



**Osservazioni generali di CAV S.p.A. sulla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 130/2023 del 27 luglio 2023**

**Premessa**

CAV S.p.A. condivide le finalità alla base della Delibera n. 130/2023 del 27 luglio 2023 (di seguito anche solo la **Delibera**) e, in particolare, l'obiettivo di offrire all'utenza livelli di qualità del servizio autostradale sempre più elevati, in un'ottica di miglioramento continuo degli *standard* erogati.

Si ritiene che il processo di dialogo con tutti i soggetti interessati possa essere uno spunto per **proseguire nel percorso di miglioramento** dei servizi offerti, sia dalla nostra società, sia da parte delle altre concessionarie, parte del sistema interconnesso a livello nazionale.

Abbiamo esaminato con interesse e attenzione il testo della Delibera posta in consultazione e riteniamo utile sottoporre a codesta Autorità alcuni aspetti di particolare rilievo, rispetto ai quali abbiamo evidenziato le nostre osservazioni, secondo la modalità tabellare proposta con l'Allegato B alla Delibera stessa; auspiciamo che tali osservazioni vengano tenute in considerazione nell'ambito di un tavolo di confronto, con gli enti rappresentativi del comparto, che riteniamo sia opportuno avviare al più presto, vista l'importanza dei temi da trattarsi.

Un primo aspetto da evidenziare è il **contesto regolatorio**. Confermiamo, a riguardo, quanto già formulato con il nostro *position paper* inviato il 6 luglio 2022 (prot. CAV 8406/2022) in risposta all'indagine conoscitiva avviata ad aprile dello stesso anno, con particolare riferimento al rapporto concessorio, alle collegate implicazioni in termini di obblighi del concessionario verso l'Ente concedente, alla necessaria salvaguardia di quanto previsto nei contratti di concessione (ambiti individuati nel documento intitolato: *"Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali"*).

Peraltro, lo schema di riferimento del rapporto concessorio, per la nostra società, è proprio il **modello tariffario definito da ART** con Delibera n 16/2019; tale modello si fonda sul rispetto del principio dell'**equilibrio del piano economico – finanziario (PEF)**, in cui le fondamentali esigenze di sicurezza costituiscono voci rilevanti.

Riteniamo che lo schema concessorio e il PEF di cui sopra, nell'attuale assetto di settore, siano presupposti imprescindibili per garantire sostenibilità e piena efficacia a ogni iniziativa di regolazione che ART esercita nel proprio legittimo ruolo di autorità indipendente.

Un secondo elemento di rilievo è il presupposto, assiomatico per il settore autostradale, che il servizio presenta quale **peculiarità la netta separazione tra il veicolo e l'infrastruttura**.

La scelta di utilizzare l'infrastruttura autostradale, in un dato giorno e in una data ora, nonché il comportamento di guida lungo il percorso, sono fattori che (fatto comunque salvo il libero arbitrio dei singoli utenti e le diverse valutazioni che ognuno, a parità di contesto, può effettuare) possono sì essere connessi alla gestione del traffico e dei cantieri, ma non rientrano nella possibilità di determinazione del concessionario.

DLA-SAD/CF/TC/tc



Infine, la **qualità del servizio** autostradale deve essere intesa secondo una **logica di sistema**: il servizio consiste nella messa a disposizione dell'infrastruttura, secondo modalità che massimizzino la sicurezza, la fluidità, l'informazione e la confortevolezza del viaggio.

Le diverse componenti sono correlate e l'operatore è responsabile della loro gestione complessiva, nel quadro degli obblighi concessionari. In tale contesto, la **sicurezza è senz'altro prioritaria**. Mantenere e migliorare gli *standard* comporta la realizzazione di interventi che prevedono l'apertura di cantieri di ammodernamento lungo la rete autostradale, con imprescindibile impatto sulla fluidità del traffico.

La continuazione dei già presenti processi, tesi al sempre maggiore efficientamento della programmazione di detti cantieri, da parte del gestore autostradale, può minimizzare l'inevitabile rallentamento del traffico, ma non può oggettivamente eliminarlo.

La comunicazione efficace e tempestiva può facilitare scelte consapevoli da parte dell'utenza, ma non può determinarne i comportamenti.

In tale quadro, risulterebbe incentivante un sistema di regole che favorisca i comportamenti informativi virtuosi, a fronte di inevitabili presenze di cantierizzazioni, dovute alla necessità di adempiere ai dettami normativi e concessionari.

### Osservazioni

Sulla base degli aspetti sopra richiamati, si ritiene che alcuni passaggi della Delibera dovrebbero essere oggetto di approfondimento e revisione.

In particolare:

#### 1) Misure relative ai rimborsi e all'allocazione dei relativi oneri.

La Misura 9 della Delibera, che nella rubrica fa riferimento alle *"limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura"*, al punto 3 prevede l'applicazione di rimborso integrale o parziale del pedaggio, *"anche"* in presenza di cantieri.

A riguardo, si evidenzia che i cantieri sono necessari per la realizzazione di interventi finalizzati alla sicurezza e all'ammodernamento dell'infrastruttura.

L'applicazione di penalizzazioni per la concessionaria farebbe, quindi, emergere una contrapposizione tra la diligente ottemperanza agli obblighi di manutenzione e ammodernamento e gli effetti, inevitabili, che l'attuazione di tali obblighi determina, in termini di fruibilità della rete autostradale da parte degli utenti.

Quanto sopra comporterebbe una paradossale duplice penalizzazione per il concessionario: proprio perché ottempera agli obblighi convenzionali (e di sicurezza) verrebbe afflitto dal meccanismo di ristoro all'utenza come descritto dalla Delibera.

Inoltre, in relazione all'allocazione degli oneri, la medesima Misura 9 della Delibera prevede che l'applicazione di rimborsi debba avvenire tramite contabilizzazione separata nell'ambito dei pertinenti

DLA-SAD/CF/TC/tc



sistemi tariffari di pedaggio e che detti importi “*non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali*”.

Tale previsione dovrebbe essere riformulata tenendo conto del **principio fondamentale dell'equilibrio del PEF del concessionario**, così come già evidenziato in premessa.

Le considerazioni appena esposte assumono ancora maggiore rilievo se riferite all'applicabilità delle misure previste dalla Delibera alle **concessionarie che gestiscono reti non estese**, a maggior ragione se con rilevante presenza di cantieri in termini sia di durata sia di estesa chilometrica (ad esempio, in ragione della consistente presenza di ponti, viadotti e gallerie, o per interventi di rifacimento di tratti dell'infrastruttura nell'ambito di ampliamenti /ammodernamenti).

Inoltre, per quanto concerne i sistemi autostradali semichiusi, la peculiarità della riscossione del pedaggio in tale modalità 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.

In questi casi l'applicazione di forme di rimborso interamente a carico della concessionaria sarebbe economicamente insostenibile e incrementerebbe in maniera irragionevole il rischio regolatorio associato alle concessioni autostradali.

## 2) Regolazione dei diritti degli utenti e qualità nella formula tariffaria

Un profilo meritevole di specifico approfondimento è quello relativo all'emergere di una **duplicazione tra i meccanismi di valutazione della qualità del servizio**, previsti dall'art. 23 dell'allegato A alla Delibera n. 16/2019 che, come noto, impattano sull'adeguamento annuale della tariffa e le forme di ulteriore responsabilizzazione, anche economica, della concessionaria, così come prefigurate dalla regolazione in materia di diritti degli utenti oggetto della presente consultazione.

Si ritiene che la pubblicazione sulla Carta dei Servizi dei concessionari delle misurazioni della qualità, ai sensi della sopra citata Delibera, possa presentare, qualora il fattore qualità verrà inserito nelle formule tariffarie delle associate soggette a regolazione ART, i seguenti profili critici:

- a) gli indicatori e gli *standard* di qualità presentano un **contenuto altamente tecnico** a nostro avviso incomprensibile per la maggior parte degli utenti;
- b) l'introduzione del **fattore qualità** nella formula tariffaria definita dal modello ART del 2019 - e del relativo **meccanismo di bonus-malus** in essa previsto - risponde già allo scopo di restituire all'utenza, sotto forma di eventuale riduzione del pedaggio nell'anno successivo, il risultato di *performance* di qualità disallineate rispetto agli *standard*.

## 3) Modalità e tempi per l'implementazione delle misure previste dalla Delibera

Le 16 Misure e le oltre 200 prescrizioni contenute nella Delibera si riferiscono, in alcuni casi, a servizi ulteriori rispetto a quelli attualmente erogabili, non previsti nel vigente PEF e i cui impegni richiedono, pertanto, di essere integrati nell'ambito del contratto di concessione.



Il tema trova riflessi anche nello *"Schema di Analisi di Impatto della Regolazione"* allegato alla Delibera; in particolare, nel suggerire le diverse opzioni circa l'introduzione di talune misure, il predetto Allegato fa espresso riferimento ai maggiori oneri economici<sup>1</sup> senza, tuttavia, che nello schema di Delibera si trovino conseguenti disposizioni che, coerentemente con i vincoli tipici di un settore regolato, rendano chiaramente identificabile la relazione tra obblighi connessi al servizio e la copertura (secondo logiche di efficienza) delle conseguenti spese ed investimenti.

Un'attuazione graduale dei requisiti e degli *standard* richiesti dalle varie misure della Delibera, circoscrivendo l'elenco, in una prima fase, ai servizi già erogabili con l'infrastruttura attuale e ai soli requisiti/*standard* di impatto diretto sull'utenza renderebbe il percorso di adeguamento più agevole ed efficace.

Quanto sopra tenuto conto che:

- a. alcuni servizi, senz'altro attivabili, ma che richiedono investimenti allo stato non inseriti nei PEF, devono essere preventivamente valutati ed eventualmente inseriti nei suddetti piani, previa condivisione con l'Ente concedente (a titolo esemplificativo, il sistema di sorveglianza degli stalli per i mezzi pesanti, le misure collegate al calcolo del percorso reale);
- b. ulteriori servizi, contenuti nell'elenco delle misure, possono essere realizzati, sempre previa condivisione con il Concedente, senza significativi oneri da parte delle concessionarie, ma necessitano di tempi maggiori rispetto a quelli prospettati dal procedimento in corso (a titolo esemplificativo, l'omogeneizzazione delle procedure sui reclami, messaggi istantanei e notifiche di tipo *push*, applicazioni tecnologiche da sviluppare a livello di comparto, ecc.).

#### 4) Rimborso e altre forme di compensazione

Nel testo della Delibera sembrano spesso venire utilizzati come sinonimi i termini di **rimborso** e di **indennizzo**, sebbene in realtà essi siano collegati a fattispecie e cause, anche dal punto di vista giuridico, ben distinte.

A parere della scrivente sarebbe opportuno parlare esclusivamente di **rimborso**, fattispecie che ben si adatta ai contenuti ed alle finalità perseguitate dalla Delibera, laddove il concetto di indennizzo appare invece non idoneo a essere applicabile al settore in oggetto (ritrovandosi la sua causa in un danno derivante da fatto lecito, il cui riconoscimento deve necessariamente essere previsto da specifica norma di legge): le società autostradali agiscono, infatti, sulla base delle concessioni stipulate con l'ente concedente, ed eventuali mancanze nell'adempimento degli obblighi ad esse attribuiti dovrebbero ricadere o nella sfera delle carte dei servizi o dei rapporti contrattuali con il concedente stesso ed essere in tali sedi regolati (come già peraltro avviene).

Questo, senza contare il sempre possibile ricorso all'ulteriore fattispecie, prevista nel nostro ordinamento giuridico, del risarcimento del danno (da ottenersi presso sedi giudiziali o presso organi di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, secondo quanto previsto anche nella apposita delibera di codesta Autorità) come rimedio a quelle situazioni ove si sia, invece, in presenza di un fatto ritenuto illecito.

L'insieme di tali soluzioni, ossia i rimborsi, intesi come insieme di quelli già in essere presso le realtà autostradali (ad esempio per anomalie e/o errori circa le modalità di pagamento), oltre a quelli nuovi previsti

<sup>1</sup> Lo Schema di Impatto della Regolazione, a pag. 43, prevede che gli oneri generati dalla creazione dell'App di info mobilità di comparto potranno essere recuperati in tariffa.



nella Delibera qui in esame, e il risarcimento già copre tutte le possibili evenienze di ristoro economico che potrebbero interessare l'utente autostradale.

Dal testo della Delibera si profilano, inoltre, ipotesi di ulteriori forme di compensazione, rispetto alle quali si segnala la necessità di approfondire i riflessi organizzativi ed economici, che casistiche diverse da quelle in atto potrebbero comportare.

### Conclusioni

Per una proficua evoluzione del procedimento di regolazione in corso, si propone di avviare un tavolo tecnico di confronto, che coinvolga gli enti maggiormente rappresentativi del comparto e, ove necessario, anche le singole concessionarie, finalizzato a sviluppare ulteriori specifiche **analisi di impatto delle singole misure** oggetto della Delibera, nonché a definire differenti **tempistiche di applicabilità** delle stesse.

Tutto ciò appare ancor più necessario, se si considera che alcuni *standard/requisiti*, che pure si riferiscono a servizi certamente coerenti con le tematiche oggetto dello schema di atto regolatorio in analisi, tuttavia - come si è già detto, sia nei paragrafi che precedono sia, con puntuale riferimento a singole misure, nell'allegato B da noi compilato - non risultano attualmente contemplati nel PEF che vincola la nostra società e, pertanto, per essere implementati, impongono una previa integrazione dello stesso.

