

A35 Brebemi



Consultazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali

Mittente:

Società di Progetto Brebemi S.p.A. – Via Somalia 2/4 Brescia
PEC: sdpbrebemi@legalmail.it

Il Direttore Generale
Dott. Ing. Matteo Milanesi

Soggetta alla direzione e coordinamento
di ALEATICA SAU

Sede: Via Somalia, 2/4 – 25126 Brescia
Tel. 030 2926311 – FAX 030 2897630
E-mail: info@brebemi.it
PEC: sdpbrebemi@legalmail.it

www.brebemi.it



Per dovere di chiarezza e massima trasparenza si segnala in generale che le revisioni apportate (siano esse in forma di proposte di revisione al testo delle Misure e/o solo di commenti alle stesse) devono leggersi in modo organico e coerente tra loro, tale che ognuna di esse (ivi incluse anche quelle Misure in cui nulla è stato evidenziato) sia interpretata sul presupposto e in correlazione all'altra.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
MISURA 1			
	Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali.		
	Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i concessionari autostradali possono inserire nelle proprie carte dei servizi.		
MISURA 2			
	Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:	cfr. Definizioni allegate	Si chiede di introdurre nuove definizioni necessarie alla corretta comprensione del documento. Si allega al riguardo il doc denominato "Definizioni" per opportuno confronto.
MISURA 3			
	Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concernenti almeno:		
	a) le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	a) le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	Da eliminare: • la prescrizione, per come formulata, appare non chiara; • la sicurezza della circolazione è determinata dal rispetto delle norme di comportamento previste dal Codice della Strada e/o dalle altre normative applicabili, dallo stato del veicolo ecc. ecc..
	b) i contenuti delle carte dei servizi, definiti in conformità alle presenti Misure e alla Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, con specifica evidenza anche:		

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo;	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, <u>ivi incluse le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo;</u>	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none">• il rimborso deve prevedere una richiesta formale e giustificata da parte dell'utente;• per una completa e compiuta valutazione del punto è necessario esaminare la definizione di rimborso.
	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta <u>e di risposta insoddisfacente</u> , tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none">• valutazione qualitativa, andrebbero individuati dei riferimenti maggiormente oggettivi. Il termine "insoddisfacente" appare vago.
	b.3) dei canali informativi di cui alla Misura 5, con specifica evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione e viabilità.		Informazioni già fornite agli utenti.
	c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;	c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;	Da eliminare: <ul style="list-style-type: none">• la prescrizione implica valutazioni altamente tecniche e, pertanto, forvianti per l'utenza;• per il calcolo della capacità di una sezione stradale (non di una singola tratta elementare) esistono in letteratura numerosi riferimenti ognuno con proprie specificità. Mancherebbe quindi un approccio sistematico e omogeneo, scientificamente e metodologicamente ben determinato;• allo stato attuale non è calcolabile univocamente. Nel caso, il calcolo non sarebbe inoltre compatibile con i tempi di applicazione della delibera.
	d) i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta, sia in termini di chilometri impattati mensilmente <u>che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora);</u>	d) i criteri di gestione dei cantieri, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta, <u>sia in termini di chilometri impattati mensilmente che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora);</u>	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none">• nella definizione di cantiere, riprendendo quanto previsto dalle norme di riferimento (Codice della Strada, Regolamento di Esecuzione, DM 10 luglio 2002, ecc.), entrano diverse fattispecie (lavori,

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	equivalenti/ora);		incidenti, attività di soccorso, interventi di ripristino, ecc.) che presuppongono criteri opportuni e specifici • sul calcolo della capacità si richiamano le osservazioni al punto 3.1.c.
	e) i cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere:	e) i cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere:	Da riformulare: • informazione attuabile solo per cantieri con durata di almeno 5 giorni, considerata la numerosità delle cantierizzazioni quotidiane spesso collegate alle fattispecie sopra richiamate; • la programmazione dei cantieri segue un calendario che mediamente si riferisce ai successivi 3 mesi.
	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni e orari di apertura;	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni e orari di apertura;	Prescrizione generica, eliminare o riformulare: • Si rappresenta che l'informazione è resa disponibile all'utente, con particolare riferimento ai periodi considerati di maggior traffico come particolari festività ed esodo estivo, tramite siti istituzionali quale quello di Viabilità Italia (Polizia di Stato/Ministero dell'Interno) e delle sue componenti.
	e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e della causa del disagio arrecato;	e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e della causa del disagio arrecato;	Da riformulare: Non si ritiene corretto associare automaticamente i concetti di cantiere e di disagio. Si rimanda alla richiesta di variazione della definizione di cantiere.
	e.3) dell'impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità del traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente;	e.3) dell'impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità del traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente;	Prescrizione generica, eliminare o riformulare: • Si rappresenta che l'informazione è resa disponibile all'utente, con particolare riferimento ai periodi considerati di maggior traffico come particolari festività ed esodo estivo, tramite siti istituzionali quale quello di Viabilità Italia (Polizia di Stato/Ministero dell'Interno) e delle sue componenti.
	e.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di chiusura prevista ed effettiva, nonché delle eventuali proroghe e relative motivazioni;	e.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di chiusura prevista ed effettiva, nonché delle eventuali proroghe e relative motivazioni;	Vedi commento misura 3.1.e.
	e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in	e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in	Da eliminare:

