



ns. rif. AD/ALG/AF/cs

RAV/RM/06.07.22/0000251/EU



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

**TRASMESSA A MEZZO PEC**

**Oggetto: Delibera n. 59/2022 - Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali.**

Si fa riferimento alla Delibera n. 59/2022 del 14 aprile 2022, con la quale codesta Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito anche «ART» o l'«Autorità») ha avviato un'indagine conoscitiva *“finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio”*.

A tal riguardo, è stato redatto un documento, denominato *“Indagine conoscitiva”*, accluso nell'allegato A alla Delibera, specificamente mirato ad acquisire, da parte dei concessionari autostradali, ogni elemento utile di conoscenza per il procedimento di cui sopra.

La sopracitata indagine delinea 9 (nove) ambiti di riferimento per l'individuazione di strumenti atti a tutelare i diritti degli utenti, ponendo agli operatori un elenco di *“osservazioni puntuali”* e di *“proposte motivate”* su ciascun ambito.

In riferimento a quanto sopra esposto si comunica che la capogruppo Autostrade per l'Italia S.p.A., con nota prot. 12870 del 6.7.2022 ha ritenuto opportuno svolgere alcune considerazioni di carattere generale prima di addentrarsi nel dettaglio delle questioni oggetto dell'indagine conoscitiva che vengono condivise dalla scrivente Società.

In considerazione di quanto sovraesposto con la presente si trasmette, in allegato, la risposta all'indagine conoscitiva avviata da codesta spettabile Autorità (Allegato 1).

Nel restare a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti, l'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

R.A.V. Raccordo Autostradale  
Valle d'Aosta S.p.A.  
L'Amministratore Delegato  
(Alfredo Pettegrini)

All.c.s. Allegato 1 Indagine conoscitiva RAV

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Autostrade per l'Italia S.p.A.

## INDAGINE CONOSCITIVA (Allegato A alla delibera n. 59/20222 del 14 aprile 2022)

### 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 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.
- 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.
- p) Sui contenuti informativi relativi ai tempi medi di percorrenza.

Con riferimento ai punti sopra indicati (a,b,e,g,h,i,p) si rappresenta che RAV 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 - articolata per canale informativo - dei contenuti di cui ai sopra citati punti.

#### **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 (di seguito "PMV"): si tratta di strutture luminose installate in corrispondenza di ogni svincolo autostradale e lungo il percorso autostradale dedicate alla trasmissione di informazioni di viabilità durante il viaggio.

Attraverso i PMV gli utenti vengono informati, prima dell'ingresso in autostrada e durante il percorso, delle situazioni presenti in carreggiata e in corrispondenza degli svincoli autostradali (ingresso e uscita), relativi a:

- eventi di viabilità: incidenti, provvedimenti alla circolazione (e.g. chiusure, blocchi, deviazioni, etc.) turbative al traffico (e.g. code, traffico congestionato, traffico intenso etc.), presenza di cantieri, presenza di potenziali ostacoli alla viabilità (e.g. veicoli in avaria o in fiamme, materiali dispersi, animali vaganti etc.);

- sicurezza della circolazione: personale su strada, veicoli contromano, fondo irregolare, safety car, incendi/fumo in carreggiata;
- previsioni di chiusura;
- percorsi alternativi;
- tempi di percorrenza: il servizio non è attuato in quanto la tratta di competenza è un “sistema aperto”, con svincoli liberi non presidiati da stazioni di pedaggiamento;
- 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 la tratta RAV con lo scopo di preavvisare l’utenza circa le condizioni metereologiche 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;

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

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 sulla 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 (e.g. percorsi alternativi, consigli di viabilità, informazioni circa lo stato della viabilità esterna, etc.).

## SITO WEB

Sul sito web [www.ravspa.it](http://www.ravspa.it) è riportata una sezione “Traffico” che rimanda al sito della Capogruppo [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it), consultabile dall’utenza, dove sono presenti le seguenti sezioni dedicate all’infoviabilità:

- **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.
- **Sezione dedicata ai cantieri più diffusi sulla rete:** dedicata alle aree geografiche maggiormente interessate dai lavori di ammodernamento, relativa alle principali cantierizzazioni in corso e corredata da:
  - **Infografiche** relative alla pianificazione dei cantieri di breve-medio termine aggiornata settimanalmente, che ne rappresentano localizzazione, natura e durata;
  - **Cruscotto** che consente agli utenti di consultare in tempo reale i tempi di percorrenza stimati lungo le principali direttrici di competenza di ASPI 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:** 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 la capogruppo ASPI mette a disposizione gratuitamente dell'utenza, la quale, contattando il numero 803.111 attivo tutti i giorni h24, 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 ed eventuali percorsi alternativi consigliati.

