



Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A. a socio unico  
Società soggetta a direzione e coordinamento di FNM S.p.A.

Spettabile

**ART Autorità di Regolazione dei Trasporti**  
**Via Nizza 230**  
**10126 Torino**

Comunicazione trasmessa a mezzo PEC

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**Delibera 130/2023 - Consultazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali**

Egregi Signori,

con la presente siamo a trasmetterVi, in formato *excel*, le osservazioni allo schema dell'atto di regolazione di cui all'allegato A alla Delibera n. 130/2023 (di seguito, "**Schema dell'Atto di Regolazione**").

Cogliamo altresì l'occasione per rappresentarVi, in considerazione delle peculiarità della concessione della scrivente, quanto segue.

Milano Serravalle – Milano Tangenziali S.p.A. (di seguito anche "**Milano Serravalle**") ha in gestione, oltre al sistema chiuso della Milano-Genova fino a Serravalle Scrivia, anche le Tangenziali Ovest, Est e Nord di Milano, dove la gestione della riscossione del pedaggio avviene nella modalità del sistema semichiuso. La particolarità del sistema semichiuso è che il pedaggio viene attribuito in base alla rilevazione del veicolo in una sola stazione autostradale attraversata, dotata di appositi varchi canalizzati, ed il pedaggio differisce unicamente per la classe veicolare e non per la lunghezza della tratta percorsa, che risulta predeterminata, in quanto non è previsto il rilevamento del punto d'ingresso all'interno del sistema in gestione tramite il ritiro del titolo di entrata.

In base a quanto sopra, nell'attuale situazione impiantistica della rete, è impossibile per noi effettuare qualsiasi tipo di calcolo riguardo la percorribilità della stessa al fine di poter stabilire forme di rimborso, così come previste nella misura 9 dello Schema dell'Atto di Regolazione. Tale formulazione sarà attuabile unicamente a fronte di ingenti investimenti che porteranno alla trasformazione del sistema da semichiuso ad aperto con l'adozione del sistema c.d. *Free-Flow*.



Via del Bosco Rinnovato, 4/A - 20057 Assago (MI)  
T +39 02 575941 F +39 02 57594334  
[serravalle@pec.serravalle.it](mailto:serravalle@pec.serravalle.it)  
[www.serravalle.it](http://www.serravalle.it)  
P. IVA - C.F. e Reg. Impr. di Milano 00772070157  
C.C.I.A.A. di Milano 412618 - Cap. Soc. € 93.600.000 i.v.

*Ar*

Tale possibilità potrà essere perseguita dalla scrivente solo laddove l'investimento in questione sia assentito dall'Ente Concedente nell'ambito di un Piano Economico Finanziario elaborato compatibilmente alla scadenza della nostra concessione fissata al 31 ottobre 2028.

Per quanto attiene alle misure collegate alle aree di servizio, si evidenzia che Milano Serravalle ha già dei contratti di subconcessione in essere per la gestione degli stessi con operatori terzi. Ciò posto, non è possibile imporre/ribaltare gli obblighi previsti dalle misure di cui allo Schema di Atto di Regolazione agli stessi.

Fermo quanto sopra, si fa, infine, espresso rinvio a tutte le osservazioni che verranno trasmesse dalla nostra associazione di categoria AISCAT.

Cordiali saluti

**MILANO SERRAVALLE - MILANO TANGENZIALI S.p.A.**

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

Dott. Piero Garibaldi Bolari

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 2 - 1_a)	a) cantiere: 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 inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o di quella di emergenza e/o uno scambio di carreggiata e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita;	a) cantiere di lavoro: <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 inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o di quella di emergenza e/o uno scambio di carreggiata e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita; Area provvisoriamente delimitata per la programmata esecuzione di lavori e/o di attività previsti dal rapporto concessorio autostradale o finalizzato ad ottemperare a disposizioni legislative, disposta con apposita ordinanza e 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;</b>	La limitazione nell'utilizzo dell'infrastruttura stradale può essere causata anche da sinistri e/o soccorsi meccanici e dalle necessarie attività per il ripristino della sicurezza della sede stradale, elementi che non essendo programmabili, riteniamo non debbano essere considerati. Tale aspetto dovrebbe trovare chiara evidenza nelle definizioni.
Misura 2 - 1_n)	n) utente: il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza o intende utilizzare l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa.	n) utente: il soggetto, <b>persona fisica o giuridica</b> , che utilizza o <b>intende utilizzare</b> ha utilizzato l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa.	Ai fini risarcitori l'utente deve essere il soggetto che utilizza o ha utilizzato l'infrastruttura: non può essere considerato, ai fini risarcitori, l'utente potenziale.
Misura 2 - 1_o)		o) rimborso: la restituzione del pedaggio, o di una quota parte di esso, ad un utente autostradale pagatore, a seguito di:  - eventuali anomalie nel calcolo o nelle modalità di esazione del pedaggio stesso imputabili direttamente alla concessionaria;  - eventuali omissioni o errori nell'informativa all'utenza come da Misura 4 e Misura 5, che impediscano l'uso consapevole dell'infrastruttura in caso di limitazioni in corso.	La proposta è volta a rendere lo schema di regolazione maggiormente chiaro ed esaustivo.
Misura 2 - 1_p)		p) traffico bloccato: colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita totalmente (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonnati (inversione di marcia o deviazione su opposta carreggiata) ed evitare che la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'innoltrare su percorsi alternativi.	Definizione da Glossario Viabilità Italia.
Misura 2 - 1_q)		q) stazione: struttura di accesso in entrata e uscita dall'autostrada, attrezzata con apparecchiature per l'esazione del pedaggio. La stazione autostradale è contraddistinta da un numero, un nome e si distingue in:  - "a barriera": quando è costruita in modo da sbarrare la sede autostradale intercettando tutto il traffico in transito;  - "di svincolo": quando sbarra soltanto i rami di allacciamento;  dell'autostrada alla viabilità ordinaria intercettando il traffico in entrata ed uscita dall'autostrada.	
Misura 2 - 1_r)		r) 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;	
Misura 2 - 1_s)		s) 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, effettuare 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;	
Misura 2 - 1_t)		t) sistema semi-chiuso: tratte autostradali per le quali il pedaggio viene pagato forfetariamente 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, effettuare 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;	
Misura 2 - 2_u)		u) 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. Ove presente a bordo il dispositivo di telepedaggio il pagamento avviene contestualmente al transito sulla base della classe di appartenenza dello veicolo 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;	
Misura 3 - 1_a)	a) regole di utilizzo in sicurezza della infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	a) regole di utilizzo in sicurezza della infrastruttura, <b>ovvero il codice della strada e le ordinanze emesse dalla concessionaria, nonché le istruzioni di sicurezza relative ai servizi erogati nelle pertinenze di servizio trasmesse dai subconcessionari.</b>	La proposta è volta a rendere lo schema di regolazione maggiormente chiaro ed esaustivo.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 3 - 1_b)	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 all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo; b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari; b.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.	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 all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, <b>ivi incluse le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo;</b> b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta <b>e di risposta insoddisfacente</b> , 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.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.	Il rimborso, come già avviene oggi, deve essere richiesto dall'utente e non può avvenire automaticamente.  Si rimanda alla definizione di rimborso.  Il termine insoddisfacente non essendo definito è ritenuto troppo aleatorio e poco oggettivo.
Misura 3 - 1_c)	c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;	<b>c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;</b>	Non essendo definito univocamente il criterio di calcolo della capacità della singola tratta elementare riteniamo di eliminare tale punto, a meno che l'Autorità non definisca puntualmente lo stesso criterio di calcolo.
Misura 3 - 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, <b>sia</b> in termini di chilometri impattati mensilmente <b>che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora);</b>	Non essendo definito univocamente il criterio di calcolo della capacità della singola tratta elementare riteniamo di eliminare tale frase, a meno che l'Autorità non definisca puntualmente lo stesso criterio di calcolo.
Misura 3 - 1_e)	e) i cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere: e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni e orari di apertura; e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e della causa del disagio arrecato; 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.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di chiusura prevista ed effettiva, nonché delle eventuali proroghe e relative motivazioni; e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;	e) i cantieri per lavori, programmati nei successivi <b>12 6</b> mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere: e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni e orari di apertura; e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e della causa del disagio arrecato; e.3) <b>dell'impatto sulla circolazione</b> , della turbativa prevista, stimata sulla base dell'intensità del traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente; e.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di chiusura prevista ed effettiva, nonché delle eventuali proroghe <b>e relative motivazioni;</b> <b>e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;</b>	La programmazione è possibile solo per cantieri permanenti, non per cantieri giornalieri, anche se programmati. Il periodo di 12 mesi è ritenuto eccessivo nei confronti dell'informativa all'utenza che deve programmare il viaggio. La programmazione è fattibile solo per cantieri con durata maggiore di 5 giorni e con orizzonte temporale per i mesi successivi inferiore ai 12 mesi (6 mesi). E' necessario definire cosa si intenda "per impatto alla circolazione". Si propone di uniformarsi al modello del sito della Polizia di Stato che utilizza una classificazione qualitativa delle "turbative previste" con logica semaforica. Non si ritengono di interesse per gli utenti le motivazioni delle eventuali proroghe essendo la gestione e l'organizzazione del cantiere non integralmente dipendente dalla concessionaria, bensì dall'organizzazione dell'appaltatore e da eventuali aspetti tecnici legati al cantiere stesso. Analogamente le informazioni relative al punto e.5) non sono considerate di interesse per gli utenti.
Misura 3 - 1_f)	f) i provvedimenti aventi ad oggetto restringimenti di carreggiata, chiusura di corsie, riduzione della velocità per cause diverse dai cantieri, con specificazione della motivazione e della durata;	f) i provvedimenti aventi ad oggetto restringimenti di carreggiata, chiusura di corsie, riduzione della velocità <b>per cause diverse dai cantieri</b> , con specificazione della motivazione e della durata;	I provvedimenti sono tutti riconducibili ad ordinanze emesse e riguardano esclusivamente i cantieri. Allo stato attuale Milano Serravalle emette ordinanze per: - cantieri permanenti ; - cantieri giornalieri con chiusura di svincoli o intera carreggiata. Non vengono invece emesse ordinanze per cantieri giornalieri con chiusura di singole corsie o parziali chiusure di carreggiata).
Misura 3 - 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;	<b>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;</b>	Le variabili interessate nella risoluzione degli eventi straordinari sono molteplici ed esogene (intervento delle forze dell'ordine, ripristini di eventuali danni alla struttura, numero e tipologia veicoli coinvolti, etc.). La stima dei tempi di risoluzione, dipende quindi in prevalenza da fattori esterni al controllo del concessionario autostradale.
Misura 3 - 1_h)	h) i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;	<b>h) i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;</b>	Trattasi di know-how aziendale e pertanto si ritiene siano informazioni di natura riservata.
Misura 3 - 1_i)	i) eventi che possono determinare chiusura delle tratte	i) eventi che <b>di norma</b> possono determinare chiusura delle tratte	
Misura 3 - 1_j)	j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti;	<b>j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti;</b>	Le variabili interessate nella risoluzione degli incidenti sono molteplici ed esogene (intervento delle forze dell'ordine, ripristini di eventuali danni alla struttura, numero e tipologia veicoli coinvolti, etc.). Pertanto la stima dei tempi di risoluzione e la classificazione degli incidenti per tipologia non può essere standardizzata.
Misura 3 - 1_k)	k) gli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando: k.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno; k.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;	<b>k) gli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando: k.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno; k.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;</b>	Gli indicatori di qualità come da carta dei servizi sono tipici di un rapporto concessionario/concedente e la valutazione degli stessi indicatori deriva da algoritmi prettamente tecnici e di complessa interpretazione da parte degli utenti.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 3 - 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 calcolato negli ultimi 30 giorni;	<b>l) il ritardo medio della tratta, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni;</b>	Tali dati al momento non sono disponibili, perché l'infrastruttura di Milano Serravalle non è dotata di sistemi di rilevazione del traffico sufficienti. Tuttavia nel sistema chiuso in gestione entro il 2025 si predisporranno i dovuti sistemi e piattaforma di calcolo relativa e tali dati saranno disponibili. Per quanto riguarda il sistema semichiuso di competenza di questa concessionaria (Tangenziali) tali dati non sono disponibili, anche in questo caso si sta progettando un sistema di rilevazione del traffico che non prima del 2027 sarà in grado di fornire i dati richiesti.
Misura 3 - 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 effettivamente funzionanti, <b>nonché il tempo medio di transito agli stessi, differenziato per fasce orarie e periodi di punta e non di punta;</b>	Non risulta chiaro cosa si intenda per "caselli effettivamente funzionanti"; l'Autorità forse intendeva riferirsi alle piste di esazione. Si rileva la non indicazione della frequenza di aggiornamento dei dati richiesti. Non è disponibile il dato di tempo medio di transito ai caselli, ma è disponibile il tempo di pagamento in cassa, che però non ha impatti/influenze sul traffico.
Misura 3 - 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 applicabile al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita <b>per quanto riguarda i soli sistemi chiusi e/o free-flow</b> , con dettaglio della tariffa unitaria, distinta tra pianura/montagna, definita per ciascuna classe di pedaggio;	E' possibile fornire questa tipologia di dati per la parte di rete gestita con sistema chiuso, mentre invece non è possibile ottenerli per il sistema aperto/semichiuso.
Misura 3 - 1_r)	r) le modalità di affidamento adottate per i servizi di ricarica elettrica di distribuzione di carbolubrificanti, di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e ristorative, specificando se hanno già trovato applicazione le Misure adottate dall'Autorità con delibere n. 130/2022 e n. 1/2023;	<b>r) le modalità di affidamento adottate per i servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e ristorative, specificando se hanno già trovato applicazione le Misure adottate dall'Autorità con delibere n. 130/2022 e n. 1/2023;</b>	Non risulta chiara l'utilità per l'utenza di conoscere le modalità di affidamento dei vari servizi. E' chiara l'informativa da fornire per tutto ciò che invece concerne i periodi antecedenti alle delibere citate.
Misura 3 - 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;	<b>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 ritiene tale punto non applicabile allo stato attuale. In relazione al controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione esiste già un osservatorio competente.
Misura 3 - 1_w)	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, <b>con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente;</b>	E' possibile parlare di piani di sviluppo delle varie aree/servizi unicamente a Piani Economici Finanziari approvati.
Misura 3 - 1_x)	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, <b>secondo la classificazione di cui alla Misura 15.1, lettera c)</b> , i tempi medi di risposta, i relativi esiti <b>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>	Non risulta chiaro il livello di gradimento; non si ritiene utile dare indicazioni relative a risoluzione disservizi o indennizzi. In relazione al sistema di classificazione si vedano le note illustrative inserite in misura 15.
Misura 4 - 1	1. I concessionari autostradali, anche in collaborazione tra loro, garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	I concessionari autostradali, <b>per quanto di rispettiva competenza e anche in collaborazione tra loro</b> , garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	La proposta di modifica è volta a circoscrivere la tipologia di informazione, in quanto non esiste al momento un sistema di integrazione dei dati tra le varie concessionarie. Si precisa, peraltro, che l'integrazione è coerente rispetto alle successive previsioni.
Misura 4 - 1_a)	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.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.2) il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione; 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.4) l'importo del pedaggio con riferimento alla tipologia di veicolo utilizzato;	<b>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.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.2) il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione; 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.4) l'importo del pedaggio con riferimento alla tipologia di veicolo utilizzato;</b>	Al momento tali dati non sono disponibili rispetto allo stato di evoluzione tecnologica dell'infrastruttura, se non progettando significativi investimenti tecnologici a livello di intera rete delle concessionarie autostradali, che dovrebbe essere approvata dall'Ente concedente e dal Ministero come effetto ultimo dell'entrata in tariffa. Le tempistiche realistiche di realizzazione di tali investimenti sarebbero di un quinquennio.
Misura 4 - 1_b)	b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione;	<b>b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione;</b>	Vedasi Misura 4.1 a)
Misura 4 - 1_c)	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;	<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;</b>	Vedasi Misura 4.1 a)
Misura 4 - 1_d)	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 <b>uno scostamento rispetto al tempo medio di percorrenza o un importo del pedaggio maggiore;</b>	Vedasi Misura 4.1 a)
Misura 4 - 1_e)	e) i cantieri presenti sul percorso prescelto, con indicazione: e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione prevista; e.2) della causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;	e) i cantieri presenti sul percorso prescelto, con indicazione: e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione prevista; e.2) <b>della causa del disagio arrecato</b> , con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;	e.2) Non è corretto associare il cantiere al concetto di disagio in quanto funzionale al corretto svolgimento della manutenzione dell'opera e alla sicurezza della viabilità.
Misura 4 - 1_f)	f) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio di cui alla Misura 9;		Vedasi Misura 9

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 4 - 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.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale; g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato; g.3) delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio; 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.5) del numero di toilette, specificando quante sono accessibili alle PMR, del numero di docce e della presenza e caratteristiche delle aree relax destinate agli autotrasportatori; g.6) del numero di stalli di parcheggio riservati alle persone con disabilità; g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili.	g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, con riferimento al momento dell'interrogazione: g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale; g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato; g.3) delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio; 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.5) del numero di toilette, specificando quante sono accessibili alle PMR, del numero di docce e della presenza e caratteristiche delle aree relax destinate agli autotrasportatori; g.6) del numero di stalli di parcheggio riservati alle persone con disabilità; g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, <b>nonché di quelli effettivamente disponibili.</b>	g.1) Per quanto concerne alla ricariche elettriche gli utenti hanno autonomia nel rilevare il prezzo dai rispettivi provider. g.4) Sono disponibili solo i prezzi relativi ai diversi tipi di carburanti. g.7) Non risulta chiaro cosa si intenda per "effettivamente disponibile". L'occupazione istantanea di stalli, punti di ricarica e rifornimento non è governabile né prevedibile nella fase di pianificazione del viaggio.
Misura 4 - 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 <b>autostradale</b> , 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:	
Misura 4 - 2_b)	b) le aree di parcheggio e di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi effettivamente disponibili;	b) le aree di parcheggio e di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi <b>effettivamente disponibili presenti;</b>	Vedasi nota in Misura 4.1 g.7)
Misura 4 - 2_d)	d) la presenza di turbative al traffico, con l'indicazione della relativa causa, unitamente alla stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata, non appena tali informazioni sono disponibili e comunque in tempo utile per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso;	d) la presenza di turbative al traffico, con l'indicazione della relativa causa, <b>unitamente alla stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata;</b> non appena tali informazioni sono disponibili <b>e comunque in tempo utile</b> per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso;	La stima dell'allungamento del tempo di percorrenza al momento non sarebbe il risultato di sistemi aziendali e quindi non sarebbero dati validati dalla concessionaria.
Misura 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 <b>e indennizzi.</b>	Si rimanda alla definizione di rimborso.
Misura 4 - 3			Dipende da contratti di subconcessione già in essere. Vedasi nota in Misura 4.1 g.1)
Misura 4 - 4_a)	a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione;	a) l'evento perturbativo in atto <b>e i tempi stimati di risoluzione;</b>	La stima del tempo di risoluzione non è prevedibile, a causa di variabili esogene esterne (interventi di polizia stradale, vigili del fuoco etc.).
Misura 4 - 4_b)	b) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi;	b) l'indicazione dei possibili percorsi <b>stradali e/o</b> autostradali alternativi;	Lo stato della viabilità esterna non è noto, soprattutto in presenza di emergenze meteo o idrogeologiche. I percorsi alternativi in tali situazioni sono stabiliti da enti terzi (prefetture, viabilità Italia...) enti esterni al concessionario.
Misura 4 - 4_e)	e) l'indicazione delle aree di servizio o di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro.	e) l'indicazione delle aree di servizio <b>e di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro.</b> più prossime.	Milano Serravalle non possiede aree di sosta, per dimensioni, sufficienti a fungere da punti di assistenza ristoro gestiti dalla concessionaria in caso di emergenza.
Misura 4 - 6	6. Dopo il viaggio, l'utente ha diritto di disporre delle informazioni relative a:	6. Dopo il viaggio, l'utente, <b>su richiesta</b> , ha diritto di disporre delle informazioni relative a:	
Misura 4 - 6_a)	a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita;	a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita <b>(per sistema chiuso);</b>	Dati disponibili solo per i sistemi chiusi e se il pagamento avviene con sistema di telepedaggio o con richiesta di ricevuta. I dati in entrata non sono mai disponibili nel sistema aperto.
Misura 4 - 6_b)	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;	<b>b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;</b>	Vedasi Misura 4.1
Misura 4 - 6_c)	c) le tratte attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e il pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento percorso - distinta tra pianura, montagna e definita per ciascuna classe di pedaggio - e dell'imposta sul valore aggiunto, con l'avvertenza che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	<b>c) le tratte attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e il pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento percorso - distinta tra pianura, montagna e definita per ciascuna classe di pedaggio - e dell'imposta sul valore aggiunto, con l'avvertenza che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;</b>	Vedasi Misura 4.1
Misura 4 - 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		Vedasi Misura 9
Misura 5 - 2_c)	c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.	<b>c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.</b>	Non tutti i dati richiesti sono disponibili (vedi misure 3 e 4); il formato della ricevuta attuale richiede la modifica dei sistemi di stampa.
Misura 5 - 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 nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.		Al momento non disponibile ma realizzabile in tempi brevi.
Misura 5 - 4	4. Le informazioni di cui alla Misura 4.2, lettera d), e 4.4 sono comunque fornite agli utenti con tempistico ed adeguato aggiornamento e con tutte le seguenti modalità:		Con le limitazioni da punti già richiamati sopra.
Misura 5 - 5	5. Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo di QR code.	<b>5. Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo di QR code.</b>	Vedasi note illustrative in Misura 4.6 e Misura 5.2

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 5 - 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.	I concessionari autostradali, <b>anche mediante la propria associazione di categoria</b> , 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	La proposta è volta a rendere più fluido e tempestivo il processo, sfruttando la dialettica tra associazioni di riferimento.
Misura 5 - 7_a)			Si segnala la presenza di un tavolo di settore.
Misura 5 - 7_b)	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla Misure 4.1,4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario, nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada;	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, considerando la massima informativa transitabile su tali supporti, al fine di rendere le informazioni di cui alla Misure 4.1,4.2 e 4.4 <b>nei limiti delle tratte confinanti, anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario</b> ; nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada;	Si ritiene non realizzabile la veicolazione di tutte le informazioni relative ai punti 4.1, 4.2 e 4.4 mediante PMV: devono essere tenuti in considerazione il limite fisico di rappresentazione dei messaggi di testo e la necessaria priorità delle segnalazioni da mostrare. I PMV sono già interoperabili tra concessionarie confinanti.
Misura 5 - 7_c)	c) una applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale.		Una applicazione mobile di comparto al momento non è disponibile. Lo sviluppo non dipende esclusivamente dalla concessionaria ma anche da enti terzi. L'applicabilità della misura non risulta compatibile con i tempi della delibera.
Misura 6 - 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 informarne immediatamente l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto.	1. Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato <b>(con accodamenti superiori a 3 km) o rallentato</b> , anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informarne <b>immediatamente</b> in un <b>tempo ragionevole</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.	Il servizio è fornito con i tempi necessari alle dovute verifiche. Si ritiene di stabilire una soglia minima per evitare di informare relativamente a situazioni già in via di risoluzione o non impattanti sul traffico; al momento si ritengono ragionevoli accodamenti superiori a 3 km, come da obbligo informativo al Ministero.
Misura 6 - 2	2. I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in raccordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	2. I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato <b>o fortemente rallentato</b> , ed in raccordo con <b>le forze dell'ordine la Polizia Stradale</b> , le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	Si ritiene che sia individuata la Polizia Stradale come ente di riferimento.
Misura 6 - 2_a)	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;		Si ritiene di stabilire una soglia minima per evitare di informare relativamente a situazioni già in via di risoluzione o non impattanti; al momento si procede per accodamenti superiori a 3 km
Misura 6 - 2_b)	b) la distribuzione tempestiva e adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato o fortemente rallentato e delle condizioni meteo avverse, nonché l'individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di sosta, di assistenza e di ristoro;	b) la distribuzione tempestiva e adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato <b>o fortemente rallentato</b> e delle condizioni meteo avverse, <b>nonché l'individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di sosta, di assistenza e di ristoro</b> ;	La distribuzione è da coordinarsi con la protezione civile valutando il singolo caso. In generale c'è una programmazione fatta sulla base rischio di blocco del traffico. In caso di evento particolarmente impattante (chiusura autostrada) tale servizio viene attivato. Se il traffico si muove lentamente non è possibile procedere ad alcuna distribuzione.
Misura 6 - 2_c)	c) le circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare l'aggravamento dell'evento in atto;		
Misura 6 - 2_d)	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;	<b>d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;</b>	Al momento non sono previste misure specifiche: si ritiene tuttavia necessario un confronto tra concessionarie per eventuali procedure condivise e coerenti sulla rete.
Misura 6 - 2_e)	e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;	<b>e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;</b>	Al momento non sono previste misure specifiche: si ritiene tuttavia necessario un confronto tra concessionarie per eventuali procedure condivise e coerenti sulla rete.
Misura 6 - 3	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità, e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato o fortemente rallentato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità, <b>e pubblicano sul proprio sito internet</b> , una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato <b>o fortemente rallentato</b> intervenuti nelle tratte autostradali di competenza; <b>dell'assistenza fornita in occasione degli stessi per i quali sia stata fornita assistenza</b> e delle relative tempistiche, <b>ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita</b> .	
Misura 7 - 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 limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.		E' necessario lo sviluppo di sistemi informatici che richiedono investimenti economici e il coinvolgimento dell'ente concedente. I tempi di sviluppo non sono compatibili con quelli previsti dalla delibera. Le attuali subconcessioni possono non prevedere tale informativa.
Misura 7 - 3	3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.		E' necessario lo sviluppo di sistemi informatici che richiedono investimenti economici e il coinvolgimento dell'ente concedente. I tempi di sviluppo non sono compatibili con quelli previsti dalla delibera. Le attuali subconcessioni possono non prevedere tale informativa.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 7 - 4	4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	<b>4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.</b>	Previsione non applicabile in quanto le subconcessioni vigenti sono disciplinate da accordi che non prevedono il rimborso di tali indennizzi.
Misura 8 - 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 e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità:		Si ritiene che, in questo momento, tale misura sia applicabile solo nel punto 8.1.b) come di seguito rivisto.
Misura 8 - 1_a)	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>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>	Tale misura prevede significativi investimenti da inserire in PEF soggetti ad approvazione ministeriale con relativi tempi estesi.
Misura 8 - 1_b)	b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato;	<b>b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato;</b>	
Misura 8 - 1_c)	c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.	<b>c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.</b>	Tale misura prevede significativi investimenti da inserire in PEF soggetti ad approvazione ministeriale con relativi tempi estesi.
Misura 8 - 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 autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autotrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.	<b>2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle dotazioni di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autotrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.</b>	Punto inapplicabile perché collegato alla Misura 8.1
Misura 8 - 3	3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autotrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	<b>3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autotrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.</b>	Punto inapplicabile perché collegato alla Misura 8.1
Misura 8 - 4	4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio, di sosta e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	<b>4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio, di sosta e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.</b>	Punto inapplicabile perché collegato alla Misura 8.1
Misura 9 -	Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura	<b>Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura caso di errori di calcolo o di esazione del pedaggio, in caso di omissioni o errori di informativa.</b>	Vedasi nota al punto successivo
Misura 9 - 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'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011.		In generale, ad oggi e su richiesta dell'utente, il rimborso è ammissibile solo relativamente ad errori di calcolo o di esazione del pedaggio. L'introduzione di un'ulteriore fattispecie di rimborso, sempre su richiesta formale dell'utente, dovrebbe eventualmente essere prevista limitatamente ai casi omissioni o errori di informativa considerando e recependo le limitazioni segnalate nelle misure 3 e 4.
Misura 9 - 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 al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche.		Tale rimborso e la quantificazione dello stesso, determinata dall'allungamento dei tempi di percorrenza non è al momento attuabile dalla concessionaria. Come già rilevato dai punti precedenti l'attuale struttura tecnologica di rilevazione del traffico non permettendo la determinazione dei tempi di percorrenza non consente altresì il calcolo degli eventuali allungamenti. La società sta progettando tali sistemi che per fasi successive saranno totalmente in funzionamento non prima del 2028. Tale progetto particolarmente impattante dai punti di vista degli investimenti dovrà essere inserito in PEF ed essere approvato dal Ministero.
Misura 9 - 4_a)	a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;	<b>a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;</b>	Vedasi nota illustrativa in Misura 9.3
Misura 9 - 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>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>	Vedasi nota illustrativa in Misura 9.3



Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 9 - 4_c)	c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, e il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni;	<del>e) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie; in assenza delle limitazioni, e il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni;</del>	Vedasi nota illustrativa in Misura 9.3
Misura 9 - 4_d)	d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;	<del>d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;</del>	Vedasi nota illustrativa in Misura 9.3
Misura 9 - 6	6. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati.	6. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere <del>in alcun modo</del> recuperati dai concessionari autostradali, <b>fatti salvi accordi con l'Ente concedente</b> . 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.	Si ritiene che il non recupero del rimborso possa essere argomento di trattativa nell'ambito dei rispettivi accordi concessori.
Misura 10 -	Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura	Modalità di rimborso del pedaggio <del>in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura a fronte di anomalie nel calcolo e nella riscossione del pedaggio</del>	Vedasi nota illustrativa in Misura 9.1
Misura 10 - 1	1. Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	1. Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema <b>unico e integrato</b> di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	Il comparto per prevedere un sistema unico e integrato di rimborso ha necessità di investimenti e tempi di realizzazione non compatibile con i tempi della Delibera.
Misura 10 - 1_a)	a) per 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> ;	Il rimborso, come già avviene oggi, deve essere richiesto dall'utente e non può avvenire automaticamente.
Misura 11 - 2	2. I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono un'ideale 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 <b>per quanto di rispettiva competenza</b> nelle pertinenze di servizio garantiscono un'ideale 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.	
Misura 12 - 1_a)	a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, anche altre lingue, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;	a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, anche <b>la altre lingue inglese</b> , ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;	
Misura 12 - 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 <b>o programmato</b> (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) <b>ed obbligatoriamente</b> o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello <b>o i termini identificativi dell'apparato di telepedaggio</b> ;	Informazioni di ora non disponibili.
Misura 12 - 4_a)	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso il <b>giorno dell'invio</b> e ricevuto il <b>primo giorno lavorativo utile dalla data di ricezione</b> ;	
Misura 12 - 4_c)	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.	<del>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.</del>	
Misura 13 - 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 <b>indennizzo o</b> rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	Si rimanda alla definizione di rimborso.
Misura 13 - 1_c)	c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e <b>ove opportuno</b> , qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	
Misura 13 - 2	2. Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).	2. Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi <b>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) comunica all'utente l'erronea destinazione della richiesta e lo reindirizza alla corretta concessionaria di competenza. Sarà cura dell'utente riproporre il reclamo alla concessionaria indicata.</b>	
Misura 13 - 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).	3. Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario <b>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). comunica all'utente l'erronea destinazione della richiesta e lo reindirizza alla Società di competenza. Sarà cura dell'utente riproporre il reclamo alla Società indicata.</b>	
Misura 14 - 1	1. In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, o per la tratta di un sistema aperto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:	<del>1. In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, o per la tratta di un sistema aperto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:</del>	

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 14 - 1_a)	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;	<del>a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;</del>	Si ritiene che tale misura si ponga in contrasto con la Delibera sulla disciplina della soluzione non giurisdizionale delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di risposta mancata o insoddisfacente, l'utente possa rivolgersi all'ADR.
Misura 14 - 1_b)	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.	<del>b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.</del>	
Misura 14 - 2	2. L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:	<del>2. L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:</del>	
Misura 14 - 2_a)	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Misura 12;	<del>a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Misura 12;</del>	
Misura 14 - 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.	<del>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.</del>	
Misura 14 - 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 garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.	<del>3. Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo che garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.</del>	
Misura 14 - 4	4. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.	<del>4. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.</del>	
Misura 15 - 1_c)	c) i motivi di reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione: c.1) quantificazione del pedaggio; c.2) modalità di esazione del pedaggio; c.3) servizi resi nelle aree di servizio; c.4) informazioni sul traffico; c.5) informazioni sulla sicurezza; c.6) altre informazioni; c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta; c.8) gestione delle congestioni; c.9) manutenzione dell'infrastruttura; c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;		Si propone una classificazione in linea con quella vigente già applicata a livello di comparto e concordata con il MIT
Misura 16 - 2	2. Le Misure di cui al presente provvedimento divengono efficaci decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.	2. Le Misure di cui al presente provvedimento divengono efficaci decorsi <del>sei</del> <b>sessanta</b> mesi dall'approvazione della stessa da parte dell'Autorità.	Essendo previsti dalle misure della delibera interventi strutturali che richiedono l'inserimento nel Piano Economico Finanziario ed approvazione dello stesso da parte dall'Ente concedente si richiede che l'entrata in vigore avvenga entro 60 mesi. Si può prevedere altresì un piano graduale di entrata in vigore di alcune di queste disposizioni, laddove le concessionarie fossero già in grado di fornire i relativi dati, piano da concordare fra concessionarie, Autorità ed Ente concedente.