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
1	Oggetto e ambito di applicazione	1	Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera a) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali.		
1	Oggetto e ambito di applicazione	2	Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i concessionari autostradali possono inserire nelle proprie carte dei servizi.		
2	Definizioni	1	<p>a) <b>cantieri:</b> limitazione nell'utilizzo dell'infrastruttura autostradale che, anche in conseguenza di lavori e/o di interventi, indipendentemente dalla relativa durata ed estensione, comporta la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi compresi i tangentili, raccordi, campe, vincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di uno o più corsie di marcia o di emergenza e/o uno scambio di carreggiata e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita;</p> <p>b) <b>caselli di stazione di esazione:</b> stazione destinata alle operazioni di esazione del pedaggio in conformità all'articolo 63, comma 2, del d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 (Regolamento di esazione e di attuazione del nuovo codice della strada);</p> <p>c) <b>concessionari autostradali:</b> il soggetto, pubblico o privato, incaricato della costruzione e/o della gestione dell'infrastruttura autostradale assegnata in concessione, secondo le modalità e le temistiche stabilite nel contratto di concessione;</p> <p>d) <b>delibera n. 130/2022:</b> la delibera dell'autorità n. 130/2022 del 4 agosto 2022, di approvazione della "Misura per la definizione degli schemi dei cantieri previsti per gli affidamenti dei servizi di ricarica dei veicoli elettrici" (Gazzetta Ufficiale 10 gennaio 2023, n. 285 (Scheda Nuovo codice della strada), e quanto qui riferito, se non diversamente indicato, per le manfestazioni dell'autorista o comunque destinate dall'ente proprietario dell'autorita in modo permanente al esclusivo uso della strada e dei suoi utenti).</p> <p>e) <b>permanenza di servizi:</b> ai sensi dell'articolo 24, comma 4, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Scheda Nuovo codice della strada), e quanto qui riferito, se non diversamente indicato, per le manifestazioni dell'autorista o comunque destinate dall'ente proprietario dell'autorita in modo permanente al esclusivo uso della strada e dei suoi utenti).</p> <p>f) <b>PMR:</b> persone con disabilità o a mobilità ridotta;</p> <p>g) <b>punti di ricarica:</b> i punti di ricarica sono definiti come luoghi di ricarica pubblici (punti di ricarica), ai sensi del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 257, articolo 2, comma 1, lettere c) e g) dell'articolo 1, quale è stato approvato con decreto ministeriale 27 dicembre 2017, e sono definiti come luoghi di ricarica di un veicolo elettrico da tutti gli utenti, anche attraverso condizioni diverse di autenticazione, uso e pagamento. Rilevano, in ambito autostradale, i punti di ricarica "di potenza elevata" (oltre 22kW, distante "in linea" a 50 kW e "ultraveloce" oltre detta soglia);</p> <p>h) <b>reclamo:</b> ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o, per suo conto un rappresentante o un associato, si adopera per esprimere degli atteggiamenti circa la non correttezza del servizio o per presentare una richiesta di informazioni;</p> <p>i) <b>il sistema per le tariffe autostradali:</b> per le quali il pedaggio viene pagato forfettariamente al passaggio del veicolo presso la stazione di esazione, in base alla classe dello stesso. Nel caso dei sistemi freefloat, i portali di esazione sono privi di barriere, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ovvero a bordo del veicolo;</p> <p>j) <b>utente:</b> chiunque utilizza la rete autostradale, compreso chiunque utilizza la rete autostradale per il trasporto di merci;</p> <p>m) <b>utente chiuso:</b> tratta 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;</p> <p>n) <b>utente:</b> il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza o intende utilizzare l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa.</p>	<p><b>Rimborso:</b> la restituzione del pedaggio, o di una quota parte di esso, a un utente autostradale pagatore, a seguito di: i) eventuali anomalie nel calcolo o nella modalità di esazione del pedaggio stesso imputabili direttamente alla concessionaria; ii) eventuali omissioni o errori nell'informatica dell'autorita, come da misura 4 e 5, che impediscono l'uso consapevole dell'infrastruttura in caso di limitazioni in corso;</p> <p><b>Carica in area:</b> area provvisoriamente destinata alla programmata esecuzione di lavori e/o di atti previsti dal rapporto concessione autostradale e finalizzati ad ottenerne la disponibilità, 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 tangentili, raccordi, rango, vincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o uno scambio di carreggiata e una limitazione della velocità massima consentita, che impattino sulla fluidità della circolazione. Nella definizione non sono da considerarsi ricompresa i cantieri installati per incidenti, eventi straordinari, eventi meteo, attività di soccorso e connessi ripristini, nonché tutte le manifestazioni di servizi di ricarica;</p> <p><b>Utente:</b> soggetto che utilizza l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa;</p> <p><b>Traffico bloccato:</b> colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un'autostrada (vincolo), una sede stradale o strada totalmente (blocco) e il transito del veicolo è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi del tristeve può essere di lunga durata e nel caso di eventi calamitosi (inversione di marcia e deviazione su opposta carreggiata) ed evitare che il traffico possa essere di nuovo in movimento;</p> <p><b>Stazione di accesso:</b> stazione di accesso in entrata e uscita dall'autoradra, attestata con apprezzamenti per l'esazione del pedaggio. La stazione autostradale è contraddistinta da un numero, un nome e si distingue in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* "barriera": quando è costituita in modo da barcare il traffico interattendo tutto il traffico in transito;</li> <li>* "svincolo": quando stanno soltanto i rami di riaccolto dell'autoradra alla volta ordinaria interattendo il traffico in entrata ed uscita dall'autoradra.</li> </ul> <p><b>Pista di esazione:</b> varco della strada (barriera o svincolo) nel quale viene effettuato il pagamento del pedaggio da parte dell'utente. Le tipologie di pagamento associate ad ogni varco sono individuabili dall'autorita in base al percorso effettuato da uno utente allo svincolo o alla classe del veicolo; l'esazione avviene attraverso stazioni di uscita con piste canalizzate dotate di apparecchiature di grado di sicurezza adeguata. Quando la corretta classificazione di base a parametri fisici oggettivi non coincide con quella che lega la classificazione di base a parametri fisici soggettivi, si deve fare riferimento alla classificazione che lega la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi (così come specificato nella carta dei servizi della concessionaria) e associare la percorrenza a una lunghezza. La percorrenza può essere calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso (in casi di unità di percorso che insiste sulla stessa strada) oppure in base alla distanza da un punto di riferimento (in base alla distanza dalla stazione di esazione, dalla stazione di uscita, dalla 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, effettuando 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;</p> <p><b>Stazione aperta:</b> stazione di esazione di cui 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 di grado di sicurezza adeguata. Quando la corretta classificazione di base a parametri fisici oggettivi non coincide con quella descritta per la Stazione chiusa;</p> <p><b>Free float:</b> nel caso dei sistemi di esazione di esclusiva responsabilità dell'autoradra, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ovvero a bordo del veicolo;</p> <p><b>Free flow:</b> sistema di esazione di esclusiva responsabilità dell'autoradra, dove il pagamento avviene esclusivamente al passaggio del veicolo, o, ovvero a bordo del veicolo;</p> <p><b>Free流:</b> sistema di esazione di esclusiva responsabilità dell'autoradra, dove il pagamento avviene esclusivamente al passaggio del veicolo, o, ovvero a bordo del veicolo;</p> <p><b>Free流:</b> sistema di esazione di esclusiva responsabilità dell'autoradra, dove il pagamento avviene esclusivamente al passaggio del veicolo, o, ovvero a bordo del veicolo;</p> <p><b>Si chiede di riformulare questo punto:</b> in particolare, si chiede di introdurre le seguenti nuove definizioni: rimborso cantiere di lavoro, utente, traffico bloccato, Stazione, pista di esazione, sistema chiuso, sistema semichiuso, sistema aperto (freeflow).</p>	
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.a)	1. Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili - con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concorrenti almeno: a) le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio;	1. Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili - con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concorrenti almeno: a) le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio;	<p><b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> La misura appare poco chiara e plenasticia, l'utente dovrà necessariamente attenersi alle norme del codice della strada, che garantiscono l'uso in sicurezza delle strutture, nonché attenersi alle condizioni di servizio rese note ed applicate dai concessionari dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio.</p>
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.b.1)	b) i contenuti delle carte dei servizi, definiti in conformità alle presenti Misure e alla Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, con specifica evidenza anche: b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e dell'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e temistiche di erogazione, ivi include le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo;	1. Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili - con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concorrenti almeno: b) i contenuti delle carte dei servizi, definiti in conformità alle presenti Misure e alla Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, con specifica evidenza anche: b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e dell'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e temistiche di erogazione, ivi include le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo;	<p><b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Non si condivide il principio in base al quale viene determinato, in capo all'utente, un diritto al rimborso del pedaggio sulla base di meccanismi automatici, non correlati a compatti e oggettivi criteri di erogazione e/o indennizzi subiti dallo stesso. L'eventuale rimborso può essere erogato solo a seguito di una richiesta formata, da parte dell'utente. Si rimanda inoltre alla richiesta di inserimento di un definizione di rimborso di cui sopra. E' stato espunto il riferimento al concetto di indennizzo.</p>
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.b.2)	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 attribuibili in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attribuibili 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;	<p><b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Si propone di eliminare il riferimento alle risposte insoddisfacenti; il termine risulta troppo vago e soggetto a interpretazioni, anche arbitrarie, unilaterali da parte degli utenti. Andrebbero individuati dei riferimenti oggettivi per definire l'adeguatezza di una risposta.</p>
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.b.3)	b.3) dei canali informativi di cui alla Misura 5, con specifica evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione e viabilità;		<p><b>Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina infrastrada), la app Infoviaaggio, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVERHE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).</b></p>
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.c.)	c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;	c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;	<p><b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Si tratta di una caratteristica prettamente tecnica, che sarebbe difficilmente interpretabile dall'utente medio, non idoneo ai lavori, inoltre, per il riferito della capacità di una stessa stradale (non di una singola tratta elementare) esistente in letteratura numerosi riferimenti, ognuno con proprie specificità; mancherebbe, quindi, un apposito sistematico e omogeneo, scientificamente e metodologicamente ben determinato. Allo stato attuale, quindi, questo dato non è calcolabile univocamente. In ogni caso, i tempi necessari per arrivare ad un metodo di calcolo condivisibile, non sarebbe compatibili con i tempi di applicazione della delibera.</p>
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.d.)	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 che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora);	<p><b>Si chiede di riformulare questo punto:</b> si evidenzia che, nella definizione di cantiere dovrà tenersi in considerazione quanto già previsto dalle norme di riferimento (Codice della Strada, Regolamento di Esecuzione, DM 10 luglio 2002, ecc.); in essa dovranno riportare diverse fattispecie (ad es. lavori, incidenti, avvisi di soccorso, interventi di ripristino, ecc.), che, a propria volta, implicano una previa definizione di criteri specifici per essere correttamente individuati; per quanto riguarda, invece, il calcolo della capacità di tratta, ci si richiama a quanto detto in merito al precedente punto 3.1.c.).</p>
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.e.)	e) cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata con cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere;	e) cantieri per lavori, <b>di durata superiore a 5 giorni</b> , programmati nei successivi <b># 3 mesi</b> , che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata con cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere;	<p><b>Si chiede di riformulare questo punto:</b> la misura risulta attubile solo per cantieri di durata non inferiore a 5 giorni; il termine di programmazione di 12 mesi appare troppo oneroso e, quindi, impossibile da rispettare.</p>

		e.1) della tipologia cantiere con giorni ed orari di apertura	e.1) della tipologia cantiere con giorni ed orari di apertura	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Si tratta di informazioni già fornite tramite siti istituzionali quali Viabilità Italia (PS/MIT), specie nei periodi di maggior traffico (festività, esodo estivo).
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.e.1)		
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.e.2)	e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e causa del disagio arreccato;	e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e causa del disagio arreccato;
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.e.3)	e.3) dell'impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità del traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente;	e.3) dell'impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità del traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente;
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.e.4)	e.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di chiusura prevista ed effettiva, nonché di eventuali proroghe e relative motivazioni;	e.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di chiusura prevista ed effettiva, nonché di eventuali proroghe e relative motivazioni;
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.e.5)	e.5) del numero di operatori e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;	e.5) del numero di operatori e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.f)	f) i provvedimenti atti ad oggetto restrimenti di carreggiata, chiusura di corsie, riduzione della velocità per cause diverse dai cantieri, con specificazione della motivazione e della durata;	Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infratraffico), la app Infoviaggio, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.g)	g) le categorie di eventi straordinari che potrebbero generare interruzioni o disagi alla regolare circolazione autostradale, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche stimate per il ripristino delle condizioni di traffico regolare, individuate anche tenendo conto degli episodi occorsi negli ultimi due anni;	Si chiede di riformulare questo punto. Le informazioni eliminate corrispondono a elementi che non è possibile prevedere, in quanto dipendono da fattori che esulano dal controllo dei concessionari; in particolare, non è possibile stimare un tempo medio di ripristino in relazione ad eventi aventi carattere di straordinarietà.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.h)	h) i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;	Si chiede di eliminare questo punto. Si tratta di informazioni riservate e, quindi, non diffondibili. Viene, naturalmente fatta salva l'applicabilità, entro i limiti legali del diritto d'accesso, nei confronti di concessionari - enti pubblici.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.i)	i) gli eventi che possono determinare una chiusura delle tratte, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla misura 6;	Si chiede di eliminare questo punto. Le variabili sono infinite (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 morti pericolose, ecc.), anche di natura esogena e non interamente controllabili dalla concessionaria; non è, quindi, possibile stabilire una standardizzazione.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.j)	j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidente;	Si chiede di eliminare questo punto. Le variabili sono infinite (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 morti pericolose, ecc.), anche di natura esogena e non interamente controllabili dalla concessionaria; non è, quindi, possibile stabilire una standardizzazione.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.k)	k) gli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando:	Si chiede di eliminare questo punto. Si tratta di dati di alta complessità tecnica; non si ritiene opportuno diffonderli tra il pubblico, per non ingenerare confusione. Restano fermi restando i vigenti obblighi di trasparenza e di comunicazione verso l'Autorità.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.k.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;	Si chiede di eliminare questo punto. Si tratta di dati di alta complessità tecnica; non si ritiene opportuno diffonderli tra il pubblico, per non ingenerare confusione. Restano fermi restando i vigenti obblighi di trasparenza e di comunicazione verso l'Autorità.

		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;	1.k.2)			
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio					<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Si tratta di dati di alta complessità tecnica; non si ritiene opportuno diffonderli tra il pubblico, per non ingenerare confusione. Restano fermi i restanti obblighi di trasparenza e di comunicazione verso l'Autorità.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.l)	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 negli ultimi 30 giorni;		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 negli ultimi 30 giorni;	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Si tratta di dati che, allo stato dell'arte, non è possibile determinare. Il sistema (in gran parte interconnesso) attualmente non consente di conoscere il percorso reale. Per essere attivato, questo servizio necessiterebbe di investimenti, che andrebbero ad impattare sul PEF, e di tempistiche adeguate.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.m)	m) il numero complessivo dei caselli e il numero medio di caselli effettivamente funzionanti, nonché il tempo medio di transito agli stessi, differenziato per fasce orarie e periodi di punta e non di punta;		m) il numero complessivo dei caselli e il numero medio di caselli piste effettivamente funzionanti, nonché il tempo medio di transito lungo le piste, differenziato per tipologia di pista;	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Tuttavia, si tratta di dati attualmente non disponibili e che, per essere ricavati, necessitano di investimenti, che andrebbero ad impattare sul PEF, e di tempistiche adeguate.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.n)	n) i criteri di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, nonché l'andamento degli eventuali incrementi tariffari negli ultimi 5 anni, con evidenza specifica dei fattori qualitativi che hanno avuto impatto diretto sull'aggiornamento annuale delle tariffe.		n) i criteri di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, nonché l'andamento degli eventuali incrementi tariffari negli ultimi 5 anni, con evidenza specifica dei fattori qualitativi che hanno avuto impatto diretto sull'aggiornamento annuale delle tariffe previsti dalla convenzione in essere;	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Tuttavia, si tratta di dati attualmente non disponibili e che, per essere ricavati, necessitano di investimenti, che andrebbero ad impattare sul PEF, e di tempistiche adeguate.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.o)	o) il pedaggio applicabile al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettaglio della tariffa unitaria, distinta tra pianura/montagna, definita per ciascuna classe di pedaggio.		o) il pedaggio applicato tra ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettaglio della tariffa unitaria, distinta tra pianura/montagna, definita per ciascuna classe di pedaggio.	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Fatta eccezione per la tariffa unitaria, si tratta di dati disponibili sui siti web delle varie concessionarie e sui siti web del MIT. La realizzazione di una tariffa unitaria, su base nazionale, necessiterebbe di investimenti e di tempistiche adeguati, per essere realizzata.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.p)	p) l'eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni per la relativa applicazione e/o la disponibilità di abbonamenti;			Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infratraffic), la app Infraviaggio, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.q)	q) le modalità di esazione del pedaggio, le conseguenze in caso di mancato pagamento e le procedure adottate per il recupero, con specifica evidenza, nel caso di sistemi aperti, dei criteri di determinazione della tratta presuntivamente percorsa;			Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infratraffic), la app Infraviaggio, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.r)	r) le modalità di affidamento adottate per servizi di ricerca elettrica, di distribuzione di carburanti, di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e ristorative specificando se hanno già trovato applicazione le misure adottate dall'Autorità con delibera n. 130/2022 e n. 1/2023;		# le modalità di affidamento adottate per servizi di ricerca elettrica, di distribuzione di carburanti, di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e ristorative specificando se hanno già trovato applicazione le misure adottate dall'Autorità con delibera n. 130/2022 e n. 1/2023;	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Spesso i contratti di sub-concessione precedono la pertinente delibera ART e non possono essere modificati unilateralmente.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.s)	s) il numero medio dei punti di ricerca presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, ogni 50 Km.		s) il numero medio dei punti di ricerca presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, ogni 50 km.	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> L'implementazione di questo servizio, anche qualora già prevista, necessita comunque di investimenti e di tempistiche adeguate, per essere realizzata.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.t)	t) il numero medio punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 KM;		t) il numero <b>medio</b> totale dei punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 KM;	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Allo stato, sono disponibili solo le informazioni riportate nella formulazione proposta.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.u)	u) gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione, specificando se gli stessi sono stati definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, e i risultati delle attività di verifica svolti ai sensi delle medesime misure, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;			Si rappresenta che, CAV S.p.A., quale ente di natura pubblicistica può fornire queste informazioni a seguito di specifica richiesta di accesso agli atti.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.v)	v) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione della Misura 14 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, nonché gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;		v) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione della Misura 14 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, nonché gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Spesso i contratti di sub-concessione precedono la pertinente delibera ART e non possono essere modificati unilateralmente.

		w) i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente.	w) i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente;	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> L'implementazione di questo servizio richiede ingenti investimenti, che andrebbero a impattare sul PEF, e tempistiche adeguate.	
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.w)	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, 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.	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> L'implementazione di una classificazione più articolata, richiede investimenti ingenti, che andrebbero ad impattare sul PEF, e tempistiche adeguate.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	1.x)	2. Al fine di assicurare la disponibilità di sistemi di calcolo del pedaggio relativi a percorsi autostradali comprendenti tratte gestite da diversi concessionari, le informazioni di cui al punto 1, lettera c), sono rese disponibili in formato open data.		<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Si evidenzia che le tariffe unitarie, distinte per società concessionaria, sono già ospitate all'interno della relazione annuale pubblicata dalla competente Direzione Generale del MIT; inoltre, le informazioni relative alle singole società, sono già fornite ai sensi del precedente punto 3.1.c), mentre, un sistema di confronto, non risulta realizzabile nei tempi richiesti e richiederebbe ingenti investimenti, che andrebbero a impattare sul PEF.
3	diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	2	1. I concessionari autostradali, anche in collaborazione tra loro, garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, relative alle tratte di propria competenza, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	1. I concessionari autostradali, anche in collaborazione tra loro, garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, relative alle tratte di propria competenza, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Si prona di eliminare il riferimento alla collaborazione tra concessionarie, che necessiterebbe di ingenti investimenti e tempistiche adeguate, per essere realizzata e di limitare l'obbligo informativo alle informazioni che i concessionari possono effettivamente fornire, cioè quelle relative alla tratta di competenza.
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:	a) il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati da:	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Queste informazioni possono essere tecnicamente fornite solo da provider terzi, allo stato attuale, non si è in grado di fornire questi dati, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.a)	a.1) il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	a.1) il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Queste informazioni possono essere tecnicamente fornite solo da provider terzi, allo stato attuale, non si è in grado di fornire questi dati, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.a.1)	a.2) il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione;	a.2) il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione;	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Queste informazioni possono essere tecnicamente fornite solo da provider terzi, allo stato attuale, non si è in grado di fornire questi dati, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.a.2)	a.3) la velocità media e i dati di traffico effettivo rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente.	a.3) la velocità media e i dati di traffico effettivo rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente.	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Queste informazioni possono essere tecnicamente fornite solo da provider terzi, allo stato attuale, non si è in grado di fornire questi dati, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.a.3)	a.4) l'importo del pedaggio con riferimento alla tipologia di veicolo utilizzato;		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infratraffic), la app Infoviaggio, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAViHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.a.4)	b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione.	b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione.	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Queste informazioni possono essere tecnicamente fornite solo da provider terzi, allo stato attuale, non si è in grado di fornire questi dati, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.b)	c) il tempo medio per il transito al casello di uscita prescelto, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento del pedaggio e per giorni e fasce orarie.	c) il tempo medio per il transito al casello di uscita, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento del pedaggio e per giorni e fasce orarie.	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> L'implementazione di una informazione più articolata, richiederebbe investimenti ingenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.c)	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, nonché i provvedimenti di cui alla Misura 3, lettera f), che determinano uno scostamento rispetto al tempo medio di percorrenza o un importo del pedaggio maggiore;	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, nonché i provvedimenti di cui alla Misura 3, lettera f), che determinano uno scostamento rispetto al tempo medio di percorrenza o un importo del pedaggio maggiore;	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Questa informazione viene resa già disponibile, per quanto attiene agli eventi in atto; quanto al tempo medio di percorrenza, si evidenzia che, allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo dato, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.d)			

		e) i cantieri presenti sul percorso prescelto, con indicazione:	e) i cantieri presenti sul percorso prescelto, <b>ove sono previste code</b> , con indicazione:	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Si ritiene opportuno indicare solo i cantieri che potrebbero generare impatti sulla circolazione (code); un'informazione generalizzata potrebbe ingenerare confusione per gli utenti.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.e)		
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.e.1)	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione prevista.	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione prevista, <b>ove sono previste code</b> a causa del cantiere stesso.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.e.2)	e.2) della causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima.	e.2) della causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione <b>percentuale</b> del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima.
		f) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio di cui alla Misura 9		<b>Si chiede di riformulare ovvero di eliminare questo punto.</b> In relazione alla proposta definizione di rimborso (cfr. misura 9).
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	f)		
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.g)	g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, con riferimento al momento dell'interrogazione;	g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area con riferimento al momento dell'interrogazione.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.g.1)	g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale;	g.1) del numero di punti di ricarica elettrica <b>effettivamente disponibili per l'utilizzo</b> funzionanti, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale;
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.g.2)	g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	g.2) del numero di punti di rifornimento <b>effettivamente disponibili per l'utilizzo</b> funzionanti, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.g.3)	g.3) delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio;	Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infotraffico), la app Infoviaaggiando, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.g.4)	g.4) della pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui alla Misura 14.2 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 14.8 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità;	g.4) della pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui alla Misura 14.2 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 14.8 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità;
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.g.5)	g.5) del numero di toilettes, specificando quante sono accessibili alle PMR, del numero di docce e della presenza e caratteristiche delle aree relax destinate agli autotrasportatori;	Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infotraffico), la app Infoviaaggiando, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.g.6)	g.6) del numero di stalli di parcheggio riservati alle persone con disabilità;	Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infotraffico), la app Infoviaaggiando, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	1.g.7)	g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili;	g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, <b>nonché di quelli effettivamente disponibili</b> ;
				<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio (dati in tempo reale), nei termini richiesti; l'implementazione dello stesso necessiterebbe di ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF e sui contratti di sub-concessione in essere, nonché di tempistiche adeguate.

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, i concessionari autostradali, esclusivamente 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:	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Si chiede, in particolare, di specificare che il percorso a cui si riferisce la misura è solo quello compreso nelle competenze autostradali e di eliminare il riferimento ad un sistema informativo, da attuarsi in collaborazione con altri concessionari che, per essere attato, implicherebbe ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.2.a)	2.a) i canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale sulla circolazione e sulle condizioni di viabilità, nonché sul pedaggio applicabile alle diverse tratte;		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Inforaffico), la app Infoviaggiando, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.2.b)	2.b) le aree di parcheggio e di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi effettivamente disponibili;	2.b) le aree di parcheggio e di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi effettivamente disponibili presenti;	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio (dati in tempo reale), nei termini richiesti; l'implementazione dello stesso necessiterebbe di ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF e sui contratti di sub-concessione in essere, nonché di tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.2.c)	c) i canali disponibili per richiedere soccorso o assistenza meccanica o sanitaria in caso di malore, guasto, avaria o incidente sulla rete autostradale;		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Inforaffico), la app Infoviaggiando, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.2.d)	d) la presenza di turbative al traffico, con indicazione della 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;	2.d) la presenza di turbative al traffico, con indicazione della 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;	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Per fornire le informazioni richieste in tempo reale, sono necessari ingenti investimenti, che andrebbero ad impattare sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.2.e)	e) le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio, assicurandone la pari evidenza;		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Inforaffico), la app Infoviaggiando, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.2.f)	f) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio o indennizzi;	f) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio e-indennizzi;	Queste informazioni sono già disponibili per l'utenza; si è espunto il riferimento al concetto di indennizzo.
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 dei punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati;	3. Al fine di garantire l'aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera g) e 2 lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano tempestivamente nel più breve tempo possibile, i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità dei punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati;	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Si tratta di un informazione che attualmente non viene garantita in tempo reale, dai gestori dei servizi. Per implementare questo servizio sarebbero necessari ingenti investimenti, che andrebbero ad impattare sul PEF e sui contratti di sub-concessione in essere, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4	4. in caso di emergenze meteo o idrogeologiche, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e anche in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili e comunque in tempo utile a consentire di non intraprendere l'autostrada o di effettuare una variazione di percorso nel più breve tempo possibile, forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 5 - informazioni concernenti almeno:	4. in caso di emergenze meteo o idrogeologiche, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e anche in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili e comunque in tempo utile a consentire di non intraprendere l'autostrada o di effettuare una variazione di percorso nel più breve tempo possibile, forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 5 - informazioni concernenti almeno:	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Si tratta di informazioni che, attualmente, non vengono garantite in tempo reale e che non vengono gestite a livello di comparto. Per implementare questo servizio sarebbero necessari ingenti investimenti, che andrebbero ad impattare sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.a)	a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione;	a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione;	<b>si chiede di riformulare questo punto.</b> Non è possibile prevedere i tempi stimati di risoluzione, visto che dipendono dalle caratteristiche peculiari di ciascun evento perturbativo e da troppe variabili (es. durata dell'evento meteo, intervento dei Vigili del Fuoco, intervento del soccorso medico e elisoccorso, ecc.).
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.b)	b) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi;	b) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi;	Si evidenzia che CAV S.p.A. ha sottoscritto idonei protocolli con gli enti competenti che contengono anche tali indicazioni.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.c)	c) l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure;		Si rappresenta che, CAV S.p.A., quale ente di natura pubblicitaria può fornire queste informazioni a seguito di specifica richiesta di accesso agli atti.

4	diritto all'informazione relativa al viaggio	4.e)	e) l'indicazione delle aree di servizio e di sosta appositamente attrezzate a fungere da punto di assistenza e ristoro.	e) l'indicazione delle aree di servizio e di sosta appositamente attrezzate a fungere da punto di assistenza e ristoro.	Si evidenzia che CAV S.p.A. ha sottoscritto idonei protocolli con gli enti competenti che contengono anche tali indicazioni.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	5	5. Restano fermi gli obblighi informativi previsti e disciplinati dal regolamento delegato (UE) n. 885/2013 della Commissione del 15 maggio 2013 e dal regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione del 15 maggio 2013.		
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	6.a)	6. dopo il viaggio, l'utente ha diritto di disporre delle informazioni relative a: a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita;	6. dopo il viaggio, l'utente ha diritto di disporre delle informazioni relative a: a) data e ora di passaggio al casello di uscita;	Si chiede di riformulare questo punto: i dati espunti dalla misura sono disponibili solo in caso di utilizzo di telepedaggio o di previa richiesta di ricevuta, da parte dell'utente.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	6.b)	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo.	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo.	Si chiede di eliminare questo punto. Il sistema, in gran parte interconnesso, non consente di conoscere il percorso reale; allo stato attuale, quindi, non si è in grado di fornire questi dati, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	6.c)	c) le tratta attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e del pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento percorso - distanza tra planura, montagna e definita per ciascuna classe di pedaggio - e dell'imposto sul valore aggiunto, con l'avvertenza che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura.	c) le tratta attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e del pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento percorso - distanza tra pianura, montagna e definita per ciascuna classe di pedaggio - e dell'imposto sul valore aggiunto, con l'avvertenza che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura.	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questi dati, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
4	diritto all'informazione relativa al viaggio	6.d)	d) se sussistono le condizioni per il rimborso di cui alla Misura 9 e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.		Si chiede di riformulare, in coerenza alla nuova definizione di rimborso proposta (cfr. misura 9).
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	1	1. Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, anche in più lingue, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.	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 un'altra lingua, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.	Si chiede di riformulare questo punto. Fatte salve alcune specificità territoriali (zone di confine) le informazioni sono rese in lingua inglese, quale lingua internazionale di riferimento.
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	2.a)	2.i canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle carte dei servizi, attraverso le seguenti modalità: a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infotraffico), la app Infoviaggiando, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAViHER, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	2.b)	b) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati;		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infotraffico), la app Infoviaggiando, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAViHER, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	2.c)	c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.	2. i canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle carte dei servizi, attraverso le seguenti modalità: es. sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code;	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questi dati, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	3	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.	Si chiede di riformulare questo punto. I siti web e le app attualmente non presentano questo link sulla home page, pur fornendo le informazioni in oggetto; la modifica del sito e della app, in tal senso, richiede investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	4	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 rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Infotraffico), la app Infoviaggiando, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAViHER, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).

5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	4.a)	a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incalzamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Inforaffico), la app Infraviaggio, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	4.b)	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 rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Inforaffico), la app Infraviaggio, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	4.c)	c) attraverso messaggi istantanee e notifiche di tipo push da applicazione mobile, qualora l'utente abbia accettato di riceverne, ovvero mediante sistemi di pop-up automatico visualizzabile all'accesso sul sito internet o sulla applicazione mobile, con la possibilità di riceverle anche in modalità audio;		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Inforaffico), la app Infraviaggio, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	4.d)	d) attraverso messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati.		Si rappresenta che questo tipo di informazione viene già fornita, attraverso vari canali informativi, quali, a titolo esemplificativo: la Carta dei Servizi, il sito web ufficiale (pagina Inforaffico), la app Infraviaggio, varie trasmissioni radiofoniche; nonché, attraverso il Centro Servizi di CAV S.p.A., CAVHERE, e la segnaletica di vario tipo (es. segnaletica lampeggiante).
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	5	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	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 chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questi dati, senza ingenti investimenti, che andrebbero ad impattare sui PEF, e tempistiche adeguate.
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	6	6. I concessionari autostradali consultano periodicamente le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito a chiarezza, completezza, utilità, fruibilità e tempestività delle informazioni rese.		
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	7.a)	7.1 concessionari autostradali collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l'adozione di: a) protocolli relativi al formato dei dati e all'utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto del dizionario europeo DATEX, al fine di garantire l'immediata fruibilità delle informazioni;		
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	7.b)	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/extrarbane di accesso all'autostrada;	7. I concessionari autostradali collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l'adozione di: a) 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/extrarbane di accesso all'autostrada, per come fornite dai gestori delle stesse, sotto la propria esclusiva responsabilità;	Si chiede di riformulare questo punto. Si evidenzia che la collaborazione operativa tra concessionari richiede, per essere implementata nei termini richiesti, ingenti investimenti, che andrebbero ad impattare sui PEF dei singoli concessionari, e tempistiche adeguate. Si precisa, inoltre, che il concessionario non può disporre di informazioni relative a tratte al di fuori della propria competenza, se non fornite dal soggetto gestore delle stesse, sotto la propria esclusiva responsabilità.
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	7.c)	c) un'applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale.	c) un'applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutto lo rete autostradale.	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio; l'implementazione dello stesso, a livello di comparto, necessiterebbe di ingenti investimenti, che impatterebbero sui PEF dei singoli concessionari, e di tempistiche adeguate.
5	modalità con cui si sono rese note le informazioni	8	8. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano l'Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 5 e delle attività di collaborazione di cui al punto 6, nonché delle misure adottate per favorire la trasparenza, la completezza e la puntualità dell'informazione.		
6	Procedure operative per l'assistenza	1	1. Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da 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.	1. Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando <b>tempestivamente rapidamente</b> eventuali turbative in modo da informare <b>immediatamente nel più breve tempo possibile</b> 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 chiede di riformulare questo punto. Le operazioni di rilevazione e di informazione delle turbative richiedono tempi tecnici dai quali non si può prescindere.
6	Procedure operative per l'assistenza	2	2. I concessionari autostradali 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:	2. I concessionari autostradali 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:	Si chiede di riformulare questo punto. In particolare, si chiede di eliminare il riferimento, troppo generico, al traffico fortemente rallentato e di fare specifico riferimento alla collaborazione tra concessionari e Polizia Stradale.

			a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate;		
6	Procedure operative per l'assistenza	2.a)	b) la 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) la distribuzione <b>tempestiva</b> ed <b>adeguata rapida</b> alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato e <b>fortemente rallentato</b> 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>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Allo stato attuale, non si è in grado di implementare le misure cassate nella nuova formulazione proposta, senza ingenti investimenti, che andrebbero ad impattare sul PEF, e tempistiche adeguate.
6	Procedure operative per l'assistenza	2.b)	c) le circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare l'aggravamento dell'evento in atto;		
6	Procedure operative per l'assistenza	2.c)	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per chiedere assistenza;	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per chiedere assistenza;	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
6	Procedure operative per l'assistenza	2.d)	e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;	e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
6	Procedure operative per l'assistenza	2.e)	f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti.		
6	Procedure operative per l'assistenza	2.f)	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano ART e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, 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.	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano ART e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante una analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato e <b>fortemente rallentato</b> intervenuti nelle tratte di competenza, dell'assistenza fornita e delle tempistiche, ovvero indicazione delle motivazioni per cui non è stata fornita.	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> In particolare, si chiede di limitare la rendicontazione agli interventi aventi ad oggetto eventi che hanno comportato il blocco del traffico e togliere sito internet.
7	Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta	1	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.		
7	Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta	2	2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitare l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili.	a. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità, di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitare l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili.	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Allo stato attuale, questo servizio non può essere implementato, nei tempi stabiliti dalla delibera, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF.
7	Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta	3	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.	3. Le informazioni di cui al punto 2 sono fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile.	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> I siti web e le app attualmente non presentano questo link sulla home page, pur fornendo le informazioni in oggetto; la modifica del sito e della app, in tal senso, richiede investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
7	Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta	4	4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	1.a)	1. I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle carte dei servizi, nonché, in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità: a) la prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di comfort e di sicurezza durante i periodi di riposo;	1. I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle carte dei servizi, nonché, in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità: a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di comfort e di sicurezza durante i periodi di riposo;	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate, anche perché spesso i nodi infrastrutturali si trovano al di fuori delle competenze autostradali.

8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostratportatori	1.b)	b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autostratportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato.	b) di un numero adeguato di servizi dedicati agli autostratportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce; di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato.	Si chiede di riformulare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di implementare le misure cassate nella nuova formulazione proposta, senza ingenti investimenti e tempistiche adeguate.	
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostratportatori	1.c)	c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.	c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbe sul PEF, e tempistiche adeguate.	
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostratportatori	2	2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle dotazioni di cui al Punto 1, i concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autostratportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili.	2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle dotazioni di cui al Punto 1, i concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autostratportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino; in particolare indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili.	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbe sul PEF, e tempistiche adeguate.	
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostratportatori	3	3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autostratportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	a- Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autostratportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbe sul PEF, e tempistiche adeguate.	
8	Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autostratportatori	4	4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autostratportatori nel caso di differenza tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio, di sosta e di servizio. Qualora la differenza sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati.	4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autostratportatori nel caso di differenza tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio, di sosta e di servizio. Qualora la differenza sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati.	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbe sul PEF, e tempistiche adeguate.	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	1	1. Gli utenti hanno diritto all'applicazione di pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente alla qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari approvati dall'Autorità ai sensi dell'art.37 comma 2 lettera g) del D.L. 201/2011.		Si chiede di riformulare integralmente la misura. A partire dalla rubrica, che dovrà far riferimento al fatto che il rimborso del pedaggio è dovuto solo in presenza di errori di calcolo, di errata informazione, ed eventualmente di errori nella programmazione dei cantieri.	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	3	3. L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o ai fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche.	L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o ai fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche di lavoro programmati.	Si chiede di riformulare questo punto. In particolare, si chiede di limitare il diritto al rimborso agli allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri programmati e in correlazione con l'eventuale errata informazione fornita in merito dalla concessionaria.	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4.a)	4. I concessionari autostradali adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto 3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto: a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;	4. I concessionari autostradali adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto 3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto: a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4.b)	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	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti e tempistiche adeguate.	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4.c)	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	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	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.	
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4.d)	d) dove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;	d) dove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;	Si chiede di eliminare questo punto. Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.	

9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	4.e)	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; dell'esattezza delle informazioni rese all'utenza per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso;	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Si pronone di attribuire un diritto di rimborso, solo in correlazione ad errori informativi verso l'utenza, non in caso di generica inadeguatezza delle informazioni fornite (elemento che potrebbe essere arbitrariamente giudicato dall'utente).
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	5	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 forte della presenza di cantieri, previa rinuncia a comunicarsi con le modalità indicate nella carat dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non frutta.	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 forte della presenza di cantieri, previa rinuncia a comunicarsi con le modalità indicate nella carat dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non frutta.	<b>Si chiede di eliminare questo punto:</b> ad eccezione di alcune specifiche realtà (es. trafori) in autostrada non sono generalmente previste forme di abbonamento.
9	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	6	6. Gli importi complessivi annuali a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborosi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati.	6. Gli importi complessivi annuali a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborosi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati.	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempestiche adeguate.
10	Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura	1	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:	1. Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema <b>unico ed integrato</b> di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> a partire dalla rubrica, che dovrà far riferimento al fatto che il rimborso del pedaggio è dovuto solo in presenza di errori di calcolo, di errata informazione, ed eventualmente di errori nella programmazione dei cantieri.
10	Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura	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 <b>automatico</b> ;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> a partire dalla rubrica, che dovrà far riferimento al fatto che il rimborso del pedaggio è dovuto solo in presenza di errori di calcolo, di errata informazione, ed eventualmente di errori nella programmazione dei cantieri.
10	Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'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 e ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante.		<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> a partire dalla rubrica, che dovrà far riferimento al fatto che il rimborso del pedaggio è dovuto solo in presenza di errori di calcolo, di errata informazione, ed eventualmente di errori nella programmazione dei cantieri.
10	Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura	2	2. Nei casi di cui al precedente punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 gg dalla richiesta.	2. Nei casi di cui al precedente punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 gg dalla richiesta.	<b>Si chiede di eliminare questo punto.</b> Allo stato attuale, non si è in grado di fornire questo servizio, senza ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempestiche adeguate.
11	Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricerca elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative	1.a)	1. Gli utenti hanno diritto a fruire di: a) servizi di ricerca elettrica offerti in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 20/2011 e determinate all'esito delle gare;		
11	Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricerca elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative	1.b)	b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 20/2011 e determinate all'esito delle gare.		
11	Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricerca elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative	2	2. I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono un'idonea manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.	2. I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, 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.	<b>Si chiede di riformulare questo punto;</b> in particolare, si chiede di fare uno specifico riferimento alle rispettive competenze dei concessionari e dei gestori erogati nelle pertinenze di servizio.
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	1.a)	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: 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;	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: a) La possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano anche <b>altri lingue un'altra lingua</b> ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua;	<b>Si chiede di riformulare questo punto;</b> fatte salve alcune specificità territoriali (zone di confine) le informazioni sono fornite in lingua inglese, quale lingua di riferimento internazionale.
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	1.b.1.)	b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno: b1) il sito web, con accesso da apposito link posto in home page, con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione ed acquisizione del reclamo;	b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno: b1) il sito web, con accesso da apposito link posto in home page, con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione ed acquisizione del reclamo;	<b>Si chiede di riformulare questo punto.</b> Il sito web attualmente non offre questo servizio; la modifica del sito in tal senso, richiede investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempestiche adeguate.

12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	1.b.2)	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 certificate;	b2) via e-mail, ovvero via PEC, 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 certificate;	Si chiede di riformulare questo punto. Attualmente i reclami possono essere inviati sia tramite la per istituzionale del concessionario; eventuali implementazioni di questi servizi, implicano investimenti, che impatterebbe sul PEF, e tempistiche adeguate.
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	1.b.3)	b.3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	2.a)	2. Fatto salvo quanto disposto al punto 3, i concessionari autostradali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno: a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	2.b)	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;	Si chiede di riformulare questo punto. Si chiede di eliminare il riferimento al viaggio programmato, in quanto si tratta di una valutazione che esula dalla possibilità di controllo del concessionario. Le altre informazioni espunte dalla formulazione sono disponibili solo in caso di utilizzo di telepedaggio o in caso di richiesta di ricevuta da parte dell'utente.
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	2.c)	c) la descrizione della rilevata non corrispondenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria e, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	3	3. In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari autostradali comunicano all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.		
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	4.a)	4. Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1 lettera c): a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno di invio;	4. Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1 lettera c): a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il primo giorno lavorativo utile, dalla data di ricezione;	Si chiede di riformulare questo punto. La gestione dei reclami in giorni e orari extra lavorativi, implicherebbe ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	4.b)	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;	Si chiede di riformulare questo punto. La formulazione proposta appare più chiara.
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	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;	c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo 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;	Si chiede di riformulare questo punto. La formulazione proposta appare più chiara.
12	Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario	5	5. I concessionari autostradali effettuano annualmente un'analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate e accertate, rendendo disponibili i risultati secondo quanto previsto alla Misura 3.1, lettera x).		
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1.a)	1. La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi direttamente rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare: a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;		
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1.b)	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	Si è espunto il riferimento al concetto di indennizzo.

13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1.c)	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: c) le misure poste in atto per la risoluzione del servizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	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: c) <b>ove opportuno</b> , le misure poste in atto per la risoluzione del servizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1.d)	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso <b>in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta di risposta oggettivamente insoddisfacente, in quanto carente degli elementi previsti</b> , e, in particolare, la possibilità:
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1.d.1)	d.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità	
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	1.d.2)	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	2. Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato, indipendentemente dal numero dei concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).	Si chiede di <b>riformulare questo punto</b> . La formulazione proposta mira ad evitare oneri eccessivi e penalizzanti per i singoli concessionari. In ogni caso, si segnala che, l'implementazione di un sistema di gestione dei reclami con le caratteristiche richieste necessiterebbe di ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e di tempistiche adeguate.
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	3	3. Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1 lettera c).	Si chiede di <b>riformulare questo punto</b> . La formulazione proposta mira ad evitare oneri eccessivi e penalizzanti per i singoli concessionari. In ogni caso, si segnala che, l'implementazione di un sistema di gestione dei reclami con le caratteristiche richieste necessiterebbe di ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e di tempistiche adeguate.
13	Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	4	4. La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.	
14	Indennizzi	1	1. In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c) o, addirittura 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:	Si chiede di <b>eliminare integralmente la misura</b> . Tale misura, infatti, si pone in contrasto con la Delibera ART 236/2022 relativa alla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, l'utente possa attivarsi attraverso una procedura ADR presso i centri competenti,
14	Indennizzi	1.a)	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;	Si chiede di <b>eliminare integralmente la misura</b> . Tale misura, infatti, si pone in contrasto con la Delibera ART 236/2022 relativa alla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, l'utente possa attivarsi attraverso una procedura ADR presso i centri competenti,
14	Indennizzi	1.b)	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.	Si chiede di <b>eliminare integralmente la misura</b> . Tale misura, infatti, si pone in contrasto con la Delibera ART 236/2022 relativa alla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, l'utente possa attivarsi attraverso una procedura ADR presso i centri competenti,
14	Indennizzi	2	2. L'indennizzo di cui alla presente misura non è dovuto nei casi in cui:	Si chiede di <b>eliminare integralmente la misura</b> . Tale misura, infatti, si pone in contrasto con la Delibera ART 236/2022 relativa alla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, l'utente possa attivarsi attraverso una procedura ADR presso i centri competenti,
14	Indennizzi	2.a)	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla misura 12;	Si chiede di <b>eliminare integralmente la misura</b> . Tale misura, infatti, si pone in contrasto con la Delibera ART 236/2022 relativa alla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, l'utente possa attivarsi attraverso una procedura ADR presso i centri competenti,

14	Indennizzi	2.b)	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;	<b>Si chiede di eliminare integralmente la misura.</b> Tale misura, infatti, si pone in contrasto con la Delibera ART 236/2022 relativa alla disciplina delle soluzioni non giuridizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, l'utente possa attivarsi attraverso una procedura ADR presso i centri competenti;
14	Indennizzi	3	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;	a- 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;	<b>Si chiede di eliminare integralmente la misura.</b> Tale misura, infatti, si pone in contrasto con la Delibera ART 236/2022 relativa alla disciplina delle soluzioni non giuridizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, l'utente possa attivarsi attraverso una procedura ADR presso i centri competenti;
14	Indennizzi	4	4. Gli importi complessivi annuali a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale;	4- Gli importi complessivi annuali a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale;	<b>Si chiede di eliminare integralmente la misura.</b> Tale misura, infatti, si pone in contrasto con la Delibera ART 236/2022 relativa alla disciplina delle soluzioni non giuridizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, l'utente possa attivarsi attraverso una procedura ADR presso i centri competenti;
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.a)	1. I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;		
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.b)	b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 12.4;		
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c)	c) i motivi del reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:	1. I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: c) i motivi del reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessionario, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.1)	c.1) quantificazione del pedaggio;	e.1) quantificazione del pedaggio;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessionario, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.2)	c.2) modalità di esazione del pedaggio;	e.2) modalità di esazione del pedaggio;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessionario, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.3)	c.3) servizi resi nelle aree di servizio;	e.3) servizi resi nelle aree di servizio;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessionario, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.4)	c.4) informazioni sul traffico;	e.4) informazioni sul traffico;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessionario, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.5)	c.5) informazioni sulla sicurezza;	e.5) informazioni sulla sicurezza;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessionario, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.6)	c.6) altre informazioni;	e.6) altre informazioni;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessionario, concordata con quest'ultimo.

15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.7)	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;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessorio, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.8)	c.8) gestione delle congestioni;	e.8) gestione delle congestioni;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessorio, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.9)	c.9) manutenzione della infrastruttura;	e.9) manutenzione della infrastruttura;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessorio, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.c.10)	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;	e.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;	<b>Si chiede di riformulare integralmente la misura.</b> La classificazione dei reclami avviene in base a macrocategorie espressamente concordate con l'ente concedente. La modifica delle stesse implicherebbe una modifica al contratto concessorio, concordata con quest'ultimo.
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	1.d)	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio;	
15	Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati	2	2. Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i concessionari autostradali conservano i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al punto 1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.		Si evidenzia che tale misura comporta un adeguamento del registro dei trattamenti.
16	Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali	1	1. L'Autorità raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.		
16	Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali	2	2. Le Misure di cui al presente provvedimento divengono efficaci decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.		Si rimanda alle osservazioni generali che accompagnano l'invio del presente Allegato B.

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

**Cantiere di lavoro:** Area provvisoriamente delimitata per la programmata esecuzione di lavori e/o di attività previsti dal rapporto concessorio autostradale o finalizzati 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 da intendersi ricompresi i cantieri installati per incidenti, eventi straordinari, eventi meteo, attività di soccorso e connessi ripristini, nonché tutte le situazioni derivanti da traffico intenso senza presenza di cantieri;

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

**Traffico bloccato:** colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita totalmente (blocco) e 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 la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'inoltro su percorsi alternativi. (Glossario Viabilità Italia).

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

- Pagine totali: (16) Prot.n. 00063396/2023 del 03/11/2023 17:14:48  
• “a barriera”: quando è costruita in modo da sbarrare la sede autostradale intercettando tutto il traffico in transito;  
• “di svincolo”: quando sbarra soltanto i rami di allacciamento dell'autostrada alla viabilità ordinaria intercettando il traffico in entrata ed uscita dall'autostrada.

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

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

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

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