

CONTENUTO MINIMO DIRITTI DEGLI UTENTI AUTOSTRADALI

CONTRIBUTO DI TANGENZIALE DI NAPOLI S.p.A.

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 imprevisi, 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
- 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

Con riferimento ai punti sopra indicati (a,b,e,g,h,i) si rappresenta che Tangenziale di Napoli S.p.A. (di seguito anche "TANA") 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, mediamente ogni 5 km. 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 in una sezione dedicata, che ne consente la consultazione tramite localizzazione degli stessi su cartina geografica interattiva, e ne permette la ricerca per testo raffinato 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
- 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 il tratto gestito da TANA 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 tratta di TANGENZIALE DI NAPOLI S.P.A.: Call Center Viabilità, sito web

L'informazione è automaticamente 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.

Per esempio:

- Notizia di traffico bloccato: viene anticipata ad una distanza di 60 km
- Chiusura: viene anticipata ad una distanza 60 km
- Incidente: viene anticipato ad una distanza 50 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 standardizzati in base alla tipologia dell'evento (es. percorsi alternativi, consigli di viabilità, informazioni circa lo stato della viabilità esterna, ecc.).

SITO WEB

Sul sito web www.tangenzialedinapoli.it sono presenti le seguenti sezioni dedicate all'infoviabilità consultabili dalla utenza:

- **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: la 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 tratta:** 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 stimati lungo le principali direttrici di competenza di TANA interessate da cantieri ad alto impatto, nonché 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 S.p.A. mette a disposizione gratuitamente della utenza 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 ASPI e delle Società controllate su 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 l'utente, oltre a richiedere informazioni di viabilità, ha la possibilità di effettuare eventuali segnalazioni inerenti alla viabilità che vengono poi inoltrate ai competenti Centro Radio Informativi sul territorio.

CANALI RADIOFONICI E TELEVISIVI

L'informazione sulla viabilità riferita ad eventi in tempo reale, o in previsione, è garantita da TANGENZIALE DI NAPOLI S.P.A. 7/7 giorni, tutti i giorni dell'anno, anche attraverso le principali emittenti televisive e radiofoniche.

Nello specifico, le notizie di infoviabilità relative alla tratta gestita e a quella delle società del gruppo vengono diramate in radio durante tutte le 24 ore; in televisione invece, la copertura è compresa dalle 7 alle 22.

Ogni giorno dell'anno vengono prodotti (da personale di TANGENZIALE DI NAPOLI S.P.A.) e diramati (attraverso le principali emittenti tv e radio) 150 collegamenti di infoviabilità.

La programmazione nel dettaglio è così articolata :



canale 502 Sky
30 collegamenti al giorno in onda ogni mezz'ora dalle 7 alle 22.



canale 100, 500 Sky e canale 50 dtt
20 collegamenti a settimana sul canale all news della piattaforma Sky.



canale 7 e 29 dtt
48 collegamenti a settimana all'interno del TgLa7 e i programmi news della rete.



canale 5 dtt
42 collegamenti a settimana all'interno del Tg5 News «prima pagina»



radio FM frequenza 102.5 (radiovisione canale 36 ddt e 736 Sky)
27 collegamenti al giorno all'interno del giornale orario



radio DAB 102.5 News Autostrade per l'Italia (radiovisione canale 233 dtt e 737 Sky)
70 collegamenti al giorno



radio FM frequenza 103.3
10 collegamenti al giorno

In caso di eventi significativi sono previsti- su tutte le emittenti- collegamenti straordinari con aggiornamenti costanti in diretta.

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 79/2019), istituisce un nuovo schema per la determinazione e l'aggiornamento annuale della tariffa di concessione. Tale schema, recepito da TANA nella proposta di aggiornamento quinquennale del PEF inviata da ultimo in data 12 gennaio 2022 garantisce la valorizzazione delle due componenti tariffarie (costruzione e gestione) che concorrono alla fissazione del pedaggio base, nonché al suo adeguamento annuale, rispetto al quale è prevista altresì l'introduzione di un sistema di premialità/penalità associato a soglie di qualità da determinare su tredici aree tematiche.

Nella Carta dei Servizi di TANA, il cui aggiornamento è stato pubblicato sul sito internet in data 30 marzo 2022, non si fa cenno alla nuova formula tariffaria di cui sopra. Ciò non solo in quanto detta Carta è riferita all'anno 2021, ma anche in quanto riteniamo che la complessità della formula, e ancor più la sua stretta attinenza al profilo regolatorio, piuttosto che ai rapporti con l'utenza, non darebbe valore aggiunto in termini di trasparenza dell'informazione verso quest'ultima.

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 l'utente 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 tratta.

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 successiva lettera d) del presente documento.

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

In TANA il pedaggio è indipendente dai km percorsi e la tariffa applicata è fissa, in quanto è una tratta autostradale definita a "sistema aperto". Il calcolo dell'importo da pagare è indipendente dal percorso effettivamente compiuto e fa riferimento ad una lunghezza stabilita forfettariamente con l'approvazione dell'ente concedente.

Il calcolo del pedaggio avviene attraverso un algoritmo che ne determina l'importo moltiplicando la tariffa unitaria (a km) di competenza di TANA, 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, per TANA determinato convenzionalmente in 10 km. All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA (22%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 5 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di TANA ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10.440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti oggi MIMS (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 dalle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

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 tratta.

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.

Si precisa che gli elementi sopra descritti sono oggetto di informativa a disposizione dell'utenza, su diversi canali, fra cui il sito web e la carta dei servizi

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 ai paragrafi precedenti; 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 un sistema collegato ad un apparato GPS situato sul veicolo aziendale in dotazione al personale della scrivente addetto alla viabilità, primo mezzo di preavviso, definito come punto di inizio del cantiere mobile. Tale sistema è totalmente automatizzato, lasciando comunque all'operatore del Centro Radio Informativo la possibilità di gestire eventuali eccezioni che richiedano precisazioni un necessario intervento.

Inoltre, si rinvia a quanto illustrato di seguito all'Ambito 5.1, lettera c)

- 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**
- 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.);**

I contenuti informativi relativi ai servizi nelle Aree di Servizio (di seguito anche "AdS") sono disponibili in modalità multicanale per garantire l'informazione agli utenti sia prima, sia durante il viaggio: in generale, tali informazioni dettagliate per ciascuna AdS sono disponibili nella Carta dei Servizi, sul sito TANA e sulle App (free to X, My Way ...). 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, l'utente può essere tempestivamente aggiornato su ogni eventuale variazione su orari, fruizione dei servizi, disponibilità prodotto, etc.. Sempre attraverso il sito web aziendale, sono mantenute in costante aggiornamento le informazioni relative ad eventuali chiusure temporanee delle AdS.

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

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.

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 di TANA, la quale di seguito aggiorna tempestivamente le informazioni presenti su web.

l) Sui contenuti informativi relativi alle tipologie di servizi offerti in autostrada

Per quanto concerne i servizi fondamentali erogati all'utenza, si rinvia alle descrizioni contenute nei diversi paragrafi del presente documento ad essi dedicati. Ci riferiamo, in particolare, ai servizi di informazione sulle dotazioni dell'infrastruttura autostradale e sulla viabilità, nonché alle attività ad esse connesse.

- 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 e sul sito web, 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)

TANA è dotata di 1 Centro Radio Informativo (CRI) collocato all'interno della Unità Organizzativa Traffico e Manutenzione della sede di Fuorigrotta; esso rappresenta il centro di controllo del traffico sulla tratta 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 tratta – tra cui 118 telecamere e 6 centraline meteo. Le informazioni vengono raccolte dagli operatori, onde consentire loro la gestione dell'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, da enti esterni quali la Polizia Stradale, soccorso sanitario, Vigili del Fuoco, oppure dagli utenti tramite le Centraline SOS installate sulla tratta o altro dispositivo personale.

Ricevuto il dato, l'operatore CRI inserisce le informazioni relative all'evento sul Sistema Integrato Viabilità (SIV) e le stesse vengono contestualmente pubblicate su tutti i canali disponibili, tra cui i pannelli a messaggio variabile (secondo le logiche descritte nel capitolo dedicato), il sito www.tangenzialedinapoli.it, 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 si possono dare aggiornamenti in tempo reale per mezzo del canale radiofonico.

Presso la Direzione Generale di Roma di ASPI, il Centro Operativo Viabilità (COV) si occupa di supervisionare le attività del CRI garantendo coerenza, tempestività e qualità nella diffusione delle informazioni sul traffico e la viabilità verso l'utenza 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 tratta 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.

Una descrizione di quanto sopra illustrato è riportata anche nella Carta dei Servizi

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 alla lett. s) 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;**
- b) sul numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli autotrasportatori e sugli spazi complessivamente disponibili;**

Nelle 7 AdS della tratta Tangenziale di Napoli sono presenti 12 stalli dedicati ai trasportatori su un totale di 128 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 tratta Tangenziale di Napoli, tutte le 7 AdS sono dotate di servizi igienici ; inoltre, 5 AdS sono dotate di servizio di connettività wi-fi.

Relativamente ai sistemi di video sorveglianza, le 7 AdS dispongono di un sistema di telecamere su piazzali, di un sistema di telecamere nell'area sottopensilina dei servizi oil per garantire la sicurezza dei rifornimenti e dei relativi pagamenti.

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

Al momento, nelle AdS Tangenziale di Napoli 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 è prevista nello schema concessorio la realizzazione di interventi su aree esterne al sedime dell'infrastruttura autostradale.

- 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;**

Con riferimento alle lettere f) e g), nell'ambito del più ampio sistema di indicatori della qualità di tutti servizi di cui usufruiscono gli utenti, i servizi specifici offerti agli autotrasportatori (docce, aree relax) sono monitorati attraverso "indicatori di Non Conformità" dei livelli qualitativi dei servizi nell'ambito delle convenzioni stipulate con i subconcessionari dei servizi presso le AdS.

Il sistema di monitoraggio della qualità dei servizi offerti ai trasportatori è basato su ispezioni TANA 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.);**

In via preliminare, si rammenta che il numero di servizi per persone con disabilità e le loro caratteristiche rispondono a precise norme tecnico-progettuali (es. DM 236 del 14/06/1989). Per gli esercizi che prevedono la somministrazione di alimenti e bevande, ma solo quelli che hanno uno spazio a disposizione del pubblico di almeno 250 mq e nei quali ci si può fermare a mangiare o a bere qualcosa, la legge prescrive l'obbligo di servizio igienico per disabili.

Lungo la tratta di Tangenziale di Napoli è presente almeno un locale con servizi igienici dedicati a PMR in ogni AdS, per un totale di 7 servizi igienici PMR su un totale di 44 box WC.

I servizi igienici PMR sono annessi/attigui al locale ristoro con accesso facilitato.

- 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 80 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 di penali come previsto dalle convenzioni con gli operatori. Vengono infine effettuate interviste con l'utenza 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;**

Per i servizi oil è prevista un'attività di assistenza al rifornimento, sia diurna che notturna.

- 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 in Tangenziale di Napoli non sono presenti punti di ricarica per veicoli elettrici.

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

I servizi offerti alle PMR (servizi igienici dedicati) sono monitorati attraverso indicatori di "Non Conformità" dei livelli qualitativi dei servizi.

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

Il sistema di monitoraggio della qualità dei servizi offerti alle PMR è basato su ispezioni di Tangenziale di Napoli 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. Si segnala a riguardo che non si registrano rilevazioni 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;

Valutare un incentivo premiale nell'ambito dell'offerta tecnica per gli affidatari che propongono 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;

Valutare un incentivo premiale nell'ambito dell'offerta tecnica per gli affidatari che prevedono 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 codesta Autorità, si sostanzia in una forma di cd. "trasporto passivo". I servizi di assistenza presenti sono pertanto legati al supporto in caso di turbative alla circolazione originate da qualsiasi evento, garantendo un intervento immediato ed efficace finalizzato alla pronta rimozione degli effetti provocati dalla turbativa.

Quanto sopra in stretto raccordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza autostradale.

In particolare, si sottolinea che il sistema generale di assistenza alla circolazione approntato da TANA 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.

Lungo la tratta TANA è inoltre presente un servizio di soccorso meccanico, per il tramite di organizzazioni autorizzate, con applicazione di tariffe calmierate.

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**

In via preliminare, ai fini di un corretto inquadramento della materia, si rammenta la definizione di cantiere ai sensi dell'art. 21 del Dlgs. 285/1992 e s.m.i. e dell'art. 30 del Regolamento di esecuzione e attuazione della richiamata norma.

In particolare, nella definizione di cantiere rientrano diverse categorie di cantieri in funzione della durata (ossia rispetto al numero di giorni) o delle loro caratteristiche principali (es. cantieri fissi o mobili). Per ogni categoria si applicano disposizioni diverse e specifici schemi segnaletici.

Premesso quanto sopra, si riportano di seguito alcune statistiche relative ai cantieri di lavoro esistenti (su tratto e su nodo) lungo la tratta di TANA con riferimento all'anno 2021.

Nel corso del 2021 sono stati aperti n. 2.760 (circa n. 8 al giorno) e nessuno di tipo permanente. I cantieri fissi sono stati pari al 92,3% mentre i cantieri mobili sono stati il 7,7%.

Con riferimento al totale dei cantieri fissi avendo solo piccoli tratti in cui è presente la corsia d'emergenza, le loro chiusure per interventi rappresentano solo lo 0,5%.

Di seguito la distribuzione dei cantieri rilevati nel corso del 2021:

- Chiusure: n.370
- Emergenza: n. 13
- Lento movimento: n. 212
- Piazzale: n. 111
- Semicarreggiate: n. 1.226
- Riduzioni a due corsie: n. 393
- Riduzioni ad una corsia: n. 435.

Con riferimento alle principali attività oggetto dei cantieri, si sottolinea che oltre il 40% delle attività svolte risulta essere legato a:

- Ispezione opere d'arte: 20,4%
- Opere in verde: 9,3%
- Barriere di sicurezza: 6,3%
- Galleria/lavaggio: 4,8%
- Cavalcavia: 3,8%

Infine per i cantieri fissi che comportano una riduzione delle capacità della sezione autostradale (emergenza, riduzione ad una corsia, riduzione a due corsie), la lunghezza media è di 2,2 km. circa.

b) Sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada

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

In particolare, nell'istruzione operativa interna 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 aziendale denominato "Disciplinare per l'installazione, conduzione e rimozione dei cantieri di lavoro sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle Società controllate", viene 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 TANA 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 è previsto:**

- L'impiego di frecce direzionali luminose, anche in orario diurno, in tutti i restringimenti o deviazioni di carreggiata;
- L'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);
- L'introduzione di livelli minimi di qualità e potenza delle lampade e dei dispositivi luminosi in genere;
- L'adozione di una specificata cartellonistica informativa sul tipo di lavorazione e durata prevista nei cantieri di lunga durata con prevedibile impatto sulla circolazione.

Con riferimento ai **cantieri mobili**, ed alla relativa segnaletica, si utilizzano oltre 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), le seguenti dotazioni integrative:

- set di lampade sequenziali sulla parte alta;
- sbandiatore elettromeccanico installato sul vertice alto esposto al traffico.

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.

Infine, a partire dal 2017, **ciascun cantiere mobile presente sulla tratta di TANA risulta geolocalizzato** al fine di aggiornare automaticamente e tempestivamente l'informazione sui PMV circa la sua effettiva posizione.

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

La programmazione dei cantieri sulla tratta di TANA 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).

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 giorni su 7;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti ed eventuali percorsi alternativi;
- ottimizzare la pianificazione dei cantieri nell'ottica di ridurre le code generate dai lavori;

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

Si rinvia a quanto illustrato nella precedente lettera b).

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 per uscita.

La corresponsione del pedaggio viene effettuata con contante o carte. Per gestire il processo è necessario che il veicolo/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 del veicolo, che consente la convalida del transito e procedura di pagamento.

b) sulle eventuali misure organizzative adottate 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.

Con riferimento alla riscossione manuale, viene garantita un'articolazione delle presenze in pista e risorse disponibili in stazione in funzione dei livelli di traffico previsti fino a garantire, ove necessario, la massima disponibilità di varchi aperti.

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

TANA ha introdotto **un indicatore per la misura della fluidità della circolazione denominato Total Delay (TD).**

Il TD misura la differenza tra il tempo medio di percorrenza rilevato su una tratta nel periodo in esame e il tempo medio impiegato in condizioni di deflusso libero a una velocità media specifica della tratta. Tale differenza viene moltiplicata per il numero di veicoli in transito:

- ottenendo la misurazione del tempo perso in totale da tutti gli utenti che hanno percorso il tratto in esame;
- consentendo di individuare le azioni correttive e migliorative per ridurre il tempo perso in code e in rallentamenti

L'indice è infine ripartito in base alle diverse cause che contribuiscono alla sua composizione e con riferimento ai valori medi dell'ultimo triennio (2019 – 2021) risulta quanto segue:

- 3 % TD Accident (incidenti)
- 82.56 % TD Traffic (traffico intenso/congestionato)
- 10.26 % TD Work (lavori)
- 4.16 % TD Residual (restanti cause non riconducibili alle tre principali sopra riportate)

Nel corso dell'anno 2021 il totale delle turbative alla circolazione veicolare che hanno determinato code, traffico rallentato, code a tratti sono state in totale n. 2.887 e le cause principali sono risultate le seguenti:

- Traffico intenso: n. 1.971 (68,3%)
- Esterno che non riceve: n. 486 (16,8%)
- Mezzo fermo in avaria: n. 141 (4,9%)
- Incidenti: n. 139 (4,8%)

Quest'ultima causa, ha avuto una durata media dell'evento pari a 37 minuti che rappresenta il 2% delle durate totali delle turbative.

- 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 tratta di Tangenziale di Napoli è costantemente monitorata dal Centro Radio Informativo (CRI) con il supporto di 118 telecamere e di una diffusa tratta di sensori per rilevare in tempo reale le condizioni di traffico.

A questi si aggiungono 5 squadra di viabilità e 3 pattuglie di Polizia Stradale (PS) **tutte operative h24 e 7 giorni su 7.**

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 2021 è stato sottoscritto un **Protocollo d'intesa tra Tangenziale di Napoli 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.

Per quanto riguarda la gestione di eventi meteorologici, TANA 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 l'utente 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 TANA 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 TANA prevede:

- 1 posto neve per lo stoccaggio dei cloruri;
- n. 7 veicoli operativi equipaggiati con GPS per il monitoraggio in tempo reale;
- circa 21 risorse, interne ed esterne, coinvolte nella gestione delle operazioni invernali;
- un Servizio Meteorologico della Capogruppo ASPI per la redazione di mappe previsionali e *nowcasting* durante gli eventi nevosi; il servizio si avvale di 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 da TANA con lo scopo di preavvisare l'utenza circa le condizioni meteorologiche 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, il numero di stazioni di rifornimento della Tratta TANA è pari a 1 GPL.

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;**

In via preliminare, si osserva che sarebbe più appropriato esplicitare i criteri di “distanza massima” e “distanza media”, piuttosto che riferire in merito alla “distanza minima”. Quest'ultima, infatti, è da ritenersi poco significativa ove riferita alla singola tratta, in quanto il criterio della distanza andrebbe inquadrato nel contesto complessivo della rete autostradale interconnessa.

Premesso quanto sopra, riteniamo che potrebbe essere migliorato il contenuto delle informazioni rese all'utenza, includendo nel pacchetto di “infomobility” anche quelle relative alla dislocazione dell'infrastruttura di ricarica su ciascuna tratta autostradale (e quindi anche l'interdistanza tra le AdS dotate di servizio ricarica). I canali da utilizzare potrebbero essere, in una prima fase, la carta dei servizi ed il sito di TANGENZIALE di NAPOLI, dove verrà specificato anche il numero e la potenza di punti di ricarica presenti in ciascuna AdS.

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 Tangenziale di Napoli 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 "degradata" 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.

Premesso quanto sopra, si rappresenta che allo stato, su particolari tratte autostradali, sono vigenti temporanee agevolazioni sulla tariffa richieste da Enti locali ed autorizzate dal MIMS, dietro la stipula di apposite convenzioni che garantiscano l'isointroito, implementate per permettere il dirottamento sulla viabilità autostradale del traffico dalla viabilità ordinaria, interdetta a causa di lavori stradali di competenza degli Enti locali.

Si segnala poi 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. Tale agevolazione è stata dedicata esclusivamente al cluster di utenti dotati di Telepass, in quanto unico Service Provider esistente al momento di attivazione dell'agevolazione.

Le agevolazioni correlate al dirottamento su autostrada dalla viabilità ordinaria sono invece riservate sia ai telepassisti che agli utenti che utilizzano altre modalità di pagamento.

Per quanto concerne l'accesso al sistema autostradale agli operatori di telepedaggio diversi da 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.

TANA lungo la tratta 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'istituzione competente (il Ministero per le Infrastrutture e Trasporti all'epoca) con apposita delibera rilasciata il 29/09/2017 dalla Direzione Generale per la Sicurezza Stradale – Dipartimento per i trasporti, la navigazione e i sistemi informativi e statistici. 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 sulla quale viene peraltro data ampia informativa a tutti i fornitori di servizi di telepedaggio richiedenti accreditamento sulla rete italiana.

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 (TANA compresa) 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.

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 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 compilando l'apposito modulo (Modulo Ascolto Clienti), reperibile sul sito internet in versione editabile o inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@tangenzialedinapoli.it, o con posta certificata all'indirizzo tangenzialedinapoli@pec.tangenzialedinapoli.it. I reclami rappresentano una esigua percentuale di tutte le comunicazioni dei clienti (meno del 3%), e TANA ha deciso di attribuire alla totalità delle comunicazioni dei clienti le stesse modalità di trattamento: tutte le comunicazioni in entrata, dirette agli indirizzi indicati, sono classificate in relazione all'argomento trattato, vengono smistate alla struttura aziendale competente per la gestione e devono ricevere sempre una risposta esaustiva.

- b) Sui tempi medi di risposta ai reclami;**

TANA ha elaborato una Database, dove vengono registrati tutti i reclami ricevuti, preventivamente protocollati e smistati di competenza alle strutture interessate dall'evento.

All'interno dell'applicativo per la gestione delle comunicazioni dei clienti, vengono monitorati i tempi medi di risposta dalla data di arrivo della comunicazione dell'utente alla data di invio della risposta e rendicontanti al Concedente.

Come da prescrizioni dello stesso Ministero, e come esplicitato nella Carta dei Servizi, la Società si impegna a rispondere alle comunicazioni in entrata entro 10 giorni lavorativi.

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

Tutti i reclami più significativi dell'utenza vengono monitorati sia dalle strutture competenti che centralmente dalla struttura "Qualità" al fine di migliorare i processi in essere, colmare eventuali gap rispetto alle aspettative dell'utenza, risolvendo le criticità evidenziate.

- d) sul numero dei reclami respinti annualmente e sulle ragioni del mancato accoglimento;**

TANA risponde a tutte le comunicazioni degli utenti (ad eccezione di mere invettive oltraggiose) 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 tutti e 9 gli Ambiti di riferimento, è stato compilato solo in parte, per ragioni di necessario coordinamento con l'Autorità, l'Ente concedente e le altre concessionarie autostradali, al fine di approntare delle soluzioni che siano idonee ed efficienti nella gestione dell'infrastruttura autostradale nazionale.

Ai fini di un proficuo e costruttivo confronto su questa materia, si richiede pertanto di avviare al più presto un tavolo di confronto con codesta Autorità, nel quale coinvolgere la competente Direzione Generale del MIMS, in qualità di Ente concedente e necessaria controparte istituzionale vigilante.

Tenuto conto della delicatezza e complessità della tematica sotto il profilo concessorio, in sede di confronto potranno emergere proposte da inserire in un quadro coerente e armonizzato con la normativa vigente e lo schema regolatorio di riferimento del comparto autostradale. Diversamente, pur tenuto conto della riconosciuta facoltà di richiedere la non pubblicazione di determinati dati e informazioni, i

medesimi sarebbero comunque resi visibili a soggetti terzi, aventi accesso alla consultazione, con effetti poco costruttivi ai fini di un confronto che, come specificato, presenta peculiari profili legali e tecnici.

Il nostro auspicio è invece quello di ricercare soluzioni adeguate per un maggiore efficientamento dei servizi autostradali e un ulteriore miglioramento nei rapporti con l'utenza. La finalità è quella di discutere e approfondire congiuntamente le tematiche sopra accennate con il fattivo intervento dei soggetti competenti (Concessionarie autostradali, AISCAT, Ente concedente, ART e soggetti sub-concessionari delle aree di servizio, limitatamente agli aspetti di loro competenza), avendo presente l'oggettiva specificità del settore autostradale rispetto agli altri modi di trasporto e ad altre forme di servizio per la mobilità.