

AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.

38121 Trento - Via Berlino, 10 - Tel. +39 0461 212611 - Fax +39 0461 234976

Autostrada del Brennero S.p.A.
Protocollo 21143/22
Del 07/07/2022 Uscita



Spett.le

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE TRASPORTI

Via Nizza, 230
10126 TORINO

Alla c.a. del Segretario Generale
Dott. Guido IMPROTA

Alla c.a. del Capo di Gabinetto
Dott.ssa Giovanna Alessandra Orlando

Alla c.a. del Responsabile del procedimento
Dott.ssa Giulia Zanchi

Via pec: pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali (Allegato A alla Delibera ART n. 59/2022 e n.90/2022).

Con riferimento alla Vostra lettera di data 15 aprile u.s. con la quale è stata trasmessa la Delibera ART n.59/2022 recante "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" avente ad oggetto la richiesta alle concessionarie autostradali dell'invio, entro il 6 giugno u.s., di osservazioni puntuali e di eventuali proposte in riferimento ai diversi ambiti in essa trattati, termine prorogato al 6 luglio 2022 con successiva Delibera ART n.90/2022, si allega alla presente il contributo di Autostrada del Brennero S.p.A. circa le osservazioni richieste, organizzate secondo l'ordine definito dalla predetta Delibera e la relativa suddivisione per ambiti.

La tematica è stata oggetto di un tavolo di confronto tra le concessionarie autostradali in sede Aiscat (Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafoni) a margine del quale è stato elaborato un documento di sintesi che la stessa Aiscat invierà autonomamente.

A corredo di tale documento, in uno spirito di massima collaborazione, considerata la tematica, e in risposta alla richiesta rivolta, Autostrada del Brennero S.p.A. ha inteso



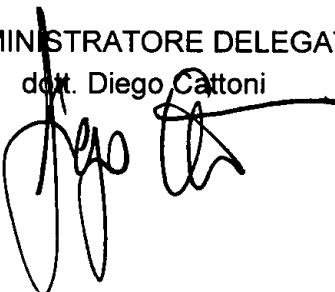
formulare anche il documento allegato che puntualmente ripercorre lo schema della dell'indagine conoscitiva.

Per quanto concerne la richiesta di eventuali proposte, risultando anch'esse oggetto del tavolo Aiscat si rimanda al frutto del confronto comune in corso, rimanendo comunque a disposizione, ove ritenuto di utilità, per un confronto diretto.

Rimanendo a disposizione per richieste di chiarimenti, si porgono i più cordiali saluti.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

dott. Diego Caltoni


CC/OS/EL/B/ds/mos

All: c.s.



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

Riscontro alle osservazioni contenute nell'Allegato A - Delibera n. 59/2022

AMBITO 1 – Informazione all’utenza autostradale

(a) Il tracciato dell'A22 è monitorato in tempo reale da telecamere, spire, sensori e colonnine meteo i cui dati confluiscono direttamente al sistema del Centro Assistenza Utenti (CAU) che gestisce e coordina qualsiasi tipologia di evento dovesse verificarsi in autostrada.

In caso di perturbazioni del normale scorrimento del traffico, il CAU verifica da remoto la situazione e invia sul posto Ausiliari della Viabilità allertando alleo stesso tempo, se necessario, Polizia stradale, Vigili del Fuoco o il soccorso sanitario. Contemporaneamente invia la notifica dell'evento in atto direttamente a tutti i dispositivi informativi.

DISPOSITIVI ATTIVI PER INVIO NOTIFICHE VIABILITÀ

PMV – Il CAU trasmette ai PMV il pittogramma e la natura dell'evento in atto

Move tv – maxischermi posizionati in tutte le aree di servizio che trasmettono in tempo reale le notifiche trmesse dal CAU

Bot A22 di Telegram – Se l'utente è registrato (anche per tratta di interesse) al Bot A22 di Telegram riceve la notifica del CAU in tempo reale come notifica push

Inforadio – le notifiche CAU sono inviate direttamente anche alle radio per essere inserite nei servizi radiofonici che vanno in onda ogni 30' (ai minuti 25 e 55 circa) oltre ad interventi a pioggia in caso di eventi in corso, su tre emittenti locali: Radio NBC Rete Regione (da Brennero ad Affi), Radio PICO (da Rovereto a Modena); Radio Südtirol 1 (da Innsbruck a Rovereto oppure attraverso i programmi della RAS)

Televideo Regionale di RAI TRE - Televideo Nazionale RAI UNO e DUE

Nella tabella allegata si riporta l'elenco dei pannelli a messaggio (PMW) variabile lungo la tratta e presso le stazioni autostradali.

Per garantire la sicurezza agli utenti che percorrono l'A22, Autostrada del Brennero S.p.A. fornisce puntuali e aggiornate informazioni su tutti sui propri canali digitali (sito internet, Bot A22 di Telegram, monitor aree di servizio - Move tv, Televideo, Inforadio A22) ed *in itinere* (PMV – PMV in viabilità ordinaria, lavagne in fregio alle stazioni autostradali e PMV carrellati) riguardanti:

- **Livelli di servizio:** le notizie relative a coda da 2 a 4 km, coda superiore ai 6 km, traffico bloccato e chiusure tratto causa incidente o altri eventi sono estese sui PMV in funzione delle criticità.
- **Incidenti:** al momento della segnalazione il CAU fornisce una segnalazione generica di allerta tramite i PMV limitrofi alla segnalazione; all’arrivo del personale preposto all’intervento (Ausiliari della Viabilità o

Polizia stradale) previa valutazione tempestiva della situazione viene valutata la modalità informazione più idonea per segnalare l'evento. All'evolversi della situazione viene valutato e aggiornato il livello di servizio e disposte eventuali limitazioni al traffico (chiusura corsie, chiusura entrate o chiusura tratto) nonché data opportuna comunicazione come sopra indicato.

- **Eventi meteo:**

- la notizia di **nebbia** viene estesa sui PMV
- la notizia di **neve** viene estesa sui PMV e dal punto di vista informativo verso tutti gli Enti (compresi quelli Istituzionali, ossia Commissariati del Governo e Prefetture competenti territorialmente) vengono applicate le procedure nazionali relative alle allerte ed emergenze neve, in coordinamento con i Piani provinciali e con le concessionarie interconnesse
- la notizia di **pioggia** viene data nel tratto evento con indicazione della limitazione a 110 km/h da Bolzano Sud-Allacciamento A1 e indicazione generica di riduzione della velocità tra Brennero e Bolzano Sud.

- ***Lavori/cantieri:** sul sito internet www.autobrennero.it sono pubblicati nella sezione "Programmazione lavori" tutti i cantieri previsti da ordinanza di Autostrada del Brennero S.p.A. Nel momento dell'attivazione del cantiere previsto da ordinanza esso viene pubblicato anche sulla home page del sito ed inviato ai canali informativi (Telegram, Move tv). La segnalazione del cantiere è pubblicata sui PMV fino a 10 km prima dell'evento.

Gli scambi di carreggiata con durata inferiore alle 48 h per cui non viene emessa ordinanza, vengono pubblicati al momento della loro attivazione sulla home page del sito internet.

- **Chiusura:** la notizia di chiusura prevista da ordinanza di Autostrada del Brennero S.p.A. viene anticipata nella sezione del sito "Programmazione lavori"; sui PMV e sulla home page sito internet (negli "Avvisi") viene pubblicata con almeno 8 ore di anticipo rispetto all'effettiva chiusura. Contemporaneamente viene pubblicata attraverso tutti i canali informativi di Autostrada del Brennero S.p.A.

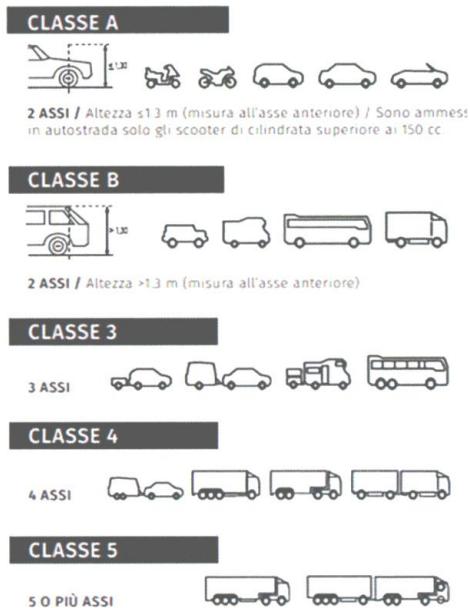
- **Disservizi in aree di servizio:** in caso di chiusura dell'area di servizio prevista da ordinanza, vengono utilizzate le stesse modalità di divulgazione delle chiusure: la notizia viene pubblicata all'interno del sito nella sezione "Programmazione lavori" e contestualmente alla chiusura sulla home page sito internet negli "Avvisi", sui canali informativi di Autostrada del Brennero S.p.A. e sui PMV in itinere.

In caso di disservizi in area di servizio (es. non erogazione carburante, mancanza servizi ristoro, etc.) l'informativa viene pubblicata sui PMV in itinere antecedenti la stessa area di servizio.

(b) Per quanto concerne le notizie fornite agli utenti di una determinata tratta, la procedura è quella esposta al punto precedente. Il canale informativo più diretto ed efficace rimane il PMV - pannello a messaggio variabile (in tutte le sue tipologie) che riporta: pittogramma associato al codice dell'evento con causa ed effetto (in caso di PMV in itinere con doppio pittogramma; es: coda causa incidente), descrizione sintetica e senza abbreviazioni nella sezione alfanumerica dell'evento in atto con localizzazione.

Maggiori dettagli sono resi disponibili tramite gli altri canali informativi con l'indicazione della/e chilometrica/che interessate dall'evento e l'ora di pubblicazione della notizia. Ogni variazione della situazione in atto viene tempestivamente comunicata tramite un aggiornamento della notifica dell'evento.

(c) I criteri applicati per la determinazione tariffaria prendono in considerazione il fatto che il pedaggio è l'importo che l'utente paga in funzione dei costi di costruzione, gestione e manutenzione dell'infrastruttura autostradale. Il pedaggio, nel dettaglio, si calcola moltiplicando i km percorsi per la tariffa unitaria chilometrica che dipende dal tipo di veicolo secondo il sistema “Assi-Sagoma”, di seguito rappresentato:



In particolare, la **Delibera CIPE, 20 dicembre 1996 n.319**, prevede la seguente formula di price-cap:
 $\Delta T_{\text{var.tariffaria}} \leq \Delta P_{\text{programmata}}^{-X} \cdot \text{produttività}^{+ \beta \Delta Q_{\text{qualità}}}$

Dove:

- ΔT rappresenta la variazione tariffaria ponderata;
- ΔP rappresenta il tasso di inflazione programmata;
- X rappresenta il tasso di produttività attesa;
- ΔQ rappresenta la variazione percentuale di un indicatore, anche composito, della qualità del servizio;
- β è un coefficiente definito nelle convenzioni

In Autostrada del Brennero S.p.A. i tempi di percorrenza vengono esposti solamente in caso di giornate con traffico intenso o critico (bollino rosso o nero) ed in assenza di blocchi del traffico o chiusure. La determinazione dei tempi di percorrenza viene calcolata in tempo reale sulla base di un sistema che utilizza i “transiti telepass aggregati a consuntivo” riferiti ad una determinata tratta elementare. Ciò significa che in entrata ad una stazione o in itinere viene pubblicato il tempo di percorrenza impiegato da un veicolo per percorrere il tratto che l'utente si troverà a dover percorrere. Il tempo pubblicato quindi è un tempo relativo a transiti che si sono già conclusi in nella singola tratta elementare. I tempi di percorrenza verso le località di destinazione, sono la somma algebrica dei tempi di percorrenza delle singole tratte elementari.

(d) Sia sul sito internet www.autobrennero.it che sulla Carta dei Servizi sono riportati:

- il calcolo del pedaggio;
- il form per il calcolo stesso del pedaggio per tratta di interesse (da casello a casello, dettagliatamente elencati) e per la tipologia di veicolo (con le specifiche riguardanti le classi dei veicoli);
- la descrizione e l'elenco delle stazioni autostradali lungo l'asse A22 con il numero di piste;



- le tipologie di piste e la modalità di pagamento consentite (Teleapss, carte, contanti e presenza o meno dell'esattore) con indicazione della cartellonistica corrispondente e la descrizione della tipologia di servizio erogato e/o consentito.

Nel sito internet della Società, nella sezione “*In Viaggio/Pedaggio*”, l’utente può inserire la classe del veicolo, il casello d’entrata e d’uscita e ottenere l’importo esatto:

(e) Eventuali situazioni o turbative che possano interferire sulla viabilità e sulla sicurezza come ad esempio materiale in carreggiata, pedoni in carreggiata, veicoli fermi, animali in carreggiata, fumo, anomalie del manto stradale (ecc...) vengono tempestivamente segnalate tramite PMV entro i 10 km . In contemporanea vengono attivati gli Ausiliari della Viabilità ed il CSA di competenza se necessario per intervenire per il ripristino della problematica.

Il Sito internet e la Carta dei servizi riportano inoltre informazioni dettagliate su:

- infrastruttura e caratteristiche tecnico-impiantistiche di: pavimentazione, barriere di sicurezza, ponti e viadotti, gallerie, sovrappassi, piazzole di sosta, corsia di emergenza, illuminazione, segnaletica e reti di recinzione;
- criteri per il monitoraggio, le ispezioni e le manutenzioni di opere e pavimentazione;
- presenza di impianti per la sicurezza in galleria, per la segnalazione del contromano e per il tracciamento di merci pericolose;
- gestione del personale preposto alla sicurezza in A22 facente capo a: Centro Assistenza Utenza (CAU), Centri per la sicurezza Autostradale (con Ausiliari della Viabilità, Operai, Tecnici), Centro Operativo Autostradale (con la Polizia stradale);
- la gestione della viabilità, elementi imprescindibili a garantire la sicurezza degli utenti in viaggio;
- consigli su come comportarsi in caso di emergenza;
- numeri utili, presenza e utilizzo delle colonnine SOS.

(f) Per quanto concerne i cantieri vale quanto esposto al punto a).

*Nella sezione “Programmazione lavori” sul sito internet vengono pubblicati tutti i cantieri/lavori soggetti a ordinanza con le seguenti informazioni: data inizio e fine lavori, tipologia lavoro, chilometrica interessata. Una volta iniziati i lavori la notizia diventa attiva e viene pubblicata attraverso tutti i dispositivi d’informazione di Autostrada del Brennero S.p.A..



Eventuali aggiornamenti o turbative relative al lavoro vengono tempestivamente segnalate tramite gli stessi dispositivi che mettono inoltre a disposizione un calendario annuale che indica le giornate nelle quali saranno autorizzati lavori che richiedano scambi di carreggiata o riduzioni di corsia di marcia o sorpasso.

La Carta dei Servizi, informa che la Società elabora un calendario di chiusura dei cantieri: nei periodi più trafficati dell'anno (inizio gennaio, Pasqua, Ascensione, Pentecoste, Corpus Domini, i fine settimana dei mesi estivi, Immacolata e festività natalizie) non autorizza lavori che richiedano scambi di carreggiata o riduzioni di corsia di marcia e di sorpasso (salvo di notte). Fanno eccezione lavori urgenti volti a ripristinare condizioni di sicurezza della circolazione o eventi imprevedibili, come quelli meteorologici.

Il calendario è consultabile sul sito internet nella sezione "in viaggio/previsioni traffico" della Società e sul canale Telegram autostradaA22. La sezione del sito internet "in viaggio/ programmazione dei lavori" fa riferimento agli artt. 5-6-7 del Nuovo Codice della Strada, di cui al Decreto Legislativo 30.4.1992 n°285 che attribuiscono al concessionario, previa comunicazione all'Ente concedente, i poteri di stabilire con ordinanza, obblighi, divieti e limitazioni di carattere temporaneo o permanente per l'autostrada o tratto di essa, o per determinate categorie di utenti, in relazione alle esigenze della circolazione o alle caratteristiche strutturali delle strada e al Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo Codice della Strada approvato con DPR n°495 in data 16.12.1992. La sezione indica per ogni tratta le progressive Km interessate alla chiusura del traffico, la descrizione della tipologia di lavoro/manutenzione, il periodo di riferimento e gli estremi dell'ordinanza.

(g) Per quanto concerne situazioni di rallentamenti ai caselli vale quanto esposto al punto a).

Le notizie relative a coda da 2 a 4 km, coda superiore ai 6 km, traffico bloccato e chiusure tratto causa incidente o altri eventi sono estese sui PMV in funzione delle criticità.

In caso di coda in uscita presso le stazioni autostradali, la notizia viene pubblicata sui PMV in anticipazione rispetto all'uscita con la segnalazione di "attenzione coda in uscita" alla singola stazione utilizzando anche un pittogramma dedicato.

Le notizie del CAU pubblicate sui PMV vengono contemporaneamente rielaborate e inviate a tutti i canali informativi della Società e da questi resi pubblici. La notizia viene maggiormente dettagliata con l'esatta indicazione della/e chilometrica/che interessate dall'evento e l'ora di pubblicazione della notizia. Ogni variazione della situazione in atto viene tempestivamente comunicata tramite un aggiornamento della notifica dell'evento

h) Il CAU monitora 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 tutta l'asse autostradale da Brennero a Modena. Al verificarsi di un incidente, accerta immediatamente la situazione allertando il personale preposto ad intervenire, e pubblicando sui canali informativi della Società la notizia dell'evento. Come criterio vale quanto esposto al punto a).

i) Il CAU monitora 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 tutta l'asse autostradale da Brennero a Modena. Al verificarsi di un caso di congestione del traffico veicolare, accerta immediatamente la situazione allertando il personale preposto ad intervenire, e pubblicando sui canali informativi della Società la notizia dell'evento. Come criterio vale quanto esposto al punto a).



j) Relativamente a eventi di chiusura di stazioni di servizio, di aree di parcheggio e di sosta, di caselli e/o di tratte o parti di tratte autostradali vale il criterio esposto al punto a) sotto le voci “Chiusura” e “Disservizi”. Nello specifico caso di raggiungimento della capienza massima di mezzi pesanti presenti nelle singole aree di sosta dedicate, viene esposta la notizia di non disponibilità di posti nello stesso tramite PMV in itinere e tramite i PMV dedicati ai parcheggi.

(k) Il sito internet della Società, la Carta dei Servizi e il Bot A22 di Telegram riportano puntuali informazioni circa:

- posizione, numero e tipologia delle colonnine elettriche nonché posizionamento lungo l’A22 o all’uscita della stazione autostradale;
- tipologia di carburanti disponibili in ogni area di servizio o area di sosta per mezzi pesanti, compresi GNC, GNL, GPL e idrogeno. Tali dati sono disponibili nelle singole schede delle aree;
- sul sito internet e sul Bot A22 di Telegram è anche disponibile un file (pdf) riassuntivo che convoglia tutti i prezzi di tutti i carburanti delle aree di servizio che i gestori in autonomia aggiornano regolarmente.

(l) In merito alle tipologie di servizi offerti in autostrada i canali informativi della Società riportano informazioni e contatti utili per gli utenti riguardanti:

- Il CAU, centro di controllo, d’informazione e di coordinamento della Società. Esso ha sede presso la stazione autostradale di Trento Centro ed è formato da un’area gestionale, Traffic Control Center (TCC), e una informativa, Traffic Information Center (TIC). Il CAU è connesso a 230 telecamere, 403 colonnine SOS (ogni 1,5 km) e 25 centraline di monitoraggio meteo da cui acquisisce informazioni in tempo reale su: traffico, lavori, meteo, richieste di soccorso. Il personale, a turno, gestisce 24/7 le informazioni, coordina gli interventi in autostrada e trasmette gli avvisi alle altre forze preposte ad intervenire (soccorso stradale, soccorso sanitario, Vigili del Fuoco) e, in contemporanea, ai canali informativi dedicati ai viaggiatori: pannelli a messaggio variabile (PMV), radio, sito internet, Telegram e App.
- I CSA, strutture che ospitano tecnici, operai e Ausiliari della Viabilità, con i relativi mezzi d’intervento. Essi sono sei e sono dislocati strategicamente ogni 50 chilometri, per permettere al personale di monitorare e ispezionare costantemente lo stato dell’infrastruttura ed eseguire tempestivamente i lavori di manutenzione necessari. Il personale si occupa inoltre della posa della segnaletica di cantiere e di servizi straordinari, come lo sgombero neve durante la stagione invernale. I CSA, infatti, sono provvisti di silos e capannoni per lo stoccaggio e la conservazione dei fondenti salini antighiaccio, mezzi per lo spargimento di prodotti anticongelanti, lame sgombero neve e frese.
- Gli Ausiliari della Viabilità forniscono, in particolare, assistenza e soccorso agli utenti autostradali 24/7, in collaborazione con la Polizia stradale e con il coordinamento del CAU. In caso di lunghe code o congestioni, la Società ha stipulato apposite convenzioni anche con enti esterni di soccorso come Croce Bianca, Vigili del Fuoco Volontari e Croce Rossa.
- I Centri Servizi di Autostrada del Brennero S.p.A. che forniscono agli utenti informazioni riguardanti i prodotti ed i servizi più diffusi (pagamenti, sistemi di telepedaggio, Viacard, etc.) e svolgono attività di supporto relativamente alle diverse tipologie di pagamento del pedaggio.
- Ufficio Trasporti Eccezionali per il rilascio di autorizzazioni al transito di veicoli che, per dimensioni (lunghezza, larghezza, altezza) e/o massa, superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada, cosiddetti trasporti eccezionali. I clienti interessati possono rivolgersi direttamente all’ufficio trasporti



eccezionali di Autostrada del Brennero S.p.A., presso il Centro Direzionale Interporto di Trento nord. Il personale incaricato, coordinandosi con CAU, COA e CSA, valuterà le richieste in funzione delle previsioni di traffico e la programmazione di lavori lungo l'autostrada.

- Le aree di servizio: lungo l'A22 è presente un'area museale e sono presenti 22 aree di servizio, 11 per ciascun senso di marcia ad una distanza media di 30 km l'una dall'altra. Le attività di bar e ristorazione (non oil) e di distribuzione dei carburanti (oil) sono gestite, 24 ore su 24, in subconcessione da operatori economici aggiudicatari delle procedure di gara inerenti all'affidamento dei servizi. La Società effettua regolarmente scrupolosi controlli riguardanti, in particolare, i prezzi praticati (oil e non oil), la pulizia dei locali e il trattamento riservato alla clientela. Qualora Autostrada del Brennero S.p.A. riscontrasse inadempienze da parte dei gestori, è prevista la prescrizione delle misure correttive ritenute più idonee o l'applicazione delle penali previste dal contratto. Sul sito internet della Società sono consultabili tutti i servizi offerti da ciascuna area, nonché i prezzi dei prodotti non oil e oil da esse applicati.

(m) I contenuti informativi relativi ai prezzi oil, GNC, GNL, GPL, ricariche elettriche praticati dai concessionari e gestori sono esposti al punto (k).

(n) Relativamente ai contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, aggiornati in tempo reale si conferma quanto già espresso ai punti j) e a): nel caso di raggiungimento della capienza massima di mezzi pesanti presenti nelle singole aree di sosta dedicate, viene esposta la notizia di non disponibilità di posti nello stesso tramite PMV in itinere e tramite i PMV dedicati ai parcheggi.

I contenuti informativi relativi alla disponibilità di spazi di sosta e di parcheggio per gli autotrasportatori, sono resi disponibili nella Carta dei Servizi, ove si specifica che la Società offre diverse tipologie di aree di sosta dedicate specificatamente ai mezzi pesanti per consentire agli autotrasportatori soggetti alle disposizioni di legge che impongono periodi di riposo di effettuare agevolmente la sosta obbligatoria (Reg. CE 561/2006 in vigore dal 2007). Da anni la Società è impegnata nel potenziamento e nella riqualificazione di tali aree. Una parte di esse sono ubicate all'interno delle aree di servizio (Paganella est, Paganella ovest, Campogalliano ovest), una si trova all'interno dell'area museale Plessi Museum ed un'altra, (ex dogana ovest), è collocata poco distante, mentre le altre (Autoporto Sadobre, Brennero Casa Lupo, Firmian, Trento nord Interporto, Rovereto sud) sono aree pensate per fornire servizi specifici e differenziati ai conducenti dei mezzi pesanti e ai loro veicoli. Tra questi si segnalano i servizi alla persona (servizi igienici, docce, ristorazione, punto ristoro provvisto di distributori automatici, servizio lavanderia), al mezzo (rifornimento, de-icing, colonnine elettriche per il mantenimento del ciclo del freddo), di sicurezza (illuminazione, videosorveglianza), informativi e telematici (infotraffico, meteo, criticità su appositi monitor) e di assistenza (bancomat).

(o) I contenuti informativi relativi all'accessibilità delle aree di servizio e di sosta da parte delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, sono resi disponibili all'utenza attraverso la *Carta dei Servizi*, sul sito web della Società e sulle app per dispositivi mobili.



Le aree di servizio con servizi dedicati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta sono tutte le aree di servizio inclusa l'Area Museale del Plessi Museum:

- Area Museale Plessi Museum
- Trens est
- Trens ovest
- Plose est
- Plose ovest
- Isarco est
- Sciliar ovest
- Laimburg est
- Laimburg ovest
- Paganella est
- Paganella ovest
- Nogaredo est
- Nogaredo ovest
- Adige est
- Adige ovest
- Garda est
- Garda ovest
- Povegliano est
- Povegliano ovest
- Po est
- Po ovest
- Campogalliano est
- Campogalliano ovest

(p) Il criterio è esposto al punto (c)

(q) I contenuti informativi relativi al sistema di trattamento dei reclami, sono presenti sul sito societario, ove è specificato che tutte le comunicazioni inviate alla Società saranno processate nei soli giorni feriali secondo tempistiche adeguate alle diverse tipologie di richiesta e, dove, si rimanda al numero verde per ulteriori informazioni.

Segnalazioni, reclami, richieste di informazione, repliche, possono pervenire alla Società a mezzo dei seguenti canali ufficiali:

- lettera indirizzata ad Autostrada del Brennero S.p.A., via Berlino 10, 38121 Trento;
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica a22@autobrennero.it;
- form "Cartolina azzurra - La parola all'utente", disponibile in formato cartaceo presso le stazioni autostradali del nastro A22 e presso i Centri Servizi di competenza;
- form dedicato presente sul sito internet www.autobrennero.it.



Nel 2021 le comunicazioni monitorate dall’Ufficio sono state 1.041, cifra notevolmente maggiore di quella del 2020, anno in cui sono state registrate 784 comunicazioni, segno della netta ripresa post-pandemia registrata anche dagli aumenti dei flussi di traffico.

Le percentuali delle comunicazioni con oggetto i reclami, rispetto al totale delle comunicazioni pervenute, registrano un costante calo (29,38% nel 2019; 27,8% nel 2020; 24,4% nel 2021).

Molto positivo è il risultato ottenuto relativamente al numero di reclami mail evasi entro i 10 giorni lavorativi, già migliorato nel corso del 2020 ma significativamente rafforzato nel corso del 2021 (85,54% nel 2019; 87,7% nel 2020; 96,4% nel 2021). L’importante risultato raggiunto è dovuto al costante impegno della Direzione Tecnica Generale e dei Settori che trattano le risposte. Si conferma efficace anche l’introduzione, a livello procedurale, della stesura di report trimestrali e l’invio da parte dell’Ufficio Comunicazione di un alert, a titolo di promemoria, via mail alla Direzione o Settore interessato, per ogni reclamo protocollato.

Risulta pertanto ampiamente raggiunto l’obiettivo ministeriale che richiede di evadere almeno l’85% dei reclami ricevuti via mail entro 10 giorni lavorativi.

(r) La modalità e tempistiche volte ad assicurare chiarezza ed esaustività dei contenuti informativi di cui alle lettere da (a) a (q) sono disponibili, in relazione all’informazione specifica, attraverso i seguenti canali:

- Informazione pre-trip
 - Servizio telefonico
 - Televideo
 - Sito internet e mobile
- Informazione on-trip
 - Segnali a messaggio variabile per l’informazione all’utenza
 - Inforadio
 - Colonnine SOS
 - Segnaletica
 - Richiesta di assistenza
- Carta dei Servizi.

(s) L’efficacia degli attuali processi informativi si rivela, nel complesso, alta e soddisfacente. Tuttavia, l’analisi dei reclami consente di affermare che alcuni utenti dimostrano di non avere perfetta contezza delle informazioni loro rivolte attraverso i canali già descritti, compresi i PMV. Anche nell’ottica di perfezionare la comunicazione con l’utenza, Autostrada del Brennero S.p.A., nell’ambito del progetto europeo C-Roads, ha implementato la A22 con 63 Road Side Unit in grado di inviare messaggi direttamente ai veicoli predisposti per la ricezione. La progressiva diffusione di veicoli dall’alto contenuto informatico unita al contestuale sviluppo di tali sistemi di comunicazione tra l’autostrada ed i singoli veicoli che la percorrono consentirà nel prossimo futuro di superare le attuali residue criticità.

(t) La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi informativi utilizzati, è attuata attraverso le indagini di *Customer Satisfaction e di Mystery Client*. La Società opera un’indagine annuale, denominata “Customer Satisfaction” che, coerentemente con quanto definito dalla norma UNI EN ISO 9001 al punto 9.1.2 “L’organizzazione deve monitorare le informazioni relative alla percezione del



cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte”, permette alla Società di produrre attendibili risultati sulla soddisfazione degli utenti. L’ultima rilevazione è stata eseguita su un campione di 1500 intervistati, suddivisi per tipologia di utenza e variamente distribuiti in base ad un preordinato piano di campionamento messo a punto dalla stessa Società.

La *Mystery Client* è un’indagine finalizzata alla valutazione ed al monitoraggio della qualità del servizio in fase di vendita e di post-vendita presso le aree di servizio. Questo strumento, applicato con riferimento ai servizi erogati presso le aree di servizio, consente di rilevare in modo rapido ed oggettivo ciò che accade nel periodo di tempo nel quale viene erogato un servizio ad un cliente. L’attività di indagine viene eseguita in forma anonima da parte di personale qualificato il quale, fingendosi cliente, usufruisce dei servizi che in seguito andrà a valutare.

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

(a) La presenza di **spazi dedicati agli autotrasportatori** nelle aree di servizio, di parcheggio e di sosta è resa disponibile all'utenza attraverso le app per dispositivi mobili, la Carta dei Servizi e contattando i numeri utili. Autostrada del Brennero S.p.A. offre diverse tipologie di aree di sosta specificatamente dedicate ai mezzi pesanti per consentire agli autotrasportatori soggetti alle disposizioni di legge che impongono periodi di riposo di effettuare agevolmente la sosta obbligatoria (Reg. CE 561/2006 in vigore dal 2007).

Al punto C del presente ambito si riportano nel dettaglio i servizi dedicati agli autotrasportatori.

(b) Da anni la Società è impegnata nel potenziamento e nella riqualificazione di tali aree. Una parte di esse sono ubicate all'interno delle aree di servizio (Paganella est, Paganella ovest, Campogalliano ovest), una si trova all'interno dell'area museale Plessi Museum ed un'altra, (ex dogana ovest), è collocata poco distante, mentre le altre 5 (Autoporto Sadobre, Brennero Casa Lupo, Firmian, Trento nord Interporto, Rovereto sud) sono aree pensate per fornire servizi specifici e differenziati ai conducenti dei mezzi pesanti e ai loro veicoli. Presso tutte le aree di servizio della tratta Brennero – Modena in concessione alla Scrivente, sono presenti stalli dedicati al parcheggio dei mezzi pesanti da parte degli autotrasportatori.

Nelle tabelle riportate al successivo punto C del presente ambito sono indicati i numeri dei parcheggi ed i principali servizi presenti sia nelle aree di parcheggio dedicate e sia nelle aree di servizio.

L'indicazione del numero dei parcheggi (stalli) dedicati agli **autotrasportatori** e sugli spazi complessivamente disponibili, è resa disponibile all'utenza attraverso le app per dispositivi mobili, la Carta dei Servizi e contattando i numeri utili disponibili.

Autostrada del Brennero S.p.A. dispone inoltre di due App ufficiali denominate “A22” ed “A22 Truck” dedicata agli autotrasportatori, entrambe scaricabili direttamente da Apple Store e da Google Play rispettivamente per i telefoni con sistema operativo iOS ed Android. Le applicazioni forniscono in tempo reale, grazie agli aggiornamenti degli operatori del CAU - Centro Assistenza Utenza, informazioni georeferenziate riguardanti la viabilità ed i servizi lungo l'A22.

(c) L'indicazione 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, è resa disponibile all'utenza attraverso la Carta dei Servizi al paragrafo *“Sosta e servizi per autotrasportatori”*, attraverso la pagina dedicata del sito internet *“In viaggio / Sosta e Servizi”*, nella pagina denominata *“Aree di sosta mezzi pesanti”* è presente un dettaglio dei servizi offerti agli autotrasportatori ed ulteriori approfondimenti dedicati ai servizi di Lavanderia a Rovereto Sud (TN), ai servizi di DE-ICING a Sadobre (Vipiteno) ed alla presenza lungo la tratta, delle colonnine elettriche che alimentano i generatori dei veicoli a temperatura controllata che trasportano prodotti surgelati, freddi, o a temperatura ambiente.



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

Tra i servizi offerti agli autotrasportatori si segnalano i servizi alla persona (servizi igienici, docce, ristorazione, punto ristoro provvisto di distributori automatici, servizio lavanderia), al mezzo (rifornimento, de-icing, colonnine per il mantenimento del ciclo del freddo), i dispositivi di sicurezza (illuminazione, videosorveglianza), informativi e telematici (infotraffic, meteo, criticità su appositi monitor) e di assistenza (bancomat).

Si riportano nel dettaglio i servizi dedicati agli autotrasportatori:

Società	A ut .	Tratta	prog . km	nome	di r.	provi ncia	supe rficie (mq)	SERVIZI PRESENTI												n° Stal li Pes anti
								w. c.	servizi disabili	ac qua	do cc e	b ar	ristor ante	pic nic	cam per ser vice	wi -fi	tele ca me re	colon nine camio n frigo		
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	1,00 0	BRENNERO CASA LUPO	S	BZ		X	X											44
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	1,00 0	EX DOGANA OVEST	S	BZ														79
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	1,30 0	EX DOGANA EST PLESSI MUSEUM	N	BZ		X	X	X	X	X								20
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	15,7 00	AUTOPORTO SADOBRE	N /S	BZ	159.0 00	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		450
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	85,3 00	BOLZANO SUD FIRMIAN	N /S	BZ	20.00 0	X	X											75
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	131, 400	TRENTO NORD INTERPORTO	N /S	TN	35.00 0	X	X	X								X	X	255
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	166, 739	ROVERETO SUD	N /S	TN	39.25 0	X	X	X	X							X	X	96

Società	A ut .	Tratta	prog . km	nome	d ir .	provi ncia	supe rficie (mq)	SERVIZI PRESENTI												n° Stal li Pes anti
								w. c.	servizi disabili	ac qua	do cc e	b ar	ristor ante	pic nic	camper service	wi -fi	colon nine camio n frigo			
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	129, 000	PAGANELLA	N	TN	15.10 0	X	X	X	X	X								33
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	129, 000	PAGANELLA	S	TN	29.40 0	X	X	X	X	X	X	X		X				32
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A 22	MODENA-BRENNERO	309, 100	CAMPOGLI ALLIANO	S	MO	52.30 0	X	X	X	X	X	X	X	X	X				110



AREE DI SERVIZIO																			
Società	A ut.	Tratta	prog . km	nome	di r.	provi ncia	super ficie (mq)	SERVIZI PRESENTI											n° Stalli Pesanti
								w. c.	servizi disabili	ac qua	do cc e	b a r	ristor ante	pic nic	camper service	wi -fi	colonnin e camion frigo		
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	20+0 00	TRENS	N	BZ	9.000	X	X	X		X		X					10
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	20+0 00	TRENS	S	BZ	8.800	X	X	X		X		X		x			12
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	41+7 00	PLOSE	N	BZ	19.10 0	X	X	X	X	X	X	X					14
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	41+9 00	PLOSE	S	BZ	11.90 0	X	X	X		X	X	X	X	X	X		13
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	63+6 00	ISARCO	N	BZ	6.900	X	X	X		X		X		X			7
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	68+8 00	SCILIAN	S	BZ	6.300	X	X	X	X	X							6
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	95+9 00	LAIMBURG	N	BZ	15.90 0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		9
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	98+8 00	LAIMBURG	S	BZ	14.10 0	X	X	X	X	X			X	X	X		16
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	159+ 700	NOGAREDO	N	TN	10.10 0	X	X	X	X	X			X	X			6
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	159+ 700	NOGAREDO	S	TN	11.00 0	X	X	X	X	X			X				14
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	187+ 000	ADIGE	N	TN	13.00 0	X	X	X	X	X			X	X	X		15
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	187+ 400	ADIGE	S	TN	16.80 0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		11
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	208+ 000	GARDA	N	VR	19.90 0	X	X	X	X	X	X	X	X	X			22
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	208+ 000	GARDA	S	VR	12.20 0	X	X	X	X	X	X	X	X	X			12
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	240+ 800	POVEGLIANO	N	VR	13.50 0	X	X	X		X			X	X	X		12
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	240+ 800	POVEGLIANO	S	VR	13.10 0	X	X	X	X	X	X	X	X	X			21
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	267+ 900	PO	N	MN	17.60 0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		18
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	268+ 600	PO	S	MN	22.00 0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		15
AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.P.A.	A2 2	MODENA-BRENNERO	309+ 000	CAMPAGLIALLIANO	N	MO	19.80 0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		27

(d) L'indicazione di strutture dedicate al **carico trasportato** in base alla **tipologia** dello stesso (merci **refrigerate** o carichi speciali) è resa disponibile all'utenza attraverso la Carta dei Servizi, attraverso la pagina dedicata del sito internet *Colonnine elettriche TIR* e contattando i numeri utili disponibili alla pagina *Contatti e numeri utili*. Sono presenti colonnine elettriche che alimentano i generatori dei veicoli a temperatura controllata che trasportano prodotti surgelati, freddi, o a temperatura ambiente. Esse rappresentano un'alternativa sostenibile all'avvio dei generatori diesel durante le soste. Presso l'Autoparco Sadobre di Vipiteno sono disponibili 5 colonnine; presso l'Interporto di Trento nord sono 4 e presso il parcheggio di Rovereto sud sono presenti ulteriori 5 colonnine. Ognuna di esse è dotata di due punti di



alimentazione/conessione. La Società offre il servizio gratuitamente. Nella sezione del Sito Internet della Società “In viaggio / Sosta e Servizi / Autotrasportatori / Colonnine elettriche per camion frigo” sono disponibili specifiche indicazioni sulle modalità di utilizzo delle stesse.

(e) L'indicazione sulla effettiva presenza di spazi di sosta in prossimità dei cd. nodi infrastrutturali e, precisamente, retroporti, aeroporti, valichi alpini autostradali e altri nodi strategici di transito, è resa disponibile attraverso le app per dispositivi mobili, la pagina dedicata del sito internet (*AUTOPORTO SADOBRE alla Barriera di Brennero (Vipiteno)*) e sulla pagina dedicata del sito internet *Trento Nord (Interporto)*.

L'area Sadobre si sviluppa su una superficie pari a circa 26,5 ettari in prossimità della barriera autostradale di Vipiteno. L'area, grazie al particolare posizionamento lungo l'asse del Brennero, al collegamento diretto con la sede autostradale ed ai servizi in essa presenti, pur mantenendo le sue originarie funzioni connesse ai servizi doganali, riveste oggi un ruolo strategico tra le aree a servizio dell'utenza autostradale dedicate alla sosta dei mezzi pesanti e leggeri. La posizione geografica conferisce, infatti, all'area Sadobre una naturale vocazione ad autoporto, per la possibilità che offre nella risoluzione di problematiche legate ai valichi alpini, alle politiche di contingentamento e/o restrizioni del traffico adottate dall'Austria o da altri stati europei, all'incertezza sulla transitabilità dei valichi a causa di avverse condizioni meteorologiche, specie nei mesi invernali e ai picchi di traffico in occasione delle festività. Nell'area sono disponibili un distributore, servizi e spazi dedicati per autotrasportatori, camperisti e viaggiatori. Sono presenti anche gli uffici Sadobre, dogana e spedizionieri.

Servizi aggiuntivi:

da dicembre 2015 sono in funzione 10 colonnine elettriche a servizio dei mezzi pesanti (www.nomadpower.eu) per il mantenimento del ciclo del freddo presso l'area Sadobre; l'erogazione dell'energia elettrica al momento è gratuita. In risposta alla crescente domanda di distributori con carburanti alternativi e alla previsione di un incremento pari al 20% dei mezzi alimentati a GNC entro il 2028, Auto Plose Sadobre S.r.l. ha realizzato un'infrastruttura in grado di stoccare il GNL e sottoporlo ad un processo di rigassificazione per rifornire sia le vetture alimentate a GNC che i mezzi pesanti alimentati a GNL. L'investimento, pari a quasi 2 milioni di euro, contribuirà a ridurre l'impatto ambientale. Tale infrastruttura risulta essere la prima sull'intero asse autostradale italiano.

Il parcheggio per mezzi pesanti si trova a circa 1 km dall'uscita autostradale di Trento Nord ed è ubicato presso l'area denominata “Interporto”; Esso è dotato di 255 stalli, di servizi igienici, di un locale con distributori automatici di cibo e bevande e di colonnine elettriche per la carica dei camion frigo.

(f) L'informazione sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori è presente nella Carta dei Servizi (ad esempio Dati 2021 – intermodalità: 1.165 TIR/giorno dall'autostrada alla ferrovia e si rimanda agli indicatori riportati g)

Nella consapevolezza di dover dare risposte concrete alle esigenze degli autotrasportatori e nella volontà di far proprio l'impegno a favore della sicurezza di tale categoria e, conseguentemente, di tutta l'utenza autostradale, la Società ha da tempo predisposto un piano di investimenti dedicati alle aree di parcheggio per veicoli pesanti lungo l'asse autostradale. Con il “Piano parcheggi” definito da A22 è stata definita una potenzialità futura in termini di disponibilità di aree di sosta e di stalli a servizio dell'arteria, tale da consentire di rispondere in maniera adeguata alle sempre crescenti esigenze dell'utenza sia “leggera” che “pesante”. Nel corso del 2021 è stato elaborato gran parte del progetto di fattibilità tecnica ed economica



per la realizzazione di un'area di sosta per veicoli pesanti in corrispondenza della stazione autostradale di Egna-Ora-Termen (BZ); è stata inoltre completata la progettazione relativa alla realizzazione di piste di ingresso e uscita in corrispondenza della nuova rotatoria di accesso all'autoporto Sadobre).

(g) Il sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti agli autotrasportatori sono previsti dalle Istruzioni Operative del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili per la definizione delle Carte dei Servizi delle Società concessionarie e sono di seguito riportati:

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
FATTORE BASE: SICUREZZA DEL VIAGGIO		
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (ore) di preavviso nell'85% dei casi	24 Ore
FATTORE BASE: REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
Stato segnaletica orizzontale (retroriflessione) *	RL Retroriflessione (mcd lx-1 m-2)	100 RL
FATTORE BASE: QUALITÀ EROGATA		
Servizi aree di servizio: numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli/ mese	2 Controlli
FATTORE BASE: SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI		
Servizi aree di servizio: numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli/ mese	2 Controlli
FATTORE BASE: INFORMAZIONI AGLI UTENTI		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail **	Tempo (giorni lavorativi consecutivi) di risposta nell'85% dei casi	10 Giorni

(*) Il rispetto dello standard si verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratte minime di 20 km.

(**) In funzione della tipologia di reclamo, può essere inviata una risposta interlocutoria in almeno l'85% dei casi entro 10 giorni lavorativi. In funzione dei tempi tecnici necessari per garantire un processo analitico di ricostruzione degli eventi, la risposta definitiva può protrarsi oltre il limite temporale sopra descritto.

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

Le procedure relative al rimborso del pedaggio possono essere attivate dall'utente stesso o, indirettamente, dall'attività di controllo gestionale della Società da cui potrebbero riscontrarsi pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto che la Società si impegna a rimborsare.

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

(a) l'informazione 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.) è resa disponibile sul sito internet della Società e nella *Carta dei Servizi*.

Le aree di servizio con servizi dedicati alle PMR sono tutte le aree di servizio inclusa l'Area Museale del Plessi Museum:

- Area Museale Plessi Museum
- Trens est
- Trens ovest
- Plose est
- Plose ovest
- Isarco est
- Sciliar ovest
- Laimburg est
- Laimburg ovest
- Paganella est
- Paganella ovest
- Nogaredo est
- Nogaredo ovest
- Adige est
- Adige ovest
- Garda est
- Garda ovest
- Povegliano est
- Povegliano ovest
- Po est
- Po ovest
- Campogalliano est
- Campogalliano ovest

(b) l'informazione sulle unità di personale e sulle attrezzature dedicati alla pulizia e alla manutenzione degli impianti a servizio delle PMR sono garantite al pari di tutte le altre non dedicate specificatamente alle PMR.

(c) l'indicazione sull'eventuale presenza di un servizio di assistenza alle PMR nelle aree di servizio e di sosta è presente nella Carta dei Servizi, dove sono evidenziate le aree con i servizi per disabili (si veda punto a). Si rende noto che la Società, inoltre, sta realizzando un progetto di area di servizio accessibile certificata con marchio Open, standard di accessibilità delle strutture ricettive, commerciali, di pubblica utilità e servizio, imprese, impianti, rilasciato dalla Provincia autonoma di Trento, che possa poi rappresentare un modello di riferimento nel settore autostradale.



(d) l'indicazione 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 non è fornita dalla Società.

(e) l'indicazione sull'esistenza di indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR è presente nella *Carta dei Servizi* :

FATTORE BASE: SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI		
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
Servizi aree di servizio: numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli/ mese	2 Controlli

(f) l'indicazione sul sistema di monitoraggio degli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti alle PMR è riportato nella carta dei servizi:

FATTORE BASE: SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI		
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
Servizi aree di servizio: numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli/ mese	2 Controlli

(g) l'indicazione sull'esistenza di forme di indennizzo in caso di indisponibilità, anche temporanea, delle dotazioni e infrastrutture per le PMR non è disponibile.

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

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

(a) I cantieri attualmente attivi sulla tratta in concessione sono i seguenti:

- scambio di carreggiata con il mantenimento di due corsie per senso di marcia dalla progr. Km 8+850 alla progr. Km 10+200, mediante la suddivisione della carreggiata sud in tre corsie (di cui due per la direzione sud e una per la direzione nord) e l'utilizzo di una corsia della carreggiata nord (carreggiata oggetto dei lavori), per lavori di manutenzione dei viadotti Colle Isarco e Ponticolo dalle ore 20:00 di lunedì 27 giugno 2022 alle ore 17:00 di venerdì 15 luglio 2022;
- scambio di carreggiata con il mantenimento di due corsie per senso di marcia dalla progr. Km 168+200 alla progr. Km 171+600, mediante la suddivisione della carreggiata nord in tre corsie (di cui due per la direzione nord e una per la direzione sud) e l'utilizzo di una corsia della carreggiata sud (carreggiata oggetto dei lavori), per lavori di pavimentazione tra Rovereto Sud e Ala/Avio, dalle ore 06:00 di martedì 24 maggio 2022 alle ore 12:00 di venerdì 22 luglio 2022. Solo per completezza di informazione, nel suddetto periodo nelle ore notturne dalle ore 20:00 alle ore 6:00 la carreggiata oggetto dei lavori viene chiusa al traffico e si attiva lo scambio di carreggiata con due corsie per il traffico non deviato e una per il traffico deviato.

Le suddette informazioni sono rese disponibili all'utenza attraverso le app per i dispositivi mobili, la home page del sito web e contattando i numeri utili disponibili alla pagina Contatti e numeri utili.

(b) L'attrezzamento dei cantieri lungo la tratta autostradale è gestito seguendo le principali norme e regolamenti in materia di segnaletica di cantiere (Nuovo codice della strada, il Regolamento di attuazione del NCdS il DM 10 luglio 2002 e il DM 22 febbraio 2019) che, insieme alle periodiche circolari emanate dal Ministero - DGVCA, rappresentano il riferimento a cui si attengono le concessionarie. Inoltre, nel corso degli anni, ci sono state esperienze e sperimentazioni connesse al potenziamento della segnaletica prevista dal disciplinare tecnico, con l'ottica di massimizzare l'efficacia della segnaletica.

(c) La Società organizza l'orario di esecuzione dei lavori in considerazione del traffico, preferendo, ove possibile, l'orario notturno e adottando inoltre, specifici schemi di deviazione di carreggiata a tutela dell'utenza e del personale di cantiere. La Società applica le disposizioni previste dal Nuovo codice della strada e dal suo Regolamento, dal DM 10 luglio 2002 e dal DM 22 febbraio 2019, attuando la chiusura dei cantieri nei periodi di maggiore flusso di traffico. Il periodo previsto per l'esecuzione dei lavori tiene conto dell'Ordine di Servizio "Chiusura cantieri anno....." (pubblicato nel Sito Internet della Società nella sezione "*Previsioni del traffico*"), che stabilisce i periodi e le tratte in cui sono vietati lavori che richiedono scambi di carreggiata o riduzioni di corsia di marcia e sorpasso in funzione dei periodi di maggior traffico (es.: weekend di febbraio, pasquale, festivo per l'Ascensione, Pentecoste, Corpus Domini, estivo dalla prima domenica di luglio alla seconda di settembre, festivo per l'Immacolata e per il periodo natalizio).



(d) Oltre a quanto previsto dal Codice della Strada, la segnaletica dedicata ai cantieri, è gestita seguendo le principali norme e regolamenti in materia di segnaletica di cantiere che, insieme alle periodiche circolari emanate dal Ministero - DGVCA, rappresentano il riferimento a cui si attengono le concessionarie. La Società ha adottato un “Quaderno di procedure e schemi di segnaletica per la posa e la rimozione della segnaletica temporanea” .

Il “Quaderno di procedure e schemi di segnaletica per la posa e la rimozione della segnaletica temporanea” riporta i riferimenti che devono sempre essere rispettati dagli operatori.

Le procedure descritte nel “Quaderno di procedure e schemi di segnaletica per la posa e la rimozione della segnaletica temporanea” si riferiscono alle seguenti fasi:

- fase preliminare di pianificazione dello schema di posa per l’efficacia della segnaletica temporanea e la sicurezza degli operatori, comune sia al segnalamento temporaneo di cantieri fissi che mobili;
- fase operativa di posa dei cantieri fissi;
- fase operativa di rimozione dei cantieri fissi;
- fase operativa per i cantieri mobili.

Il posizionamento della segnaletica di cantiere viene analizzato mediante software specifici che definiscono la posizione più idonea per la posa.

Oltre alle disposizioni contenute nel Codice della Strada, i cantieri vengono segnalati attraverso l’utilizzo dei pannelli a messaggio variabile come rafforzamento della segnaletica di cantiere.

AMBITO 5.2 Disservizi correlati al transito ai caselli

(a) Lungo la tratta di percorrenza di Autostrada del Brennero S.p.A. si incontrano 24 stazioni autostradali, n. 79 piste di entrata e n. 139 piste di uscita; le piste di entrata sono bimodali e prevedono sia il ritiro del biglietto sia il transito con apparati di telepedaggio.

Le piste di uscita offrono all'utente la possibilità di utilizzare differenti sistemi di pagamento servendosi delle diverse tipologie di pista. Di seguito le tipologie presenti:

Piste manuali

Le Piste manuali sono piste presidiate dall'esattore e permettono all'utente di effettuare il pagamento in valuta o con le seguenti carte: Viacard, Fast Pay, carte legate ai circuiti American Express, Carta Sì e Mastercard. Tutte le piste manuali consentono inoltre il passaggio ai veicoli dotati di apparati di telepedaggio.

Piste con casse automatiche e telepedaggio

Le piste con casse automatiche e telepedaggio svolgono in modo del tutto analogo, senza presidio fisico dell'esattore, la funzione della pista manuale consentendo altresì il passaggio dinamico di veicoli dotati di apparato di telepedaggio. Attualmente sono presenti circa 70 casse automatiche sull'intera tratta di Autostrada del Brennero S.p.A. ma il numero è destinato ad aumentare.

Piste telepedaggio e automatiche

Le piste di telepedaggio automatiche sono piste bimodali utilizzabili sia dagli utenti dotati di dispositivo di telepedaggio che dagli utenti che desiderano effettuare il pagamento automatico utilizzando le carte Viacard, Fast Pay e Carte di credito abilitate.

Piste di telepedaggio

Le Piste di telepedaggio sono piste dedicate esclusivamente ai veicoli dotati di apparati di telepedaggio.

Ad oggi tutte le piste sono predisposte per l'accettazione degli apparati del Servizio Europeo di Telepedaggio, attualmente sono operativi i dispositivi dei seguenti Service Provider: DKV EuroService GmbH & C., Axxès S.A.S. e Unipoltech S.p.A..

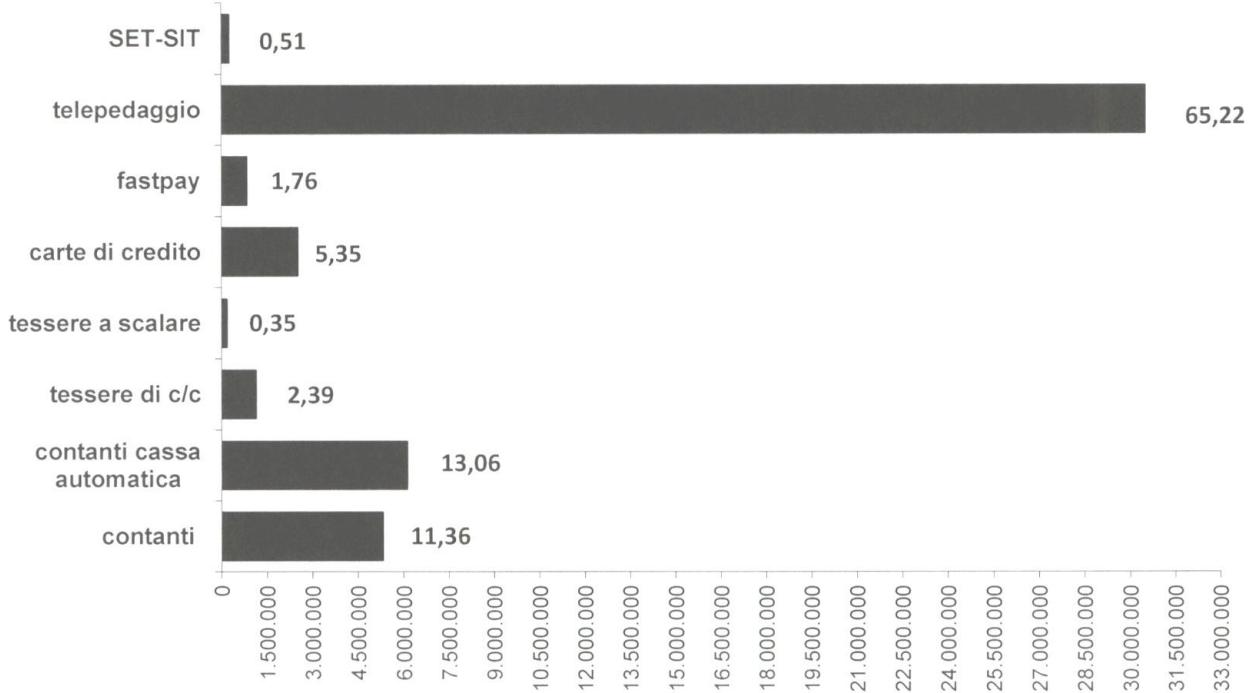
Nel corso del 2021, è stato avviato il progetto per il pagamento del pedaggio con carta di credito in modalità online per assicurare, già in fase di riscossione pedaggio in pista, l'immediata verifica sul buon fine dell'incasso, così da non esporre la Società al rischio di mancate coperture del debito in capo all'utenza in uscita dal tracciato. Tale nuova modalità di pagamento permetterà l'utilizzo di carte di credito che prevedono solamente l'autenticazione online che ad oggi risultano ancora non accettate (carte prepagate, carte del circuito Maestro).

Parte del progetto riguarderà anche il pagamento Contactless il quale permetterà di effettuare la transazione avvicinando direttamente la carta, lo smartphone o altri dispositivi al terminale abilitato.

In tutte le piste, escluse le manuali, è in funzione il sistema di monitoraggio remoto di pista che consente di assistere l'utente in caso di difficoltà con un sistema tecnologicamente avanzato e che si avvale di una comunicazione multimediale (canale audio e segnale video). La gestione delle piste e dei relativi transiti, infatti, avviene tramite un operatore qualificato la cui posizione è remota rispetto alla pista.

TRANSITI SUDDIVISI PER TIPO DI PAGAMENTO:

PERIODO 1 GENNAIO - 31 DICEMBRE 2021



Anno 2021	Totale	% sul totale
contanti	5.308.556	11,36%
contanti cassa automatica	6.103.187	13,06%
tessere di c/c	1.118.509	2,39%
tessere a scalare	165.012	0,35%
carte di credito	2.497.872	5,35%
fastpay	824.697	1,76%
telepedaggio	30.467.297	65,22%
SET-SIT	240.251	0,51%
	46.725.381	100,00%

(b) con riferimento alle eventuali misure organizzative adottate durante le ore e i giorni di maggior traffico della rete autostradale, al fine di minimizzare i disagi agli utenti causati dai rallentamenti ai caselli, Autostrada del Brennero S.p.A. segue una precisa e puntuale programmazione di personale dedicato, armonizzato con l'uso della tecnologia, allo scopo di minimizzare i disagi agli utenti che transitano presso i nostri caselli nei giorni e nelle ore di traffico intenso.

Nello specifico per agevolare il passaggio dei veicoli in entrata in condizioni di traffico intenso o a seguito di guasti importanti alle piste è previsto l'utilizzo dei biglietti premagnetici distribuiti manualmente dal personale di stazione.



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

Per quanto riguarda le criticità in uscita, la pianificazione attuale prevede che vengano aperti tutti i varchi disponibili facendo quindi presidiare dall'esattore le casse automatiche, che verranno aperte in modalità manuale, e convertendo le piste reversibili normalmente aperte come entrate.

Inoltre, per evitare che eventuali guasti blocchino le entrate o le uscite, in giornate di traffico intenso è prevista la presenza fissa in loco di un tecnico delle apparecchiature di esazione pronto ad intervenire.

Nell'ottica di limitare i disagi presso i caselli si può utilizzare anche il sistema di monitoraggio remoto di zona che prevede un funzionamento del tutto automatico dei varchi di stazione (manuali esclusi) compresa la possibilità di monitoraggio degli stessi ad opera di ciascun operatore, grazie a postazioni di controllo multimediali dislocate presso le stazioni autostradali A22.

Il sistema di monitoraggio da remoto di zona prevede la possibilità di prendere in carico da remoto le piste automatiche permettendo a parte degli esattori in servizio di aprire le piste in manuale.

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

(a) Le cause che determinano con maggiore frequenza forti rallentamenti o interruzione del traffico veicolare, sono elaborate su base statistica (ad es. dati storici, festività italiane/estere...) e mantenute in apposito database sia per la gestione dell'arteria autostradale sia per fornire le informazioni utili alle parti interessate.

(b) Le 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, prevedono la presa in carico, entro il più breve tempo possibile, dagli operatori CAU, che provvedono all'attivazione dei mezzi di intervento interni ed esterni (come ad esempio Soccorso Sanitario, Vigili del Fuoco, Polizia Stradale, Soccorso Meccanico o soggetti convenzionati per l'assistenza all'utenza) ed alla ricerca di ulteriori informazioni, onde disporre di un quadro complessivo della situazione il più preciso e dettagliato possibile, anche attraverso un continuo interscambio con il personale che opera sulla strada. I contenuti informativi relativi agli incidenti e le relative tempistiche sono comunicate agli utenti tramite i canali ufficiali sopra citati (ambito 1 lettera r).

(c) Le procedure esistenti per il ripristino della piena funzionalità della carreggiata in presenza di eventi perturbativi o interruttivi del traffico, quali, ad esempio, eventi metereologici, prevedono che la Società monitorizzi costantemente l'evento fino alla sua conclusione, che solitamente consiste nella soluzione degli eventuali problemi di viabilità, ponendo in opera chiusure, deviazioni o riduzioni con l'obiettivo del ripristino delle normali condizioni di percorribilità e sicurezza. Il servizio di soccorso meccanico in A22 è svolto in convenzione dalle seguenti organizzazioni: ACI Global, Europ Assistance VAI e IMA Service con la loro rete di officine autorizzate. Il loro servizio consiste nella rimozione di veicoli fermi per avaria o incidente e in interventi in loco che possono essere eseguiti con attrezzature e dotazioni a bordo dei carri di soccorso. Tutte le richieste telefoniche di urgenza ed emergenza sanitaria possono essere attivate chiamando il numero unico gratuito 118 o il numero unico di emergenza 112, ove attivo, ma anche contattando il CAU. In caso di chiamata al soccorso sanitario è indispensabile fornire all'operatore tutte le informazioni possibili per poter definire il grado di criticità dell'emergenza e poter attivare l'intervento più idoneo (ambulanze, elisoccorso, ecc.). I Vigili del Fuoco intervengono per far fronte a diverse situazioni: incidenti stradali con o senza sversamenti di sostanze chimiche pericolose, incendi, inquinamenti ambientali, franamenti e/o alluvioni. Le richieste telefoniche di urgenza possono essere fatte al numero unico gratuito 115 o al numero unico di emergenza 112, ove attivo.



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

AMBITO 7 - I servizi di ricarica dei veicoli elettrici sulla rete autostradale

Il Consiglio di Amministrazione della Società, nel corso dell'anno 2018, ha approvato il piano per la mobilità sostenibile, documento programmatico per la realizzazione di stazioni di rifornimento di idrogeno, GPL, GNC, GNL e punti di ricarica per veicoli elettrici, in aggiunta a quelli già presenti.

Il Piano è stato sviluppato con la finalità sia di adeguarsi agli obblighi normativi, recepimento direttiva DAFI, sia di pianificare con anticipo la diffusione dei suddetti servizi, lungo la tratta autostradale, al fine di diminuire le emissioni dirette e limitare l'impatto ambientale attraverso l'utilizzo di carburanti alternativi. Le soluzioni contenute all'interno del piano sono state dimensionate non solo sul numero di vetture in circolazione, ma sono state progettate secondo stime di crescita dei mezzi in circolazione proposte da istituti internazionali di ricerca, di quel tempo.

Dal 2018 ad oggi, la Società si è impegnata per realizzare quanto in esso contenuto, aggiornando di anno in anno il programma degli interventi in base alla richiesta dell'utenza e all'evoluzione del mercato.

MOBILITÀ ELETTRICA

Infrastruttura di ricarica a servizio dell'utenza

Sul fronte della mobilità elettrica, Autostrada del Brennero S.p.A., nel rispetto del proprio Piano per la mobilità sostenibile, sta realizzando, in più fasi, un'infrastruttura di ricarica, capillare lungo la rete autostradale, che permetta ai possessori di auto elettriche di compiere spostamenti ben oltre i limiti di autonomia delle batterie al fine di incentivare il loro utilizzo anche su grandi distanze; contemporaneamente punta a raggiungere un alto livello, tecnologicamente avanzato, sicuro e semplice, del processo di ricarica.

Il Piano prevede una strategia di incremento graduale delle stazioni di ricarica suddivisa in diverse fasi di sviluppo, coerentemente con la continua evoluzione dei sistemi di ricarica e il progressivo ampliamento dell'offerta commerciale dei veicoli.

In linea con il comma 697 della Legge di Bilancio 2021, che prevede l'obbligo per i concessionari autostradali di dotare le tratte di propria competenza di punti di ricarica elettrica di potenza elevata per gli autoveicoli, il Piano per la mobilità sostenibile di Autostrada del Brennero S.p.A., già all'atto dell'approvazione, prevedeva una fase di implementazione dell'infrastruttura con punti di ricarica ULT rapida.

A fronte di ciò, nel corso del 2020 è stata installata, presso il Plessi Museurn, la prima colonnina lungo il tratto autostradale del Brennero con potenza elevata, definita ULT-Charger: la modularità del prodotto permette di scegliere la potenza elettrica in uscita, aumentando o diminuendo il numero degli inverter installati (per una potenza superiore ai 300kW). In questa prima fase, si è scelto di installare una potenza di 150 kW — il triplo della potenza delle normali colonnine veloci. Visti gli utilizzi e la funzionalità della



stazione ultra-rapida esistente, la Società, nel corso del biennio 2022-2023, prevede l'installazione di ulteriori 9 punti di ricarica ULT.

Ad oggi, in funzione degli interventi realizzati, delle nuove tecnologie dei sistemi di ricarica introdotti sul mercato nonché dell'effettiva richiesta lungo la tratta autostradale, è stata effettuata una revisione del Piano, prevedendo una programmazione degli interventi di implementazione delle colonnine per uso pubblico distribuita sul biennio 2022-2023.

Le stazioni di ricarica al 30 maggio 2022, sono riportate nella seguente tabella:

Km	Denominazione area di servizio	Nr. Punti di ricarica per la stazione di ricarica (Nr. stalli)	Nr. connettori "fast" (22 kW < P ≤ 50 kW)	Nr. connettori "ultrafast" (50 kW < P ≤ 100 kW)	Nr. connettori "ultrafast" (P > 100 kW)
1,30	AREA MUSEALE PLESSI	6 A22 16 (TESLA)	4		2 16
128,91	PAGANELLA EST	4 A22	4		
129	PAGANELLA OVEST	6 A22	6		
159,70	NOGAREDO EST	4 A22	4		
159,69	NOGAREDO OVEST	4 A22	4		
268,60	PO OVEST	6 A22	6		
38,03	STAZIONE DI BRESSANONE	4 A22	4		
166,73	STAZIONE DI ROVERETO SUD	6 A22	6		
206,66	STAZIONE DI AFFI	4 A22 24 (TESLA)	4		24
256,18	STAZIONE DI MANTOVA NORD	6 A22	6		

Infrastruttura di ricarica aziendale

Parallelamente alla realizzazione di un'infrastruttura di ricarica ad uso pubblico, Autostrada del Brennero S.p.A. ha ritenuto importante investire nello sviluppo di una rete di ricarica aziendale, a servizio dei mezzi della Società e dei veicoli di proprietà dei dipendenti.

Nel corso del 2021 sono state installate molteplici stazioni di ricarica ad uso aziendale. Si è ritenuto importante privilegiare l'implementazione di tali punti per incentivare una maggiore adozione di veicoli elettrici da parte dei dipendenti, che ad oggi sta mostrando un trend in crescita. L'intento è quello di fornire un'alternativa sostenibile ai quasi 1000 dipendenti che quotidianamente raggiungono la relativa sede di lavoro; contribuendo in tal modo alla riduzione delle emissioni inquinanti.

Ad oggi, così come per l'infrastruttura di ricarica ad uso pubblico, Autostrada del Brennero S.p.A. ha effettuato una revisione del piano di implementazione dei punti di ricarica aziendale, prevedendo una programmazione per il biennio 2022-2023.



MOBILITA' A IDROGENO

La Società promuove e incentiva la tecnologia delle auto ad idrogeno prodotto da fonti rinnovabili, mediante lo sviluppo di infrastrutture dedicate agli utenti autostradali e alle aziende in possesso di veicoli ad idrogeno.

Come nel caso dei veicoli elettrici, anche per la diffusione dei veicoli ad idrogeno è essenziale, tuttavia, oltre alla disponibilità di modelli offerti dalle case automobilistiche, la presenza di una capillare infrastruttura di distribuzione del combustibile.

Ad oggi in Italia l'unico impianto ad accesso pubblico in grado di produrre e stoccare idrogeno e rifornire veicoli elettrici a cella a combustibile (sia automobili sia autobus per il trasporto pubblico urbano), è quello presente a Bolzano e realizzato da A22 in partnership con l'Istituto per Innovazioni Tecnologiche Bolzano Scarl.

Indispensabile ad un progetto di espansione di tale infrastruttura di distribuzione è la verifica dello sviluppo atteso della domanda di punti di distribuzione dell'idrogeno per autoveicoli e delle correlate prospettive future, al fine di individuare una o più strategie di sviluppo di un sistema di distribuzione lungo l'asse A22, che tengano altresì conto dei correlati aspetti economici.

Autostrada del Brennero S.p.A., nel corso del 2021, ha ritenuto necessario intraprendere la progettazione della rete di distribuzione di idrogeno per automazione lungo l'asse autostradale di competenza.

I siti individuati come strategici per la realizzazione di stazioni di rifornimento/produzione idrogeno sono i seguenti:

- Vipiteno, presso l'autoporto Sadobre
- Bolzano, presso il Centro H2 esistente
- Aree di servizio Paganella est e ovest
- Aree di servizio Nogaredo est e ovest
- Uscita autostradale Verona Nord
- Aree di servizio Campogalliano est ed ovest

Nel corso del biennio 2022-2023, è prevista la realizzazione delle attività secondo quanto riportato nel seguente cronoprogramma.

Impianti di Idrogeno

Descrizione	km	Stato realizzazione impianto	Inizio erogazione
Sadobre	15+873	Predisposizione cantiere autunno 2022	Entro fine anno 2022
Bolzano presso Centro H2	85+327	Impianto erogante	In corso
CSA Verona	225+372	Predisposizione cantiere 2023	



MOBILITA' A METANO

Attualmente le stazioni di **rifornimento GNC** presenti lungo la tratta sono le seguenti:

Area di servizio	km	Carreggiata	Comune
Sadobre	15+873	Nord e Sud	Campo di Trens
Paganella est	128+913	Nord	Lavis
Paganella ovest	129+004	Sud	Lavis
Nogaredo est	159+707	Nord	Nogaredo
Nogaredo ovest	159+690	Sud	Nogaredo
Campogalliano est	309+022	Nord	Campogalliano
Campogalliano ovest	309+076	Sud	Campogalliano

Nel corso del biennio 2022-2023 è prevista l'ultimazione di interventi in corso d'attuazione e l'avvio di nuovi cantieri per la ristrutturazione e l'implementazione di impianti carburante come riportato nel seguente cronoprogramma, con relativa stima della data di avvio del servizio di erogazione.

Area di servizio	km	Carreggiata	Stato realizzazione impianto	Inizio erogazione
Adige est	186+977	Nord	in corso autunno 2022	entro fine anno 2022
Laimburg est	095+897	Nord	predisposizione cantiere primavera 2023	estate 2023
Laimburg ovest	098+821	Sud	predisposizione cantiere	primavera 2023

Il futuro dei trasporti a medio e lungo raggio fa leva sul **metano liquido**; aumentano, infatti, le prospettive di un suo crescente impiego, legato sia allo sviluppo dell'infrastruttura di rifornimento come pure all'evoluzione dei motori dei mezzi pesanti e alle soluzioni per i serbatoi.



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

Nel corso del 2018 è stato realizzato, all'interno dell'autoporto Sadobre presso la barriera autostradale di Vipiteno (BZ) al confine tra Italia e Austria, il primo impianto di distribuzione GNL lungo l'asse autostradale del Brennero; punto di collegamento cruciale con il mercato del nord Europa.

Il punto vendita di GNL, è stato inserito nella esistente stazione di rifornimento di benzina e gasolio, ed eroga anche GNC; l'area permette l'accesso diretto dalle corsie in direzione Nord e Sud senza uscire dall'autostrada.

Il Piano per la mobilità sostenibile prevede l'implementazione della stazione di Sadobre con altre due stazioni di distribuzione metano liquido (GNL) e compresso (GNC), alimentate da due serbatoi di metano liquido, presso le aree di servizio Po est e Po ovest. Trattasi di aree ove non è disponibile l'allacciamento al metanodotto e ubicate ad una distanza di circa 260 km dall'esistente stazione GNL di Sadobre: ciò fornirà all'utente la possibilità di rifornirsi due volte lungo la tratta autostradale del Brennero, sia in direzione nord, sia in direzione sud, nel rispetto delle autonomie dei mezzi attualmente disponibili sul mercato.

In linea con quanto previsto nel Piano, la progettazione delle due stazioni di rifornimento metano liquido sarà inserita nei programmi di ristrutturazione delle due aree di servizio.

Nel corso del biennio 2022-2023 è prevista l'implementazione di impianti carburante come riportato nel seguente cronoprogramma, con relativa stima della data di avvio del servizio di erogazione.

Area di servizio	km	Carreggiata	Stato realizzazione impianto	Inizio erogazione
Sadobre	15+873	Nord e Sud	In funzione	In funzione
Po est	267+893	Nord	predisposizione cantiere primavera 2023	estate 2023
Po ovest	268+603	Sud	predisposizione cantiere	entro fine anno 2023

AMBITO 8 I servizi di telepedaggio

(a) In riferimento alle agevolazioni praticate agli utenti titolari di contratti di telepedaggio è opportuno anzitutto premettere come le concessionarie autostradali italiane siano state i primi soggetti in Europa ad attivare un processo di abilitazione al Servizio Europeo di Telepedaggio (SET), nonché a dare la possibilità ottenere l'abilitazione anche al comparto veicolare leggero pur in assenza di relativo obbligo normativo; hanno infatti avviato apposite procedure in tal senso ben prima del recepimento nell'ordinamento nazionale della Direttiva europea sul telepedaggio e risultano tuttora gli unici soggetti in Europa ad essersi fattivamente impegnate in questa direzione (negli altri Paesi UE tale possibilità risulta infatti ancora negata).

(b) le informazioni sull'esistenza, nelle corsie dedicate al telepedaggio, di adeguata segnaletica di ciascun operatore di telepedaggio, sono rese disponibili all'utenza attraverso la *Carta dei servizi* ed il sito web della Società.

Per quanto riguarda la segnaletica relativa ai servizi di telepedaggio si fa presente come sull'intera rete autostradale a pedaggio sia ormai da quasi cinque anni installato in tutte le piste abilitate al SET un apposito logo impiegato comunemente dal comparto, 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 dal nostro comparto – unico caso in Europa, laddove nel resto dei paesi comunitari nessuna indicazione specifica è ad oggi esistente – 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.

Oltre a quanto sopra, con l'avvio in operatività dei primi fornitori SET lungo la rete autostradale, il comparto ha provveduto a studiare una revisione della segnaletica afferente il telepedaggio – sinora rimasta legata per ovvie ragioni alla sola Società Telepass (non si dimentichi al riguardo che sino a tempi molto recenti tale Società era l'unica a fornire un simile servizio) – proprio nell'ottica di eliminare ogni specificità ed addivenire alla piena parità di trattamento tra operatori in questo senso; la nuova versione della segnaletica, improntata alla “neutralità” commerciale quindi priva di riferimenti a singoli fornitori SET, è già stata fornita in visione ai vari operatori e, per quanto riguarda la tratta autostradale di Autobrennero si prevede che entro la fine del mese di luglio 2022 sull'intera tratta sarà installata la nuova cartellonistica di telepedaggio

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

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, non del Concessionario. Ovviamente, anche in caso di possibili malfunzionamenti dell'apparato, l'utente avrà la possibilità di accedere in autostrada tramite gli altri servizi di pagamento a disposizione ovvero tramite le apposite procedure previste in caso di simili



malfunzionamenti. Rimane la possibilità per tutti gli utenti di utilizzare il servizio autostradale ritirando il biglietto in entrata e concludere il pagamento del pedaggio utilizzando le piste abilitate al pagamento in contanti o con carte.

Per rispondere ad eventuali esigenze degli utenti e in caso di malfunzionamento dei titoli di pagamento, Autostrada del Brennero S.p.A. oltre a mettere a disposizione un sito web sempre aggiornato fornisce l'elenco dei numeri telefonici degli uffici competenti. Inoltre ha dislocato lungo la propria tratta autostradale n. 6 Centri Servizi che forniscono agli utenti assistenza ed informazioni riguardanti i prodotti ed i servizi più diffusi.

(d) La tecnologia e le procedure attinenti il 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 Direttiva europea, garantendo quindi l'interoperabilità tra i diversi operatori abilitati



AMBITO 9 Il trattamento dei reclami

(a) La gestione delle diverse modalità di presentazione e di gestione dei reclami nonché sulla presenza di un sistema di registrazione e classificazione è di seguito descritta:

Segnalazioni, reclami, richieste di informazione, repliche, possono pervenire alla Società a mezzo dei seguenti canali ufficiali:

- lettera indirizzata ad Autostrada del Brennero S.p.A., via Berlino 10, 38121 Trento;
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica a22@autobrennero.it;
- form "Cartolina azzurra - La parola all'utente", disponibile in formato cartaceo presso le stazioni autostradali del nastro A22 e presso i Centri Servizi di competenza;
- form dedicato presente sul sito internet www.autobrennero.it;
- segnalazioni, reclami, richieste di informazione e repliche che pervengono alla Società sono protocollati;
- Effettuata ogni analisi e ogni valutazione della comunicazione pervenuta, la Società formula la risposta destinata all'interessato.

Nel caso in cui la segnalazione, il reclamo, la richiesta di informazione, la replica evidenziano criticità/disfunzioni riferibili alla gestione dei servizi OIL e NON OIL, alla pulizia di servizi igienici presso le aree di servizio, alle convenzioni ACI Global – Europ Assistance VAI, ai servizi radio, televideo e così via, parallelamente alla formulazione della risposta da mutuarsi al soggetto terzo, è cura della Società procedere alla contestazione di eventuali inadempienze alla controparte contrattuale alla quale fa capo il servizio medesimo.

Il rispetto dei tempi di risposta ai reclami pervenuti a mezzo e-mail sanciti dalla Carta dei Servizi della Società, sono verificati dalla Società.

(b) I tempi medi di risposta ai reclami resi pubblici nella Carta dei Servizi e documentati nel Riesame della Direzione sono:

FATTORE BASE: INFORMAZIONI AGLI UTENTI		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail **	Tempo (giorni lavorativi consecutivi) di risposta nell'85% dei casi	10 Giorni

(**) In funzione della tipologia di reclamo, può essere inviata una risposta interlocutoria in almeno l'85% dei casi entro 10 giorni lavorativi. In funzione dei tempi tecnici necessari per garantire un processo analitico di ricostruzione degli eventi, la risposta definitiva può protrarsi oltre il limite temporale sopra descritto.

(c) L'indicazione di come i reclami dell'utenza influiscono sui processi di miglioramento della qualità del servizio. I reclami contribuiscono al miglioramento della gestione dei processi aziendali, relativi alla qualità del servizio autostradale, agli aspetti ambientali nella consapevolezza di dover dare risposte concrete alle esigenze degli utenti e nella volontà di far proprio l'impegno a favore della sicurezza di tale categoria.

(d) La gestione del numero dei reclami respinti annualmente e le ragioni del mancato accoglimento: la Società non prevede di respingere reclami.



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

AMBITO 1 – Informazione all’utenza autostradale

- ALLEGATO -

Portali in itinere a Cavalletto		
Direzione	Chilometrica	Tipologia
SUD	000+120	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	012+200	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	019+000	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	033+585	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	041+800	tipo "E" 3x20 2 pitto
SUD	046+050	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	049+650	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	056+050	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	076+600	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	080+175	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	087+875	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	100+150	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	105+150	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	119+600	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	123+900	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	129+600	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	132+800	tipo "E" 3x20 2 pitto
NORD*	138+415	tipo "E" 3x20 2 pitto
SUD	140+605	tipo "E" 3x20 2 pitto
NORD*	142+850	tipo "E" 3x20 2 pitto
NORD*	152+700	tipo "E" 3x20 2 pitto
SUD	156+595	tipo "E" 3x20 2 pitto
NORD*	159+280	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	164+355	tipo "E" 3x20 2 pitto
NORD*	167+900	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	177+600	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	181+700	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	205+165	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	208+900	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	223+385	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	226+275	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	228+900	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	241+300	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	247+860	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	253+400	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	261+400	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	267+750	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	271+900	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	279+975	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	283+700	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	289+175	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	300+100	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	305+225	tipo "E" 3x20 2 pitto
N/S	311+000	tipo "E" 3x20 2 pitto
NORD	312+600	tipo "E" 3x20 2 pitto
Direzione	Chilometrica	Tipologia
SUD	135+964	1 pitto / 3x20
Portali allacciamento A1		
Direzione	Chilometrica	Tipologia
SUD	303+150	1 pitto / 2x10
SUD	307+000	1 pitto / 2x10
SUD	309+150	1 pitto / 2x10



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

Portali gallerie		
Direzione	Chilometrica	Tipologia
NORD	002+150	tipo "L" 2 pitto /2FC/10x1
NORD	010+000	tipo "I" 2 pitto/10x1
NORD	022+825	tipo "I" 2 pitto/10x1
NORD	024+659	tipo "I" 2 pitto/10x1
NORD	034+730	tipo "I" 2 pitto/10x1
SUD	060+130	tipo "L" 2 pitto /2FC/10x1
NORD	061+020	tipo "L" 2 pitto /2FC/10x1
NORD	063+440	tipo "L" 2 pitto /2FC/10x1
SUD	064+650	tipo "I" 2 pitto /2FC/10x1
NORD	065+087	tipo "I" 2 pitto/10x1
SUD	069+100	tipo "L" 2 pitto /2FC/10x1
NORD	069+850	tipo "I" 2 pitto/10x1
SUD	072+839	tipo "I" 2 pitto/10x1
NORD	073+113	tipo "I" 2 pitto/10x1
NORD	082+163	tipo "I" 2 pitto/10x1
Portali terza corsia dinamica		
Direzione	Chilometrica	Tipologia
SUD	138+030	tipo "D" 1 pitto
SUD*	138+415	tipo "D" 1 pitto
SUD	138+836	tipo "A" 6 pitto/3FC
SUD*	142+850	tipo "A" 6 pitto/3FC
SUD	144+930	tipo "B" 2 pitto
SUD	148+200	tipo "A" 6 pitto/3FC
SUD	151+050	tipo "B" 2 pitto
SUD*	152+700	tipo "A" 6 pitto/3FC
SUD	155+180	tipo "B" 2 pitto
SUD	158+000	tipo "D" 1 pitto
SUD	159+280	tipo "A" 6 pitto/3FC
SUD*	159+700	tipo "D" 1 pitto
SUD	161+685	tipo "B" 2 pitto
SUD	163+100	tipo "A" 6 pitto/3FC
SUD	165+280	tipo "B" 2 pitto
SUD	166+100	tipo "B" 2 pitto
SUD	166+660	tipo "B" 2 pitto
SUD	166+740	tipo "D" 1 pitto
SUD*	167+900	tipo "A" 6 pitto/3FC

* portali con PMV 3° corsia dinamica e PMV tipo "E"

Portali gestione parcheggi mezzi pesanti		
Direzione	Chilometrica	Tipologia
SUD	000+200	tipo "park" 3x18 3 quadrati
NORD	033+000	tipo "park" 3x18 3 quadrati
NORD	096+000	tipo "park" 3x18 3 quadrati
SUD	119+400	tipo "park" 3x18 3 quadrati
NORD	181+000	tipo "park" 3x18 3 quadrati

Benzo PMV Sysco per la segnalazione dei pressi dei carburanti		
Direzione	Chilometrica	Tipologia
SUD	1+830	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	16+900	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	22+800	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	38+850	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	46+125	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	63+600	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	68+870	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	96+200	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	100+025	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

SUD	123+600	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	131+000	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	133+030	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	158+850	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	162+830	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	182+000	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	194+500	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	207+200	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	211+600	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	236+500	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	242+800	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	267+520	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	272+615	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
SUD	304+650	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini
NORD	311+000	tipo "benzo" 4+4x3 6 bollini



Portali in viabilità ordinaria		
Direzione	Stazione autostradale	Tipologia
N/S	Terme di Brennero	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Vipiteno	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Bressanone	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Chiusa	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Bolzano nord da nord	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Bolzano nord da sud	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Bolzano sud aeroporto	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Egna/Ora da Est	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Egna/Ora da Ovest	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	San Michele	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Trento nord	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Trento centro	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
S	Trento San Nicolò	tipo "G" singolo- 1pitto/4x17
N/S	Trento sud	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Rovereto nord	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Rovereto sud da Riva	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Rovereto sud da Rovereto	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Affi	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Nogarole Rocca	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Mantova nord	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Pegognaga	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
N/S	Campogalliano	tipo "G" doppio- 1pitto/4x17
Lavagne prepara pedaggio		
Direzione	Stazione autostradale	Tipologia
N	Barriera Vipiteno x 4	16x3 e 8x6 alfanumerico
N/S	Trento nord x 2	16x3 e 8x6 alfanumerico
N/S	Rovereto sud x 2	16x3 e 8x6 alfanumerico
N/S	Affi x 3	16x3 e 8x6 alfanumerico
Lavagne in fregio alle entrate		
Direzione	Stazione autostradale	Tipologia
N/S	Barriera Vipiteno x 3	alfanumerico 4x22
N/S	Vipiteno	alfanumerico 4x22
N/S	Bressanone	alfanumerico 4x22
N	Bressanone ZI x 2	alfanumerico 4x22
N/S	Chiusa	alfanumerico 4x22
N/S	Bolzano nord	alfanumerico 4x22
N/S	Bolzano sud x 2	alfanumerico 4x22
N/S	Egna/Ora x2	alfanumerico 4x22
N/S	San Michele x2	alfanumerico 4x22
N/S	Trento nord	alfanumerico 4x22
N/S	Trento centro	alfanumerico 4x22
N/S	Trento sud x 2	alfanumerico 4x22
N/S	Rovereto nord	alfanumerico 4x22
N/S	Rovereto sud x2	alfanumerico 4x22
N/S	Ala/Avio	alfanumerico 4x22
N/S	Affi x 2	alfanumerico 4x22
N/S	Verona nord x 2	alfanumerico 4x22
N/S	Nogarole Rocca	alfanumerico 4x22
N/S	Mantova nord x 2	alfanumerico 4x22
N/S	Mantova sud	alfanumerico 4x22
N/S	Pegognaga	alfanumerico 4x22
N/S	Reggiolo/Rolo x 2	alfanumerico 4x22
N/S	Carpi x 2	alfanumerico 4x22
N/S	Campogalliano x 2	alfanumerico 4x22
Portali in viabilità ordinaria		
Direzione	Stazione autostradale	Tipologia
N/S	Bolzano sud arginale	doppio - 1 pitto/4x16



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

N/S	Bolzano sud MEBO	doppio - 1 pitto/4x16
N/S	Verona nord	doppio - 1 pitto/4x16
N/S	Mantova sud	doppio - 1 pitto/4x16
N/S	Reggiolo/Rolo	doppio - 1 pitto/4x16
N/S	Carpi	doppio - 1 pitto/4x16