



società autostrada tirrenica p.a.

Concessionaria di Costruzione e Gestione dell'Autostrada Livorno - Civitavecchia
Capitale Sociale €. 24.460.800,00 interamente versato
Codice Fiscale e Registro Imprese di Roma n° 00080050537 - R.E.A. n° RM640605
Sede Legale: Via A. Bergamini, 50 - 00159 ROMA - P. IVA 04683251005
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Autostrade per l'Italia S.p.A.

00159 - ROMA - Via A. Bergamini, 50
TEL.: +39 06.4363.1
FAX: +39 06.43634129 - 06.43634732
E-MAIL: info.sat@sat.autostrade.it
WEBSITE: www.tirrenica.it
PEC: autostradatirrenica@pec.tirrenica.it

Uffici operativi di Rosignano Marittimo
Località La Valle, 9
57016 - Rosignano Marittimo (LI)
TEL: +39 0586.7841
FAX: +39 0586.784330

Ns.rif: AD/ACA/LEG

SATRM:06.07.22/0000886/EU



GI06072200008862000000

Spett.le

ART Autorità di Regolazione dei
Trasporti
Ufficio Affari Economici
Via Nizza, 230
10126 TORINO
pec@pec.autorita-trasporti.it

OGGETTO: 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

Con Delibera n.59/2022 del 14 aprile 2022, codesta Spett.le Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito "ART" o l'"Autorità") ha avviato un'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"*.

A tal fine, ha redatto e accluso in apposito allegato (cfr., Allegato A alla delibera) un documento, denominato *"Indagine conoscitiva"*, specificamente mirato ad acquisire, da parte dei concessionari autostradali, ogni elemento utile di conoscenza per il procedimento di cui sopra.

La suddetta indagine conoscitiva delinea nove ambiti di riferimento per l'individuazione di strumenti atti a tutelare i diritti degli utenti, ponendo agli operatori un elenco di *"osservazioni puntuali"* e di *"proposte motivate"* su ciascun ambito.

Al riguardo si evidenzia che la società capogruppo Autostrade per l'Italia S.p.A. (di seguito "ASPI") ha ritenuto opportuno svolgere alcune considerazioni di carattere generale prima di addentrarsi nel dettaglio delle questioni oggetto dell'indagine conoscitiva, come meglio esplicitato nella nota prot. 12870 del 6 luglio 2022 e relativo allegato e con la quale la scrivente Società concorda.

Ciò premesso si inviano le risposte della Scrivente all' "indagine conoscitiva" (doc 1).

Nel rimanere a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti.

Società Autostrada Tirrenica p.A.
L'Amministratore Delegato
(Dott. Ing. Costantino Ivoi)

Allegati doc1

AMBITO 1: L'informazione all'utenza autostradale

OSSERVAZIONI PUNTUALI

- a) sui contenuti informativi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale
- 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
- e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale
- 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
- 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
- i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare
- 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
- p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza

Con riferimento ai punti sopra indicati (a,b,e,g,h,i,j,p) si rappresenta che Aspi ha strutturato il proprio sistema di informazione verso l'utenza secondo uno schema coerente, che prevede l'utilizzo di una pluralità di canali informativi, che diffondono i necessari contenuti secondo le modalità e le tempistiche più appropriate ad ogni singolo canale informativo. Di seguito una descrizione dettagliata dei contenuti di cui ai sopra citati punti, articolata per canale informativo.

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE (PMV)

Il principale canale informativo rivolto all'utenza in autostrada circa gli eventi in corso, o in previsione, è il Pannello a Messaggio Variabile (o PMV): si tratta di strutture luminose installate in corrispondenza di ogni stazione autostradale e lungo il percorso autostradale, dedicate alla trasmissione di informazioni di viabilità durante il viaggio.

Attraverso i PMV i clienti vengono informati, sia prima di entrare in autostrada sia lungo il percorso, circa situazioni presenti in carreggiata e in corrispondenza delle stazioni (ingresso e uscita), relativi a:

- eventi di viabilità: incidenti, provvedimenti alla circolazione (chiusure, blocchi, deviazioni, ...) turbative al traffico (code, traffico congestionato, traffico intenso...), presenza di cantieri, presenza di potenziali ostacoli alla viabilità (veicoli in avaria o in fiamme, materiali dispersi, animali vaganti). Le informazioni circa gli eventi attivi sono disponibili in tempo reale anche sul sito web di Autostrade per l'Italia in una sezione dedicata, che ne consente la consultazione tramite localizzazione degli stessi su cartina geografica interattiva, e ne permette la ricerca per testo raffinata applicando alcuni filtri (tra cui regione e autostrada)
- sicurezza della circolazione: personale su strada, veicoli contromano, fondo irregolare, safety car, incendi/fumo in carreggiata
- previsioni di chiusura
- percorsi alternativi
- tempi di percorrenza: il servizio è attivo sui tratti e nei periodi interessati da elevati flussi di traffico nei quali i rallentamenti sono dovuti alla circolazione intensa, e rappresenta il tempo medio di percorrenza verso le destinazioni di maggiore interesse; quando il servizio è attivo, su ciascun PMV vengono pubblicati i tempi di percorrenza relativi a tre destinazioni differenti: una di breve, una di media e una di lunga percorrenza.
- fenomeni meteorologici: pioggia, nebbia, neve, ghiaccio, grandine, pioggia gelata, vento, allagamenti, smottamenti, frane; nel caso specifico relativo agli eventi nevosi in previsione, sui PMV vengono pubblicate in tempo reale – con un'anticipazione di 36/48 ore – le allerte di Protezione Civile che coinvolgono tratti autostradali gestiti da SAT con lo scopo di preavvisare l'utenza circa le condizioni meteorologiche più critiche.
- eventi e provvedimenti aventi effetto sulla circolazione in caso di neve: blocchi, chiusure, divieto alla circolazione, mezzi pesanti/leggeri, selezione veicoli, mezzi antineve in azione, riduzione
- eventi straordinari/manifestazioni, avvenimenti sportivi, fiere
- comportamenti di guida e sicurezza stradale: cinture di sicurezza, distanza di sicurezza
- servizi disponibili sulla rete di Autostrade per l'Italia: Call Center Viabilità, sito web

L'informazione è pubblicata sui PMV con una predefinita anticipazione rispetto alla localizzazione dell'evento, in modo da darne notizia agli utenti con un certo preavviso e permettere loro di optare per percorsi alternativi.

L'anticipazione è effettuata su base chilometrica e segue delle regole automatiche, concordate con le concessionarie adiacenti, in funzione della tipologia dell'evento, della sua localizzazione e di particolari notizie. Per esempio:

- Traffico bloccato: 150 km
- Chiusura: 100 km
- Incidente: 80 km

Le regole di pubblicazione dei messaggi sui PMV seguono un ordine di priorità, in funzione di criteri predefiniti e che riguardano il livello di criticità di ciascun evento in corso su una stessa tratta, la progressiva chilometrica di inizio e fine evento, il numero di nodi che si attraversano per raggiungere l'evento e la possibilità di accorpare 2 o più eventi.

Inoltre, in caso di necessità, il sistema permette comunque di pubblicare un messaggio a priorità inferiore oppure messaggi specifici rispetto a quanto previsto dallo standard (es. percorsi alternativi, consigli di viabilità, informazioni circa lo stato della viabilità esterna, ecc.).

SITO WEB

Sul sito web www.tirrenica.it è riportata una sezione “Traffico” che rimanda al sito www.autostrade.it dove sono presenti numerose sezioni dedicate all’infoviabilità consultabili dalla clientela:

- **Sezione Viabilità:** nella quale sono presenti notizie di viabilità in tempo reale, previsioni di chiusura, informazioni dedicate ai mezzi pesanti (divieti di circolazione e di sorpasso), webcam, previsioni meteo, informazioni in merito alle tratte e periodi interessati da obbligo di catene a bordo, altre informazioni utili per gli autotrasportatori, ecc. Nella stessa sezione è presente l’archivio delle ordinanze per i cantieri superiori ai 5 giorni, costantemente aggiornato e dettagliato; in particolare, per ciascuna ordinanza, sono indicate le seguenti informazioni: data di inizio e fine dei lavori, le corsie escluse al traffico, le stazioni in ingresso ed in uscita chiuse, i percorsi alternativi e le motivazioni che hanno reso necessaria l’esecuzione dei lavori.
- **Sezione dedicata ai cantieri più diffusi sulla rete:** dedicata alle aree geografiche maggiormente interessate dai lavori di ammodernamento, relativa alle principali cantierizzazioni in corso e corredata di:
 - **Infografiche** relative alla pianificazione dei cantieri di breve-medio termine aggiornata settimanalmente, che ne rappresentano localizzazione, natura e durata.
 - **Un cruscotto** che consente agli utenti di consultare in tempo reale i tempi di percorrenza lungo le principali direttrici di competenza interessate da cantieri ad alto impatto e lungo i corrispondenti percorsi alternativi sulla viabilità ordinaria, al fine di consentire agli utenti di individuare l’itinerario più idoneo secondo le proprie esigenze
- **Comunicati stampa di viabilità** che raccoglie i comunicati stampa relativi a:
 - eventi in corso ad alto impatto per la circolazione in autostrada
 - previsioni di chiusura e percorsi alternativi consigliati

CALL CENTER VIABILITÀ

Il Call Center Viabilità è un servizio che Autostrade per l’Italia mette a disposizione gratuitamente della clientela che, contattando il numero 803.111 attivo tutti i giorni 24 ore su 24, ha la possibilità di ricevere “on demand” informazioni in tempo reale sulle condizioni di viabilità e previsioni meteo, chiusure attive o in programma lungo la rete del gruppo ASPI ed eventuali percorsi alternativi consigliati.

Il servizio offre inoltre la possibilità di parlare con un operatore del Centro Operativo Viabilità dalle 6:00 alle 22:00; in questo modo il cliente, oltre a richiedere informazioni di viabilità, ha la possibilità di effettuare eventuali segnalazioni che vengono poi inoltrate ai competenti Centro Radio Informativi sul territorio.

c) sui criteri applicati per la determinazione tariffaria e per il calcolo dei tempi medi di percorrenza;

Come noto, il quadro regolatorio definito da codesta Autorità (in particolare, con specifico riferimento alla scrivente, nella Delibera 65/2019), istituisce un nuovo schema per la determinazione e l'aggiornamento annuale della tariffa di concessione. Tale schema, sulla base del quale è stato sviluppato il PEF allegato alla proposta di atto Aggiuntivo alla vigente convenzione, inviata il 28/01/2022 e la cui approvazione dovrebbe avvenire in base al dettato normativo della Legge di Bilancio n. 234 del 30 dicembre 2021 entro la fine del 2022, include la valorizzazione delle due componenti tariffarie (costruzione e gestione) che concorrono alla fissazione del pedaggio base, nonché al suo adeguamento annuale.

Nella Carta dei Servizi di SAT, il cui aggiornamento è stato pubblicato sul sito internet in data 31 marzo 2022, non si fa cenno alla nuova formula tariffaria definita dall'ART, in quanto l'Atto Aggiuntivo è ancora in attesa di approvazione. Inoltre, la formula tariffaria definita dall'ART, strettamente attinente al profilo regolatorio, sconta: una notevole complessità circa la determinazione delle sue componenti di calcolo difficilmente comprensibili dall'utenza; l'indeterminatezza di alcune variabili relative alla qualità ancora in corso di definizione previste nella formula. Si valuta quindi che essa non fornirebbe un valore aggiunto in termini di trasparenza dell'informazione verso l'utenza.

Coerentemente, nella Carta dei Servizi abbiamo spiegato cosa si intende per pedaggio e come esso si applica. Abbiamo inoltre esplicitato che il pedaggio autostradale è l'importo che il cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada e che i proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, alla loro remunerazione, nonché a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete.

Appositi paragrafi della Carta illustrano nel dettaglio come si calcola la tariffa in base alla tipologia di veicolo e alle caratteristiche della strada, il criterio della percorrenza chilometrica e le sue eccezioni, il meccanismo dell'arrotondamento, le diverse modalità di pagamento e la relativa segnaletica.

Sono infine specificate le modalità di risoluzione di eventuali anomalie che l'utente dovesse riscontrare al casello e i servizi di assistenza associati a tali anomalie, i cui dettagli sono riportati nella sezione specifica del presente documento.

Per quanto riguarda il calcolo dei tempi medi di percorrenza, SAT, si avvale di due diverse fonti dati:

- Boe Telepass: tramite l'analisi a ciclo continuo dei transiti dotati di apparato Telepass – rilevati negli ultimi 10 minuti attraverso i punti di controllo (stazioni di pedaggio). Per opportunità gestionali, sono esclusi i transiti che superino le 12 ore.
- Tempi di percorrenza Google.

Le due fonti vengono poi combinate secondo un ordine di priorità prestabilita che, in caso di mancanza di informazioni dalla fonte a priorità massima, imposta come sorgente quella a priorità inferiore.

Si precisa infine che, in base a quanto appena illustrato, non esiste correlazione tra i criteri per determinare la tariffa di pedaggio ed il calcolo dei tempi medi di percorrenza, restando entrambi indipendenti l'uno dall'altro.

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

Il calcolo del pedaggio avviene attraverso un algoritmo che ne determina l'importo moltiplicando la tariffa unitaria (a km) di competenza di SAT maggiorata di un importo da corrispondere ad Anas S.p.A. (Legge 102/2009 e 122/2010) – per la lunghezza in chilometri del percorso compiuto – ivi compresi, oltre ai km tra casello e casello, i km degli svincoli e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla concessionaria. All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA (22%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di SAT ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10.440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato (5 classi) e dalla tipologia del tracciato.

Secondo quanto previsto nella Convenzione sottoscritta con l'ente concedente, la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio sulla base di una formula di adeguamento annuale delle tariffe, che tiene conto dell'inflazione programmata, della qualità dell'attività (parametrata alle condizioni di qualità della pavimentazione della strada ed al tasso di incidentalità) e dell'indice di produttività degli investimenti effettuati.

L'informativa viene fornita al cliente attraverso il sito web della SAT.

I sistemi di esazione pedaggi prevedono il pagamento del pedaggio mediante contanti, carte oppure apparati di telepedaggio. Così come illustrato nella carta dei servizi, ciascuna delle modalità di pagamento predette viene indicata attraverso la segnaletica di pensilina presente in tutti i caselli della rete.

In particolare:

Piste gialle dedicate al pagamento con sistemi di telepedaggio

Piste blu dedicate al pagamento solo con carte: Viacard, Bancomat, Carte di Credito

Piste blu con la "T" di Telepedaggio e bandiera europea per pagare con Viacard, Bancomat, Carte di credito e dispositivi di Telepedaggio

Piste Bianche con il simbolo dei contanti e della "mano" per pagare con: contanti ad un nostro operatore. Piste Bianche senza operatore con il simbolo dei contanti (senza la "mano") e delle carte per pagare con: contanti in cassa automatica, Viacard, Bancomat, Carte di Credito.

f) sui contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali al fine di segnalare la presenza di cantieri lungo la carreggiata

La segnalazione relativa ai cantieri presenti lungo la carreggiata è effettuata attraverso i principali canali informativi descritti al paragrafo precedente; tra questi, i pannelli a messaggio variabile posti in ingresso ed in itinere, con l'obiettivo di informare in tempo reale gli utenti che stanno percorrendo la tratta autostradale interessata dal cantiere, comunicandone la localizzazione (chilometrica e corsie impegnate) mediante le logiche di anticipazione precedentemente descritte.

In caso di cantiere di tipo mobile, la localizzazione viene aggiornata in ragione dell'avanzamento dello stesso tramite comunicazione al Centro Radio Informativo.

- 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.);**
- m) sui contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori;**

I contenuti informativi relativi ai servizi nelle Aree di Servizio (di seguito anche "AdS") sono disponibili in modalità multicanale per garantire l'informazione ai Clienti sia prima, sia durante il viaggio: in generale, tali informazioni dettagliate per ciascuna Area di Servizio sono disponibili nella Carta dei Servizi, sul sito Autostrade per l'Italia e sull'App. La presenza del servizio GNC, GNL GPL presso le AdS, ove disponibile, è inoltre segnalata sui cartelli in itinere.

Attraverso gli strumenti digitali (web, app), inoltre, il Cliente può essere tempestivamente aggiornato su ogni eventuale variazione su orari, fruizione dei servizi, disponibilità prodotto, etc..

Relativamente alla comunicazione dei prezzi praticati dei carburanti, si precisa che la stessa è disposta dagli affidatari dei servizi, anche attraverso i loro gestori comodatari. ASPI pubblica le comunicazioni ricevute attraverso i propri strumenti di comunicazione digitale (app, web) ovvero tramite i cosiddetti "benza-cartelloni" *in itinere* relativamente a benzina e gasolio in modalità self, con segnalazione dei prezzi più convenienti (cosiddetto "bollino verde").

Si rammenta infine che, trattandosi di servizi affidati a Terzi, la responsabilità sui prezzi comunicati ovvero su eventuali segnalazioni di indisponibilità temporanea dei servizi compete agli stessi Affidatari attraverso opportuna segnalazione alla sala operativa, che di seguito aggiorna tempestivamente le informazioni presenti su web e app.

Fermo restando quanto già detto per i prezzi oil, GNC, GNL, GPL, il prezzo delle ricariche è invece comunicato direttamente ai Clienti dall'MSP (Mobility Service Provider) mediante la propria APP per l'effettuazione della ricarica.

l) contenuti tipologie servizi offerti in autostrada

Per quanto concerne i servizi fondamentali erogati all'utenza, Sat svolge iniziative relative alla Sicurezza stradale in particolare nei periodi di esodo;

n) sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;

Sul punto, si rimanda a quanto *infra* descritto, in Ambito 2 lett. b) fermo restando che allo stato non esiste un sistema di monitoraggio della disponibilità in tempo reale degli spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori.

o) sui contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

L'accessibilità delle AdS da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta è indicata nella carta dei servizi, sul sito web ed app, relativamente ai parcheggi e servizi igienici. Inoltre, i parcheggi per PMR sono indicati mediante apposita segnaletica.

q) contenuti sul trattamento dei reclami

A tale proposito si rinvia a quanto illustrato di seguito in “Ambito 9”

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)

SAT è dotata di 1 Centro Radio Informativo collocato presso la Direzione di Tronco di Rosignano nella linea dell'Esercizio; esso rappresenta il centro di controllo del traffico sulle tratte autostradali di competenza, ed espleta le funzioni di raccolta, gestione e diffusione delle informazioni relative alle condizioni e agli eventi che interessano l'autostrada, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il CRI si avvale di un sistema centrale di monitoraggio composto da una serie di moduli software in grado di rilevare e gestire in tempo reale le turbative del traffico, filtrando e aggregando real-time dati e allarmi provenienti dagli apparati installati sulla rete – tra cui 65 telecamere, oltre 6 centraline meteo, boe telepass in ingresso, transiti in stazione, spire induttive – e presentando agli operatori le informazioni che gli consentono di gestire l'evento e intraprendere, qualora necessario, le contromisure richieste.

Le stesse informazioni possono essere comunicate all'operatore del CRI da parte del personale in servizio di viabilità, dal Centro Radio Informativo di un'altra Direzione di Tronco o di un'altra concessionaria autostradale, da enti esterni quali la Polizia Stradale, soccorso sanitario, Vigili del Fuoco oppure dagli utenti tramite le Centraline SOS installate sulla rete o altro dispositivo personale.

Una volta rilevato, l'operatore CRI inserisce le informazioni relative all'evento sul Sistema Integrato Viabilità (SIV) che vengono contestualmente pubblicate su tutti i canali disponibili, tra cui i pannelli a messaggio variabile (secondo le logiche descritte nel capitolo dedicato), il sito autostrade.it, l'account Twitter, l'app Free To X, RTL 102.5, Isoradio 103.3 FM, il canale televisivo My Way in onda su Sky Meteo24 (canale 502 Sky), su Sky TG24 (canali 100 e 500 Sky e canale 50 del digitale terrestre) e sul network TV Infomoving in area di servizio.

Le stesse informazioni vengono messe a disposizione degli speaker di Isoradio tramite apposito portale denominato Tip On Line, attraverso il quale possono dare aggiornamenti in tempo reale per mezzo del canale radiofonico.

Presso la Direzione Generale di Roma, il Centro Operativo Viabilità (COV) si occupa di supervisionare l'attività del CRI garantendo coerenza, tempestività e qualità nella diffusione delle informazioni sul traffico e la viabilità verso la clientela e verso i media. Attivo h24 – 7/7 e dotato di postazioni attrezzate con le più moderne tecnologie di settore e videowall per il monitoraggio di tutta la rete gestita, il COV coordina l'infoviabilità in caso di eventi a carattere sovraregionale, tra cui ad esempio l'individuazione di percorsi alternativi per il traffico di lunga percorrenza e – in caso di eventi particolarmente rilevanti - la definizione di approfondimenti informativi pubblicati sul sito web.

s) sul grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso

In relazione alla qualità delle informazioni gestite e ai reclami ricevuti dagli utenti, si ritiene di fornire un servizio efficace; a tal proposito non si rilevano particolari criticità in merito ai processi informativi in uso.

Con riferimento alle richieste di osservazioni per i punti di cui alle lett. s) e t) si rinvia a quanto descritto in “Ambito 9”

AMBITO 2: 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;

Nelle 2 AdS della rete SAT sono presenti 64 stalli dedicati ai trasportatori

b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili;

Nelle 2 AdS della rete SAT sono presenti 64 stalli dedicati ai trasportatori su un totale di 284 stalli complessivamente disponibili (inclusi quindi gli stalli per autovetture).

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;

Sulla rete SAT, le 2 AdS sono dotate di servizi igienici e servizio doccia dedicato ai trasportatori; inoltre le 2 AdS sono dotate di servizio di connettività wi-fi.

d) sulla esistenza di strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali);

Al momento nelle AdS SAT non sono presenti strutture dedicate al carico trasportato in base alla tipologia dello stesso (merci refrigerate o carichi speciali)

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;

Non applicabile.

f) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;

g) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori;

Nell'ambito del più ampio sistema di indicatori della qualità di tutti servizi di cui usufruiscono i clienti, i servizi specifici offerti ai trasportatori (docce, aree relax) sono monitorati attraverso indicatori di Non Conformità dei livelli qualitativi dei servizi.

Il sistema di monitoraggio della qualità dei servizi offerti ai trasportatori è basato su ispezioni ASPI relative alla funzionalità dei servizi.

h) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per gli autotrasportatori;

Non sono previste forme particolari ed automatiche di indennizzo per la indisponibilità di dotazioni ed infrastrutture.

AMBITO 3: accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di parcheggio per le persone a mobilità ridotta (PMR)

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.);

Sulla Rete SAT sono presenti due locali con servizi igienici dedicati a PMR in ogni AdS, per un totale di 4 servizi igienici PMR su un totale di 45 box WC.

I servizi igienici PMR sono annessi/attigui al locale ristoro e al locale OIL.

b) sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e manutenzione degli impianti a servizio delle PMR

Gli impianti a servizio delle PMR rientrano tra i doveri ed i compiti affidati agli operatori oil e ristoro presenti nelle Ads. Nelle convenzioni con gli operatori è previsto che la Concessionaria verifichi il rispetto delle norme igienico-sanitarie, la pulizia ed il decoro dei locali e dei servizi igienici. Inoltre vengono effettuati da parte di un Ente di monitoraggio esterno un minimo di 24 visite/anno per ciascuna AdS, con modalità mystery client. Ad esito di tale attività di monitoraggio vengono rilevate specifiche non-conformità su base di una puntuale check-list per eventuale applicazione penali come previsto dalle convenzioni con gli operatori. Vengono infine effettuate interviste con la clientela per verificare il livello di gradimento dei servizi”

c) sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta;

Relativamente ai servizi oil, si evidenzia che è prevista un'attività di assistenza al rifornimento diurna.

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;

Attualmente non sono presenti colonnine di ricarica elettrica.

e) sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;

f) sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR;

Nell'ambito del più ampio sistema di indicatori della qualità per tutti servizi di cui usufruiscono i Clienti, i servizi specifici offerti alle PMR (servizi igienici dedicati) sono monitorati attraverso indicatori di Non Conformità dei livelli qualitativi dei servizi.

Il sistema di monitoraggio della qualità dei servizi offerti alle PMR è basato su ispezioni relative alla funzionalità dei servizi igienici.

g) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità anche temporanea delle dotazioni ed infrastrutture per le PMR

Non sono previste forme particolari ed automatiche di indennizzo per la indisponibilità di dotazioni ed infrastrutture.

h) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti PMR e/o di consultazione periodica delle associazioni rappresentative rispetto alla qualità dei servizi utilizzati.

Allo stato, nei questionari di *customer satisfaction* non ci sono domande su servizi PMR.

Ciò nonostante si segnala che non sono state registrate particolari criticità su questa tipologia di servizio.

Eventuali proposte motivate in merito:

j) all'organizzazione di un servizio di assistenza dedicato alle esigenze delle PMR presso le aree di servizio e di sosta;

Sono in corso valutazioni su eventuali incentivi premiali nell'ambito dell'offerta tecnica per gli affidatari che propongano servizi di assistenza dedicati alle esigenze delle PMR.

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;

Sono in corso valutazioni su eventuali incentivi premiali nell'ambito dell'offerta tecnica per gli affidatari che prevedano vantaggi per il servizio di rifornimento carburante da parte di PMR.

AMBITO 4: assistenza all'utenza autostradale

Solo proposte

Si richiama la particolarità delle caratteristiche del servizio autostradale che, come sottolineato dalla stessa Autorità, si sostanzia in una forma di cd. trasporto passivo, dove è l'utente a determinare la propria condotta di guida ed è responsabile nella propria scelta di consumo in ordine all'accesso in autostrada.

Si sottolinea che il sistema generale di assistenza alla circolazione approntato da SAT è tale da garantire pronta assistenza in caso di emergenze, incidenti, eventi atmosferici particolari, ecc. anche attraverso la collaborazione tramite protocolli d'Intesa con la Protezione Civile, il corpo dei Vigili del Fuoco, la Polizia Stradale, anche nell'ambito di Viabilità Italia in occasione dei Piani Neve per l'inverno, quelli per l'esodo estivo, nonché in occasione degli esodi durante le principali festività nazionali.

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

Si richiedono osservazioni puntuali:

- 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

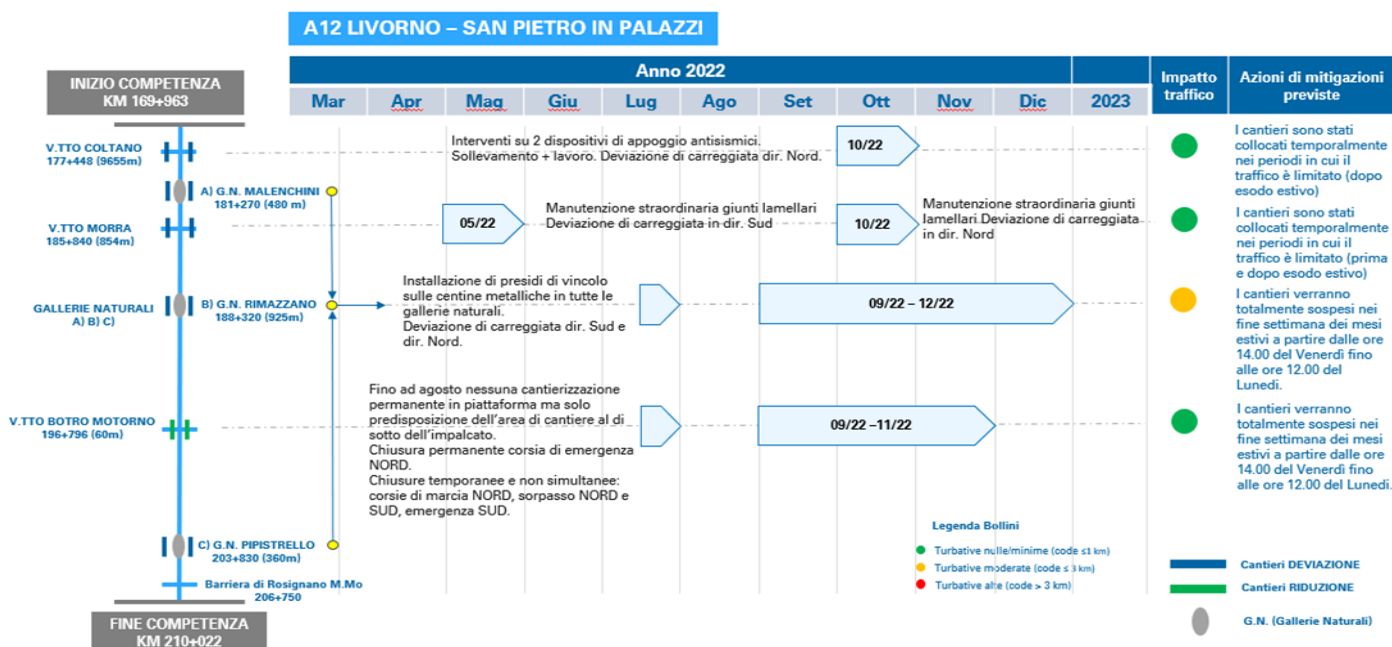
Si riportano di seguito alcune statistiche relative ai cantieri di lavoro rilevanti (su tratto e su nodo) lungo la rete in concessione SAT con riferimento all'anno 2022.

Nel 2022 sono previsti circa 12 cantieri rilevanti:

- 9 deviazioni
- 3 chiusure della corsia di marcia

Si tende a precisare che seppur ritenuti cantieri rilevanti l'impatto sul traffico risulta classificato come "Turbative nulle/minime (code ≤ 1 km)".

Per maggiore chiarezza si riporta di seguito il Piano Operativo dei cantieri 2022 dove si evidenzia il 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.



Autostrada	Tratta	Durata		Km		Lungh.(Km)	Durata (gg)	Cantierizzazione	Direzione	Descrizione	Corsia			Impatto traffico
		Dal	Al	Dal	Al						0	1	2	
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	01/05/2022	26/05/2022	183,600	189,300	5,70	25	Deviazione	Sud	Man. Straordinaria Giunto lamellare V.Tto Morra				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	01/05/2022	15/06/2022	196,000	197,000	1,00	45	Chiusura Corsia di Marcia	Sud	Man. Ripristino strutturali V.TTO Botro Motorno				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	15/05/2022	30/06/2022	178,400	181,250	2,85	15	Deviazione	Sud	Installazione presidi di vincolo su centine metalliche in tutte le galleria naturali; Malenchini				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	15/05/2022	30/06/2022	188,285	191,760	3,47	16	Deviazione	Sud	Installazione presidi di vincolo su centine metalliche in tutte le galleria naturali; Rimazzano				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	15/05/2022	30/06/2022	201,300	205,600	4,30	15	Deviazione	Sud	Installazione presidi di vincolo su centine metalliche in tutte le galleria naturali; Pipistrello				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	01/09/2022	15/10/2022	197,000	196,000	1,00	44	Chiusura Corsia di Marcia	Nord	Man. Ripristini strutturali V.TTO Botro				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	01/10/2022	31/10/2022	178,400	176,400	2,00	30	Deviazione	Nord	Intervento di Sostituzione n. 4 dispositivi di appoggio V.TTO Coltano				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	01/10/2022	31/10/2022	189,300	183,600	5,70	19	Deviazione	Nord	Man. Straordinaria Giunto lamellare V.Tto Morra				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	01/10/2022	31/12/2022	181,250	178,400	2,85	30	Deviazione	Nord	Installazione presidi di vincolo su centine metalliche in tutte le galleria naturali; Malenchini				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	01/10/2022	31/12/2022	191,760	188,285	3,47	31	Deviazione	Nord	Installazione presidi di vincolo su centine metalliche in tutte le galleria naturali; Rimazzano				●
A12	Livorno - San Pietro in Palazzi	01/10/2022	31/12/2022	205,600	201,300	4,30	30	Deviazione	Nord	Installazione presidi di vincolo su centine metalliche in tutte le galleria naturali; Pipistrello				●
A12	Tarquinia - Civitavecchia Porto	01/10/2022	31/10/2022	64,600	65,400	0,80	9	Chiusura Corsia di Marcia	Nord	Man. V.TTO Civitavecchia				●

Legenda Bollini

- Turbative nulle/minime (code ≤ 1 Km)
- Turbative moderate (code ≤ 3 Km)
- Turbative alte (code > 3 Km)

b) Sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada

Sat è costantemente impegnata sul fronte della sicurezza sia della circolazione sia del personale addetto ai lavori in corrispondenza dei cantieri di lavoro e nel corso degli anni si è dotata di standard superiori a quanto previsto dalle normative vigenti.

In particolare, nell'istruzione operativa denominata "Indirizzi Generali per la Sicurezza dell'Operatore su Strada" vengono riportate le norme di comportamento che devono essere adottate da tutti gli operatori che effettuino attività in autostrada con particolare attenzione alla posa, movimentazione e rimozione della segnaletica per cantieri. Le modalità operative sono considerate come parametri minimi di sicurezza da adottare per tutto il personale che opera in autostrada nel rispetto di quanto previsto dal D.M. 22/01/2019 "Individuazione delle procedure di revisione, integrazione, e apposizione della segnaletica stradale destinata all'attività lavorative che si svolgono in presenza di traffico veicolare".

All'interno del manuale operativo "Disciplinare per l'installazione, conduzione e rimozione dei cantieri di lavoro sulla rete di ASP" viene invece fornito il riepilogo delle prescrizioni e degli obblighi per le imprese appaltatrici e per le strutture aziendali addette alla manutenzione che operano in autostrada. Tale documento integra le disposizioni di cui al D.M. 10/07/2002 "Disciplinare tecnico relativo agli schemi segnaletici, differenziati per categoria di strada, da adottare per il segnalamento temporaneo".

Da oltre 15 anni SAT ha introdotto una serie di integrazioni agli standard previsti dalle normative vigenti al fine di incrementare la sicurezza degli utenti in transito in corrispondenza dei cantieri e ridurre i rischi degli operatori.

Preliminarmente, ogni cantiere fisso o mobile, viene **presegnalato all'utenza in transito tramite i Pannelli a Messaggio Variabile** (in assenza di altri eventi a maggior priorità).

Inoltre, per i **cantieri fissi**:

- impiego di frecce direzionali luminose, anche in orario diurno, in tutti i restringimenti o deviazioni di carreggiata;
- introduzione di segnaletica di preavviso, in anticipazione rispetto al cartello "lavori in corso", con lampeggiatori a led ad alta efficienza (quando è prevista o prevedibile la formazione di code, la presegnalazione viene effettuata con veicoli o carrelli con pannello luminoso o con targhe segnaletiche integrate da lampeggiatori);
- introduzione di livelli minimi di qualità e potenza delle lampade e dei dispositivi luminosi in genere;

Con riferimento ai **cantieri mobili** e in particolare ai presegnali di cantiere mobile (Fig. II 399/a e II 399/b, Art.39 del Regolamento), da utilizzare sui tratti con corsia di emergenza ridotta, e ai segnali mobili di preavviso (Fig. II 400 Art.39 del Regolamento), si utilizzano le seguenti dotazioni integrative:

- set di lampade sequenziali sulla parte alta;

I segnali di cui sopra devono operare in abbinamento ad autocarri con massa complessiva autorizzata non inferiore a 60 q (35 q nei casi in cui ci sia la corsia di emergenza ridotta). Tali autocarri, inoltre, se impiegati nell'ambito di cantieri con presenza occasionale di personale a terra, devono essere dotati, lungo il lato esposto al traffico, di un set di lampade a led ad alta efficienza.

I segnali di protezione (Fig. II 401 Art. 39 del Regolamento) devono operare in abbinamento ad autocarri con le seguenti caratteristiche:

- Primo segnale di protezione: autocarro con massa complessiva autorizzata non inferiore a 180 q opportunamente zavorrato per conseguire una massa effettiva su strada non inferiore a 160 q dotato di assorbitore d'urto;
- Secondo segnale di protezione: autocarro con massa complessiva autorizzata non inferiore 120 q opportunamente zavorrato per conseguire una massa effettiva su strada non inferiore a 100 q. Il secondo segnale di protezione può essere costituito dallo stesso autocarro allestito come attrezzatura o veicolo speciale, a condizione che abbia una massa complessiva autorizzata non inferiore a 180 q, o, in alternativa, non inferiore a 120 q ma dotato di assorbitore d'urto.

c) Sugli *standard* gestionali volti a minimizzare l'impatto dei cantieri sul traffico veicolare

La programmazione dei cantieri sulla rete di SAT tiene conto di **criteri generali definiti allo scopo di minimizzare gli impatti sulla circolazione**.

Di norma, le lavorazioni vengono programmate nei periodi dell'anno a minor traffico compatibilmente con:

- la tipologia delle lavorazioni da eseguire;
- le esigenze gestionali della piattaforma stradale per emergenze invernali (sgombero e trattamento piattaforma).

In particolare, nei tratti autostradali che sono interessati da nevicate per la maggior parte dell'inverno la presenza di eventuali cantieri potrebbe compromettere l'efficienza della macchina operativa per la gestione delle operazioni invernali.

Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali, salvo condizioni di urgenza non prevedibili o in presenza di particolari vincoli tecnici:

- ove possibile sospensione dei lavori o adozione di provvedimenti specifici per favorire la circolazione nei periodi di maggior traffico (per esempio festività pasquali e natalizie, esodo estivo);
- lavori prevalentemente di notte lungo le tratte maggiormente trafficate;
- per i cantieri permanenti, lavori prevalentemente in turni h 24/7;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti ed eventuali percorsi alternativi;
- ove possibile e compatibilmente con la tipologia di lavorazioni, in relazione alle turbative attese vengono previsti dispositivi per lo smaltimento delle code volti a concedere una corsia supplementare al flusso prevalente di traffico.

d) Sull'eventuale previsione di una segnaletica dedicata ai cantieri, oltre a quella prevista dal codice della strada

Da oltre 15 anni SAT ha introdotto una serie di integrazioni agli standard previsti dalle normative vigenti al fine di incrementare la sicurezza degli utenti in transito in corrispondenza dei cantieri e ridurre i rischi degli operatori.

Preliminarmente, ogni cantiere fisso o mobile, viene **presegnalato all'utenza in transito tramite i Pannelli a Messaggio Variabile** (in assenza di altri eventi a maggior priorità).

Inoltre, per i **cantieri fissi**:

- impiego di frecche direzionali luminose, anche in orario diurno, in tutti i restringimenti o deviazioni di carreggiata;
- introduzione di segnaletica di preavviso, in anticipazione rispetto al cartello "lavori in corso", con lampeggiatori a led ad alta efficienza (quando è prevista o prevedibile la formazione di code, la presegnalazione viene effettuata con veicoli o carrelli con pannello luminoso o con targhe segnaletiche integrate da lampeggiatori);
- introduzione di livelli minimi di qualità e potenza delle lampade e dei dispositivi luminosi in genere;

Con riferimento ai **cantieri mobili** e in particolare ai presegnali di cantiere mobile (Fig. II 399/a e II 399/b, Art.39 del Regolamento), da utilizzare sui tratti con corsia di emergenza ridotta, e ai segnali mobili di preavviso (Fig. II 400 Art.39 del Regolamento), si utilizzano le seguenti dotazioni integrative:

- set di lampade sequenziali sulla parte alta;

I segnali di cui sopra devono operare in abbinamento ad autocarri con massa complessiva autorizzata non inferiore a 60 q (35 q nei casi in cui ci sia la corsia di emergenza ridotta). Tali autocarri, inoltre, se impiegati nell'ambito di cantieri con presenza occasionale di personale a terra, devono essere dotati, lungo il lato esposto al traffico, di un set di lampade a led ad alta efficienza.

I segnali di protezione (Fig. II 401 Art. 39 del Regolamento) devono operare in abbinamento ad autocarri con le seguenti caratteristiche:

- Primo segnale di protezione: autocarro con massa complessiva autorizzata non inferiore a 180 q opportunamente zavorrato per conseguire una massa effettiva su strada non inferiore a 160 q dotato di assorbitore d'urto;
- Secondo segnale di protezione: autocarro con massa complessiva autorizzata non inferiore 120 q opportunamente zavorrato per conseguire una massa effettiva su strada non inferiore a 100 q. Il secondo segnale di protezione può essere costituito dallo stesso autocarro allestito come attrezzatura o veicolo speciale, a condizione che abbia una massa complessiva autorizzata non inferiore a 180 q, o, in alternativa, non inferiore a 120 q ma dotato di assorbitore d'urto.

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

I sistemi di esazione impiegati sono suddivisi per tipologia di pagamento.

In generale sono suddivisi tra sistemi di esazione di ingresso e di uscita. La corresponsione del pedaggio effettuata con contante o carte avviene, per i sistemi chiusi, previa lettura del biglietto di ingresso atta a determinare la stazione di provenienza e, pertanto, il pedaggio correlato alla percorrenza. Per gestire il processo è necessario che l'utente si fermi in pista e interagisca con l'apparecchiatura di pista o l'operatore presente.

Per le transazioni mediante sistema di telepedaggio il flusso informativo avviene automaticamente attraverso il dialogo tra la pista e l'apparato di bordo.

Le 5 stazioni di pedaggio della rete SAT sono così organizzate:

Aut.	Nome stazione	PORTE DI ENTRATA				PORTE REVERSIBILI		PORTE DI USCITA							TOTALE PORTE
		Standard	Standard e Telepass	Telepedaggio (Telepass)	TOT Entrata (A)	Telepedaggio (Telepass)	TOT Reversibili (B)	Manuale	Automatica	Manuale/ Automatica	Manuale/ Telepass	Automatica/ Telepass	Telepedaggio (Telepass)	TOT Uscita (C)	
A12	Collesalveti	1	1	1	3	0	0	1	1	2	0	1	1	6	9
A12	Rosignano Svincolo	1	1	1	3	0	0	0	2	2	1	0	1	6	9
A12	Rosignano Barriera	0	3	1	4	1	1	1	0	5	1	0	1	8	13
A12	Rosignano (sistema Aperto)	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	2	6	6
A12	Tarquinia (sistema Aperto)	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	4	12	12

b) sulle eventuali misure organizzative dottate durante le ore e i giorni di maggior traffico della rete

Nei periodi, giornate o fasce orarie connotate dai maggiori volumi di traffico la piena efficienza di tutti gli impianti di esazione è assicurata attraverso scrupolose attività preventive di verifica e manutenzione e con adeguata organizzazione dei presidi di pronto intervento per risolvere rapidamente eventuali imprevisti.

Al fine di minimizzare i disagi agli utenti causati dai rallentamenti ai caselli, nelle 5 stazioni di pedaggio della rete SAT, durante le ore e i giorni di maggior traffico della rete quasi tutte le piste automatiche vengono aperte in funzionamento manuale permettendo un deflusso del traffico più veloce.

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

L'analisi delle principali cause di rallentamenti o interruzioni del traffico veicolare (espresso in ore di coda) nel triennio 2019-2021 ha fornito i seguenti risultati:

- Lavori: 48%
- Incidenti: 35%
- Traffico: 8%
- Altro: 9%

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

c) sulle procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interruzioni del traffico, quali, ad esempio, eventi meteorologici

La rete di SAT è costantemente monitorata dal Centro Radio Informativo (CRI), presso la Direzione di Tronco di Rosignano, e un Centro Operativo Viabilità (COV) presso la Direzione Generale di Roma con il supporto di 65 telecamere e di una diffusa rete di sensori per rilevare in tempo reale le condizioni di traffico.

A questi si aggiungono squadre di viabilità e pattuglie di Polizia Stradale (PS).

Tale modello consente di rilevare tempestivamente eventuali turbative al traffico e di attivare le necessarie contromisure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione.

Al fine di massimizzare l'efficacia dell'intervento congiunto del personale addetto al Servizio di Viabilità e delle pattuglie di Polizia Stradale, nel corso del 2022 sarà sottoscritto un **Protocollo d'intesa tra SAT e il Servizio di Polizia Stradale del Ministero dell'Interno**.

Con riferimento alle tempistiche di risoluzione degli eventi, esse dipendono da molteplici fattori (persone coinvolte e gravità degli eventuali danni riportati, numero e tipologia di veicoli coinvolti, merci trasportate, danni all'infrastruttura, ecc.). In ogni caso, le modalità d'intervento sono volte a minimizzare le turbative alla circolazione e a preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto.

Inoltre, eventuali provvedimenti alla circolazione tengono in considerazione alcuni fattori tra cui: tempi previsti di risoluzione, volumi di traffico, disponibilità di percorsi alternativi ecc.

Con riferimento ai contenuti informativi che vengono forniti agli utenti autostradali per segnalare la presenza di incidenti lungo la tratta autostradale si veda quanto riportato nelle risposte relative all'Ambito 1.

In particolare, per quanto riguarda la gestione di eventi meteorologici, SAT dispone di una specifica istruzione operativa denominata "Indirizzi Operativi per la Gestione delle Operazioni Invernali" in cui vengono definiti ruoli, responsabilità e compiti dei soggetti coinvolti, si disciplina la comunicazione interna ed esterna (verso enti; utenti autostradali ecc.) e si formalizzano i principi di controllo nell'ambito di tale processo.

All'interno della procedura viene rappresentato l'insieme degli approntamenti e delle azioni finalizzate a garantire:

- la **piena efficienza e disponibilità di tutte le risorse umane e tecnologiche** predisposte per la gestione degli eventi meteorologici invernali;
- la **continua sostanziale percorribilità dell'autostrada**, attraverso:
 - l'utilizzo delle suddette risorse secondo modelli finalizzati a massimizzarne l'efficacia;
 - l'adozione di misure di regolazione della circolazione commisurate alla criticità dei fenomeni meteorologici in atto/previsti (filtri; fermo temporaneo dei mezzi pesanti; chiusura selettiva accessi);
 - il tempestivo intervento per la risoluzione degli eventuali blocchi momentanei della circolazione.
- **informazioni all'utenza tempestive, chiare e coerenti** con le situazioni in atto, in modo tale che il cliente possa scegliere il proprio percorso con piena consapevolezza delle criticità;
- che eventuali interruzioni temporanee del servizio (chiusura tecnica di tratti autostradali a tutti i veicoli):
 - siano gestite come misura eccezionale;
 - abbiano durata limitata e strettamente funzionale al superamento delle fasi più critiche;
 - siano attuate in assenza di veicoli all'interno dei tratti chiusi o con efficaci misure, attivate tempestivamente, per il deflusso dei veicoli stessi.

Nel corso dell'ultimo decennio l'organizzazione di SAT è progressivamente evoluta in un sistema più integrato e in una cooperazione più strutturata con la Polizia Stradale e le altre Istituzioni aventi ruolo nella prevenzione e gestione delle emergenze invernali (come Prefetture; Viabilità Italia e Protezione Civile) che trovano sintesi in uno specifico piano neve annualmente aggiornato.

Quello di SAT prevede:

- 6 HUB strategici della capogruppo ASPI (5 per il cloruro di sodio e 1 per il cloruro di calcio);
- 3 posti neve per lo stoccaggio dei cloruri;
- oltre 28 veicoli operativi di 26 equipaggiati con GPS per il monitoraggio in tempo reale;
- oltre 40 risorse, interne ed esterne, coinvolte nella gestione delle operazioni invernali;
- un Servizio Meteorologico interno per la redazione di mappe previsionali e *nowcasting* durante gli eventi nevosi; il servizio si avvale di 8 fornitori istituzionali (Aeronautica Militare e ARPA Regionali);
- circa 6 sensori meteo;

Per gli altri eventi meteorologici come vento forte, nebbia, temporali e grandine, vengono messe in atto le procedure previste nel Manuale Operativo "Centro Radio Informativo" che prevedono azioni già dalla

fase previsionale secondo un'escalation operativa in relazione alla severità dell'evento che nei casi più critici prevede il divieto temporaneo di transito per alcune categorie di veicoli, la parzializzazione della carreggiata o la chiusura della stessa.

Dal 2020, secondo un accordo con la Protezione Civile, è stato attivato uno scambio dati che consente di pubblicare sui PMV in tempo reale - con un'anticipazione di 36/48 ore – le allerte di Protezione Civile che coinvolgono tratti autostradali gestiti dal gruppo ASPI con lo scopo di preavvisare l'utenza circa le condizioni metereologiche più critiche.

AMBITO 6: Servizi di rifornimento GNC, GNL, 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;**
- b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale.**

Relativamente ai servizi indicati, le stazioni di rifornimento di SAT constano di 2 impianti GPL, presenti quindi su tutte le ADS.

Dal punto di vista della distanza con la viabilità adiacente si rileva una interdistanza media pari a 34,6.

AMBITO 7: Servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito alle informazioni da rendere all'utenza riguardo:

- a) alla distanza minima tra le infrastrutture di ricarica che insistono su ciascuna tratta autostradale;**
- b) al numero e potenza dei punti di ricarica disponibili su ciascuna tratta autostradale;**

Posto che le aree di servizio di Sat non dispongono ad oggi di infrastrutture di ricarica elettrica si conviene di comunicare le informazioni relative alla dislocazione delle infrastrutture di ricarica su tutta la rete autostradale interconnessa (e quindi anche l'interdistanza tra le AdS dotate di servizio di ricarica) nella carta dei servizi e nel sito di SAT, specificando anche il numero e la potenza di punti di ricarica presenti in ciascuna AdS.

AMBITO 7.1: Servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale

Allo stato attuale (cfr. ambito 7) le aree di servizio di Sat non dispongono di infrastrutture di ricarica elettrica.

AMBITO 8: Servizi di telepedaggio

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.

Non esistono forme di agevolazione destinate da SAT agli utenti di telepedaggio considerato che la Concessionaria non è parte del rapporto contrattuale tra utente e Service Provider. Infatti, l'apparato di bordo utilizzato dagli utenti per il servizio di telepedaggio è strumentazione di proprietà esclusiva del fornitore del servizio e la relativa corretta operatività è pertanto diretta responsabilità/competenza di quest'ultimo. Ovviamente, in caso di malfunzionamenti dell'apparato, l'utente avrà la possibilità di accedere all'infrastruttura autostradale tramite gli altri servizi di pagamento a disposizione, ovvero tramite le apposite procedure "degragate" previste (accesso consentito da pista telepedaggio tramite riconoscimento automatizzato del veicolo e successivo avvio della procedura di recupero del mancato pagamento del pedaggio). Per completare il quadro informativo, si precisa che la tecnologia e le procedure attinenti al telepedaggio, implementate sulla rete autostradale a pedaggio italiana, sono rispettose degli standard tecnici comunitari emanati in materia e pienamente compatibili con il sistema di telepedaggio previsto dalla normativa europea di riferimento, garantendo quindi l'interoperabilità tra i diversi operatori abilitati.

Per quanto concerne l'accesso al sistema autostradale agli operatori di telepedaggio diversi dal Telepass, si rammenta che il comparto delle autostrade italiane a pedaggio è stato il primo in Europa ad attivare un processo di abilitazione al Servizio Europeo di Telepedaggio (SET), nonché a dare la possibilità di ottenere l'abilitazione anche al comparto veicolare leggero, pur in assenza di relativo obbligo normativo. SAT, lungo la rete di propria competenza, analogamente a quanto realizzato dalle altre concessionarie del settore, ha installato in tutte le piste abilitate al SET un apposito logo, il quale ha acquisito formale approvazione da parte dell'amministrazione competente (MIMS). Trattasi di segnaletica il cui impiego è stato promosso in Italia al fine di facilitare gli utenti nella individuazione delle apposite corsie e dare giusto risalto al nuovo servizio, segnaletica peraltro sulla quale viene data ampia informativa a tutti i fornitori di servizi di telepedaggio richiedenti accreditamento sulla rete italiana.

Si segnalano poi

- l'esenzione (valevole dal 2012, anno di entrata in esercizio del tratto oggetto) riservata ai residenti nei 10 Comuni della Bassa Val di Cecina e relativa al tratto tra Rosignano e S. Pietro in Palazzi, che, ad oggi, riguarda i possessori di contratto Telepass, unico Service Provider esistente al momento di attivazione dell'esenzione;
- l'agevolazione riservata, allo stato, ai motociclisti muniti di apparato di telepedaggio, richiesta dallo stesso MIMS nel 2017, condivisa con AISCAT ed accolta dalle Concessionarie, che, al momento, riguarda i possessori di contratto Telepass, unico Service Provider esistente al momento di attivazione dell'agevolazione.

b) Sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio.

Le corsie dedicate al telepedaggio (come illustrato al precedente Ambito 2, lett. d)) sono indicate attraverso la segnaletica di pensilina di colore giallo, riportante una lettera T e la bandiera europea, rafforzata da segnaletica orizzontale in prossimità del casello stesso.

Con l'ingresso sul mercato italiano dei primi fornitori SET lungo la rete autostradale, sono in corso, da parte delle concessionarie (SAT inclusa), progetti di revisione della segnaletica afferente al telepedaggio,

sinora rimasta legata alla sola società Telepass. Tali progetti sono improntati alla “neutralità” commerciale, priva di riferimenti a singoli fornitori SET, motivo per cui non esisteranno corsie dedicate a singoli operatori di telepedaggio.

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.

Ferma restando la responsabilità del Service Provider proprietario dell'apparecchiatura di bordo (OBU) per le inefficienze dell'apparato, in caso di malfunzionamento l'utente ha la possibilità di mettersi in contatto con un operatore che provvedere ad integrare le informazioni recuperate dal dialogo tra pista e apparato. Nel caso di sistemi di telepedaggio le principali anomalie di transito riguardano:

- La mancata registrazione del dato di entrata nell'apparato, con impossibilità di definire in pista di uscita il percorso: in questo caso sono presenti sistemi centralizzati di ricostruzione del transito sia per il sistema Telepass che per gli altri operatori (SET);
- Il mancato dialogo con la pista, in entrata o in uscita: il sistema di pista in questo caso attiva la registrazione della targa tramite la quale i sistemi centralizzati mettono in atto dei processi di abbinamento basati sull'associazione tra la targa e l'apparato di bordo. Tali sistemi sono da tempo in funzione per il Telepass; per gli altri operatori, sono invece in fase di analisi meccanismi analoghi, basati sulla disponibilità di una lista di associazione tra targa e apparato ad oggi fornita solo da alcuni operatori.

d) Sull'esistenza di interoperabilità tra i vari sistemi di telepedaggio.

Tutte le piste abilitate all'accettazione del Telepedaggio sono in grado di gestire in parallelo gli apparati Telepass e quelli a standard SET. Anche i processi di back end garantiscono la gestione di entrambi i sistemi differenziando i flussi secondo le regole condivise con gli operatori.

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;

I reclami possono essere presentati via mail all'indirizzo info.sat@sat.autostrade.it indirizzi diffusi su tutti i nostri canali di comunicazione. I reclami rappresentano una esigua percentuale di tutte le comunicazioni dei clienti (meno del 15%), e SAT ha deciso di attribuire alla totalità delle comunicazioni dei clienti le stesse modalità di trattamento: tutte le comunicazioni in entrata dagli indirizzi indicati sono classificate in relazione all'argomento trattato, vengono smistate alla struttura aziendale competente per la gestione e devono ricevere sempre una risposta esauritiva.

b) Sui tempi medi di risposta ai reclami;

All'interno di un data base per la gestione delle comunicazioni dei clienti, vengono monitorati i tempi medi di risposta di tutte le comunicazioni dalla data di arrivo della comunicazione del cliente alla data di

invio della risposta. Ciò vale per tutte le comunicazioni e quindi anche per i reclami. Come da accordi con il MIMS e da Carta dei Servizi, la Società si impegna a rispondere all'85% dei reclami entro 10 giorni lavorativi (14 giorni di calendario);

c) su come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio;

Tutti i reclami più significativi della clientela vengono monitorati dalle strutture competenti al fine di migliorare i processi in essere, colmare eventuali gap rispetto alle aspettative della clientela, risolvere le criticità evidenziate.

d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento.

SAT risponde a tutte le comunicazioni dei clienti in maniera esaustiva e circostanziata indipendentemente dall'accoglimento delle stesse

Si rappresenta a codesta Autorità che il campo **“proposte motivate”** che si ritrova nelle sezioni di tutte e 9 gli Ambiti di riferimento è stato compilato in parte per ragioni di necessario coordinamento con l'Autorità, l'Ente concedente e le altre concessionarie autostradali.

In considerazione della complessità e delicatezza che denotano la tematica in questione – la quale ricomprende tra l'altro aspetti facenti parte di specifiche previsioni contenute nei documenti convenzionali sottoscritti con l'Ente concedente, e coinvolge direttamente il rapporto con l'utenza –, nonché della connessione e dei potenziali relativi effetti sui medesimi atti convenzionali, si ritiene che questa fase di indagine conoscitiva non possa costituire il momento più corretto ed adeguato per presentare proposte in merito. Ciò tenuto conto che, allo stato dell'arte, si tratterebbe di mere ipotesi relativamente ad eventuali modifiche di livelli di servizio, formulate, oltretutto in assenza di qualsivoglia imprescindibile forma di confronto preliminare con la competente Direzione Generale del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante. Per tale motivo, inoltre, fatta comunque salva la facoltà riconosciuta di chiedere di non pubblicare determinati dati e informazioni, non sembra opportuno, né rispettoso nei confronti di soggetti terzi che avranno accesso alla consultazione, inserire in questa fase determinate proposte.

Maggiormente consona ed auspicabile sarebbe invece, a nostro avviso, ai fini della ricerca di eventuali nuove soluzioni per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza, una iniziativa volta all'indizione di apposito tavolo tecnico in cui discutere e approfondire congiuntamente tali tematiche (rappresentandone e analizzandone in maniera idonea tutti

gli aspetti correlati, dal punto di vista tecnico, regolamentare, ecc.) con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, Ente concedente, ART, e soggetti sub-concessionari delle aree di servizio limitatamente agli aspetti di loro competenza), e inquadrandoli puntualmente e opportunamente nell'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità.