), predisposta in conformità all'art. 31 della Convenzione unica di concessione e alla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti 102 del 19.02.09
m) sui contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori;	m) Le informazioni sui prezzi praticati sono riportate in corrispondenza dei punti di rifornimento delle aree di servizio.
n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;	n) non presenti
o) sui contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;	o) Prevista idonea segnaletica per gli stalli dedicati; rampe e accessi dedicati a PMR
p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza;	p) non disponibile
q) sui contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami;	q) Presenza delle modalità di accesso al Servizio Reclamo disponibile al Punto Assistenza Clienti, sul sito www.brebemi.it e sulla Carta dei Servizi del Collegamento Autostradale tra le Città di Brescia e Milano (Brebemi - A35), predisposta in conformità all'art. 31 della Convenzione unica di concessione e alla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti 102 del 19.02.09
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);	r) Esistono idonee procedure del Sistema di Gestione Integrato della Concessionaria relative ai punti a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, o, q
s) sul grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso;	s) non si rilevano criticità riguardo agli attuali processi informativi in uso;
t) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati.	t) E' in fase di predisposizione il Servizio di rilevazione della soddisfazione del cliente in merito anche ai servizi informativi utilizzati, prevista l'attivazione entro la fine del corrente anno.

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

Si richiedono osservazioni puntuali:

a) sulla presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta;	a) presenza di servizio doccia all'interno del locale ristoro nell'Area di Servizio Adda Nord e all'interno del locale ristoro nell'Area di Servizio Adda Sud dalle ore 6:00 alle ore 22:00; presenti panchine e tavoli nelle aree esterne delle Aree di Servizio Adda Nord e Adda Sud;
b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili;	b) n.20 stalli per mezzi pesanti nell'Area di Servizio Adda Nord, n.19 stalli per mezzi pesanti nell'Area di Servizio Adda Sud;

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;	c) Presente il servizio doccia all'interno del locale ristoro nell'Area di Servizio Adda Nord e all'interno del locale ristoro nell'Area di Servizio Adda Sud dalle ore 6:00 alle ore 22:00, servizi igienici attivi dalle ore 6:00 alle ore 22:00 all'interno del locale ristoro, in orario notturno attivi i servizi igienici esterni. Connettività wi-fi garantita all'interno dei locali ristoro dalle ore 6:00 alle ore 22:00; Attività di vigilanza garantita dalla Polizia Stradale e dal personale della Concessionaria.
d) sulla esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali);	d) non presente
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;	e) non presente
f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	f) non presente
g) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;	g) non presente
h) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori.	h) non presente

AMBITO 3 - L'accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di servizio per le persone con disabilità e a mobilità ridotta

Si richiedono osservazioni puntuali:

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.);	a) Presenza di n.1 bagno dedicato alle PMR posizionato all'interno del locale ristoro nell'Area di Servizio Adda Nord (su un totale di n.4 WC uomini e n.4 WC donne) e n.1 bagno dedicato alle PMR posizionato all'interno del locale ristoro nell'Area di Servizio Adda (su un totale di n.5 WC uomini e n.5 WC donne) Sud. Il servizio è attivo dalle ore 6:00 alle 22:00. In orario notturno attivi n.2 servizi igienici esterni di cui n.1 dedicato alle PMR rispettivamente nelle Aree di Servizio Adda Nord e Adda Sud;
b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR;	b) Presenza di personale del subconcessionario ristoro dedicato alla pulizia di tutti servizi igienici. In caso di malfunzionamenti viene attivato dal subconcessionario ristoro il servizio di manutenzione;
c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta;	c) non presente
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;	d) La larghezza degli stalli dedicati alle operazioni di ricarica dei veicoli elettrici è pari a 2,75 m
e) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	e) Nella Carta dei Servizi del Collegamento Autostradale tra le Città di Brescia e Milano (Brebemi - A35), predisposta in conformità all'art. 31 della Convenzione unica di concessione e alla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti 102 del 19.02.09, sono dichiarati gli indicatori di qualità conformi alla direttiva citata nonché da quanto indicato nelle relative istruzioni operative emesse dall'ANAS il 29/01/2010; tra questi si segnala il fattore "Servizi per viaggiatori diversamente abili";
f) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;	f) Il sistema di controllo prevede l'effettuazione di n.2 controlli mensili sul 100% delle aree destinate a PMR;
g) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR;	g) non presente
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.	h) non presente

AMBITO 5.1 - Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale

Si richiedono osservazioni puntuali:

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;	a) Non sono attualmente presenti o programmati cantieri fissi
--	---

b) sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada;	b) Le procedure sono previste nel manuale dell'operatore su strada adottato per la gestione dell'infrastruttura
c) sugli standard gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare;	c) Per ridurre al minimo i disagi all'utenza, vengono programmati gli interventi di manutenzione in base ad un calendario annuale, basato sulle previsioni di traffico per stabilire i periodi e le tratte su cui si può intervenire, sempre in orario notturno dalle ore 22:00 alle 5:00 ed escludendo i fine settimana. Nei periodi di maggior traffico non sono autorizzati lavori che richiedano riduzioni di corsie di marcia e sorpasso, vengono programmati solo in fascia oraria notturna.
d) sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada.	d) Sono stati redatti appositi schemi segnaletici adattati alle caratteristiche dell'opera, conformemente a quanto richiesto dal D.M. 10 luglio 2002. In caso di cantieri vengono fornite informazioni dedicate sui PMV.

AMBITO 5.2 - Disservizi correlati al transito ai caselli

Si richiedono osservazioni puntuali:

a) sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;	a) Le stazioni di esazione sono dotate di piste automatiche e/o telepedaggio. È garantito il presidio sulle barriere e il presidio alternato dei caselli di tratta, con tempo di intervento previsto, in caso di necessità, di 10÷15 minuti. In caso di necessità è possibile l'esazione manuale del pedaggio,
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.	b) Nelle giornate di maggior traffico viene prevista l'attivazione dell'esazione in modalità manuale con operatore in corrispondenza delle barriere di stazione.

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

Si richiedono osservazioni puntuali:

a) sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare;	a) Ad oggi l'unica causa di forti rallentamenti o interruzioni del traffico è riconducibile alle operazioni di assistenza e messa in sicurezza a seguito di un incidente veicolare grave.
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;	b) E' presente uno specifico piano per la gestione delle emergenze derivanti da sinistri stradali.
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 meteorologici.	c) E' previsto un "Piano di gestione delle emergenze invernali" adottato e revisionato annualmente. E' presente specifica procedura per la gestione delle emergenze derivanti da sinistri autostradali con possibili ripercussioni ambientali.

AMBITO 6 - I sistemi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale

Si richiedono osservazioni puntuali:

a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale;	a) n.2 punti di rifornimento GNC, n.1 punto di rifornimento GNL, n.1 punto di rifornimento GPL nell'Area di Servizio Adda Nord, n.2 punti di rifornimento GNC, n.1 punto di rifornimento GNL, n.1 punto di rifornimento GPL nell'Area di Servizio Adda Sud;
b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale.	Presente un punto di rifornimento GNC, GNL e GPL nell'Area di Servizio Adda Nord e un punto di rifornimento GNC, GNL e GPL nell'area di Servizio Adda Sud;

AMBITO 9 - Il trattamento dei reclami

Si richiedono osservazioni puntuali:

a) sulle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi;	a) Presenza delle modalità di accesso al Servizio Reclamo disponibile al Punto Assistenza Clienti, sul sito www.brebemi.it e sulla Carta dei Servizi del Collegamento Autostradale tra le Città di Brescia e Milano (Brebemi - A35), predisposta in conformità all'art. 31 della Convenzione unica di concessione e alla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti 102 del 19.02.09
b) sui tempi medi di risposta ai reclami;	b) E' rispettato l'indice dei tempi di risposta (minimo 85% delle risposte fornite entro 10gg)
c) su come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio;	c) La procedura di gestione dei reclami è tra quelle del sistema di gestione integrato in uso presso la Concessionaria e soggetto a riesame annuale dalla Direzione
d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento.	d) Nessun reclamo viene respinto, ogni richiesta trova adeguata risposta nei tempi previsti