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

## CANALI RADIOFONICI E TELEVISIVI

L'informazione sulla viabilità riferita ad eventi in tempo reale, o in previsione, è garantita anche per RAV dalla Capogruppo ASPI 7/7 giorni, tutti i giorni dell'anno, anche attraverso le principali emittenti televisive e radiofoniche.

Nello specifico, le notizie di infoviabilità – relative alla rete gestita e a quella delle società del gruppo – vengono diramate: (i) in radio durante tutte le h24; (ii) in televisione, invece, la copertura è compresa dalle ore 7:00 alle ore 22:00.

Ogni giorno dell'anno vengono prodotti e diramati dalla Capogruppo ASPI – attraverso le principali emittenti tv e radio – 150 collegamenti di infoviabilità.

La programmazione nel dettaglio è così articolata:

	canale 502 <a href="#">Sky</a> 30 collegamenti al giorno in onda ogni mezz'ora dalle 7 alle 22.
	canale 100, 500 <a href="#">Sky</a> e canale 50 <a href="#">dtb</a> 20 collegamenti a settimana sul canale <a href="#">all news</a> della piattaforma <a href="#">Sky</a> .
	canale 7 e 29 <a href="#">dtb</a> 48 collegamenti a settimana all'interno del TgLa7 e i programmi news della rete.
	canale 5 <a href="#">dtb</a> 42 collegamenti a settimana all'interno del Tg5 News «prima pagina»
	radio FM frequenza 102.5 (radiovisione canale 36 <a href="#">dtb</a> e 736 <a href="#">Sky</a> ) 27 collegamenti al giorno all'interno del giornale orario
	radio DAB 102.5 News Autostrade per l'italia (radiovisione canale 233 <a href="#">dtb</a> e 737 <a href="#">Sky</a> ) 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 (con Delibera n. 64/2019 per quanto riguarda RAV) istituisce un nuovo schema per la determinazione e l'aggiornamento annuale della tariffa di concessione. Tale schema, è stato utilizzato da RAV quale proposta di Atto Aggiuntivo alla Convenzione Unica del 2009,

presentato il 30 luglio 2021 ed ancora non approvato. Nel PEF della proposta si garantisce la valorizzazione delle due componenti tariffarie (costruzione e gestione) che concorrono alla fissazione del pedaggio base, nonché al suo adeguamento annuale. Inoltre, per il riequilibrio del Piano Economico Finanziario, per non pesare esclusivamente sulle componenti tariffarie, è stato previsto un contributo in conto esercizio (pari al 50% dell'extra-tariffa incassata da SITMB e un valore di subentro).

Nella Carta dei Servizi di ASPI, il cui aggiornamento è stato pubblicato sul sito internet in data 31 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 viene chiarito cosa si intende per pedaggio e come questo si applica: il pedaggio autostradale è l'importo che l'utente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada, mentre i proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, alla loro remunerazione, nonché a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete.

Appositi paragrafi della Carta dei Servizi 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.

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

- Boe Telepass: tramite l'analisi a ciclo continuo dei transiti dotati di apparato Telepass (oppure tramite targa anonimizzata per gli apparati Tutor) – rilevati negli ultimi 10 minuti attraverso i punti di controllo, (stazioni, boe *in itinere* e Tutor). Per opportunità gestionali, sono esclusi i transiti che superino le 12h.
- Tempi di percorrenza Google, con il quale ASPI ha stipulato un contratto di fornitura dati per le tratte elementari di competenza.

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

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

**d) Sui contenuti informativi relativi ai sistemi che consentono di calcolare l'importo del pedaggio in relazione al percorso di viaggio desiderato, ai sistemi di esazione dei pedaggi e alle modalità di pagamento.**

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

Nella tratta di competenza di RAV autostradali il pedaggio è indipendente dai km percorsi e la tariffa applicata è fissa; pertanto, 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.

L'informativa viene fornita all'utente attraverso il sito web [www.ravspa.it](http://www.ravspa.it) e la Carta dei Servizi.

