

Prot. DG/DEM/Dleg
Trasmessa via PEC:
pec@pec.autorita-trasporti.it

Milano, 31 ottobre 2023

Spett.le
Autorità di Regolazione Trasporti
 Via Nizza, 230
 10126 TORINO

OGGETTO: Consultazione sulle Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali (allegato A alla Delibera ART n. 130/2023).
Osservazioni nell'interesse di Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A.

Con riferimento all'oggetto, si trasmettono le osservazioni, allegate alla presente, della Scrivente Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. ("APL" o "Concessionaria") al Documento posto in consultazione da Codesta Autorità.

Quale ulteriore contributo, con particolare riferimento alla Misura 9 (Misure relative ai rimborsi e all'allocazione dei relativi oneri), si evidenzia che, per quanto concerne i sistemi autostradali aperti e quindi che adottano un sistema di esazione *free flow*, come quello adottato da Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. sulle proprie tratte in concessione, la peculiarità del sistema di esazione del pedaggio rende impossibile effettuare qualsiasi tipo di calcolo riguardo la percorribilità della rete, al fine di poter stabilire forme di rimborso, così come previste nella Misura 9 dello Schema dell'Atto di Regolazione.

A tale proposito, si rammenta che APL è un'infrastruttura realizzata con caratteristiche di sostenibilità e tecnologiche all'avanguardia che consentono di migliorare i flussi del trasporto su gomma, privato e merci, e di ridurre i sovraccarichi di traffico e i tempi di percorrenza. L'infrastruttura è stata dunque progettata e viene gestita con l'obiettivo di fornire qualità del servizio e sempre maggior sicurezza.

Di conseguenza, in virtù di peculiarità esclusive nel panorama autostradale italiano, il sistema di esazione adottato da APL è fisiologicamente orientato alle finalità poste a base della Delibera n. 130/2023 del 27 luglio 2023 ("Delibera"), con l'obiettivo di offrire all'utenza livelli di qualità del servizio autostradale sempre più elevati, in un'ottica di miglioramento continuo degli standard erogati.

Tuttavia, la sussistenza delle predette peculiarità limita di fatto l'applicabilità di alcune misure di cui alla Delibera e in particolare della Misura 9, come di seguito rappresentato.

Come noto, per determinare il pedaggio, APL usa specifiche infrastrutture metalliche, denominate "portali", che coprono l'intera carreggiata, sulle quali sono installati dei rilevatori (telecamere, classificatori, antenne, illuminatori, ecc.) che, al passaggio dei veicoli, registrano la targa e l'apparato di bordo, ove presente, attribuiscono la relativa classe volumetrica e determinano il pedaggio. I portali di

esazione sono presenti *in itinere*, su ogni tratta singola compresa tra due svincoli, e sono in grado di rilevare il passaggio dei veicoli su tutte le corsie e in qualsiasi situazione.

Di conseguenza, stante l'assenza di barriere in entrata e uscita dalle singole tratte autostradali, non sussiste la possibilità attuale e concreta per la Concessionaria, a meno che non vengano completamente rivoluzionati i presupposti tecnici e di struttura del sistema *free flow*, di registrare, sia in entrata che uscita, i dati propedeutici e necessari per garantire in modo certo e corretto – come d'obbligo nel contesto in esame – l'eventuale applicazione delle misure connesse al “*rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura*” (Misura 9).

A tale proposito, si precisa che sulla base delle peculiarità tecniche sopra descritte, non sussiste la possibilità per la Concessionaria di determinare con certezza che, nell'ambito di un viaggio effettuato da un determinato veicolo lungo due o più tratte elementari, lo stesso, pur in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura, a prescindere dalla relativa incidenza, sia uscito da una tratta e immediatamente dopo vi sia rientrato, per proseguire lo stesso viaggio. È evidente che tale eventualità preclude attualmente ogni tipo di misurazione dei tempi di percorrenza, alterando irrimediabilmente così ogni eventuale valutazione in merito all'incidenza dell'evento limitante per l'utilizzo dell'infrastruttura.

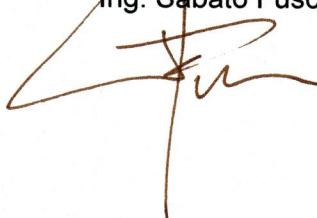
Analogamente, qualora il veicolo si trovi a percorrere una singola tratta, in assenza di strumenti atti alla registrazione dei dati di transito in entrata e uscita dall'infrastruttura, risulta compromessa allo stesso modo ogni eventuale possibilità di appurare con certezza e in modo corretto i tempi di percorrenza della medesima tratta autostradale.

Risulta, quindi, di tutta evidenza, che alcune misure, e in particolare la Misura 9 nonché quelle ad essa connesse, non sono recepibili in contesti come quello che attualmente caratterizza Autostrada Pedemontana Lombarda.

Inoltre, ogni eventuale ipotesi passiva di adeguamento e implementazione tecnologica, tesa ad adattare l'infrastruttura alle finalità poste a base della Delibera, comprometterebbe i presupposti tecnici sulla base dei quali è stata sviluppata la progettazione del sistema *free flow*, nonché il piano di investimenti attuato dalla Concessionaria e approvato dalla Concedente e dagli organi competenti, nell'ottica di realizzare un'infrastruttura autostradale già fisiologicamente orientata, rispetto al resto del comparto autostradale italiano, al conseguimento di obiettivi comunque in linea con le finalità della Delibera.

Con i migliori saluti.

IL DIRETTORE GENERALE
Ing. Sabato Fusco



All.to: scheda osservazioni.

ART Delibera 130/2023		Consultazione sulle Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali - OSSERVAZIONI AUTOSTRADA PEDEMONTANA LOMBarda S.p.A.
------------------------------	--	---

Misura N°	Titolo misura	Punto	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
2	definizioni	1	Definizioni dei termini usati		Si chiede di introdurre nuove definizioni: indennizzo, rimborso, cantiere, abbonamento, utente, traffico bloccato, barriera, casello, pista, sistema semichiuso. Vedi scheda allegata.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;		E' necessario specificare meglio cosa si intende per "risposta insoddisfacente". Sono da eliminare valutazioni di tipo qualitativo; andrebbero semmai individuati dei riferimenti/parametri maggiormente oggettivi.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	d) i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta, sia in termini di chilometri impattati mensilmente che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora);	d) i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta in termini di chilometri impattati mensilmente	E' possibile determinare solo l'impatto dei cantieri sulla tratta in termini di Km impattanti mensilmente, eliminando la valutazione relativa a "riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora)". Inoltre è necessario stabilire i parametri di calcolo (ad es. orario diurno/notturno, solo asse principale, esclusione corsia di emergenza). Da ultimo, si rileva che nella definizione di cantiere, riprendendo quanto previsto dalle norme di riferimento (Codice della Strada, Regolamento di Esecuzione, DM 10 luglio 2002, ecc.), rientrano diverse fattispecie (lavori, incidenti, attività di soccorso, interventi di ripristino, ecc.) che presuppongono criteri opportuni e specifici.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	e) i cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere:	non applicabile	Sulla base dell'esperienza maturata dal concessionario, in relazione alla recente realizzazione delle tratte, non si pianificano interventi nell'arco di 12 mesi, ma cantieri di breve durata per compiere prevalentemente attività di manutenzione ordinaria.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni e orari di apertura;	non applicabile	Non applicabile per le motivazioni espresse al precedente punto 3.1 lett. e)
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	non applicabile	Non applicabile per le motivazioni espresse al precedente punto 3.1 lett. e)
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	non applicabile	L'intensità del traffico potrebbe non essere collegata direttamente alla presenza di cantieri.
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	non applicabile	Non applicabile per le motivazioni espresse al precedente punto 3.1 lett .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	non applicabile	Non applicabile per le motivazioni espresse al precedente punto 3.1 lett. e). In proposito si precisa che quella in argomento 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	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	da riformulare	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 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 versamenti 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 semmai definire preventivamente soltanto le macrocategorie di eventi straordinari che generano interruzioni alla regolare circolazione. Resterebbe in ogni caso ferma la variabilità dei tempi di ripristino in base alla specificità dell'evento. Non sempre è possibile effettuare una stima adeguata.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	h) i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;	da eliminare	Informazioni riservate e non funzionali all'utenza. In proposito si rileva che 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, gli eventi straordinari sono strettamente connessi all'ambito territoriale e alle diverse caratteristiche di traffico, di infrastruttura, ecc.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	i) gli eventi che possono determinare una chiusura delle tratte, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla Misura 6;	da riformulare	Non è possibile definire preventivamente tutte le tipologie di eventi in argomento. La chiusura delle tratte potrebbe essere determinata anche da circostanze esterne e non prevedibili dal Concessionario (ad es. incidenti, ostacoli, maltempo, allagamenti, manifestazioni, incendi, richieste da parte di enti e autorità terzi etc....).

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	da eliminare	Informazioni difficilmente divulgabili con gli strumenti in uso al Concessionario. In particolare, si rileva che non si ritiene possibile definire una tempistica media di sgombro considerata la tipologia di evento, le numerose variabili esogene compreso il coinvolgimento di altri enti/soggetti, non tutte controllabili dalla società concessionaria (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 eliminare	Informazioni riservate e non funzionali all'utenza. Si tratta di aspetti connessi ad algoritmi prettamente tecnici e difficilmente interpretabile dagli utenti. Semmai 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 gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno;	da eliminare	Informazioni riservate e non funzionali all'utenza, come precisato alla precedente misura 3.1 lett. k).
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	k.2) gli esiti e la periodicità del monitoraggio degli indicatori e le relative metodologie di rilevazione o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	da eliminare	Informazioni riservate e non funzionali all'utenza, come precisato alla precedente misura 3.1 lett. k).
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	l) il ritardo medio della tratta, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni;	da eliminare	Allo stato il Concessionario non dispone degli strumenti idonei al calcolo dell'indicatore in argomento. Si precisa che il Concessionario adotta un sistema di esazione di tipo Free Flow, senza barriere sugli svilichi. In particolare, il rilevamento dei transiti avviene tramite portali installati in itinere sulle singole tratte elementari. E' preclusa pertanto ogni verifica in merito all'entrata/uscita dalle tratte durante il viaggio che prevede il transito su più tratte elementari. Inoltre, il calcolo dell'indicatore in argomento è chiaramente precluso laddove venga effettuato un transito su una singola tratta elementare.
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	non applicabile	Il Concessionario non dispone di caselli in entrata/uscita. Resta fermo quanto osservato al punto precedente. Con l'occasione si osserva che le misure di cui al procedimento in corso, per la relativa applicabilità, non tengono in considerazione le peculiarità tecniche del sistema di esazione Free Flow.
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	non applicabile	il concessionario attualmente non dispone di stazioni di servizio sulle tratte in esercizio.
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	non applicabile	il concessionario attualmente non dispone di stazioni di servizio sulle tratte in esercizio.
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	non applicabile	il concessionario attualmente non dispone di stazioni di servizio sulle tratte in esercizio.
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	non applicabile	il concessionario attualmente non dispone di stazioni di servizio sulle tratte in esercizio.
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	non applicabile	il concessionario attualmente non dispone di stazioni di servizio sulle tratte in esercizio.
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	non applicabile	il concessionario attualmente non dispone delle infrastrutture in argomento.
3	Diritto alla trasparenza relativamente a gestione, utilizzo infrastruttura e servizi erogati nelle pertinenze	1	x) per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla Misura 15.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi, di cui alla Misura 14, erogati.	x) per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla Misura 15.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti.	In ogni caso di ritiene opportuno mantenere la classificazione vigente già condivisa a livello di comparto e 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:	Nell'ambito di un sistema a rete come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, le concessionarie forniscono informazioni relativamente alle tratte di propria competenza. Inoltre, 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) il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati da:	da eliminare	dati fruibili tramite applicazioni/provider esterni (navigatori satellitari, google maps, waze, ecc.). Inoltre, si precisa che 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		dati fruibili tramite applicazioni/provider esterni (navigatori satellitari, google maps, waze, ecc.). Inoltre, si precisa che questa attività, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli <u>opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF</u>
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		dati fruibili tramite applicazioni/provider esterni (navigatori satellitari, google maps, waze, ecc.). Inoltre, si precisa che questa attività, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli <u>opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF</u>
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		si rileva che i dati storici potrebbero essere condizionati da particolari eventi eccezionali. Restano ferme altresì le considerazioni riportate per la misura 3.1 lett. I).
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	b) tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria, nonché dello stato della infrastruttura al momento della interrogazione	da eliminare	si rileva che i dati storici potrebbero essere condizionati da particolari eventi eccezionali. Restano ferme altresì le considerazioni riportate per le misure 3.1 lett. I) e 4.1 lett. a).
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	da eliminare - non applicabile	Restano ferme altresì le considerazioni riportate per le misure 3.1 lett. I) e 4.1 lett. a).
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	e.1) tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione prevista	da riformulare	Allo stato l'informazione viene resa preventivamente disponibile solo in presenza di apposita ordinanza. Sarebbe pertanto opportuno limitare tale informazione alle attività programmate che prevedono emissione di apposita ordinanza. Inoltre, si rileva che non tutti i cantieri potrebbero generare impatti sulla circolazione e che informazioni generalizzate potrebbe causare confusione tra l'utenza.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	e.2) della causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima	da riformulare	Non viene specificata la modalità di calcolo (la corsia di emergenza deve essere considerata? Il denominatore del calcolo è rappresentato dall'intera rete di competenza? o dalla singola tratta?). Non è possibile indicare per quantità di caratteri sui PMV la % di riduzione del numero di corsie disponibili. A tale proposito, si approfitta della circostanza per osservare genericamente che il numero di PMV previsti sulle tratte in concessione, nonché la disponibilità degli stessi in base alle varie esigenze contingenti, non consente di divulgare all'occorrenza tutte le informazioni di cui alla misure del procedimento in corso.
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:	non applicabile	il concessionario attualmente non dispone di aree di servizio e parcheggio sulle tratte in esercizio.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.1) numero punti di ricarica effettivamente disponibili, e relativa tipologia in base alla potenza nominale	non applicabile	il concessionario non dispone attualmente di punti di ricarica sulle tratte in esercizio.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.2) numero punti di rifornimento effettivamente disponibili, con indicazione tipologia di carburante	non applicabile	il concessionario non dispone attualmente di punti di rifornimento sulle tratte in esercizio.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.3) attività commerciali e ristorative con orari	non applicabile	attualmente non sono presenti attività commerciali e ristoranti sulle tratte in esercizio.
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	non applicabile	attualmente non sono presenti attività commerciali e ristoranti sulle tratte in esercizio.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.5) numero toilette, di esse quante accessibili a PMR, numero docce, presenza e caratteristiche aree di relax per autotrasportatori	non applicabile	attualmente non sono presenti attività commerciali e ristoranti sulle tratte in esercizio.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.6) numero stalli riservati a PMR	non applicabile	attualmente non sono presenti sulle tratte in esercizio.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	1	g.7) numero complessivo stalli di parcheggio destinati ad autotrasportatori, nonché quelli effettivamente disponibili	non applicabile	attualmente non sono presenti sulle tratte in esercizio.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	2. Lungo il percorso, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:	2. Lungo il percorso autostradale di competenza, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:	Si propone di limitare l'informazione al solo percorso autostradale di competenza
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	b) aree di parcheggio e di servizio più vicine, con indicazione dei servizi effettivamente disponibili	da eliminare	dati fruibili tramite applicazioni esterne (navigatori satellitari, google maps, waze, ecc.).
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	c) canali disponibili per chiedere soccorso ed assistenza meccanica o sanitaria in caso di malore, guasto, avaria o incidente sulla rete autostradale		Sono già disponibili colonnine SOS lungo la rete gestita dal Concessionario
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	2	d) la presenza di turbative al traffico, con l'indicazione della relativa causa, unitamente alla stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata, non appena tali informazioni sono disponibili e comunque in tempo utile per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso;	d) la presenza di turbative al traffico, con indicazione della causa, con stima allungamento tempo medio di percorrenza della tratta, non appena le informazioni sono disponibili e comunque in tempo reale per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare variazione di percorso	Allo stato il concessionario non dispone di strumenti idonei per stimare l'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	3	3. Al fine di garantire l'aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera g) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.	non applicabile	attualmente non sono presenti i servizi in argomento sulle tratte in esercizio.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	4	a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione;	a) l'evento perturbativo in atto	Sono presenti troppe variabili esogene compreso il coinvolgimento di altri enti/soggetti, non tutte controllabili dalla società concessionaria (es. durata dell'evento meteo, intervento dei Vigili del Fuoco, intervento del soccorso medico o elisoccorso, ecc.). Per questo motivo non è possibile stabilire/stimare a priori le tempistiche di risoluzione dell'evento
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	4	b) indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi		Si rileva che in alcuni casi 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 richama la presenza di opportuni tavoli di coordinamento tanto a livello territoriale presso le varie prefetture (COV- Comitato Operativo per la Viabilità) quanto a livello nazionale presso il Ministero dell'Interno-Servizio Polizia Stradale (Viabilità Italia - Centro di Coordinamento Nazionale in materia di viabilità). Di conseguenza, l'informazione in argomento non è sempre nella disponibilità autonoma del concessionario.

4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	4	c) l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure;	da riformulare	Specificare cosa si intende per forme di assistenza apprestate
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	non applicabile	attualmente, sulle tratte in esercizio, non sono presenti aree di sosta e di servizio appositamente attrezzate a fungere da punto di assistenza e ristoro.
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 d uscita	non applicabile	Si precisa che il Concessionario adotta un sistema di esazione di tipo Free Flow, senza barriere sugli svicolii. In particolare, il rilevamento dei transiti avviene tramite portali installati in itinere sulle singole tratte elementari. E' preclusa pertanto ogni verifica in merito all'entrata/uscita dalle tratte durante il viaggio che prevede il transito su più tratte elementari.
4	Diritto all' informazione relativa al viaggio	6	b) percorso effettuato, distanza chilometrica percorsa e tempo di percorrenza effettivo		si rimanda alla osservazioni del punto a). Si precisa che tali informazioni sono disponibili solo per gli utenti che utilizzano determinate modalità di pagamento del pedaggio. A tale proposito si precisa che alcune modalità di pagamento precludono la visibilità dei dati di transito nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali. Resta fermo che ogni eventuale ed ulteriore sviluppo, ove possibile, 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	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	da eliminare	
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	a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso, prima dell'incanalamento definitivo, nelle aree di parcheggio e di servizio		Si osserva che solo alcuni PMV sono collocati prima dell'incanalamento definitivo.
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	non applicabile	non sono presenti caselli sulle tratte in concessione. Il pagamento del pedaggio è differito per chi non dispone di sistemi automatici di pagamento.
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		Si richiama quanto osservato in relazione alla misura 5.1
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:		Si richiama quanto precedentemente osservato in relazione alle misure in argomento
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	4	a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;		Si osserva che solo alcuni PMV sono collocati prima dell'incanalamento definitivo.
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 nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile;		Si richiama quanto osservato in relazione alla misura 5.1
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		Si richiama quanto osservato in relazione alla misura 5.1
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		Si richiama quanto precedentemente osservato in relazione alle misure in argomento
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		Attualmente il concessionario non utilizza il DATEX. Si richiama altresì quanto osservato in relazione alla misura 5.1
5	Modalità con cui sono rese le informazioni	7	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla Misure 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario, nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extrarbane di accesso all'autostrada;	da eliminare o riformulare	Si approfitta nuovamente della circostanza per osservare che il numero di PMV previsti sulle tratte in concessione, nonché la disponibilità degli stessi in base alle varie esigenze contingenti, non consente di divulgare all'occorrenza tutte le informazioni di cui alle misure del procedimento in corso che, peraltro, in alcuni casi potrebbero non essere nella piena disponibilità del concessionario in ragione della presenza di appositi protocolli nonché delle specifiche realtà territoriali di interesse.
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		Attualmente non si dispone degli strumenti necessari per adempiere alla richiesta. Si richiama altresì quanto osservato in relazione alla misura 5.1
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	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:	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. Inoltre, si rammenta 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	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	non applicabile	Attualmente il concessionario non dispone di aree di parcheggio o di servizio. Inoltre, si ribadisce che l'espressione "fortemente rallentato" non sembra avere una base metodologica univocamente definita.
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	non applicabile	Attualmente sono disponibili solo specifiche postazioni presenti all'interno delle Vie di Fuga di galleria - presenza di SOS collegato con CRI.
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	non applicabile	il concessionario non dispone di aree di parcheggio.
6	Procedure operative per l'assistenza	2	f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti	non applicabile	le tratte gestite dal concessionario sono prive di caselli/barriere
6	Procedure operative per l'assistenza	3	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità, e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato o fortemente rallentato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali informano l'Autorità in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	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 autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio.	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti 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	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti 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	3	Le informazioni di cui al punto 2 sono fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti 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	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	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti aree di servizio.
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	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:	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti gestori di servizi in argomento.
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	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	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti aree di servizio e di parcheggio.
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	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	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti aree di servizio e di parcheggio.
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	1	c) sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti aree di servizio e di parcheggio.
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	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 autotrasportatori 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	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti aree di servizio e di parcheggio.
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	3	Le informazioni di cui al punto 2 sono fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autotrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti aree di servizio e di parcheggio.
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	4	I concessionari prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati	non applicabile	attualmente sulle tratte gestite dal concessionario non sono presenti aree di servizio e di parcheggio.

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	da eliminare/riformulare	Le attività di cantierizzazione, ivi incluse quelle programmate, sono fisiologiche per la tenuta in efficienza delle tratte autostradali e per garantire adeguati livelli di sicurezza. Si ritiene, quindi, che tali attività, soprattutto quando non siano ascrivibili a negligenze del concessionario, non possano determinare automaticamente il diritto al rimborso. In ogni caso, resta fermo quanto osservato alla misura 3.1 lettera I).
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:		Le attività di cantierizzazione, ivi incluse quelle programmate, sono fisiologiche per la tenuta in efficienza delle tratte autostradali e per garantire adeguati livelli di sicurezza. Si ritiene, quindi, che tali attività non possano determinare diritto al rimborso. In ogni caso, resta fermo quanto osservato alla misura 3.1 lettera I). Inoltre, le concessionarie non possono controllare la domanda di trasporto, né la scelta del percorso.
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		
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;		
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 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		
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		
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 carta dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non frutta	non applicabile	Sulle tratte gestite dal concessionario non è presente la modalità di pagamento del pedaggio tramite abbonamento. L'abbonamento è una forma di pagamento non utilizzata dai concessionari autostradali ma diffusa tra soggetti che erogano a tutti gli effetti servizi di pubblico trasporto (trasporti ferroviari, aerei, locali, ecc.)
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	6	Gli importi complessivi annuali 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	da eliminare	Tale previsione dovrebbe essere riformulata tenendo conto del principio fondamentale dell'equilibrio del PEF del concessionario, così come già evidenziato in precedenza.
10	Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	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:	da eliminare/riformulare	La presente misura è strettamente collegata alla misura 9 a cui si rimanda per le osservazioni effettuate.
10	Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	1	a) per tutti gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico		
10	Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	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 preso i quali presentare richiesta ed ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante		
10	Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	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	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	non applicabile	servizi attualmente non disponibili sulle tratte in esercizio gestite dal concessionario.
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	non applicabile	servizi attualmente non disponibili sulle tratte in esercizio gestite dal concessionario.
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'idonea manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.	non applicabile	servizi attualmente non disponibili sulle tratte in esercizio gestite dal concessionario.

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 la lingua inglese, ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua.	
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 rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione ed acquisizione del reclamo	
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, o via posta elettronica certificata	
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 (data e ora di passaggio al portale, targa del veicolo) o la copia della ricevuta di pagamento	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. Inoltre, si rileva che alcuni dati sono disponibili in base alle modalità di pagamento utilizzate dall'utente. Peraltra, nel caso di specie, si precisa che il Concessionario adotta un sistema di esazione di tipo Free Flow, senza barriere sugli svilcoli. Di conseguenza occorre riformulare la misura in considerazione delle peculiarità tecniche del sistema di esazione adottato.
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 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 del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio;	b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio;	
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 cinque giorni dalla consegna.	da eliminare	non si ritiene idoneo l'utilizzo della posta ordinaria per i reclami per impossibilità di tracciamento del recapito.
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 coinvolto, 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)	non applicabile	la rete gestita dal Concessionario non è interconnessa al resto del comparto autostradale.
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)	non applicabile	servizi attualmente non disponibili sulle tratte in esercizio gestite dal concessionario.
14	Indennizzi	1	In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c) o, addove 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	si osserva che i concessionari autostradali sono sottoposti all'osservanza di indicatori di qualità (l'85% dei reclami devono essere evasi entro 10 gg lavorativi) che tendono a garantire una gestione adeguata dei reclami. Inoltre si osserva che le modalità di indennizzo ipotizzate nell'ambito della misura in argomento sono palesemente derivate dalle dinamiche che contraddistinguono servizi pubblici di trasporto di tipo ferroviario, aereo, locale, ecc. Da ultimo, si rileva che 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		
14	Indennizzi	1	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 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		
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		
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 garantiscono, 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 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 meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto dalla Misura 12.4		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c) i motivi del reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.1) quantificazione del pedaggio		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente

15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.2) modalità di esazione del pedaggio		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.3) servizi resi nelle aree di servizio		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.4) informazioni sul traffico		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.5) informazioni sulla sicurezza		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.6) altre informazioni		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o mobilità ridotta		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.8) gestione delle congestioni		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.9) manutenzione della infrastruttura		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei dati	1	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio		Si propone di mantenere la classificazione attuale concordata con il concedente
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		Preliminarmente alla definizione delle misure in argomento, non è possibile determinare i tempi necessari al concessionario per effettuare gli sviluppi e assumere le azioni volti alla relativa ottemperanza. Di conseguenza si ritiene prematuro valutare l'efficacia delle medesime misure entro il termine rappresentato. A tale proposito si richiama quanto osservato alla misura 5.1.

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 patito; il suo valore massimo sarà pari al 100% dell'importo del pedaggio relativo al

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

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 marcia e/o uno scambio di carreggiata e una limitazione della velocità massima consentita che impattino sulla fluidità della circolazione. Nella definizione non sono

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 incolonnati (inversione di marcia o deviazione su opposta carreggiata) ed evitare che

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

- “a barriera”: quando è costruita in modo da sbarrare la sede autostradale intercettando tutto il traffico in transito;

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

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

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

sistema aperto (freeflow): Nel caso dei sistemi freeflow i portali di esazione sono privi di barriere, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ove presente a bordo il dispositivo di tele-pedaggio, contestualmente al passaggio attraverso essi sulla base della classe di appartenenza dello stesso e dei Km percorsi. L'esazione avviene attraverso portali Free Flow-Multilane posizionati sull'asse autostradale dotati di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli ed effettuare la corretta classificazione in base a parametri fisici