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	media per ogni giorno di cantiere;	media per ogni giorno di cantiere;	<ul style="list-style-type: none"> • non è un'informazione normalmente disponibile né metodologicamente "efficace". Il numero di operai e/o tecnici dipende da numerose variabili tecniche (la tipologia di intervento in essere, il cronoprogramma dei lavori e le interrelazioni tra le attività singolari fermo considerato l'ovvio rispetto degli standard di sicurezza per i lavoratori). Si tratta di un'informazione che riguarda aspetti prestazionali dell'impresa.
	f) i provvedimenti aventi ad oggetto restrimenti di carreggiata, chiusura di corsie, riduzione della velocità per cause diverse dai cantieri, con specificazione della motivazione e della durata;		Questo tipo di informazione viene già oggi normalmente fornita.
	g) le categorie di eventi straordinari che potrebbero generare interruzioni o disagi alla regolare circolazione autostradale, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche stimate per il ripristino delle condizioni di traffico regolare, individuate anche tenendo conto degli episodi occorsi negli ultimi due anni;	g) categorie di eventi straordinari che potrebbero generare <u>turbative interruzioni alla regolare circolazione</u> , e per ogni tipologia di evento, specificare <u>tempistiche stimate di ripristino della circolazione</u> , considerando episodi dei due anni precedenti	<p>Da riformulare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'evento straordinario è proprio per la sua natura difficile da circoscrivere. Sono presenti troppe variabili esogene compreso il coinvolgimento di altri enti/soggetti, non tutte controllabili dalla società concessionaria. Per questo motivo non è possibile stabilire a priori le tempistiche di ripristino (es. durata dell'evento meteo, intervento dei Vigili del Fuoco, eventuali sversamenti e loro tipologia, intervento del soccorso medico o elisoccorso, intervento dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte, coinvolgimento di veicoli per trasporto animali vivi o merci pericolose, ecc.); • si potrebbero elencare soltanto le macrocategorie di eventi straordinari che generano interruzioni alla regolare circolazione.
	h) i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;	h) i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;	<p>Da eliminare</p> <ul style="list-style-type: none"> • i protocolli e le procedure operative sono parte del <i>know how</i> aziendale e in molti casi coinvolgono soggetti e strutture esterne (istituzionali e no). Inoltre, sono strettamente connesse all'ambito territoriale e alle diverse caratteristiche di traffico, di infrastruttura, ecc. • Si potrebbe trattare quindi di informazioni con carattere di riservatezza o accessibili secondo le

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
			norme in materia.
	i) gli eventi che possono determinare una chiusura delle tratte, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla Misura 6;	i) gli eventi che <u>di norma</u> possono determinare una chiusura delle tratte, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla Misura 6;	Da riformulare: • si ritiene opportuno specificare meglio le tipologie di eventi (si pensi ad esempio a chiusure per motivi di ordine pubblico).
	j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti;	j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti;	Da eliminare: • non si ritiene possibile definire una tempistica media considerata la tipologia di evento, le numerose variabili esogene, compreso il coinvolgimento di altri enti/soggetti, non tutte controllabili dalla società concessionaria. Per questo motivo non è possibile stabilire a priori le tempistiche di sgombero (es. intervento dei Vigili del Fuoco, eventuali sversamenti e loro tipologia, intervento del soccorso medico o elisoccorso, intervento dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte, coinvolgimento di veicoli per trasporto animali vivi o merci pericolose, ecc.)
	k) gli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando:	k) gli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando:	Da riformulare ovvero da eliminare: • aspetti connessi ad algoritmi prettamente tecnici e difficilmente interpretabile dagli utenti. • nel caso si potrebbero descrivere le componenti della tariffa, ma senza ulteriori dettagli reputati poco utili ai fini un'efficace informazione all'utenza.
	k.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno;	k.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno;	Da eliminare: • aspetti connessi ad algoritmi prettamente tecnici e difficilmente interpretabili dagli utenti.
	k.2) gli esiti e la periodicità del monitoraggio degli indicatori e le relative metodologie di rilevazione o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	k.2) gli esiti e la periodicità del monitoraggio degli indicatori e le relative metodologie di rilevazione o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	Da eliminare: • aspetti connessi ad algoritmi prettamente tecnici e difficilmente interpretabile dagli utenti.
	l) il ritardo medio della tratta, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30	l) il ritardo medio della tratta, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30	Da eliminare: • il sistema (che si ricorda essere in gran parte interconnesso) attualmente non consente di conoscere il percorso reale; • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	giorni;	giorni;	l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei piani economici finanziari;
	m) il numero complessivo dei caselli e il numero medio di caselli effettivamente funzionanti, nonché il tempo medio di transito agli stessi, differenziato per fasce orarie e periodi di punta e non di punta;	m) il numero complessivo dei caselli e il numero medio di caselli <u>piste funzionanti</u> , <u>nonché il tempo medio di transito agli stessi</u> , <u>differenziato per fasce orarie e periodi di punta e non di punta</u> ;	Da riformulare: • si rende opportuno fare riferimento all'adeguata definizione di casello e di pista;
	n) i criteri di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, nonché l'andamento degli eventuali incrementi tariffari negli ultimi 5 anni, con evidenza specifica dei fattori qualitativi che hanno avuto impatto diretto sull'aggiornamento annuale delle tariffe;	n) i criteri di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, nonché l'andamento degli eventuali incrementi tariffari negli ultimi 5 anni, <u>con evidenza specifica dei fattori qualitativi che hanno avuto impatto diretto sull'aggiornamento annuale delle tariffe</u> ;	Da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire cosa si intende per "aspetti qualitativi"
	o) il pedaggio applicabile al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettaglio della tariffa unitaria, distinta tra pianura/montagna, definita per ciascuna classe di pedaggio	o) il pedaggio applicabile <u>al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettagli di tariffa unitaria, distinta tra pianura/montagna</u> , definita per ciascuna classe di pedaggio	Da riformulare: • la possibilità di calcolare il pedaggio applicato è già presente in diversi siti, fra cui quello della Società di Progetto Brebemi per i percorsi con almeno una stazione di ingresso o di uscita in gestione alla stessa; • il dettaglio relativo alla tariffa unitaria sul percorso, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	p) l'eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni per la relativa applicazione e/o la disponibilità di abbonamenti;		Informazioni già riportate in Carta dei Servizi o sul sito internet aziendale.
	q) le modalità di esazione del pedaggio, le conseguenze in caso di mancato pagamento e le procedure adottate per il recupero, con specifica evidenza, nel caso di sistemi aperti, dei criteri di determinazione della tratta presuntivamente percorsa;		Informazioni già riportate in Carta dei Servizi o sul sito internet aziendale.
	r) le modalità di affidamento adottate per i servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e		

