

# 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

---

Schema di Analisi di Impatto della Regolazione

26 luglio 2023





# SOMMARIO

---

INDICE	2
INDICE DELLE FIGURE	3
INDICE DELLE TABELLE	4
INDICE DELLE ABBREVIAZIONI	5
PREMESSA	6
A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO PER L'ATTO DI REGOLAZIONE	7
B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE	21
C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE	26
D. DESCRIZIONE DELLO <i>STATUS QUO</i>	28
E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI	40
F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA	50
APPENDICE 1. ELENCO DESTINATARI DELLA SURVEY	52

# INDICE

---

<b>PREMESSA</b>	<b>6</b>
<b>A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO PER L'ATTO DI REGOLAZIONE</b>	<b>7</b>
A.1 Rete autostradale italiana	7
A.2 Volumi di traffico	12
A.3 Infrastrutturazione per la ricarica elettrica e altri carburanti alternativi BOX 1. Infrastrutture per la diffusione dei carburanti alternativi	15 17
A.4 Servizi per gli autotrasportatori	18
<b>B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE</b>	<b>21</b>
BOX 2. Segnalazioni/reclami utenti settore autostradale	22
<b>C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE</b>	<b>26</b>
<b>D. DESCRIZIONE DELLO STATUS QUO</b>	<b>28</b>
BOX 3. Focus sullo <i>status quo</i> dei servizi di distribuzione carburanti, dei servizi di ristorazione e dei servizi per la ricarica elettrica	28
D.1 Concessionari autostradali	30
D.1.1. Informazioni a disposizione dell'utente	30
D.1.2. Diritti degli utenti	34
D.1.3. Procedure per la presentazione e gestione dei reclami	35
D.2 Associazioni consumatori e autotrasportatori	36
<b>E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI</b>	<b>40</b>
E.1 Informazioni all'utenza autostradale	41
E.2 Procedure operative per l'assistenza	43
E.3 Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR	44
E.4 Accessibilità delle aree parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	45
E.5 Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura	46
E.6 Procedura di gestione reclami	48
<b>F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA</b>	<b>50</b>
<b>APPENDICE 1. ELENCO DESTINATARI DELLA SURVEY</b>	<b>52</b>

## INDICE DELLE FIGURE

---

Figura 1.	Rete autostradale italiana	8
Figura 2.	Stazioni di esazione e porte sulla rete autostradale italiana a pagamento	10
Figura 3.	Ripartizione orografica della rete autostradale	11
Figura 4.	Composizione del parco veicolare italiano	12
Figura 5.	Traffico sulla rete autostradale italiana	13
Figura 6.	Evoluzione della spesa per manutenzioni ordinarie	14
Figura 7.	Evoluzione della spesa per investimenti	14
Figura 8.	Evoluzione cantieri su rete autostradale (nuove opere e manutenzione straordinaria)	15
Figura 9.	Ubicazione degli impianti autostradali di distribuzione GPL (sinistra) e metano (destra)	16
Figura 10.	Impianti di ricarica elettrica	16
Figura 11.	Numero di stalli per Regione in autostrada destinate ai veicoli pesanti	19
Figura 12.	Ripartizione per tipologia delle istanze pervenute riferibili al comparto autostradale	22
Figura 13.	Mappa della rete autostradale per convenzione	27
Figura 14.	Tipologie di affidamento nelle AdS	28
Figura 15.	Tipologie di informazioni fornite agli utenti riguardo l'offerta di servizio	31
Figura 16.	Tipologie di informazioni fornite agli utenti riguardo viabilità e traffico in gestione ordinaria	32
Figura 17.	Tipologie di informazioni fornite agli utenti in caso di grave perturbazione del traffico	32
Figura 18.	Modalità con cui sono fornite tempestivamente le informazioni agli utenti	33
Figura 19.	Procedure operative/indennizzi previste a fronte di circolazione fortemente rallentata	34
Figura 20.	Canali disponibili per l'inoltro dei reclami	35
Figura 21.	Informazioni contenute nelle risposte ai reclami	35
Figura 22.	Informazioni registrate per ogni reclamo	36
Figura 23.	Tipologie di informazioni di sistema ritenute utili dalle Associazioni per l'utente	37
Figura 24.	Preferenze indicate dalle Associazioni sulle informazioni di viaggio e sull'assistenza in caso di viabilità ridotta	38
Figura 25.	Preferenze indicate dalle Associazioni su eventi dai quali far discendere un diritto a rimborsi o indennizzi	39
Figura 26.	Principali tipologie di informazioni da fornire all'utenza per tematiche	42

## INDICE DELLE TAVOLE

---

Tavola 1.	Autostrade a pedaggio e concessionari gestori	9
Tavola 2.	Concessionari autostradali	26
Tavola 3.	Analisi di mercato per gli affidamenti di attività “oil” e “ristoro” della rete autostradale italiana e primi 4 operatori per volumi/fatturato	29
Tavola 4.	Analisi di mercato dei CPO nella rete autostradale italiana (potenza output elettrico stazioni con PdR “veloce” ed “ultraveloce”)	30
Tavola 5.	Valutazione di impatto della regolazione	51

## INDICE DELLE ABBREVIAZIONI

---

<b>AdS</b>	<i>Aree di servizio</i>
<b>AGCM</b>	<i>Autorità garante della concorrenza e del mercato</i>
<b>ART</b>	<i>Autorità di regolazione dei trasporti</i>
<b>ASPI/A.S.P.I.</b>	<i>Autostrade per l'Italia S.p.a.</i>
<b>CA</b>	<i>Concessionario autostradale</i>
<b>CIN</b>	<i>Capitale investito netto</i>
<b>CPO</b>	<i>Charging Point Operator</i>
<b>DGSVCA</b>	<i>Direzione Generale per le Strade e le Autostrade, l'Alta Sorveglianza sulle Infrastrutture Stradali e la Vigilanza sui Contratti Concessori Autostradali (già Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali)</i>
<b>GNL</b>	<i>Gas naturale liquefatto</i>
<b>GPL</b>	<i>Gas di petrolio liquefatti</i> <b>HHI</b> <i>Indice di Herfindahl-Hirschman</i>
<b>MIMIT</b>	<i>Ministero delle Imprese e del Made in Italy</i>
<b>MIT</b>	<i>Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (già MIMS)</i>
<b>MSP</b>	<i>Mobility Service Provider</i>
<b>PNRR</b>	<i>Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza</i>
<b>RI</b>	<i>Relazione illustrativa</i>
<b>WACC</b>	<i>Costo medio ponderato del capitale investito (Weighted Average Cost of Capital)</i>

## PREMESSA

---

Il presente Schema di Analisi di Impatto della Regolazione (“Schema di AIR”) illustra l’ambito e le motivazioni alla base dell’Atto di regolazione recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali”*, confrontando le opzioni regolatorie alternative esaminate e l’opzione preferita che, in quanto tale, è posta in consultazione.

## A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO PER L'ATTO DI REGOLAZIONE

Nella presente Sezione si descrive l'ambito al quale si applicano le misure esposte nel documento in consultazione pubblica, concernenti il contenuto minimo dei diritti degli utenti delle autostrade.

### A.1 Rete autostradale italiana

La rete autostradale italiana comprende i tratti affidati in gestione dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) a 25 soggetti concessionari (per un totale di 6.021,1 km) e all'azienda ANAS S.p.a. (per un totale di 939,3 km) del gruppo Ferrovie dello Stato. Nel prosieguo tali soggetti vengono denominati “Concessionari autostradali”.

La rete autostradale italiana è quindi dotata di una estesa complessiva pari a **6.960,4 km<sup>1</sup>**.

Autostrade per l'Italia S.p.a. gestisce il 41% della rete autostradale<sup>2</sup>.

La rete autostradale di ANAS S.p.a., non comprendendo quella riferibile a Strada dei Parchi S.p.a., è in gran parte localizzata nell'Italia centro-meridionale e presenta un'estensione rilevante, pari al 13,5% del totale, seguita da Autostrada del Brennero S.p.a. (4,5% del totale, poco più di un decimo della rete gestita da ASPI). Sette imprese gestiscono meno dell'1% della rete, con Tangenziale di Napoli S.p.a. che è concessionaria della tratta più corta.

Di seguito si riportano, al 30 giugno 2022<sup>3</sup>, lo sviluppo della rete autostradale in Italia (Figura 1) e la composizione delle tratte a pagamento con l'identificazione del Concessionario gestore (Tavola 1).

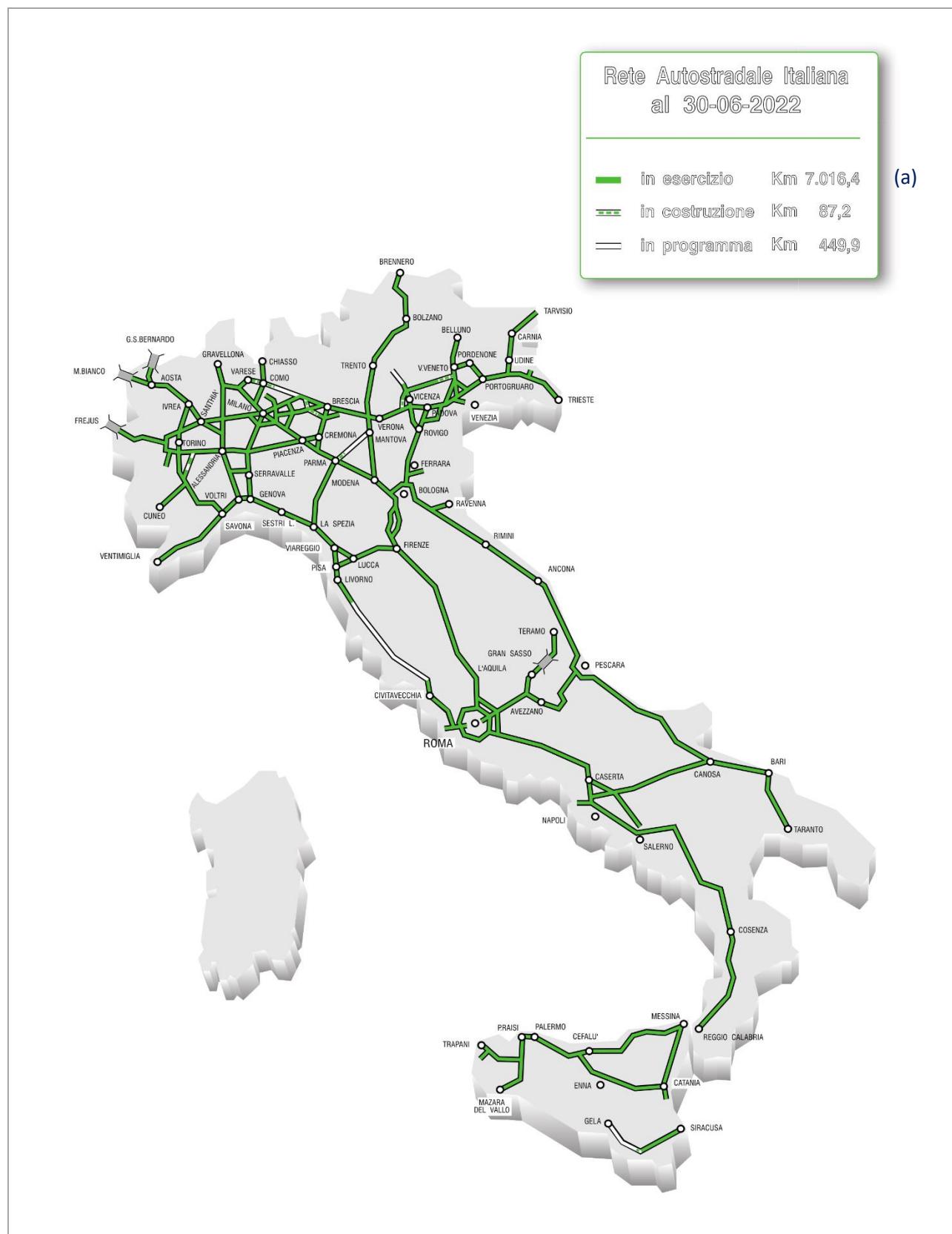
<sup>1</sup> Il dato non include i raccordi autostradali gestiti da ANAS, pari a 355,1 km circa.

<sup>2</sup> Si veda anche la Sezione C per le singole estese associate a ciascun Concessionario autostradale.

<sup>3</sup> Fonte: [AISCAT Informazioni – Edizione Semestrale 1-2/2022](#).

**Figura 1. Rete autostradale italiana**

30/06/2022



Fonte: AISCAT

(a) Il dato rappresentato include l'estesa della Superstrada Pedemontana Veneta S.p.a. (pari a 56 km).

**Tavola 1. Autostrade a pedaggio e concessionari gestori**  
30/06/2022

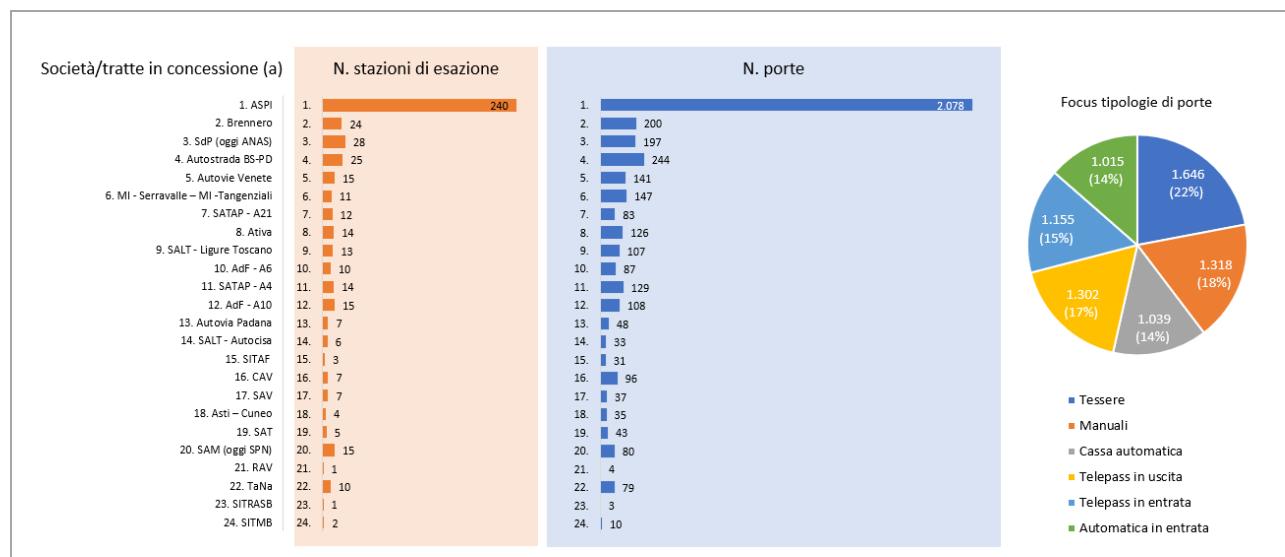
<b>Autostrada a pedaggio</b>		<b>Concessionario</b>
A1	Milano-Napoli	A.S.P.I. S.p.a.
A4	Milano-Bergamo-Brescia	A.S.P.I. S.p.a.
A7	Serravalle-Genova	A.S.P.I. S.p.a.
A8	Milano-Varese	A.S.P.I. S.p.a.
A8-A26	Diramazione Gallarate-Gattico	A.S.P.I. S.p.a.
A9	Lainate-Como-Chiasso	A.S.P.I. S.p.a.
A10	Savona-Genova	A.S.P.I. S.p.a.
A12	Genova-Sestri Levante	A.S.P.I. S.p.a.
A11	Firenze-Pisa Nord	A.S.P.I. S.p.a.
A12	Civitavecchia-Roma	A.S.P.I. S.p.a.
A13	Bologna-Padova	A.S.P.I. S.p.a.
A14	Bologna-Taranto	A.S.P.I. S.p.a.
A16	Napoli-Canosa	A.S.P.I. S.p.a.
A23	Udine-Carnia-Tarvisio	A.S.P.I. S.p.a.
A26	Voltri-Gravellona Toce e diramazione per Bettolle, Santhià	A.S.P.I. S.p.a.
A27	Mestre-Belluno	A.S.P.I. S.p.a.
A30	Caserta-Nola-Salerno	A.S.P.I. S.p.a.
A22	Brennero-Verona-Modena	Autostrada del Brennero S.p.a.
A18	Messina-Catania	Consorzio per le Autostrade Siciliane
A18	Siracusa-Gela	Consorzio per le Autostrade Siciliane
A20	Messina-Palermo	Consorzio per le Autostrade Siciliane
A4	Torino-Milano	S.A.T.A.P. S.p.a.
A21	Torino-Piacenza	S.A.T.A.P. S.p.a.
A24	Roma-L'Aquila-Teramo	Strada dei Parchi S.p.a.
A25	Torano-Avezzano-Pescara	Strada dei Parchi S.p.a.
A12	Sestri Levante-Livorno e diramazione per Lucca e La Spezia	S.A.L.T. Società Autostrada Ligure Toscana p.a.
A15	Parma-La Spezia e collegamento Tirreno-Brennero	S.A.L.T. S.p.a.
A6	Torino-Savona	Autostrada dei Fiori S.p.a.
A10	Ventimiglia-Savona	Autostrada dei Fiori S.p.a.
A4	Brescia-Verona-Vicenza-Padova	Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a.
A4	Mestre-Trieste	Autovie Venete S.p.a.
A31	Valdastico	Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a.
A4	Tangenziale di Mestre	Autovie Venete S.p.a.
A23	Palmanova-Udine	Autovie Venete S.p.a.
A28	Portogruaro-Conegliano	Autovie Venete S.p.a.
A34	Villesse-Gorizia	Autovie Venete S.p.a.
A7	Milano-Serravalle	Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a.
A51	Tangenziale Est di Milano	Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a.
A52	Tangenziale Nord di Milano	Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a.
A53	Raccordo Bereguardo-Pavia	Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a.
A54	Tangenziale di Pavia	Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a.

A60	Tangenziale Ovest di Milano	Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a.
A5	Torino-Ivrea-Quincinetto	A.T.I.V.A. S.p.a.
A4-A5	Ivrea-Santhià	A.T.I.V.A. S.p.a.
A55	Sistema tangenziale di Torino	A.T.I.V.A. S.p.a.
A21	Piacenza-Brescia	Autovia Padana S.p.a.
A32	Torino-Bardonecchia	S.I.T.A.F. S.p.a.
A4	Padova Est-Bivio A4/A57	C.A.V. S.p.a.
A4	Bivio A4/A57 – Quarto d'altino	C.A.V. S.p.a.
A57	Tangenziale di Mestre (bivio A4/A57 Mestre-Terraglio) Raccordo tangenziale Mestre-Aeroporto Venezia	C.A.V. S.p.a.
A5	Quincinetto-Aosta	Società Autostrade Valdostane S.p.a.
A5	Raccordo A5-S.S. 27 del Gran San Bernardo	Società Autostrade Valdostane S.p.a.
A35	Brescia-Milano	Società di Progetto Brebemi S.p.a.
A33	Asti-Cuneo	Autostrada Asti-Cuneo S.p.a.
A12	Livorno-Civitavecchia	S.A.T. p.a.
A3	Napoli-Pompei-Salerno	Autostrade Meridionali S.p.a.
A36	Dalmine-Como-Varese-Valico del Gaggiolo e diramazione per A8 e per Tangenziale Est di Milano	Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a.
A59	Tangenziale di Como	Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a.
A60	Tangenziale di Varese	Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a.
A58	Tangenziale Est Esterna di Milano	Tangenziale Esterna S.p.a.
A5	Aosta-Traforo Monte Bianco	R.A.V. S.p.a.
A56	Tangenziale Est-Ovest di Napoli	Tangenziale di Napoli S.p.a.

Fonte: AISCAT, "AISCAT Informazioni - Edizione semestrale 1-2/2022" (2022)

Fanno parte dell'infrastruttura autostradale i sistemi e apparecchiature per la riscossione del pedaggio, **caselli in entrata ed uscita e portali di riscossione**, come mostrato nella figura che segue. Nel 2020, si registrano ben 4.146 porte.

**Figura 2. Stazioni di esazione e porte sulla rete autostradale italiana a pagamento**  
Anno 2020



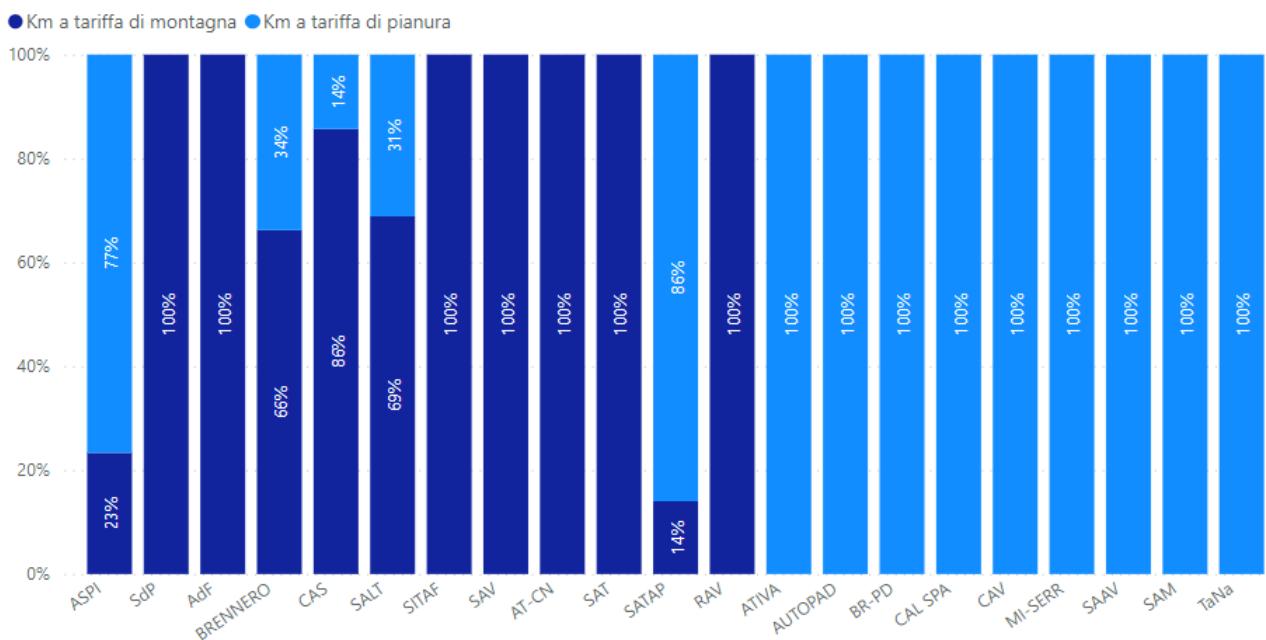
Fonte: Elaborazione ART su dati MIT, DGSVCA "Settore Autostradale in concessione – Relazione attività 2020"

(a) Il dato non include: ANAS, CAS, Tangenziale Esterna, Brebremi e Autostrada Pedemontana Lombarda.

