

Allegato 1

Osservazioni generali sulla Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 130/2023 del 27 luglio 2023

Coordinamento con norme primarie, Concessione e PEF - La regolazione relativa ai diritti minimi degli utenti dovrebbe essere strettamente coordinata con le norme vigenti, coi Piani Economico Finanziari e gli accordi di concessione garantendo così la sostenibilità e l’efficacia delle concessioni in essere.

Assenza di controllo sul numero degli utenti - Il presupposto fondamentale nel settore autostradale, a differenza del settore ferroviario o aereo, è che il servizio si caratterizza per la netta separazione tra la gestione dei veicoli e la gestione dell’infrastruttura. La decisione di utilizzare l’autostrada in un determinato lasso temporale, così come il comportamento adottato durante il tragitto, sono elementi che non rientrano, infatti, nella sfera decisionale del concessionario. La non possibilità di poter determinare il numero di utilizzatori e l’uso talvolta molto intenso, con picchi giornalieri e stagionali, dell’infrastruttura, dovrebbero indurre il regolatore ad evitare di onerare il Concessionario del rischio relativo a possibili disagi per il traffico, anche in costanza di imprescindibili cantieri volti ad assicurare i parametri di sicurezza della circolazione stradale.

Limitazioni all’uso dell’infrastruttura – Cantieri - La Misura 9, punto 3, della Delibera, facendo riferimento alle *“limitazioni nell’utilizzo dell’infrastruttura”*, propone la possibilità di rimborsi completi o parziali del pedaggio, in presenza di cantieri.

È da notare, come detto, che i cantieri sono imprescindibili per attuare interventi finalizzati alla sicurezza e alla fluidità della circolazione, alla necessaria manutenzione e all’efficienza tecnica dell’infrastruttura stradale. Sono previsti come obbligo dalla Concessione e previsti dal PEF. Sono approvati dal concedente. L’implicare penalità per la concessionaria porrebbe in evidenza un conflitto tra il diligente adempimento degli obblighi concessori di manutenzione e ammodernamento e gli effetti inevitabili che tali azioni comportano sulla fruibilità dell’autostrada da parte degli utenti. Questa situazione implicherebbe un paradosso per il concessionario di adempiere con diligenza agli obblighi convenzionali e di sicurezza venendo afflitto dal meccanismo di rimborso all’utente come descritto nella Delibera e non considerato dall’attuale PEF.

Rimborsi e indennizzi - All’interno del testo della Delibera, spesso si fa un uso intercambiabile dei termini *“rimborso”* e *“indennizzo”*, pur essendo i due concetti molto differenti, associati a circostanze e motivazioni nettamente distinte, anche dal punto di vista legale.

Formule indennitarie necessitano, a parere della scrivente, di fonti normative primarie, derivando da un danno causato a terzi da un atto lecito e talvolta anche contrattualmente dovuto.

Ben diversa è l’ipotesi di risarcimento a seguito di fatto illecito o da inadempimento contrattuale, previsti dall’ordinamento all’art. 2043 e ss c.c. e all’art. 1321 e ss. c.c.

Qualità - Emerge una duplicazione tra i criteri di valutazione della qualità del servizio, come stabilito nell’articolo 23 della Delibera n. 16/2019, che influenza l’aggiustamento annuale delle tariffe, e le ulteriori forme di responsabilizzazione della società concessionaria. Gli indicatori e gli standard di qualità presentano un contenuto estremamente tecnico, potenzialmente incomprensibile per la maggior parte degli utenti.

L’integrazione del fattore Qualità nella formula tariffaria definita dal modello ART del 2019 - e del relativo sistema di bonus-malus ivi contemplato - sembra già concepita per restituire agli utenti, eventualmente sotto forma di riduzione del pedaggio l’anno successivo, i risultati di performance di qualità che deviano dagli standard stabiliti.

Tempi di Implementazione - Le 16 disposizioni e le oltre 200 direttive espresse nella Delibera contemplano, in alcuni casi, servizi che vanno al di là di quelli attualmente forniti dalle società concessionarie, non contemplati nei vigenti Piani Economico Finanziari (PEF) e che richiedono, pertanto, di essere integrati

all'interno dei contratti di concessione. Questo argomento si riflette anche nello "Schema di Analisi dell'Impatto della Regolamentazione" incluso nella Delibera. In particolare, nel proporre diverse alternative riguardo all'introduzione di specifiche disposizioni, l'allegato menzionato fa riferimento esplicito agli oneri finanziari che graverebbero sulle concessionarie autostradali. Tuttavia, non vi sono disposizioni conseguenti nel testo della Delibera che chiaramente stabiliscano, in coerenza con i vincoli tipici di un settore regolato, il legame tra gli obblighi legati al servizio e la copertura delle relative spese e investimenti secondo criteri di efficienza.

Si potrebbe suggerire di implementare eventualmente in modo graduale i requisiti e gli standard richiesti dalle diverse disposizioni della Delibera, limitando in una prima fase l'elenco ai servizi già forniti con l'attuale infrastruttura e ai soli requisiti e standard direttamente impattanti per gli utenti. Questo tenendo in considerazione che:

- a) alcuni servizi, pur essendo attuabili, richiedono investimenti non contemplati nei PEF e devono essere valutati preventivamente e, se del caso, inclusi in questi piani previo accordo con l'Ente concedente. Ad esempio, il sistema di sorveglianza dei parcheggi per veicoli pesanti o le misure connesse al calcolo dei percorsi effettivi.
- b) altri servizi aggiuntivi inclusi nell'elenco delle disposizioni potrebbero essere realizzati, sempre previo accordo con il Concedente, senza imporre oneri significativi sulle concessionarie. Tuttavia richiederebbero più tempo rispetto a quanto prospettato nell'attuale procedura in corso. Un esempio è rappresentato dall'uniformità delle procedure relative ai reclami, dai messaggi istantanei e notifiche di tipo *push*, nonché dalle applicazioni tecnologiche da sviluppare a livello di settore.

Conclusioni - Per favorire un progresso efficace nel processo di regolamentazione in corso, si suggerisce l'avvio di un tavolo tecnico per condurre ulteriori analisi specifiche sulle singole Misure indicate nella Delibera. Questo tavolo mirerà anche a definire tempi di attuazione differenziati, considerando che alcuni standard e requisiti si riferiscono a servizi attualmente non offerti dalle concessionarie.

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
1	Oggetto e ambito di applicazione	1	Contenuto minimo dei diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali		
1	Oggetto e ambito di applicazione	2	Fatte salve ulteriori garanzie inserite nella carta dei servizi		
2	Definizioni	1	Definizioni dei termini usati		Si chiede di introdurre nuove definizioni: rimborso, cantiere, abbonamento, utente, traffico bloccato, barriera, casello, pista, sistema semichiuso
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	a) Regole di utilizzo in sicurezza della infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze	a) Regole di utilizzo in sicurezza della infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze	da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> punto poco chiaro la sicurezza della circolazione è determinata dal rispetto delle norme di comportamento previste dal Codice della Strada, dallo stato del veicolo ecc.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	b) contenuti delle carte dei servizi, che devono contenere specifica evidenza di:		
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	b.1) ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio e indennizzi, nonchè modalità e tempistiche, comprese condizioni di automaticità	b.1) ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio e indennizzi, nonchè modalità e tempistiche, comprese condizioni di automaticità	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> il rimborso prevede una richiesta formale da parte dell'utente. Si rimanda alla definizione di rimborso
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	b.2) procedure di reclamo, specificando canali, lingue, elementi minimi per trattazione, tempi di risposta garantiti, rimedi in caso di mancata o risposta insoddisfacente, soluzioni non giurisdizionali, facoltà di presentare reclamo ad Autorità	b.2) procedure di reclamo, specificando canali, lingue, elementi minimi per trattazione, tempi di risposta garantiti, rimedi in caso di mancata o risposta insoddisfacente , soluzioni non giurisdizionali, facoltà di presentare reclamo ad Autorità	da riformulare: valutazione qualitativa, andrebbero individuati dei riferimenti maggiormente oggettivi
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	b.3) Evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate ed in tempo reale su circolazione e viabilità		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	c) Capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora	c) Capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora	da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> caratteristica prettamente tecnica difficilmente interpretabile dall'utente soprattutto se non addetto ai lavori 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 sistemico 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
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	d) Criteri di gestione dei cantieri, impatto dei cantieri sulla tratta, in termini di KM impattati mensilmente e in termini di riduzione capacità della tratta (veicoli equivalenti/ora)	d) Criteri di gestione dei cantieri, impatto dei cantieri sulla tratta, in termini di KM impattati mensilmente e in termini di riduzione capacità della tratta (veicoli equivalenti/ora)	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, 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
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	e) cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle pertinenze, con aggiornamento almeno mensile per ogni cantiere:	e) cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi , che occupano una parte della sede stradale e/o delle pertinenze, con aggiornamento almeno mensile per ogni cantiere:	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> informazione attuabile solo per cantieri con durata > 5gg, 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 3-6 mesi