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

In particolare:

- Piste gialle dedicate al pagamento con sistemi di telepedaggio;
- Piste blu dedicate al pagamento solo con carte: Viacard, Bancomat, Carte di Credito;
- Piste blu con la "T" di Telepedaggio e bandiera europea per pagare con Viacard, Bancomat, Carte di credito e dispositivi di Telepedaggio;
- Piste Bianche con il simbolo dei contanti e della "mano" per pagare con: contanti ad un nostro operatore. Piste Bianche senza operatore con il simbolo dei contanti (senza la "mano") e delle carte per pagare con: contanti in cassa automatica, Viacard, Bancomat, Carte di Credito.

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, in particolare, i PMV 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.

Inoltre, su tale aspetto 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.).**
- m) Sui contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori.**
- n) Sui contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale;**
- o) Sui contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta.**

Tali punti appaiono non applicabili a RAV in quanto non sono presenti Aree di Servizio lungo la tratta.

**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).**

RAV è dotata di un Centro Radio Informativo (CRI) collocato presso la Direzione di esercizio ad Aosta Ovest che rappresenta il centro di controllo del traffico sulle tratte autostradali di competenza, ed espleta le funzioni di raccolta, gestione e diffusione delle informazioni relative alle condizioni e agli eventi che interessano l'autostrada, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il CRI si avvale di un sistema centrale di monitoraggio composto da una serie di moduli software in grado di rilevare e gestire in tempo reale le turbative del traffico, filtrando e aggregando *real-time* dati e allarmi provenienti dagli apparati installati sulla rete, tra cui ~~circa 5.000~~ circa 300 telecamere, 7 centraline meteo, boe telepass in ingresso, transiti in stazione, spire induttive. 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, dal Centro Radio Informativo di un'altra Direzione di Tronco o di un'altra concessionaria autostradale, da enti esterni quali la Polizia Stradale, soccorso sanitario, Vigili del Fuoco, oppure dagli utenti tramite le Centraline SOS installate sulla rete o altro dispositivo personale.

Ricevuto il dato, l'operatore CRI inserisce le informazioni relative all'evento sul Sistema Integrato Viabilità (SIV) di Gruppo ASPI 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)

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 della Capogruppo ASPI, il Centro Operativo Viabilità (COV) si occupa di supervisionare le attività che arrivano anche dalle Società controllate tra cui RAV garantendo coerenza, tempestività e qualità nella diffusione delle informazioni sul traffico e la viabilità verso l'utenza e verso i media.

Attivo h 24 – 7/7 e dotato di postazioni attrezzate con le più moderne tecnologie di settore e videowall per il monitoraggio di tutta la rete gestita, il COV coordina l'infoviabilità in caso di eventi a carattere sovregionale, tra cui ad esempio l'individuazione di percorsi alternativi per il traffico di lunga percorrenza e, in caso di eventi particolarmente rilevanti, la definizione di approfondimenti informativi pubblicati sul sito web.

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

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

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

**AMBITO 2: L'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori.**

I punti elencati in tale ambito appaiono non applicabili a RAV in quanto non sono presenti Aree di Servizio e di sosta lungo la tratta.

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

I punti elencati in tale ambito appaiono non applicabili a RAV in quanto non sono presenti Aree di Servizio e di sosta lungo la tratta.

### **AMBITO 4: L'assistenza all'utenza autostradale.**

#### SOLO PROPOSTE

Si richiamano le particolari caratteristiche del servizio autostradale che, come sottolineato da 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 RAV è tale da garantire pronta assistenza in caso di emergenze, incidenti, eventi atmosferici particolari, ecc. anche attraverso la collaborazione con la Regione Autonoma Valle d'Aosta, 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 rete RAV è inoltre presente un servizio di soccorso meccanico, per il tramite di organizzazioni autorizzate.

### **AMBITO 5: I disservizi che incidono sulla qualità dei servizi autostradali.**

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

##### 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 (e.g. 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 rete in concessione ad Autostrade per l'Italia con riferimento all'anno 2021.

Sono **mediamente** presenti n. 2 cantieri al giorno di cui il 20% risulta essere permanente (durata oltre le 24 ore).

In ragione delle peculiari caratteristiche del tracciato, con 2 corsie per carreggiata senza emergenza e circa il 70% di gallerie con lunghezze tra 1.000 e 3.300 metri, tutti i cantieri risultano di tipo fisso.

Con riferimento alle principali attività oggetto dei cantieri si sottolinea che le stesse interessano a:

- Barriere di sicurezza (10%);
- Ponti/Viadotti (15%);
- Gallerie (60%).

#### **b) Sulle procedure di attrezzamento dei cantieri in autostrada.**

RAV 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 del gruppo ASPI superiori a quanto previsto dalla normativa vigente.