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	ristorative, specificando se hanno già trovato applicazione le Misure adottate dall'Autorità con delibere n. 130/2022 e n. 1/2023;		
	s) il numero medio di punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, ogni 50 km;	s) il numero medio di punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, ogni 50 km;	Da riformulare: • all'interno di un sistema a rete come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, gli impianti possono ricadere su tratte di competenza di Concessionarie diverse rispettando comunque, nel loro complesso, una ripartizione territorialmente omogenea ed efficiente.
	t) il numero medio di punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 km;	t) il numero medio di punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 km;	Da riformulare, vedasi punto precedente.
	u) gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione, specificando se gli stessi sono stati definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, e i risultati delle attività di verifica svolti ai sensi delle medesime misure, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;		
	v) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione della Misura 14 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, nonché gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;	v) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione della Misura 14 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, nonché gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;	Da eliminare. Non include i casi di servizi affidati prima della Delibera.
	w) i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente	w) i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente	Da eliminare: • allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	x) per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla	x) per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla	Da riformulare: • si ritiene opportuno mantenere la classificazione vigente già condivisa a livello di comparto

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	Misura 15.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi, di cui alla Misura 14, erogati.	Misura 15.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi, di cui alla Misura 14, erogati.	
	2. Al fine di assicurare la disponibilità di sistemi di calcolo del pedaggio relativi a percorsi autostradali comprendenti tratte gestite da diversi concessionari, le informazioni di cui al punto 1, lettera o), sono rese disponibili in formato open data.		<p>Da riformulare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le tariffe unitarie per società sono già esplicitate all'interno della relazione annuale pubblicata dalla competente Direzione Generale del MIT; • se si tratta di informazioni relative alle singole società, e quindi non di un sistema complessivo condiviso, si ritiene sostenibile nel rispetto di quanto già indicato al punto 3.1.o; • in caso contrario, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.
MISURA 4			
	1.I concessionari autostradali, anche in collaborazione tra loro, garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	1. I concessionari, anche in collaborazione tra loro, garantiscono disponibilità delle informazioni concernenti il percorso d'interesse dell'utente autostradale di propria competenza effettuato dall'utente in modo da garantire le migliori scelte di viaggio , tra cui almeno:	<p>Da riformulare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • All'interno di un sistema a rete come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, le concessionarie forniscono informazioni relativamente alle tratte di propria competenza; • La previsione di un'informazione di comparto, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.
	a) il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati da:	a) il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati da:	<p>Da eliminare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informazione già fornita da specifici provider esterni; • questa attività, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.
	a.1) il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla	a.1) il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla	Vedasi commento al precedente punto 4.1.a)

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	
	a.2) il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione;	a.2) il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione;	Vedasi commento al precedente punto 4.1.a)
	a.3) la velocità media e i dati di traffico effettivo rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente;	a.3) la velocità media e i dati di traffico effettivo rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente;	Vedasi commento al precedente punto 4.1.a)
	a.4) l'importo del pedaggio con riferimento alla tipologia di veicolo utilizzato;		Informazione già fornita.
	b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione;	b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione;	Da eliminare: <ul style="list-style-type: none">• informazione già fornita da specifici provider esterni;• questa attività, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.
	c) il tempo medio per il transito al casello di uscita prescelto, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento del pedaggio e per giorni e fasce orarie;	c) il tempo medio per il transito al casello di uscita prescelto, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento del pedaggio e per giorni e fasce orarie;	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none">• si ritiene opportuno chiarire cosa si intende per "transito al casello";• è possibile fornire il tempo medio dell'operazione in base alla tipologia di pagamento che è indipendente da giorni e fasce orarie.
	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, nonché i provvedimenti di cui alla Misura 3, lettera f), che determinano uno scostamento rispetto al tempo medio di percorrenza o un importo del pedaggio maggiore;	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, nonché i provvedimenti di cui alla Misura 3, lettera f), che determinano uno scostamento rispetto al tempo medio di percorrenza o un importo del pedaggio maggiore;	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none">• informazione già resa disponibile per quanto riguarda gli eventi in atto• Vedasi punto 4.1.b)
	e) i cantieri presenti sul percorso prescelto, con indicazione:	e) i cantieri presenti sul percorso prescelto, <u>con impatti significativi previsti sulla circolazione stradale</u> , con indicazione:	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none">• si ritiene opportuno indicare solo i cantieri che potrebbero generare impatti significativi sulla circolazione• data la numerosità dei cantieri presenti; quotidianamente sulla rete e che non tutti i cantieri causano criticità, si ritiene che un'informazione generalizzata potrebbe ingenerare confusione.
	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione		