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	e.1) tipologia cantiere con giorni ed orari di apertura		da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> questo tipo di informazione viene già oggi normalmente fornita al concedente. Inoltre, 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 si ritiene più corretto parlare di impatto sulla circolazione in quanto non possono essere automaticamente associati i concetti di cantiere e di disagio
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	e.2) porzione di tratta e carreggiata interessata e causa del disagio arrecato	e.2) porzione di tratta e carreggiata interessata e causa del disagio arrecato <u>impatto sulla circolazione</u>	
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	e.3) impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità di traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente		da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> questo tipo di informazione viene già oggi normalmente fornita al concedente. Inoltre, 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
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	e.4) data di apertura prevista ed effettiva, data di chiusura prevista ed effettiva, eventuali proroghe e motivazioni		vedi commento misura 3.1.e
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	e.5) numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere	e.5) numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere	da eliminare: <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
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	f) provvedimenti aventi per oggetto chiusure, restringimenti, riduzione velocità per cause diverse da cantieri, con la motivazione e la durata		Questo tipo di informazione viene già oggi normalmente fornito
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	g) categorie di eventi straordinari che potrebbero generare turbative, e per ogni tipologia di evento, specificare tempistiche stimate di ripristino della circolazione, considerando episodi dei due anni precedenti	g) categorie di eventi straordinari che potrebbero generare turbative <u>interruzioni alla regolare circolazione</u> , e per ogni tipologia di evento, specificare tempistiche stimate di ripristino della circolazione , considerando episodi dei due anni precedenti	da riformulare: <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

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	h) protocolli e procedure operative per gestire eventi straordinari	h) protocolli e procedure operative per gestire eventi straordinari da <u>definire e da adottare</u>	da eliminare ovvero da riformulare <ul style="list-style-type: none"> • i protocolli e le procedure operative sono parte del know how 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 norme in materia
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	i) eventi che possono determinare chiusura delle tratte	i) eventi che <u>di norma</u> possono determinare chiusura delle tratte	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> • si ritiene opportuno specificare meglio le tipologie di eventi (si pensi ad esempio a chiusure per motivi di ordine pubblico)
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	j) tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda dell'incidente	j) tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda dell'incidente	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.)
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	k) Indicatori di qualità definiti dal concedente, specificando:		da riformulare ovvero da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> • 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
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	k.1) se definiti secondo sistema tariffario ART	k.1) se definiti secondo sistema tariffario ART	da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> • aspetti connessi ad algoritmi prettamente tecnici e difficilmente interpretabile dagli utenti.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	k.2) esiti e periodicità monitoraggi degli indicatori, metodologie di rilevazione, o assenza di tali indicatori	k.2) esiti e periodicità monitoraggi degli indicatori, metodologie di rilevazione, o assenza di tali indicatori	
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	l) ritardo medio della tratta, differenziato tra diurno e notturno e per giorni feriali e festivi, calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo ed il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni	l) ritardo medio della tratta, differenziato tra diurno e notturno e per giorni feriali e festivi, calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo ed il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni	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 • 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	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	m) Numero complessivo caselli, numero medio caselli funzionanti, tempo medio di transito, differenziato per fasce orarie, periodi di punta e non di punta	m) Numero complessivo dei caselli, numero medio di piste funzionanti caselli, numero medio caselli funzionanti, tempo medio di transito, differenziato per fasce orarie, periodi di punta e non di punta	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> • si rende opportuno fare riferimento all'adeguata definizione di casello, pista
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	n) criteri di calcolo del pedaggio, se si applicano i sistemi ART, andamento incrementi tariffari degli ultimi 5 anni, con evidenza aspetti qualitativi che hanno impattato su aumento	n) criteri di calcolo del pedaggio, se si applicano i sistemi ART, andamento incrementi tariffari degli ultimi 5 anni, con evidenza aspetti qualitativi che hanno impattato su aumento	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> • si ritiene opportuno chiarire cosa si intende per "aspetti qualitativi"

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	o) pedaggio applicato al percorso compreso da ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettagli di tariffa unitaria, per ogni classe di pedaggio	o) pedaggio applicato al percorso compreso da tra ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettagli di tariffa unitaria , per ogni classe di pedaggio	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> la possibilità di calcolare il pedaggio applicato è già presente in diversi siti, anche delle concessionarie inoltre si ritiene opportuno considerare la specificità dei sistemi semichiusi 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 nonchè di previsioni di investimento all'interno dei PEF
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	2	Le informazioni del punto 1, lettera o) devono essere rese disponibili in formato OPEN DATA		da riformulare: <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 nonchè di previsioni di investimento all'interno dei PEF
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	p) Eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni di applicabilità		aspetti già presenti nei vari canali (siti, carta dei servizi, ecc.)
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	q) Modalità di esazione del pedaggio, indicazioni in caso di RMPP e le procedure di recupero, con evidenza per sistemi aperti dei criteri di determinazione della tratta percorsa		
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	r) modalità di affidamento adottate per servizi di ricarica elettrica, distribuzione carburanti (tutti) e di ristoro, specificando se applicano le misure di ART di cui delibera 130/2022 e 1/2023		
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	s) numero medio punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia e potenza nominale, ogni 50 Km	s) numero medio punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia e potenza nominale, ogni 50 Km	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> 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. considerando che lo stato attuale è strettamente correlato a servizi già affidati negli anni passati, si ritiene opportuno fornire il numero totale (e non il numero medio) suddiviso per tipologia e potenza nominale quando si procederà con i nuovi affidamenti
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	t) numero medio punti di rifornimento suddivisi per tipologia, ogni 50 KM	t) numero medio punti di rifornimento suddivisi per tipologia, ogni 50 KM	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> 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.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	u) indicatori di qualità previsti nei contratti di sub concessione, se conformi a misura 15 di allegato A della Delibera 130/22 e 1/23, i risultati delle attività di verifica o indicazione di assenza di indicatori		Questo punto è strettamente correlato ad affidamenti precedenti alla Delibera citata
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	v) specifici impegni e meccanismi di monitoraggio e controllo prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione a Misura 14 allegato A delibera 1/23 e gli esiti dei monitoraggi	v) specifici impegni e meccanismi di monitoraggio e controllo prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione a Misura 14 allegato A delibera 1/23 e gli esiti dei monitoraggi	da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> questo punto allo stato attuale non è applicabile in relazione al controllo dei prezzi esiste già un osservatorio competente

