



ns. rif. AD/SCO/AF/cs

TMB/CO/10.11.23/0000592/EU



Spett.le

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Ufficio di vigilanza e Sanzioni

Via Nizza, 230

10126 TORINO

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

## TRAMESSA A MEZZO PEC

**Oggetto:** Delibera n. 130/2023. 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.

Nell'ambito del procedimento in oggetto avviato da Codesta spett. Autorità, la scrivente Società invia, in allegato alla presente, lo schema tabellare di cui all'Allegato B alla Delibera n. 130/2023 debitamente compilato.

A tal riguardo, si evidenzia che la Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco (in seguito anche "SITMB") condivide le finalità alla base della Delibera n. 130/2023 del 27 luglio 2023 (in seguito anche la "La Delibera") e che la stessa ha esaminato il testo della Delibera posta in consultazione e ha provveduto a compilare la scheda di cui all'Allegato B) della Delibera, secondo le modalità richieste. Le risposte e proposte di modifica/integrazione sono state redatte in forma puntuale su ogni singola misura e su ogni singolo punto in essa contenuto. Sulla base di tale esame puntuale SITMB ritiene utile segnalare all'attenzione di ART alcuni aspetti caratteristici e peculiari della Scrivente, caratterizzata dalla presenza del Gruppo Europeo di Interesse Economico (TMB-GEIE) che si occupa della gestione del tunnel e l'assenza di una Convenzione Unica con allegato un Piano Economico Finanziario.

Nell'esaminare il contenuto della bozza posta in consultazione, SITMB ha constatato che parte degli standard/requisiti previsti dalle 16 Misure sono applicati ed applicabili sin da ora mentre altri, così come declinati, non sembrano tener conto di alcune caratteristiche proprie della scrivente Società.

Per una proficua evoluzione del procedimento di regolazione in corso, si propone di avviare un tavolo tecnico di confronto finalizzato a sviluppare ulteriori specifiche analisi di impatto delle singole Misure oggetto della Delibera, nonché a definire differenti tempistiche di applicabilità delle stesse, considerato che alcuni standard/requisiti si riferiscono a servizi ad oggi non erogati dalle concessionarie.

Per tale fase di confronto tecnico, nell'ottica di perseguire un miglioramento della qualità dei servizi all'utenza si suggerisce il coinvolgimento dell'Associazione di settore AISCAT.



Si anticipa che verrà comunicato entro il 20 il rappresentante della Società per l'audizione del 24 novembre.

Nel restare a disposizione per ulteriori eventuali chiarimenti, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco  
L'Amministratore Delegato  
(Mirko Nanni)

Allegati: Allegato 1:Allegato B alla Delibera 130/2023.

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 1 - (Oggetto e ambito di applicazione)	1.2	Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i concessionari autostradali possono inserire nelle proprie carte dei servizi.		
Misura 2 - (Definizioni)	2.1	Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.a	a) cantiere: limitazione nell'utilizzo dell'infrastruttura autostradale che, anche in conseguenza di lavori e/o di interventi, indipendentemente dalla relativa durata ed estensione, comporta la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o di quella di emergenza e/o uno scambio di	Cantiere di lavoro: Area provvisoriamente delimitata per la programmata esecuzione di lavori e/o di attività previsti dal rapporto concessorio autostradale o finalizzato ad ottemperare a disposizioni legislative, che comporti la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete	
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.b	b) casello o stazione di esazione: 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: Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada);		
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.c	c) concessionario autostradale : 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;	c) concessionario autostradale : il soggetto, pubblico o privato, incaricato della costruzione, della manutenzione 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;	Al TMB la gestione è affidata ad una società costituita pariteticamente dalle due concessionarie (SITMB italiana e ATMB francese): il TMB-GEIE. Inoltre, le società concessionarie autostradali sono
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.d	d) delibera n. 130/2022 : 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" ;		
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.e	e) delibera n. 1/2023 : 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 ";		
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.f	f) gestore dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio : il soggetto che gestisce uno o più servizi da espletarsi nelle pertinenze di servizio;		

Misura 2 - (Definizioni)	2.1.g	g) meccanismo per il trattamento dei reclami : il complesso delle procedure organizzate per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi;		
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.h	h) pertinenze di servizio: 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		
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.i	i) PMR: persone con disabilità o a mobilità ridotta;		
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.j	j) punto di ricarica o di rifornimento accessibile al pubblico (punto di ricarica) : ai sensi del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 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	j) punto di ricarica <b>e di rifornimento</b> accessibile al pubblico <b>(punto di ricarica)</b> + ai sensi del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 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	Punto di rifornimento eliminato perché riferibile ai carburanti.
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.jbis	<b>j) punto di rifornimento:</b> attrezzatura accessibile al pubblico che consente al cliente di rifornire un veicolo di carburante e gas naturale	<b>j) punto di rifornimento:</b> attrezzatura accessibile al pubblico che consente al cliente di rifornire un veicolo di carburante e gas naturale	
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.k	k) reclamo: 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;	reclamo: <b>ogni comunicazione scritta, trasmessa attraverso i canali messi a disposizione dai concessionari autostradali, destinati dall'azienda ai reclami</b> 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	
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.l	I) sistema aperto : 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 freeflow , i portali di esazione sono privi di barriere, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ove presente a bordo il dispositivo di tele-pedaggio, contestualmente al passaggio attraverso essi;	<b>I) 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. L'esazione avviene attraverso stazioni di uscita con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli, effettuarne la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi (così come	Il Traforo funziona con un doppio sistema aperto, con la corresponsione del pedaggio in entrata. Esso è costituito dalla stazione di pedaggio posta sul piazzale italiano, nel comune di
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.l	<b>Sistema Freeflow:</b> portali di esazione 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		
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.lbis	<b>Sistema Freeflow:</b> trattasi di portali di esazione 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>Sistema aperto (freeflow):</b> Nei casi dei sistemi freeflow i portali di esazione sono privi di barriere, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ove presente a bordo il dispositivo di tele-pedaggio, contestualmente al passaggio attraverso essi sulla base della classe di appartenenza dello stesso e dei Km percorsi. L'esazione avviene	
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.m	m) sistema chiuso : tratte autostradali per le quali il pedaggio è definito in base al percorso effettuato da una stazione di esazione di entrata ad una di uscita ed alla classe del veicolo;	<b>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; l'esazione avviene attraverso stazioni di uscita con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i	

Misura 2 - (Definizioni)	2.1.n	u) utente : il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza o intende utilizzare l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa.	Utente: soggetto, <b>persona fisica e giuridica</b> , che utilizza o <b>intende utilizzare</b> l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa;	
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.o	v) rimborso: meccanismo di restituzione parziale o integrale della somma del pedaggio non dovuta dall'utente	Rimborso: la restituzione del pedaggio, o di una quota parte di esso, ad un utente autostradale pagatore, a seguito di i) eventuali anomalie nel calcolo o nelle modalità di esazione del pedaggio stesso imputabili direttamente alla concessionaria; ii) eventuali omissioni o errori nell'informativa all'utenza	
Misura 2 - (Definizioni)	2.1.p	Traffico Bloccato: colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita totalmente (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonnati (inversione di marcia o deviazione)		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.q	Pista di Esazione	Pista di esazione: varco della stazione (barriera o svincolo) nel quale viene effettuato il pagamento del pedaggio da parte dell'utenza. Le tipologie di pagamento associate ad ogni varco sono individuabili dall'utente mediante la segnalitica verticale	
Misura 2 - (Definizioni)	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.		
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1	1) Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concorrenti almeno:		
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.a	a) le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio;	a) <b>le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio;</b>	Le "regole di utilizzo" in sicurezza sono previste dalla normativa in vigore rispetto alla quale il concessionario si conforma, anche predisponendo adeguata segnaletica rivolta all'utente. Si
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.b	b) i contenuti delle carte dei servizi, definiti in conformità alle presenti Misure e alla Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, con specifica evidenza anche:		La carta dei servizi viene redatta dal TMB-GEIE
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.b.1	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo;	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che li determinano, l'automaticità del rimborso/indennizzo;	Il TMB-GEIE gestisce i reclami
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.b.2	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi 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		Si rimanda ai commenti delle misure 12 e 14. Tutte le procedure di reclamo vengono gestite dal TMB-GEIE

Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.b.3	b.3) dei canali informativi di cui alla Misura 5, con specifica evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione e viabilità;		Si rimanda ai commenti delle misure 5.
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.c	c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;	e) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;	
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.d	d) i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta, sia in termini di chilometri impattati mensilmente che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora);	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);	Tutti i cantieri all'interno del Tunnel vengono gestiti dal TMB-GEIE
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e	e) i cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere:	i cantieri per lavori considerati maggiormente impattanti dalla Concessionaria e programmati nei successivi 6 mesi che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere:	Programmazione fattibile solo per cantieri con durata > 5gg
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e.1	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni e orari di apertura;		Informazioni già fornite
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e.2	e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e della causa del disagio arrecato;	e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e della causa del disagio arrecato dell'impatto sulla circolazione	Il TMB è un'unica tratta. Tutte le chiusure vengono pubblicate sul sito del TMB-GEIE
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	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;	e.3) dell'impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità del traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente;	
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	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;		Programmazione fattibile solo per cantieri con durata > 5gg
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e.5	e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;	e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;	Il dato del numero medio di operai/tecnicici sui cantieri non è disponibile, inoltre è irrilevante per l'utente.
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.f	f) i provvedimenti aventi ad oggetto restrimenti di carreggiata, chiusura di corsie, riduzione della velocità per cause diverse dai cantieri, con specificazione della motivazione e della durata;	f) i provvedimenti aventi ad oggetto restrimenti di carreggiata, chiusura di corsie, riduzione della velocità per cause diverse dai cantieri, con specificazione della motivazione e della durata;	Il tempo di risoluzione di eventi diversi da cantieri non sono prevedibili

Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.g	g) le categorie di eventi straordinari che potrebbero generare interruzioni o disagi alla regolare circolazione autostradale, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche stimate per il ripristino delle condizioni di traffico regolare, individuate anche tenendo conto degli episodi occorsi negli ultimi due anni;	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;	La risoluzione degli eventi nella maggior parte dei casi dipende dai tempi di intervento e modalità di gestione da parte di enti terzi a cui fanno capo specifiche responsabilità (Polizia)
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.h	h) i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;	h) i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;	Procedure operative binazionali approvate dagli organismi di controllo binazionali
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.i	i) gli eventi che possono determinare una chiusura delle tratte, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla Misura 6;	gli eventi che possono determinare una chiusura del Traforo, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla Misura 6;	Procedure operative binazionali approvate dagli organismi di controllo binazionali
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.j	j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti;	j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti;	La risoluzione degli eventi nella maggior parte dei casi dipende dai tempi di intervento e modalità di gestione da parte di enti terzi a cui fanno capo specifiche responsabilità (Polizia)
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.k	k) gli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando:	k) gli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando:	
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.k.1	k.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno;	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;	
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.k.2	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;	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;	
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.l	l) il ritardo medio della tratta, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni;	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;	
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.m	m) il numero complessivo dei caselli e il numero medio di caselli effettivamente funzionanti, nonché il tempo medio di transito agli stessi, differenziato per fasce orarie e periodi di punta e non di punta;	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;	I due caselli sono sempre funzionanti, ad eccezione di chiusure per manutenzione straordinaria (es.rifacimento pavimentazione). Qualora si intendersse il numero medio di
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.n	n) i criteri di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, nonché l'andamento degli eventuali incrementi tariffari negli ultimi 5 anni, con evidenza specifica dei fattori qualitativi che hanno avuto impatto diretto sull'aggiornamento annuale delle tariffe;		Le tariffe di pedaggio per il transito al Traforo del Monte Bianco sono regolate da un accordo internazionale tra Italia e Francia e sono stabilite e revisionate al 1° gennaio di ogni anno dalla Commissione

Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.o	o) il pedaggio applicabile al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettaglio della tariffa unitaria, distinta tra pianura/montagna, definita per ciascuna classe di pedaggio;	<b>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</b>	Come misura 3.1.n
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.p	p) l'eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni per la relativa applicazione e/o la disponibilità di abbonamenti;	<b>p) l'eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni per la relativa applicazione e/o la disponibilità di abbonamenti;</b>	
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.q	q) le modalità di esazione del pedaggio, le conseguenze in caso di mancato pagamento e le procedure adottate per il recupero, con specifica evidenza, nel caso di sistemi aperti, dei criteri di determinazione della tratta presuntivamente percorsa;	<b>q) le modalità di esazione del pedaggio, le conseguenze in caso di mancato pagamento e le procedure adottate per il recupero, con specifica evidenza, nel caso di sistemi aperti, dei criteri di determinazione della tratta presuntivamente percorsa;</b>	Il pagamento deve essere assolto prima dell'ingresso nel Traforo. Non esistono mancati pagamenti
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.r	r) le modalità di affidamento adottate per i servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e ristorative, specificando se hanno già trovato applicazione le Misure adottate dall'Autorità con delibere n. 130/2022 e n. 1/2023;	<b>r) le modalità di affidamento adottate per i servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e ristorative, specificando se hanno già trovato applicazione le Misure adottate dall'Autorità con delibere n..</b>	Non sono presenti aree di servizio
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.s	s) il numero medio di punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, ogni 50 km;	<b>s) il numero medio di punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, ogni 50 km;</b>	Non sono presenti aree di servizio
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.t	t) il numero medio di punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 km;	<b>t) il numero medio di punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 km;</b>	Non sono presenti aree di servizio
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.u	u) gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione, specificando se gli stessi sono stati definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, e i risultati delle attività di verifica svolti ai sensi delle medesime misure, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	<b>u) gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione, specificando se gli stessi sono stati definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, e i risultati delle attività di verifica svolti ai sensi delle medesime misure, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;</b>	
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.v	v) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione della Misura 14 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, nonché gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;	<b>v) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione della Misura 14 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, nonché gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;</b>	
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.w	w) i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente;	<b>w) i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente;</b>	La SITMB non ha un PEF. Si precisa inoltre che la SITMB non ha aree di parcheggio. Si evidenzia che la SITMB ha tra le pertinenze un area di regolazione per la gestione del transito dei mezzi
Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.x	x) per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla Misura 15.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi, di cui alla Misura 14, erogati.	<b>- per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla Misura 15.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi, di cui alla Misura 14, erogati.</b>	La gestione dei reclami è affidata al TMB-GEIE

Misura 3 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.2	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.	<b>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;</b>	Le tariffe di pedaggio per il transito al Traforo del Monte Bianco sono regolate da un accordo internazionale tra Italia e Francia e sono stabiliti e revisionate al 1° gennaio di ogni anno dalla Commissione
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1	1. I concessionari autostradali, anche in collaborazione tra loro, garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:		
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a	a) il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati da:	<b># percorso autostradale più corto in termini chilometrici e # percorso autostradale che prevede # pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati da:</b>	Le tariffe di pedaggio per il transito al Traforo del Monte Bianco sono regolate da un accordo internazionale tra Italia e Francia e sono stabiliti e revisionate al 1° gennaio di ogni anno dalla Commissione
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a.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;	<b>a.1) il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;</b>	
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a.2	a.2) il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione;	<b>a.2) il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione;</b>	
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a.3	a.3) la velocità media e i dati di traffico effettivo rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente;		La velocità all'interno del Traforo va da un min. di 50Km ad un max di 70Km con codenzamento dei veicoli ingresso tunnel fissato dal Comitato di Sicurezza
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a.4	a.4) l'importo del pedaggio con riferimento alla tipologia di veicolo utilizzato;		L'importo del pedaggio è presente sul sito del TMB-GEIE.
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.b	b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione;	<b>b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione;</b>	La velocità all'interno del Traforo va da un min. di 50Km ad un max di 70 Km/h con codenzamento dei veicoli ingresso tunnel fissato dal Comitato di Sicurezza
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.c	c) il tempo medio per il transito al casello di uscita prescelto, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento del pedaggio e per giorni e fasce orarie;	<b>c) il tempo medio per il transito al casello di uscita prescelto, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento del pedaggio e per giorni e fasce orarie;</b>	La velocità all'interno del Traforo va da un min. di 50Km ad un max di 70 Km/h con codenzamento dei veicoli ingresso tunnel fissato dal Comitato di Sicurezza
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.d	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, nonché i provvedimenti di cui alla Misura 3, lettera f), che determinano uno scostamento rispetto al tempo medio di percorrenza o un importo del pedaggio maggiore;	<b>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 e un importo del pedaggio maggiore;</b>	La velocità all'interno del Traforo va da un min. di 50Km ad un max di 70 Km/h con codenzamento dei veicoli ingresso tunnel fissato dal Comitato di Sicurezza

Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.e	e) i cantieri presenti sul percorso prescelto, con indicazione:		I cantieri presenti all'interno del Tunnel vengono gestiti dal TMB-GEIE
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.e.1	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione prevista;		I cantieri presenti all'interno del Tunnel vengono gestiti dal TMB-GEIE
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.e.2	e.2) della causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;	e.2) della <b>causa del disagio arrecato, con specificazione</b> riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;	I cantieri presenti all'interno del Tunnel vengono gestiti dal TMB-GEIE
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.f	f) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio di cui alla Misura 9;		Vedi commenti Misura 9
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g	g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, con riferimento al momento dell'interrogazione:	<b>g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, con riferimento al momento dell'interrogazione:</b>	Non sono presenti aree di servizio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.1	g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale;	<b>g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili funzionanti per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale;</b>	Non sono presenti aree di servizio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.2	g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	<b>g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili funzionanti per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato; SAT: del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l'utilizzo, con indicazione della relativa</b>	Non sono presenti aree di servizio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.3	g.3) delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio;	<b>g.3) delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio;</b>	Non sono presenti aree di servizio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.4	g.4) della pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui alla Misura 14.2 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 14.8 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità;	<b>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;</b>	Non sono presenti aree di servizio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.5	g.5) del numero di toilettes , specificando quante sono accessibili alle PMR, del numero di docce e della presenza e caratteristiche delle aree relax destinate agli autotrasportatori;	<b>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;</b>	Non sono presenti aree di servizio

Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.6	g.6) del numero di stalli di parcheggio riservati alle persone con disabilità;	<b>g.6) del numero di stalli di parcheggio riservati alle persone con disabilità;</b>	Non sono presenti aree di parcheggio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.7	g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili.	<b>g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili.</b>	Non sono presenti aree di parcheggio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2	2) Lungo il percorso, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:	<b>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:</b>	
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	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;	<b>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;</b>	
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.b	b) le aree di parcheggio e di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi effettivamente disponibili;	<b>b) le aree di parcheggio e di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi effettivamente disponibili e le aree di parcheggio più vicine:</b>	Non ci sono aree di parcheggio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.c	c) i canali disponibili per richiedere soccorso o assistenza meccanica o sanitaria in caso di malore, guasto, avaria o incidente sulla rete autostradale;		La richiesta di soccorso o assistenza meccanica è regolata da procedure di intervento a carico del personale di sicurezza del TMB-GEIE attivato tramite rilevamento automatico dei veicoli in
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	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;		
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.e	e) le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio, assicurandone la pari evidenza;		Le modalità di pagamento sono affidate al TMB-GEIE
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.f	f) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio o indennizzi.		Attualmente sono previsti rimborsi e indennizzi sono previsti per errore di pagamento commesso dall'esattore o per nonutilizzo del biglietto di ritorno della corsa per chiusura del tunnel per
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.3	3) Al fine di garantire l'aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera g) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.	<b>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</b>	

Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4	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:		Vedi i commenti per ciascuna voce del sotto-elenco
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.a	a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione;	a) l'evento perturbativo in atto <b>e i tempi stimati di risoluzione;</b>	Vedi commento della misura 3.1.g
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.b	b) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi;		
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.c	c) l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure;	<b>e) l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure;</b>	
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.d	d) le indicazioni, i suggerimenti comportamentali e le avvertenze relativi alla sicurezza tecnica e personale degli utenti;		
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.e	e) l'indicazione delle aree di servizio o di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro.	<b>e) l'indicazione delle aree di servizio e di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro.</b>	Non sono presenti aree di servizio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.5	5) Restano fermi gli obblighi informativi previsti e disciplinati dal regolamento delegato (UE) n. 885/2013 della Commissione del 15 maggio 2013 e dal regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione del 15 maggio 2013.		Non ci sono aree di parcheggio
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6	6) Dopo il viaggio, l'utente ha diritto di disporre delle informazioni relative a:		
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6.a	a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita;	<b>a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita;</b>	Attualmente l'informativa circa la data e ora di ingresso viene fornita solo su richiesta dell'utente. Informazione valida solo per i possessori di abbonamento. Informazione gestita dal TMB-GEIE
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6.b	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;	<b>b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;</b>	

Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6.c	c) le tratte attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e il pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento percorso - distinta tra pianura, montagna e definita per ciascuna classe di pedaggio - e dell'imposta sul valore aggiunto, con l'avvertenza che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	<i>⇒ 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-</i>	
Misura 4 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6.d	d)se sussistono le condizioni per il rimborso di cui alla Misura 9 e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.	<i>⇒ se sussistono le condizioni per il rimborso di cui alla Misura 9 e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.</i>	
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.1	1) Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, anche in più lingue, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web .		Attualmente sono previste informazioni in varie lingue
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.2	2) I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle carte dei servizi, attraverso le seguenti modalità:		
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.2.a	a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;		Vedi commenti misure 3 e 4
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.2.b	b) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati;		
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.2.c	c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.	<i>⇒ sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.</i>	
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.3	3) Le informazioni di cui alla Misura 3 sono riportate in una sezione dedicata, denominata " Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile .	<i>3) Le informazioni di cui alla Misura 3 sono riportate in una sezione dedicata, denominata " Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell' home page e nella schermata iniziale-</i>	Alcune informazioni vengono fornite tramite il link al sito TMB_GEIE
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4	4) Le informazioni di cui alla Misura 4.2, lettera d), e 4.4 sono comunque fornite agli utenti con tempestivo ed adeguato aggiornamento e con tutte le seguenti modalità:		
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4.a	a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;	<i>a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità dell'ingresso del Tunnel degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;</i>	

Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4.b	b) in una sezione dedicata, denominata " Turbative al traffico/emergenze in atto ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile;	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;	Alcune informazioni vengono fornite tramite il link al sito TMB_GEIE
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4.c	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;		La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4.d	d) attraverso messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati.		
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.5	5) Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo di QR code.	5) Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo di QR code.	
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.6	6) I concessionari autostradali consultano periodicamente le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito a chiarezza, completezza, utilità, fruibilità e tempestività delle informazioni rese.	6) I concessionari autostradali consultano periodicamente le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito a chiarezza, completezza, utilità, fruibilità e tempestività delle informazioni rese.	
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.7	7) I concessionari autostradali collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l'adozione di:		
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.7.a	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;	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;	
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.7.b	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla Misure 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario, nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada;	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, 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-	
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.7.c	c) una applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale.		La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera
Misura 5 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.8	8) Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano l'Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 5 e delle attività di collaborazione di cui al punto 6, nonché delle misure adottate per favorire la trasparenza, la completezza e la puntualità dell'informazione.	8) Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano l'Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 5 e delle attività di collaborazione di cui al punto 6, nonché delle misure adottate per favorire la trasparenza, la completezza e la puntualità dell'informazione.	

Misura 6 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.1	1) Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informarne immediatamente l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza	1) Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando <b>tempestivamente</b> .	L'attività è gestita dal TMB-GEIE
Misura 6 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2	2) I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in raccordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	2) I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato <b>e fortemente rallentato</b> , ed in raccordo <b>con le forze dell'ordine con la Polizia Stradale</b> , le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza,	L'attività è gestita dal TMB-GEIE
Misura 6 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.a	a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate;		Vengono inviate tutte le informazioni al CISS; Il raccordo viene effettuato da Viabilità Italia.
Misura 6 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.b	b) la distribuzione tempestiva e adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato o fortemente rallentato e delle condizioni meteo avverse, nonché l'individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di sosta, di assistenza e di ristoro;	b) la distribuzione <b>tempestiva</b> rapida e adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato <b>e fortemente rallentato e delle condizioni meteo avverse, nonché l'individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate</b>	In caso di stop del traffico, il cliente può liberamente dirigersi su altri itinerari. Distribuzione di acqua nelle giornate con previsione di forte traffico e tempi di attesa conseguenti
Misura 6 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.c	c) le circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare l'aggravamento dell'evento in atto;		
Misura 6 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.d	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;	<b>d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;</b>	
Misura 6 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.e	e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;	<b>e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;</b>	Gli autotrasportatori presenti nell'area di regolazione del traffico possono accedere ad alcuni servizi
Misura 6 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.f	f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti.		
Misura 6 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.3	3) Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità, e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato o fortemente rallentato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia	3) Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità, <b>e pubblicano sul proprio sito</b> <b>internet</b> , una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato <b>e fortemente rallentato</b> intervenuti nelle tratte	Per procedure di sicurezza tipiche della gestione del tunnel la chiusura dello stesso viene disposta anche per eventi di facile risoluzione (es. auto ferma in piazzola di sosta). Pertanto si suggerisce
Misura 7 - (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta)	7.1	1) I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio.		

Misura 7 - (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta)	7.2	2) In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indi sponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche	<b>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:</b>	La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera
Misura 7 - (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta)	7.3	3) Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata " Accessibilità PMR ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	<b>3) Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata " Accessibilità PMR ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.</b>	La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera
Misura 7 - (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta)	7.4	4) I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio,	<b>4) I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili.</b>	La SITMB non ha aree di servizio
Misura 8 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.1	1) I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità:		
Misura 8 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.1.a	a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di comfort e di sicurezza durante i periodi di riposo;	<b>a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di comfort e di sicurezza durante i periodi di riposo;</b>	La disponibilità di spazi sul piazzale italiano del Traforo è limitata e non ci sono aree di parcheggio ma solo di sosta (max 2 ore).
Misura 8 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.1.b	b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato;	<b>b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato;</b>	Sono presenti solo per gli autotrasportatori presso l'area di regolazione di Aosta servizi igienici
Misura 8 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.1.c	c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.	<b>c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.</b>	
Misura 8 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.2	2) In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle dotazioni di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autotrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità,	<b>2) In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle dotazioni di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono:</b>	La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera
Misura 08 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.3	3) Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata " Accessibilità servizi autotrasportatori ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	<b>3) Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata " Accessibilità servizi autotrasportatori ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.</b>	La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera
Misura 8 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.4	4) I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio, di sosta e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte gestori dei servizi erogati nelle	<b>4) I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi.</b>	La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera

Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.1	1) Gli utenti hanno diritto all'applicazione di pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente alla qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari approvati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011.	1) Gli utenti hanno diritto all'applicazione di pedaggi determinati sulla base <b>della tariffa unitaria media delle tariffe approvate e revisionate al 1° gennaio di ogni anno dalla Commissione intergovernativa disciplinata dagli atti di convenzione adeguata annualmente in esito al monitoraggio.</b>	
Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.2	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 del nuovo codice della strada (d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495) e tali da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale, tenuto anche	2) I concessionari programmano i cantieri di lavoro che occupano una parte della sede stradale <b>e/o delle relative pertinenze</b> per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del	
Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.3	3) L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche.	<b>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-</b>	Non applicabile in quanto non è possibile che ci siano tempi di percorrenza lunghi per cantieri. Nel caso che ci siano cantieri che impattano significativamente con la viabilità il Traforo viene chiuso a priori
Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4	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:	<b>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:</b>	
Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.a	a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;	<b>a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo media registrata per mezzi leggeri e pesanti;</b>	La velocità è consentita dai 50Km/h e i 70 km/h e l'accesso al tunnel è contingentato come previsto nelle procedure di sicurezza
Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.b	b) della minor capacità dovuta all'indisponibilità di corsie di marcia, di emergenza, rampe di accesso, nonché alla presenza di cambi di carreggiata o condivisione della propria carreggiata con l'altro senso di marcia;	<b>b) della minor capacità dovuta all'indisponibilità di corsie di marcia, di emergenza, rampe di accesso, nonché alla presenza di cambi di carreggiata o condivisione della propria carreggiata con l'altro senso di marcia purché si registrino allungamenti dei tempi di percorrenza</b>	Vedi misura 9.3
Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.c	c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, e il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni;	<b>c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle di limitazioni, e quello il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle di limitazioni;</b>	Vedi misura 9.3
Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.d	d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;	<b>d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;</b>	Vedi misura 9.3 Si evidenzia che la sosta in galleria è vietata.
Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.e	e) dell'adeguatezza, da valutarsi anche in base alle segnalazioni ricevute, delle informazioni rese all'utenza per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso.	<b>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 e di effettuare una variazione di percorso.</b>	Vedi misura 9.3
Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.5	5) 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 frutta.	<b>5) 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-</b>	La quota parte di abbonamento non frutta non viene rimborsata ma viene prorogata la scadenza, per una durata pari ai mesi di chiusura.

Misura 9 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.6	6) Gli importi complessivi annuali 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	<b>Gli importi complessivi annuali 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</b>	Gli importi relativi ai rimborsi non vengono recuperati dalle Concessionarie.
Misura 10 - (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	10.1	1) Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	<b>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:</b>	Non è applicabile per i valichi transalpini binazionali
Misura 10 - (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	10.1.a	a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico;	<b>a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico;</b>	Al momento al TMB non esiste per motivi di sicurezza il telepedaggio e neanche la possibilità di registrarsi sul sito web
Misura 10 - (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	10.1.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 un numero telefonico o punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta e ottenere il relativo riaccordo dell'importo spettante.	<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 un numero telefonico o punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta e ottenere il relativo riaccordo dell'importo spettante.</b>	Non applicabile in quanto non è possibile che ci siano tempi di percorrenza lunghi per cantieri. Nel caso che ci siano cantieri che impattano significativamente con la viabilità il Traforo viene chiuso a priori
Misura 10 - (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	10.2	2) Nei casi di cui al precedente punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 giorni dalla richiesta.		Non applicabile in quanto non è possibile che ci siano tempi di percorrenza lunghi per cantieri. Nel caso che ci siano cantieri che impattano significativamente con la viabilità il Traforo viene chiuso a priori
Misura 11 - (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)	11.1	1) Gli utenti hanno diritto a fruire di:		
Misura 11 - (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)	11.1.a	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;		Sul piazzale non esiste una area di servizio Oil. E' previsto un servizio di ricarica elettrica gestita dal TMB-GEIE
Misura 11 - (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)	11.1.b	b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare.	<b>b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare.</b>	Sul piazzale italiano del TMB esiste unicamente un'area di ristoro non-oil
Misura 11 - (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)	11.2	2) I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono un'idonea manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.	<b>2) I concessionari e i gestori dei servizi erogati, per quanto di competenza nelle pertinenze di servizio garantiscono un'idonea manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare</b>	
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.1	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:		Il TMB deve gestire i reclami. La Srm sta studiando l'implementazione del sito web (contrasto elevato di colori) per facilitarne l'utilizzo a PMR, ipovedenti e persone affette da dislessia.

Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.a	a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’italiano, anche altre lingue, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;	a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’italiano, anche <del>lae lingue</del> francese e inglese in coerenza con tutto il sito internet. <del>altri lingue</del> , ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;	Il TMB-GEIE gestisce i reclami. La SITMB sta studiando l’implementazione del sito web con altre lingue
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.b	b) più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui almeno:		
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.b.1	b.1) il sito web , con accesso da apposito link posto in home page , con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo;	<del>b.1) il sito web , con accesso da apposito link posto in home page , con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo;</del>	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.b.2	b.2) via e-mail , che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;	<del>b.2) via e-mail , che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;</del>	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.b.3	b.3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.c	c) una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle carte dei servizi.	<del>una risposta motivata adeguata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle carte dei servizi.</del>	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.2	2) Fatto salvo quanto disposto al punto 3, i concessionari autostradali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.2.a	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;		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.2.b	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell’evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello;	<del>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 transito</del>	Il pagamento deve essere assolto prima dell’ingresso nel Traforo. La ricevuta viene emessa al momento del pagamento, ha la funzione di attestato di transito
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.2.c	c) La descrizione della rilevata non corrispondenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria e, ove ne sia prevista l’adozione, dalla carta dei servizi.		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.

Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.3	3) In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari autostradali comunicano all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.4	4) Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1, lettera c):		
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.4.a	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web , il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web , il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio <b># giorno dell'invio il primo giorno di lavoro utile dalla data di ricezione</b>	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.4.b	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;		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.4.c	c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna.		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.5	5) I concessionari autostradali effettuano annualmente un'analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate e accertate, rendendo disponibili i risultati secondo quanto previsto alla Misura 3.1, lettera x).		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.1	1) 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:		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.a	a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.b	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	b) se l'utente ha diritto a ricevere un <b>indennizzo o rimborso</b> comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.c	c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	c) <b>ove opportuno</b> le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.

Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.d	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.d.1	d.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità;		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.d.2	d.2) di adire, dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria.		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.2	2) Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede <span style="color:red">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</span>	<span style="color:red">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</span>	Il Traforo del Monte Bianco non è interconnesso ad altri concessionari della rete autostradale.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.3	3) Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.4	4) La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.	4) La trasmissione di cui <span style="color:red">ai punti 2 e al punto 3</span> avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 14 - (Indennizzi)	14.1	1) In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, o per la tratta di un sistema aperto, cui il reclamo si riferisce, in <span style="color:red">1) In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di-</span>	<span style="color:red">1) In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di-</span>	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 14 - (Indennizzi)	14.1.a	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;	<span style="color:red">a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;</span>	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 14 - (Indennizzi)	14.1.b	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.	<span style="color:red">b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno;</span>	Il TMB-GEIE gestisce i reclami.
Misura 14 - (Indennizzi)	14.2	2) L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui: <span style="color:red">2) L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:</span>	<span style="color:red">2) L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:</span>	Attualmente come visto in precedenza, la fattispecie degli indennizzi non è tra le misure di ristoro trattate da TMB-GEIE conseguentemente non esiste alcun meccanismo automatico che collegi

Misura 14 - (Indennizzi)	14.2.a	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Misura 12;	<b>a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Misura 12;</b>	Attualmente come visto in precedenza, la fattispecie degli indennizzi non è tra le misure di ristoro trattate da TMB-GEIE conseguentemente non esiste alcun meccanismo automatico che colleghi
Misura 14 - (Indennizzi)	14.2.b	b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.	<b>b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.</b>	Attualmente come visto in precedenza, la fattispecie degli indennizzi non è tra le misure di ristoro trattate da TMB-GEIE conseguentemente non esiste alcun meccanismo automatico che colleghi
Misura 14 - (Indennizzi)	14.3	3) Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo che garantiscono, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.		Attualmente come visto in precedenza, la fattispecie degli indennizzi non è tra le misure di ristoro trattate da TMB-GEIE conseguentemente non esiste alcun meccanismo automatico che colleghi
Misura 14 - (Indennizzi)	14.4	4) Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.	<b>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.</b>	
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1	1) I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:	1) I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, <b>indicando per ciascun reclamo:</b>	Attualmente il TMB-GEIE registra tutte le comunicazioni pervenute ai canali ufficiali dedicati alle comunicazioni web dei clienti tutte le comunicazioni vengono categorizzate e vengono fornite
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.a	a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;		vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.b	b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 12.4;		vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c	c) i motivi di reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:	<b>c) i motivi di reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.1	c.1) quantificazione del pedaggio;	<b>c.1) quantificazione del pedaggio;</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.2	c.2) modalità di esazione del pedaggio;	<b>c.2) modalità di esazione del pedaggio;</b>	vedi commento misura 15.1

Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.3	c.3) servizi resi nelle aree di servizio;	<b>c.3) servizi resi nelle aree di servizio;</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.4	c.4) informazioni sul traffico;	<b>c.4) informazioni sul traffico;</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.5	c.5) informazioni sulla sicurezza;	<b>c.5) informazioni sulla sicurezza;</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.6	c.6) altre informazioni;	<b>c.6) altre informazioni;</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.7	c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta;	<b>c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta;</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.8	c.8) gestione delle congestioni;	<b>c.8) gestione delle congestioni;</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.9	c.9) manutenzione dell'infrastruttura;	<b>c.9) manutenzione dell'infrastruttura;</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.10	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;	<b>c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.d	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.	<b>d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.</b>	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.2	2) Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i concessionari autostradali conservano i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al punto 1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei		Il TMB-GEIE gestisce i reclami.

Misura 16 - (Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali)	16.1	1) L'Autorità raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.		
Misura 16 - (Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali)	16.2	2) Le Misure di cui al presente provvedimento divengono efficaci decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.	<b>2) Le Misure di cui al presente provvedimento divengono efficaci decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.</b>	Si propone un'attuazione graduale dei requisiti e degli standard richiesti dalle varie Misure della Delibera limitando l'elenco delle misure, in una prima fase, ai servizi già erogabili con l'infrastruttura