La **tariffa unitaria** pagata dagli utenti per ogni km percorso differisce in relazione alla tipologia di veicolo (“leggero” o “pesante”)<sup>4</sup>: come si vedrà più avanti, circa due terzi del traffico è costituito da veicoli leggeri. Un ulteriore elemento su cui si basa la differenziazione della tariffa unitaria è rappresentato dalla diversa classe di appartenenza della tratta (“di pianura” o “di montagna”); la figura seguente evidenzia l’incidenza dei tratti di strada pianeggiante per i diversi Concessionari autostradali<sup>5</sup>.

**Figura 3. Ripartizione orografica della rete autostradale**

Anno 2021



Fonte: Elaborazione ART su dati SIVCA

I parametri di modulazione sopra descritti, unitamente alla diversa entità degli investimenti effettuati dai Concessionari nonché ai costi di gestione delle infrastrutture concesse, determinano un’elevata variabilità delle tariffe unitarie nell’ambito delle tratte gestite dai diversi Concessionari autostradali<sup>6</sup>.

Sulla rete autostradale italiana vi sono **473 aree di servizio**, poste ad una **distanza media di circa 30 km** lungo ciascuna direzione di marcia<sup>7</sup>. Tutte le aree di servizio sono dotate di impianti di distribuzione carburanti: l’offerta di carburanti include sempre benzina e diesel, sia nella modalità di erogazione “self-service” che “servito”, mentre per i carburanti alternativi la situazione è meno regolare.

I **prezzi dei servizi** disponibili nelle aree di servizio autostradali sono maggiori di quelli che l’utente troverebbe fuori dall’autostrada; d’altra parte, per lo sfruttamento commerciale delle aree di servizio, i Subconcessionari che hanno la gestione dei relativi servizi pagano dei corrispettivi (comunemente denominati *royalties*) ai

<sup>4</sup> Vi sono, nella maggior parte dei casi, 5 classi di veicoli, definite sulla base di elementi fisicamente misurabili: (i) classi A e B per i veicoli a 2 assi, in base alla sagoma (cioè l’altezza del veicolo sulla perpendicolare dell’asse anteriore); (ii) classi 3, 4 e 5 per i veicoli con più di due assi.

<sup>5</sup> La rete ANAS non è a pagamento.

<sup>6</sup> A titolo di esempio, le tariffe in vigore nel 2021 per la classe A variano nell’intervallo 0,04-0,28 €/km, mentre per la classe 5 variano nell’intervallo 0,12-0,93 €/km.

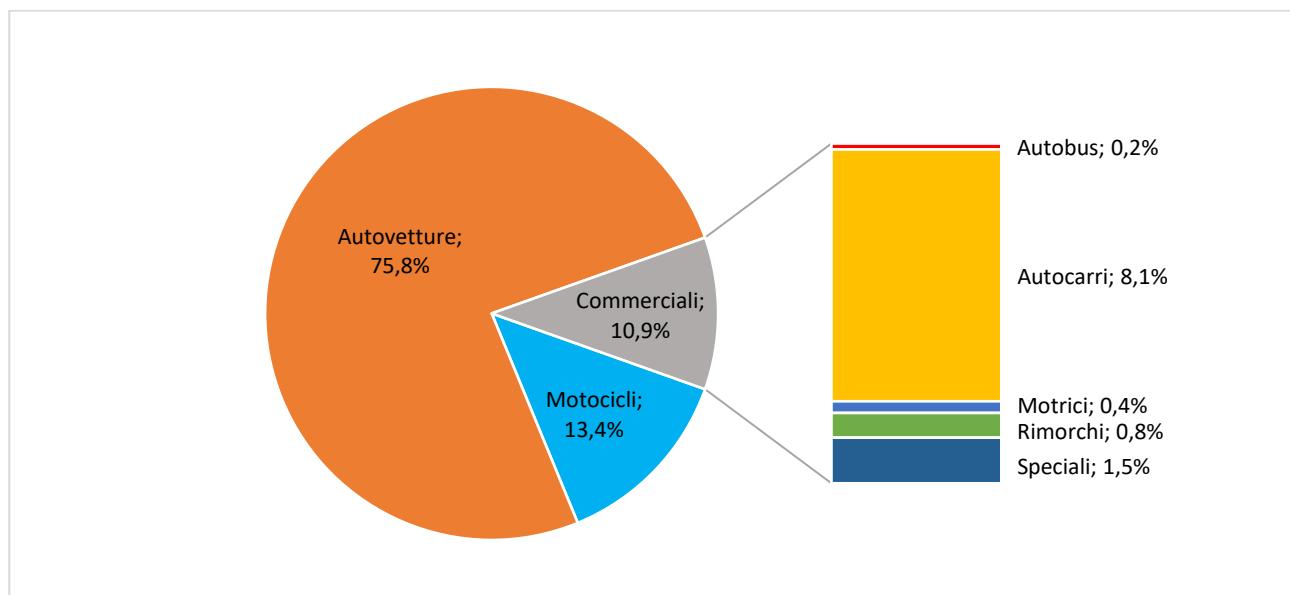
<sup>7</sup> Si registra un’elevata variabilità di tale distanza media tra i Concessionari autostradali, andando da un massimo di circa 43,6 km per la Strada dei Parchi ad un minimo di circa 6,7 km per la Tangenziale di Napoli.

Concessionari autostradali<sup>8</sup>. Questa maggiorazione di prezzo è tra i motivi che, nel corso del tempo, hanno concorso alla determinazione di una forte riduzione della quantità di carburanti erogata lungo la rete autostradale<sup>9</sup>.

## A.2 Volumi di traffico

La figura seguente mostra la composizione del parco veicoli circolante in Italia nel 2020. Le autovetture sono quasi 40 milioni e costituiscono il 75,8% dei veicoli a motore; della restante parte, i veicoli commerciali sono poco meno di 6 milioni e rappresentano il 10,9%.

**Figura 4. Composizione del parco veicolare italiano**  
Anno 2020



Fonte: Eurostat

Per quanto riguarda i dati di traffico su gomma, le informazioni disponibili solo a livello aggregato<sup>10</sup>.

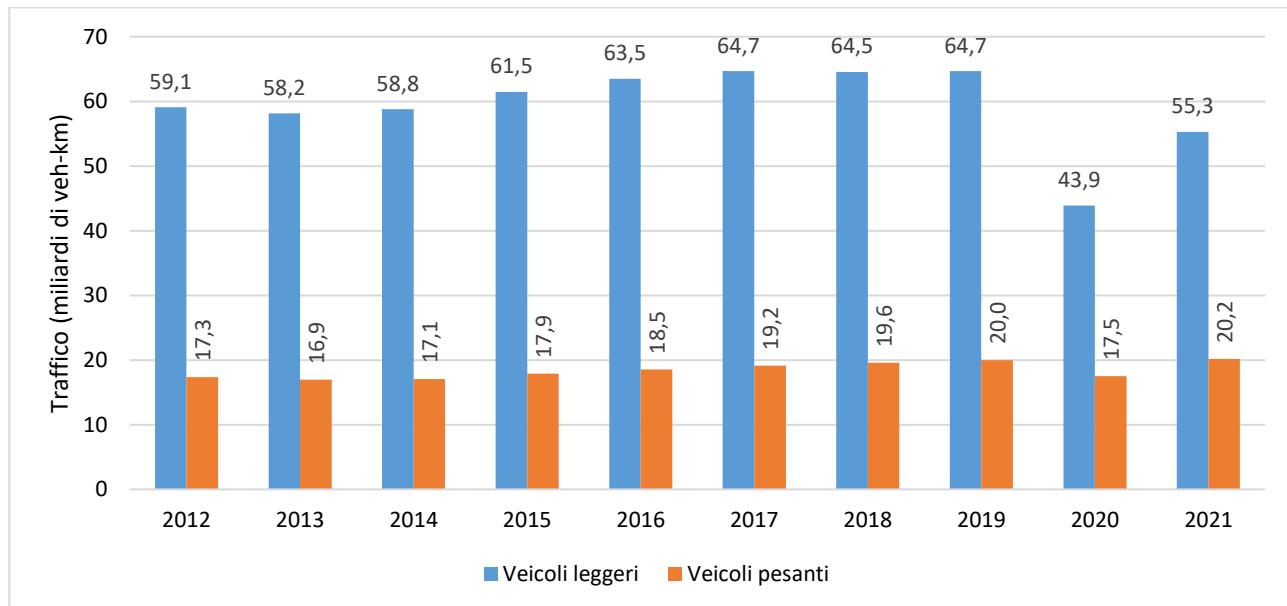
Limitatamente alla rete autostradale che ricade nell'ambito associativo di AISCAT, la figura seguente mostra l'evoluzione del traffico registrato nell'ultimo decennio.

<sup>8</sup> “[S]pecificamente per la rete autostradale, dove i prezzi dei carburanti risultano sistematicamente più elevati che sulla rete stradale ordinaria, sono emerse criticità in relazione all’attuale modello concessionario, segnatamente le royalty applicate e gli oneri di servizio richiesti ai sub-concessionari: si tratta di condizioni che, tanto più a fronte del trend di diminuzione dei consumi, sono suscettibili di influire sull’efficienza dei servizi e sui prezzi praticati ai consumatori, nonché sulla stessa sostenibilità economica per gli operatori”. (AGCM, 2023, Indagine conoscitiva IC54 “I prezzi dei carburanti per autotrazione: Dinamiche concorrenziali dall'estrazione alla distribuzione”, p.6 dell'[Executive Summary](#))

<sup>9</sup> “[C]orrispettivi troppo elevati potrebbero portare all’aumento dei prezzi dei servizi e dei prodotti offerti nelle aree di servizio, con conseguente riduzione della loro appetibilità. Al riguardo si ritiene di poter affermare come il crollo delle vendite di prodotti carbolubrificanti negli ultimi anni debba, almeno in parte, attribuirsi anche a tale ragione.” ([Relazione illustrativa](#), delibera n. 174/2022, p. 19).

<sup>10</sup> Con riferimento al 2020, Eurostat riporta per l’Italia il valore di 61,4 miliardi di veicoli-km (che diventano 75,5 nel 2021).

**Figura 5. Traffico sulla rete autostradale italiana**  
Anni 2012-2021



Fonte: MIT, *Conto Nazionale delle Infrastrutture e dei Trasporti 2020-2021 (su dati AISCAT)*

Per entrambe le categorie di autoveicoli, leggeri e pesanti, si raggiunge il massimo livello di traffico (espresso in veicoli-km) nel 2019, cui segue il forte calo del 2020 dovuto alle restrizioni per la pandemia da Covid-19: il calo risulta piuttosto consistente (-32%) per gli autoveicoli leggeri, tipicamente utilizzati nel trasporto delle persone, ma esso registra un valore più contenuto (-12%) per gli autoveicoli pesanti, tipicamente utilizzati nel trasporto delle merci. Il 2021 segna il ritorno del traffico merci ai valori pre-pandemia, mentre il traffico passeggeri non recupera i livelli del 2019<sup>11</sup>.

Per i Concessionari autostradali il traffico genera complessivamente **ricavi per circa 6.000 milioni di euro all'anno**<sup>12</sup>, una parte dei quali va a copertura dei costi dovuti alle attività di manutenzione ordinaria, la cui evoluzione è mostrata nella figura seguente.

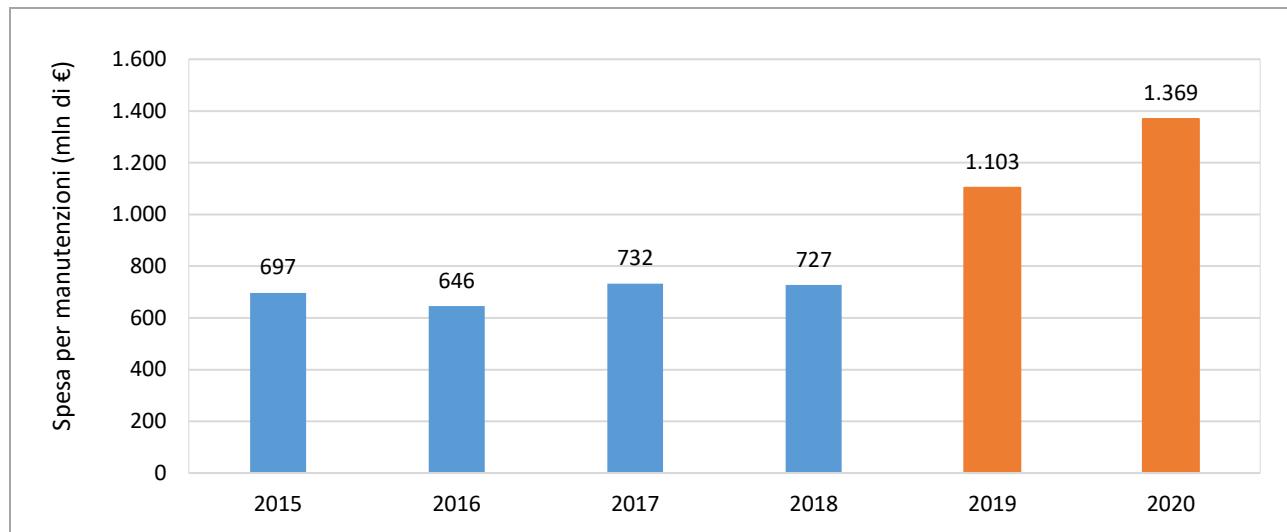
Fino al 2018 tale spesa è quantificabile mediamente in circa 700 milioni di euro all'anno, ma nel 2019 è balzata ad oltre 1.100 milioni (circa +52%). Tale incremento - registratosi dopo il drammatico crollo del ponte Morandi di Genova<sup>13</sup> - è proseguito anche nel 2020.

<sup>11</sup> Ancora nel primo semestre 2022, il traffico leggero regista 28,4 mld veicoli-km, a fronte di 30,1 mld veicoli-km nel 2019 (-6%) (Fonte: AISCAT). Si registra tuttavia un'inversione di tendenza a partire dal primo trimestre 2023, con un +2% di traffico rispetto allo stesso trimestre 2019; i veicoli pesanti nello stesso periodo confermano la tendenza al superamento dei valori 2019, registrando un +4% (Fonte: [MIT, 2023, Osservatorio sulle tendenze della mobilità di passeggeri e merci \(I trimestre 2023\)](#)).

<sup>12</sup> AISCAT, AISCAT Informazioni – Edizione Semestrale, vari anni.

<sup>13</sup> Il 14 agosto 2018 il viadotto sul torrente Polcevera, a Genova, ha ceduto causando la morte di 43 persone che si trovavano a transitare con le loro autovetture.

**Figura 6. Evoluzione della spesa per manutenzioni ordinarie**  
Anni 2015-2020

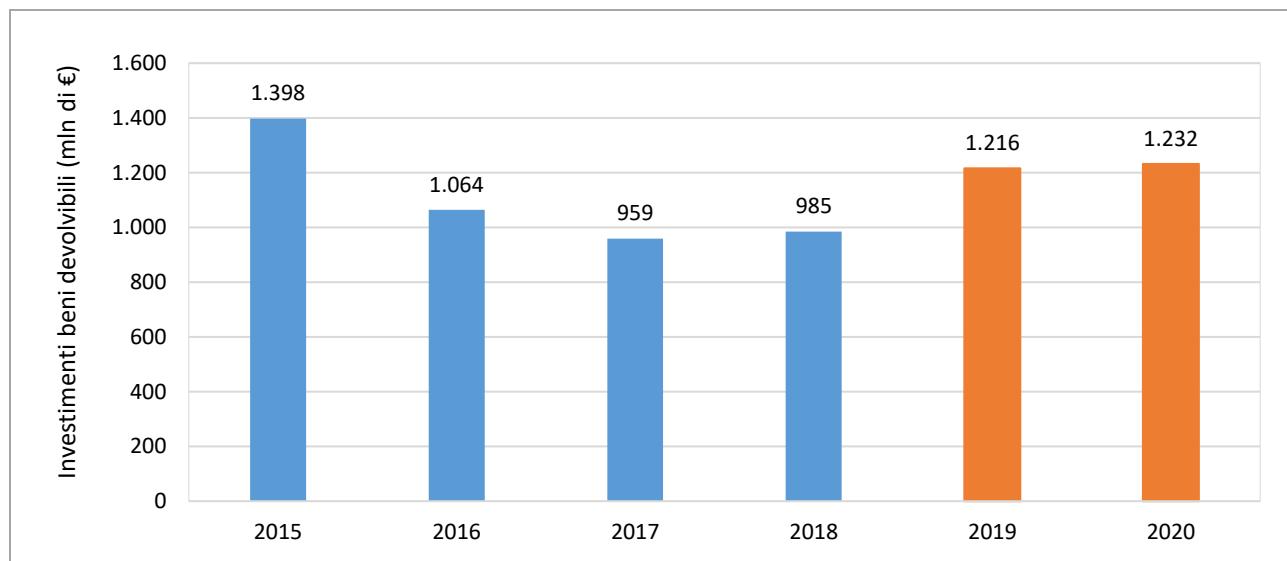


Fonte: Elaborazione ART su dati MIT, DGSVCA "Settore Autostradale in concessione – [Relazione attività 2020](#)"

La quota più consistente dei ricavi, tuttavia, va a compensazione dei costi di capitale sostenuti dai Concessionari autostradali in relazione agli investimenti effettuati nell'infrastruttura autostradale<sup>14</sup>.

La figura seguente mostra l'**evoluzione degli investimenti** degli asset devolvibili che fanno parte del rapporto di concessione e che i Concessionari dovranno retrocedere al Ministero alla scadenza della concessione nonché i **cantieri** presenti al 31/12 relativi a nuove opere e ad interventi di manutenzione straordinaria.

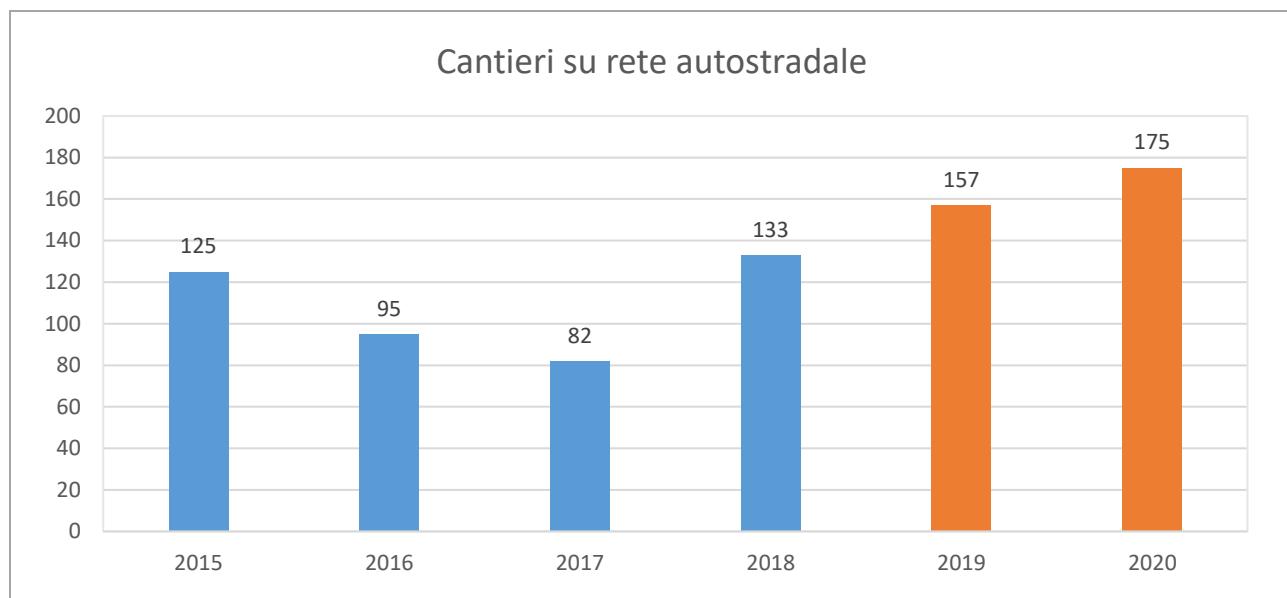
**Figura 7. Evoluzione della spesa per investimenti**  
Anni 2015-2020



Fonte: Elaborazione ART su dati MIT, DGSVCA "Settore Autostradale in concessione – [Relazione attività 2020](#)"

<sup>14</sup> Oltre agli ammortamenti, il pedaggio copre anche la remunerazione del capitale investito (netto). Secondo la regolazione ART varata dal 2019, la remunerazione spettante al Concessionario per le nuove opere dipende dal capitale investito, attraverso un opportuno tasso di rendimento. Questo tasso di rendimento viene determinato dall'ART entro il 15 settembre di ogni anno, impiegando il metodo basato sul costo medio ponderato delle fonti di finanziamento (*Weighted Average Cost of Capital: WACC*). (Si veda la delibera n. 154/2022 con la quale è stato determinato il più recente valore del WACC).