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	w) piani di sviluppo delle aree di parcheggio, stalli, servizi per autotrasportatori, nonché obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità delle aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti	w) piani di sviluppo delle aree di parcheggio, stalli, servizi per autotrasportatori, nonché obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità delle aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti	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
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	x) Per ogni anno, numero e categorie reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo, classificati secondo misura 15.1, tempi medi di risposta, relativi esiti, misure adottate per superamento disservizi, livello di gradimento da parte degli utenti delle risposte ricevute, numero di indennizzi erogati	x) Per ogni anno, numero e categorie reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo, classificati secondo misura 15.1, tempi medi di risposta, relativi esiti, misure adottate per superamento disservizi, livello di gradimento da parte degli utenti delle risposte ricevute, numero di indennizzi erogati	da riformulare: • si ritiene opportuno mantenere la classificazione vigente già condivisa a livello di comparto con il concedente
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	I concessionari, anche in collaborazione tra loro, garantiscono disponibilità delle informazioni concernenti il percorso dell'utente in modo da garantire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	I concessionari, anche in collaborazione tra loro, garantiscono disponibilità delle informazioni concernenti il percorso <u>autostradale di propria competenza</u> effettuato dall'utente in modo da garantire le migliori scelte di viaggio, tra cui 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
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	a) percorso autostradale più rapido e percorso che prevede pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati di:	a) percorso autostradale più rapido e percorso che prevede pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati di:	da eliminare: • 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
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	a.1) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'uso della infrastruttura	a.1) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'uso della infrastruttura	
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	a.2) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione	a.2) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione	
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	a.3) velocità media e dati di traffico effettivi rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente	a.3) velocità media e dati di traffico effettivi rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente	
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	a.4) Importo del pedaggio con riferimento alla tipologia di veicolo utilizzato		Questo tipo di informazione viene già oggi normalmente fornito
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	b) tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto da utente, tenuto conto delle condizioni storiche di viabilità e traffico, stagione, giorni della settimana, fascia oraria, nonché dello stato della infrastruttura al momento della interrogazione	b) tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto da utente, tenuto conto delle condizioni storiche di viabilità e traffico, stagione, giorni della settimana, fascia oraria, nonché dello stato della infrastruttura al momento della interrogazione	da eliminare: • 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
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	c) tempo medio per il transito al casello di uscita, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento, per giorni e fasce orarie	c) tempo medio per il transito al casello di uscita, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento, per giorni e fasce orarie	da riformulare: • 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
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, che determinano scostamenti ai tempi di percorrenza	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, che determinano scostamenti ai tempi di percorrenza	da riformulare: • informazione già resa disponibile per quanto riguarda gli eventi in atto • vedi punto 4.1.b
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	1	e) i cantieri presenti sul percorso con indicazione:	e) i cantieri presenti sul percorso <u>dove sono previste code</u> con indicazione:	da riformulare: • si ritiene opportuno indicare solo i cantieri che potrebbero generare impatti 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

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	e.1) tipologia cantiere con giorni ed orari di apertura, nonché la data di rimozione prevista	e.1) tipologia cantiere con giorni ed orari di apertura, nonché la data di rimozione prevista, <u>dove sono attese code</u>	da riformulare: • si ritiene opportuno indicare solo i cantieri che potrebbero generare impatti 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
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	e.2) causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità	e.2) causa dell' <u>impatto sulla circolazione</u> disagio-arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità	da riformulare: • si ritiene più corretto parlare di impatto sulla circolazione in quanto non possono essere automaticamente associati i concetti di cantiere e di disagio
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	f) modalità per ottenere rimborso		da riformulare ovvero da eliminare in relazione alla corretta definizione di rimborso (cfr misura 9)
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g) indicazione della presenza e collocazione delle aree di servizio e parcheggio, nonché per ciascuna area con riferimento al momento della interrogazione:	g) indicazione della presenza e collocazione delle aree di servizio e parcheggio, nonché per ciascuna area <u>con riferimento al momento della interrogazione:</u>	da riformulare: • l'informazione sulla presenza/funzionamento dei punti come declinati successivamente, viene di norma aggiornata nel minor tempo possibile
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.1) numero punti di ricarica effettivamente disponibili, e relativa tipologia in base alla potenza nominale	g.1) numero punti di ricarica <u>effettivamente disponibili</u> funzionanti, e relativa tipologia in base alla potenza nominale	da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento real time dell'occupazione del punto di rifornimento/ricarica, essa non è presente allo stato attuale e prevede investimenti ricadenti anche sui contratti di sub concessione
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.2) numero punti di rifornimento effettivamente disponibili, con indicazione tipologia di carburante	g.2) numero punti di rifornimento <u>effettivamente disponibili</u> funzionanti, con indicazione tipologia di carburante	
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.3) attività commerciali e ristorative con orari		• dati già forniti • per il punto g.4 prezzi forniti esclusivamente per il carburante
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.4) pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui misura 14.2 allegato A delibera 130/22 e misura 14.8 allegato A delibera 01/23		
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.5) numero toilettes, di esse quante accessibili a PMR, numero docce, presenza e caratteristiche aree di relax per autostrasportatori		
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.6) numero stalli riservati a PMR		
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.7) numero complessivo stalli di parcheggio destinati ad autotrasportatori, nonché quelli effettivamente disponibili	g.7) numero complessivo stalli di parcheggio destinati ad autotrasportatori, <u>nonché quelli effettivamente disponibili</u>	da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento real time dell'occupazione dello stallo, 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
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	Lungo il percorso, i concessionari anche in collaborazione tra loro, forniscono informazioni relative alla sicurezza del viaggio, almeno su:	Lungo il percorso <u>autostradale di competenza</u> , i concessionari anche in collaborazione tra loro, forniscono informazioni relative alla sicurezza del viaggio, almeno su:	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
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	a) canali per ottenere informazioni aggiornate ed in tempo reale su circolazione, viabilità, pedaggio applicabile alle diverse tratte		già oggi sono presenti diversi canali informativi
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	b) aree di parcheggio e di servizio più vicine, con indicazione dei servizi effettivamente disponibili	b) aree di parcheggio e di servizio più vicine, con indicazione dei servizi <u>effettivamente disponibili</u> presenti	da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento real time 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

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	c) canali disponibili per chiedere soccorso ed assistenza meccanica o sanitaria		già oggi sono presenti canali a disposizione dell'utenza come, ad esempio le colonnine SOS installate ogni 2 km
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	d) presenza turbative al traffico, con indicazione della causa, con stima allungamento tempo medio di percorrenza della tratta, appena le info disponibili e comunque in tempo reale per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o effettuare variazione di percorso	d) presenza turbative al traffico, con indicazione della causa, con stima allungamento tempo medio di percorrenza della tratta , appena le info disponibili e comunque in tempo reale per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o effettuare variazione di percorso	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> informazione già disponibile sui PMV non è disponibile il tempo medio di percorrenza
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	e) modalità ammesse per il pagamento del pedaggio		informazioni già disponibili
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	f) canali per richiesta di eventuali rimborsi ed indennizzi	f) canali per richiesta di eventuali rimborsi ed indennizzi	informazioni già disponibili
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	3	I gestori dei servizi erogati nelle pertinenze informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità dei punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi erogati	I gestori dei servizi erogati nelle pertinenze informano <u>tempestivamente nel più breve tempo possibile</u> i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità dei punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi erogati	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> vedi osservazione al punto 4.1.g
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	4	In caso di emergenza meteo o idrogeologica, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari, anche in collaborazione, forniscono tempestivamente informazioni su:	In caso di emergenza meteo o idrogeologica, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari, anche in collaborazione, forniscono <u>tempestivamente nel più breve tempo possibile</u> informazioni su:	
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	4	a) evento perturbativo in atto e tempi stimati di risoluzione	a) evento perturbativo in atto e <u>tempi stimati di risoluzione</u>	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> 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, intervento del soccorso medico o elisoccorso, ecc.)
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	4	b) 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 oppurni 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)
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	4	c) attivazione delle procedure operative, specificando forme di assistenza		da riformulare ovvero da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> vedi misura 6
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	4	d) indicazioni, suggerimenti, comportamenti e avvertenze su sicurezza tecnica e personale degli utenti		
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	4	e) indicazione delle aree di sosta e di servizio appositamente attrezzate a fungere da punto di assistenza e ristoro		
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	5	Restano fermi obblighi informativi di regolamento UE 885/13 UE 886/13		
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	6	Dopo il viaggio, l'utente ha diritto di disporre delle informazioni relative a :		
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	6	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 sistema di telepedaggio o se viene richiesta ricevuta
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	6	b) percorso effettuato, distanza chilometrica percorsa e tempo di percorrenza effettivo	b) percorso effettuato, distanza chilometrica percorsa e 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 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 N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
4	Diritto all'informazione relativa al viaggio	6	c) tratte attraversate con indicazione dei concessionari coinvolti e pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento e dell'imposta sul valore aggiunto, con indicazione che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	e) tratte attraversate con indicazione dei concessionari coinvolti e pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento e dell'imposta sul valore aggiunto, con indicazione che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	
4	Diritto alla informazione relativa al viaggio	6	d) se sussistono le condizioni del rimborso e le modalità con le quali verrà erogato		da riformulare ovvero da rivalutare in relazione alla corretta definizione di rimborso (cfr misura 9)
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	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 2 canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web (ES: numeri verdi dedicati)	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 (ES: numeri verdi dedicati)	da riformulare: • fatte salve alcune specificità territoriali le informazioni sono fornite in lingua inglese considerata la lingua di riferimento internazionale
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	2	I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari, oltre che nelle carte dei servizi, attraverso le seguenti modalità:		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	2	a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso, prima dell'incalcanamento definitivo, nelle aree di parcheggio e di servizio		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	2	b) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	2	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: • 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
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	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 nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	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 nella 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
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	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:		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	4	a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso, prima dell'incalcanamento definitivo, nelle aree di parcheggio e di servizio		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	4	b) in una sezione dedicata, denominata "turbative al traffico/emergenze in atto" del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	4	c) attraverso messaggi istantanei e notifiche di tipo push da applicazione mobile, qualora l'utente abbia accettato di riceverle, ovvero sistemi di pop-up automatico visualizzabile all'accesso sul sito internet o sull'applicazione mobile, con la possibilità di riceverle anche in modalità audio		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	4	d) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	5	Le informazioni di cui alla modalità 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo QR code	Le informazioni di cui alla modalità 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo QR code	da eliminare: • vedi osservazioni alla misura 4.6

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	6	I concessionari consultano periodicamente le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito a chiarezza, completezza fruibilità e tempestività delle informazioni rese		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	7	I concessionari collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l'adozione di:		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	7	a) protocolli relativi al formato dei dati e all'utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto del DATEX, al fine di garantire l'immediata fruibilità delle informazioni		
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	7	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla misura 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza, 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
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	7	c) un'applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale	e) un'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
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	8	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano ART mediante 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, completezza e puntualità dell'informazione		
6	Procedure operative per l'assistenza	1	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 eventuali turbative in modo da informare 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 intervenuti sul posto	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 operatori intervenuti sul posto	da riformulare: • si ritiene che la riformulazione sia più aderente alla realtà anche in termini di sistemi e tecnologie oggi disponibili
6	Procedure operative per l'assistenza	2	I concessionari adottano specifiche procedure operative che prevedano l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in accordo 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 prevedano 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: • 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
6	Procedure operative per l'assistenza	2	a) 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		
6	Procedure operative per l'assistenza	2	b) distribuzione tempestiva ed 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, assistenza e ristoro	b) distribuzione tempestiva <u>rapida</u> ed 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, assistenza e ristoro	da riformulare: • 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
6	Procedure operative per l'assistenza	2	c) circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare aggravamento dell'evento		

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
6	Procedure operative per l'assistenza	2	d) specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per chiedere assistenza	d) specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per chiedere assistenza	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
6	Procedure operative per l'assistenza	2	e) specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio	e) specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio	
6	Procedure operative per l'assistenza	2	f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti		
6	Procedure operative per l'assistenza	3	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano ART e pubblicano sul proprio sito, una relazione in merito all'attuazione delle misure di cui alla Misura 6, recante una analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato e fortemente rallentato intervenuti nelle tratte di competenza, dell'assistenza fornita e delle tempistiche, ovvero indicazione delle motivazioni per cui non è stata fornita	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano ART e pubblicano sul proprio sito, una relazione in merito all'attuazione delle misure di cui alla Misura 6, recante una analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato e fortemente rallentato intervenuti nelle tratte di competenza, dell'assistenza fornita e delle tempistiche, ovvero indicazione delle motivazioni per cui non è stata fornita	da riformulare: • 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
7	Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta	1	I concessionari e i gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per rispettiva competenza, garantiscono, in conformità alle disposizioni normative in tema di accessibilità, alle carte di servizio, in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio		
7	Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta	2	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al Punto 1, i concessionari ed i gestori forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni, nonché le tempistiche necessarie per il ripristino, indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al Punto 1, i concessionari ed i gestori forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni, nonché le tempistiche necessarie per il ripristino, indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili	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
7	Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta	3	Le informazioni di cui al punto 2 sono fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile	Le informazioni di cui al punto 2 sono fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile	da eliminare in relazione al punto precedente
7	Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta	4	I concessionari prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare ai PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati	I concessionari prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare ai PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati	da eliminare: • attualmente i contratti con i sub concessionari prevedono penali ma non indennizzi
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostrasportatori	1	I concessionari e i gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per rispettiva competenza, garantiscono, in conformità alle disposizioni normative in tema di accessibilità, alle carte di servizio, in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità:		
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostrasportatori	1	a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, adeguati spazi dedicati nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei a garantire condizioni di comfort e sicurezza durante i periodi di riposo	a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, adeguati spazi dedicati nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei a garantire condizioni di comfort e 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

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostrasportatori	1	b) numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori, e in particolare, servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, spazi e strutture dedicati al carico trasportato	b) numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori, e in particolare, servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, spazi e strutture dedicati al carico trasportato	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> il termine "adeguato" è da intendersi sulla base dei dati di traffico al tempo della progettazione e della realizzazione della specifica tratta 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	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostrasportatori	1	c) sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio	e) sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio	
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostrasportatori	2	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al Punto 1, i concessionari ed i gestori forniscono agli autostrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni, nonché le tempistiche necessarie per il ripristino, indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al Punto 1, i concessionari ed i gestori forniscono agli autostrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni, nonché le tempistiche necessarie per il ripristino, indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili	da eliminare: <ul style="list-style-type: none"> questi punti, allo stato attuale, non possono essere implementati nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostrasportatori	3	Le informazioni di cui al punto 2 sono fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autostrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	Le informazioni di cui al punto 2 sono fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autostrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostrasportatori	4	I concessionari prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autostrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati	I concessionari prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autostrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	1	Gli utenti hanno diritto all'applicazione dei pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente la qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari approvati da ART ai sensi dell'art 37 comma 2 lettera g) del D.L 201/2011		da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> a livello generale, si ritiene opportuno riformulare il titolo della misura che dovrebbe riguardare forme di rimborso connesse ad anomalie nel calcolo e nella riscossione del pedaggio e ad eventuali specifiche negligenze della società concessionaria come meglio specificato nei punti seguenti
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	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 limitazioni al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'art 30 del Regolamento di esecuzione del nuovo codice della strada (DPR 495/92) 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

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	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 verificatesi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche	ipotesi 1: 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 verificatesi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche ipotesi 2: L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti a negligenza nella programmazione dei cantieri alla presenza di cantieri di lavoro programmati, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatesi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche	da eliminare ovvero da riformulare: •come sopra riportato, l'eventuale rimborso dovrebbe essere collegato a negligenze della Società Concessionaria a fronte di 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 nonchè 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, purchè 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
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4	I concessionari adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto 3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto:	I concessionari adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto 3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto:	da eliminare: •le concessionarie non possono controllare la domanda di trasporto, né la scelta del percorso, inoltre attualmente non è possibile tracciare il percorso reale. •questi punti, allo stato attuale, non possono essere implementati nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonchè di previsioni di investimento all'interno dei PEF
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4	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	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4	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	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4	c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, ed il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle	c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, ed il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4	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	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4	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	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	5	Fermo restando il diritto di 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 carat dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita	Fermo restando il diritto di 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 carat dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita	ad eccezione di specifiche realtà, da eliminare: • in autostrada non sono generalmente previste forme di abbonamento (di cui eventualmente andrebbe data opportuna definizione)

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	6	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati ad ART con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati ad ART con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati	Tale previsione sembra accettabile solo nella misura in cui i rimborsi siano unicamente causati da negligenze della concessionaria adeguatamente dimostrate
10	Modalità di rimborso del pedaggio	1	Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico ed integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico ed integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	da riformulare: • a livello generale, si ritiene opportuno riformulare il titolo della misura che dovrebbe riguardare forme di rimborso a fronte di 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
10	Modalità di rimborso del pedaggio	1	a) per tutti gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico	a) per tutti gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico	da riformulare: • il rimborso prevede una richiesta formale da parte dell'utente.
10	Modalità di rimborso del pedaggio	1	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 ed ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante		
10	Modalità di rimborso del pedaggio	2	Nei casi di cui al punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 gg dalla richiesta		
11	Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative	1	Gli utenti hanno diritto a fruire di:		
11	Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative	1	a) servizi di ricarica elettrica offerti in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate da ART ai sensi dell'art 37 comma 2 lettera g) del DL 201/2011 e determinate all'esito delle gare		
11	Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative	1	b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate da ART ai sensi dell'art 37 comma 2 lettera g) del DL 201/2011 e determinate all'esito delle gare		
11	Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative	2	I concessionari ed i gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono un'adeguata 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.	I concessionari ed i gestori di servizi erogati per quanto di rispettiva competenza nelle pertinenze di servizio garantiscono un'adeguata 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
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	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 assicurandosi comunque:		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	1	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 altre lingue in un'altra lingua ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua	da riformulare: • fatte salve alcune specificità territoriali le informazioni sono fornite in lingua inglese considerata la lingua di riferimento internazionale

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	1	b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	1	b1) sito web, con accesso da apposito link posto in home page, con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione ed acquisizione del reclamo	b1) sito web, con accesso da apposito link posto in home page, con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione ed acquisizione del reclamo	da riformulare: •si ritiene che la sezione vada opportunamente inserita ed evidenziata nel rispetto dell'architettura dei vari siti
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	1	b2) 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 non certificata	b2) 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 non certificata	da riformulare alla luce delle specificità tecniche proprie dei sistemi di posta elettronica certificata
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	1	b3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale		valutarne l'eliminazione in funzione delle proprie specificità procedurali
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	1	c) Una risposta motivata entro 30 gg dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle carte di servizi		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	2	Fatto salvo quanto disposto al punto 3, i concessionari autostradali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	2	a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega o un documento di identità		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	2	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
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	2	c) la descrizione delle rilevata non corrispondenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale o altre fonti legali-regolatoria e, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi		Le carenze di servizio dovrebbero causare procedure di reclamo unicamente ove il livello di servizio sia richiesto a livello concessorio o altra legittima base giuridica.
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	3	In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari comunicano all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	4	Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1 lettera c):		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	4	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno di invio	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno di invio il primo giorno di lavoro utile dalla data di ricezione	da riformulare in linea con quanto fatto normalmente da tutti gli operatori/fornitori di servizi
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	4	b) in caso di presentazione mezzo posta raccomandata, 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 il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio	da riformulare ovvero valutarne l'eliminazione in funzione delle proprie specificità procedurali
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	4	c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il 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 5 gg dalla consegna	c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il 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 5 gg dalla consegna	da eliminare: •la posta ordinaria non è un mezzo riconosciuto formalmente anche ai fini del tracciamento
12	Accessibilità delle procedure di reclamo	5	I concessionari effettuato annualmente una analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate ed accertate, rendendo disponibili i risultati secondo quanto previsto nella Misura 3.1 lettera X		

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1	La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi del reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:		
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1	a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione a fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile		
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso ed in tal caso le tempistiche e le modalità per ottenerlo	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso ed in tal caso le tempistiche e le modalità per ottenerlo	da riformulare
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1	c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica	c)ove opportuno le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica	da riformulare: •si ritiene opportuno riportare la stessa espressione della relazione illustrativa (cfr pag. 53)
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:		
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1	d.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture, servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità		
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1	d.2) di adire, dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria		
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	2	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 coinvolti, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro 1 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 coinvolti, questi reindirizza l'utente trasmette il reclamo, tempestivamente nel più breve tempo possibile e comunque entro 1 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)	da riformulare: •in linea con la prassi applicata il Concessionario effettua un'attività di reindirizzamento a chi di competenza
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	3	Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro 1 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)		
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	4	La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali		
14	Indennizzi	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 nelle 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:	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 nelle 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:	da eliminare: tale misura si pone in contrasto con la Delibera sulla disciplina delle soluzioni non giurisdizionale delle controversie, nella quale si prevede che in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'ADR.
14	Indennizzi	1	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo	
14	Indennizzi	1	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno	
14	Indennizzi	2	L'indennizzo di cui alla presente misura non è dovuto nei casi	L'indennizzo di cui alla presente misura non è dovuto nei casi in cui:	
14	Indennizzi	2	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	
14	Indennizzi	2	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	

Misura N°	Titolo misura	Punto	Contenuto	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
14	Indennizzi	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 garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli anche in	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 garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate	
14	Indennizzi	4	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati all'Autorità con	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	I concessionari assicurano, nell'ambito del mecenismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:		
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio		
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto dalla Misura 12.4		
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c) i motivi del 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 e concordata con il MIT
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.1) quantificazione del pedaggio	e.1) quantificazione del pedaggio	da eliminare in relazione al punto precedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.2) modalità di esazione del pedaggio	e.2) modalità di esazione del pedaggio	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.3) servizi resi nelle aree di servizio	e.3) servizi resi nelle aree di servizio	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.4) informazioni sul traffico	e.4) informazioni sul traffico	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.5) informazioni sulla sicurezza	e.5) informazioni sulla sicurezza	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.6) altre informazioni	e.6) altre informazioni	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o mobilità ridotta	e.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o mobilità ridotta	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.8) gestione delle congestioni	e.8) gestione delle congestioni	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.9) manutenzione della infrastruttura	e.9) manutenzione della infrastruttura	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autostradatori	e.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autostradatori	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio		
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	2	Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i concessionari 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'ART 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
16	Pubblicazione dei dati nel Portale di ART e disposizioni finali	1	ART raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale ART		
16	Pubblicazione dei dati nel Portale di ART e disposizioni finali	2	Le misure di cui alla Delibera 130/23 divengono efficaci decorsi 6 mesi dall'approvazione delle stesse da parte di ART		si rimanda alle osservazioni generali.

Definizioni

Indennizzo: la corresponsione di un importo dovuto ad un utente autostradale pagatore del pedaggio, volto a compensare lo stesso a seguito di un pregiudizio

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)

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 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

Abbonamento:

Utente: soggetto che utilizza l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle

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

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

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

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

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

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-
