

[illegible]

| ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera n. 59/2022<br>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 |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n. 59/2022  |   |   |   |   |
| Ambito   | Richiesta osservazioni puntuali   | OSSERVAZIONI  | Richiesta di eventuali proposte motivate in merito  | PROPOSTE MOTIVATE   |
| <b>AMBITO 2</b> L'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori  |   |   |   |   |
| 2 - a  | Presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta.   | Nell'ambito delle aree di servizio e di sosta delle tratte autostradali A4 Brescia-Padova e A31 sono presenti spazi dedicati per gli autotrasportatori comprendenti: servizi lavanderia, servizi docce, connettività wi-fi, aree pic nic e relax.<br>Tali servizi sono dettagliatamente riportati con apposito pittogramma per singola area di servizio/sosta nel sito web della Società. Le medesime informazioni sono riportate anche sulla Carta dei Servizi della Società.  |   |   |
| 2 - b  | Numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e spazi complessivamente disponibili  | Nell'ambito delle aree di servizio e di sosta delle tratte autostradali A4 Brescia-Padova e A31 sono presenti complessivamente n. 241 stalli dedicati per gli autotrasportatori.<br>Tali dotazioni di parcheggio sono dettagliatamente riportate con apposito pittogramma e indicazione del numero di stalli disponibili per singola area di servizio/sosta nel sito web della Società. Le medesime informazioni sono riportate anche sulla Carta dei Servizi della Società.  |   |   |
| 2 - c  | 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. | Per quanto riguarda servizi igienici e connettività si veda quanto già indicato al punto precedente 2-a.<br>Tutte le aree di servizio e di sosta sono dotate di sistemi di videosorveglianza a protezione dei fabbricati e delle zone di erogazione carburanti.   |   |   |
| 2 - d  | Esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)  | Presso Autoparco Brescia Est limitrofo al nastro autostradale, struttura gestita da una società del medesimo Gruppo di Imprese di Autostrada BS PD, sono resi disponibili stalli dedicati attrezzati con sistemi di alimentazione elettrica per i sistemi di refrigerazione delle merci durante la sosta del mezzo con motore spento.   |   |   |
| 2 - e  | 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.         | Nell'area di servizio Montebaldo Ovest ci sono 5 stalli per i TIR e nell'area di servizio Montebaldo Est ce ne sono 9. Le due aree di servizio indicate potrebbero ritenersi prossime all'aeroporto di Verona-Villafranca.  |   |   |
| 2 - f  | Esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori   | Appositi indicatori di qualità dei servizi offerti agli utenti ed anche agli autotrasportatori sono inseriti nell'ambito delle check list utilizzate per il monitoraggio (a titolo indicativo: integrità, accessibilità e pulizia dei servizi igienici, delle docce, dei servizi lavanderia, delle aree tematiche attrezzate esterne, disponibilità di servizio di connettività free wi-fi, etc.).  |   |   |
| 2 - g  | sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori  | Il monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori viene effettuato con personale ispettivo dedicato, sulla base di pianificazioni mensili, utilizzando strumenti informatici (HW e SW) personalizzati, compilando on site check list di controllo predefinite, con archiviazione dei dati e trasmissione di segnalazioni in tempo reale per la risoluzione di eventuali non conformità rilevate.<br>Il processo è parte del sistema di gestione integrato della Società, certificato secondo le norme ISO 9001-45001-37001.  |   |   |
| 2 - h  | sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori  | Autostrada BS PD adempie con costante diligenza ai propri obblighi di concessionaria autostradale. Non possiede una politica generalizzata di indennizzo connesso all'indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori in quanto, laddove ciò accada, non pare corretto doversi presumere una responsabilità della concessionaria. Autostrada BS PD gestisce le richieste risarcitorie caso per caso valutando le specifiche circostanze e la eventuale fondatezza giuridica delle pretese. La Società inoltre dispone di circa 80 risorse preposte alla risoluzione tempestiva degli incidenti e degli eventi stradali al fine di contenere il più possibile potenziali disagi. |   |   |
| 2 - 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                            |   |
| 2 - 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) | La presenza di spazi di sosta e parcheggio in prossimità dei nodi cd infrastrutturali andrebbe programmata finanziata e realizzata nell'ambito del contratto di concessione e del relativo PEF. Si ritiene non appropriato ritenerlo un livello essenziale di qualità dato l'elevato bisogno di programmazione e finanziamento. |
| 2 - k  |   |   | alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate agli autotrasportatori  | La Società dispone già di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio per la generalità degli utenti.   |

**ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera 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**

**AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n. 59/2022**

| Ambito   | Richiesta osservazioni puntuali  | OSSERVAZIONI  | Richiesta di eventuali proposte motivate in merito | PROPOSTE MOTIVATE |
|--|--|---|--|-------------------|
| <b>AMBITO 3</b> L'accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di servizio per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR) |  |   |  |                   |
| 3 - a  | Numero di servizi igienici dedicati alle PMR (persone con disabilità e a mobilità ridotta), 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.). | Tutte le aree di servizio e di sosta delle tratte autostradali di competenza sono dotate di servizi igienici dedicati alle PMR, direttamente accessibili dall'interno dei fabbricati oil, non oil o integrati o comunque collocati nelle immediate adiacenze degli stessi attraverso percorsi pedonali privi di barriere architettoniche.<br><br>Sono presenti complessivamente n. 48 servizi igienici dedicati a PMR (i servizi igienici standard per la clientela femminile e maschile sono complessivamente n. 345), con riferimento ad un numero complessivo di 20 aree di cui n.14 aree di servizio e n.6 aree di sosta.   |  |                   |
| 3 - b  | Unità di personale ed attrezzature dedicate alla pulizia ed alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR.   | I servizi oil e non oil delle aree di servizio e di sosta delle nostre tratte autostradali di competenza sono affidati, nel rispetto della normativa vigente, a società terze attraverso procedure competitive ad evidenza pubblica.<br><br>I relativi contratti di sub-concessione prevedono a cura e onere degli operatori le attività di pulizia e manutenzione dei fabbricati, compresi anche gli impianti a servizio delle PMR. Il personale e le attrezzature dedicate a tali attività escono pertanto dal perimetro di competenza della Concessionaria autostradale, la quale comunque esercita un'attività di monitoraggio costante sui livelli di servizio e funzionalità erogati dal sub-concessionario.  |  |                   |
| 3 - c  | Eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta.  | Nelle aree di servizio e di sosta in cui è previsto il servizio H24, è sempre presente un presidio da parte dell'operatore per l'assistenza in loco in caso di imprevisti o anomalie, come indicato dall'atto di indirizzo MIT-MISE del 29/03/2013.   |  |                   |
| 3 - d  | Eventuale presenza di adeguati spazi per la salita e discesa dall'autovettura da parte delle PMR per le operazioni di ricarica dei veicoli elettrici.  | Attualmente nelle nostre aree di servizio gli stalli dedicati alla ricarica di veicoli elettrici sono ubicati in posizioni tale da rendere per quanto possibile agevole la salita e discesa dall'autovettura anche per PMR.   |  |                   |
| 3 - e  | Esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR.   | Come precedentemente richiamato, tutti i servizi oil e non oil delle aree di servizio e sosta presenti nelle tratte autostradali di competenza sono stati affidati in sub-concessione attraverso bandi di gara ad evidenza pubblica. Tali schemi di bando, preventivamente approvati dal Ministero, prevedevano meccanismi di premialità dell'offerta tecnica basati anche su specifici indicatori puntuali di qualità a beneficio delle categorie fragili e PMR (fruibilità servizi, caratteristiche dei percorsi dedicati, segnaletica, etc.), anche con riferimento all'adozione di protocolli riconosciuti da Enti accreditati (es. INMACI).  |  |                   |
| 3 - f  | Sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR.  | Il monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti, descritto nell'ambito 2 del presente questionario, comprende anche gli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR. Tale monitoraggio viene effettuato con personale ispettivo dedicato, sulla base di pianificazioni mensili, utilizzando strumenti informatici (HW e SW) personalizzati, compilando on site check list di controllo predefinite, con archiviazione dei dati e trasmissione di segnalazioni in tempo reale per la risoluzione di eventuali non conformità rilevate.<br><br>Il processo è parte del sistema di gestione integrato della Società, certificato secondo le norme ISO 9001-14001 - 45001-37001. |  |                   |
| 3 - g  | sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR  | Autostrada BS PD adempie con costante diligenza ai propri obblighi di concessionaria autostradale. Non possiede una politica generalizzata di indennizzo connesso all'indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR in quanto, laddove ciò accada, non pare corretto doversi presumere una responsabilità della concessionaria. Autostrada BS PD gestisce le richieste risarcitorie caso per caso valutando le specifiche circostanze e la eventuale fondatezza giuridica delle pretese.   |  |                   |

**ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera 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**

**AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n. 59/2022**

| <b>Ambito</b> | <b>Richiesta osservazioni puntuali</b> | <b>OSSERVAZIONI</b> | <b>Richiesta di eventuali proposte motivate in merito</b> | <b>PROPOSTE MOTIVATE</b> |
|---------------|--|---------------------|---|--------------------------|
|---------------|--|---------------------|---|--------------------------|

**AMBITO 4** L'assistenza all'utenza autostradale

|       |  |  |   |  |
|-------|--|--|---|--|
| 4 - 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   |  |
| 4 - 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 |  |
| 4 - 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  |  |
| 4 - d |  |  | alla previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione  |  |

| ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera 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 |  |   |   |                   |
| AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n. 59/2022   |  |   |   |                   |
| Ambito  | Richiesta osservazioni puntuali  | OSSERVAZIONI  | Richiesta di eventuali proposte motivate in merito  | PROPOSTE MOTIVATE |
| <b>AMBITO 5.1</b> Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale   |  |   |   |                   |
| 5.1 - a   | sul numero di cantieri attualmente esistenti sulle tratte in concessione, con specificazione del numero di carreggiate occupate dai cantieri, e sulle altre caratteristiche degli stessi (lunghezza occupata dal cantiere, etc.), anche con particolare riferimento al tipo di attività oggetto dei cantieri | Lungo le competenze assentite in concessione alla Società sono attualmente presenti, in autostrada A4, i seguenti cantieri che prevedono delle corsie ristrette pur garantendo sempre tre corsie di scorrimento per il traffico veicolare:<br>- km 264 est/ovest, tra Peschiera e Sommacampagna cantiere per la costruzione da parte di CEPAV 2 di una galleria nel progetto di realizzazione della linea AV/AC tra Brescia e Verona, per una lunghezza del cantiere di circa 1 km;<br>- Km 292 est/ovest, tra Verona est e Soave, realizzazione di un cavalcavia ferroviario al fine di realizzare anche la corsia di emergenza autostradale, in carreggiata ovest, precedentemente mancante per un'estensione di m 700, per una lunghezza del cantiere di circa 1 km;<br>- Km 318 est/ovest, tra Montebello Vicentino e Montecchio Maggiore, realizzazione del nuovo casello autostradale di Montecchio Maggiore, in provincia di Vicenza, e dell'interconnessione con la Superstrada a pagamento Pedemontana Veneta con la costruzione di un breve tratto di corsia di emergenza mancante in entrambe le direzioni e la realizzazione di due gallerie artificiali, di cui una per la realizzazione della linea AV/AC tra Verona e Vicenza, per una lunghezza del cantiere di circa 2 km. |   |                   |
| 5.1 - b   | sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada  | I cantieri, in particolare lungo la A4, assicurano la presenza di 3 corsie di scorrimento, salvo situazioni che consentano, nella fattispecie per i cantieri di pavimentazione, la cui durata, con lavorazioni H24, si limita ad un massimo di due giornate consecutive, la chiusura di una corsia, sempre e comunque in relazione ai flussi di traffico. I cantieri in autostrada e lungo le altre competenze assentite in concessione sono posti in atto nel rispetto del manuale "Norme di sicurezza per l'esecuzione di lavori sull'autostrada in presenza di traffico" costantemente aggiornato alle nuove disposizioni normative.   |   |                   |
| 5.1 - c   | sugli standard gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare  | La maggior parte dei cantieri di manutenzione ordinaria, compatibilmente con le esigenze operative, si svolge in arco notturno oppure, nella fattispecie dei cantieri di pavimentazione, h24. Si adottano, in particolare per questi ultimi, lungo la A4, procedure di emergenza che consentano, se necessario, la riapertura della terza corsia allorquando in atto la limitazione allo scorrimento su 2 corsie. La A31 non presenta particolari criticità operative.  |   |                   |
| 5.1 - d   | sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada   | Nelle prescrizioni alle imprese appaltatrici viene data disposizione di potenziare la segnaletica di cantiere, in particolare con la posa di segnaletica luminosa, rispetto a quanto previsto dal Codice della Strada. Tali disposizioni sono contenute nel Manuale citato al precedente paragrafo 5.1 - b che viene allegato al contratto di esecuzione dei lavori. Inoltre, viene prescritta ulteriore segnaletica di preavviso di potenziali incolonnamenti.   |   |                   |
| 5.1 - e   |  |   | alla pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare   |                   |
| 5.1 - f   |  |   | alla rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana   |                   |
| 5.1 - g   |  |   | ai criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24   |                   |
| 5.1 - h   |  |   | alla programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane  |                   |
| 5.1 - 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 |                   |
| 5.1 - 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                    |                   |

**ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera 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**

**AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n. 53/2022**

| <b>Ambito</b>   | <b>Richiesta osservazioni puntuali</b>  | <b>OSSERVAZIONI</b>   | <b>Richiesta di eventuali proposte motivate in merito</b>   | <b>PROPOSTE MOTIVATE</b> |
|---|---|---|---|--------------------------|
| <b>AMBITO 5.2</b> Disservizi correlati al transito ai caselli |   |   |   |                          |
| 5.2 - a   | sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare  | tutti i caselli sono attrazzati per il pagamento del pedaggio:<br>- in forma dinamica (telepedaggio);<br>- in contanti (cassa automatica e/o manuale);<br>- con titoli di pagamento magnetici e con chip (Viacard, Carte di Credito/Debito)<br>la tecnologia d'esazione installata presso ogni casello è determinata in base al volume ed alla tipologia del traffico in uscita<br>per i periodi particolarmente critici viene pianificata la puntuale presenza in loco di tecnici a garanzia del corretto funzionamento degli impianti d'esazione che sono, comunque, soggetti a manutenzione programmata con cadenza mensile<br>i varchi dedicati al telepedaggio sono, di norma, posizionati alle estremità della linea d'esazione per permettere una fluidità veicolare maggiore che, preventivamente incanalata con specifica segnaletica, non vada ad intersecare il traffico in uscita |   |                          |
| 5.2 - 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 | gli organici di casello sono determinati in base alla stagionalità ed ai consolidati picchi di traffico giornalieri ed orari;<br>qualora l'esazione non avvenga in pista manuale, l'assistenza all'utenza viene garantita da remoto da una delle 12 postazioni di monitoraggio presenti;<br>il traffico veicolare è costantemente monitorato a mezzo di un sistema di videosorveglianza;  |   |                          |
| 5.2 - 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 |                          |

| ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera 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 |   |   |   |                   |
| AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n. 59/2022   |   |   |   |                   |
| Ambito  | Richiesta osservazioni puntuali   | OSSERVAZIONI  | Richiesta di eventuali proposte motivate in merito  | PROPOSTE MOTIVATE |
| <b>AMBITO 5.3</b> Disservizi dovuti a rallentamenti causati da incidenti lungo la carreggiata autostradale o altri eventi   |   |   |   |                   |
| 5.3 - a   | sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare  | Le cause che determinano forti rallentamenti e interruzioni del traffico veicolare sono dovute principalmente a eventi incidentali che vedono la presenza anche di feriti e, in taluni casi, di deceduti, con minor frequenza a incidenti con la dispersione del carico dei veicoli per il trasporto di merci o, molto meno frequentemente, il coinvolgimento dei veicoli adibiti al trasporto delle sostanze pericolose e che necessitano di risoluzioni complesse mediante l'intervento di Enti esterni (VVF, Suem 118, Polizia Stradale, ditte specializzate per la rimozione di materiale, ecc.).<br>Inoltre forti rallentamenti lungo le competenze assentite in concessione alla Società sono dovute alla mancata ricezione sulla viabilità ordinaria del traffico in uscita ai caselli, in particolare nel periodo estivo, soggetto a spostamenti di importanti flussi di veicoli verso le aree turistiche che interessano i caselli della zona del Lago di Garda in A4 e Piovone Rocchette in A31 (veicoli diretti altopiano di Asiago). Ovviamente tale fenomeno assume maggiore portata in caso di uscita obbligatoria per incidente in qualsiasi casello delle tratte autostradali assentite in concessione. Interruzioni notturne sono programmate per lavorazioni che prevedono un impatto sulla transitabilità della carreggiata autostradale (es.:abbattimento o vari di cavalcavia per la costruzione della linea AV/AC) per le quali si mettono in atto tutte le azioni di informazione preventiva, compresa l'installazione ai caselli interessati dalle chiusure, con largo anticipo, di cartelli di preavviso per l'utenza. |   |                   |
| 5.3 - 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 | Autostrada Brescia Padova mantiene al proprio interno un cospicuo gruppo di Ausiliari della Viabilità (80) preposti alla segnalazione e alla gestione degli incidenti, alla rimozione dei materiali dispersi e al ripristino delle condizioni di sicurezza in ausilio alla Polizia Stradale cui è affidato il compito istituzionale. Nell'ambito dello svolgimento del soccorso meccanico il punto 4.2 del Regolamento per lo svolgimento del Servizio Soccorso Meccanico regola la tempistica di intervento in SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE secondo i criteri dettati dal punto 4. Direttiva del Ministero LL.PP. del 24 Maggio 1999. Per gli interventi rientranti in tale attività, ovvero quelli che riguardano "un veicolo fermo per avaria o incidente sulle carreggiate, sulle rampe di accesso o di uscita o nella corsia di emergenza, qualora questa abbia una larghezza inferiore a 3 metri", i tempi di intervento sono:<br>A) per il soccorso ad un veicolo di massa minore o uguale a 3,5 t: intervento entro i 20 minuti dalla chiamata;<br>B) per il soccorso ad un veicolo di massa superiore alle 3,5 t: intervento entro i 30 minuti dalla chiamata.<br>Relativamente ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti lungo la tratta autostradale si rimanda alla pagina AMBITO 1 al punto 1.a, 1.b e 1.h.   |   |                   |
| 5.3 - c   | sulle procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interruttivi del traffico, quali, ad esempio, eventi meteorologici  | Per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interruttivi del traffico, quali, ad esempio, eventi meteorologici le procedure sono contenute nel "Manuale del Centro Operativo", nel "Manuale degli Ausiliari della Viabilità".<br>Le procedure relative ai servizi invernali sono contenute nel "Piano di Gestione dei Servizi Invernali", aggiornato annualmente e trasmesso alle Prefetture e alle sezioni della Polizia Stradale. Le procedure per la gestione degli eventi meteo con riduzione della visibilità a causa della presenza della nebbia sono contenute nel manuale "Progetto di Prevenzione Incidenti Causati dalla Nebbia"  |   |                   |
| 5.3 - 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 |                   |
| 5.3 - e   |   |   | alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale                                   |                   |

**ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera 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**

**AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n. 59/2022**

| Ambito   | Richiesta osservazioni puntuali   | OSSERVAZIONI   | Richiesta di eventuali proposte motivate in merito                    | PROPOSTE MOTIVATE |
|--|---|--|---|-------------------|
| <b>AMBITO 6</b> I servizi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale |   |  |   |                   |
| 6 - a  | sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale                   | Allo stato attuale sulle tratte autostradali di competenza risultano installati i seguenti impianti:<br><u>A31</u><br>- GPL = n. 1<br><u>A4 Brescia-Padova</u><br>- GNC = n. 2 (di cui n.1 in attesa di collaudo)<br>- GNL = n.1 in attesa di collaudo<br>- GPL = n. 7   |   |                   |
| 6 - b  | sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale | Le tipologie di carburante erogato nelle aree di servizio delle tratte di competenza sono indicate all'utenza sul sito web e sulla Carta dei Servizi (con specifici pittogrammi esplicativi) e con l'indicazione delle progressive chilometriche di ogni area di servizio, in modo da rendere esplicita anche la distanza intercorrente fra un impianto di rifornimento ed il successivo.<br>Si riportano di seguito le interdistanze attualmente presenti sulle nostre tratte tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL:<br><u>A31</u><br>GPL = non applicabile (presente n.1 impianto direzione nord al km 63+300)<br><u>A4 Brescia-Padova direzione Venezia</u><br>GNC = non applicabile (presente n.1 impianto al km 355+200)<br>GNL = non applicabile (presente n.1 impianto al km 355+200)<br>GPL = interdistanza minima 17,8 km (presenti n.4 impianti)<br><u>A4 Brescia-Padova direzione Milano</u><br>GNC = non applicabile (presente n.1 impianto al km 355+200)<br>GPL = interdistanza minima 53,6 km (presenti n.3 impianti) |   |                   |
| 6 - c  |   |  | al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare |                   |



**ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera 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**

**AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n. 59/2022**

| <b>Ambito</b>   | <b>Richiesta osservazioni puntuali</b> | <b>OSSERVAZIONI</b> | <b>Richiesta di eventuali proposte motivate in merito alle informazioni da rendere all'utenza riguardo:</b> | <b>PROPOSTE MOTIVATE</b>             |
|---|--|---------------------|---|--------------------------------------|
| <b>AMBITO 7</b> I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale |  |                     |   |                                      |
| 7 - a   |  |                     | alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale        | Regolato da normativa nazionale e UE |
| 7 - b   |  |                     | al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale                       | Regolato da normativa nazionale e UE |

**ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera 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**

**AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n.59/2022**

| <b>Ambito</b>                             | <b>Richiesta osservazioni puntuali</b>  | <b>OSSERVAZIONI</b>   | <b>Richiesta di eventuali proposte motivate in merito alle informazioni da rendere all'utenza riguardo:</b> | <b>PROPOSTE MOTIVATE</b> |
|---|---|---|---|--------------------------|
| <b>AMBITO 8 I servizi di telepedaggio</b> |   |   |   |                          |
| 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 | nessuna agevolazione tariffaria è applicata da Autostrada; è garantita l'equità di trattamento agli utenti dei diversi operatori che ad oggi hanno sottoscritto il relativo contratto di servizio SET/SIT-MP  |   |                          |
| b   | sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio   | tutte le piste di telepedaggio (84 in E + 93 in U = 177) sono dotate di tecnologia SET/SIT-MP. Tutta la segnaletica verticale di pensilina presente su ogni pista abilitata al pagamento dinamico del pedaggio è stata integrata con un apposito logo europeo, comunemente utilizzato dall'intero comparto autostradale italiano. Detto logo ha acquisito formale approvazione da parte del Ministero per le Infrastrutture e Trasporti con apposita delibera rilasciata il 29/09/2017 dalla Direzione Generale per la Sicurezza Stradale - Dipartimento per i trasporti, la navigazione e i sistemi informativi e statistici. Il Ministero competente ha, di concerto con il comparto autostradale, studiato il logo in questione per assicurare condizioni di sicurezza di manovra nelle stazioni di pedaggio, evitando incertezze agli utenti di un servizio che si presentava nuovo, complementare e non sostitutivo di quello già esistente.<br>Ad oggi non è presente specifica segnaletica riferita a ciascun operatore. Permangono le indicazioni telepass, da sostituirsi allorquando vi saranno indicazioni uniformi nazionali dal competente Ministero,, che sta effettuando la valutazione di nuovo logo. |   |                          |

**ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A alla delibera 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**

**AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE - Allegato B della Delibera n. 59/2022**

| Ambito                                     | Richiesta osservazioni puntuali   | OSSERVAZIONI   | Richiesta di eventuali proposte motivate in merito alle informazioni da rendere all'utenza riguardo: | PROPOSTE MOTIVATE |
|--|---|--|--|-------------------|
| <b>AMBITO 9</b> Il trattamento dei reclami |   |  |  |                   |
| a  | sulle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi | <p>Il reclamo può pervenire nelle seguenti modalità: la compilazione di un modulo disponibile presso i Centri Servizi e le autostazioni o scaricabile dal sito internet <a href="https://inviaggio.autobspd.it">https://inviaggio.autobspd.it</a> alla sezione suggerimenti/reclami; la spedizione di una lettera; l'invio di una mail.</p> <p>Il reclamo viene suddiviso in:</p> <p>reclamo generico: segnalazione di disservizio lieve che non ha tuttavia impedito la fruizione del servizio da parte del Cliente o che non comporta possibili implicazioni correlate ad impatti ambientali significativi o violazioni dei requisiti relativi alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;</p> <p>reclamo critico: segnalazione circostanziata di una asserita Non Conformità che non ha, o ha consentito in maniera parziale, l'erogazione del servizio o che comporta la possibile violazione di normative riferite all'ambiente e/o alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>I reclami critici accolti opportunamente valutati ed analizzati danno origine ad apposite azioni correttive che vanno ad influire sui processi di miglioramento della qualità del servizio (vedasi PR 28 H PTQ).</p> |  |                   |
| b  | sui tempi medi di risposta ai reclami   | La Società non dispone dell'informazione relativa ai tempi medi di risposta, tuttavia le risposte ai reclami vengono predisposte entro 10 giorni lavorativi (per quelli pervenuti via e-mail) o entro 15 giorni lavorativi (per tutti gli altri).  |  |                   |

**Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedir**

**AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.p.**

**AMBITO 10**    Ulteriori osservazioni

|  |   |
|--|---|
|  | In merito ad 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. |
|--|---|

---

**ART - Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Allegato A a  
mento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti  
gestori delle aree di servizio delle reti auto**

---

**A. - OSSERVAZIONI NELL'AMBITO DELLA SECONDA CONSULTAZIONE**

La Società non dispone di tali osservazioni.

**lla delibera n. 59/2022**  
**ti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei**  
**ostradali**

**AZIONE - Allegato B della Delibera n. 59/2022**