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 gennaio 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*", 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 luglio 2002 "*Disciplinare tecnico relativo agli schemi segnaletici, differenziati per categoria di strada, da adottare per il segnalamento temporaneo*".

Da oltre 15 anni la capogruppo ASPI ha introdotto una serie di integrazioni agli standard previsti dalla normativa vigente, 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 PMV** (in assenza di altri eventi a maggiore priorità).

Inoltre, per i **cantieri fissi è previsto:**

- l'impiego di frecche 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 specifica cartellonistica informativa sul tipo di lavorazione e durata prevista nei cantieri di lunga durata con prevedibile impatto sulla circolazione.

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

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

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

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

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

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

- 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;
- per i cantieri permanenti, lavori prevalentemente in turni h24 - 7 giorni su 7;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti ed eventuali percorsi alternativi;

**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).

**5.2: Disservizi correlati al transito ai caselli.**

**OSSERVAZIONI PUNTUALI**

**a) Sui sistemi di esazione del pedaggio utilizzati e sull'impatto degli stessi sul traffico veicolare.**

Nell'unica stazione di esazione (Aosta Ovest) gestita dalla RAV in regime di "sistema aperto" la tipologia di pagamento è, per entrambe le direzioni, di "uscita", quindi senza emissione di biglietti d'ingresso.

La corresponsione del pedaggio effettuata con contante o carte. Per gestire il processo è necessario che il veicolo/utente si fermi in pista e interagisca con l'apposita apparecchiatura 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 esodo sul traffico della rete autostradale al fine di minimizzare i disagi agli utenti causati dai rallentamenti ai caselli.**

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 di personale, anche stagionale, e di 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.

### **5.3: Disservizi dovuti a rallentamenti causati da incidenti lungo la carreggiata autostradale o altri eventi.**

#### OSSERVAZIONI PUNTUALI

##### **a) Sulle cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare.**

Sulla scorta dei dati statistici registrati negli anni precedenti all'emergenza pandemica Covid-19 si stimano quali uniche turbative possibili del traffico autostradale, nei fine settimana di luglio ed agosto, eventuali attese superiori a 1 ora per i transiti al Traforo del Monte Bianco verso la Francia, che possono interessare l'uscita autostradale di Entrèves in carreggiata nord, posta a circa 1 km a valle dell'imbocco del tunnel.

In tali evenienze, per prevenire la criticità di lunghe attese dei veicoli all'interno della galleria Dolonne (L = 3.300 m), come previsto dal Piano di emergenza, si provvede tempestivamente ed in collaborazione con la Polizia Stradale alla chiusura della tratta Courmayeur sud – Entrèves, in carreggiata nord, e all'istituzione dell'uscita obbligatoria a Courmayeur sud con deviazione del traffico autostradale sulla SS 26 Dir.

In caso di code eccezionali al Traforo del Monte Bianco che possano interessare lo svincolo di Courmayeur sud viene attuata, con analoghe modalità, l'uscita obbligatoria allo svincolo di Morgex in carreggiata nord con deviazione del traffico autostradale sulla SS 26.

In tali circostanze è assicurata la tempestiva comunicazione al Compartimento ANAS di Aosta (al reperibile), agli Enti locali interessati e, tramite il COV di coordinamento della Capogruppo Autostrade per l'Italia, all'indirizzo dell'Ufficio Ispettivo Territoriale di competenza: [esercizio.uitgenova@mit.gov.it](mailto:esercizio.uitgenova@mit.gov.it).

##### **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.**

RAV è dotata di 1 Centro Radio Informativo (CRI) collocato presso la Direzione di Esercizio di Aosta Ovest ciascuna Direzione di Tronco nella linea dell'Esercizio; che rappresenta il centro di controllo del traffico sulla tratta autostradale 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 circa 300 telecamere, 7 centraline meteo, boe telepass in ingresso, transiti in stazione, spire induttive. Le informazioni vengono raccolte dagli operatori, onde consentire loro la gestione dell'evento e intraprendere, qualora necessario, le contromisure richieste.

A questi si aggiungono 2/3 squadre di viabilità e le 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.

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, etc.

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 metereologici, RAV dispone di specifiche istruzioni operative per le operazioni invernali, in cui: (i) vengono definiti ruoli, responsabilità e compiti dei soggetti coinvolti, (ii) viene disciplinata la comunicazione interna ed esterna (verso enti e utenti autostradali etc.) e (iii) vengono formalizzati 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.

Per gli altri eventi metereologici 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.

#### **AMBITO 6: I servizi di rifornimento GNC, GNL, GPL sulla rete autostradale.**

I punti elencati in tale ambito appaiono non applicabili a RAV in quanto non sono presenti Aree di Servizio e di sosta lungo la tratta.

#### **AMBITO 7: I Servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale.**

I punti elencati in tale ambito appaiono non applicabili a RAV in quanto non sono presenti Aree di Servizio e di sosta lungo la tratta.

#### **AMBITO 8: I 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.**

Nell'area valdostana si sovrappongono tre diverse agevolazioni approvate dell'Ente concedente che coinvolgono RAV e l'altra concessionaria della A5 SAV:

a) Sconto sistema libero RAV: gli svincoli liberi (non presidiati con normali caselli di pagamento) della tratta RAV sono dotati di portali abilitati alla rilevazione dei passaggi di clienti Telepass. Ad ogni passaggio presso tali portali viene applicato un rimborso predefinito sul pedaggio già pagato, purché risulti un successivo o precedente transito presso le stazioni di pagamento di Aosta Ovest della RAV stessa, di Aosta Est della SAV o in entrata/uscita alla barriera di Aosta Monte Bianco della Società SAV. Nel caso dell'entrata ad Aosta Monte Bianco l'uscita può avvenire presso qualsiasi stazione della rete interconnessa. L'agevolazione è oggi concessa a tutti i clienti Telepass Family e Business senza necessità di registrazione.

b) Esenzione percorso Aosta Est (Sistema aperto SAV) - Aosta Ovest (sistema libero RAV): L'agevolazione è oggi concessa a tutti i clienti Telepass Family e Business, senza necessità di registrazione, che paghino alla stazione di Aosta Est e siano rilevati presso i portali degli svincoli liberi di Aosta Ovest. Sono presenti alcuni controlli per evitare truffe legate al frazionamento del percorso. La gestione dello sconto è demandata ad ASPI.

c) Sconto pendolari Valle d'Aosta: Riservato a clienti Telepass Family e Business residenti in Valle D'Aosta, che abbiano registrato nel sistema Telepass un percorso compreso tra le stazioni di pedaggio della SAV o della RAV. E' possibile scegliere un percorso tra due stazioni di esazione o tra una stazione ed uno degli svincoli liberi della Rav: l'agevolazione garantisce la gratuità di 2 viaggi ogni 4 effettuati nel ciclo di fatturazione. Nel caso in cui il cliente abbia registrato un percorso ibrido (stazione - svincolo libero) i viaggi addebitati dovranno tener conto del minor importo legato allo sconto RAV di cui al punto a).

La necessità di coordinare i tre diversi tipi di agevolazioni in larga parte interferenti tra loro, previo accordo contrattuale tra tutti i soggetti coinvolti, ha richiesto lo sviluppo di un complesso algoritmo da parte di ASPI che per il sistema nazionale di Telepedaggio ha la completa visibilità dei transiti effettuati nell'intero sistema autostradale.

**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 (ASPI inclusa) progetti di revisione della segnaletica afferente al telepedaggio sinora rimasta legata alla sola società Telepass. Tali progetti sono improntati alla "neutralità" commerciale, priva di riferimenti a singoli fornitori SET, motivo per cui non esisteranno corsie dedicate a singoli operatori di telepedaggio.

**c) Sulle procedure a tutela degli utenti nei casi di malfunzionamento delle apparecchiature di bordo, laddove il pedaggio può essere pagato solo attraverso queste ultime.**

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

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

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

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

**AMBITO 9: Il trattamento dei reclami.**

**OSSERVAZIONI PUNTUALI**

**a) Sulle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione degli stessi.**

I reclami possono essere presentati via mail agli indirizzi info@ravspa.it, reclami@autostrade.it e info@autostrade.it e rappresentano una esigua percentuale di tutte le comunicazioni degli utenti. Tutte le comunicazioni in entrata, dirette agli indirizzi indicati vengono smistate alla struttura aziendale competente per la gestione e, infine, sono riscontrate (sempre) con una risposta esaustiva.

**b) Sui tempi medi di risposta ai reclami.**

I tempi medi di risposta di tutte le comunicazioni dalla data di arrivo della comunicazione dell'utente alla data di invio della risposta sono monitorati. Ciò vale per tutte le comunicazioni e quindi anche per i reclami. Come da prescrizioni del MIMS, e come esplicitato nella Carta dei Servizi, RAV si impegna a rispondere all'85% delle 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 dalle strutture competenti della Direzione di Esercizio 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.**

RAV 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.