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	prevista;		
	e.2) della causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;	e.2) della causa del disagio arrecato <u>della motivazione del cantiere</u> , con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;	Da riformulare: • si ritiene più opportuno far riferimento alla motivazione del cantiere in quanto non si ritiene corretto associare automaticamente i concetti di cantiere e di disagio
	f) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio di cui alla Misura 9;		• Da riformulare ovvero da eliminare in relazione alla definizione di rimborso
	g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, con riferimento al momento dell'interrogazione:	g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per <u>ciascuna area, con riferimento al momento dell'interrogazione</u> :	Da riformulare: • l'informazione sulla presenza/funzionamento dei punti come declinati successivamente viene di norma aggiornata nel minor tempo possibile
	g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale;	g.1) del numero di punti di ricarica elettrica <u>effettivamente disponibili funzionanti</u> per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale;	Da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento <i>real time</i> dell'occupazione del punto di rifornimento/ricarica, essa non è presente allo stato attuale e prevede investimenti ricadenti anche sui contratti di sub concessione
	g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	g.2) del numero di punti di rifornimento <u>effettivamente disponibili per l'utilizzo, funzionanti</u> con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	Da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento <i>real time</i> dell'occupazione del punto di rifornimento/ricarica, essa non è presente allo stato attuale e prevede investimenti ricadenti anche sui contratti di sub concessione
	g.3) delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio;		Informazioni già fornite
	g.4) della pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui alla Misura 14.2 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 14.8 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità;		Si chiede di includere i casi di servizi affidati prima delle Misure
	g.5) del numero di toilettes, specificando quante sono accessibili alle PMR, del numero di docce e della presenza e caratteristiche delle aree relax destinate agli autotrasportatori;		

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	g.6) del numero di stalli di parcheggio riservati alle persone con disabilità;		
	g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili.	g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, <u>nonché di quelli effettivamente disponibili.</u>	Da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento <i>real time</i> dell'occupazione dello stallone, esso, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	2. Lungo il percorso, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:	2. Lungo il percorso <u>autostradale di competenza</u> , i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:	Da riformulare: • all'interno di un sistema a rete come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, le concessionarie forniscono informazioni relativamente alle tratte di propria competenza • la previsione di un'informazione di comparto, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	a) i canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale sulla circolazione e sulle condizioni di viabilità, nonché sul pedaggio applicabile alle diverse tratte;		Già oggi presenti diversi canali informativi
	b) le aree di parcheggio e di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi effettivamente disponibili;	b) aree di parcheggio e di servizio più vicine, con indicazione dei servizi <u>effettivamente disponibili presenti</u>	Da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento <i>real time</i> dei servizi presenti, esso, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF • le informazioni sono riportate sulla segnaletica stradale, conformemente a quanto previsto dal Nuovo Codice della Strada e relativo Regolamento di Attuazione.
	c) i canali disponibili per richiedere soccorso o assistenza meccanica o sanitaria in caso di malore,		Già oggi sono presenti canali a disposizione dell'utenza come, ad esempio le colonnine SOS

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	guasto, avaria o incidente sulla rete autostradale;		installate ogni 2 km circa.
	d) la presenza di turbative al traffico, con l'indicazione della relativa causa, unitamente alla stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata, non appena tali informazioni sono disponibili e comunque in tempo utile per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso;	d) la presenza di turbative al traffico, con l'indicazione della relativa causa, unitamente alla stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata , non appena tali informazioni sono disponibili e comunque in tempo utile per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso;	Da riformulare: • Informazione già disponibile sui PMV; • Non è disponibile il tempo medio di percorrenza.
	e) le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio, assicurandone la pari evidenza;		Informazioni già disponibili.
	f) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio o indennizzi.	f) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi	Da riformulare: Trattasi in ogni caso di informazioni già disponibili.
	3. Al fine di garantire l'aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera g) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.	3. Al fine di garantire l'aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera g) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano <u>tempestivamente nel più breve tempo possibile</u> i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.	Da riformulare: •vedi osservazione al punto 4.1.g)
	4. In caso di emergenze meteo o idrogeologiche, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e anche in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili e comunque in tempo utile a consentire di non intraprendere l'autostrada o di effettuare una variazione di percorso, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:	4. In caso di emergenze meteo o idrogeologiche, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e anche in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili e comunque in tempo utile a consentire di non intraprendere l'autostrada o di effettuare una variazione di percorso <u>nel più breve tempo possibile</u> , forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:	Da riformulare.
	a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione;	a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione ;	Da riformulare: • Sono presenti troppe variabili esogene compreso il coinvolgimento di altri enti/soggetti non controllabili dalla società concessionaria. Per questo motivo non è possibile stabilire a priori le tempistiche di ripristino (es. durata dell'evento meteo, intervento dei Vigili del Fuoco, intervento

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
			del soccorso medico o elisoccorso, ecc.)
	b) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi;		<ul style="list-style-type: none"> Il reindirizzamento del traffico presuppone la conoscenza dello stato della rete esterna rispetto alla tratta di competenza, ossia la possibilità da parte degli altri Enti Gestori di accettare ulteriore flusso veicolare; nel caso di eventi straordinari e/o di particolare rilevanza, si richiama la presenza di opportuni tavoli di coordinamento tanto a livello territoriale presso le varie prefetture (COV- Comitato Operativo per la Viabilità) quanto a livello nazionale presso il Ministero dell'Interno-Servizio Polizia Stradale (Viabilità Italia - Centro di Coordinamento Nazionale in materia di viabilità).
	c) l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure;	c) l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure;	Da riformulare ovvero da eliminare. Si rimanda alla Misura 6.
	d) le indicazioni, i suggerimenti comportamentali e le avvertenze relativi alla sicurezza tecnica e personale degli utenti;		
	e) l'indicazione delle aree di servizio o di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro.		
	5. Restano fermi gli obblighi informativi previsti e disciplinati dal regolamento delegato (UE) n. 885/2013 della Commissione del 15 maggio 2013 e dal regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione del 15 maggio 2013.		
	6. Dopo il viaggio, l'utente ha diritto di disporre delle informazioni relative a:		
	a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita;	a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita;	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> dati disponibili solo se utilizzato sistema di telepedaggio o se viene richiesta ricevuta
	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;	Da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> il sistema (che si ricorda essere in gran parte interconnesso) attualmente non consente di conoscere il percorso reale;

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
			<ul style="list-style-type: none"> • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	c) le tratte attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e il pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento percorso - distinta tra pianura, montagna e definita per ciascuna classe di pedaggio - e dell'imposta sul valore aggiunto, con l'avvertenza che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	c) le tratte attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e il pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento percorso - distinta tra pianura, montagna e definita per ciascuna classe di pedaggio - e dell'imposta sul valore aggiunto, con l'avvertenza che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	Si veda commento al punto precedente.
	d) se sussistono le condizioni per il rimborso di cui alla Misura 9 e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.		Da riformulare ovvero da rivalutare in relazione alla definizione di rimborso (si veda la Misura 9)
MISURA 5			
5	1. Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, anche in più lingue, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.	Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, anche in più lingue un'altra lingua, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno 2 canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> • le informazioni potranno essere fornite in lingua inglese considerata la lingua di riferimento internazionale
	2. I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle carte dei servizi, attraverso le seguenti modalità:		
	a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;		
	b) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati;		
	c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.	e) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.	Da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
			di investimento all'interno dei PEF
	3. Le informazioni di cui alla Misura 3 sono riportate in una sezione dedicata, denominata "Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	3. Le informazioni di cui alla Misura 3 sono riportate in una sezione dedicata, denominata "Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	Da riformulare: • si ritiene che la sezione vada opportunamente inserita ed evidenziata nel rispetto dell'architettura dei vari siti.
	4. Le informazioni di cui alla Misura 4.2, lettera d), e 4.4 sono comunque fornite agli utenti con tempestivo ed adeguato aggiornamento e con tutte le seguenti modalità:		
	a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;		
	b) in una sezione dedicata, denominata "Turbotive al traffico/emergenze in atto", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile;	b) in una sezione dedicata, denominata "Turbotive al traffico/emergenze in atto", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile;	Da riformulare: • si ritiene che la sezione vada opportunamente inserita ed evidenziata nel rispetto dell'architettura dei vari siti.
	c) attraverso messaggi istantanei e notifiche di tipo push da applicazione mobile, qualora l'utente abbia accettato di riceverne, ovvero mediante sistemi di pop-up automatico visualizzabile all'accesso sul sito internet o sulla applicazione mobile, con la possibilità di riceverle anche in modalità audio;		
	d) attraverso messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati.		
	5. Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo di QR code.	5. Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo di QR code.	Da eliminare: • vedasi osservazioni alla misura 4.6.
	6. I concessionari autostradali consultano periodicamente le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito		

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	a chiarezza, completezza, utilità, fruibilità e tempestività delle informazioni rese.		
	7. I concessionari autostradali collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l'adozione di:		
	a) protocolli relativi al formato dei dati e all'utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto del dizionario europeo DATEX, al fine di garantire l'immediata fruibilità delle informazioni;		
	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla Misure 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario, nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada;		Da riformulare ovvero da eliminare in funzione della presenza o meno di appositi protocolli nonché delle specifiche realtà territoriali.
	c) una applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale.	c) una applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale.	Da eliminare: • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.
	8. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano l'Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 5 e delle attività di collaborazione di cui al punto 6, nonché delle misure adottate per favorire la trasparenza, la completezza e la puntualità dell'informazione.		
MISURA 6			
6	1. Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informarne immediatamente l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori	Al fine di prevenire situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente rapidamente eventuali turbative in modo da informare immediatamente nel più breve tempo possibile l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli	Da riformulare: • si ritiene che la riformulazione sia più aderente alla realtà anche in termini di sistemi e tecnologie oggi disponibili

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	intervenuti sul posto.	operatori intervenuti sul posto	
	2. I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in raccordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	I concessionari adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato , ed in accordo con le forze dell'ordine la Polizia Stradale, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti tra l'altro:	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> • andrebbe meglio specificato, anche a livello di definizione cosa si intende per "traffico bloccato"; • l'espressione "fortemente rallentato" non sembra avere una base metodologica univocamente definita; • si ricorda che lungo la rete autostradale in concessione opera in esclusiva la Polizia Stradale con strutture e personale dedicati.
	a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate;		
	b) la distribuzione tempestiva e adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato o fortemente rallentato e delle condizioni meteo avverse, nonché l'individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di sosta, di assistenza e di ristoro;	b) distribuzione tempestiva rapida ed adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato e fortemente rallentato e delle condizioni meteo avverse, nonché l'individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di sosta, assistenza e ristoro	Da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> • l'espressione "fortemente rallentato" non sembra avere una base metodologica univocamente definita • l'attività di distribuzione di generi di prima necessità (acqua, bevande calde, ecc.) viene già normalmente svolta in caso di eventi particolarmente critici che presuppongono un fermo prolungato dei mezzi
	c) le circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare l'aggravamento dell'evento in atto;		
	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;	d) specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per chiedere assistenza.	Da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;	e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;	Da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti.		
	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari	Da riformulare:

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	autostradali comunicano all'Autorità, e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato o fortemente rallentato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	autostradali comunicano all'Autorità, e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato o fortemente rallentato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	<ul style="list-style-type: none"> • non si ritiene utile pubblicare sul proprio sito una relazione con le informazioni richieste • l'espressione "fortemente rallentato" non sembra avere una base metodologica univocamente definita • si ritiene opportuno definire delle soglie (es. durata coda) per distinguere i casi di traffico bloccato, nonché inserire solo quelle situazioni nelle quali la concessionaria ha fornito assistenza
MISURA 7			
	1. I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio.		
	2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.	2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.	Da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.
	3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	Da eliminare per quanto esposto al punto precedente.
	4. I concessionari autostradali prevedono, anche	4. I concessionari autostradali prevedono, anche	da eliminare:

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	• attualmente i contratti con i sub concessionari prevedono penali ma non indennizzi.
MISURA 8			
	1. I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità:		
	a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di comfort e di sicurezza durante i periodi di riposo;	a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di comfort e di sicurezza durante i periodi di riposo;	Da eliminare: • questo punto, prevederebbe investimenti non previsti nei PEF e andrebbe valutato con il concedente in quanto si tratta di aree ricadenti al di fuori delle proprie pertinenze.
	b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato;	b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato;	Da riformulare • Il termine adeguato è da intendersi sulla base dei dati di traffico al tempo della progettazione e della realizzazione della specifica tratta • questo punto, prevederebbe investimenti non previsti nei PEF e andrebbe valutato con il concedente in quanto si tratta di aree ricadenti al di fuori delle proprie pertinenze.
	c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.	c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.	Da eliminare: • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle	2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle	Da eliminare: • questo punto, allo stato attuale, non può essere

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	dotazioni di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autotrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.	dotazioni di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autotrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.	implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autotrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autotrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	Da eliminare: • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
	4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio, di sosta e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio, di sosta e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	Da eliminare: • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
MISURA 9			
	1. Gli utenti hanno diritto all'applicazione di pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente alla qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari approvati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2,		Da riformulare: • a livello generale, si ritiene opportuno riformulare il titolo della misura che dovrebbe riguardare forme di rimborso connesse solo ad anomalie nel calcolo e nella riscossione del pedaggio e ad eventuali specifiche negligenze della società concessionaria come meglio specificato nei punti seguenti

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	lettera g), del d.l. 201/2011.		
	2. I concessionari programmano i cantieri di lavoro che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del Regolamento di esecuzione di attuazione del nuovo codice della strada (d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495) e tali da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni.		Si ritiene opportuno evidenziare che le cantierizzazioni legate a lavori sono già programmate per minimizzare gli impatti sulla circolazione, in termini sia di flusso di traffico, sia - soprattutto - di sicurezza dell'utenza stradale e dei lavoratori.
	3. L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche.	<u>3. L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche.</u> <u>L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri di lavoro programmati</u>	Da eliminare ovvero da riformulare: •come sopra riportato, l'eventuale rimborso dovrebbe essere collegato a negligenze della Società Concessionaria a fronte di sole anomalie nel calcolo e nella riscossione del pedaggio e a negligenze nella programmazione dei cantieri di lavoro e nella relativa informazione all'utenza; •inoltre questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di specifiche previsioni all'interno dei PEF; •si ritiene opportuno circoscrivere in maniera chiara la tipologia di cantiere oggetto della misura al fine di evitare errate interpretazioni legate alla definizione di cantiere di cui al DM 10 luglio 2002; •in questa ottica, si ritiene opportuna una riformulazione del punto per chiarire meglio che sono esclusi da qualsivoglia forma di rimborso allungamenti dei tempi dovuti a incidenti (anche connessi alla presenza dei cantieri di lavoro, purché gli stessi siano stati programmati e realizzati nel rispetto delle previsioni normative vigenti e, pertanto, il sinistro sia imputabile a comportamenti errati del conducente), eventi straordinari ed eventi meteo.
	4. I concessionari autostradali adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto	4. I concessionari autostradali adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto	Vedasi punto 9.3

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto:	3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto:	
	a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;	a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;	Vedasi punto 9.3
	b) della minor capacità dovuta all'indisponibilità di corsie di marcia, di emergenza, rampe di accesso, nonché alla presenza di cambi di carreggiata o condivisione della propria carreggiata con l'altro senso di marcia;	b) della minor capacità dovuta all'indisponibilità di corsie di marcia, di emergenza, rampe di accesso, nonché alla presenza di cambi di carreggiata o condivisione della propria carreggiata con l'altro senso di marcia;	Vedasi punto 9.3
	c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, e il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni;	c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, e il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni;	Vedasi punto 9.3
	d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;	d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;	Vedasi punto 9.3
	e) dell'adeguatezza, da valutarsi anche in base alle segnalazioni ricevute, delle informazioni rese all'utenza per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso.	e) dell'adeguatezza, da valutarsi anche in base alle segnalazioni ricevute, delle informazioni rese all'utenza per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso.	Vedasi punto 9.3
	5. Fermo restando il diritto al rimborso di cui al punto 3 per i mesi di utilizzo, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, previa rinuncia da comunicarsi con le modalità indicate nella carta dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non frutta.	5. Fermo restando il diritto al rimborso di cui al punto 3 per i mesi di utilizzo, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, previa rinuncia da comunicarsi con le modalità indicate nella carta dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non frutta.	Non presenti forme di abbonamento.
	6. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali	6. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali	Da eliminare

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	tali rimborsi sono stati erogati.	tali rimborsi sono stati erogati.	
MISURA 10			
	1. Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	1. Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	<p>Da riformulare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a livello generale, si ritiene opportuno riformulare il titolo della misura che dovrebbe riguardare forme di rimborso a fronte di sole anomalie nel calcolo e nella riscossione del pedaggio; • questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.
	a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico;	a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico ;	<p>Da riformulare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il rimborso deve prevedere necessariamente una richiesta formale e circostanziata da parte dell'utente.
	b) per gli utenti che non intendono registrarsi, più canali per l'invio della richiesta, tra i quali almeno una specifica sezione del sito internet, nonché un numero telefonico o punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta e ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante.		
	2. Nei casi di cui al precedente punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 giorni dalla richiesta.		
MISURA 11			
	1. Gli utenti hanno diritto a fruire di:		
	a) servizi di ricarica elettrica offerti in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare;		Si chiede di includere i casi di servizi affidati prima delle Misure
	b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e		Si chiede di includere i casi di servizi affidati prima delle Misure

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	determinate all'esito delle gare.		
	2. I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono un'idonea manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità	2. I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio <u>per quanto di rispettiva competenza</u> garantiscono un'idonea manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità	Da riformulare: • si ritiene opportuno specificare che i diversi operatori agiscono nell'ambito dei compiti e delle responsabilità di propria spettanza
MISURA 12			
	1. I concessionari autostradali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, e assicurando comunque:		
	a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, anche altre lingue, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;	a) La possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano anche <u>altre lingue in un'altra lingua</u> ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua	Da riformulare: • le informazioni sono fornite in lingua inglese considerata la lingua di riferimento internazionale
	b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:		
	b.1) il sito web, con accesso da apposito link posto in home page, con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo;	b.1) il sito web, <u>con accesso da apposito link posto in home page</u> , con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo;	Da riformulare: • si ritiene che la sezione vada opportunamente inserita ed evidenziata nel rispetto dell'architettura dei vari siti
	b.2) via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;	b.2) via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; <u>nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;</u>	
	b.3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;		
	c) una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle carte dei servizi.		
	2. Fatto salvo quanto disposto al punto 3, i		

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	concessionari autostradali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:		
	a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;		
	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello;	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello;	Da riformulare: • per l'utenza stradale non si ritiene applicabile il concetto di viaggio programmato così come definibile per altre modalità di trasporto che prevedono la prenotazione del viaggio. L'utente ha piena facoltà di stabilire se e quando intraprendere il viaggio senza alcun coinvolgimento da parte del gestore dell'infrastruttura; • dati disponibili solo se sistema di telepedaggio o se viene richiesta ricevuta.
	c) la descrizione della rilevata non corrispondenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria e, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.		
	3. In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari autostradali comunicano all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.		
	4. Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1, lettera c):		
	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto <u>il giorno di invio il primo giorno di lavoro utile dalla data di ricezione</u>	Da riformulare in linea con quanto fatto normalmente da tutti gli operatori/fornitori di servizi.
	b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio;	b) in caso di presentazione mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso <u>il giorno dell'invio</u> e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio	Da riformulare ovvero valutarne la eliminazione in funzione delle proprie specificità procedurali
	c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il	c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il	Da eliminare: • la posta ordinaria non è un mezzo riconosciuto

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna.	giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna.	formalmente anche ai fini del tracciamento.
	5. I concessionari autostradali effettuano annualmente un'analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate e accertate, rendendo disponibili i risultati secondo quanto previsto alla Misura 3.1, lettera x).		
MISURA 13			
	1. La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:		
	a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;		
	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	<u>se l'utente ha diritto a ricevere un rimborso ed in tal caso le tempistiche e le modalità per ottenerlo</u>	Da riformulare
	c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	<u>c) ove opportuno</u> le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica ipotizzata	da riformulare: • si ritiene opportuno riportare la stessa espressione della relazione illustrativa (cfr pag. 53)
	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:		
	d.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità;		
	d.2) di adire, dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria.		

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	2. Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).	Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolto, <u>questi reindirizza l'utente</u> trasmette il reclamo, tempestivamente nel più breve tempo possibile e comunque entro 1 mese dal ricevimento, <u>informandone contestualmente l'utente</u> , al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1 lettera c).	Da riformulare: • in linea con la prassi applicata, il Concessionario effettua un'attività di reindirizzamento a chi di competenza
	3. Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).		
	4. La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.		
MISURA 14			
	1. In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, o per la tratta di un sistema aperto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:	1. somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, o per la tratta di un sistema aperto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:	Da eliminare : • tale misura si pone in contrasto con la Delibera sulla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente, l'utente può eventualmente rivolgersi all'ADR.
	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il	Da riformulare: si veda il punto 14.1

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;	trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;	
	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.	Da riformulare: si veda il punto 14.1
	2. L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:	2. L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:	Da riformulare: si veda il punto 14.1
	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Misura 12;	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Misura 12;	Da riformulare: si veda il punto 14.1
	b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.	b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.	Da riformulare: si veda il punto 14.1
	3. Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo che garantiscono, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.	3. Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo che garantiscono, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.	Da riformulare: si veda il punto 14.1
	4. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.	4. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.	Da riformulare: si veda il punto 14.1
MISURA 15			
	1. I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:		
	a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;		
	b) la data di ricevimento del reclamo, determinata		

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	secondo quanto previsto alla Misura 12.4;		
	c) i motivi di reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:	c) i motivi del reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:	da riformulare in linea con la classificazione vigente già applicata a livello di comparto
	c.1) quantificazione del pedaggio;	c.1) quantificazione del pedaggio;	Vedasi il punto 15.1.c)
	c.2) modalità di esazione del pedaggio;	c.2) modalità di esazione del pedaggio;	Vedasi il punto 15.1.c)
	c.3) servizi resi nelle aree di servizio;	c.3) servizi resi nelle aree di servizio;	Vedasi il punto 15.1.c)
	c.4) informazioni sul traffico;	c.4) informazioni sul traffico;	Vedasi il punto 15.1.c)
	c.5) informazioni sulla sicurezza;	c.5) informazioni sulla sicurezza;	Vedasi il punto 15.1.c)
	c.6) altre informazioni;	c.6) altre informazioni;	Vedasi il punto 15.1.c)
	c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta;	c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta;	Vedasi il punto 15.1.c)
	c.8) gestione delle congestioni;	c.8) gestione delle congestioni;	Vedasi il punto 15.1.c)
	c.9) manutenzione dell'infrastruttura;	c.9) manutenzione dell'infrastruttura;	Vedasi il punto 15.1.c)
	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;	Vedasi il punto 15.1.c)
	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.		
	2. Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i concessionari autostradali conservano i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al punto 1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.	Laddove necessario si evidenzia che il registro dei trattamenti dovrà essere opportunamente modificato in accordo con le nuove previsioni.	
MISURA 16			
	1. L'Autorità raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.		
	2. Le Misure di cui al presente provvedimento divengono efficaci decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.		Si rimanda alle osservazioni generali che accompagneranno l'invio dell'allegato B.

DEFINIZIONI

Rimborso: la restituzione del pedaggio, o di una quota parte di esso, ad un utente autostradale pagatore, a seguito di i) eventuali anomalie nel calcolo o nelle modalità di esazione del pedaggio stesso imputabili direttamente alla concessionaria; ii) eventuali omissioni o errori nell'informativa all'utenza come da misura 4 e 5, che impediscono l'uso consapevole dell'infrastruttura in caso di limitazioni in corso;

Cantiere di lavoro: Area provvisoriamente delimitata per la programmata esecuzione di lavori e/o di attività previsti dal rapporto concessorio autostradale o finalizzato ad ottemperare a disposizioni legislative, disposta con apposita ordinanza e con durata superiore a 5 giorni continuativi che comporti la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o uno scambio di carreggiata e una limitazione della velocità massima consentita che impattino sulla fluidità della circolazione. Nella definizione non sono da intendersi ricompresi i cantieri installati per incidenti, eventi straordinari, eventi meteo, attività di soccorso e connessi ripristini nonché tutte le situazioni derivanti da traffico intenso senza presenza di cantieri;

Utente: soggetto che utilizza l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa;

Traffico bloccato: colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita totalmente (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonati (inversione di marcia o deviazione su opposta carreggiata) ed evitare che la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'inoltro su percorsi alternativi; (Glossario Viabilità Italia);

Stazione: struttura di accesso in entrata e uscita dall'autostrada, attrezzata con apparecchiature per l'esazione del pedaggio. La stazione autostradale è contraddistinta da un numero, un nome e si distingue in:

- "a barriera": quando è costruita in modo da sbarrare la sede autostradale intercettando tutto il traffico in transito;
- "di svincolo": quando sbarra soltanto i rami di allacciamento dell'autostrada alla viabilità ordinaria intercettando il traffico in entrata ed uscita dall'autostrada;

Pista di esazione: varco della stazione (barriera o svincolo) nel quale viene effettuato il pagamento del pedaggio da parte dell'utenza. Le tipologie di pagamento associate ad ogni varco sono individuabili dall'utente mediante la segnaletica verticale apposta sulla pensilina;

Sistema chiuso: tratte autostradali per le quali il pedaggio è definito in base al percorso effettuato da una stazione di esazione di entrata ad una di uscita ed alla classe del veicolo; l'esazione avviene attraverso stazioni di uscita con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli, effettuarne la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi (così come specificato nella carta dei servizi della concessionaria) e di calcolare la distanza chilometrica relativa alla percorrenza effettuata. Questa percorrenza è determinata dal passaggio del veicolo da due punti di rilevazione (stazioni di entrata e di uscita) della infrastruttura stessa collegati all'autostrada mediante svincoli e dotati di canalizzazione del traffico e di sbarre. In queste stazioni avviene la rilevazione e classificazione automatica del veicolo in transito. Il calcolo del pedaggio effettuato al momento del passaggio dalla stazione di uscita è basato su una tariffa unitaria, chilometrica e per classe veicolare, definita nel contratto che lega la concessionaria al concedente;

Sistema semi-chiuso: tratte autostradali per le quali il pedaggio viene pagato forfettariamente al passaggio del veicolo presso la stazione di esazione, in base alla classe dello stesso. L'esazione avviene attraverso stazioni di uscita con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli, effettuarne la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi (così come specificato nella carta dei servizi della concessionaria) e associare alla percorrenza una lunghezza. La percorrenza può essere calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso (nel caso di unicità di percorso che insiste sulla stessa stazione di esazione) oppure assegnata su base convenzionale, nel caso di alternative di percorso che insistono sulla stessa stazione di esazione. La gestione dell'esazione è del tutto uguale a quella descritta per il Sistema chiuso;

Sistema aperto (freeflow): Nel caso dei sistemi freeflow i portali di esazione sono privi di barriere, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ove presente a bordo il dispositivo di tele-pedaggio, contestualmente al passaggio attraverso essi sulla base della classe di appartenenza dello stesso e dei Km percorsi. L'esazione avviene attraverso portali Free Flow-Multilane posizionati sull'asse autostradale dotati di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli ed effettuare la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi, così come specificato nella carta dei servizi della concessionaria. La percorrenza è calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso;