

**Oggetto: Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 130/2023 recante “Procedimento avviato con delibera n. 16/2023. 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. Indizione di una consultazione e proroga del termine di conclusione del procedimento” – Osservazioni relative al “Documento di Consultazione” di cui all’Allegato A. Istanza di audizione.**

## PREMESSA

1. Con delibera n. 130/2023 del 27 luglio 2023 (“**Delibera**”), l’Autorità di Regolazione dei Trasporti (“**Autorità**” o “**ART**”) ha indetto una consultazione “*sul documento recante 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*” (“**Consultazione**”) di cui all’Allegato A alla Delibera stessa (“**Documento di consultazione**”)¹. Alla Delibera sono allegati, altresì, la relazione illustrativa (“**Relazione illustrativa**”) e lo Schema di Analisi di Impatto della Regolazione (“**Schema AIR**”)² predisposti dai competenti Uffici dell’Autorità.
2. Come è noto, la Consultazione fa seguito a:
  - la delibera n. 59/2022 del 14 aprile 2022 con cui l’Autorità ha avviato un’indagine conoscitiva finalizzata ad acquisire “*osservazioni puntuali ed eventuali proposte motivate da parte dei soggetti interessati*” in relazione alle questioni in discussione (“**Indagine ART**”);
  - la (successiva) delibera n. 16/2023 del 27 gennaio 2023 con cui l’Autorità, a conclusione dell’indagine conoscitiva, ha avviato il procedimento per la definizione del “*contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali*”³ (il “**Procedimento**”; la Delibera ha prorogato il termine di conclusione del Procedimento, che è attualmente fissato al 31 dicembre 2023).

¹ In particolare, il Documento di consultazione prevede le seguenti misure: 1. Oggetto e ambito di applicazione; 2. Definizioni; 3. Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio; 4. Diritto all’informazione relativa al viaggio; 5. Modalità con cui sono rese le informazioni; 6. Procedure operative per l’assistenza; 7. Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta; 8. Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori; 9. Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura; 10. Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura; 11. Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative; 12. Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario; 13. Requisiti di motivazione della risposta al reclamo; 14. Indennizzi; 15. Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati; 16. Pubblicazione dei dati nel Portale dell’Autorità e disposizioni finali.

² Cfr. Allegato A della delibera dell’Autorità n. 54/2021 del 22 aprile 2021 (“**Regolamento AIR**”).

³ ART, delibera n. 16/2023 del 27 gennaio 2023 recante “*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. Avvio del procedimento*”

3. Si evidenzia che, già nell'indagine conoscitiva e, poi anche, nel corso del Procedimento, la scrivente Concessionaria aveva presentato precise e puntuali osservazioni<sup>4</sup> in relazione a taluni temi oggetto della presente Consultazione.

4. In particolare, con riferimento al meccanismo di rimborso, ora prefigurato dalla Misura 9, la Scrivente aveva evidenziato che – in ragione delle peculiari caratteristiche del settore autostradale e della natura doverosa degli interventi per la sicurezza e l'adeguamento dell'infrastruttura autostradale e di manutenzione ordinaria e straordinaria cui è tenuto il concessionario al fine di preservare l'integrità e la funzionalità del bene concesso – eventuali meccanismi di rimborso all'utenza, in caso di disagi derivanti da cantieri, potevano essere previsti (a) solo in situazioni di accertata responsabilità del concessionario (negligente programmazione dei cantieri o omessa e incompleta informazione all'utenza), nonché (b) nel rispetto dell'equilibrio economico-finanziario previsto dalla concessione.

5. Inoltre, la Scrivente aveva altresì evidenziato la necessità che l'intervento regolatorio dell'Autorità fosse esercitato entro i limiti tracciati dai principi di proporzionalità e di ragionevolezza, anche con riferimento alla determinazione del *set* di informazioni che il concessionario avrebbe dovuto rendere disponibile all'utenza.

6. Tali argomentazioni non hanno trovato alcuna risposta nel corso del Procedimento, né nella documentazione alla base della Consultazione. In effetti – e ciò è confermato dagli stessi allegati alla Delibera – i rilievi formulati dalla Scrivente, specie per quanto concerne la previsione di meccanismi di rimborso all'utenza, in assenza di un preventivo accertamento della responsabilità del concessionario, non sono stati esaminati dall'Autorità, né sono stati oggetto di alcun approfondimento istruttorio.

7. Invero, l'Autorità ha confermato la propria posizione, contemplando nel Documento di consultazione:

- un sistema di rimborso "automatico" del pedaggio, con oneri a carico del concessionario, sganciato dal preventivo accertamento di una sua eventuale responsabilità (cfr., segnatamente, le Misure nn. 9 e 10);
- un ampio e articolato set di informazioni, che, ad avviso della Scrivente, comporta oneri sproporzionati a carico del concessionario ed è di dubbia utilità per l'utente (cfr., segnatamente, le Misure nn. 3, 4 e 5).

8. Con il presente documento, la Scrivente formula alcune sintetiche osservazioni in relazione a tali aspetti, rinviando per una più completa disamina delle singole Misure oggetto della Consultazione a quanto più ampiamente esposto nel documento di carattere puntuale predisposto secondo il *format* definito dall'Autorità.

\*\*\*

---

<sup>4</sup> Per esigenze di sinteticità, si rinvia integralmente alle osservazioni presentate il 06.07.23 nel corso dell'Indagine ART (Delibera 59/2022), nonché alle osservazioni trasmesse tramite PEC in data 31.3.2023 in riscontro alla Richiesta di informazioni formulata dall'ART il 13.3.2023 nell'ambito del Procedimento (avviato con la Delibera 16/23).

## I. L'OBBLIGO DI RIMBORSO

### 1. L'Autorità prefigura una ipotesi di responsabilità oggettiva a carico del Concessionario

9. Il Documento di consultazione prevede che:

- “[I]’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” (Misura 9, punto 3).

10. Come si è anticipato, il diritto al rimborso previsto dalla Misura 9 non contiene alcun riferimento ad eventuali profili di responsabilità del concessionario. Secondo tale Misura, infatti, il rimborso assume carattere generale<sup>5</sup> e sorge in qualsiasi ipotesi di “*allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri*”. e, dunque, per il solo fatto che si sia verificato un rallentamento/ritardo correlabile alla presenza di un cantiere;

11. Si osserva anzitutto che tale meccanismo non appare coerente con quanto previsto dalla normativa primaria di riferimento. Secondo l’art. 37, co. 2, lett. e), d.l. n. 201/2011 (i.e. la norma richiamata dall’Autorità a fondamento del proprio potere), l’Autorità è competente a “*definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto*” (enfasi aggiunta).

12. Come è evidente, tale previsione, delegando all’Autorità il potere di definire il contenuto dei diritti degli utenti aventi “natura risarcitoria”, ne ha tracciato i relativi limiti: l’intervento regolatorio dell’Autorità deve essere esercitato conformemente ai (e nel rispetto dei) principi generali che disciplinano il diritto al risarcimento.

13. Sotto tale profilo, l’Autorità sostiene che i rapporti tra i concessionari autostradali e gli utenti dell’infrastruttura avrebbero natura contrattuale<sup>6</sup>. Giova evidenziare che la Scrivente non condivide tale impostazione che, peraltro, non risponde ad un orientamento unanime della giurisprudenza. Tuttavia, anche a volere ritenere in questa sede, per mera ipotesi argomentativa, che tali rapporti abbiano natura contrattuale, ne consegue che l’intervento regolatorio dell’Autorità dovrebbe essere esercitato conformemente ai principi che disciplinano il risarcimento del danno in ambito contrattuale.

14. Come è noto, secondo tali principi, un soggetto può essere tenuto a risarcire il danno causato durante l’esecuzione del contratto soltanto in presenza di un suo accertato inadempimento, ad esso soggettivamente imputabile (per dolo o colpa; cfr., *inter alia*, artt. 1218, 1223 e 1227 c.c.). Va da sé

<sup>5</sup> Cfr., in particolare, la Relazione illustrativa dove, a pag. 47, si legge “[f]issato il generale principio del diritto al rimborso”.

<sup>6</sup> Cfr. pag. 15 dell’Indagine ART. (Delibera 59/2022), ove l’Autorità afferma che “[I]’utenza entra nel rapporto contrattuale con il concessionario, posto che gli utenti pagano il servizio (l’utilizzo della rete autostradale) che ricevono dal concessionario, corrispondendo allo stesso un pedaggio

che eventuali eccezioni a tale principio generale possono essere previste, tutt'al più, dal legislatore, e non certo a livello di normativa secondaria quale è la regolamentazione di settore.

15. In tale contesto, dunque, ai sensi della stessa previsione normativa richiamata dalla Delibera (il citato art. 37, co. 2, lett. e), d.l. n. 201/2011), l'Autorità: (a) può regolare fattispecie risarcitorie che si inscrivono nel quadro delle norme e dei principi stabiliti dal legislatore, definendo, in coerenza con le caratteristiche del settore, gli *standard* di condotta esigibili dal concessionario; (b) non può invece - perché sprovvista del relativo potere - introdurre nuove (e diverse) ipotesi risarcitorie, sganciate dal modello normativo di riferimento e, quindi, da un preventivo accertamento della responsabilità del concessionario.

16. Non a caso, in altri settori, come ad esempio nei servizi di trasporto<sup>7</sup>, la previsione di nuove fattispecie risarcitorie, non contemplate dal quadro normativo di riferimento, è stato oggetto di uno specifico intervento normativo da parte del legislatore europeo e nazionale<sup>8</sup>.

17. Nella Misura 9, invece, si prevede una fattispecie di responsabilità oggettiva non contemplata da alcuna norma di rango sovraordinato e - anzi - in contrasto con i principi generali dell'ordinamento. Il rimborso, infatti, è previsto per il solo fatto della presenza dei cantieri, e ciò in un contesto in cui: (i) da un lato, l'Autorità non ha definito le regole e gli *standard* di condotta esigibili in capo al concessionario nella gestione dei cantieri (la cui violazione potrebbe giustificare la configurabilità di una responsabilità del concessionario), (ii) dall'altro, il concessionario medesimo è obbligato per legge ad eseguire i lavori di investimento per la sicurezza e l'adeguamento dell'infrastruttura autostradale (recepiti anche nel rapporto concessorio) nonché quelli manutentivi ed aprire i cantieri, trovandosi per ciò solo esposto alla prestazione automatica del rimborso.

18. Pertanto, si chiede di modificare la Misura 9 prevedendo che l'utente possa avere diritto al rimborso totale o parziale del pedaggio solo in caso di accertata responsabilità del Concessionario (su cui *infra*).

## **2. Gli obblighi del Concessionario e la relativa responsabilità**

19. Come si è indicato nella precedente sezione, un eventuale meccanismo di ristoro dell'utente a carico del concessionario, potrebbe essere giustificato solo in situazioni di accertata responsabilità del concessionario stesso.

20. Ai fini dell'accertamento di una tale responsabilità, l'Autorità dovrebbe necessariamente tenere conto della natura e delle peculiarità che caratterizzano il settore autostradale. In tale prospettiva, andrebbe adeguatamente considerato che:

<sup>7</sup> Segnatamente: (i) nel settore ferroviario, la normativa di riferimento è contenuta nel Regolamento UE n. 2021/782 "relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario" e, ancor prima, nel Regolamento (CE) n. 1371/2007 "relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario" e nei relativi Orientamenti della Commissione europea (2015/C 220/01); (ii) nel settore aeroportuale, la disciplina principale è contenuta nel Regolamento (CE) n. 261/2004 "che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato" e nei relativi Orientamenti della Commissione europea (2016/C 214/04

<sup>8</sup> Si veda, ad esempio, Regolamento UE n. 2021/782, art. 17, contenente il rinvio all'allegato I, titolo IV, capo II.

- la principale obbligazione del Concessionario consiste nella **messa a disposizione** del pubblico della infrastruttura concessa, al fine di assicurare che il traffico possa svolgersi in condizioni di ottimale **funzionalità e sicurezza**;
- l'attività di **manutenzione ordinaria e straordinaria**, così come la realizzazione degli investimenti per la sicurezza e l'adeguamento dell'infrastruttura autostradale, è espressamente prevista in Convenzione quale precipuo **obbligo del Concessionario** (talché in assenza di manutenzione vi sarebbe **inadempimento** nei confronti del Concedente);
- l'**installazione e corretta gestione dei cantieri**, pertanto, assume carattere fisiologico nel corso della gestione dell'infrastruttura e – anche alla luce delle condizioni vetuste della rete autostradale italiana – è attività svolta nell'**interesse degli utenti**;
- i **tempi di percorrenza** della tratta autostradale – a differenza di quanto avviene nei settori di trasporto passeggeri dove sono previsti un orario di partenza e un orario di arrivo – non rientrano nel perimetro della prestazione resa dal concessionario autostradale, anche perché dipendono da una pluralità di fattori esogeni che esulano dalla sfera di controllo del concessionario medesimo (tra cui, a titolo esemplificativo, il numero di utenti presenti in autostrada, il comportamento degli stessi, ecc.);
- la **corretta informativa** da parte dei concessionari consente agli utenti di prendere una **decisione consapevole** circa l'utilizzo o meno l'autostrada.

21. Questi profili sono ben noti all'Autorità, tanto è vero che nell'indagine conoscitiva la stessa Autorità ha pacificamente riconosciuto che:

- “[i]l percorso di viaggio in autostrada presenta caratteristiche di flessibilità sconosciute agli altri modi di trasporto, come comprovato dalla circostanza che **il rapporto tra concessionario e utenza non è caratterizzato dal fattore tempo**. Il pedaggio autostradale, non a caso, è commisurato alla lunghezza del percorso di viaggio, **senza che rilevi il tempo impiegato per raggiungere la destinazione desiderata**. Ciò contraddistingue, in modo del tutto peculiare, il viaggio autostradale rispetto al trasporto ferroviario e aereo, che prevedono **un orario di partenza e un orario di arrivo**” (pag. 6 Delibera ART 59/2022 – enfasi aggiunta);
- “le **informazioni devono consentire all'utente di effettuare la miglior scelta**” (pag. 6 – enfasi aggiunta);
- “[n]ell'ambito del rapporto pubblicitario con il concedente, **la manutenzione ordinaria e straordinaria costituisce un preciso obbligo del concessionario**. Pertanto, **l'apertura dei cantieri integra un atto dovuto del concessionario** che è tenuto a mantenere l'infrastruttura in uno stato di conservazione tale da **assicurare qualità, sicurezza e funzionalità**” (pag. 16 – enfasi aggiunta);
- “il contratto tra concessionario e utenza ha a oggetto il **mero scambio tra l'utilizzo della infrastruttura e il pagamento del pedaggio, senza che in tale rapporto possa rientrare il tempo impiegato per il completamento di un determinato percorso di viaggio**” (pag. 16 – enfasi aggiunta);

- in tale contesto, (solo) in presenza di una negligente pianificazione dei cantieri, cui il concessionario è obbligato alla luce del quadro convenzionale di riferimento, o di una omessa “*informativa preventiva*” (i.e. “*con un congruo preavviso, per i cantieri cd. “impattanti”*”) può porsi **“il problema della tutela degli utenti”** (pag. 16 e 17 – enfasi aggiunta).

22. Tuttavia, nel corso del Procedimento, questi aspetti sono stati posti su un piano di aprioristica e ingiustificata irrilevanza. Di essi, infatti, non vi è più traccia né nella Delibera, né nel Documento di consultazione, né nella Relazione illustrativa e neanche nello Schema AIR.

23. Si ritiene che, diversamente dall’approccio ora seguito dell’Autorità, tali elementi costituiscano parametri imprescindibili ai fini della valutazione della condotta del concessionario e, conseguentemente, dell’accertamento di una sua eventuale responsabilità nei confronti dell’utenza.

24. In tale contesto, dunque – e come (inizialmente) riconosciuto dalla stessa Autorità nell’indagine conoscitiva – meccanismi di tutela dell’utenza (i.e. il rimborso del pedaggio) potrebbero essere riconosciuti in ipotesi di:

- (i) non corretta pianificazione o gestione dei cantieri (i.e. i cantieri funzionali alla realizzazione degli investimenti per la sicurezza e l’adeguamento dell’infrastruttura autostradale e degli interventi manutentivi contemplati dal Piano Economico e Finanziario della Concessione) ovvero
- (ii) non corretta informativa agli utenti

e cioè in ipotesi di **accertata responsabilità del concessionario**.

25. Si osserva in proposito che:

- (i) quanto al primo aspetto, i concessionari potrebbero essere ritenuti responsabili degli eventuali disagi patiti dall’utente e, quindi, essere tenuti ad erogare il rimborso in caso di mancata o negligente pianificazione dei cantieri (relativi alla realizzazione degli interventi previsti dal PEF). In tale prospettiva, ferma restando l’autonomia gestionale e organizzativa del concessionario nella programmazione dei cantieri<sup>9</sup>, l’accertamento di una sua eventuale responsabilità non può prescindere da un esame delle circostanze del caso concreto, quali, ad esempio, la natura e la tipologia dei singoli interventi<sup>10</sup>, le ragioni di sicurezza che ne sono alla base, la loro eventuale urgenza, le eventuali tempistiche definite a livello convenzionale (o, se del caso, normativo), le misure in concreto poste in essere al fine di ridurre eventuali disagi all’utenza;
- (ii) analogamente, quanto al secondo aspetto, i concessionari potrebbero essere ritenuti responsabili degli eventuali disagi patiti dall’utente qualora non mettano a disposizione

<sup>9</sup> L’autonomia gestionale e organizzativa del concessionario va letta anche alla luce dell’art. 14 del Codice della Strada, che sancisce la responsabilità, anche penale, del concessionario, in relazione alla sicurezza dell’infrastruttura autostradale e alla tempestività degli interventi sulle opere.

<sup>10</sup> Sotto un profilo squisitamente tecnico si evidenzia che taluni interventi, come ad esempio gli interventi di riqualificazione infrastrutturale e gli interventi di risanamento, in ragione della loro obiettiva complessità (i.e. tipologia di lavori e relativa durata) e delle correlate esigenze di sicurezza (per l’utenza e per i lavoratori medesimi), non possono essere eseguiti solo in determinati o limitati periodi dell’anno o addirittura esclusivamente in orari notturni.

degli utenti le informazioni relative al viaggio per la tratta di rispettiva competenza ovvero forniscano informazioni incomplete e/o inesatte (e in assenza di cause di forza maggiore). Anche in tale ipotesi, ove fosse accertata una responsabilità del concessionario, quest'ultimo potrebbe essere tenuto ad erogare un rimborso agli utenti.

26. In effetti, un meccanismo di ristoro degli utenti ispirato a tali coordinate, per un verso, appare adeguato alle peculiarità che caratterizzano il settore autostradale e, per altro verso, tiene conto delle differenze sostanziali rispetto a quanto avviene per i servizi di trasporto passeggeri<sup>11</sup>: nel caso del concessionario autostradale, infatti, la prestazione del gestore attiene unicamente alla messa a disposizione dell'infrastruttura, e non alla garanzia di un determinato orario di partenza/arrivo.

27. La normativa in materia di trasporto passeggeri<sup>12</sup>, del resto, prevede specifiche tutele con riferimento ai (soli) servizi di trasporto aerei e ferroviari, stabilendo appunto apposite garanzie sul rispetto dei *tempi* di viaggio: *i.e.* misure di indennizzo per l'ipotesi in cui la prestazione resa dal vettore si discosti significativamente dall'*orario* di partenza e/o arrivo dedotto nel contratto<sup>13</sup>.

28. Nondimeno, va rilevato che anche nella regolazione dei servizi di trasporto passeggeri sono previsti obblighi meno stringenti rispetto a quanto prefigurato nel Documento di consultazione. Ad esempio, si consideri che il Regolamento UE n. 2021/782 “*relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*” prevede, *inter alia*, che:

- (i) “[i] passeggeri **non** hanno diritto a indennizzi se sono **informati del ritardo prima dell'acquisto del biglietto ...**” (cfr. art. 19, par. 9 – enfasi aggiunta). Pertanto, la corretta e tempestiva informazione relativa al viaggio consente all'utente di prendere una **decisione consapevole**, della quale quest'ultimo si assume evidentemente la responsabilità, non essendo previsto alcun indennizzo da parte dell'operatore. In altri termini, non vi è spazio per un rimborso qualora il ritardo venga «scelto» (e non «subito») dall'utente;
- (ii) l'indennizzo minimo in caso di ritardo è previsto nella misura fissa pari al (i) 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; (ii) al 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (cfr. art. 19, par. 1). Ciò sta a significare che: per un verso, anche in caso di viaggi brevi, è prevista una **soglia di tolleranza** del ritardo; per altro verso, è previsto un **limite** all'entità del rimborso (che non potrà mai essere superiore alla metà del prezzo del biglietto);
- (iii) qualora sia ragionevolmente prevedibile un ritardo di almeno 60 minuti, l'operatore offre al passeggero tre possibili **alternative** (cfr. art. 18, par. 1):

<sup>11</sup> La stessa Autorità aveva precisato di orientare il proprio intervento nel settore autostradale “[s]imilmente alle misure regolatorie già adottate negli altri settori di competenza dell'Autorità, pur **tenendo conto delle peculiarità della natura del servizio in esame**” (Cfr. Indagine ART, pagg. 4 e 5 – enfasi aggiunta).

<sup>12</sup> Si rinvia alla nota n. 7.

<sup>13</sup> Ad esempio, il Regolamento (CE) n. 261/2004, all'art. 7, rubricato “*Diritto a compensazione pecuniaria*”, dispone espressamente che “*1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri ricevono una compensazione pecuniaria pari a: a) 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1 500 chilometri; b) 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 chilometri; c) 600 EUR per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b). Nel determinare la distanza si utilizza come base di calcolo l'ultima destinazione per la quale il passeggero subisce un ritardo all'arrivo rispetto all'orario previsto a causa del negato imbarco o della cancellazione del volo*”.

- ottenere il rimborso integrale del biglietto;
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile;
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero.

**Pertanto, il rimborso non è previsto quale conseguenza “automatica”, ma soltanto “eventuale”.**

## II. LA MODIFICA DEL REGIME TARIFFARIO

29. Il sistema di **responsabilità oggettiva** prefigurato dalla Misura 9 determina inoltre una significativa modifica, unilaterale e *a posteriori*, del regime tariffario.

30. Come è noto, nell’ambito di un precedente intervento regolatorio, l’Autorità ha definito il regime tariffario delle concessioni scadute (ed oggetto di nuovo affidamento)<sup>14</sup>, nonché delle concessioni vigenti<sup>15</sup>. Nella dichiarata prospettiva di tutelare l’utenza, tale regime mira a ridurre l’importo della tariffa, garantendone un costante adeguamento alla effettiva qualità del servizio reso.

31. Nello specifico, il sistema tariffario definito dall’ART contempla *inter alia*:

- un sistema di price cap, applicato alla componente gestionale della tariffa: esso introduce un limite di prezzo massimo per tale componente tariffaria, nella prospettiva di indurre il concessionario a ridurre i propri costi di gestione, conformandoli a quelli sostenuti dalle imprese più efficienti;
- un meccanismo di salvaguardia, volto “*a trasferire direttamente, in termini di riduzione tariffaria, eventuali maggiori ricavi correlati al fatto che i volumi di traffico a consuntivo si rivelino eccessivamente superiori alle previsioni di traffico (potenzialmente sottostimate)*”;
- un sistema di penalità/premiale per la qualità dei servizi offerti, mediante il quale il concedente può “*monitorare il conseguimento degli obiettivi posti, valutare la performance del concessionario autostradale, e conseguentemente applicare immediatamente i meccanismi di penalità/premi con effetto diretto sulla tariffa all’utente*”;
- un meccanismo automatico di adeguamento tariffario correlato all’effettivo grado di attuazione degli investimenti, integrato da una penalità applicabile nel caso in cui il ritardo nell’effettuazione degli investimenti sia imputabile al concessionario.

32. Come rilevato dall’Autorità, tale sistema ha un impatto diretto sull’aggiornamento annuale delle tariffe, correlandole ai livelli di servizio resi all’utenza. In particolare, secondo l’Autorità, esso assicura agli utenti “*un adeguamento del pedaggio a fronte di eventuali disagi, subiti in conseguenza della indisponibilità dell’infrastruttura, che siano stati rilevati durante il monitoraggio annuale degli indicatori di qualità dei servizi e dei relativi obiettivi, come individuati dal concedente nell’ambito delle aree tematiche definite dall’Autorità*”.

<sup>14</sup> V. Delibere n. 119/2017, n. 73/2018 e n. 133/2018.

<sup>15</sup> V. Delibere del 19 giugno 2019 dalla n. 64 alla n. 79.

33. In tale contesto si colloca la Misura 9 che – introducendo un’ipotesi di rimborso automatico, sganciato cioè dal necessario e preventivo accertamento di una responsabilità del concessionario (i.e. negligente programmazione dei cantieri e/o omessa o insufficiente informazione resa all’utenza) – determina inevitabilmente una **automatica riduzione tariffaria per il fatto stesso della presenza di cantieri** (e di conseguenti impatti sul traffico).

34. Nello Schema AIR, l’Autorità afferma infatti che:

- la Misura 9 garantisce “**l’adeguatezza del servizio al costo sopportato, cosicché gli utenti corrispondono un pedaggio adeguato alle reali condizioni di fruizione della rete autostradale e dei servizi resi sulle relative pertinenze di servizi**”;
- i concessionari autostradali “**NON potranno in alcun modo recuperare, attraverso il sistema di pedaggio, gli importi corrispondenti ai rimborsi erogati. Tali oneri quindi sono da considerarsi costi NON ammissibili ai fini della determinazione del pedaggio**”;
- tale meccanismo “**intende (..) rafforzare il sistema di incentivi per un’elevata qualità del servizio rivolto ai Concessionari autostradali, già perseguito con l’integrazione nel sistema tariffario di penalità/premialità in funzione di indicatori di qualità del servizio**” (pag. 27).

35. In sostanza, dunque, l’intervento regolatorio in esame:

- comporta l’introduzione di una sorta di “**sconto coatto**” dovuto per l’esistenza stessa dei cantieri, e ciò sebbene l’apertura dei cantieri, come riconosciuto dalla stessa Autorità, costituisca un **atto dovuto**, quale adempimento di un preciso (e fondamentale) obbligo del concessionario;
- **modifica il sistema tariffario** – che, come detto, già prevede meccanismi di adeguamento della tariffa alla qualità del servizio – riducendo (ulteriormente) la quota di utili spettanti al concessionario ed alterando, per l’effetto, l’equilibrio economico delle concessioni vigenti (ciò che mette a serio rischio la sostenibilità e la realizzazione degli interventi, manutentivi e di sicurezza, programmati sull’infrastruttura);
- si pone in netto contrasto con i criteri premiali e incentivanti alla base del regime tariffario, posto che lo “sconto coatto” disposto dalla Misura in esame, e la conseguente riduzione tariffaria, “**colpisce**” **anche il concessionario diligente** ovvero il concessionario che, in adempimento agli obblighi convenzionali, ha correttamente e per tempo programmato i propri cantieri, dandone tempestiva e compiuta informazione all’utenza.

36. Si evidenzia che tali aspetti, di indubbio rilievo ai fini dell’applicazione della Misura in esame, non sono stati vagliati dall’Autorità nel corso del Procedimento, né nella precedente Indagine conoscitiva. Nonostante la valenza certamente innovativa della Misura, l’Autorità non ha compiuto alcun approfondimento istruttorio sul punto, né ha mai esaminato l’impatto della Misura sull’equilibrio economico delle concessioni vigenti, né la sua chiara incidenza sul sistema tariffario precedentemente definito.

37. Nella sola Relazione Illustrativa, l’Autorità si limita a richiamare, a giustificazione del proprio intervento, alcune pronunce del giudice amministrativo (i.e. le sentenze del Consiglio di Stato n.

3484/20226 e n. 8765/20227) che, confermando il regime tariffario in precedenza introdotto dall'ART, ne hanno riconosciuto l'applicabilità anche alle concessioni vigenti.

38. Ci sia consentito rilevare che – al di là dell'inconferenza del richiamo a tali precedenti – tale pronunce, e in particolare la sentenza n.8765/2022 del Consiglio di Stato, riconoscono puntualmente che:

- *“in linea di mero principio, un intervento regolatorio radicale, pendente il rapporto concessorio (ma a scadenza di un periodo regolatorio), potrebbe disorientare l'impresa e non darle contezza dei tutti gli effetti della nuova tariffa (anche quelli positivi), tanto da farle invocare la violazione dell'affidamento alla certa stabilità del rapporto stesso”;*
- il principio d'immutabilità del rapporto può subire dei temperamenti, ma solo ove i *“correttivi regolatori alla tariffa autostradale”* siano disposti *“nei limiti di una ragionevole proporzionalità”* e siano prevedibili.

39. Applicando tali coordinate al caso di specie, emerge chiaramente che l'introduzione della Misura 9 e la previsione di un rimborso automatico da parte del concessionario:

- non era certamente prevedibile, tenuto conto che la stessa Autorità aveva in precedenza definito il regime tariffario, prevedendo già, a tutela dell'utenza, specifici meccanismi idonei a garantire *“un adeguamento del pedaggio a fronte di eventuali disagi, subiti in conseguenza della indisponibilità dell'infrastruttura”;*
- non è inoltre ragionevole, posto che (i) come detto, l'apertura dei cantieri costituisce un evento fisiologico nella gestione delle tratte autostradali e segnatamente un *“atto dovuto”* da parte del concessionario, che è obbligato *“a mantenere l'infrastruttura in uno stato di conservazione tale da assicurare qualità, sicurezza e funzionalità”;* (ii) a differenza di altri settori, il rapporto tra concessionario e utenza non è caratterizzato dal *“fattore tempo”*, ma dalla messa a disposizione dell'infrastruttura autostradale in condizioni di efficienza e di sicurezza;
- non è proporzionata rispetto allo scopo, posto che la dichiarata finalità di tutelare l'utenza ben e meglio potrebbe essere garantita ancorando la prestazione del rimborso non alla mera presenza di cantieri sulla tratta autostradale (che, come detto, è elemento fisiologico della gestione della rete autostradale), bensì – ed incoerenza con i principi generali alla base dell'ordinamento – ad una accertata responsabilità del concessionario, conseguente ad negligente programmazione dei cantieri o ad una omessa e incompleta informazione all'utenza.

40. In presenza di tali elementi, si ritiene che la Misura in esame, in quanto diretta a **modificare ex post ed unilateralmente** la disciplina convenzionale dei rapporti concessori in essere, si ponga in contrasto i con i principi generali di **certezza del diritto**, di tutela del **legittimo affidamento**, e dei **diritti quesiti**, da tempo radicati nell'ordinamento dell'Unione (v., *inter alia*, Corte UE, sentenza 26 marzo 2020. C- 496/18, e C- 497/18).

41. Si ricorda che l'esigenza dei rispetto di tali principi era stata rilevata dalla Commissione europea nella **procedura di infrazione n.2006/2419**. In tale occasione, la Commissione aveva agito nei confronti di misure nazionali che avevano modificato unilateralmente *ex post* il regime delle concessioni autostradali in Italia. La Commissione aveva avviato una procedura di infrazione ex art. 258 TFUE che fu chiusa solo dopo che le autorità italiane:

- si impegnarono ad attenersi per il futuro al principio di “non modificabilità unilaterale” dei contratti di concessione autostradale vigenti, in conformità al principio *pacta sunt servanda*;
- modificarono le norme di legge censurate dalla Commissione al fine di garantire, per il futuro, certezza giuridica agli operatori economici interessati.

42. La posizione assunta dalla Commissione nel quadro della procedura di infrazione n. 2006/2419 è del resto coerente con orientamenti consolidati elaborati dalle istituzioni europee a tutela del corretto funzionamento del Mercato Interno. In effetti, nei settori caratterizzati da rapporti concessori a lungo termine – in cui il contratto con lo Stato, e in particolare il suo regime tariffario, rappresenta il principale *asset* aziendale – la *predictability* e stabilità regolatoria è un fattore cruciale per assicurare che le scelte degli investitori siano operate su una base di certezza giuridica e non siano esposte ad alterazioni unilaterali *ex post* da parte delle autorità nazionali.

43. Tali interventi unilaterali si pongono dunque in contrasto con il principio di certezza giuridica riconosciuto dall'ordinamento UE, di cui il principio *pacta sunt servanda* è coerente espressione. Inoltre, essi sono un disincentivo forte allo sviluppo di investimenti *cross-border* finanziari o strategici, ponendosi quindi in contrasto con gli artt. 63 e 49 TFUE; come recentemente ribadito dalla Commissione: “*a key objective in the Investment Plan for Europe is to create a more predictable, stable and clear regulatory environment to promote investments*”; ne consegue che: “*the Commission is committed to preserving and improving both a predictable, stable and clear regulatory environment and the effective enforcement of investors' rights*” (v. *Commission Communication “Protection of intra-EU investment” COM(2018)547 final*).

44. Ne discende, pertanto, che, qualora l'Autorità ritenesse di confermare il proprio approccio, introducendo *ex post*, in pendenza del rapporto concessorio, un sistema di rimborso automatico a favore dell'utenza, la violazione sopra descritta potrebbe essere evitata qualora la Misura 9 in commento fosse riformulata nel senso di introdurre un sistema di indennizzo che:

- sia erogato per il tramite del concessionario, ma non è a carico dello stesso;
- trovi adeguata copertura nel sistema tariffario, così da garantire una situazione di *invarianza* economica per il concessionario.

### III. GLI OBBLIGHI INFORMATIVI

45. Il Documento di consultazione prevede numerosi obblighi informativi in capo ai concessionari autostradali, da mettere a disposizione degli utenti – **prima, durante e dopo** il viaggio – attraverso **vari canali** (cfr. Misura 5), distinguendo:

- le “*informazioni relative alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio*” (cfr. Misura 3);
- le “*informazioni specifiche concernenti il percorso d’interesse dell’utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio*” (cfr. Misura 4).

46. Tali previsioni appaiono in contrasto con i principi di proporzionalità e ragionevolezza sotto svariati punti di vista:

- (i) anzitutto, posto che il Documento di Consultazione elenca circa 70 elementi informativi (molti dei quali richiedono ingenti investimenti per l’installazione dei sistemi di rilevazione dati nonché per l’implementazione di sistemi di elaborazione dei dati, e per fornire un aggiornamento in “tempo reale”) da mettere a disposizione degli utenti, l’intervento regolatorio dell’Autorità rischierebbe di gravare in modo sproporzionato in capo ai concessionari, i cui nuovi oneri dovrebbero necessariamente essere recuperati in tariffa;
- (ii) il notevole volume delle informazioni obbligatorie da fornire, inoltre, si tradurrebbe in una informativa poco chiara per gli utenti, rischiando di ingenerare confusione in capo agli stessi, i quali dovrebbero scorrere a lungo pagine di lunghezza eccessiva;
- (iii) talune previsioni, peraltro, rischiano di duplicare le informazioni già fornite da altri soggetti istituzionali ovvero quanto già presente nella Carta dei Servizi (ad esempio, il calcolo del pedaggio, ecc.) e/o già previsto dal Codice della Strada (ad esempio, le regole sull’utilizzo dell’infrastruttura, ecc.);
- (iv) la maggior parte degli obblighi ha ad oggetto informazioni che non sono attualmente nella disponibilità della Scrivente e risultano di difficile attuazione (es.: “*i tempi medi di percorrenza storici ed oggettivi*”; “*le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti*”; le informazioni relative alle tratte di competenza di altre concessionarie autostradali, ecc.);
- (v) molti di tali oneri, poi, appaiono di dubbia utilità per l’utente (es.: “*la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora*”; “*numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere*”; ecc.);
- (vi) infine, le diverse modalità con cui fornire le informazioni all’utenza richiedono l’implementazione di un sistema che: (a) necessita di un coordinamento a livello di comparto (ad oggi, infatti, i dati disponibili sono quelli relativi alla tratta di competenza del singolo concessionario autostradale); (b) consenta di rilevare il percorso “reale” degli utenti (e non il percorso convenzionalmente più breve); (c) impone di effettuare investimenti per lo sviluppo di apposite applicativi informatici delle singole concessionarie e di comparto oltretutto di sistemi ed infrastrutture di rilevamento dati;
- (vii) in definitiva, gli obblighi informativi previsti nel Documento di Consultazione, oltre ad essere molto onerosi, risultano privi di adeguata copertura nella Convenzione;

(viii) comunque in buona parte non realizzabili nei tempi di prospettata efficacia delle misure della Delibera ART di che trattasi.

47. Per una disamina analitica degli obblighi ipotizzati nel Documento di consultazione, si rinvia alle osservazioni formulate nello schema sequenziale di cui all'Allegato B alla Delibera.

48. Alla luce di quanto esposto, si chiede all'Autorità di effettuare degli approfondimenti istruttori con riferimento, *inter alia*, all'impatto di tali oneri sull'equilibrio economico delle concessioni vigenti. Ciò, del resto, risulterebbe in linea con quanto previsto dal Regolamento AIR, secondo cui “[l]’Autorità, nella determinazione del proprio intervento, tiene conto degli associati oneri, informativi, economici o finanziari, ricadenti sugli operatori economici, sugli utenti dei servizi di trasporto e sulle diverse categorie di destinatari (incluse le pubbliche amministrazioni) al fine di renderli commisurati agli obiettivi da conseguire e il meno gravosi possibile” (cfr. art. 2).

49. Sotto altro profilo, si osserva come l’informazione corretta debba escludere la responsabilità del concessionario ai fini della corretta implementazione del meccanismo di ristoro agli utenti.

50. In effetti, come già anticipato, la corretta informazione – avente ad oggetto, ad esempio, la presenza di cantieri e/o di turbative al traffico – resa agli utenti “*in tempo utile a consentire di non intraprendere l’autostrada o di effettuare una variazione del percorso*” dovrebbe già di per sé essere sufficiente ad esonerare i concessionari dall’obbligo di erogare il rimborso. Ciò consentirebbe, altresì, di armonizzare la disciplina oggetto di Consultazione con quanto previsto nel sopra richiamato Regolamento UE n. 2021/782, art. 19, par. 9, in tema di diritti degli utenti dei trasporti ferroviari.

51. La corretta informativa, infatti, fa sì che gli utenti siano messi nella condizione di effettuare una valutazione consapevole circa la scelta di viaggio.

\*\*\*

**In ragione di quanto esposto nelle precedenti sezioni, si formulano le seguenti conclusioni:**

- con riferimento alle Misure nn. 9 e 10, si chiede all’Autorità di riformulare tale previsioni, conformemente ai principi generali dell’ordinamento in materia di responsabilità risarcitoria, limitando il meccanismo di rimborso solo ad ipotesi di accertata responsabilità del Concessionario, *i.e.* una accertata responsabilità (i) per una non corretta pianificazione dei cantieri, relativi alla realizzazione degli interventi previsti dal PEF (investimenti e manutenzioni) o previsti da specifiche norme, ovvero (ii) per una non corretta informativa agli utenti.
- in ogni caso, il sistema di rimborso oggetto della presente Consultazione dovrebbe essere ipotizzato in situazione di *invarianza* economica per il concessionario: e cioè mediante una copertura in tariffa di tali oneri; peraltro, tenuto conto della valenza innovativa di un tale regime, si ritiene che lo stesso dovrebbe riguardare unicamente i nuovi rapporti concessori e non quelli già in essere. Su tali aspetti, ivi incluse le modalità di calcolo del rimborso proposte dall’Autorità, e i relativi criteri, la Scrivente si riserva di sviluppare ulteriormente le proprie

**argomentazioni nell'ambito della prossima audizione del 24 novembre p.v.;**

- **con riferimento alle Misure nn. 3, 4 e 5, si chiede all'Autorità di riformulare tale previsioni, conformemente ai principi generali di proporzionalità e ragionevolezza, circoscrivendo la portata dell'obbligo informativo alle sole informazioni di effettiva e concreta utilità per gli utenti, secondo quanto riportato opra e, più nel dettaglio, nel documento contenente le osservazioni sulle singole misure in Consultazione.**

**\*\*\***

## ART – Delibera 130-23 del 27 luglio 2023

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

**Osservazioni e/o Proposte all'Allegato A**

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
<b>Premessa</b>			Ai fini di un più completo e esaustivo inquadramento delle puntuali e specifiche Osservazioni esposte nel presente documento, si rinvia ai principi e alle questioni trattate nel documento recante le Osservazioni generali alla presente proposta in consultazione, di cui all'Allegato 1 alla Lettera di trasmissione.
<b>1.</b>	<b>Oggetto e ambito di applicazione</b>		
<b>1.1</b>	Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali.		
<b>1.2</b>	Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i concessionari autostradali possono inserire nelle proprie carte dei servizi.		
<b>2.</b>	<b>Definizioni</b>		
<b>2.1.</b>	Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:		
<b>2.1.a.</b>	<b>a) Cantiere:</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;	<b>b) Cantiere:</b> Area provvisoriamente delimitata per la programmata esecuzione di lavori e/o di attività previsti dal rapporto concessorio autostradale o finalizzato ad ottemperare a disposizioni legislative, disposta con apposita ordinanza e con durata superiore a 5 giorni che comporti la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o uno scambio di carreggiata <del>e una limitazione della velocità massima consentita che impattino sulla fluidità della circolazione.</del> Nella definizione non sono compresi 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.	La definizione di cantiere – che, nel documento in consultazione assume rilievo ai fini della previsione del sistema di rimborso per eventuali ritardi dei tempi di percorrenza – andrebbe correlata all'esecuzione da parte del concessionario autostradale delle attività di gestione, manutenzione e realizzazione degli interventi previsti nel PEF o delle attività necessarie ad adempiere a disposizioni normative. Ciò in coerenza con la circostanza secondo cui, come indicato nelle Osservazioni generali di cui all'Allegato 1, un eventuale rimborso per eventuali ritardi dei tempi percorrenza potrebbe essere erogato solo in presenza di una accertata responsabilità del concessionario dovuta a una non corretta pianificazione/gestione dei cantieri o ad una omessa informativa resa al riguardo all'utenza (si rinvia all'Osservazioni generali di cui all'Allegato 1).  Si rileva, infine, che l'eventuale chiusura al traffico della corsia di emergenza non limita l'utilizzo dell'infrastruttura.
<b>2.1.b, c, d, e.</b>	<b>b) casello o 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 (di seguito:		

	<p>Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada);</p> <p>c) <b>cessionario autostradale</b>: il soggetto, pubblico o privato, incaricato della costruzione e/o della gestione dell'infrastruttura autostradale assentita in concessione, secondo le modalità ed i termini disciplinati dalla normativa vigente e dalla Convenzione di concessione;</p> <p>d) <b>delibera n. 130/2022</b>: la delibera dell'Autorità n. 130/2022 del 4 agosto 2022, di approvazione delle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di ricarica dei veicoli elettrici";</p> <p>e) <b>delibera n. 1/2023</b>: la delibera dell'Autorità n. 1/2023 dell'11 gennaio 2023, di approvazione delle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di distribuzione di carbolubrificanti, di gas naturale compresso e di gas naturale liquefatto e delle attività commerciali e ristorative";</p>		
2.1.f,	f) <b>gestore dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio</b> : il soggetto che gestisce uno o più servizi da espletarsi nelle pertinenze di servizio;		
2.1.g,h, i, j	<p>g) <b>meccanismo per il trattamento dei reclami</b>: il complesso delle procedure organizzate per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi;</p> <p>h) <b>pertinenze di servizio</b>: ai sensi dell'articolo 24, comma 4, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (di seguito: Nuovo codice della strada), e per quanto qui rileva, le aree di servizio, con i relativi manufatti per il rifornimento ed il ristoro degli utenti, le aree di parcheggio, le aree ed i fabbricati per la manutenzione dell'autostrada o comunque destinati dall'ente proprietario dell'autostrada in modo permanente ed esclusivo al servizio della stessa e dei suoi utenti;</p> <p>i) <b>PMR</b>: persone con disabilità o a mobilità ridotta;</p> <p>j) <b>punto di ricarica o di rifornimento accessibile al pubblico (punto di ricarica)</b>: ai sensi del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n.</p>	e bis) <b>emergenza meteo</b> : fenomeni meteo particolarmente intensi comportanti ripercussioni sulla tratta autostradale.	

	<p>257, articolo 2, comma 1, lettere c), e) e g), un'interfaccia in grado di caricare un veicolo elettrico alla volta, che garantisce un accesso non discriminatorio a tutti gli utenti, anche attraverso condizioni diverse di autenticazione, uso e pagamento. Rilevano, in ambito autostradale, i punti di ricarica "di potenza elevata" (oltre 22 kW, distinti in "veloce" fino a 50 kW e "ultraveloce" oltre detta soglia);</p>	<p><b>ibis) pedaggio:</b> prestazione pecuniaria posta a carico dell'utente per fruire dell'infrastruttura autostradale;  <b>iter) piste:</b> 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;</p>	
<p><b>2.1.k</b></p>	<p><b>k) reclamo:</b> ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle presenti misure o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;</p>		
<p><b>2.1.l.m</b></p>	<p><b>l) sistema aperto:</b> 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. Nel caso dei sistemi <i>freeflow</i>, 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;  <b>m) sistema chiuso:</b> 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;</p>	<p><b>l) sistema aperto semi-chiuso:</b>  <del>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.</del>  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;  <b>l bis) sistema aperto (free flow):</b> <del>Nel caso dei sistemi freeflow i portali di esazione sono privi di barriere, possono essere più di uno, e il pagamento avviene</del></p>	<p>Per le definizioni dei sistemi chiuso, semichiuso e aperto si propone di utilizzare le definizioni riportate nella nota MIT prot. 4453 del 23.02.2023 contenente le istruzioni relative al Censimento delle Circolazione.</p>

		<p><del>successivamente al passaggio del veicolo, -e, 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</del></p> <p>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;</p> <p>m) <b>sistema chiuso:</b> <del>tratte autostradali per le quali il pedaggio è definito in base al percorso</del> 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;</p>	
		<p><b>Stazione:</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "a barriera": quando è costruita in modo da sbarrare la sede autostradale intercettando tutto il traffico in transito;</li> <li>• "di svincolo": quando sbarra soltanto i rami di allacciamento dell'autostrada alla viabilità ordinaria intercettando il traffico in entrata ed uscita dall'autostrada;</li> </ul>	
		<p><b>m bis Traffico bloccato:</b> 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</p>	<p>La presente definizione corrisponde a quella presente nel Glossario Viabilità Italia.</p>

		obbligatoria), o all'inoltro su percorsi alternativi;	
2.1.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	<b>utente:</b> il soggetto, <del>persona fisica o giuridica</del> , che utilizza <del>e intende utilizzare</del> l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa	L'espressione "o intende utilizzare" appare impropria, posto che l'utente è il soggetto che utilizza o non utilizza l'infrastruttura e il concessionario non può conoscere chi "intende utilizzare" l'infrastruttura medesima.
2.2	Per quanto non espressamente indicato, si applicano le definizioni di cui al Nuovo Codice della strada e al Regolamento di esecuzione e di attuazione dello stesso.		
3	<b>Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio</b>		
3.1.	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, concernenti almeno:		
3.1.a	le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	le regole di utilizzo <del>in sicurezza</del> dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio	Si premette che le regole di utilizzo "in sicurezza" sono definite dal codice della strada, i cui contenuti sono ben noti all'utente autostradale, che può pertanto autonomamente prenderne visione.  In termini generali, quanto alla tipologia delle informazioni relative all'utilizzo dell'autostrada, si ritiene che un obbligo informativo sia configurabile a carico del gestore solo in relazione alle informazioni che siano funzionali alla conoscibilità delle condizioni generali di percorribilità al momento del viaggio (in corso o da programmare), con conseguente esclusione di quei profili che sono estranei a tale finalità (e che attengono ad aspetti più propriamente gestionali riservati all'autonomia organizzativa del gestore autostradale).  Sotto tale profilo, senza con ciò disconoscere l'importanza di una precisa informativa sulle condizioni di fruibilità dell'infrastruttura messa a disposizione nel momento del percorso, si ritiene che la misura in questione segua un approccio diverso e non coerente con quello previsto per i gestori di altri servizi, stante l'eccessiva misura quantitativa delle informazioni richieste e la non corrispondenza con un equilibrato obiettivo informativo.  Inoltre, i dati richiesti sono esorbitanti anche rispetto alle previsioni del Regolamento UE 886/2013 (avvisi e segnali già in essere) a cui il Concessionario può fare riferimento in ottica di una informativa all'utenza. Mentre per quel che riguarda i servizi (regole di funzionamento e tipologia) è già disponibile la carta dei servizi
3.1.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:		
3.1.b1, b2, b3	b1) 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 b2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la	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, <del>ivi incluse le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo;</del> b2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la	Quanto al punto b.1, fatti salvi casi di accertata responsabilità in capo al Concessionario, si ritiene che nessuna forma di rimborso integrale o parziale, possa essere riconosciuta automaticamente all'utenza (si rinvia alle Osservazioni generali di cui all'Allegato 1). Si ritiene infatti che, al di fuori dei casi di accertata responsabilità del Concessionario, eventuali forme di ristoro non possono gravare sul concessionario medesimo e pertanto devono essere previamente regolamentate da apposito atto convenzionale.  Quanto al punto b2, la nozione di "risposta insoddisfacente" esprime una valutazione qualitativa, che richiederebbe una specificazione mediante parametri oggettivi.

	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.	i rimedi attivabili in caso di mancata risposta <del>e di risposta insoddisfacente</del> , 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.	In riferimento al punto b.3), la previsione appare condivisibile nei limiti in cui la Misura 5 sia modificata nei termini proposti dalla Concessionaria (v. <i>infra</i> ).
3.1.c	la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora	<del>la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora</del>	Si tratta di una informazione prettamente tecnica difficilmente interpretabile dall'utente, soprattutto se non addetto ai lavori. Si tenga presente che, per il calcolo della capacità di una sezione stradale (non di una singola tratta elementare), esistono in letteratura numerosi riferimenti ognuno con proprie specificità. Manca quindi un approccio sistemico e omogeneo, scientificamente e metodologicamente ben determinato ai fini della messa a disposizione di tale dato (che pertanto non è calcolabile univocamente). Si rileva, peraltro, che il confronto tra il dato di “progetto” e il dato reale, non permette di trarre conclusioni sugli effetti della riduzione di capacità tecnica sulla circolazione (es. riduzione del 50% della capacità della tratta elementare non corrisponde automaticamente al raddoppio del tempo di percorrenza).
3.1.d	i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l’impatto dei cantieri sulla tratta, sia in termini di chilometri impattati mensilmente che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora)	<del>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)</del>	La gestione dei cantieri costituisce adempimento da parte del concessionario autostradale all’obbligo di gestione, manutenzione e di realizzazione degli interventi previsti nel PEF o a precisi obblighi normativi. Sotto tale profilo, la gestione dei cantieri è rimessa alla competenza esclusiva della concessionaria autostradale ed è espressiva di autonome scelte organizzative e gestionali che sono elaborate nella prospettiva di contemperare una duplice esigenza (i) dare esecuzione agli investimenti e alle attività conservative e gestionali funzionali (ii) garantire la sicurezza dell’infrastruttura, arrecando il minor disagio possibile all’utenza. In ragione di ciò, ed anche in un’ottica di proporzionalità, non si ravvede l’utilità, per l’utenza, di acquisire questo tipo di informazione.
3.1.e	i cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere	i cantieri per lavori <b>di durata superiore a 5 giorni</b> , programmati nei successivi <del>12 mesi</del> <b>6 mesi</b> , che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere	L’informazione sui cantieri programmati nei successivi 12 mesi potrebbe non essere nella disponibilità della concessionaria. Per tale ragione si ripropone la riformulazione della previsione in esame, restringendo la portata del contenuto informativo ai cantieri che si ritiene possano essere rilevanti per l’utente, quali quelli con durata > 5gg, programmati nei successivi 6 mesi. Fornire all’utenza le informazioni previste al presente punto, presuppone la previsione di investimenti importanti, non previsti nei PEF vigenti, da condividere col Concedente MIT
3.1.e. 1, 2	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni <b>e</b>	I dati di cui ai punti e.1, e.2. sono già forniti dalla concessionaria autostradale per le tratte di competenza.

	e orari di apertura; e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e della causa del disagio arrecato;	<del>orari di apertura;</del> e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata <del>e della causa del disagio arrecato;</del>	Fornire all'utenza le (ulteriori) informazioni previste ai punti e.1, e.2. presupporrebbe la condivisione di procedure a livello di comparto autostradale, la previsione di investimenti importanti, non previsti nei PEF vigenti, da condividere col Concedente MIT. In ogni caso, la Misura non appare attuabile nei tempi compatibili di attuazione previsti dalla Delibera ART 130/23.
3.1.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;	<del>e.3) dell'impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità del traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente;</del>	Per quanto consta, il dato sarebbe disponibile solo per alcune concessionarie posto che, in molti casi, non sono presenti sulla tratta autostradale strumenti tecnologici sufficienti né elaborazioni modellistiche specifiche. Al Concedente viene fornita una mera informazione, su richiesta di quest'ultimo, con particolare riferimento ai periodi considerati di maggior traffico come particolari festività ed esodo estivo, circa i cantieri inamovibili programmati. Inoltre, si rappresenta che la medesima citata informazione è resa disponibile all'utente, tramite siti istituzionali quale quello di Viabilità Italia (Polizia di Stato/Ministero dell' Interno) e delle sue componenti  Fornire all'utenza l'informazione per tutto il percorso, come ora richiesto dalla Misura nel presente punto, presuppone la condivisione di procedure di comparto autostradale e di approcci omogenei, In ogni caso trattasi di previsione non attuabile nei tempi compatibili di attuazione previsti dalla Delibera ART 130/23.
3.1.e.4	e.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di chiusura prevista ed effettiva, nonché delle eventuali proroghe e relative motivazioni;		
3.1.e.5	e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;	<del>e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;</del>	L'informazione in questione appare sovrabbondante, nonché di dubbia utilità per l'utente. Inoltre, l'attuazione di tale previsione, comporterebbe oneri sproporzionati per il concessionario. Il numero di operai e/o tecnici dipende da numerose variabili tecniche (la tipologia di intervento in essere, il cronoprogramma dei lavori e le interrelazioni tra le attività singolari fermo considerato l'ovvio rispetto degli standard di sicurezza per i lavoratori). Si tratta di un'informazione che riguarda unicamente aspetti gestionali e prestazionali dell'impresa.
3.1.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	i provvedimenti aventi ad oggetto restringimenti di carreggiata <b>di durata superiore a 5 giorni</b> , chiusura di corsie, riduzione della velocità per cause diverse dai cantieri, con specificazione della motivazione e della durata	Il perimetro dell'informazione appare eccessivamente esteso e l'attuazione di tale misura comporterebbe oneri sproporzionati a carico del concessionario  In un'ottica di proporzionalità, avuto riguardo alle finalità sottese alla Misura, si ritiene che i provvedimenti di restringimento di carreggiata, suscettibili di essere divulgati, siano unicamente i provvedimenti che comportino una modifica alla viabilità superiore a 5 giorni con connessa emissione di specifica ordinanza,
3.1.g	le categorie di <u>eventi straordinari</u> 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	<del>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</del>  <b>[IN ALTERNATIVA]</b>  categorie di eventi straordinari che potrebbero generare - <del>interruzioni o disagi alla regolare</del> <b>impatti sulla fluidità della circolazione, con specificazione per ciascuna tipologia di evento, tempistiche stimate di ripristino della circolazione, considerando episodi dei due anni precedenti</b>	Gli eventi straordinari che potrebbero generare interruzioni alla circolazione sono, per loro natura, difficilmente riconducibili a categorie e tipologie specifiche o predeterminate.  Inoltre, in presenza di tali eventi, non è possibile stimare adeguatamente la tempistica di ripristino delle condizioni di traffico regolari, tenuto conto dell'incidenza di fattori esogeni, non tutti controllabili dalla società concessionaria, quale anche l'intervento di altri enti/soggetti, (si pensi, ad esempio, alla durata dell'evento meteo, intervento dei Vigili del Fuoco, eventuali sversamenti e loro tipologia, intervento del soccorso medico o elisoccorso, intervento dell' Autorità Giudiziaria in caso di morte, coinvolgimento di veicoli per trasporto animali vivi o merci pericolose, ecc.)  Al più, si potrebbero elencare soltanto le macrocategorie di eventi straordinari che generano interruzioni alla regolare circolazione
3.1.h.	i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;	<del>l'indicazione che i concessionari adottano specifiche procedure operative protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;</del>	Non esistono delle procedure operative di comparto autostradale, ma solo procedure delle singole concessionarie che sono rimesse all'autonomia gestionale e organizzativa della singolo concessionario. In ogni caso, ad avviso della Scrivente, ed in un'ottica di proporzionalità, la divulgazione di una

			informazione, avente ad oggetto il contenuto specifico dei protocolli adottati dalla singola concessionaria, sarebbe sovrabbondante e non di effettiva utilità per l'utente.
3.1.i.	gli eventi che possono determinare una chiusura delle tratte, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla Misura 6;	gli eventi che <b>di norma</b> possono determinare una chiusura delle tratte, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla Misura 6;	Non è possibile specificare nel dettaglio le tipologie di eventi (si pensi ad esempio a chiusure per motivi di ordine pubblico).
3.1.j	le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti	<del>le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti</del>	Non si ritiene possibile definire una tempistica media considerata le diverse tipologie di evento, le numerose variabili esogene compreso il coinvolgimento di altri enti/soggetti, non dipendenti dalla società concessionaria. Per questo motivo non è possibile stabilire a priori le tempistiche di sgombero (es. intervento dei Vigili del Fuoco, eventuali sversamenti e loro tipologia, intervento del soccorso medico o elisoccorso, intervento dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte, coinvolgimento di veicoli per trasporto animali vivi o merci pericolose, ecc.).
3.1.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;	gli indicatori di qualità identificati dal concedente <b>specificando:</b> <del>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;</del> <del>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;</del>	Il dato potrebbe non essere disponibile poiché la definizione degli indicatori di qualità in conformità ai sistemi tariffari definiti da ART dipende dalla tempestività di aggiornamento dei PEF da parte del Concedente.  Si evidenzia inoltre che il monitoraggio è effettuato dagli Enti preposti (il Concedente Mit) a cui eventualmente spetta dare evidenza degli esiti. In ogni caso si ritiene che la modalità di definizione, gli esiti e la periodicità del monitoraggio costituiscano un dato sovrabbondante: non è chiaro come tale informazione possa essere di interesse per l'utenza e soprattutto utile per stabilire il percorso più consono e di soddisfazione per chi usufruisce dell'infrastruttura.
3.1.l	il ritardo medio della tratta, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni	il ritardo medio della tratta <b>di competenza</b> , differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato come differenza tra il tempo <b>medio</b> di percorrenza <del>al limite massimo di velocità</del> per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni	Informazione attualmente già in parte nella disponibilità della concessionaria per la tratta di competenza sulla base dei dati forniti da un provider esterno.  Fornire all'utenza tale dato, in maniera certificata, presuppone la previsione di investimenti importanti, non previsti nei PEF vigenti, da condividere anche a livello di comparto per le tratte interconnesse e comunque col Concedente e in ogni caso non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti. Il sistema (che si ricorda essere in gran parte interconnesso) attualmente non consente di conoscere il percorso reale.
3.1.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;	il numero complessivo dei caselli <b>e il numero medio di piste funzionanti di competenza 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;</b>	
3.1.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	<del>Il i-criteri di calcolo del pedaggio per le tratte di competenza, 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</del>	Il calcolo del pedaggio è già descritto nella Carta dei Servizi, in cui non è specificato l'andamento degli eventuali incrementi tariffari. Si ritiene che l'indicazione dell'andamento tariffario, anche per il grado di tecnicità di tale informazione, non sia di agevole comprensione per l'utente, nonché di effettiva utilità per lo stesso .
3.1.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	il pedaggio applicabile <del>al percorso compreso</del> tra ciascun punto di ingresso e di uscita, <del>con dettaglio della tariffa unitaria, distinta tra pianura/montagna,</del> definita per ciascuna classe di pedaggio	Il dettaglio con la distinzione tra pianura/montagna appare di dubbia utilità per l'utente inoltre si tradurrebbe in una informativa poco chiara per gli utenti.  La tariffa unitaria, se riferita ad un percorso sulla rete interconnessa è il risultato della sommatoria dei prodotti tra tariffa unitaria delle concessionarie interessate dal transito e chilometri percorsi sulle tratte di rispettiva competenza di queste ultime; si ritiene pertanto che la tariffa unitaria del percorso costituisca un elemento che potrebbe generare confusione in ragione della sua variabilità variabile, pertanto si chiede l'eliminazione di detto dato.  Inoltre si ritiene opportuno considerare la specificità dei sistemi semichiusi in relazione al pedaggio

			applicabile.
<b>3.1.p.</b>	L'eventuale esistenza di agevolazioni con particolare categorie di utenti, con indicazione delle condizioni per la relativa applicazione e/o la disponibilità di abbonamenti		Informazioni già presenti nei vari canali (siti, carta dei servizi, ecc.)
<b>3.1.q</b>	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;	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 <b>semi chiusi e di sistemi aperti (freeflow) aperti</b> , dei criteri di determinazione della tratta presuntivamente percorsa;	Informazioni già presenti nei vari canali (siti, carta dei servizi, ecc.)
<b>3.1.r</b>	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>3.1.s</b>	il numero medio di punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, ogni 50 km	il numero <b>sulle tratte di competenza medio</b> di punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, <b>ogni 50 km</b>	Informazione non attualmente nella disponibilità della concessionaria e risulta di difficile attuazione. All'interno di un sistema a rete come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, gli impianti possono ricadere su tratte di competenza di Concessionarie diverse Considerando che lo stato attuale è strettamente correlato ai servizi già affidati negli anni passati, si ritiene opportuno fornire il numero totale (e non il numero medio) suddiviso per tipologia e potenza nominale quando si procederà con i nuovi affidamenti
<b>3.1.t</b>	il numero medio di punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 km	il numero <b>medio</b> di punti di rifornimento presenti <b>sulle tratte di competenza</b> , suddivisi per tipologia di carburante, <b>ogni 50 km</b>	Informazione non attualmente nella disponibilità della concessionaria e risulta di difficile attuazione. All'interno di un sistema a rete come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, gli impianti possono ricadere su tratte di competenza di Concessionarie diverse Considerando che lo stato attuale è strettamente correlato a servizi già affidati negli anni passati, si ritiene opportuno fornire il numero totale (e non il numero medio) suddiviso per tipologia e potenza nominale quando si procederà con i nuovi affidamenti
<b>3.1.u</b>	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	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, <b>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</b>	Informazione non attualmente nella disponibilità della concessionaria in quanto non ancora in essere assegnazione ex Delibera ART 1/2023.  Non previsto negli attuali contratti di subconcessione che non possono essere modificati unilateralmente. Applicabile ai nuovi contratti di subconcessione che recepiranno le disposizioni della Delibera ART 130/22e alla 1/23.  La pubblicazione dei risultati delle attività di verifica risulta di dubbia utilità all'utente e inoltre viene convenzionalmente inviata al concedente
<b>3.1.v</b>	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	<del>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</del>	Informazione non attualmente nella disponibilità della concessionaria in quanto non ancora in essere assegnazione ex Delibera ART 1/2023.  In relazione al controllo dei prezzi esiste già un osservatorio competente.
<b>3.1.w</b>	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>Gli eventuali</b> 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>	Allo stato attuale, la Misura non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF

3.1.x	per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla Misura 15.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi, di cui alla Misura 14, erogati	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), <del>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</del>	Informazione già fornita al Concedente.  Si ritiene preferibile mantenere la classificazione vigente già condivisa a livello di comparto con il concedente e limitare le informazioni a quelle relative al numero dei reclami (che si considerano le uniche di interesse per l'utente)
3.2.	Al fine di assicurare la disponibilità di sistemi di calcolo del pedaggio relativi a percorsi autostradali comprendenti tratte gestite da diversi concessionari, le informazioni di cui al punto 1, lettera o), sono rese disponibili in formato open data		Allo stato attuale, la Misura non può essere implementata nei tempi stabiliti dal documento in consultazione data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento
4	<b>Diritto all'informazione relativa al viaggio</b>		
4.1	I concessionari autostradali, anche in collaborazione tra loro, garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	I concessionari autostradali, <del>anche in collaborazione tra loro</del> , garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso <del>autostradale di propria competenza</del> d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	All'interno di un sistema a rete come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, le concessionarie possano fornire allo stato informazioni relativamente alle sole tratte di propria competenza  La previsione di un'informazione di comparto, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
4.1.a	il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta	<del>il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta</del>	Informazione già fornita da specifici provider esterni e comunque allo stato non è disponibile per la concessionaria; lo diventerà in seguito all'adozione del sistema pedaggio reale a fronte di onerosi investimenti e sviluppo di sinergia di comparto  Questa attività, allo stato attuale, anche sotto il profilo tecnico non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
4.1.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	<del>il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura</del>	Informazione già fornita da specifici provider esterni sulla base delle proprie stime.  Questa attività, allo stato attuale, non può comunque essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.  Il tempo di percorrenza ragionevolmente non può essere calcolato alla velocità massima consentita ma ad una misura che tenga conto delle diverse abilità di guida degli utenti e delle condizioni climatiche nonché della classe del veicolo. Il dato è troppo aleatorio, dovendo anche tenere conto dell'abilità di guida dell'utente e della sua eventuale volontà di percorrere la tratta a una velocità inferiore a quella massima consentita  Si evidenzia inoltre che il pedaggio minore non è comunque oggi corrispondente sempre al percorso più breve per via delle modalità di attribuzione convenzionale di alcuni pedaggi nel regime di interconnessione e della differenza tra le tariffe unitarie delle varie concessionarie
4.1.a.2	il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima al momento dell'interrogazione	<del>il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima al momento dell'interrogazione</del>	Informazione già fornita da specifici provider esterni sulla base delle proprie stime. I dati forniti non sono tuttavia basati sulla velocità massima ma su quella statistica/media  Questa attività, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.  In ogni caso, nello sviluppo della fattibilità di un tale sistema, si deve considerare che dal momento dell'interrogazione dell'utente all'effettivo transito in autostrada la situazione potrebbe essere nel frattempo invariata. Comunque non pare ragionevole assumere come parametro di riferimento la velocità massima (vedi commento 4.1.a.1).
4.1.a.3	la velocità media e i dati di traffico effettivo rilevati nell'ultimo anno, per giorno e	<del>la velocità media e i dati di traffico effettivo rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di</del>	Informazione non attualmente nella disponibilità della concessionaria per ragioni oggettive: mancano i dati storici e i sistemi di rilevazione.

	fascia oraria di interesse dell'utente;	<del>interesse dell'utente;</del>	Peralto, questa attività, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF e attività di coordinamento con gli altri concessionari se si intende riferirle al percorso dell'utente interessanti le tratte di competenza di ogni concessionaria.
4.1.a.4	l'importo del pedaggio con riferimento alla tipologia di veicolo utilizzato		
4.1.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;	<del>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;</del>	Non è un'informazione disponibile e non concretamente attuabile allo stato dalla Concessionaria. In ogni caso trattasi di informazione già fornita da specifici provider esterni La divulgazione di una simile informazione comporta investimenti significativi e sinergie di comparto oltre che consistenti difficoltà tecniche. In futuro, se approvato dal Concedente in un nuovo PEF, la relativa attuazione comporterà comunque lunghi tempi di realizzazione
4.1.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	il tempo medio <del>per le operazioni di pagamento del pedaggio</del> <del>il transito</del> al casello di uscita prescelto, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento del pedaggio <del>e per giorni e fasce orarie</del>	È possibile fornire il tempo medio dell'operazione in base alla tipologia di pagamento che è indipendente da giorni e fasce orarie
4.1.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;	gli eventi in atto, anche di carattere straordinario <del>per la tratta di competenza, (percorrenza con entrata e uscita interamente compresa nelle competenze della concessionaria) 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</del>	Informazione già resa disponibile per quanto riguarda gli eventi in atto.  Lo scostamento non è un'informazione disponibile e non concretamente attuabile allo stato dalla Concessionaria. L'attuazione di una simile previsione comporta investimenti significativi e sinergie di comparto oltre che consistenti difficoltà tecniche. In futuro, se approvato dal Concedente in un nuovo PEF potrà essere attuata comunque solo in coordinamento con le altre concessionarie autostradali
4.1.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;	i cantieri presenti <del>per la tratta di competenza dove sono previste code</del> 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	Si ritiene opportuno indicare solo i cantieri che potrebbero generare impatti sulla circolazione  Data la numerosità dei cantieri presenti quotidianamente sulla rete e che non tutti i cantieri causano criticità, si ritiene che un'informazione generalizzata potrebbe ingenerare confusione.  Trattasi in ogni caso di un dato disponibile solo per la tratta di competenza della singola concessionaria.
4.1.e	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>dell'impatto sulla circolazione del disagio arrecato</del> , con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili <del>e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;</del>	Si ritiene più corretto introdurre il concetto di impatto sulla circolazione in quanto non possono essere automaticamente associati i concetti di cantiere e di disagio. Con riferimento alla velocità massima si veda il commento al punto 4.1°1
4.1.f.	le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio di cui alla Misura 9		Quanto alle modalità e ai relativi presupposti per l'erogazione del rimborso, si rinvia alle Osservazioni generali di cui all'Allegato 1 in relazione alle Misura 9
4.1.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;	l'indicazione <del>per la tratta di competenza</del> della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, <del>con riferimento al momento dell'interrogazione:</del> g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente <del>disponibili funzionanti</del> per l'utilizzo <del>in quanto liberi</del> , e la relativa tipologia in base alla	L'informazione sulla presenza/funzionamento dei punti di rifornimento/ricarica è di norma aggiornata nel minor tempo possibile. La messa a disposizione di informazioni real time presuppone, oltre alla necessità di verifica del dato, anche implementazioni tecnologiche.  Si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" poichè implica un aggiornamento real time dell'occupazione del punto di rifornimento/ricarica, che non è presente allo stato attuale e prevede

	<p>g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;</p> <p>g.3) delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>g.6) del numero di stalli di parcheggio riservati alle persone con disabilità;</p> <p>g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili.</p>	<p>potenza nominale;</p> <p>g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente <del>disponibili funzionanti per l'utilizzo</del>, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;</p> <p>g.3) delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>g.6) del numero di stalli di parcheggio riservati alle persone con disabilità;</p> <p>g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, <del>nonché di quelli effettivamente disponibili</del></p>	<p>investimenti ricadenti anche sui contratti di sub concessione. Si rappresenta che, essendo un dato che muta nel giro di poche decine di minuti, non è chiara l'utilità di fornirlo.</p> <p>Quanto ai punti g.3, g.4, g.5, g.6, i dati sono già forniti. Per il punto g.4 prezzi forniti esclusivamente per il carburante, i restanti dati saranno fruibili solo a seguito di subaffidamenti di cui alle Delibere 130/2022 e 1/2023.</p> <p>Quanto al punto g.7, i dati sono già forniti ad eccezione del numero degli stalli effettivamente disponibili. In futuro, se approvato dal Concedente in un nuovo PEF che preveda la remunerazione di tali costi, si potrebbe verificare l'attuabilità mediante uno studio di fattibilità tecnica in coordinamento con le subconcessionarie</p>
4.2.	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:	Lungo il percorso <del>autostradale di competenza</del> , i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza <del>e in collaborazione tra loro</del> , oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:	<p>All'interno di un sistema a rete come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, le concessionarie forniscono informazioni relativamente alle tratte di propria competenza</p> <p>La previsione di un'informazione di comparto, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF</p>
4.2. a	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;	a) i canali per ottenere informazioni aggiornate <del>al momento della consultazione e in tempo reale</del> sulla circolazione e sulle condizioni di viabilità, nonché sul pedaggio <del>della tratta di competenza applicabile alle diverse tratte;</del>	<p>Le notizie prima di essere pubblicate devono verificate dal personale della concessionaria e non possono essere ragionevolmente aggiornate in tempo reale.</p> <p>All'interno di un sistema a rete come quello autostradale, per di più fortemente interconnesso, le concessionarie forniscono informazioni relativamente alle tratte di propria competenza</p> <p>La previsione di un'informazione di comparto, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF</p>
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 <del>sulle tratte di competenza</del> , con l'indicazione dei servizi <del>presenti effettivamente disponibili;</del>	Appare necessario che venga chiarita l'espressione "effettivamente disponibile" perché ove interpretata nel senso di richiedere un aggiornamento real time dei servizi presenti, essa, allo stato attuale, non potrebbe essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.
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;		
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, <del>unitamente alla stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata</del> , 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;	L'allungamento del tempo di percorrenza non è concretamente stimabile soprattutto per gli eventi per cui la risoluzione non dipende esclusivamente dalla concessionaria (Es. incidenti con intervento Vigili del Fuoco)

4.2. e, f	e) le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio, assicurandone la pari evidenza; f) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio o indennizzi.	e) le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio, assicurandone la pari evidenza; f) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio <del>o indennizzi</del>	informazioni già disponibili
4.3.	Al fine di garantire l'aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera g) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.	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 <del>tempestivamente nel più breve tempo possibile</del> i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.	Non previsto negli attuali contratti di subconcessione che non possono essere modificati unilateralmente . Applicabile, eventualmente, ai nuovi contratti di subconcessione che recepiranno le disposizioni della Delibera ART 130/22 e alla 1/23. La misura presuppone la previsione di investimenti importanti, non previsti nei PEF vigenti, da condividere col Concedente MIT.
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, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:  a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione; b) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi; c) l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure; d) le indicazioni, i suggerimenti comportamentali e le avvertenze relativi alla sicurezza tecnica e personale degli utenti; e) l'indicazione delle aree di servizio o di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro.	In caso di emergenze meteo o idrogeologiche, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza <del>e, previa condivisione tra le concessionarie autostradali di procedure/protocolli</del> anche in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili <del>e comunque in tempo utile a consentire di non intraprendere l'autostrada o di effettuare una variazione di percorso</del> , forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:  a) l'evento perturbativo in atto <del>e i tempi stimati di risoluzione;</del> b) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi; c) <del>qualora necessarie</del> , l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure; d) le indicazioni, i suggerimenti comportamentali e le avvertenze relativi alla sicurezza tecnica e personale degli utenti; e) l'indicazione delle aree di servizio o di sosta <del>appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro.</del>	Allo stato l'informazione è disponibile soltanto per le tratte di competenza ma non a livello di comparto autostradale e/o con gli enti competenti delle viabilità limitrofe. In futuro, se approvato dal Concedente in un nuovo PEF, si potrebbe verificare l'attuabilità mediante uno studio di fattibilità.  Il reindirizzamento del traffico presuppone la conoscenza dello stato della rete esterna rispetto alla tratta di competenza, ossia la possibilità da parte degli altri Enti Gestori di accettare ulteriore flusso veicolare. Non è possibile garantire che una tale informazione venga data prima di consentire l'ingresso in autostrada.  Nel caso di eventi straordinari e/o di particolare rilevanza, si richiama la presenza di opportuni tavoli di coordinamento tanto a livello territoriale presso le varie prefetture (COV- Comitato Operativo per la Viabilità) quanto a livello nazionale presso il Ministero dell'Interno-Servizio Polizia Stradale (Viabilità Italia - Centro di Coordinamento Nazionale in materia di viabilità)  L'attivazione delle procedure operative della concessionaria non sono automatiche ma si valutano di volta in volta in base all'esame degli eventi anche di concerto con la Polizia autostradale  Quanto alla lettera a), sulle stime di risoluzione influiscono fattori esterni e soggetti competenti distinti (es, Protezione civile, Vigili del Fuoco ecc) non governati dalla concessionaria che ha il compito di gestire la turbativa al traffico mentre per l'evento entrano in campo anche altri attori con modi e competenze sovrastanti quelli della concessionaria.  Quanto al punto e), le aree di servizio forniscono servizi agli utenti ma di norma non vengono utilizzate come presidi per l'assistenza da parte della Concessionaria autostradale
4.5.	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.		
4.6	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; b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo; 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	Dopo il viaggio, l'utente ha diritto di disporre, <del>previa richiesta</del> , delle informazioni relative a <del>a1) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio alla pista di esazione manuale ed automatica al casello di uscita se richiesto dall'utente al momento dell'uscita;</del> <del>a2) data ed ora di passaggio sotto i portali freeflow</del> <del>a3) data e ora di entrata ed uscita se utilizzato apparato Telepedaggio funzionante per il tramite del proprio service provider</del> b) <del>il percorso effettuato, la distanza chilometrica</del>	Quanto alla lettera a), i dati sono attualmente disponibili solo per il sistema di telepedaggio ed in questo caso devono essere forniti dal Provider e non dalla concessionaria oppure, per le piste di esazione manuale ed automatica, esclusivamente se l'utente richiede la ricevuta In ogni caso per i sistemi semichiusi sarà necessario implementare specifici applicativi software che consentano di ottenere il dato richiesto.  Quanto alle lettere b e c:  •il sistema (che si ricorda essere in gran parte interconnesso) attualmente non consente di conoscere il percorso reale  •questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza

	<p>corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;</p> <p>d) se sussistono le condizioni per il rimborso di cui alla Misura 9 e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.</p>	<p><del>percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;</del></p> <p><del>e) 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</del></p> <p>limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;</p> <p>d) se sussistono le condizioni per il rimborso di cui alla Misura 9 e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.</p>	<p>degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF</p> <p>Quanto alla lettera d), la previsione è condivisibile qualora vengano accolte le modifiche proposte della Misura 9</p>
<b>5</b>	<b>Modalità con cui sono rese le informazioni</b>		
<b>5.1</b>	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 <i>web</i>	Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 <b>relative alla tratta di competenza di ciascuna concessionaria</b> sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, in un'altra lingua <del>anche in più lingue</del> , 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 <i>web</i>	
<b>5.2.</b>	I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle carte dei servizi, attraverso le seguenti modalità:		
<b>5.2.a</b>	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	pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, <del>prima dell'incanalamento definitivo</del> , nonché nelle aree di parcheggio e di servizio	<p>In caso di evento il PMV verrà utilizzato per dare informazioni al riguardo.</p> <p>L'implementazione dei pannelli per dare questa informazione non può essere attuata nei tempi stabiliti dalla delibera perché comporta previsioni di investimento all'interno dei PEF</p> <p>Non chiara la dicitura "incanalamento definitivo"</p>
<b>5.2. b</b>	bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati;	bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV <del>dedicati</del> ;	Visti i costi connessi all'utilizzo di canali come ISORADIO, sarebbe meno onerosa l'adozione di canali radio o TV non dedicati sarebbe; peraltro le concessionarie già utilizzano canali radio locali
<b>5.2.c</b>	sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code	<del>sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code</del>	<p>Si eccepisce la scarsa funzionalità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dello strumento biglietto di entrata poiché genera il rischio di consultazione alla guida e comunque è documento che viene ritirato all'atto del pagamento al casello d'uscita)</li> <li>- dello strumento ricevuta in quanto acquisita solo al termine del viaggio e attesa la presenza anche di altri canali Informativi</li> </ul>
<b>5.3</b>	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 <i>web</i> e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell' <i>home page</i> e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile		<p>Allo stato l'informazione è disponibile soltanto sul sito per le tratte di competenza ma non a livello di comparto autostradale e/o con i gestori dei servizi delle aree di servizio né è sviluppabile in tempi compatibili con la prevista efficacia delle Delibera</p> <p>Non è presente un'applicazione mobile neppure per le informazioni delle tratte di competenza ma potrebbe essere realizzata per fornire i dati attualmente disponibili alla singola concessionaria.</p>
<b>5.4.a, b</b>	<p>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</p> <p>a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree</p>	<p>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</p> <p>a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, <del>prima dell'incanalamento definitivo</del>, nonché nelle aree di</p>	<p>Quanto al punto a), non è chiara la dicitura "incanalamento definitivo" e se da ciò derivino esigenze di implementazione del numero e della funzione di PMV. In tal caso l'implementazione dei pannelli per dare questa informazione non può essere effettuata nei tempi stabiliti dalla delibera perché comporta previsioni di investimento all'interno dei PEF (installazione di PMV a tutti gli svincoli di ingresso)</p>

	di parcheggio e di servizio; b) in una sezione dedicata, denominata “Turbative al traffico/emergenze in atto”, del sito web e dell’applicazione <u>mobile</u> , raggiungibile con apposito link, posto nell’home page e nella schermata iniziale dell’applicazione mobile;	parcheeggio e di servizio; 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;	
<b>5.4.c, d</b>	c) attraverso messaggi istantanei e notifiche di tipo push da applicazione mobile, qualora l’utente abbia accettato di riceverne, ovvero mediante sistemi di pop-up automatico visualizzabile all’accesso sul sito internet o sulla applicazione mobile, con la possibilità di riceverle anche in modalità audio; d) attraverso messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati.	c) attraverso messaggi istantanei e notifiche di tipo push da applicazione mobile, qualora l’utente abbia accettato di riceverne, ovvero mediante sistemi di pop-up automatico visualizzabile all’accesso sul sito internet o sulla applicazione mobile, con la possibilità di riceverle anche in modalità audio; d) attraverso messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati.	Al riguardo in linea generale si evidenzia la rischiosità di consultazione di informazioni presenti sull’app da parte dell’utente durante la guida Quanto ai canali dedicati si rimanda al commento di cui al punto 5.2.b
<b>5.5</b>	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.	<del>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.</del>	I dati sono attualmente disponibili solo per il sistema di telepedaggio ed in questo caso devono essere forniti dal Provider e non dalla concessionaria oppure, per le piste di esazione manuale ed automatica, esclusivamente se l’utente richiede la ricevuta.  Il sistema (che si ricorda essere in gran parte interconnesso) attualmente non consente di conoscere il percorso reale  Questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonchè di previsioni di investimento all'interno dei PEF  Vedi commento alla misura 4.6.
<b>5.6.</b>	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.		
<b>5.7.</b>	I concessionari autostradali collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l’adozione di: a) protocolli relativi al formato dei dati e all’utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto del dizionario europeo DATEX, al fine di garantire l’immediata fruibilità delle informazioni; b) protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla Misure 4.1,4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario, nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all’autostrada; c) una applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale	I concessionari autostradali collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l’adozione di: a) protocolli relativi al formato dei dati e all’utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto del dizionario europeo DATEX, al fine di garantire l’immediata fruibilità delle informazioni; <del>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;</del>  <del>e) una applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale</del>	Quanto al punto b), allo stato, parte delle informazioni prospettate da ART sono disponibili su PMV ma soltanto per le tratte di competenza e non a livello di comparto autostradale e/o con i gestori dei servizi delle aree di servizio. Inoltre esistono già protocolli tra concessionarie limitrofe per ripetere su PMV oltre competenza alcune informazioni relative solo ad eventi significativi.  In tale contesto, l’eventuale attuazione della misura proposta da ART presuppone la definizione di ulteriori protocolli a livello di comparto autostradale e/o con i gestori dei servizi delle aree di servizio, nonché la condivisione di procedure comportanti investimenti importanti, non previsti nei PEF vigenti, da condividere col Concedente MIT. In ogni caso, la Misura non sarebbe attuabile nei tempi compatibili di attuazione previsti dalla Delibera ART 130/23.  Quanto al punto c), allo stato attuale, la Misura non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti, nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.
<b>5.8.</b>	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	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano l’Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 5,6 5 e delle attività di collaborazione di cui al punto 5.7-6, nonché delle misure adottate per favorire la	Refuso nella citazione dei punti

	dell'informazione	trasparenza, la completezza e la puntualità dell'informazione	
<b>6</b>	<b>Procedure operative per l'assistenza</b>		
<b>6.1</b>	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	Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari <b>di concerto con la Polizia Stradale</b> attuano il costante monitoraggio della rete registrando <b>in tempo reale</b> le condizioni di traffico e rilevando <b>tempestivamente rapidamente</b> —eventuali turbative in modo da informarne <b>nel più breve tempo possibile immediatamente</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	L'adozione di misure e/o dispositivi di relazione del traffico sono sempre attuate di concerto con la Polizia Stradale (COPS). Le registrazioni, informazioni a tutela della circolazione stradale, devono essere preliminarmente verificate e certificate prima darle all'utenza. Si ritiene che la riformulazione della Misura nei termini indicati sia più aderente alla realtà anche in termini di sistemi e tecnologie oggi disponibili
<b>6.2</b>	I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in raccordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato <b>o fortemente rallentato</b> , ed in raccordo con <b>la Polizia Stradale le forze dell'ordine</b> , le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure <b>per l'attivazione delle misure di prima</b> assistenza, comprendenti, tra l'altro:	L'attività di assistenza viene prestata soltanto per eventi particolari di traffico bloccato.  L'espressione "fortemente rallentato" non sembra avere una base metodologica univocamente definita.  I fattori che determinano l'attivazione delle misure specifiche di gestione e assistenza, sono molteplici (previsioni di durata del blocco, condizioni meteo, localizzazione dell'evento...) così come gli attori in campo (concessionaria, PS, VVFF, 118, 115, Prefetture).  L'attivazione delle misure di prima assistenza vengono valutate, al momento, di concerto prioritariamente con la PS ed altri Enti coinvolti sul campo.  Una diversa assistenza comporterebbe anche una diversa organizzazione delle società con un aumento dei costi da concordare con il concedente.
<b>6.2.a, b, c, d, e, f</b>	a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate; b) la distribuzione tempestiva e adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato o fortemente rallentato e delle condizioni meteo avverse, nonché l'individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di sosta, di assistenza e di ristoro; c) le circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare l'aggravamento dell'evento in atto; d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza; e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio; f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti.	a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo, <b>tramite la Polizia Stradale e le Autorità competenti</b> , con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate; b) la distribuzione <b>tempestiva rapida</b> e adeguata alle circostanze di generi di prima necessità in caso di traffico bloccato <b>qualora vi sia una previsione di durata del blocco superiore a 3 ore 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> c) le circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare l'aggravamento dell'evento in atto; d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza; e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio; f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti.	Il coordinamento viene effettuato non dalla concessionaria ma dalle Autorità competenti.  L'attività di assistenza viene prestata soltanto per eventi particolari di traffico bloccato.  I fattori che determinano l'attivazione delle misure specifiche di gestione e assistenza, sono molteplici (previsioni di durata del blocco, condizioni meteo, localizzazione dell'evento...) così come gli attori in campo (concessionaria, PS, VVFF, 118, 115, Prefetture).  L'attivazione delle misure di prima assistenza vengono valutate al momento di concerto prioritariamente con la PS ed altri Enti coinvolti sul campo.  L'attività di distribuzione di generi di prima necessità (acqua, bevande calde, ecc.) viene già normalmente svolta in caso di eventi particolarmente critici che presuppongono un fermo prolungato dei mezzi
<b>6.3</b>	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità, e	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità, <b>e pubblicano</b>	Un tale tipo di informazione comporta oneri sproporzionati a carico del concessionario rispetto all'utilità per l'utente. Si ritiene opportuno delimitarne l'ambito di applicazione.

	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	<del>sul proprio sito internet, una relazione</del> in merito all'attuazione della presente Misura, recante <del>un elenco un'analisi dettagliata dei con</del> i casi di traffico bloccato <del>qualora vi sia una previsione di durata del blocco superiore alle tre ore e fortemente rallentato</del> 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	
7	<b>Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta</b>		
7.1.	I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio		
7.2.	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		
7.3	Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito <i>web</i> e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell' <i>home page</i> e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile		
7.4.	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.	<del>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.</del>	Non si ritiene possano essere previste misure di portata indennitaria nell'ambito della presente delibera, tenuto che agli utenti è fatta salva, all'occorrenza, la possibilità di azionare gli ordinari rimedi di tutela in presenza di fatti riconducibili ad una eventuale responsabilità del concessionario.  Attualmente anche contratti con i sub concessionari prevedono penali ma non indennizzi
8	<b>Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori</b>		
8.1.	I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di		

	rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità:		
8.1.a	in prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di <i>comfort</i> e di sicurezza durante i periodi di riposo	<del>in prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di <i>comfort</i> e di sicurezza durante i periodi di riposo</del>	L'attuazione di tale disposizione richiederebbe la previsione di investimenti significativi non previsti nei PEF. Ad ogni modo, l'introduzione di tale misura andrebbe comunque valutata con il concedente in quanto si tratta di aree ricadenti al di fuori delle pertinenze autostradali
8.1.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;	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, <del>di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato;</del>	Il termine "adeguato" è da intendersi sulla base dei dati di traffico al tempo della progettazione e della realizzazione della specifica tratta Quanto poi ai sistemi di sorveglianza, allo stato attuale, la Misura non può essere implementata nei tempi prefigurati data l'assenza di opportuni strumenti, nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
8.1.c	di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio	<del>di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio</del>	Questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dal documento in consultazione, data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
8.2	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	<del>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</del>	Questo punto, allo stato attuale, non può essere implementati nei tempi stabiliti dal documento in consultazione, data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
8.3	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' <i>home page</i> e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	<del>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'<i>home page</i> e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile</del>	Questo punto, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dal documento in consultazione, data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
8.4.	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.	<del>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.</del>	Questo punto, allo stato attuale, non può essere implementati nei tempi stabiliti dal documento in consultazione, data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF
9	<b>Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura</b>	<b>Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura</b>	In relazione al contenuto della predetta Misura, si rinvia integralmente a quanto esposto nelle Osservazioni generali, inviate dalla Scrivete quale Allegato 1 alla propria Lettera di trasmissione Con tale documento, si è chiesto all'Autorità di riformulare tale previsione (e la successiva Misura 10), conformemente ai principi generali dell'ordinamento in materia di responsabilità risarcitoria, limitando il meccanismo di rimborso solo ad ipotesi di accertata responsabilità del Concessionario, <i>i.e.</i> una accertata

			responsabilità (i) per una non corretta pianificazione dei cantieri, relativi alla realizzazione degli interventi (investimenti e manutenzioni) previsti dal PEF o da disposizioni normative norme, ovvero (ii) per una non corretta informativa agli utenti. Si è altresì evidenziato che, in ogni caso, il sistema di rimborso oggetto della presente Misura dovrebbe essere ipotizzato in situazione di <i>invarianza</i> economica per il concessionario: e cioè mediante una copertura in tariffa di tali oneri; peraltro, tenuto conto della valenza innovativa di un tale regime, esso dovrebbe riguardare unicamente i nuovi rapporti concessori e non quelli già in essere.
9.1.	Gli utenti hanno diritto all'applicazione di pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente alla qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari approvati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011	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 <b>una volta recepiti nella convenzione di concessione.</b>	Si precisa che sino all'intervenuto recepimento degli atti convenzionali, la concessionaria non può applicare il sistema ART
9.2.	I concessionari programmano i cantieri di lavoro che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del Regolamento di esecuzione di attuazione del nuovo codice della strada (d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495) e tali da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni.	I concessionari programmano i cantieri di lavoro che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del Regolamento di esecuzione di attuazione del nuovo codice della strada (d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495) e tali da minimizzare, <b>per quanto tecnicamente possibile</b> , l'impatto sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni.	Si ritiene opportuno evidenziare che le cantierizzazioni legate a lavori sono già programmate nella prospettiva di minimizzare gli impatti sulla circolazione, in termini sia di flusso di traffico, sia soprattutto di sicurezza dell'utenza stradale e dei lavoratori. In tale contesto, l'accertamento di una eventuale responsabilità del concessionario in merito ad una pianificazione dei cantieri non può prescindere da un esame delle circostanze del caso concreto, quali, ad esempio, la natura e la tipologia dei singoli interventi, le ragioni di sicurezza che ne sono alla base, la loro eventuale urgenza, le eventuali tempistiche definite a livello convenzionale (o, se del caso, normativo), le misure in concreto poste in essere al fine di ridurre eventuali disagi all'utenza. Sotto un profilo tecnico, si evidenzia altresì che taluni interventi, come ad esempio gli interventi di riqualificazione infrastrutturale e gli interventi di risanamento, in ragione della loro obiettiva complessità (i.e. tipologia di lavori e relativa durata) e delle correlate esigenze di sicurezza (per l'utenza e per i lavoratori medesimi), non possono essere eseguiti solo in determinati o limitati periodi dell'anno o addirittura esclusivamente in orari notturni.
9.3	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	<del>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</del>	Si rinvia integralmente a quanto esposto nelle Osservazioni generali, inviate dalla Scrivete quale Allegato 1 alla propria Lettera di trasmissione.
9.4	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; 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; 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; d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto	<del>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; 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; 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; d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali</del>	Si rinvia integralmente a quanto esposto nelle Osservazioni generali, inviate dalla Scrivete quale Allegato 1 alla propria Lettera di trasmissione,  Ci si riserva di fornire ulteriori osservazioni circa le modalità di calcolo proposte dall'Autorità nel prosieguo del procedimento e nel corso della prossima audizione del 24 novembre p.v.  Da ultimo si rileva che allo stato attuale, il sistema prefigurato non è comunque tecnicamente implementabili nei tempi stabiliti dal documento di consultazione, data l'assenza degli opportuni strumenti nonché in mancanza di previsioni di investimento all'interno dei PEF

	di eventuali soste; 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.	<del>soste; 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.</del>	
9.5	Fermo restando il diritto al rimborso di cui al punto 3, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, previa rinuncia da comunicarsi con le modalità indicate nella carta dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita.	<del>Fermo restando il diritto al rimborso di cui al punto 3 per i mesi di utilizzo, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, previa rinuncia da comunicarsi con le modalità indicate nella carta dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita.</del>	Si rinvia integralmente a quanto esposto nelle Osservazioni generali, inviate dalla Scrivete quale Allegato 1 alla propria Lettera di trasmissione
9.6.	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui al punto 9.3 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.	<del>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.</del>	Si rinvia integralmente a quanto esposto nelle Osservazioni generali, inviate dalla Scrivete quale Allegato 1 alla propria Lettera di trasmissione
10	<b>Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura</b>	<b>Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura</b>	
10.1	Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo: a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico; b) per gli utenti che non intendono registrarsi, più canali per l'invio della richiesta, tra i quali almeno una specifica sezione del sito internet, nonché un numero telefonico o punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta e ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante.	Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre <del>un sistema</del> <b>unico e integrato</b> di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo: a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, <del>un specifici sistemi</del> <b>ai</b> di rimborso <b>automatico</b> ; 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 <del>un numero telefonico o</del> <b>un numero telefonico o</b> punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta e ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante.	In ragione di quanto sopra esposto con riferimento alla Misura 9, la prestazione di un rimborso in caso di eventuali ritardi nei tempi di percorrenza non può essere erogato in modo automatico, ma, all'occorrenza, solo previo accertamento di una responsabilità del concessionario medesimo. Si rinvia anche alle Osservazioni generali di cui all'Allegato 1.
10.2	Nei casi di cui al precedente punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 giorni dalla richiesta.	<del>Nei casi di cui al precedente punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 giorni dalla richiesta.</del>	
11	<b>Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative</b>		
11.1	Gli utenti hanno diritto a fruire di: a) servizi di ricarica elettrica offerti in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare; b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti,		

	GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare.		
11.2	I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono un'adeguata manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.	I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono, <b>per quanto di rispettiva competenza</b> , un'adeguata manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.	La ripartizione delle rispettive competenze tra concessionario autostradale e gestori dei servizi è regolamentata negli atti di subconcessione
12	<b>Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario</b>		
12.1	I concessionari autostradali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, e assicurando comunque:		
12.1.a	la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, anche altre lingue, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua	la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano <b>anche un'altra lingua; anche altre lingue</b> , ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua	Fatte salve alcune specificità territoriali le informazioni sono fornite in lingua inglese considerata la lingua di riferimento internazionale
12.1. b	più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:		
12.1.b.1	il sito <i>web</i> , con accesso da apposito link posto in <i>home page</i> , con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo	il sito <i>web</i> , <del>con accesso da apposito link posto in <i>home page</i></del> , con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo	Si ritiene che la sezione vada opportunamente inserita ed evidenziata nel rispetto dell'architettura dei vari siti.
12.1.b.2, b3	b 2) via <i>e-mail</i> , 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 <i>e-mail</i> provenienti da caselle di posta elettronica non certificata; b.3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;	b 2) via <i>e-mail</i> , che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; <del>nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di <i>e-mail</i> provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;</del> b.3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;	
12.1.c	una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle carte dei servizi		
12.2.	Fatto salvo quanto disposto al punto 3, i concessionari autostradali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:		
12.2.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		
12.2.b	i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello	i riferimenti identificativi del viaggio effettuato <b>e 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>	La concessionaria non è in grado di conoscere i viaggi programmati dell'utente. I dati della data e ora di passaggio sono attualmente disponibili solo per il sistema di telepedaggio ed in questo caso devono essere forniti dal Provider e non dalla concessionaria oppure, per le piste di esazione manuale ed automatica, esclusivamente se l'utente richiede la ricevuta.
12.2.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.		
12.3	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.		
12.4.	<p>Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1, lettera c):</p> <p>a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo <i>e-mail</i> o tramite sito <i>web</i>, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;</p> <p>b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio;</p> <p>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.</p>	<p>Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1, lettera c):</p> <p>a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo <i>e-mail</i> o tramite sito <i>web</i>, il reclamo si intende <del>trasmesso e</del> ricevuto <b>il primo giorno lavorativo utile successivo alla data di ricezione dell'invio;</b></p> <p>b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo <del>si intende trasmesso il giorno dell'invio e</del> si intende ricevuto <b>il giorno della consegna al concessionario autostradale al gestore del servizio;</b></p> <p>c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende ricevuto <b>il primo giorno lavorativo utile successivo alla consegna al concessionario autostradale 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.</b></p> <p>In alternativa</p> <p><del>e) 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></p>	
12.5.	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).	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).	Proposta condivisibile nei limiti in cui siano accolte le modifiche proposte alla Misura 3.1, lettera x)
13.	<b>Requisiti di motivazione della risposta al reclamo</b>		
13.	<p>La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:</p> <p>a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;</p> <p>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;</p> <p>c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;</p>	<p>La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:</p> <p>a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;</p> <p>b) se l'utente ha diritto a ricevere un rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;</p> <p>c) <b>ove opportuno</b>, le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, <del>qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;</del></p>	

	<p>d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:</p> <p>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;</p> <p>d.2) di adire, dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria.</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>4. La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.</p>	<p>d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:</p> <p>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;</p> <p>d.2) di adire, dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria.</p> <p>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>informa l'utente di inoltrare il reclamo al concessionario competente trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente,</b> che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).</p> <p>3. Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario <b>informa l'utente di inoltrare il reclamo trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente,</b> al gestore <b>di tali servizi</b> ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).</p> <p>4. La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.</p>	<p>Con riferimento al punto c), si segnala che spesso non è possibile definire o fornire i tempi di risoluzione di un disservizio poiché non direttamente ed esclusivamente dipendenti dal concessionario</p>
<p><b>14</b></p>	<p><b>Indennizzi</b></p>		
	<p>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:</p> <p>a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;</p> <p>b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.</p>	<p><del>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></p> <p><del>a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;</del></p> <p><del>b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.</del></p>	<p>Si ritiene che tale previsione non sia coerente e si ponga in contrasto con il regime definito dalla delibera sulla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'ADR.</p>
	<p>L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:</p> <p>a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche</p>	<p><del>L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:</del></p> <p><del>a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche</del></p>	<p>Si ritiene che tale previsione non sia coerente e si ponga in contrasto con il regime definito dalla delibera sulla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'ADR.</p>

	previsti dalla Misura 12; 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>previsti dalla Misura 12; 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>	
	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. 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>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. 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>	Si ritiene che tale previsione non sia coerente e si ponga in contrasto con il regime definito dalla delibera sulla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che, in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'ADR.
<b>15</b>	<b>Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati</b>		
<b>15.1.</b>	I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 12.4; 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; d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.	I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 12.4; c) i motivi di reclamo, prevedendo <b>almeno</b> le seguenti voci di classificazione: <b>c.1.) infrastruttura/manutenzione</b> <b>c.2) informazione/infoviabilità</b> <b>c.3) esazione</b> <b>c.4) viabilità/mobilità</b> <b>c.5) aree di servizio</b> <b>c.6) relazione con l'utente</b> <b>c.7) fuori competenza</b> <b>e.1) quantificazione del pedaggio;</b> <b>e.2) modalità di esazione del pedaggio;</b> <b>e.3) servizi resi nelle aree di servizio;</b> <b>e.4) informazioni sul traffico;</b> <b>e.5) informazioni sulla sicurezza;</b> <b>e.6) altre informazioni;</b> <del>e.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta;</del> <del>e.8) gestione delle congestioni;</del> <del>e.9) manutenzione dell'infrastruttura;</del> <del>e.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;</del> d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.	Esiste una regolamentazione già con il concedente della classificazione dei reclami che si ritiene preferibile mantenere e pertanto è stata inserita quale proposta di modifica in luogo di quella prospettata da ART
<b>15.2</b>	Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei		

	<p>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.</p>		
<b>16</b>	<b>Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali</b>		
<b>16.1</b> <b>16.2</b>	<p>1. L'Autorità raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.</p> <p>2. Le Misure di cui al presente provvedimento divengono efficaci decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.</p>	<p>L'Autorità raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.</p> <p>2. Le Misure di cui al presente provvedimento, divengono efficaci <del>decorso</del> <del>sei</del> <del>mesi</del> <del>dall'approvazione</del> qualora non comportino attività tecnicamente non compatibili con detto termine <del>delle stesse da parte dell'Autorità</del>.</p> <p>Qualora comportino significativi investimenti da parte delle concessionarie, divengono efficaci a seguito di recepimento degli impegni negli atti concessori. Comunque in tutti i casi le misure divengono efficaci a valle della implementazione delle necessarie dotazioni tecniche ed informatiche</p>	