**Figura 8. Evoluzione cantieri su rete autostradale (nuove opere e manutenzione straordinaria)**  
Anni 2015-2020



Fonte: Elaborazione ART su dati MIT, DGSVCA "Settore Autostradale in concessione – [Relazione attività](#)", vari anni

### A.3 Infrastrutturazione per la ricarica elettrica e altri carburanti alternativi

Secondo l'*European Alternative Fuels Observatory* (EAFO), al 22/05/2023 l'entità del parco autoveicoli in Italia che utilizzano carburanti alternativi ammonterebbe a circa il 9% della flotta totale circolante<sup>15</sup> e comprenderebbe 4.046.553 veicoli leggeri (di cui: 369.228 autovetture elettriche<sup>16</sup>, 2.597.522 a GPL, 1.079.747 a gas metano (GNC e GNL), 56 a idrogeno) e 7.352 veicoli pesanti (tutti a gas).

Sempre secondo l'EAFO, alla fine del 2021, in Italia si contavano 21.272 punti di ricarica elettrica (benché solo il 7% di essi è a corrente continua e quindi, presumibilmente, ad alta potenza<sup>17</sup>), 5.010 punti di rifornimento di GPL e 1.571 punti di rifornimento di metano.

La figura seguente mostra l'ubicazione degli impianti di distribuzione del GPL e del metano (senza distinguere tra GNC, GNL e L-GNC)<sup>18</sup> sulla rete autostradale: risulta evidente una diffusione sufficientemente ampia degli impianti di GPL, mentre, al contrario, gli impianti di metano sono ancora piuttosto rari e concentrati nel Nord-Italia.

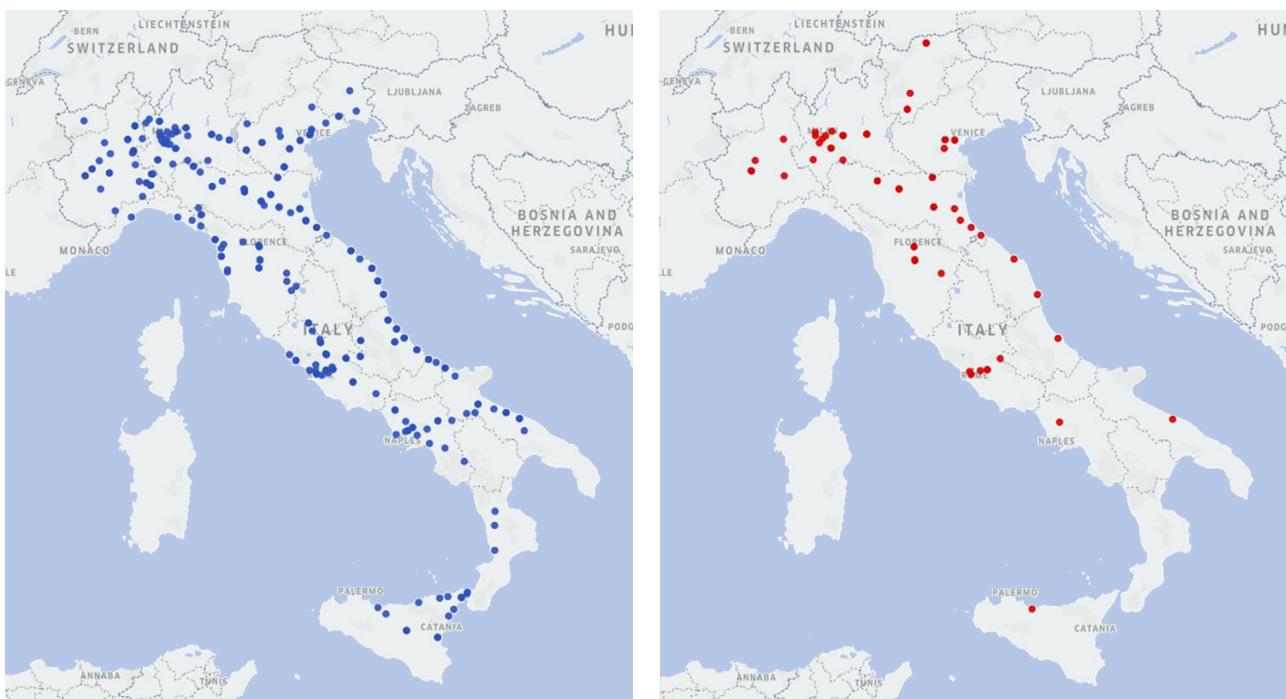
<sup>15</sup> Link: <https://alternative-fuels-observatory.ec.europa.eu/transport-mode/road/italy>

<sup>16</sup> Per autovetture elettriche si intendono le cd. *Plug-in electric vehicles* (PHEV) e le *Battery electric vehicles* (BEV); insieme vengono indicate con la sigla PEV. Rispetto al 2021 si registrano dei tassi di incremento delle autovetture elettriche, rispettivamente, del 60% (PHEV) e del 40% (BEV).

<sup>17</sup> Si consideri che la potenza alla quale viene effettuata la ricarica costituisce un fatto determinante del servizio reso in quanto influenza la durata della sessione di ricarica.

<sup>18</sup> GNC: gas naturale compresso (metano mantenuto a temperatura ambiente ma a pressioni elevate, tipicamente superiori a 200 bar); GNL: gas naturale liquefatto (metano mantenuto a pressione atmosferica ma a temperatura criogenica, tipicamente inferiore a -160°C); L-GNC: gas naturale compresso ottenuto dalla rigassificazione del prodotto liquefatto.

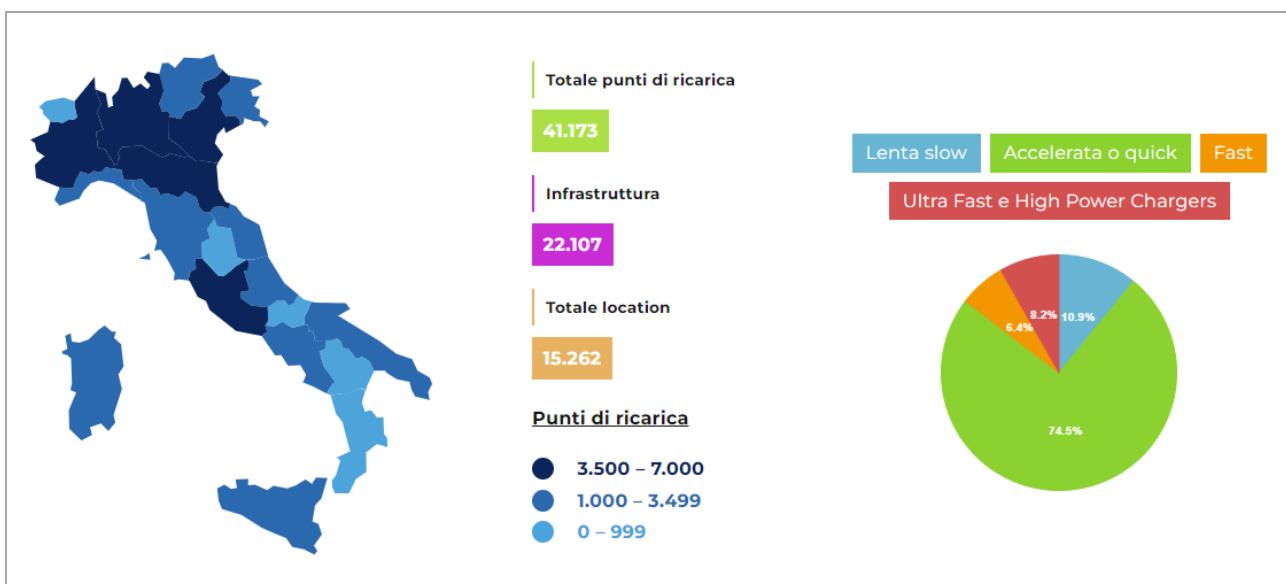
**Figura 9. Ubicazione degli impianti autostradali di distribuzione GPL (sinistra) e metano (destra)**  
Anno 2023



Fonte: elaborazione ART su dati dell'Osservaprezzo Carburanti

Sul fronte infrastrutture per la ricarica elettrica, secondo EAFO, al 31/12/2022 i punti di ricarica elettrica sono aumentati a 30.856 (+45% rispetto all'anno precedente). Tenuto conto anche delle risorse provenienti dal PNRR<sup>19</sup>, il trend è crescente, come dimostrano i dati al 31/03/2023 riportati nella figura seguente; tuttavia, si osserva che solo il 20% circa dei punti totali si trova nell'Italia meridionale e insulare.

**Figura 10. Impianti di ricarica elettrica**  
Marzo 2023



Fonte: sito internet <https://www.motus-e.org>

<sup>19</sup> Infatti, sono previsti finanziamenti per l'installazione di 2.500 stazioni di ricarica rapida da almeno 175 kW lungo le autostrade e le strade ordinarie entro giugno 2024.

Nel Box che segue si rappresenta lo scenario di sviluppo delle infrastrutture per il rifornimento dei veicoli a carburanti alternativi secondo quanto è previsto dalle policy decise a livello eurounitario.

### BOX 1. Infrastrutture per la diffusione dei carburanti alternativi

Nel 2021 la Commissione Europea ha presentato, nell'ambito del più ampio pacchetto sul clima denominato “Fit for 55”<sup>20</sup>, una proposta di Regolamento sull’implementazione di un’infrastruttura per i combustibili alternativi (cd. AFIR, “Alternative Fuels Infrastructure Regulation”, COM (2021) 559 final) e la conseguente abrogazione della Direttiva 2014/94/UE (cd. DAFI, recepita in Italia col d.lgs. 257/2016), in vista del processo di revisione della stessa.

Nello specifico, la proposta mira a potenziare la rete europea TEN-T facendo leva sullo sviluppo delle infrastrutture per i carburanti alternativi e puntualizzando alcuni temi dell’attuale Direttiva DAFI (es. si ritorna sulla differenza tra “stazione di ricarica” e “punto di ricarica”).

In particolare, la proposta di Regolamento AFIR fissa obiettivi vincolanti per gli Stati Membri riguardo la realizzazione delle infrastrutture di ricarica elettrica per gran parte dei settori del trasporto: stradale (sia per veicoli leggeri che pesanti), navale (per l’alimentazione delle navi in banchina, cd. “cold ironing”), aereo (per la ricarica a terra degli aeromobili). Inoltre, su iniziativa del Parlamento, alla proposta è stato aggiunto un articolo riguardante gli obiettivi di elettrificazione e di alimentazione alternativa ad idrogeno anche per il settore ferroviario.

Gli obiettivi previsti sono qui elencati<sup>21</sup>:

(A) Veicoli leggeri:

- lungo le strade della rete TEN-T *Core* almeno ogni 60 km:
  - a. entro il 31 dicembre 2025, installazione di stazioni di ricarica elettrica con potenza di almeno 400 kW, e con (almeno) un punto di ricarica con potenza erogabile di almeno 150kW;
  - b. entro il 31 dicembre 2027, le stazioni di ricarica elettrica dovranno essere portate a 600kW di potenza in uscita, con almeno due punti di ricarica di almeno 150kW;
- lungo le strade della rete TEN-T *Comprehensive* almeno ogni 60 km:
  - a. entro il 31 dicembre 2027, installazione di stazioni di ricarica elettrica con potenza di almeno 300kW su per lo meno il 50% della rete e con (almeno) un punto di ricarica con potenza erogabile di almeno 150kW;
  - b. entro il 31 dicembre 2030, su tutta la rete le stazioni di ricarica elettrica per i veicoli leggeri dovranno essere portate a 300kW di potenza in uscita, con almeno un punto di ricarica di almeno 150kW;
  - c. entro il 31 dicembre 2035, tutte le stazioni di ricarica elettrica per i veicoli leggeri dovranno essere portate a 600kW di potenza in uscita, con almeno due punti di ricarica di almeno 150kW.

(B) Veicoli pesanti<sup>22</sup>:

- lungo le strade della rete TEN-T *Core* almeno ogni 60 km:
  - a. entro il 31 dicembre 2030, installazione di stazioni di ricarica elettrica con potenza di 3600kW con almeno un punto di ricarica con potenza almeno di 350kW;
- lungo le strade della rete TEN-T *Comprehensive* almeno ogni 100 km:
  - a. entro il 31 dicembre 2030, installazione di stazioni di ricarica elettrica con potenza di 1500kW con almeno un punto di ricarica con potenza almeno di 350kW.

Per quanto riguarda le stazioni di rifornimento di idrogeno, è previsto che, entro il 31 dicembre 2030, esse siano presenti almeno ogni 200 km lungo le strade della rete TEN-T *Core*.

<sup>20</sup> Il pacchetto, presentato dalla Commissione europea il 14 luglio 2021, è volto a ridurre le emissioni nette di gas a effetto serra nell’ambito dell’Unione europea di almeno il 55% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990 e di conseguire la neutralità climatica entro il 2050.

<sup>21</sup> Si veda l’accordo preliminare tra Parlamento e Consiglio raggiunto il 28 marzo 2023, al link: [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014\\_2019/plmrep/COMMITTEES/TRAN/AG/2023/05-24/1278140EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/TRAN/AG/2023/05-24/1278140EN.pdf)

<sup>22</sup> È previsto che a fine 2025 almeno il 15% della rete TEN-T sia dotato di infrastrutture per la ricarica elettrica e a fine 2027 almeno il 50%.

Ancora, è stata stabilita la realizzazione di punti di accesso UE per i dati sui carburanti alternativi, in modo da fornire informazioni sulla disponibilità, sui tempi di attesa e sui prezzi delle diverse stazioni in tutta Europa; le stazioni di rifornimento di carburanti alternativi devono essere accessibili a tutte le marche di veicoli e le procedure di pagamento devono essere semplici per gli utenti, con prezzi indicati chiaramente e soprattutto comparabili; nella proposta viene poi specificato che il punto di ricarica deve avere una struttura protettiva ed una illuminazione adeguata durante le ore notturne.

\*\*\*

#### A.4 Servizi per gli autotrasportatori

Secondo la regolazione di matrice eurounitaria, definita dal regolamento (CE) n 561/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2006, *relativo all'armonizzazione di alcune disposizioni in materia sociale nel settore dei trasporti su strada*, gli autisti su servizi di trasporto merci con veicoli di massa massima ammisible superiore a 3,5 ton e gli autisti su servizi passeggeri con veicoli atti a trasportare almeno 10 persone, incluso il conducente, devono osservare interruzioni di guida e periodi di riposo.

Tali norme prevedono, in particolare, un obbligo per il conducente, dopo un periodo di guida di 4 ore e mezza, di osservare un'interruzione di almeno 45 minuti consecutivi (a meno che non inizi un periodo di riposo) e un limite massimo del periodo di guida giornaliero pari a 9 ore, che può essere esteso a 10 ore non più di due volte a settimana<sup>23</sup>.

In considerazione degli elevati volumi di traffico pesante che interessano la rete autostradale, i Concessionari hanno predisposto aree di parcheggio e servizi specificamente destinati agli autotrasportatori.

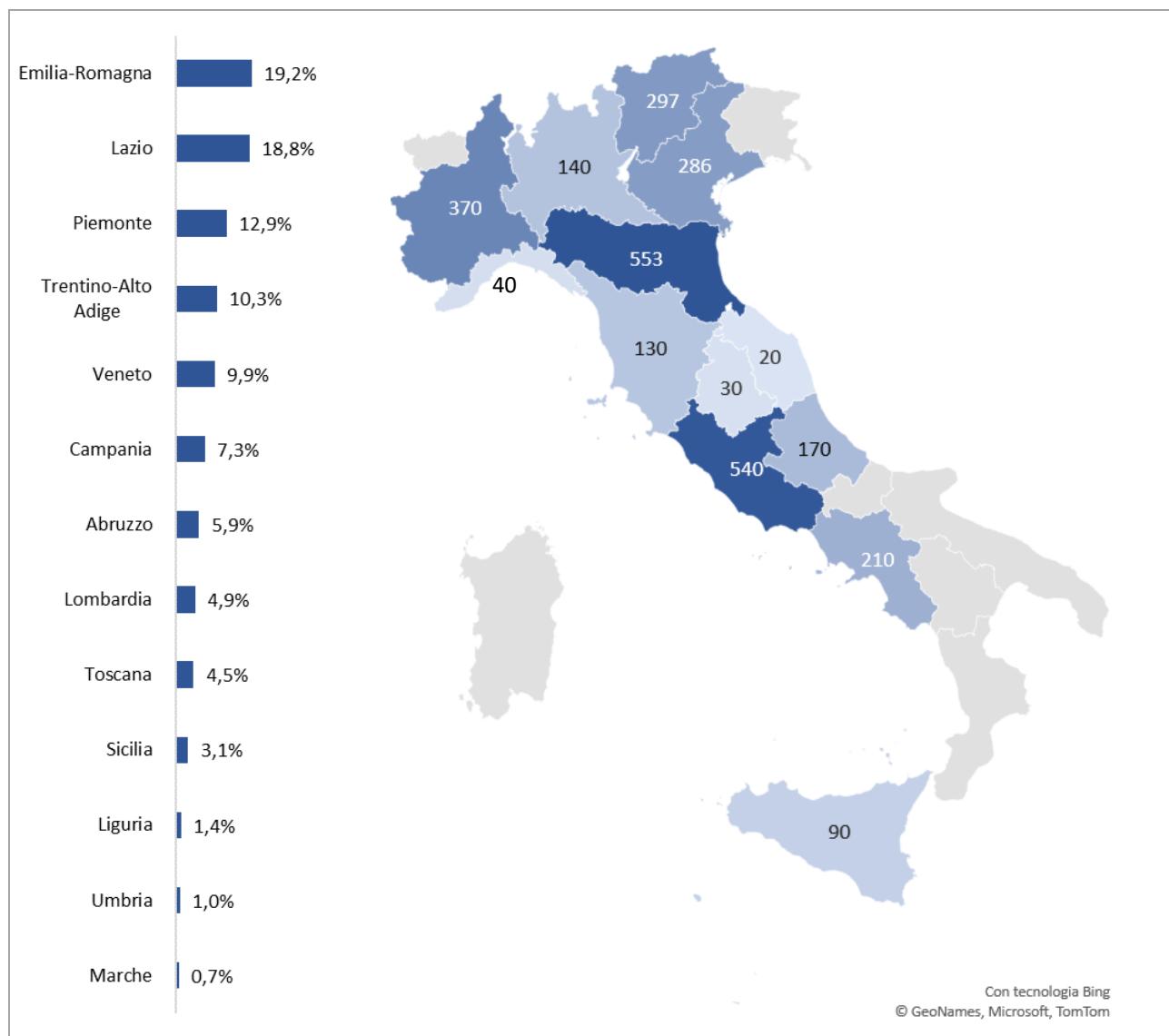
In base alle rilevazioni del CCISS nel 2021, sulla rete autostradale italiana si registrava la presenza di 98 aree di sosta/di parcheggio destinate ai veicoli pesanti, per una capienza complessiva di 2.876 stalli<sup>24</sup>.

Dal punto di vista della localizzazione delle aree di sosta e di parcheggio, si presentano come segue: 19,4% nell'Italia Nord-Ovest; 40,8% nell'Italia Nord-Est; 23,5% al Centro; 13,3% nel Sud e circa 3,0% nelle Isole. A livello regionale (NUTS2), tenendo conto degli stalli complessivi, la relativa densità è rappresentata nella figura sottostante.

<sup>23</sup> A tali obblighi si aggiungono: il limite massimo del periodo di guida settimanale pari a 56 ore; il periodo massimo di guida pari a 90 ore complessivamente accumulate in due settimane consecutive; il limite minimo del periodo di riposo giornaliero pari a 11 ore, che può essere ridotto a 9 ore, non più di tre volte a settimana, tra due periodi di riposo settimanali; un periodo di riposo settimanale regolare di 45 ore e un periodo di riposo settimanale ridotto di almeno 24 ore. (cfr. artt. 6, 7, 8 e 9, regolamento *cit.*)

<sup>24</sup> Fonte: Elaborazione ART su dati Albo nazionale degli Autotrasportatori, RAM, 2022, Programma di sviluppo di aree di sosta e parcheggio sicure e protette (SSTPA) in Italia – Documento di indirizzo strategico; disponibile al link: <https://www.ramspa.it/attivita/pianificazione-sviluppo/gestione-linee-intervento>

**Figura 11. Numero di stalli per Regione in autostrada destinate ai veicoli pesanti**  
Anno 2021



Fonte: Elaborazione ART su dati Albo nazionale degli Autotrasportatori, RAM, 2022, Programma di sviluppo di aree di sosta e parcheggio sicure e protette (SSTPA) in Italia – Documento di indirizzo strategico

Nelle 98 aree citate, in nessun caso la zona parcheggio risulta delimitata o recintata e solo in 17 casi è prevista la vigilanza. Normalmente sono disponibili alcuni servizi, tra cui: Toilette, bar, telefono, etc.

Tuttavia, non si registrano aree di parcheggio “sicure e protette” sulla rete autostradale<sup>25</sup>, ai sensi del regolamento delegato (UE) 2022/1012 della Commissione del 7 aprile 2022 che integra il regolamento (CE) n. 561/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio *per quanto riguarda la fissazione di norme che*

<sup>25</sup> Sul sito della DG MOVE, [TENtec Interactive Map Viewer](#), non sono segnalati parcheggi “sicuri e protetti” per veicoli pesanti e veicoli commerciali in Italia. Nel proprio studio del 2019, “Study on Safe and Secure Parking Places for Trucks” (MOVE/C1/2017-500, Final Report), la Commissione europea identificava solo un parcheggio certificato “sicuro e protetto” (uscita Brescia Est, A4) e qualche decina che, pur qualificandosi sicuri, erano sprovvisti di certificazione (pp. 18-19).

*specificano il livello di servizio e di sicurezza delle aree di parcheggio sicure e protette e le procedure per la loro certificazione* <sup>26</sup>.

In tale regolamento, è chiarito quale sia il livello minimo di servizi che deve essere reso accessibile agli autotrasportatori e i diversi livelli di sicurezza che possono essere forniti e certificati. Sotto il primo profilo, si è ritenuto indispensabile che le aree di parcheggio siano dotate di: (i) servizi igienici che tengono conto delle specificità di genere, incluse docce con acqua calda e programma di pulizia esposto; (ii) possibilità di acquisto e consumo di alimenti e bevande; (iii) connessione internet gratuito; (iv) prese elettriche ad uso personale (e dal 31 dicembre 2026 sono disponibili stazioni di ricarica elettrica per veicoli refrigerati adibiti al trasporto su strada); (v) punti di contatto e procedure in casi di emergenza, almeno nella lingua nazionale e in inglese.

Sul lato della sicurezza si individuano 4 tipologie di livelli di sicurezza, “bronzo”, “argento”, “oro” e “platino”, con gradi crescenti di sicurezza in merito a: perimetro dell’area di parcheggio (i.e. grado di illuminazione, presenza o meno di barriere, etc.); area di parcheggio (adeguata illuminazione, con presenza o meno di sorveglianza, etc.); punti di entrata e uscita controllati; personale addetto alla gestione dell’area di parcheggio e assistenza agli utenti, inclusa la possibilità o meno di pre-prenotazione del posto.

Al considerando (11) è detto inoltre che “gli utenti delle aree di parcheggio sicure e protette dovrebbero disporre di meccanismi di reclamo per segnalare eventuali non conformità”.

Sebbene allo stato si registrino solo due aree di parcheggio con livelli di sicurezza certificati, localizzate in prossimità di caselli autostradali, la prima all’uscita/entrata del casello **Brescia Est** (A4) con capacità di 265 veicoli (Truck Park Brescia Est), la seconda al casello di **Gorizia** (A34), Autoporto di Gorizia, si segnalano due progetti concernenti la realizzazione di aree di parcheggio sicure e protette, beneficianti di un finanziamento europeo del programma *Connecting Europe Facility* (CEF)<sup>27</sup>, che estenderanno il perimetro di scelta degli autotrasportatori anche in ambito autostradale:

1. PASS4CORE 1, con un budget di circa 27,5 mln euro, che interessa 13 aree di parcheggio per un totale di 1.357 stalli, di cui 3 aree di parcheggio gravitanti in prossimità di caselli autostradali (Parcheggio A4 Brescia Est, con 265 stalli interessati; Parcheggia A4 Spinea (VE) e Parcheggio A4 Preganziol con 10 stalli);
2. PASS4CORE 2, con un budget di 12,1 mln euro, che prevede la realizzazione entro il 30/06/2024 di interventi su 12 aree di parcheggio per un totale di 1.047 stalli, di cui 3 aree serventi l’A22 (Parcheggio Sadobre (BZ), con 150 stalli; Parcheggio Trento Nord (TN) con 133 stalli e Parcheggio Rovereto Sud (TN) 100 stalli).

È stato peraltro annunciato un programma di sviluppo delle aree di parcheggio sicure e protette da parte del MIT, che porterà tra l’altro a progetti cofinanzianti anche con risorse pubbliche nazionali<sup>28</sup>. A regime, le aree di parcheggio sicure e protette dovranno posizionarsi sulla rete TEN-T ogni 100 km.

<sup>26</sup> Gli ambiti trattati dal regolamento riguardano i livelli minimi di servizio reso nelle aree di parcheggio sicure e protette, i livelli di sicurezza nonché le procedure per la loro certificazione.

<sup>27</sup> Fonte: Albo Autotrasporto, RAM, 2022, *cit.*

<sup>28</sup> Fonte: [SOGESID, 2022, “Aree di sosta sicure e protette, firmata la Convenzione tra Comitato Centrale Albo Autotrasportatori e SOGESID”](#), avente lo scopo di definire i requisiti di partecipazione e le relative procedure amministrative per accedere ai bandi per i finanziamenti di progetti concernenti la realizzazione di aree di parcheggio sicure e protette.

## B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE

Questa Sezione illustra le principali motivazioni sottostanti alle misure regolatorie dello schema di atto di regolazione posto in consultazione.

Come noto, l'Autorità è competente nel settore dei trasporti, secondo l'art. 37, co. 2, lettera e) del d.l. 201/2011:

*"a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi".*

L'Autorità ha esercitato tale competenza con riferimento ai servizi ferroviari ad Alta Velocità (ex delibera n. 56/2016), ai servizi ferroviari con obblighi di servizio pubblico (ex delibera n. 106/2018), ai servizi marittimi e per vie navigabili interne (ex delibera n. 83/2019), ai servizi di trasporto ferroviario e con autobus (ex delibera n. 28/2021). Più di recente, essa ha avviato il sistema del "ConciliaWeb", piattaforma informatica a supporto della procedura per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra utenti e operatori dei servizi di trasporto su aereo, treno, autobus e nave. Prima di rivolgersi al giudice, un utente che presenta un reclamo deve esperire una conciliazione con l'operatore del servizio di trasporto interessato<sup>29</sup>.

Con riferimento al settore autostradale, in ragione delle notizie di stampa e delle segnalazioni pervenute all'Autorità da parte degli utenti delle infrastrutture autostradali (vedi Box), ha avviato nell'aprile 2022 un'indagine conoscitiva *"finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali"*<sup>30</sup>, in esito alla quale è stato ritenuto opportuno introdurre specifiche misure di regolazione atte a tutelare gli utenti autostradali, sia relativamente al traffico leggero che al traffico pesante con riguardo (i) all'informazione agli utenti prima, durante e dopo il viaggio; (ii) all'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori; (iii) all'accesso e alla fruibilità delle aree di servizio e di sosta per le PMR; (iv) ai disservizi (causati da cantieri, correlati al transito ai caselli o dovuti a rallentamenti causati da incidenti o altri eventi) che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali e sull'eventuale necessità di misure di assistenza specifica all'utenza connessa a tali eventi; (v) ai servizi di rifornimento di GNC, GNL e GPL, nonché ai servizi di ricarica dei veicoli elettrici; (vi) ai servizi di telepedaggio; (vii) al trattamento dei reclami.

<sup>29</sup> Cfr. [delibera n. 21/2023](#) "Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 236/2022. Approvazione della *"Disciplina, in prima attuazione, delle 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, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118"*, nonché il [comunicato stampa](#) del 27 febbraio 2023.

<sup>30</sup> Cfr. [delibera n. 59/2022](#).

## BOX 2. Segnalazioni/reclami utenti settore autostradale

Dal 2014 al 2022 sono pervenute all'Autorità complessivamente 90 istanze di reclamo e/o segnalazioni su vari argomenti con riferimento al comparto autostradale, la cui differenziazione per tipologia prevalente è riportata nella figura che segue.

**Figura 12. Ripartizione per tipologia delle istanze pervenute riferibili al comparto autostradale**  
Anni 2014-2022



Fonte: ART

Nel dettaglio, oltre il 46% delle richieste pervenute ha riguardato problematiche legate al **pedaggio autostradale**, comprendendo le doglianze su errato addebito/calcolo del pedaggio autostradale, sul malfunzionamento dei sistemi di esazione, sui disservizi legati al funzionamento del telepedaggio, etc.

Complessivamente per quasi il 29% del totale, le istanze hanno avuto ad oggetto i **disservizi che incidono sulla qualità dei servizi autostradali** (circa 17%) e per circa il 12% le **informazioni relative al viaggio** (comprendendo ad es. chiusure non segnalate, errate indicazioni chilometriche, autostrada a pedaggio non segnalata correttamente, etc.). Tra i disservizi lamentati, a cui è stata accompagnata (in certi casi) una richiesta di indennizzo o rimborso/riduzione del pedaggio, si segnala - prevalentemente - la presenza di cantieri lungo tratte autostradali causa di rallentamenti che limitano la velocità e il numero delle corsie di marcia, causando disagi alla circolazione e, a dire di alcuni istanti, incolonnamenti nelle ore di punta.

Le tipologie riscontrate comprendono, inoltre, la **trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale** (es. trasparenza tariffe pedaggio autostradale, complessità delle procedure, etc.) pari al 10% delle 90 istanze pervenute e marginalmente il **trattamento dei reclami**, con la segnalazione della mancata risposta ai reclami da parte del Gestore autostradale competente (circa il 2%).

La voce **altro** (pari al 12% circa) si riferisce, infine, alle criticità infrastrutturali (es. inadeguate recinzioni autostradali, assenza di barriere antirumore, etc.), gestionali (es. gestione degli scioperi), etc.

\*\*\*

I principali contenuti emersi nell'ambito dell'indagine conoscitiva sono i seguenti:

- 1) **informazione agli utenti prima, durante e dopo il viaggio:** a fronte di una disomogeneità delle informazioni fornite dai Concessionari autostradali agli utenti<sup>31</sup>, è emersa l'opportunità di fornire un quadro di riferimento preciso sulle informazioni "minime" da rendere disponibili agli utenti nelle varie

<sup>31</sup> Ad esempio, i tempi medi di percorrenza sono considerati da alcuni Concessionari autostradali mera informazione di cortesia ma non dovuta.

fasi del viaggio nonché il loro tempestivo aggiornamento, soprattutto in connessione a chiusure e interventi di manutenzione. Anche con riferimento alle aree di servizio, è stato osservato che le informazioni sulle loro condizioni di accessibilità dovrebbero essere rese in forma gratuita, chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso; le condizioni di congestione o inaccessibilità, seppur temporanea, delle aree di servizio e dei relativi servizi andrebbero comunicate in tempo reale, o, in ogni caso, prima che venga effettuata la sosta, con costante aggiornamento informativo durante il percorso in autostrada, in modo da consentire agli utenti una riprogrammazione della stessa. Si segnala inoltre la richiesta di rendere disponibili i tempi medi di percorrenza e il metodo impiegato per la loro stima, fornendo i criteri per il rispettivo calcolo e per la determinazione del pedaggio, evidenziandone il nesso di ragionevolezza rispetto alla qualità del servizio reso.

- 2) **accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori:** circa l'informazione sull'effettiva disponibilità di stalli adeguati per i mezzi di trasporto pesanti presso le aree di pertinenza, è risultato che essa non è offerta da molti Concessionari autostradali anche se la localizzazione delle stesse nonché i servizi ivi disponibili sono descritti nelle rispettive Carte dei Servizi. In merito alla disciplina comunitaria concernente le aree di parcheggio sicure e protette, è stato rilevato che attualmente essa non ricade nel perimetro di responsabilità dei Concessionari autostradali. Alcuni hanno manifestato la disponibilità a riconoscere rimborsi del pedaggio nel caso di reclami per l'indisponibilità delle dotazioni e delle infrastrutture per gli autotrasportatori;
- 3) **accesso e fruibilità delle aree di servizio e di sosta per le PMR:** a fronte di una situazione di sostanziale copertura presso tutte le aree di servizio di specifici servizi dedicati alle PMR (ad es. i servizi igienici), non sono previsti meccanismi di rimborso nel caso di indisponibilità dei servizi né opportuni sistemi informativi che allertino l'utenza in proposito. Alcuni Subconcessionari hanno manifestato la disponibilità a praticare un principio di pari opportunità nella fruizione delle condizioni previste per le modalità di rifornimento self-service. A tal proposito richiamano il Protocollo d'intesa stipulato nel 2019, nell'ambito del quale è stata attivata l'iniziativa c.d. "Self per tutti" con la quale viene fornita assistenza alle PMR nel rifornimento di carburante anche presso le colonnine adibite al self-service<sup>32</sup>;
- 4) **disservizi** (causati da cantieri, correlati al transito ai caselli o dovuti a rallentamenti causati da incidenti o altri eventi) che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali e sull'eventuale necessità di misure di assistenza specifica all'utenza connessa a tali eventi: le Associazioni consumatori prendendo atto dell'iniziativa avviata da ASPI denominata "Cashback" volta a ristorare gli utenti per la presenza di cantieri lungo il percorso di viaggio, hanno manifestato la richiesta di prevedere l'estensione a tutti i Concessionari autostradali di forme di rimborso parametrato alla durata dell'arresto/limitazione dell'uso della rete autostradale e che operi in forma automatica, rinviando alla sede conciliativa la definizione di casi particolari. In alcuni contributi è stato espresso l'auspicio che eventuali sistemi di rimborso distinguano i casi in cui è ravvisabile una responsabilità del Concessionario autostradale, in particolare con riferimento alle attività programmabili (chiusure di tratte, manutenzioni, cantieri, aperture dinamiche dei caselli, etc.), dai casi che portino a turbative della regolarità del flusso veloce "atteso" in maniera imprevista (es. incidenti, perdite di carico, sversamenti, animali bradi, etc.)<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> Rif. Staffetta Quotidiana, 12/02/2020, «"Self per tutti", primo elenco dei punti vendita aderenti all'iniziativa»; link: [https://www.staffettaonline.com/allegato.aspx?doc=20200212095425\\_341707a.pdf](https://www.staffettaonline.com/allegato.aspx?doc=20200212095425_341707a.pdf)

<sup>33</sup> Alcuni Concessionari autostradali hanno introdotto nei loro sistemi gestionali un indicatore del livello di fluidità (*Total Delay - TD*), che permette di misurare l'eccedenza temporale rispetto al tempo medio di percorrenza stimato in condizioni di deflusso libero a velocità media e di ripartirlo tra le diverse cause di rallentamento al fine di individuare le azioni correttive e migliorative.

- 5) **servizi di rifornimento di GNC, GNL e GPL, nonché ai servizi di ricarica dei veicoli elettrici:** per quanto riguarda l'effettiva disponibilità del servizio di distribuzione carburanti alternativi, è stato confermato che i Concessionari autostradali fanno riferimento ai rispettivi Piani di Diffusione dei Carburanti alternativi concordati con il Concedente. I Subconcessionari hanno colto l'occasione per ribadire come tutta la materia della distribuzione carburanti dovrebbe essere interessata da un processo di razionalizzazione e conversione degli impianti di distribuzione dei carburanti siti nelle aree di servizio autostradali, rimodulandone la presenza in termini di distanze chilometriche e tenendo conto della intensità di traffico di ciascuna tratta al fine di ridare efficienza al comparto. In materia di infrastrutturazione elettrica, dal quadro normativo vigente non è chiaro su quale soggetto ricadano gli obblighi informativi sull'effettiva disponibilità del servizio né le tempistiche massime con le quali il servizio eventualmente indisponibile dovrebbe essere reso funzionante. Con riguardo al prezzo di ricarica, è stato evidenziato che la pluralità di *Mobility Service Provider* (MPS) aventi accesso a ciascun punto di ricarica rende più complesso l'assolvimento degli oneri informativi verso gli utenti;
- 6) **servizi di telepedaggio:** da quanto riferito dai Concessionari autostradali, le procedure di telepedaggio adoperate sono rispettose degli standard tecnici europei e tali da assicurare l'interoperabilità tra i sistemi adottati dai diversi operatori di telepedaggio abilitati e tutte le piste di entrata ed uscita di telepedaggio sono utilizzabili dai vari *service provider*. Il comparto autostradale e le concessionarie si stanno adoperando per estendere le agevolazioni agli utenti dei nuovi service provider di telepedaggio<sup>34</sup>. In caso di malfunzionamenti dell'apparato di bordo, l'utente ha la possibilità di accedere all'infrastruttura autostradale tramite gli altri servizi di pagamento a disposizione, ovvero tramite le apposite procedure "degradate" previste (accesso da pista telepedaggio tramite riconoscimento automatizzato del veicolo e avvio della procedura di recupero del mancato pagamento del pedaggio). Le concessionarie hanno anche provveduto alla revisione della segnaletica verticale e installato sulle piste abilitate al SET (Servizio Europeo di Telepedaggio) un apposito logo segnaletico per agevolare gli utenti nell'individuazione delle apposite corsie. Di tale iniziativa è stata fornita ampia informativa a tutti i fornitori di servizi di telepedaggio richiedenti accreditamento sulla rete italiana;
- 7) **trattamento dei reclami:** è stata riscontrata l'adozione da parte dei Concessionari autostradali di sistemi per il trattamento dei reclami che tuttavia si presentano nelle loro concrete manifestazioni differenziati. È stata proposta l'attivazione di procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie. I tempi medi di risposta vengono monitorati tramite sistemi gestionali, sulla base di un indicatore di riferimento inserito nella Carta dei servizi (di regola si prevede il riscontro entro 10 gg lavorativi nell'85% dei casi). I reclami vengono protocollati e classificati secondo le linee guida fornite dal MIT (numerazione, categoria, oggetto, tempi di risposta), al quale annualmente vengono inviati i dati aggregati relativamente alle pratiche gestite. I reclami conseguenti a non conformità accertate costituiscono lo spunto per migliorare i processi in essere, colmare eventuali gap rispetto alle aspettative dell'utenza, risolvendo le criticità evidenziate.

Si segnalano anche diverse pronunce dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) con le quali sono state accertate violazioni del Codice del consumo in relazione alla mancata adozione di un sistema di rimborsi in favore degli utenti autostradali per le limitazioni alla fruizione delle tratte autostradali in

---

<sup>34</sup> Su alcune tratte (RAV, ASPI) sono previste agevolazioni destinate agli utenti titolari di forme particolari di contratto Telepass (Telepass Moto, Telepass Family e Business), autorizzate dal MIMS, verosimilmente riservate agli utenti dotati di Telepass in quanto unico Service Provider esistente al momento di attivazione dell'agevolazione.

concessione provocate da cantieri<sup>35</sup>. Per tali casi, la stessa Autorità aveva espresso parere sulla proposta di AGCM di accertamento dell'illecito<sup>36</sup>.

Alla luce di quanto sopra rappresentato, l'obiettivo dell'Autorità con il presente intervento di regolazione è quello di definire un chiaro sistema di obblighi in capo ai Concessionari autostradali e ai Gestori dei servizi sulle pertinenze autostradali a presidio dei diritti degli utenti alla fornitura di servizi di qualità e a presentare reclami in caso di loro mancato soddisfacimento, anche tenuto conto della connotazione di servizi di interesse economico generale a cui sono soggette le concessioni della rete autostradale per i servizi ivi resi, favorendo, tra l'altro, il pieno ed ottimale utilizzo dell'infrastruttura da parte degli utenti.

Attraverso l'implementazione di un efficace sistema di rimborso in favore dell'utenza in caso di fruizione insoddisfacente della rete autostradale e relativi servizi nelle fattispecie individuate quali rilevanti, si intende infine rafforzare il sistema di incentivi per un'elevata qualità del servizio rivolto ai Concessionari autostradali, già perseguito con l'integrazione nel sistema tariffario di penalità/premialità in funzione di indicatori di qualità del servizio.

---

<sup>35</sup> Rif. PS11644 – ASPI/Disagi sulla Rete Autostradale, del 16 marzo 2021; IP346 – ASPI/Disagi sulla Rete Autostradale, del 10 maggio 2022; PS12039 - CONSORZIO AUTOSTRADE SICILIANE (CAS)/ Disagi sulla Rete Autostradale, del 20 dicembre 2022; PS12093 - SALT-Gruppo ASTM/ Disagi sulla Rete Autostradale, del 2 maggio 2023.

<sup>36</sup> Cfr. Parere ART n. 6/2023, *Parere all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in tema di pratiche commerciali scorrette, reso dall'Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.*

## C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE

L'intervento di regolazione si rivolge a tutti i Concessionari autostradali e ai Gestori dei servizi nelle pertinenze di servizio situate nella rete autostradale.

La tavola seguente riporta i Concessionari autostradali alla data del 30/06/2022 e la relativa estesa gestita.

Segue una figura che ne consente la geolocalizzazione.

**Tavola 2. Concessionari autostradali**  
30/06/2022

Società concessionarie	km di rete in esercizio
Autostrade per l'Italia S.p.a.	2.854,6
ANAS S.p.a. (a)	939,3
Autostrada del Brennero S.p.a.	314,0
Consorzio per le Autostrade Siciliane	305,7
S.A.T.A.P. S.p.a.	291,9
Strada dei Parchi S.p.a. (b)	281,4
Società Autostrada Ligure Toscana S.p.a.	255,9
Autostrada dei Fiori S.p.a.	237,6
Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a.	235,6
Autovie Venete S.p.a. (c)	210,2
Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a.	179,1
Autostrada Torino-Ivrea-Valle d'Aosta S.p.a.	155,8
Autovia Padana S.p.a.	105,6
Soc. Italiana per il Traforo Autostradale del Frejus S.p.a.	82,5
Concessioni Autostradali Venete - C.A.V. S.p.a.	74,1
Società Autostrade Valdostane S.p.a.	67,4
Società di Progetto Brebemi S.p.a.	62,1
Autostrada Asti-Cuneo S.p.a.	55,7
Società Autostrada Tirrenica S.p.a.	54,6
SPN - Salerno Pompei Napoli S.p.a.	51,6
Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a.	41,5
Tangenziale Esterna S.p.a.	33,0
Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.a.	32,4
Tangenziale di Napoli S.p.a.	20,2
Soc. Italiana per il Traforo del G.S. Bernardo S.p.a.	12,8
Soc. Italiana per il Traforo del M. Bianco S.p.a.	5,8
<b>Totale</b>	<b>6.960,4</b>

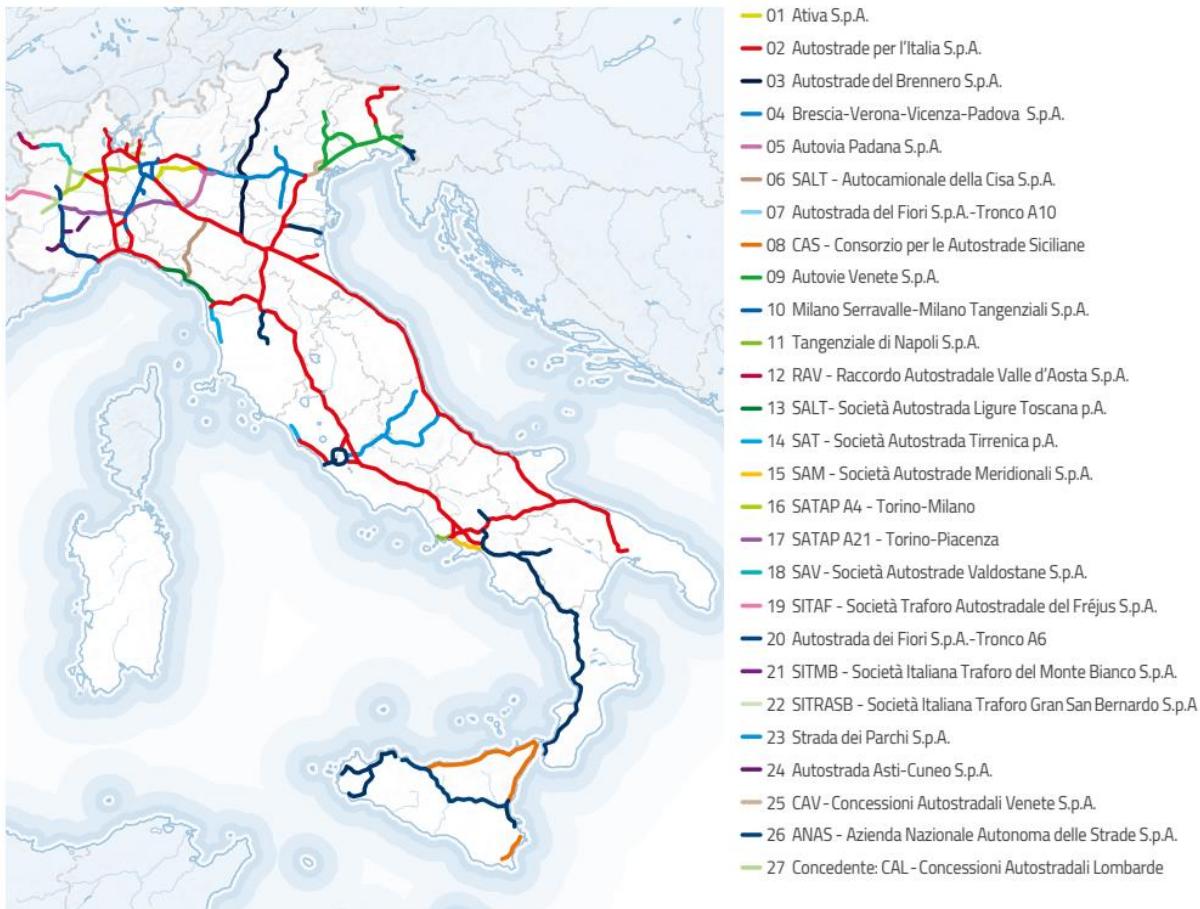
Fonte: Elaborazione ART su dati ANAS e AISCAT ("AISCAT Informazioni - Edizione semestrale 1-2/2022" (2022))

(a) L'estesa ANAS rappresentata non comprende i raccordi autostradali, che secondo i dati presenti nel sito internet di ANAS sono pari a 355,1 km circa.

(b) Da luglio 2022 è subentrata ANAS.

(c) Da luglio 2023 è subentrata Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A.

**Figura 13. Mappa della rete autostradale per convenzione**  
Anno 2021



Fonte: ART, 2022, Relazione annuale al Parlamento

Per quanto riguarda i Gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, essi comprendono i soggetti a cui i Concessionari autostradali affidano la costruzione e/o gestione (i) delle attività di distribuzione carbolubrificanti (attività “oil”)<sup>37</sup>; (ii) delle attività commerciali e ristorative (attività “ristoro”) nelle aree interessate; (iii) i *Charging Point Operator* (CPO) responsabili della realizzazione/gestione delle stazioni di ricarica elettrica e a cui compete, tra l’altro, la stipula dei contratti di fornitura di energia elettrica utilizzata per la ricarica dei veicoli elettrici, (iv) altri possibili servizi erogati nelle citate pertinenze. Sono ugualmente inclusi i *Mobility Service Provider* (MSP), di norma diversi dal CPO, che commercializzano agli utenti automobilisti il servizio di ricarica dei veicoli elettrici. Essi agiscono sulla base di contratti stipulati con i CPO.

Le misure contenute nello Schema di Atto di regolazione sono finalizzate a produrre effetti per gli utenti autostradali in termini di migliore fruizione della rete autostradale, di accessibilità dei servizi resi sulle relative pertinenze e di trasparenza riguardo la qualità/prezzi dei servizi accessibili sulla rete e relativi sistemi di reclamo. Pertanto, questi soggetti sono identificati quali destinatari, indiretti, dell’intervento di regolazione.

<sup>37</sup> Rientrano nell’accezione di “servizio di distribuzione carbolubrificanti” anche i servizi di distribuzione di gas naturale compresso (GNC) e di gas naturale liquefatto (GNL).

## D. DESCRIZIONE DELLO STATUS QUO

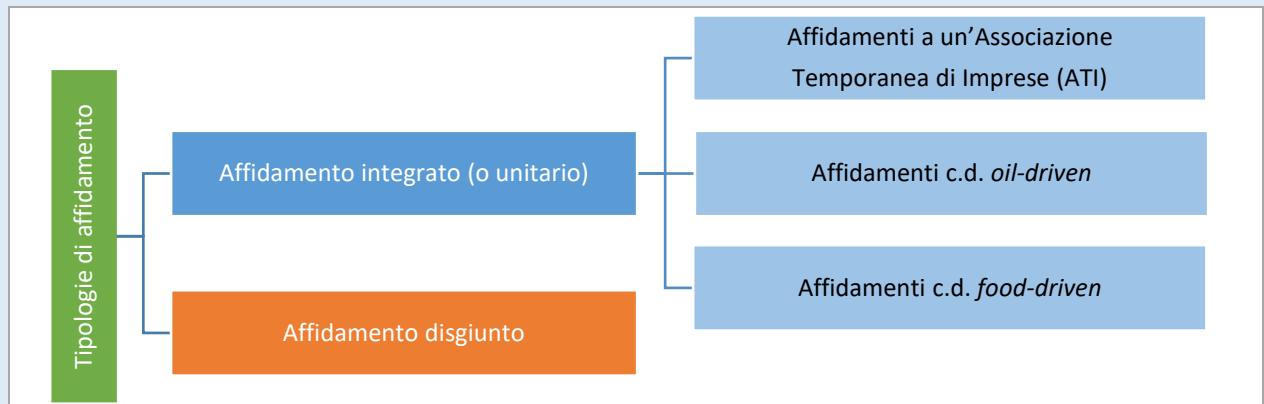
Al fine di descrivere lo *status quo* dell'ambito oggetto del presente intervento regolatorio e facendo seguito all'indagine conoscitiva (ex delibera n. 59/2022<sup>38</sup>) - i cui esiti, così come riportato nella delibera n. 16/2023<sup>39</sup>, hanno determinato l'Autorità ad avviare tale specifico procedimento di regolazione con riguardo “*(i) all'informazione agli utenti prima, durante e dopo il viaggio; (ii) all'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori; (iii) all'accesso e alla fruibilità delle aree di servizio e di sosta per le persone con disabilità e a mobilità ridotta; (iv) ai disservizi (causati da cantieri, correlati al transito ai caselli o dovuti a rallentamenti causati da incidenti o altri eventi) che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali e sull'eventuale necessità di misure di assistenza specifica all'utenza connessa a tali eventi; (v) ai servizi di rifornimento di GNC, GNL e GPL, nonché ai servizi di ricarica dei veicoli elettrici; (vii) ai servizi di telepedaggio; (vi) al trattamento dei reclami*” - l'Ufficio ECN ha effettuato una richiesta di informazioni (di seguito: anche *Survey*) indirizzata in data 1 marzo 2023 a n. 44 Associazioni (di cui n. 21 di consumatori e di cui n. 23 di autotrasportatori) e il 13 marzo 2023 a n. 26 Società Concessionarie autostradali.

In ciò che segue, vengono descritti gli esiti della suddetta *Survey* suddivisa per destinatari e in Appendice 1 l'elenco dei soggetti interpellati.

### BOX 3. Focus sullo *status quo* dei servizi di distribuzione carburanti, dei servizi di ristorazione e dei servizi per la ricarica elettrica

Per le aree di servizio autostradali, si riscontrano due tipologie di affidamento della gestione delle attività sulla medesima AdS, come riportato nella figura che segue.

**Figura 14. Tipologie di affidamento nelle AdS**



Fonte: Elaborazione ART su Relazione AIR di cui alla delibera n. 1/2023

<sup>38</sup> Delibera n. 59/2022 del 14 aprile 2022 “Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali”.

<sup>39</sup> Delibera n. 16/2023 del 27 gennaio 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”.

L'affidamento integrato (o unitario) della gestione delle attività “oil” e “ristoro”, così come già riportato nella Relazione AIR allegata alla delibera n. 1/2023 dell’11/01/2023 a cui si rimanda per approfondimenti, comprende tre casistiche:

- l'affidatario è un'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) composta almeno da due soggetti (un soggetto che cura la distribuzione carburanti e un altro che si occupa della ristorazione);
- gli affidamenti c.d. *oil-driven*, in cui l'affidatario è il soggetto che curerà le attività “oil”, che individua soggetti terzi per la gestione del servizio di ristorazione;
- gli affidamenti c.d. *food-driven*, in cui l'affidatario è il soggetto che curerà le attività “ristoro”, che poi affida a terzi la gestione del servizio di distribuzione carburanti.

Le subconcessioni attive nel 2020 risultano essere complessivamente 747 di cui: 327 “oil” (43,8% del totale); 297 “ristoro” (39,8% del totale); 123 “unitaria” (16,5% del totale)<sup>40</sup>.

Osservata la struttura del mercato italiano degli affidamenti per le attività “oil” e per le attività “ristoro” su rete autostradale<sup>41</sup> e il relativo grado di concentrazione (misurato con il calcolo dell’indice di Herfindahl-Hirschman e con l’elaborazione dell’indice CR4), si evince - per il 2019 - che la struttura del mercato, con riguardo alla totalità delle AdS, è caratterizzata per le attività “ristoro” da un elevato grado di concentrazione<sup>42</sup> (Tavola 3).

### Tavola 3. Analisi di mercato per gli affidamenti di attività “oil” e “ristoro” della rete autostradale italiana e primi 4 operatori per volumi/fatturato

Anno 2019

n.	Gestore	
1	ENI S.p.A.	
2	ITALIANA PETROLI S.p.A.	
3	KUWAIT PETROLEUM ITALIA S.p.A.	
4	ESSO ITALIANA S.r.l.	

OIL	
Nr. Operatori	24
HH index	2.184,29
CR4	84,6%

RISTORO	
Nr. Operatori	30
HH index	3.320,00
CR4	81,5%



Fonte: Estratto da Relazione AIR di cui alla delibera n. 1/2023

Con riferimento al servizio di ricarica elettrica presente nella rete autostradale e in particolare alla struttura a livello nazionale del mercato dei *Charging Point Operators* (CPO) – ovvero dei soggetti a cui viene affidato il compito di gestire l’infrastruttura di ricarica da un punto di vista tecnico-operativo e, nel caso, di costruirla a partire dalla cabina elettrica di media tensione, nonché di approvvigionare dal fornitore desiderato l’energia elettrica necessaria alle ricariche - la tavola che segue evidenza un livello di concentrazione molto elevato<sup>43</sup>.

<sup>40</sup> Fonte: Estratto da Relazione AIR di cui alla delibera n. 1/2023.

<sup>41</sup> AGCM, 2000, [C3818 Edizione Holding/Autostrade-Concessioni e costruzioni Autostrade](#).

<sup>42</sup> Si consideri che l’indice HH > 2500 individua un mercato altamente concentrato (ref. FTC, 2010, Horizontal Merger Guidelines).

<sup>43</sup> La quota di mercato è computata sulla base dell’output elettrico effettivo associato ad ogni stazione di ricarica elettrica con punti di ricarica a potenza elevata di tipo “veloce” (oltre 22kW e fino a 50 kW) e “ultraveloce” (oltre detta soglia).

**Tavola 4. Analisi di mercato dei CPO nella rete autostradale italiana (potenza output elettrico stazioni con PdR “veloce” ed “ultraveloce”)**  
31 maggio 2022

n.	CPO (a)
1	Autotrade per l'Italia S.p.A./Free to X S.r.l.
2	Ionity GmbH
3	Autostrada del Brennero S.p.A.
4	Enel X Italia S.r.l.
5	Be Charge S.r.l.
6	Kuwait Petroleum Italia S.p.A.
7	Ipvco Duferco Energia S.p.A.
8	Tamoil Italia S.p.A.
9	Repower Italia S.p.A.

CPO  
N. Operatori 9  
CR4 96,0%  
HH index 4.148,54  
Mercato 18,5 MW



Fonte: Relazione AIR di cui alla delibera n. 130/2022

Si rinvia alle Relazioni AIR correlate ai procedimenti di regolazione varati con le delibere n. 130/2022 e n. 1/2023 per approfondimenti sulla descrizione dello *status quo* dei servizi di distribuzione carburanti, dei servizi di ristorazione e dei servizi per la ricarica elettrica.

\*\*\*

## D.1 Concessionari autostradali

Il questionario indirizzato a 26 società Concessionarie (per 29 rapporti concessionari) è stato riscontrato dalla quasi totalità delle stesse<sup>44</sup> e le elaborazioni che seguono riportano le analisi delle risposte fornite<sup>45</sup> dai 24 Concessionari che hanno partecipato alla Survey (riferiti a 28 rapporti concessionari).

Con riferimento alle tematiche di intervento da parte dell'Autorità, si riportano le principali evidenze delle analisi della Survey, in relazione a:

- Informazioni a disposizione dell'utente;
- Diritti degli utenti;
- Procedure per la presentazione e gestione dei reclami.

### D.1.1. Informazioni a disposizione dell'utente

Per l'offerta di servizio, la survey ha evidenziato - per le tipologie indicate nel questionario - le informazioni fornite dai Concessionari agli utenti (Figura 15), rilevando la diffusione delle informazioni per valori di poco

<sup>44</sup> Il questionario non è stato compilato da SPN - Salerno Pompei Napoli S.p.a. e da Strada dei Parchi S.p.a. Per le tratte ex concessione Strada dei Parchi, le informazioni, tuttavia, sono stati acquisite da ANAS (per il periodo da luglio 2022).

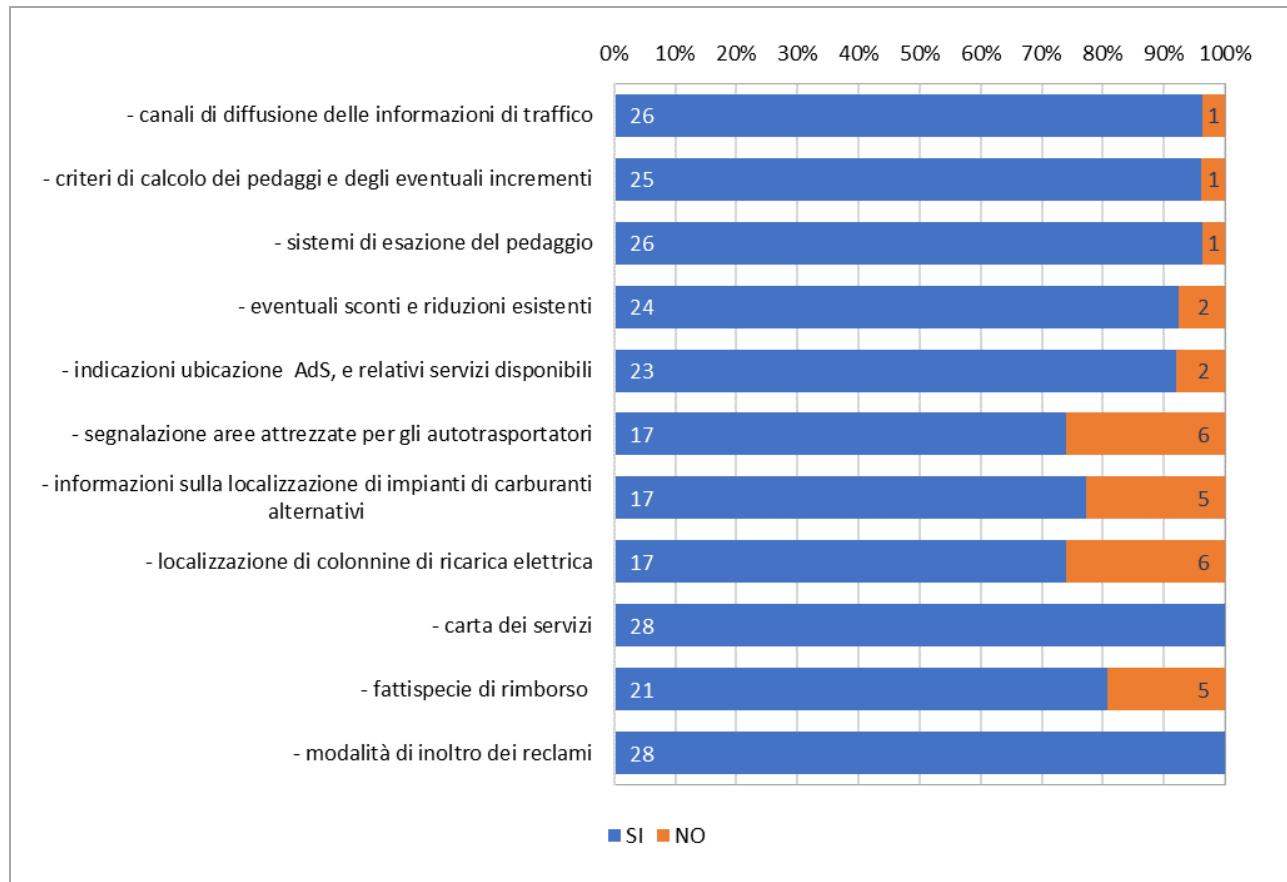
<sup>45</sup> Si segnala che le figure che seguono riportano solo le risposte (si/no) fornite dai Concessionari e, quindi, eventuali differenze rispetto al totale delle risposte attese (pari a 28) sono date da informazioni non fornite (campi “vuoti”) e/o indicate dai Concessionari non applicabili (es. per la domanda sui sistemi di esazione del pedaggio è stato previsto di riportare “autostrada non a pagamento”).

superiori al 70% con riferimento alla segnalazione di aree attrezzate per gli autotrasportatori e la localizzazione di impianti di carburanti alternativi e delle colonnine di ricariche elettriche.

Tutti, infatti, rendono disponibili le carte dei servizi e hanno risposto di fornire informazioni circa le modalità di inoltro dei reclami, anche se solo nell'80% dei casi circa, sono fornite le fattispecie che danno diritto a un rimborso del pedaggio o indennizzo e relative modalità attuative.

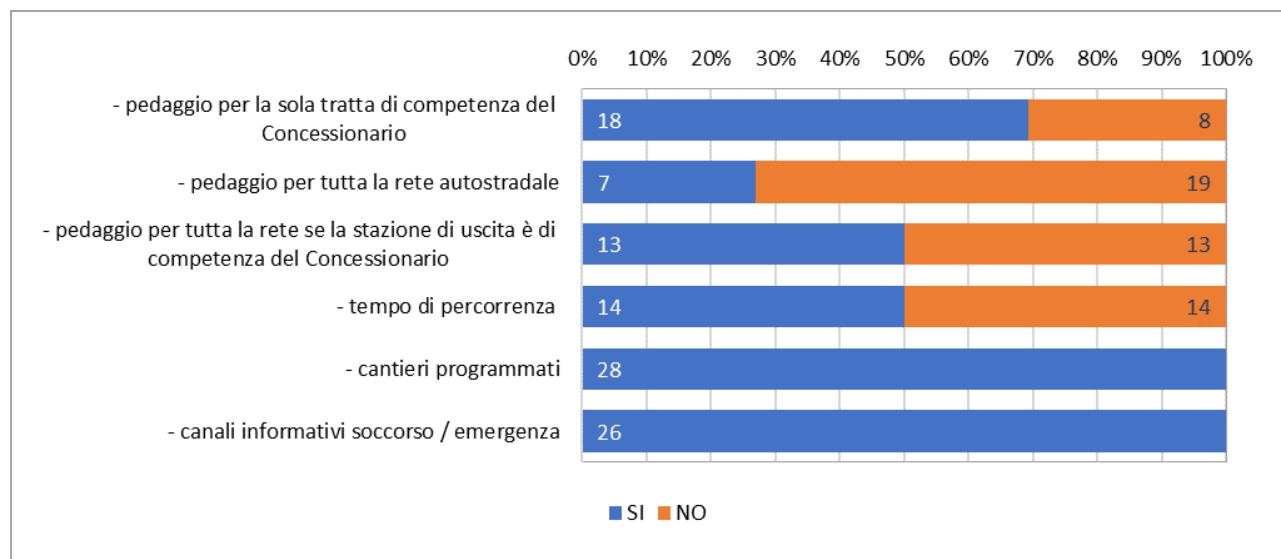
Valori superiori al 90% sono riferiti, inoltre, alle informazioni legate ai canali di diffusione delle informazioni di traffico, dei criteri di calcolo dei pedaggi e degli eventuali incrementi, *etc.*

**Figura 15. Tipologie di informazioni fornite agli utenti riguardo l'offerta di servizio**



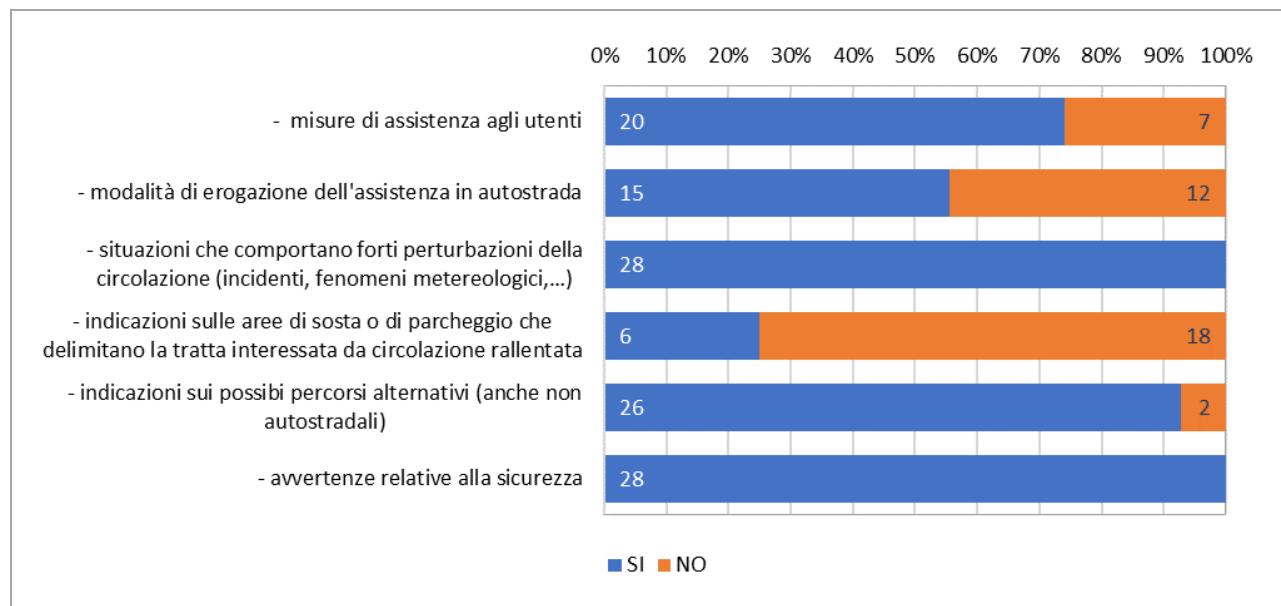
Fonte: sondaggio ART

Tra le tipologie inerenti alla viabilità e al traffico in gestione ordinaria, il 100% dei rispondenti ha indicato di fornire le informazioni sui cantieri programmati e sui canali disponibili per ottenere soccorso e/o assistenza in caso di emergenza. Circa il 70% rende disponibile l'indicazione dell'importo del pedaggio per la sola tratta di competenza del Concessionario e solo il 27% circa per tutta la rete autostradale. Il tempo di percorrenza è fornito dal 50% dei rispondenti (Figura 16).

**Figura 16. Tipologie di informazioni fornite agli utenti riguardo viabilità e traffico in gestione ordinaria**

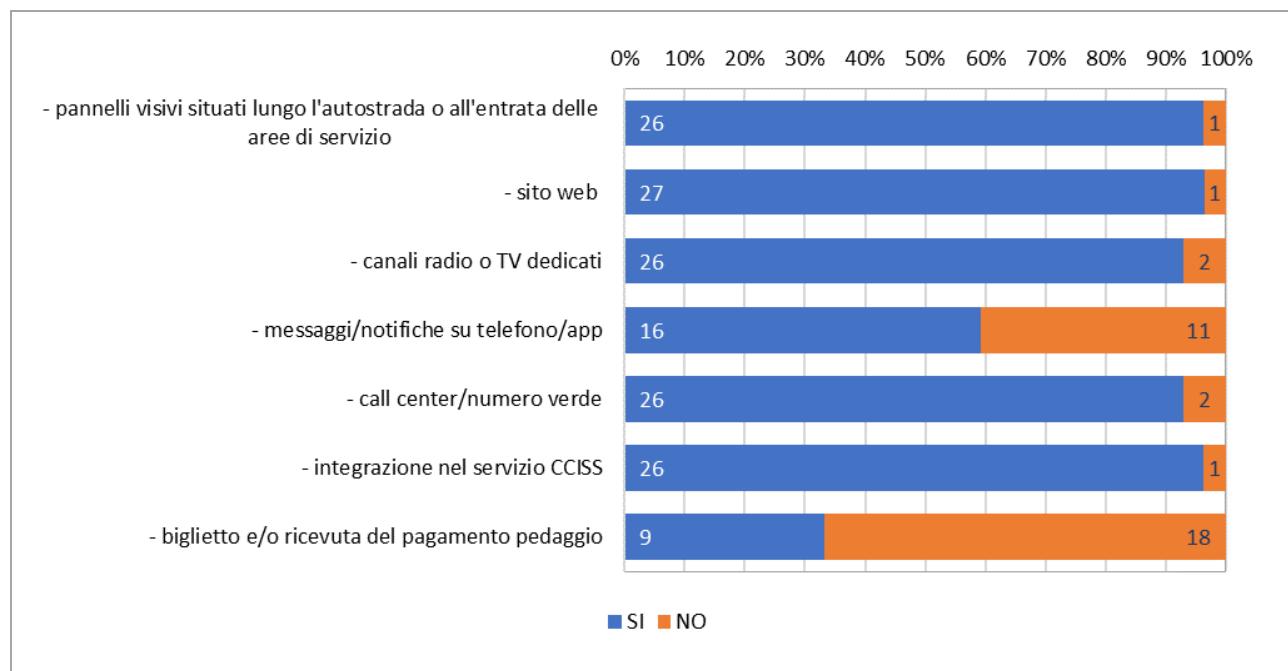
Fonte: sondaggio ART

La figura che segue riporta le tipologie di informazioni messe a disposizione in caso di grave perturbazione del traffico. Sebbene vengano rese avvertenze relative alla sicurezza e fornite informazioni sulle situazioni che comportano forti perturbazioni della circolazione, si segnalano possibili criticità in merito alle informazioni sulle modalità di erogazione dell'assistenza in autostrada e sulle indicazioni delle aree di sosta o di parcheggio che delimitano la tratta interessata da circolazione rallentata. La prima tipologia è presente in poco più del 50% delle risposte mentre la seconda nel 20% circa.

**Figura 17. Tipologie di informazioni fornite agli utenti in caso di grave perturbazione del traffico**

Fonte: sondaggio ART

Quasi tutte le modalità indicate nel questionario sono utilizzate quali canali informativi disponibili per l'utenza, ad eccezione del biglietto e/o ricevuta del pagamento del pedaggio (presente in poco più del 30%). I messaggi e/o notifiche su telefono/app sono, infine, presenti per poco meno del 60% dei casi.

**Figura 18. Modalità con cui sono fornite tempestivamente le informazioni agli utenti**

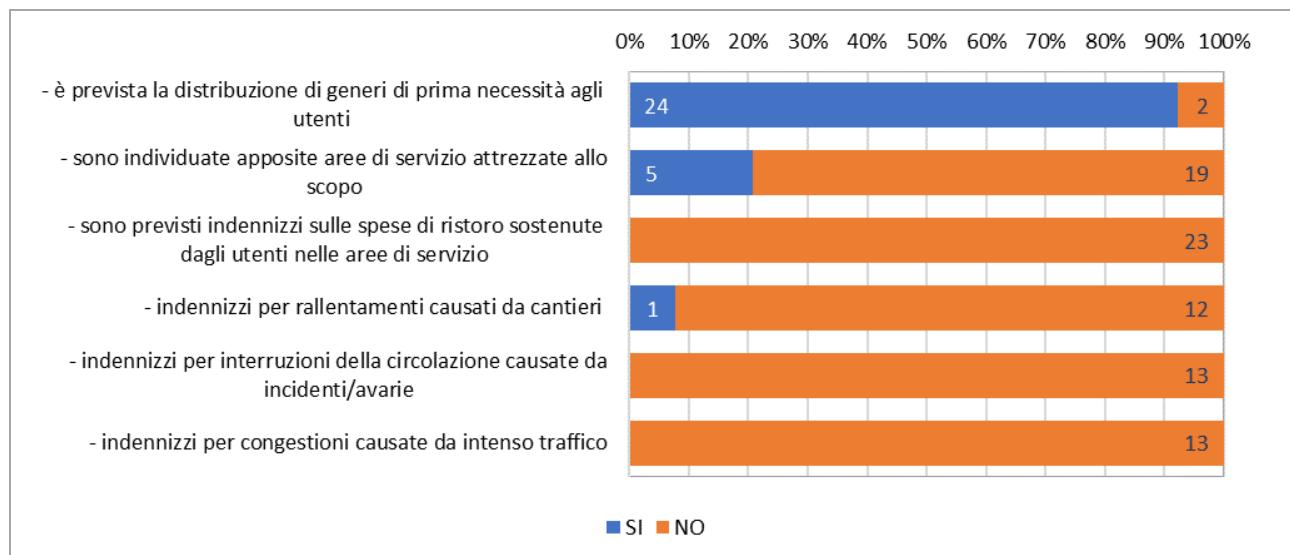
Fonte: sondaggio ART

### D.1.2. Diritti degli utenti

Con riferimento alle procedure operative/indennizzi previste a fronte di circolazione fortemente rallentata è emerso che oltre il 90% dei rispondenti ha indicato di prevedere la distribuzione di generi di prima necessità agli utenti, senza l'individuazione - tuttavia - di apposite aree di servizio attrezzate allo scopo (previsto solo in 5 casi) e indennizzi sulle spese di ristoro sostenute dagli utenti nelle aree di servizio.

Si segnala, come si evince dalla figura seguente, che diversi Concessionari non hanno compilato la Survey relativamente a rimborsi o indennizzi per: rallentamenti causati da cantieri, per interruzioni della circolazione riconducibili a incidenti/avarie e/o per congestioni causate da intenso traffico, registrandosi comunque risposte negative per quasi il 100% di quelle rese.

**Figura 19. Procedure operative/indennizzi previste a fronte di circolazione fortemente rallentata**



Fonte: sondaggio ART

ASPI, infatti, è l'unico Concessionario autostradale in Italia che attua dal 2021 una politica di rimborso del pedaggio (c.d. "Cashback") in caso di ritardi significativi di percorrenza dovuti ai cantieri manutentivi dislocati lungo la rete in concessione. Il rimborso va dal 25% al 100% del pedaggio, sulla base del tempo effettivo di viaggio e della lunghezza del percorso effettuato, per ogni classe di veicolo utilizzato e forma di pagamento adottata. Il Cashback viene erogato esclusivamente in caso di ritardi generati da cantieri per lavori che influiscono sulla regolarità della circolazione, a causa della riduzione delle corsie originariamente disponibili (esclusa quella di emergenza). Sono esclusi i cantieri per il ripristino di sicurezza dovuto a incidenti, ritardi causati da traffico intenso, incidenti, fenomeni legati al tempo atmosferico, manifestazioni, o altre cause non legate ai lavori programmati di manutenzione/ammmodernamento.

Il tempo di viaggio di riferimento in assenza di cantieri per lavori viene calcolato utilizzando la velocità media di 100 km/h per i veicoli leggeri e 70 km/h per i veicoli pesanti.

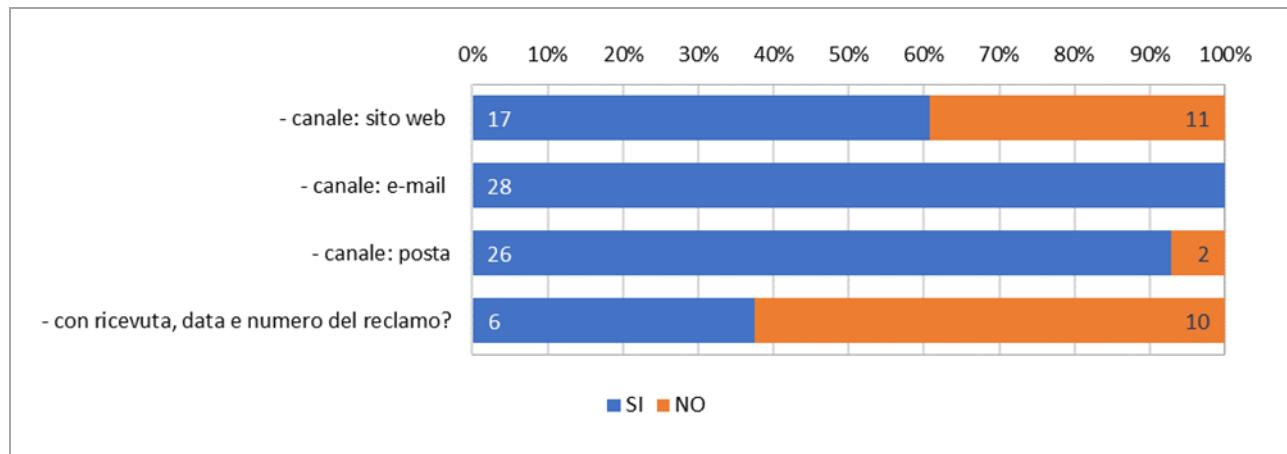
Da maggio 2022 il rimborso viene erogato in maniera automatica e viene riconosciuto anche per i tragitti inferiori a 100 km a partire dai 10 minuti di ritardo. Per ottenere il rimborso direttamente sul proprio conto corrente, bisogna registrarsi sul portale di Free To X<sup>46</sup> inserendo la targa dell'autoveicolo o il dispositivo di telepedaggio.

<sup>46</sup> Free To X è una società del gruppo ASPI, dedicata allo sviluppo di servizi avanzati per la mobilità.

### D.1.3. Procedure per la presentazione e gestione dei reclami

In tema di procedure per la presentazione e gestione dei reclami, si rileva che per la presentazione dei reclami è possibile utilizzare diversi canali, tra cui l'invio a mezzo email (100% dei casi) o per posta (oltre il 90%). Diffusa è la possibilità di effettuare l'invio del reclamo anche mediante sito web (poco più del 60%). Si registra, tuttavia, che - tra i rispondenti - meno del 40% rilascia una ricevuta a chi presenta un reclamo contenente data e numero del reclamo presentato (Figura 20).

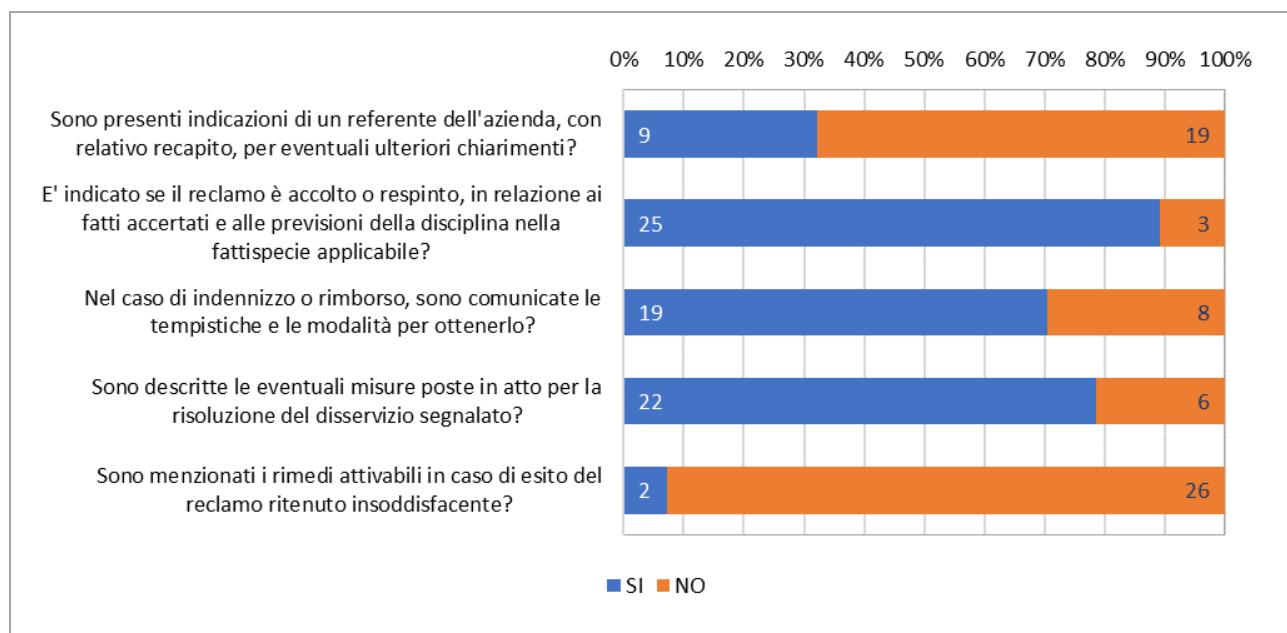
**Figura 20. Canali disponibili per l'inoltro dei reclami**



Fonte: sondaggio ART

La durata in media per l'evasione dei reclami è di 5/6 gg<sup>47</sup> e nella figura che segue sono riportate le informazioni contenute nelle risposte ai reclami.

**Figura 21. Informazioni contenute nelle risposte ai reclami**

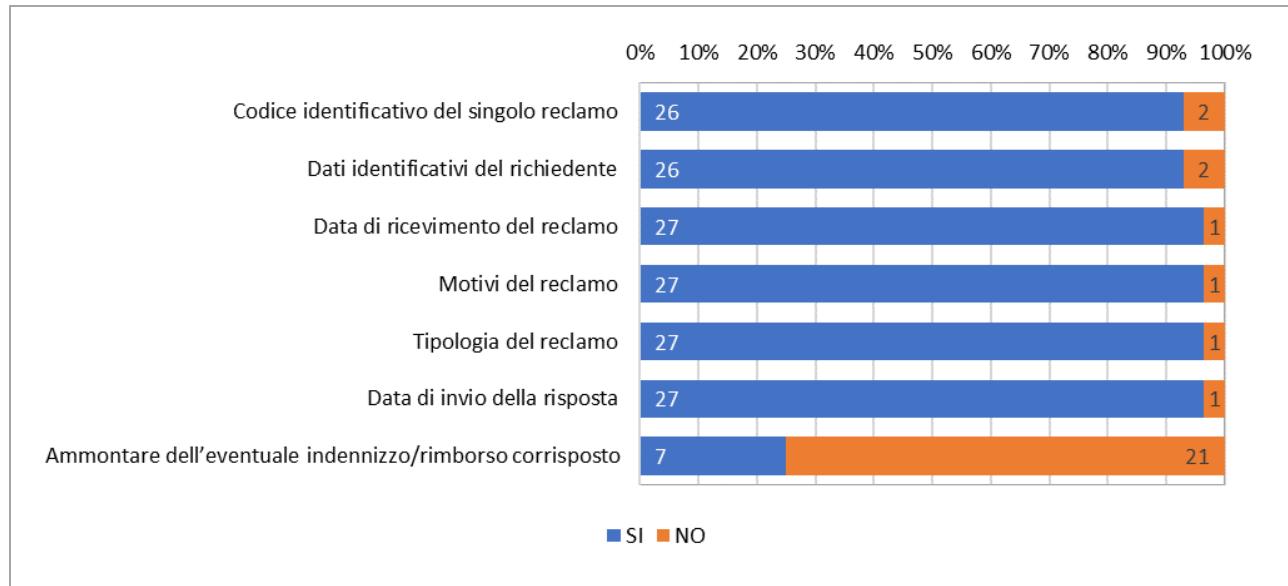


Fonte: sondaggio ART

<sup>47</sup> Il dato non include CAS che non ha fornito l'informazione.

La durata di conservazione degli atti relativi ai reclami [min-max; mesi] è pari a 6 - 120<sup>48</sup> e quasi tutti i reclami vengono registrati con il codice identificativo del singolo reclamo e con tutti gli elementi a corredo dello stesso (dati identificativi del richiedente, data di presentazione, motivi del reclamo, etc.). Si segnala, tuttavia, che solo in poco più del 20% dei casi è registrato l'ammontare del rimborso o indennizzo corrisposto.

**Figura 22. Informazioni registrate per ogni reclamo**



Fonte: sondaggio ART

## D.2 Associazioni consumatori e autotrasportatori

Le informazioni che seguono si riferiscono a 6 rispondenti (1 solo soggetto per gli autotrasportatori)<sup>49</sup> dei 44 destinatari complessivamente selezionati<sup>50</sup> (partecipazione delle Associazioni pari al 14% del campione scelto). Tutti i rispondenti hanno dichiarato di avere ricevuto reclami da utenti dei servizi autostradali (incluse le aree di servizio/sosta) nonché di avere di espresso - negli ultimi due anni - pareri e/o proposte per il miglioramento dei servizi sulle autostrade.

Il questionario somministrato ha previsto risposte prevalentemente dicotomiche (SI/NO), chiedendo per alcune specifiche tematiche di indicare la preferenza secondo una scala di valori indicata (0 = no / 5 = massimo impatto).

Con riferimento alle informazioni di sistema le Associazioni ritengono necessarie tutte le tipologie di informazioni proposte (Figura 23), indicando scale di preferenze diversificate in relazione alle alternative proposte con riferimento alle tematiche riportate nella Figura 24.

<sup>48</sup> CAS e Tangenziale di Napoli non hanno fornito il dato.

<sup>49</sup> Per le Associazioni dei consumatori: U.DI.CON. APS - Unione per la Difesa dei Consumatori (prot. n. 3454/2023), Cittadinanzattiva APS (prot. n. 4535/2023), Unione Nazionale Consumatori (prot. n. 9026/2023), Altroconsumo Edizioni S.r.l. (prot. n. 9590/2023), APS Assoutenti (prot. n. 9646/2023). Per le Associazioni degli autotrasportatori: ALIS, Associazione Logistica dell'Intermodalità Sostenibile (prot. n. 9643/2023).

<sup>50</sup> Survey indirizzata a n. 21 Associazioni di consumatori e a n. 23 Associazioni di autotrasportatori.

**Figura 23. Tipologie di informazioni di sistema ritenute utili dalle Associazioni per l'utente**

Fonte: sondaggio ART

Nello specifico, come si evince dalla figura che segue, le Associazioni - riguardo alle **informazioni di viaggio** - ritengono ugualmente necessarie tutte le tipologie indicate nel questionario (es. informazioni: sul tempo reale di percorrenza, sui cantieri programmati, su situazioni che comportano forti perturbazioni della circolazione, etc.), con minore interesse per quelle destinate agli autotrasportatori<sup>51</sup>.

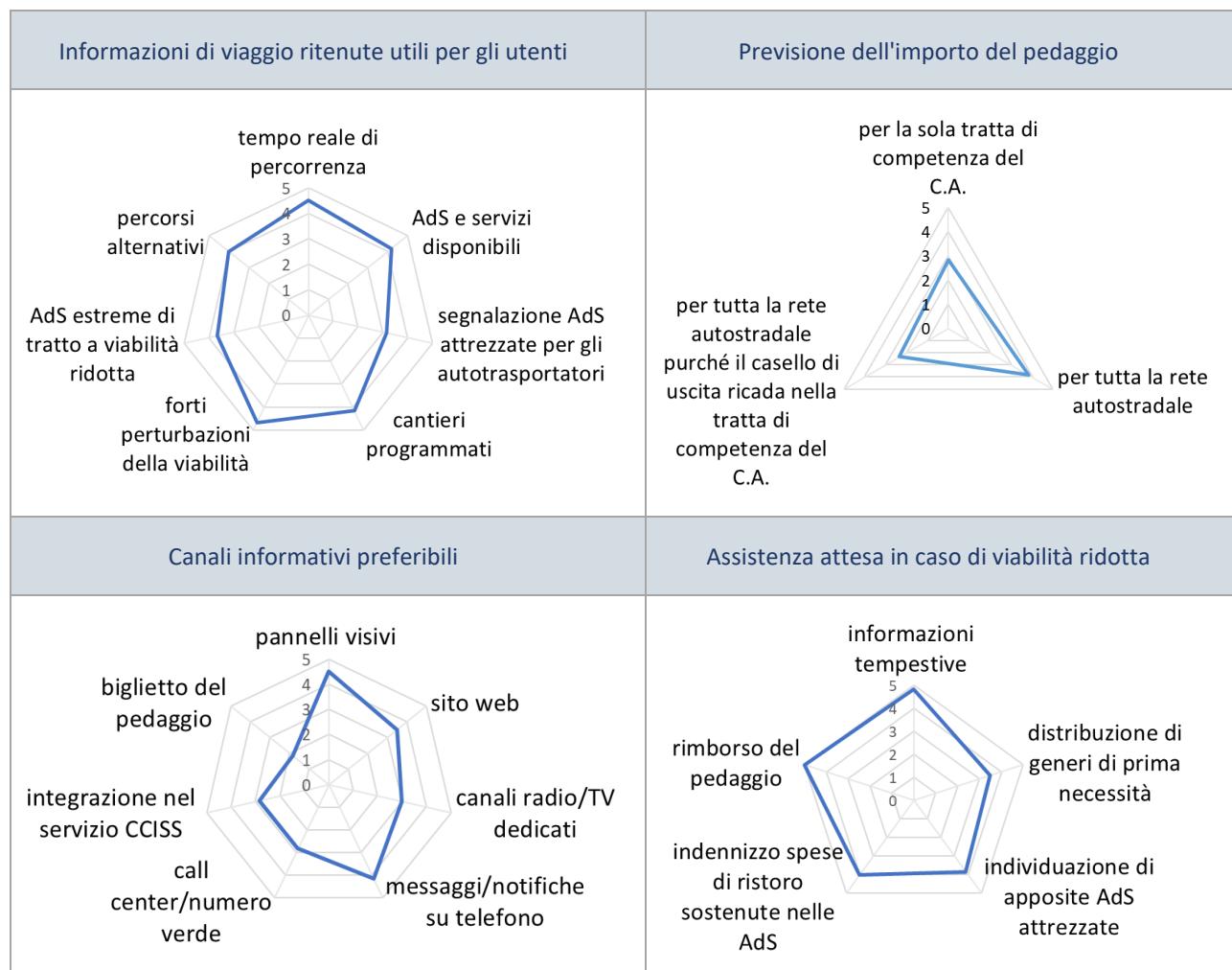
Per la **previsione dell'importo del pedaggio** è predominante l'opzione che l'utente venga informato sul costo da sostenere del pedaggio con riferimento a tutta la rete autostradale e marginalmente rispetto alle altre opzioni proposte (es. importo stimato per la sola tratta di competenza del Concessionario autostradale, etc.).

Riguardo i **canali informativi**, le Associazioni denotano una spiccata preferenza per le segnalazioni mediante PMV in autostrada e per le notifiche tramite app; poco appetibile sembrerebbe l'utilizzo del ticket pedaggio per fornire informazioni.

Dalla Survey, con riferimento all'**assistenza in caso di viabilità ridotta**, emerge che sono da ritenersi ugualmente utili tutte le tipologie di assistenza esaminate (es. le Associazioni ritengono che gli utenti abbiano diritto ad ottenere in caso di circolazione fortemente rallentata: informazioni tempestive, indennizzo spese di ristoro sostenute nelle AdS, etc.), ma prediligono il rimborso del pedaggio.

<sup>51</sup> Tale risultato, ottenuto come media delle risposte pervenute può risentire, verosimilmente, della predominanza delle risposte delle Associazioni dei consumatori rispetto a quelle degli autotrasportatori.

**Figura 24. Preferenze indicate dalle Associazioni sulle informazioni di viaggio e sull'assistenza in caso di viabilità ridotta**

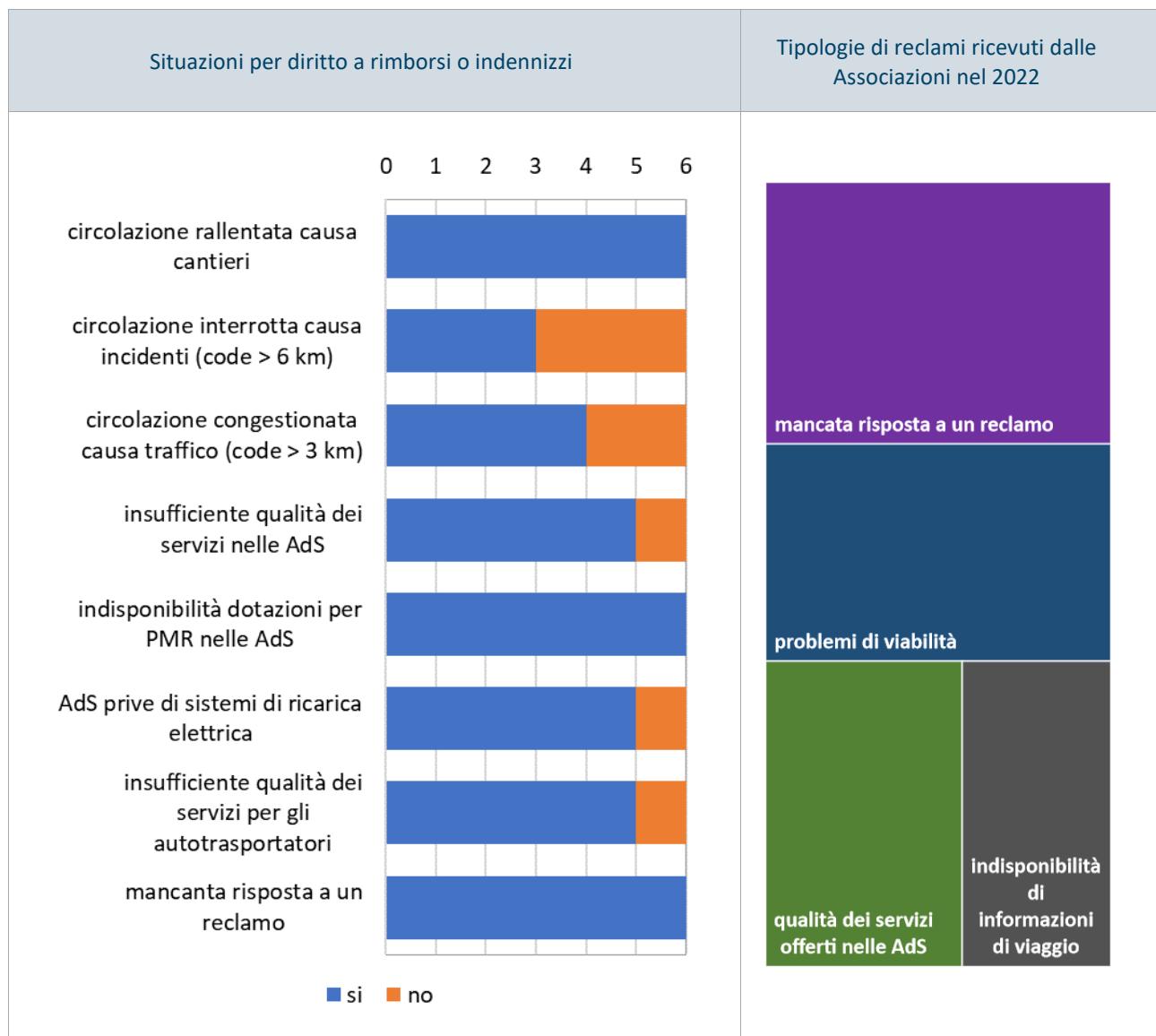


Fonte: sondaggio ART

Dagli elementi tratti dall'indagine in argomento, è emerso - *inter alia* - che tutte le Associazioni in tema di **diritti degli utenti** chiedono che venga istituito il rimborso del pedaggio o un indennizzo in caso di rallentamenti dovuti a cantieri, o di indisponibilità di dotazioni per le PMR nelle AdS, o di mancata risposta ai reclami (Figura 25).

Le **tipologie di reclami** ricevuti dalle Associazioni nel corso del 2022 hanno riguardato per la maggior parte la mancata risposta da parte del Concessionario autostradale ai reclami presentati dagli utenti.

**Figura 25. Preferenze indicate dalle Associazioni su eventi dai quali far discendere un diritto a rimborsi o indennizzi**



Fonte: sondaggio ART

## E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI

Nella presente analisi di impatto vengono presi in esame i seguenti temi regolatori:

- 1) Informazioni all’utenza autostradale;
- 2) Procedure operative per l’assistenza;
- 3) Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR;
- 4) Accessibilità delle aree parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori;
- 5) Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura;
- 6) Procedura di gestione reclami.

Nel prosieguo si riportano le alternative vagliate dall’Autorità per ciascuno di questi temi al fine della migliore calibrazione rispetto agli obiettivi di regolazione. L’Opzione 0 rappresenta lo *status quo*, mentre l’opzione preferita dall’Autorità, e confluìta nel documento di consultazione, è identificata con (R).

La valutazione di impatto viene effettuata confrontando **benefici** e **oneri** di ciascuna opzione regolatoria rispetto allo *status quo*. Si individuano appunto benefici e oneri “incrementali”.

Nel caso specifico, i benefici che si prevede di ottenere dall’attuazione delle misure di regolazione presentano varia natura, allo stato non valutabili a livello quantitativo ma comunque rinvenibili nel miglioramento dei seguenti aspetti:

- **trasparenza** sulla gestione della rete autostradale e dei servizi resi nelle relative pertinenze di servizio, secondo le caratteristiche specifiche della convenzione siglata con il soggetto Concedente e presenti nei rapporti con i Subconcessionari;
- **accessibilità** alle informazioni pertinenti alla programmazione del viaggio e alla fruizione dello stesso nonché dei servizi resi nelle pertinenze di servizio;
- **accessibilità**, in particolare, per le PMR e agli autotrasportatori, alle informazioni e ai servizi di interesse;
- **adeguatezza del servizio al costo sopportato**, cosicché gli utenti corrispondono un pedaggio adeguato alle reali condizioni di fruizione della rete autostradale e dei servizi resi sulle relative pertinenze di servizio;
- **promozione della concorrenza**, tra i diversi gestori dei servizi nelle pertinenze.

Invece, gli oneri incrementali provengono da “obblighi regolatori” e “obblighi amministrativi”:

- a) gli obblighi regolatori sono azioni o condotte di cittadini e/o imprese e/o Pubbliche Amministrazioni che una norma richiede di compiere o evitare, per finalità di interesse pubblico;
- b) gli obblighi amministrativi consistono nel reperimento, produzione, conservazione ed invio delle informazioni riguardanti azioni e condotte di cittadini e/o imprese, che una norma richiede di fornire alla Pubblica Amministrazione o ad altri soggetti terzi.

Per ciascuno dei temi esaminati, l’impatto delle opzioni regolatorie viene valutato a livello qualitativo rispetto allo *status quo*, mediante una scala di valori da 0 (impatto nullo) a +++ (impatto forte), distinguendo fra due tipologie di soggetti: da un lato i Concessionari autostradali/Gestori dei servizi e, dall’altro lato, gli utenti dell’autostrada, siano essi consumatori o conducenti di autoveicoli a scopo d’impresa.

Trattandosi di un atto di regolazione del contenuto minimo dei diritti degli utenti autostradali, va da sé che i benefici sono diretti in modo pressoché esclusivo ai viaggiatori che utilizzano tale infrastruttura, mentre gli oneri rimangono in capo unicamente ai Concessionari autostradali/Gestori dei servizi resi sulle pertinenze di servizio.

## E.1 Informazioni all’utenza autostradale

L’utente ha diritto ad ottenere quelle informazioni che gli consentano di poter programmare il viaggio che intende effettuare in modo opportuno e consapevole (es.: condizioni del traffico, eventuali percorsi alternativi, servizi disponibili nelle aree di servizio, pedaggio corrispondente al tragitto, etc.). A tale scopo, sul sito internet dei Concessionari autostradali sono usualmente rese disponibili numerose informazioni, ancorché molto spesso attraverso il mero rinvio ai contenuti della Carta dei Servizi.

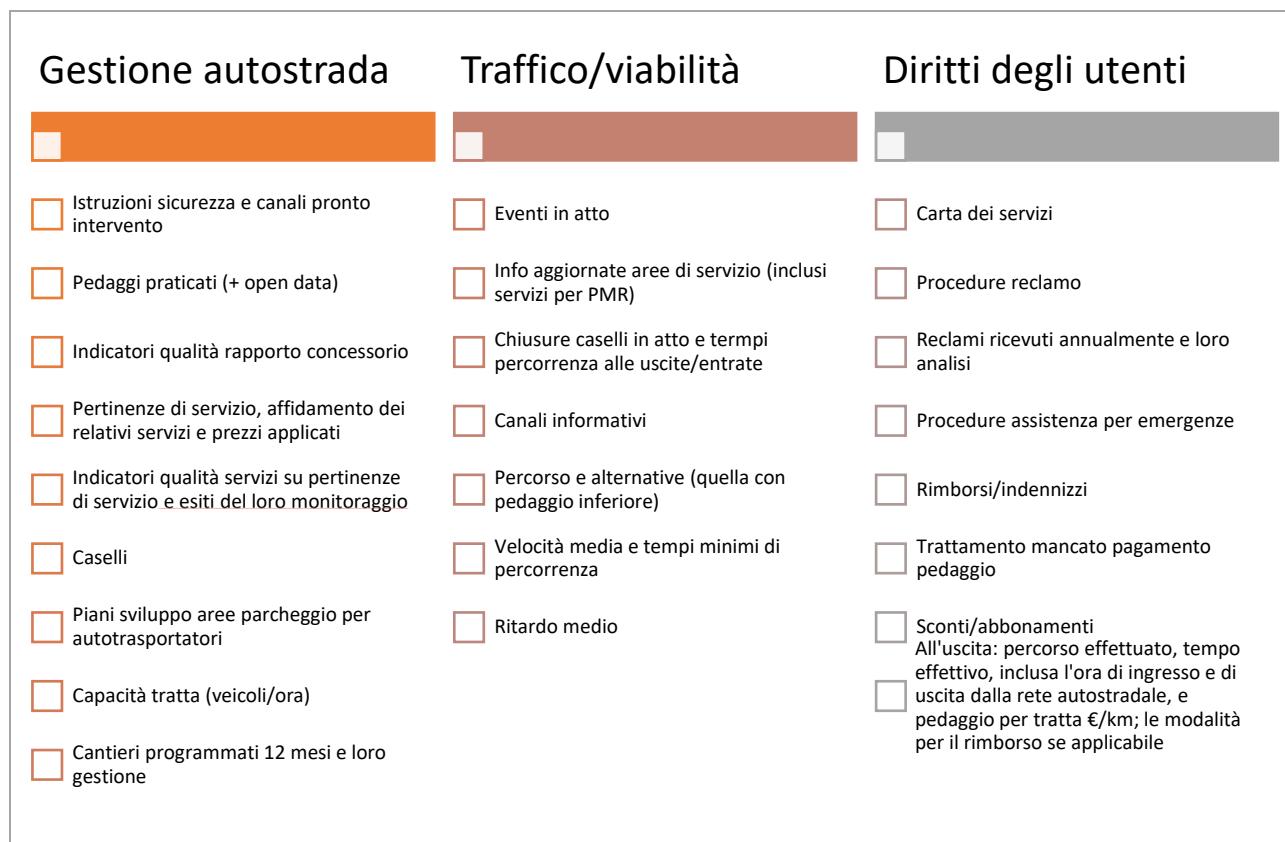
### Opzione 0

Nel corso del viaggio gli utenti ottengono una serie di informazioni utili per mezzo di vari sistemi, che spaziano dalla cartellonistica ai pannelli a messaggio variabile, dalle app per *smartphone* alle notizie diffuse via radio su canali dedicati. Attualmente, non vi è omogeneità né tra le tipologie di informazioni fornite agli utenti sia da parte dei diversi Concessionari autostradali che da parte dei Gestori dei servizi, né con riguardo al loro aggiornamento.

### Opzione 1

Per superare la disomogeneità esistente tra i Concessionari autostradali e garantire un contenuto informativo minimo uniforme a tutti gli utenti, indipendentemente dall’itinerario autostradale che questi intendono percorrere, vengono fissati dei livelli minimi delle informazioni che i Concessionari autostradali sono tenuti a fornire e le modalità con cui devono essere rese disponibili tali informazioni.

Le principali tipologie di informazioni considerate necessarie sono rappresentate nella figura che segue.

**Figura 26. Principali tipologie di informazioni da fornire all’utenza per tematiche**

Nelle Carte dei Servizi devono essere individuati i canali in cui le informazioni sono rese accessibili all’utenza, di cui almeno due gratuiti. Per le informazioni all’utenza previste in caso di turbative al traffico o emergenze meteo-idrogeologiche, devono essere utilizzati specifici canali, e precisamente: (i) pannelli, anche a messaggio variabile, (ii) sezione dedicata del sito web raggiungibile dalla home page; (iii) applicazione mobile “*Turbative al traffico/emergenze in atto*” e applicazione mobile “*Informazioni generali su utilizzo e gestione dell’infrastruttura e dei servizi*”; (iv) messaggi istantanei; (v) canale radio o TV.

Si stabiliscono inoltre gli obblighi informativi per i Gestori dei servizi verso i Concessionari autostradali (a loro volta onerati dall’aggiornamento tempestivo delle informazioni circa i servizi resi nelle aree di pertinenza della rete autostradale di propria competenza) e verso l’utenza in merito all’effettiva disponibilità dei rispettivi servizi (nel caso dei servizi alle PMR e dei servizi per gli autotrasportatori).

## Opzione 2

Per consentire agli utenti di effettuare le migliori scelte di viaggio, soprattutto in situazioni di viabilità ridotta, in aggiunta a quanto previsto dall’Opzione 1 viene introdotto l’obbligo di fornire informazioni “integrate” sulle condizioni di traffico, ovvero non limitate alla tratta di competenza del singolo Concessionario, ad esempio attraverso lo sviluppo di una specifica APP disponibile per tutta la rete autostradale a cui ogni Concessionario/Gestore dei servizi deve far fluire l’informazione di sua pertinenza e i relativi aggiornamenti.

Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1		Opzione 2 (R)	
	Benefici	Oneri	Benefici	Oneri
Concessionari autostradali/ Gestori dei servizi	0	+	0	++
Utenti	++	0	+++	0

Legenda impatto: 0 invariato; + lieve; ++ moderato; +++ forte

Rispetto allo status quo, entrambe le opzioni rappresentano benefici significativi per l'utenza che è posta in grado di effettuare le scelte sia riguardanti il percorso di viaggio sia i servizi da fruire presso le aree di servizio incontrate nel tragitto sulla base di una informazione esaustiva e tempestivamente aggiornata.

Si stimano maggiori benefici per gli utenti correlati all'Opzione 2, mentre i maggiori oneri sopportati dai Concessionari autostradali potranno essere riversati sui pedaggi, in ragione di quanto previsto dal sistema tariffario ART. Conclusivamente, si ritiene, anche alla luce del fatto che l'adozione di un'unica APP a livello nazionale individua un'ipotesi regolatoria sollecitata da più stakeholders nel corso dell'indagine conoscitiva, che i benefici incrementali per l'utenza associati all'Opzione 2 siamo più elevati rispetto a quelli dell'Opzione 1.

## E.2 Procedure operative per l'assistenza

A fronte di particolari condizioni meteo avverse oppure di eventi straordinari che interessano la viabilità autostradale, è necessario garantire la sicurezza dell'utenza autostradale, fornendo specifica assistenza a seconda delle necessità di ogni tipologia di automobilisti (PMR, etc.) e degli autotrasportatori.

### Opzione 0

Allo stato, come è emerso dalla Survey descritta alla Sezione D, la totalità dei Concessionari autostradali si è dotato di procedure operative per far fronte a situazioni che comportano forti perturbazioni della circolazione (incidenti, condizioni meteo avverse, etc.), non tutti però includono misure di assistenza all'utenza in tali casi o le modalità di erogazione delle stesse (si veda la Figura 17).

### Opzione 1

Innanzitutto, è ribadita la necessità che vengano adottate misure per registrare tempestivamente i fenomeni perturbativi, informandone immediatamente l'utenza e garantendone il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto, come porti aeroporti, stazioni e viabilità ordinaria, che potrebbero risultare ugualmente impattate dall'evento in corso.

È poi prevista l'erogazione di beni di prima necessità per la durata dell'evento perturbativo della circolazione, con comunicazione all'utenza dei punti di distribuzione dove è garantita la disponibilità nonché specifiche misure per l'assistenza alle PMR e per l'assistenza agli autotrasportatori.

Infine, è fornita informazione puntuale ed aggiornata in merito alla gestione dei caselli in entrata e in uscita per alleviare i disagi all'utenza.

### Opzione 2

Come l'Opzione 1 alla quale viene ad aggiungersi una relazione annuale per ART e resa pubblica sul sito del Concessionario autostradale in cui è illustrata l'attività svolta nei casi di traffico bloccato o fortemente rallentato (assistenza fornita e relative tempistiche, con motivazioni per le scelte operate).

#### Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1		Opzione 2 (R)	
	Benefici	Oneri	Benefici	Oneri
Concessionari autostradali/ Gestori dei servizi	0	+	0	++
Utenti	++	0	+++	0

Legenda impatto: 0 invariato; + lieve; ++ moderato; +++ forte

I benefici incrementali attesi dell'intervento di regolazione riguardano, in particolare, un innalzamento dei livelli di assistenza maggiori in casi di blocco di traffico o traffico fortemente rallentato. I maggiori oneri incrementali associabili all'Opzione 2 rispetto all'Opzione 1 e connessi alla predisposizione di una relazione annuale di rendicontazione delle attività svolte in occasione di tali eventi, non paiono alterare il bilanciamento tra costi e benefici complessivi e pertanto l'Opzione 2 risulta quella preferita e sottoposta in consultazione.

## E.3 Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR

Ricade nell'accezione di PMR qualunque persona la cui mobilità sia ridotta a causa di una disabilità fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), un handicap mentale o per ragioni di età. L'attenzione alle esigenze delle PMR è oramai riconosciuta come un imprescindibile fattore di civiltà.

### Opzione 0

Sebbene le aree di servizio siano generalmente attrezzate per le PMR, non tutti i Gestori si adoperano per dare diffusione riguardo alla piena fruibilità dei servizi disponibili. Come poi emerso nel corso della Survey, i Concessionari autostradali non si confrontano con le Associazioni dei disabili per migliorare i servizi ad essi dedicati.

### Opzione 1

Viene introdotto l'obbligo per i Concessionari autostradali di fornire informazioni riguardo all'accessibilità e alla fruibilità dei servizi per le PMR, specificando le modalità con cui devono essere rese disponibili tali informazioni e il cui aggiornamento verso l'utenza deve essere tempestivo con relativo onere sia in capo al Concessionario che al Gestore dei servizi.

### Opzione 2

In aggiunta a quanto previsto dall'Opzione 1, viene introdotto un indennizzo per le PMR a carico dei Concessionari autostradali qualora non vengano fornite le pertinenti informazioni oppure tali informazioni risultino difformi dalle effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi.

È precisato che i Concessionari autostradali non potranno in alcun modo recuperare gli indennizzi erogati agli Utenti attraverso il sistema di pedaggio. Tali oneri pertanto sono da considerarsi costi NON ammissibili ai fini della determinazione del pedaggio.

### Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1		Opzione 2 (R)	
	Benefici	Oneri	Benefici	Oneri
Concessionari autostradali/ Gestori dei servizi	0	0	0	+
Utenti	+	0	++	0

*Legenda impatto: 0 invariato; + lieve; ++ moderato; +++ forte*

Nonostante l'Opzione 2 risulti più onerosa per i Concessionari autostradali, è quella preferita da ART perché, da un lato, garantisce maggiormente il rispetto degli obblighi che si stanno introducendo e, dall'altro lato, la sua onerosità non grava unicamente sui Concessionari autostradali ma si ripartisce fra tutti i Gestori dei servizi presenti in autostrada; infatti, sebbene l'indennizzo verrà erogato dal Concessionario autostradale, questi può rivalersi nei confronti di quel Gestore che, con la sua inadempienza, ha provocato l'esborso.

## E.4 Accessibilità delle aree parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori

Gli autotrasportatori rappresentano un'utenza della rete autostradale, professionale, con specifiche necessità. Qualora nelle pertinenze di servizio siano offerti servizi agli autotrasportatori e ai loro veicoli (in termini di sicurezza e protezione) queste devono essere adeguatamente segnalate e i servizi ivi resi devono avere le caratteristiche riportate nelle Carte dei Servizi nonché essere effettivamente disponibili.

### Opzione 0

I Concessionari autostradali forniscono in genere le informazioni destinate agli autotrasportatori e in taluni casi riportando anche le aree di parcheggio attrezzate (a partire da quelle "sicure e protette") disponibili nelle immediate vicinanze del network autostradale. Tuttavia, non sempre le informazioni circa l'effettiva disponibilità di stalli e degli altri servizi è disponibile ed aggiornata per l'utenza.

### Opzione 1

Viene introdotto l'obbligo per i Concessionari autostradali di fornire informazioni riguardo all'accessibilità e alla fruibilità dei servizi per gli autotrasportatori, che includono la presenza di servizi di connettività, di servizi

igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché spazi e strutture dedicati al carico trasportato e la possibilità di prenotazione degli stalli. Tali informazioni e il loro aggiornamento verso l'utenza devono essere rese tempestivamente all'utenza con relativo onere sia in capo al Concessionario che al Gestore dei servizi. Deve essere garantito un canale di comunicazione posto in una sezione dedicata (“Accessibilità servizi autotrasportatori”) del sito web del Concessionario autostradale e dell'applicazione mobile.

### Opzione 2

In aggiunta a quanto previsto dall’Opzione 1, viene introdotto un indennizzo per gli autotrasportatori a carico dei Concessionari autostradali qualora non vengano fornite le pertinenti informazioni oppure tali informazioni risultino difformi dalle effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi.

È precisato che i Concessionari autostradali non potranno recuperare in alcun modo gli indennizzi erogati agli Utenti attraverso il sistema di pedaggio. Tali oneri pertanto sono da considerarsi costi NON ammissibili ai fini della determinazione del pedaggio.

### Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1		Opzione 2 (R)	
	Benefici	Oneri	Benefici	Oneri
Concessionari autostradali/ Gestori dei servizi	0	0	0	+
Utenti	+	0	++	0

*Legenda impatto: 0 invariato; + lieve; ++ moderato; +++ forte*

Nonostante l’Opzione 2 risulti più onerosa per i soggetti interessati, è stata preferita in quanto maggiormente tutelante l’utenza del settore dell’autotrasporto che comunque versa in una situazione di crisi vocazionale anche in ragione delle specifiche condizioni di lavoro, spesso disagiate anche in ragione dell’assenza di servizi adeguati di supporto al viaggio, in cui essa si svolge<sup>52</sup>.

## E.5 Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura

Come riportato nella Sezione A, la rete autostradale in Italia è stata interessata da crescenti interventi di manutenzione che, se da un lato ne migliorano la sicurezza e la viabilità, dall’altro provocano disagi all’utenza, anche consistenti. Ciò è emerso nel corso dell’indagine conoscitiva effettuata dall’Autorità e ha trovato numerose conferme sulla stampa<sup>53</sup>.

<sup>52</sup> Uomini e Trasporti, 2021, “Sicurezza nelle aree di sosta, un problema ancora attuale”; disponibile al link: <https://www.uominietrasporti.it/professione/leggi-e-politica/sicurezza-nelle-aree-di-sosta-un-problema-ancora-attuale/>

<sup>53</sup> Tra gli articoli più recenti, si può citare l’inchiesta di Milano Finanza, apparsa il 15 luglio 2023, “Mai così tanti investimenti: in autostrada 229 cantieri. Dal crollo del Ponte Morandi è cambiato tutto. I cantieri sono passati da 82 a 229 e il governo è intervenuto 16 volte tra linee guida e decreti. Gli investimenti sono ai massimi, i disagi per gli utenti anche” a firma di M. Follis.

### Opzione 0

ASPI è l'unico Concessionario autostradale ad aver introdotto un meccanismo di rimborso del pedaggio in caso di viabilità ridotta a causa dei cantieri.

### Opzione 1

Innanzitutto, è sancito il diritto per l'utente all'applicazione della tariffa unitaria media (per Convenzione) risultante dall'applicazione del sistema di qualità previsto dai modelli di regolazione ART risultante dall'implementazione del connesso monitoraggio da parte del soggetto concedente.

Viene riconosciuto in via generale il principio che l'Utente autostradale ha diritto ad un rimborso totale o parziale del pedaggio qualora il tempo di percorrenza effettivo risulti superiore ad un valore di riferimento nei casi indicati nello Schema di atto di regolazione (i.e. presenza di cantieri<sup>54</sup> e/o limitazioni della velocità massima di percorrenza). La Misura 9 precisa i principi a cui il sistema dei rimborsi deve essere orientato: *"I concessionari autostradali adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto 3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto: a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo; b) della minor capacità dovuta all'indisponibilità di corsie di marcia, di emergenza, rampe di accesso, nonché alla presenza di cambi di carreggiata o condivisione della propria carreggiata con l'altro senso di marcia; c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, e il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni; d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste; e) dell'adeguatezza, da valutarsi anche in base alle segnalazioni ricevute, delle informazioni rese all'utenza per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso."*

È precisato che i Concessionari autostradali NON potranno in alcun modo recuperare, attraverso il sistema di pedaggio, gli importi corrispondenti ai rimborsi erogati. Tali oneri quindi sono da considerarsi costi NON ammissibili ai fini della determinazione del pedaggio.

### Opzione 2

In aggiunta a quanto previsto dall'Opzione 1, l'ART stabilisce la formulazione matematica attraverso cui determinare l'entità del rimborso e/o la procedura per ottenere il rimborso.

### Confronto tra le Opzioni

	Opzione 1 (R)		Opzione 2	
	Benefici	Oneri	Benefici	Oneri
Concessionari autostradali	0	++	0	+++

<sup>54</sup> I cantieri sono definiti nello Schema di atto di regolazione alla Misura 1: *"limitazione nell'utilizzo dell'infrastruttura autostradale che, anche in conseguenza di lavori e/o di interventi, indipendentemente dalla relativa durata ed estensione, comporta la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o di quella di emergenza e/o uno scambio di carreggiata e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita".*

Utenti	+++	0	+++	0
--------	-----	---	-----	---

Legenda impatto: 0 invariato; + lieve; ++ moderato; +++ forte

L'Opzione 1 estende a tutti i Concessionari autostradali l'obbligo di attivare un sistema di rimborso progressivo del pedaggio, che attualmente riguarda solo la rete gestita da ASPI a seguito di una procedura dell'AGCM.

Con l'Opzione 2 l'ART ha vagliato la possibilità di proporre in consultazione una formula generale per la determinazione dei rimborsi ma, tenuto conto della diversità delle gestioni autostradali e l'informazione parziale dell'Autorità nel merito delle modalità di monitoraggio del traffico nonché della stima delle velocità medie e dei ritardi in caso di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura adottate da ciascun singolo Concessionario, è stato ritenuto prematuro in questa fase<sup>55</sup>.

## E.6 Procedura di gestione reclami

La gestione dei reclami consente la raccolta dei reclami degli utenti e la risposta motivata agli stessi in tempi ragionevoli. Il sistema di gestione andrebbe organizzato nel modo più consono per garantire agli utenti:

- il diritto di esporre le proprie doglianze relative alle infrastrutture e ai servizi utilizzati durante il viaggio;
- il diritto di ottenere una risposta esaustiva e tempestiva a tali doglianze.

### Opzione 0

Tutti i Concessionari autostradali effettuano una gestione dei reclami, ancorché non supportata da apposite procedure contenenti la descrizione del sistema di trattamento e rese disponibili al pubblico.

### Opzione 1

I Concessionari autostradali garantiscono la disponibilità di un sistema di trattamento dei reclami che sia di facile accesso e utilizzo, dando informazione agli utenti almeno:

- a) dei canali e delle lingue per la presentazione del reclamo;
- b) delle tempistiche massime entro cui viene fornita una risposta al reclamo;
- c) dell'indennizzo automatico in caso di mancata risposta al reclamo;
- d) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo o di risposta ritenuta insoddisfacente, in particolare:
  - la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, laddove ritenga di aver diritto a un indennizzo o rimborso;
  - la possibilità di presentare un reclamo di seconda istanza all'ART, laddove intenda segnalare un disservizio a fini sanzionatori.

A proposito delle modalità per l'inoltro del reclamo, è prevista l'adozione di una pluralità di canali, tra cui almeno: (i) tramite il sito web; (ii) via e-mail; (iii) a mezzo posta.

La risposta al reclamo, da fornirsi entro un termine di 30 giorni, deve essere motivata, con un linguaggio facilmente comprensibile per l'utente, e indicare chiaramente alcuni elementi essenziali (in particolare: se il

<sup>55</sup> Cfr. Misura 10, dove è prefigurato un obbligo in capo ai Concessionari autostradali di predisporre un "sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio".

reclamo è accolto o respinto; se l'utente ha diritto a un indennizzo; le misure intraprese per risolvere il disservizio segnalato; i rimedi attivabili in caso di mancata risposta al reclamo o risposta ritenuta insoddisfacente).

I gestori dei servizi autostradali devono conservare le informazioni relative ai reclami ricevuti non solo per il tempo necessario a fornire all'utente una risposta definitiva, ma anche per consentire all'ART di svolgere le proprie funzioni. Tale tempo minimo è individuato in 24 mesi.

#### Confronto tra le Opzioni

Opzione 1 (R)		
	Benefici	Oneri
Concessionari autostradali	0	+
Utenti	++	0

*Legenda impatto: 0 invariato; + lieve; ++ moderato; +++ forte*

Poiché le misure regolatorie contenute nell'Opzione 1 si pongono in linea con l'uniforme disciplina già adottata dall'ART in materia di trattamento dei reclami per gli altri comparti regolati dalla medesima Autorità. Pertanto, non si ritiene necessario prendere in esame opzioni alternative. Gli oneri sono comunque stimati di entità contenuta in ragione dell'esistenza di procedure per i reclami in uso presso i Concessionari autostradali, che eventualmente necessiteranno solo di un loro adeguamento.

## F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA

---

La valutazione di impatto della regolazione, riferita allo *status quo*, viene effettuata utilizzando il quadro sinottico nella tabella seguente, in cui sono riportati i benefici e i costi attesi.

Per la valutazione di impatto della regolazione in argomento, sono stati ritenuti rilevanti gli elementi approssimativamente elencati:

- **trasparenza** sulla gestione della rete autostradale e dei servizi resi nelle relative pertinenze di servizio, secondo le caratteristiche specifiche della convenzione siglata con il soggetto Concedente e presenti nei rapporti con i Subconcessionari;
- **accessibilità** alle informazioni pertinenti alla programmazione del viaggio e alla ottimale fruizione dello stesso nonché dei servizi resi nelle pertinenze di servizio;
- **accessibilità**, in particolare, per le PMR e agli autotrasportatori, alle informazioni e ai servizi di interesse;
- **adeguatezza del servizio al costo sopportato**, cosicché gli utenti corrispondono un pedaggio adeguato alle reali condizioni di fruizione della rete autostradale e dei servizi resi sulle relative pertinenze di servizio;
- **promozione della concorrenza**, tra i diversi gestori dei servizi nelle pertinenze.

L'impatto generato dalle misure su ciascuno di questi *driver* è riscontrato a livello qualitativo, mediante una sequenza di segni +, modulata in base all'intensità dell'effetto determinato.

**Tavola 5. Valutazione di impatto della regolazione**

Temi regolatori	Benefici				Costi
	Accessibilità	Trasparenza	Adeguatezza del servizio al costo sopportato	Concorrenza	Oneri incrementali
Informazioni all'utenza autostradale	++	++	++	+	++
Procedure operative per l'assistenza	0	++	++	0	+
Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR	++	++	++	+	+
Accessibilità delle aree parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori	++	++	++	+	+
Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura	0	++	+++	0	++
Procedura di gestione dei reclami	++	++	+	0	+

Legenda impatto: 0 invariato; + lieve; ++ medio; +++ forte

Torino, 26 luglio 2023

Il Dirigente dell'Ufficio Affari economici  
 Cinzia Rovesti  
 (documento firmato digitalmente  
 ai sensi del d.lgs. n. 82/2005)

## APPENDICE 1. ELENCO DESTINATARI DELLA SURVEY

n.	Concessionari autostradali	Associazioni consumatori	Associazioni autotrasportatori
1	ANAS	Altroconsumo Edizioni S.r.l.	Conftrasporto
2	ATIVA S.p.A.	Associazione Consumatori Utenti - ACU	Associazione italiana delle imprese di trasporto
3	Autostrada dei Fiori S.p.A. (A10 e A6)	Associazione Difesa Consumatori e Ambiente - ADICONSUM	Federazione autotrasportatori italiani
4	Autostrada del Brennero S.p.A.	Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari Finanziari Postali e Assicurativi - ADUSBEF	Federazione italiana autotrasportatori professionali
5	Autostrade per l'Italia S.p.A.	Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori - ADOC	Unione imprese trasporti automobilistici italiane
6	Autovia Padana S.p.A.	Assoutenti	Confederazione generale italiana dei trasporti e della logistica
7	Autovie Venete S.p.A.	Casa del consumatore	Federazione italiana trasportatori
8	BRE.BE.MI Brescia - Bergamo - Milano	Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti	Trasportounito Fiap
9	Concessioni Autostradali Venete S.p.A.	Centro Tutela Consumatori e Utenti Alto Adige - CTCU	Associazione nazionale imprese trasporti automobilistici
10	Consorzio Autostrade Siciliane	Cittadinanzattiva	Confartigianato trasporti (Unatras)
11	Pedemontana Lombarda	Codacons	Associazione Italiana Imprese di Logistica, magazzini generali e Frigoriferi, Terminal Operators Portuali, Interportuali ed Aeroportuali
12	Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.	Confconsumatori	Federazione nazionale delle Imprese di Spedizioni internazionali
13	SALT S.p.A. (Autocisa e Ligure Toscano)	Centro per i Diritti del Cittadino - CODICI	Associazione Nazionale Corrieri Espressi Ultimo Miglio ed E-commerce
14	SATAP S.p.A. (A4 e A21)	Federconsumatori	Assopostale
15	SITAF S.p.A.	Lega Consumatori	Pharmacomitalia
16	Società Autostrada Brescia-Verona-Vicenza- Padova S.p.A.	Movimento Consumatori	Federlogistica
17	Società Autostrada Tirrenica p.A.	Movimento Difesa Del Cittadino - MDC	Confederazione nazionale dell'artigianato
18	Società Autostrade Valdostane S.p.A.	Unione per la Difesa dei Consumatori - UDICON	Sindacato nazionale autotrasportatori Casartigiani
19	Società di Progetto Autostrada Asti – Cuneo p.A.	Unione Nazionale Consumatori - UNC	Associazione italiana corrieri aerei internazionali
20	Società Italiana Traforo del Monte Bianco S.p.A.	ANGLAT	Associazione logistica dell'intermodalità sostenibile
21	Società Italiana Traforo del San Bernardo S.p.A.	FAND	Confederazione delle libere associazioni artigiane italiane
22	Società Milano Serravalle-Milano Tangenziali p.A.		Confederazione Cooperative Italiane
23	SPN - Salerno Pompei Napoli S.p.A.		Lega Coop
24	Strada dei Parchi S.p.A.		
25	Tangenziale di Napoli S.p.A.		
26	TEM Tangenziale Est Esterna di Milano		



Via Nizza 230 – 10126 Torino  
[www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)