

DOCT

Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza, n. 230
10126 TORINO
Pec: pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: 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.

Nel trasmettere il documento contenente le valutazioni svolte dalla scrivente Società si ritiene opportuno rappresentare la natura di organismo di diritto pubblico con cui ANAS opera nel contesto nazionale.

ANAS, infatti, esercita le sue funzioni quale Concessionario della rete stradale e autostradale italiana esente *dal pagamento* con un'estensione, per la sola rete autostradale, corrispondente a oltre 1.300 chilometri.

Come noto, il rapporto tra ANAS ed il Ministero Concedente è regolato da un Contratto di Programma contenente la descrizione delle prestazioni che devono essere rese da ANAS e gli importi erogati per le relative attività. Nel Contratto in argomento vengono inseriti - e costantemente aggiornati - anche gli *indicatori di performance* cui ANAS è tenuta a conseguire.

Anche la "Carta dei Servizi", pubblicata sul sito aziendale e predisposta secondo le norme di indirizzo vigenti, viene periodicamente integrata ed aggiornata sulla base delle indicazioni fornite dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili.

Le prestazioni ed i servizi resi da ANAS meritano, pertanto, di essere considerati senza soluzione di continuità rispetto al rapporto vigente tra Concedente e Concessionario ed al contesto normativo di riferimento oggetto di continue evoluzioni.

Il Direttore

Ing. Matteo Castiglioni

DELIBERA ART n. 59/2022

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

Sommario

Sommario	
Premessa.....	2
AMBITO 1 – Informazione all’utenza autostradale	2
AMBITO 2 - L’accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori.....	6
AMBITO 3 - L’accessibilità e la fruibilità delle aree di sosta e di servizio per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR)	8
AMBITO 4 – L’Assistenza all’utenza autostradale.....	10
AMBITO 5 - I disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali.....	11
AMBITO 5.1 - Disservizi causati dalla presenza di cantieri lungo la carreggiata autostradale	11
AMBITO 5.2 - Disservizi correlati al transito ai caselli	13
AMBITO 5.3 - Disservizi dovuti a rallentamenti causati da incidenti lungo la carreggiata autostradale o altri eventi.....	13
AMBITO 6 - I servizi di rifornimento GNC, GNL e GPL sulla rete autostradale	14
AMBITO 7 - I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale.....	14
AMBITO 7.1 - Condizioni d’uso delle infrastrutture di ricarica	15
AMBITO 8 – I servizi di telepedaggio.....	15
AMBITO 9 – Il trattamento dei reclami.....	16
AMBITO 10 – Ulteriori osservazioni	17

Premessa

ANAS è il gestore della rete stradale e autostradale di interesse nazionale costituita da circa 32.000 km, di cui circa 1.300 sono autostrade e raccordi autostradali. Il rapporto tra ANAS ed il Ministero Concedente è regolato da un Contratto di Programma che contiene la descrizione delle prestazioni che devono essere rese da ANAS e gli indicatori di performance cui ANAS è tenuta a conseguire.

AMBITO 1 – Informazione all’utenza autostradale

- a) sui contenuti informativi che vengono resi per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono il tratto autostradale;

ANAS è parte integrante del CCISS “Viaggiare Informati” che diffonde l’informazione sul broadcast pubblico nazionale e che prevede una specifica procedura di validazione da parte delle forze di Polizia.

Le informazioni all’utenza sono veicolate anche attraverso il Numero Verde Anas 800.841.148, il sito internet aziendale www.stradeanas.it e tramite le Radio e TV partner di Anas.

- b) sui contenuti informativi che vengono resi disponibili agli utenti di una determinata tratta autostradale (da casello a casello) in merito alla gestione degli eventi imprevisti, quali ad esempio fenomeni metereologici che possano impedire la normale circolazione, incidenti stradali di particolare gravità, altre cause che possano comportare intralci o impedimenti al deflusso ordinario dei veicoli;

Attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile presenti lungo la rete autostradale vengono comunicate all’utenza le informazioni sugli eventi (incidenti, rallentamenti, condizioni meteo, ecc.) che interessano la tratta autostradale che l’utente si appresta a percorrere, anche con eventuali indicazioni su percorsi alternativi.

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

ANAS non ha in gestione tratte autostradali a pedaggio.

- e) sui contenuti informativi relativi alla viabilità connessa alla sicurezza stradale;

I messaggi riportati sui Pannelli a Messaggio Variabile, quando non utilizzati per dare informazioni sul traffico, possono veicolare messaggi relativi alla sicurezza stradale.

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

La presenza di cantieri sulla carreggiata è segnalata attraverso la apposita segnaletica definita dal Codice della Strada e dai Pannelli a Messaggio Variabile (sempre quando non utilizzati per fornire informazioni su eventi)

- 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;

Le tratte autostradali ANAS sono prive di caselli

- 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;

Le informazioni su eventi presenti su strada sono fornite agli utenti tempestivamente attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile ed attraverso i canali informativi radio di pubblica utilità (CCISS)

- i) sui contenuti informativi relativi ai casi di congestione del traffico veicolare;

Le informazioni su eventi presenti su strada, fornite agli utenti tempestivamente attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile ed attraverso i canali informativi radio di pubblica utilità (CCISS) danno anche, in caso di congestione del traffico, indicazioni sui percorsi eventualmente da seguire.

- 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;

Le informazioni su eventuale chiusura di aree di servizio ovvero non disponibilità di carburante sono comunicate all'utenza attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile posizionati lungo la tratta interessata ed i comunicati radio sui canali di pubblica utilità (CCISS)

- 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.);

L'elenco dei servizi disponibili nelle Aree di servizio autostradali, ivi incluso l'elenco dei combustibili alternativi, è accessibile sul sito istituzionale Anas alla sezione dedicata <https://www.stradeanas.it/it/aree-di-servizio>. Il sito progettato in una versione responsive, consente l'accesso a tutte le sue funzionalità anche da dispositivi mobile, garantendo la massima accessibilità

- l) sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada;

L'elenco dei servizi disponibili nelle Aree di servizio autostradali, ivi incluso l'elenco dei combustibili alternativi, è accessibile sul sito istituzionale Anas alla sezione dedicata <https://www.stradeanas.it/it/aree-di-servizio>. Il sito progettato in una versione responsive, consente l'accesso a tutte le sue funzionalità anche da dispositivi mobile, garantendo la massima accessibilità

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

Le informazioni relative ai prezzi praticati sono disponibili, relativamente ai carburanti sul sito del Ministero dello Sviluppo Economico (nel Portale dell'Osservatorio Carburanti), dove è possibile visionare l'elenco dei prezzi di vendita dei carburanti effettivamente praticati presso gli impianti di distribuzione situati nel territorio nazionale: <https://carburanti.mise.gov.it/OssPrezziSearch> per tutte le tipologie di carburanti (benzina, gasolio, gpl e metano, compreso quello proveniente da rigassificazione L-GNC e quello erogato in forma liquida GNL) e per tutte le forme di vendita (con priorità per la modalità self service, se attiva durante l'intero orario di apertura).

Tale strumento costituisce un contributo necessario alla politica di tutela dei consumatori cui Anas segnala l'importanza, ed il relativo link, nella pagina dedicata alle Aree di servizio.

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

Nell'ambito del progetto di ammodernamento di alcune aree di servizio, attualmente in fase di avvio del procedimento di gara, è stata inserita la richiesta di utilizzare sistemi di rilevazione della disponibilità degli stalli liberi per la sosta dei mezzi pesanti. I contenuti informativi relativi alla consistenza (statica) del numero di stalli presenti nelle Aree e dei servizi accessori è garantita dai portali realizzati dalle Associazioni di settore, come quella sviluppata da ANIA (geososta.ania.it) e per cui Anas si è resa partecipe nel rendere disponibili le informazioni utili all'implementazione.

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

I dettagli informativi richiesti sono disponibili sul sito istituzionale Anas – Carta dei Servizi ovvero sulle App dei Concessionari che gestiscono le aree di servizio.

- p) sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza;

Le informazioni sui tempi medi di percorrenza sono comunicate attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile sull'autostrada del Grande Raccordo Anulare in considerazione degli elevati volumi di traffico giornalieri e, sulle altre tratte autostradali, quando eventi particolari lo rendono necessario.

- q) sui contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami;

ANAS dispone di un Servizio Clienti al quale gli utenti possono richiedere informazioni, fare un reclamo o una segnalazione. I canali a disposizione degli utenti sono: il Numero Verde 800.841.148, la posta elettronica tradizionale, la posta elettronica certificata, la Posta ordinaria, la Live Chat ed il form presenti sul sito internet aziendale www.stradeanas.it.

Anas monitora tale attività attraverso indicatori della qualità del servizio, misurati tramite un sistema di gestione della qualità: tali indicatori sono riportati sulla Carta dei Servizi aziendale, pubblicata sul sito www.stradeanas.it.

- 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);

Le informazioni sono rese nel rispetto di procedure aziendali

- s) sul grado di efficacia e sulle eventuali criticità rilevate con riguardo agli attuali processi informativi in uso;
Non risultano evidenze di particolari criticità

- t) sull'eventuale esistenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati.

ANAS ha un sistema di reclami e segnalazioni dell'utenza in grado di rilevare la *customer satisfaction* e con possibilità di riclassificare le valutazioni rese in funzione della natura del reclamo.

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

- u) alle possibili soluzioni organizzative volte ad assicurare la tempestività delle informazioni di cui alle lettere a) e b), posto che l'Autorità ritiene necessario che queste informazioni siano fornite all'utenza con ogni possibile preavviso e con modalità tali da garantire agli utenti la scelta di un percorso alternativo ovvero il non ingresso in autostrada;

- v) alle modalità con le quali fornire i contenuti informativi di cui alle lettere da a) a q), al fine di assicurare l'universalità dell'informazione;

Rispetto ai punti u) e v) le informazioni all'utenza avvengono nei tempi strettamente necessari per consentire la conoscenza dell'evento e delle ripercussioni sul traffico.

- w) alle possibili tutele nel caso in cui l'utente sia costretto a corrispondere un pedaggio maggiore per circostanze indipendenti dalla sua volontà;

ANAS non ha tratte autostradali a pedaggio.

- x) agli eventuali diritti, anche di natura risarcitoria, in caso di mancata/intempestiva/inadeguata informazione.

Le informazioni sono rese nei tempi strettamente necessari per consentire la individuazione dell'evento.

Si specifica che sulle tratte autostradali ANAS opera unitamente alla Polizia Stradale nelle attività di sorveglianza e monitoraggio del traffico.

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

- a) sulla presenza di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta;

Nelle aree di servizio autostradali sono presenti, in numero variabile in funzione delle caratteristiche dell'area stalli per la sosta dei veicoli pesanti. Nell'ambito del recente avvio del rinnovo delle concessioni relative alle Aree di servizio autostradali Anas, a seguito di verifiche sull'adeguatezza degli stalli attualmente presenti, ha previsto la revisione delle aree destinate alla viabilità e sosta al fine di garantire le migliori condizioni di sicurezza e l'aumento del numero degli stalli di sosta. Le citate modifiche verranno apportate in sede di prossimo ammodernamento delle aree previsto nel periodo 2022-2024.

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

Il numero complessivo di parcheggi presenti lungo le autostrade in gestione ANAS risulta ad oggi in linea con il livello di domanda. Nell'ambito dei citati interventi di ammodernamento previstisi si prevede comunque di offrire all'utenza un numero complessivo di stalli pari a 576. In tale ambito sono inoltre state identificate delle aree (c.d. aree di accumulo) dotate di un ampio numero di stalli dedicati ai mezzi pesanti (40 nell'Area di Rosarno ovest, n. 26 nella Rosarno est e n. 52 nell'Area di Campagna ovest, n. 35 a Baronissi est) idonee alla gestione di eventuali limitazioni alla circolazione stradale per eventi di natura straordinaria

- 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;

Nelle aree di servizio, i servizi presenti sono a disposizione di tutti gli utenti, senza particolari distinzioni per i soli autotrasportatori. Nel piano di ammodernamento delle aree di servizio predisposto da ANAS è stata prevista l'introduzione di sistemi di videosorveglianza, servizio di connettività, punti di ricarica per i dispositivi mobili, fornitura di energia elettrica per sosta mezzi pesanti (anche per consentire di refrigerare il carico). All'esito delle procedure di gara potrà essere meglio dettagliata l'offerta dei servizi. Come risulta dalla carta dei Servizi ANAS, ad oggi in 29 aree di servizio è presente il wi-fi gratuito.

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

Al momento non esistono strutture dedicate in funzione della tipologia del carico trasportato. Vedi punto c).

- 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;

La presenza delle aree di servizio sulla rete autostradale ANAS di fatto consente di disporre di spazi di sosta in prossimità dei c.d. nodi infrastrutturali. Si segnalano comunque a titolo esemplificativo le seguenti aree: Magliana sud e nord (A91) in prossimità dell'Aeroporto di Fiumicino; Rosano est ed ovest (A2) in prossimità del Porto di Gioia Tauro, Villa San Giovanni est ed ovest (A2) in prossimità dell'imbarco traghetti per lo Stretto di Messina.

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

Gli indicatori di qualità adottati da Anas nell'ambito del Contratto di Programma con il MIMS comprendono verifiche sulla funzionalità delle strutture e dei servizi nel loro complesso senza distinzione sulla tipologia dell'utenza.

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

Il monitoraggio degli indicatori di qualità è relativo a tutti gli utenti della rete stradale.

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

La gestione delle aree di servizio è affidata a soggetti privati mediante bandi ad evidenza pubblica ed il rapporto con l'Ente Gestore della infrastruttura stradale è regolato del relativo Contratto e Disciplinare di esercizio. Non sono previste forme di indennizzo per gli utenti per la mancata indisponibilità di alcuni servizi.

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

- 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;
- j) alla possibilità di ricoprendere, 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);
- k) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate agli autotrasportatori

Si ritiene che tali aspetti debbano essere visti in un ambito di pianificazione nazionale e, per i punti i) e k) inquadrati nel rapporto concessorio con il Ministero concedente.

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

- a) sul numero di servizi igienici dedicati alle PMR, rispetto al numero totale dei servizi offerti, presenti in ciascuna area di servizio e di sosta e sul loro livello di accessibilità (ad esempio, distanza delle *toilette* rispetto all'area ristoro, etc.);

La presenza di servizi igienici per PMR è indicata nella Carta dei Servizi aziendale. In sede di ammodernamento delle aree è posta particolare attenzione anche alla posizione dei servizi ed alla loro accessibilità.

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

Il numero delle unità e le attrezzature destinate alla pulizia ed alla manutenzione degli impianti delle PMR è a carico dei gestori dei servizi delle aree di servizio non è un elemento disciplinato contrattualmente con il Gestore della infrastruttura stradale. Tali aspetti organizzativi dovranno comunque garantire gli standard prestazioni previsti dai contratti.

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

Attualmente non è previsto un servizio di assistenza dedicato alle PMR nelle aree di sosta, fatta salva la presenza comunque del personale di servizio per le attività "oil" e "non oil". In considerazione della rilevanza sociale dell'argomento nei nuovi progetti di ammodernamento delle aree di servizio ANAS ha previsto alcune indicazioni relativamente all'assistenza di persone anziane o diversamente abili come ad esempio pulsanti di chiamata alle colonnine di rifornimento per la richiesta di assistenza.

- 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;

Gli spazi di salita e discesa dall'autovettura per i PMR sono garantiti negli spazi riservati; nei nuovi progetti di ammodernamento è previsto che anche gli stalli di sosta ad uso delle colonnine di ricarica elettrica siano dimensionati per PMR.

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

Gli indicatori di qualità sono relativi a tutti gli utenti della rete stradale

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

Il monitoraggio degli indicatori di qualità è relativo a tutti gli utenti della rete stradale

- g) sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR;

La gestione delle aree di servizio, e dei relativi servizi "non oil" è affidata a soggetti privati mediante bandi ad evidenza pubblica ed il rapporto con l'Ente Gestore della infrastruttura stradale è regolato del relativo Disciplinare. Il contratto prevede l'applicazione di penali in caso di non conformità dei servizi resi rispetto ai patti contrattuali, nei confronti del Gestore ma non sono previsti indennizzi per l'utenza. Si ribadisce che la rete autostradale ANAS non è a pedaggio.

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

La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti riguarda tutti gli utenti della rete stradale

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

- i) alla previsione di indennizzi in favore delle PMR in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture che garantiscono la piena accessibilità delle aree di servizio e di sosta;

Tale aspetto attiene i servizi resi da un soggetto terzo (Gestore) e devono essere, eventualmente, preventivamente disciplinati. Al momento non sono previsti.

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

Tale aspetto attiene i servizi resi da un soggetto terzo (Gestore) e devono essere, eventualmente, preventivamente disciplinati. Al momento non sono previsti.

- 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;

Tale aspetto attualmente non è disciplinato e riguarda il servizio reso dal Gestore dell'area di servizio "oil".

- l) alla previsione di un sistema di monitoraggio sulla qualità del servizio e sull'adeguatezza delle dotazioni e infrastrutture dedicate alle PMR;

I "livelli di servizio" ad oggi individuati sono relativi a tutta l'utenza autostradale.

m) alla previsione di un sistema di reclami e segnalazioni, dedicato alle PMR e/o alle associazioni rappresentative, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi del servizio.

ANAS ha un sistema di reclami e segnalazioni dell'utenza nel suo complesso, in grado di rilevare la *customer satisfaction* e con possibilità di riclassificare le valutazioni rese in funzione della natura del reclamo (Es. servizi igienici PMR).

AMBITO 4 – L'Assistenza all'utenza autostradale

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

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;

Le attività di assistenza all'utenza in caso di interventi interdittivi alla circolazione in ambito autostradale riguardano tutte le attività di soccorso meccanico, sanitario, ecc..

Il personale di esercizio operante sulla strada, in caso di necessità, può fornire assistenza specifica sia direttamente sia attraverso personale specializzato (es: Operatori 118).

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;

Non è previsto, ad oggi, uno specifico servizio; le attività di cui al punto b), ad oggi, sono ricomprese in quelle dell'assistenza del servizio di soccorso meccanico.

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;

La valutazione sull'eventuale attivazione di assistenza all'utenza è valutata, sulla base di elementi caratteristici dei singoli eventi (condizioni meteo, tempi di ripristino, ecc.), congiuntamente dal Gestore e dalla Polizia Stradale e, in casi eccezionali, dalla Prefettura territorialmente competente.

d) alla previsione di indennizzi in favore degli utenti, anche PMR, in caso di mancata assistenza in occasione di interruzione della circolazione.

Vale quanto detto al punto c). Si ribadisce sempre che la rete autostradale ANAS non è a pedaggio e che eventualmente tale proposta andrebbe normata ed inserita negli atti concessori.

AMBITO 5 - I disservizi che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali

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

Si richiedono osservazioni puntuali:

- a) sul numero di cantieri attualmente esistenti sulle tratte in concessione, con specificazione del numero di carreggiate occupate dal cantiere, e sulle altre caratteristiche degli stessi (lunghezza occupata dal cantiere, etc.), anche con particolare riferimento al tipo di attività oggetto dei cantieri;**

Alla data del presente documento sulla rete autostradale ANAS sono presenti circa n. 95 cantieri attivi.

I cantieri riguardano sia interventi di manutenzione programmata (opere d'arte, pavimentazioni, barriere, impianti tecnologici) sia di manutenzione ricorrente (sfalcio erba, manutenzione opere idrauliche, ecc.); in considerazione delle variegate caratteristiche e delle molteplici tipologie di lavorazioni in corso, non è possibile fornire un'esatta indicazione delle caratteristiche geometriche dei cantieri e sulle limitazioni generate dagli stessi.

Sul sito aziendale sono presenti, comunque, le Ordinanze, redatte ai sensi del Codice della Strada, che regolano la circolazione in corrispondenza dei cantieri attivi.

- b) sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada;**

La cantierizzazione viene eseguita nel rispetto della vigente normativa in materia (Decreto 10 luglio 2002, Decreto Interministeriale 22 gennaio 2019, ecc.) e di procedure operative interne.

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

La cantierizzazione di un lavoro, costituendo comunque un elemento di turbativa alla normale circolazione stradale, viene sempre eseguita nell'ottica di minimizzare l'impatto sul traffico compatibilmente con l'esigenza della esecuzione delle attività di manutenzione della infrastruttura stradale, indispensabili per garantire la sicurezza della circolazione.

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

La segnaletica stradale utilizzabile è normata dal Codice della Strada. In avvicinamento ai cantieri vengono utilizzati i Pannelli a Messaggio Variabile per pre avvisare gli utenti, anche con molto anticipo.

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

e) alla pianificazione dei cantieri nei periodi caratterizzati da minor traffico veicolare;

La pianificazione delle cantierizzazioni tiene conto di molteplici fattori tra i quali le condizioni meteo (che devono essere compatibili con l'esecuzione dei lavori) e i volumi di traffico. In tal senso nel periodo estivo ed in particolare nel periodo di maggior traffico, vengono ripiegati tutti i cantieri che, per la tipologia delle lavorazioni, possono consentire il ripristino della viabilità.

f) alla rimozione o mancata apertura dei cantieri durante i periodi di traffico intenso o nei fine settimana;

L'obiettivo di ANAS è quello di ridurre il numero dei cantieri sulle strade maggiormente interessate da traffico intenso (periodi estivi/fine settimana). La pianificazione prevede, laddove le lavorazioni lo consentono, il ripiegamento del cantiere nei fine settimana, l'individuazione di eventuali percorsi alternativi, l'incremento delle attività di sorveglianza, la condivisione delle cantierizzazioni con gli Enti territoriali (COV, enti locali).

g) ai criteri adottati per la programmazione dei lavori in turni H24

La programmazione dei lavori stradali h24 è legata ad aspetti contrattuali ed alle caratteristiche delle lavorazioni attesa la necessità di garantire la sicurezza dei lavoratori.

Per i cantieri che hanno maggiore impatto sul traffico, i contratti d'appalto prevedono turnazioni h 24 ovvero lavorazioni in esclusivo orario notturno.

h) alla programmazione dei lavori solo nelle ore notturne sulle tratte in prossimità delle principali aree urbane;

Laddove possibile, in funzione della tipologia dei lavori, ANAS, in particolare sulle tratte autostradali in prossimità delle principali aree urbane, programma lavorazioni notturne.

Ad esempio, sulla A90 e A91, stante gli elevati valori di TGM, i lavori vengono eseguiti in esclusivo orario notturno.

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;

ANAS non gestisce tratte autostradali a pedaggio.

- 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.

L'informazione preventiva attraverso campagne preventive (stampa, media, ecc.) ed in itinere (radio e PMV) può consentire una corretta pianificazione del viaggio, individuando le fasce orarie con minor traffico e l'utilizzo di percorsi alternativi.

Inoltre, Anas ha avviato una proficua interlocuzione con le Regioni per comunicare all'utenza la gestione dei cantieri e la condivisione dei periodi di limitazione alla circolazione.

AMBITO 5.2 - Disservizi correlati al transito ai caselli

Si richiedono osservazioni puntuali:

- sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare;
 - 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.
- Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:
- alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dai rallentamenti ai caselli conseguenti a un'inefficiente organizzazione dei sistemi di esazione del pedaggio

a) b) c) ANAS non gestisce tratte autostradali a pedaggio

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

Si richiedono osservazioni puntuali:

- sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare;
- 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;
- sulle procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interruttivi del traffico, quali, ad esempio, eventi metereologici.

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

- alle misure organizzative da adottare per mitigare il disagio degli utenti causato da incidenti o altri eventi perturbativi del traffico lungo la tratta autostradale;
- alle forme di tutela degli utenti per disagi derivanti dalla presenza di rallentamenti dovuti a incidenti sulla tratta autostradale.

Le turbative al traffico sono determinate, per la maggior parte, da condotte di guida errate che concorrono al verificarsi di eventi incidentali. In presenza di elevati volumi di traffico anche semplici incidenti determinano rallentamenti importanti.

Le Sale Operative Compartimentali, in contesti emergenziali, di qualsiasi natura, coordinano le varie fasi della gestione dell'evento attraverso il personale presente su strada ed assicurano sia l'invio dei necessari soccorsi (118, VV.F.) sia adeguate e tempestive informazioni all'Utenza tramite il CCISS, Isoradio e radio partner e i Pannelli a Messaggio Variabile (PMV).

Sulla rete autostradale ANAS, la Polizia Stradale svolge un servizio di sorveglianza e pronto intervento.

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

Si richiedono osservazioni puntuali:

a) sul numero delle stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale;

Nell'ambito del rinnovo dei contratti concessori con i Gestori del "servizio oil" delle aree di servizio autostradali ANAS ha previsto il potenziamento dell'attuale offerta di GPL e metano (GNC/GNL). Ad oggi risultano presenti n° 9 punti di rifornimento GNC-GNL lungo le tratte autostradali in gestione diretta ANAS (n° 5 GNC su A90 – A91, n° 2 GNC e n° 1 GNL su A2 e n° 1 GNL su A19). Tali indicazioni sono presenti nella Carta dei Servizi ANAS.

b) sulla distanza minima tra le infrastrutture di rifornimento di GNC, GNL e GPL su ogni singola tratta autostradale.

Ad oggi non è definibile una "distanza minima" per tali tipologie di rifornimento.

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

c) al numero di stazioni di rifornimento di GNC, GNL e GPL da installare.

Per quanto sopra rappresentato, con il piano di ristrutturazione delle rete delle Aree di servizio autostradali Anas ritiene di dare una adeguata diffusione ai rifornimenti di combustibili alternativi. E' altrettanto ovvio che andrà monitorata la richiesta di rifornimento legata alla diffusione dei veicoli che utilizzano tali combustibili.

AMBITO 7 - I 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
- c) alle forme di tutela che dovrebbero essere fornite ai possessori di veicoli BEV nei casi in cui il malfunzionamento dei punti di ricarica determini la sosta forzata dei veicoli nell'area di servizio o di sosta.

Nell'ambito dell'ammodernamento delle aree di servizio autostradali è prevista anche la implementazione dei siti di ricarica presso le aree di servizio.

Nei nuovi capitolati di gara, per l'ammodernamento delle aree di servizio, ANAS impone la dotazione di stazioni di ricarica per le auto elettriche, prescrizione cui i concorrenti debbono ottemperare obbligatoriamente.

AMBITO 7.1 - Condizioni d'uso delle infrastrutture di ricarica

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

- a) alla tempistica di ripristino della funzionalità dell'infrastruttura di ricarica;
- b) ai contenuti informativi sullo stato di funzionamento delle infrastrutture di ricarica e, in caso di disservizio, sulla tempistica per il ripristino dell'infrastruttura.

i punti di ricarica sono gestiti direttamente dai fornitori del servizio o dal gestore della parte "non oil" dell'area di servizio autostradale e non dal gestore della infrastruttura stradale; in genere attraverso App dello stesso Gestore è possibile conoscere lo stato di funzionamento del punto di ricarica.

AMBITO 8 – I servizi di telepedaggio

Si richiedono osservazioni puntuali:

- 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;
- b) sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore 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;
- d) sull'esistenza di interoperabilità tra i vari sistemi di telepedaggio.

Relativamente ai punti a), b), c), d) si rappresenta che Anas S.p.A. non gestisce tratte autostradali a pedaggio

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;
- b) sui tempi medi di risposta ai reclami;
- c) su come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio;
- d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento.

Si richiedono eventuali proposte motivate in merito:

- e) all'accessibilità, anche da parte delle PMR, delle procedure di reclamo del concessionario, con specifico riferimento ai canali e alle modalità per l'inoltro dei reclami;
- f) alle tempistiche massime di risposta e agli eventuali indennizzi automatici correlati al mancato rispetto di tali tempistiche;
- g) agli elementi minimi da prevedere nelle risposte ai reclami affinché le stesse possano considerarsi motivate (a titolo di esempio, tra l'altro, l'indicazione di eventuali rimborsi o indennizzi spettanti, le misure poste in essere per la risoluzione del disservizio segnalato con il reclamo e le relative tempistiche, etc.);
- h) alle modalità di gestione dei reclami relativi all'utilizzo di sistemi autostradali interconnessi;
- i) alle modalità di gestione dei reclami relativi alle aree di servizio;
- j) alla registrazione e classificazione dei reclami anche ai fini della successiva pubblicazione;
- k) ai rimedi attivabili dall'utente in caso di mancata risposta (procedure di conciliazione, reclami di seconda istanza).

Gli Utenti, rivolgendosi al Servizio Clienti di Anas, possono richiedere informazioni, fare un reclamo o una segnalazione. I canali a disposizione degli utenti per presentare un reclamo sono il Numero Verde 800.841.148, la posta elettronica tradizionale, la posta elettronica certificata, la Posta ordinaria, la Live Chat ed il form presenti sul sito internet aziendale www.stradeanas.it. Anas monitora tale attività attraverso indicatori della qualità del servizio, misurati tramite un sistema di gestione della qualità: tali indicatori sono riportati sulla Carta dei Servizi aziendale, pubblicata sul sito www.stradeanas.it

Con riferimento al punto i), In caso di reclami/segnalazioni da parte dell'utenza Anas analizza l'anomalia segnalata, provvedendo se del caso all'invio del personale di esercizio per la verifica in situ, adoperandosi prontamente nei confronti dei Concessionari affidatari del servizio per richiedere di relazione sull'accaduto, diffidando alla realizzazione in tempi ristretti degli interventi necessari a superare le criticità segnalate dall'utenza, a cui viene inviato specifico riscontro.

Laddove previsto si provvede all'applicazione nei confronti dei concessionari delle penali per mancata manutenzione/prestazione del servizio. Le citate segnalazioni, integrando il sistema di ispezioni periodiche effettuate dal personale Anas (n. 2/mese), consentono di ottenere, grazie alla disponibilità tipicamente adottata dalle società concessionari, di ripristinare i più elevati livelli di qualità del servizio.

Laddove la segnalazione afferisca ad aspetti che possono influire sulla sicurezza della circolazione o degli utenti si richiede ai concessionari ovvero si adottano, per mezzo del personale Anas o delle ditte incaricate le più opportune misure di intervento per garantire l'urgente risoluzione della problematica.

AMBITO 10 – Ulteriori osservazioni

Si richiedono eventuali osservazioni in merito a ulteriori specifici aspetti che si ritiene esigano, da parte dell'Autorità, la definizione del contenuto minimo di specifici diritti, anche di natura risarcitoria, a tutela degli utenti nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali.