

rif.:

prot.:

all.: 1

Trieste,

Soc.Autost.Alto Adriatico
31/10/2023 U/0012525
0012525/23|U

Spett.le

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza, 230

10126 Torino

pec@pec.autorita-trasporti.it

L

Oggetto: Delibera n. 130/2023 recante “Procedimento avviato con delibera n. 16/2023. Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali, indizione di una consultazione e proroga del termine di conclusione del procedimento”.

Delibera n. 148/2023 recante “Proroga del termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte dei soggetti interessati”.

Con riferimento alla delibera n. 130/2023 ed alla relativa consultazione avviata sul documento recante “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali*”, al fine di consentire ai soggetti interessati di formulare osservazioni ed eventuali proposte, si provvede ad inviare, con le modalità indicate nell’Allegato “B”, in formato editabile, le osservazioni e proposte della scrivente Società concessionaria.

Si ritiene, ad ogni buon conto, doveroso ed imprescindibile trasmettere a codesta rispettabile Autorità talune valutazioni e soprattutto perplessità di ordine più generale sui contenuti del documento posto in consultazione.

Preliminarmente, si ricorda che la realizzazione degli interventi più rilevanti, anche dal punto di vista dell’impegno finanziario, che l’Ente Concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha affidato, dapprima alla S.p.A. Autovie Venete, ed ora, in seguito al subentro senza soluzione di continuità nella concessione autostradale, dal 1° luglio 2023 a Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., sono di competenza del Commissario delegato nominato con Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3702 dd. 05.09.2008 a seguito della dichiarazione dello stato di emergenza di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dd. 11.07.2008. Questo fatto ha carattere di assoluta rilevanza portando con sé, come ha potuto constatare lo stesso Ente Concedente, conseguenze ed effetti sul rapporto concessorio tali da comportare la necessità di modificare alcune disposizioni convenzionali e di sospenderne l’efficacia di altre fintantoché permarrà la vigenza del citato stato di emergenza.

Infatti, l’Accordo di Cooperazione sottoscritto in data 14.07.2022 con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (ora Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) – in qualità di Concedente – nonché con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e la Regione del Veneto (approvato con Decreto Interministeriale MIMS-MEF n. 306 di data 28.09.2022 e ammesso alla registrazione da parte della Corte dei Conti in data 28.11.2022), con cui la concessione dell’Autostrada A4 Venezia – Trieste, A23 Palmanova – Udine, A28 Portogruaro – Conegliano, A34 Villesse – Gorizia e A57 Tangenziale di Mestre (fino al Terraglio), è stata affidata a Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., prevede all’articolo 7.10 che per le opere di competenza commissariale, fino al permanere dello stato di emergenza nonché per l’ulteriore periodo necessario per il rientro nel regime ordinario, non trovano applicazione in particolare l’art. 9 (obblighi del

concessionario) e l'art. 24 (Meccanismo di premialità/penalità con riferimento alla valutazione della qualità dei servizi).

Più in dettaglio l'articolo 9.2 prevede: *“Il Concessionario provvede: [...] e) ad attuare le direttive concernenti l'erogazione dei servizi all'utenza con l'individuazione dei livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e dei livelli specifici riferiti alla singola prestazione, assunte dal Concedente, anche tenuto conto della sussistenza dello Stato di Emergenza”*.

Mentre l'articolo 24 recita: *“24.1 Con riferimento alla formula di aggiornamento tariffario di cui all'art. 23 del presente Accordo di Cooperazione, ed al fine di consentire al Concedente l'identificazione degli indicatori di qualità per ciascuna delle aree tematiche riportate al punto 23.9 della Delibera ART n. 133/2018, il Concessionario si impegna a sottoporre al Concedente, entro il termine di 12 mesi decorrenti dalla data di efficacia del presente Accordo di Cooperazione, una proposta di introduzione di indicatori di qualità del servizio autostradale, così come individuati dalla Delibera ART n. 133/2018, corredata da rilevazioni oggettive e verificabili telematicamente dal Concedente. 24.2 Nei successivi 12 mesi il Concedente provvederà a definire e riportare nell'Allegato J) del presente Accordo di Cooperazione, per ciascun indicatore di qualità del servizio, i tre distinti livelli di qualità (soglia minima, soglia obiettivo e soglia massima). 24.3 I meccanismi di attribuzione delle relative premialità/penalità, riportati nell'Allegato H-4 del presente Accordo di Cooperazione, troveranno applicazione a decorrere dal terzo anno di efficacia del presente Accordo di Cooperazione e, comunque, non prima del rientro nel regime ordinario determinatosi a seguito della cessazione dello Stato di Emergenza e del relativo aggiornamento del Piano Economico-Finanziario. [...]”*

Pertanto è la stessa delibera n. 133/2018 di codesta Autorità che nel prevedere che le soglie di qualità devono essere fissate dall'Ente Concedente fa salva *“la sussistenza di eventuali stati di emergenza, quali risultanti da specifici provvedimenti in tal senso adottati dagli organismi competenti (cfr. ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3702 del 5 settembre 2008 e DPCM del 29 dicembre 2017), che interessano le tratte gestite dal concessionario nella definizione delle soglie di qualità.”*

Per tali motivi le misure di cui al documento in consultazione non sono applicabili con riferimento agli interventi di competenza del Commissario delegato fintantoché permarrà lo stato di emergenza, nonché per l'ulteriore periodo necessario per il rientro nel regime ordinario.

Quanto sopra esposto attiene e deriva dalla situazione particolare e speciale in cui si trova ad operare Società Autostrade Alto Adriatico, ma il documento in consultazione, a nostro avviso, suscita anche più in generale notevoli dubbi e perplessità in ordine alla sua attuazione ed osservanza.

Le misure che si intenderebbero introdurre comportano, per la vastità di prescrizioni ed obblighi che contengono, la necessità di modificare ed implementare l'organizzazione di tutta o quasi la struttura aziendale con conseguenti annessi costi funzionali; comportano, altresì, la necessità di attuare molteplici interventi tecnologici non previsti nel piano finanziario della concessionaria e di importante impatto finanziario; comportano, ancora, la necessità di creare sinergie e piattaforme condivise con le altre concessionarie, in particolare quelle immediatamente confinanti, nonché con altri enti gestori di infrastrutture, che è impensabile possano essere attuate in tempi brevi.

È evidente che gli effetti appena accennati nel paragrafo precedente devono, in caso di adozione delle misure, trovare idonea regolamentazione all'interno dell'Accordo di Cooperazione, documento atto a disciplinare il rapporto concessorio ed a delimitare reciproci facoltà ed obblighi in capo a Concedente e Concessionario. Peraltro, lo schema di riferimento del rapporto concessorio come risulta disciplinato nell'Accordo di Cooperazione è proprio il modello tariffario definito da ART con Delibera n. 133/2018. Tale modello si fonda sul rispetto del principio dell'equilibrio del piano economico – finanziario (PEF), in cui le fondamentali esigenze di sicurezza costituiscono voci rilevanti.

Si reputa anche necessario ricordare che nel settore autostradale, a differenza di altri settori trasportistici, come ad esempio quello aereo o ferroviario, vi è la netta separazione tra il veicolo e l'infrastruttura, tanto che la scelta di utilizzare l'infrastruttura autostradale in un dato giorno e in una data ora, nonché il comportamento di guida lungo il percorso sono fattori che (fatto comunque salvo il libero arbitrio dei singoli utenti e le diverse valutazioni che ognuno a parità di contesto può effettuare) possono sì essere connessi alla gestione del traffico e dei cantieri, ma non rientrano nella possibilità di determinazione del concessionario, il quale ha, dunque, nei confronti dell'utenza un'obbligazione di mezzi – mettere a disposizione l'infrastruttura in buono stato di efficienza in ossequio agli obblighi concessori – ma non certamente di risultato. E' evidente, e certamente è così, che nel cercare di offrire agli utenti un servizio di qualità l'obiettivo della sicurezza è prioritario. Tale obiettivo, tuttavia, passa anche attraverso l'apertura dei cantieri, le attività di manutenzione e tutti quegli interventi che sono, tra l'altro, proprio previsti nell'atto

concessorio come obbligazioni del concessionario. Quello che certamente la concessionaria può fare – e già lo fa – è rendere consapevoli gli utenti della presenza dei cantieri con comunicazioni tempestive ed efficaci in modo tale che questi ultimi, appunto, possano poi liberamente scegliere se fruire comunque del servizio autostradale. L'applicazione di penalizzazioni per la concessionaria farebbe quindi emergere una contrapposizione tra la diligente ottemperanza agli obblighi di manutenzione e ammodernamento e gli effetti, inevitabili, che l'attuazione di tali obblighi determina in termini di fruibilità della rete autostradale da parte degli utenti.

Sempre in tale contesto, nella Delibera sembrano spesso venire utilizzati come sinonimi i termini di rimborso e di indennizzo, sebbene in realtà essi siano collegati a fattispecie e cause, anche dal punto di vista giuridico, ben distinte. A parere della scrivente concessionaria sarebbe opportuno parlare esclusivamente di rimborso, fattispecie che ben si adatta ai contenuti ed alle finalità perseguite dalla Delibera, mentre si ritiene il concetto di indennizzo non idoneo ad essere applicato al settore in oggetto: le società autostradali agiscono infatti sulla base delle concessioni stipulate con l'Ente Concedente, ed eventuali mancanze nell'adempimento degli obblighi ad esse attribuiti dovrebbero ricadere o nella sfera delle carte dei servizi o dei rapporti contrattuali con il concedente stesso ed essere in tali sedi regolate (come già peraltro avviene); ciò senza contare il sempre possibile ricorso all'ulteriore fattispecie, prevista nel nostro ordinamento giuridico, del risarcimento del danno (presso sedi giudiziali o presso organi di risoluzione non giurisdizionale delle controversie secondo quanto previsto anche nella apposita delibera n. 21/2023 di codesta Autorità) come rimedio a quelle situazioni ove si sia invece in presenza di un fatto ritenuto illecito.

In aggiunta, in relazione all'allocatione degli oneri, la Misura 9 della Delibera prevede che l'applicazione di rimborsi debba avvenire tramite contabilizzazione separata nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e che detti importi *“non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali”*. Tale previsione dovrebbe essere riformulata tenendo conto del principio fondamentale dell'equilibrio del PEF del concessionario, ricordando anche che l'introduzione del fattore Qualità nella formula tariffaria definita dal modello ART del 2018 – e del relativo meccanismo di bonus-malus in essa previsto – risponde già allo scopo di restituire all'utenza, sotto forma di eventuale riduzione del pedaggio nell'anno successivo, il risultato di *performance* di qualità disallineate rispetto agli standard.

Si ritiene, pertanto, che fermo restando quanto sopra esposto relativamente allo stato emergenziale di cui è interessata gran parte dell'arteria in concessione, il documento contenente le misure oggetto di consultazione non possa essere recepito così come formulato per oggettiva impossibilità di attuare parte delle misure ivi contemplate e, in ogni caso, non certamente in tempi brevi.

Si propone, dunque, un'attuazione graduale dei requisiti e degli standard richiesti dalle varie misure della Delibera circoscrivendo l'elenco, in una prima fase, ai servizi già erogabili con l'infrastruttura attuale e ai soli requisiti/standard di impatto diretto sull'utenza.

La trasmissione, pertanto, della tabella in formato editabile deve essere intesa come mera manifestazione di spirito di collaborazione senza che ciò possa essere inteso come acquiescenza al riconoscimento del potere di ART di adottarlo e/o a tutte le misure in esso contenute.

A tal proposito si informa sin da ora che se verrà adottata la delibera così come posta in consultazione per dare attuazione a dette misure, la Società Autostrade Alto Adriatico si riserva il diritto di impugnarla nelle sedi competenti, fermi ed impregiudicati ogni ulteriore azione sia giudiziale che stragiudiziale od esercizio di diritto a propria tutela.

Distinti saluti.

IL DIRETTORE GENERALE

dott. Giorgio Damico

(firmato digitalmente ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)

All.: tabella formato editabile

DGE/OPE/PEO/ESE/AMF/SOL/AL/cv

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
2 (Definizioni) Punto 1.	Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:	Integrazione delle definizioni riportate	Si chiede di integrare le definizioni riportate aggiungendo le definizioni di terminologia ampiamente utilizzata nella proposta di delibera, ovvero di: Rimborsi, Abbonamento, Traffico rallentato, Traffico fortemente rallentato. In particolare, per la definizione di rimborso si propone: Rimborso: la restituzione del pedaggio o di una quota parte di esso ad un utente autostradale pagatore, a seguito di: - eventuali anomalie nel calcolo o nelle modalità di esazione del pedaggio stesso imputabili direttamente alla concessionaria; - eventuali omissioni o errori nell'informativa all'utenza come da misura 4 e 5, che impediscano l'uso consapevole dell'infratruttura in caso di limitazioni in corso.
2 (Definizioni) Punto 1.	Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni: a) cantiere: limitazione nell'utilizzo dell'infrastruttura autostradale che, anche in conseguenza di lavori e/o di interventi, indipendentemente dalla relativa durata ed estensione, comporta la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o di quella di emergenza e/o uno scambio di carreggiata e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita;	a) Cantiere: ai sensi della presente delibera si intende l'area provvisoriamente delimitata per la programmata esecuzione di lavori e/o attività previsti dal rapporto concessorio autostradale o finalizzato ad ottemperare a disposizioni legislative, disposta con apposita ordinanza e con durata superiore a 5 giorni che comporti la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi incluse tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o uno scambio di carreggiata e una limitazione della velocità massima consentita che impattino sulla fluidità della circolazione. Nella definizione non sono da intendersi ricompresi i cantieri installati per incidente, eventi straordinari, eventi meteo, attività di soccorso e connessi ripristini nonché tutte le situazioni derivanti da traffico intenso senza presenza di cantieri.	Si propone la modifica in quanto la limitazione della velocità massima consentita dal Codice della Strada può essere imposta per motivi legati alla sicurezza stradale (es: nodi e svincoli) ed a condizioni meteo (es: nebbia, pioggia). Al fine di definire in maniera più puntuale il termine "cantiere" si chiede di specificare se si intendono oltre ai cantieri di manutenzione programmata (in linea con la Delibera ART 16/23) anche cantieri per investimenti (es: realizzazione terza corsia). A tale proposito, si ricorda che l'Accordo di Cooperazione sottoscritto in data 14.07.2022 con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili – in qualità di Concedente – nonché con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e la Regione del Veneto, prevede all'articolo 7.10 che per le opere di competenza commissariale, fino al permanere dello stato di emergenza nonché per l'ulteriore periodo necessario per il rientro nel regime ordinario, non trovano applicazione in particolare l'art. 9 (obblighi del concessionario) e 24 (Meccanismo di premialità/penalità con riferimento alla valutazione della qualità dei servizi).
2 (Definizioni) Punto 1.	Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni: n) utente: il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza o intende utilizzare l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa.	n) utente: il soggetto, persona fisica che utilizza l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa.	Si propone la modifica alla definizione in quanto non risulta accettabile e applicabile la gestione, come prevede la Delibera ART, delle richieste di reclami sulla base della mera volontà ad effettuare il viaggio. Le logiche di altri modi di trasporto (es: ferrovia), per i quali il viaggio è subordinato alla prenotazione e preventivo acquisto di un biglietto, non sono applicabili al settore autostradale.
2 (Definizioni) Punto 1.	Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni: b) casello o stazione di esazione: stazione destinata alle operazioni di esazione del pedaggio in conformità all'articolo 63, comma 2, del d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 (di seguito: Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada);	b) Stazione: struttura di accesso in entrata e uscita dall'autostrada, attrezzata con apparecchiature per l'esazione del pedaggio. La stazione autostradale è contraddistinta da un numero, un nome e si distingue in: • “a barriera”: quando è costruita in modo da sbarrare la sede autostradale intercettando tutto il traffico in transito; • “di svincolo”: quando sbarra soltanto i rami di allacciamento dell'autostrada alla viabilità ordinaria intercettando il traffico in entrata ed uscita dall'autostrada. Pista: La porta o pista è il varco allestito per ricevere il flusso del traffico in entrata o uscita dall'autostrada.	Si propone la modifica della definizione di cui alla lettera b) con aggiunta della definizione di "pista"
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo;	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento , nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione	Si propone la modifica al requisito in quanto le istanze di rimborso devono avvenire a seguito di richiesta specifica da parte dell'utente, così come previsto ed in uso per altri modi di trasporto, coerentemente a quanto sembra emergere dalla Delibera ART 21/23 (art 7.1).

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta incompleta, tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;	Si ritiene che il termine "insoddisfacente" sia troppo soggettivo.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	c) Capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	In letteratura (nazionale ed internazionale) vi sono molteplici approcci, nessuno dei quali universalmente accettato, pertanto sarebbe opportuno e necessario identificare un unico modello valido per l'intera rete autostradale nazionale. La capacità non è legata alla tratta, ma alle sezioni (ampiezza, curvatura,). Non vi sono al momento sistemi, tecnologie ed organizzazione per poter calcolare i dati e fornirli all'utente. La predisposizione di tale sistema richiederebbe nuovi investimenti/costi a carico della Concessionaria non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF. Vi sarebbero inoltre anche impatti organizzativi, oltre che tecnologici, determinati dalla necessità di sviluppare anche in collaborazione con Enti esterni. Infine, non si comprende l'utilità di fornire all'utente una informazione di natura tecnica complessa che potrebbe essere non correttamente interpretata.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	d) i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta, sia in termini di chilometri impattati mensilmente che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora)	d) i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta, in termini di chilometri impattati mensilmente;	Si rimanda a commento 3.1 lettera c)
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	e) i cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere:	e) cantieri per lavori di durata maggiore a 5 giorni, programmati nei successivi 3 mesi, che comportano una riduzione della disponibilità della infrastruttura stradale e/o delle pertinenze, con aggiornamento almeno mensile per ogni cantiere:	Si propone la modifica specificando di inserire solamente i cantieri di manutenzione e lavori superiori ai 5 giorni in quanto gli stessi sono oggetto di programmazione e di relativa ordinanza pubblica. I cantieri con durata inferiore ai 5 giorni non sempre risultano programmabili in quanto conseguenti ad eventi puntuali ed imprevisti. Si sottolinea, come già evidenziato nella consultazione di cui alla Delibera 59/22, che la Società già effettua attività in termini di trasparenza sulla programmazione e segnalazione dei cantieri (es: informazioni su Carta dei servizi, Infoviaggiando, sito e app istituzionali, media).
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni e orari di apertura;	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito risulta applicabile in funzione delle modifiche proposte al punto 3.1 lettera e) (programmazione 3 mesi).
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	e.2) porzione di tratta e carreggiata interessata e causa del disagio arrecato	e.2) porzione di tratta e carreggiata interessata	Il requisito risulta applicabile in funzione delle modifiche proposte al punto 3.1 lettera e) (programmazione 3 mesi). Si ritiene discutibile l'equivalenza "cantiere" = "disagio arrecato".
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	e.3) impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità di traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito risulta applicabile in funzione delle modifiche proposte al punto 3.1 lettera e) (programmazione 3 mesi).

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	e.4) data di apertura prevista ed effettiva, data di chiusura prevista ed effettiva, eventuali proroghe e motivazioni	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito risulta applicabile in funzione delle modifiche proposte al punto 3.1 lettera e) (programmazione 3 mesi).
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	e.5) numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Informazione che si ritiene ininfluyente per l'utenza in quanto di per sè non incide sull'utilizzo della tratta e/o sulle limitazioni al suo utilizzo. Inoltre, l'informazione richiesta dipende dall'autonoma struttura organizzativa dell'appaltatore su cui la stazione appaltante non può intervenire.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	g) le categorie di eventi straordinari che potrebbero generare interruzioni o disagi alla regolare circolazione autostradale, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche stimate per il ripristino delle condizioni di traffico regolare, individuate anche tenendo conto degli episodi occorsi negli ultimi due anni	g) le categorie di eventi straordinari che potrebbero generare interruzioni o disagi alla regolare circolazione autostradale	A fronte di eventi straordinari le variabili che intervengono nella gestione e risoluzione degli stessi sono molteplici e non tutte sotto il diretto controllo della Concessionaria (es: intervento VVFF, Protezione Civile, Magistratura,...). Pertanto non è possibile stimare e comunicare all'utenza tempistiche di ripristino attendibili, anche a fronte del non sempre significativo numero di eventi.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	A fronte di eventi di incidentalità, le variabili che intervengono nella gestione e risoluzione degli stessi sono molteplici e non tutte sotto il diretto controllo della Concessionaria (es: intervento VVFF, Protezione Civile, Magistratura,...). Inoltre, più specificatamente, la dinamica di ciascun incidente è unica, così come il numero e tipologia di mezzi coinvolti, il numero di persone, le componenti della strada interessate e che possono dover essere riparate o sostituite, quindi risulta improponibile indicare tempistiche medie di sgombero, tanto più che l'incidente è un fenomeno "raro" e quindi la base dati disponibile non consente alcuna attendibile valutazione statistica. Pertanto non è possibile standardizzare le tipologie di incidenti e comunicare all'utenza le conseguenti tempistiche di ripristino.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	k.2) gli esiti e la periodicità del monitoraggio degli indicatori e le relative metodologie di rilevazione o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	ACCOLTA CON RISERVA	Gli indicatori di qualità definiti dal sistema tariffario ART (articolati in 13 aree tematiche) derivano dall'applicazione di formule complesse che si ritiene non siano di facile comprensione e fruizione da parte dell'utenza.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	l) il ritardo medio della tratta, differenziato per fascia oraria diurna/notturna e per giorni feriali/festivi, calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il soddisfacimento del requisito determina la necessità di investimenti tecnologici ed organizzativi significativi, non previsti nel PEF vigente. Si ravvisa inoltre la presenza di svariate variabili soggettive ed indipendenti dalla gestione della tratta in grado di incidere sul tempo di percorrenza (l'utente può decidere autonomamente la velocità di crociera da tenere senza possibilità di controllo, il numero e la durata delle soste, pause obbligatorie per i mezzi pesanti, tratte in cui sono presenti limiti di velocità consigliati, ecc...). Per tutti questi aspetti, la velocità media di percorrenza dei veicoli distinti per tipologia non corrisponde al limite di velocità ma è inferiore: non risulta corretto considerare il "ritardo" calcolato rispetto alla velocità massima di percorrenza.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	m) il numero complessivo dei caselli e il numero medio di caselli effettivamente funzionanti, nonché il tempo medio di transito agli stessi, differenziato per fasce orarie e periodi di punta e non di punta;	m) il numero complessivo caselli e il numero medio di piste funzionanti;	Risulta corretto definire il numero medio di piste funzionanti anziché caselli. Risulta necessario, al fine del calcolo del numero medio, la definizione di un arco temporale. Non si ritiene applicabile il calcolo del tempo medio di transito, in quanto la Concessionari monitora il tempo medio di pagamento, mentre il tempo di transito può dipendere anche da fattori esterni alla rete gestita (es: viabilità esterna che non riceve).

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	n) i criteri di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari di pedaggio definiti dall’Autorità, nonché l’andamento degli eventuali incrementi tariffari negli ultimi 5 anni, con evidenza specifica dei fattori qualitativi che hanno avuto impatto diretto sull’aggiornamento annuale delle tariffe	ACCOLTA CON RISERVA	I criteri di calcolo del pedaggio definiti dal sistema tariffario ART derivano dall'applicazione di formule complesse che si ritiene non siano di facile comprensione e fruizione da parte dell'utenza.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	o) il pedaggio applicabile al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettaglio della tariffa unitaria, distinta tra pianura/montagna, definita per ciascuna classe di pedaggio;	o) pedaggio applicato al percorso compreso da ciascun punto di ingresso e di uscita per ogni classe di pedaggio	Il dettaglio della tariffa unitaria per un eventuale percorso che può interessare molteplici concessionarie interconnesse è di difficile applicazione nei tempi previsti dalla Delibera, in quanto richiede coordinamento tra concessionarie e investimenti per rendere il dato fruibile all'utenza. Il pedaggio applicato su una qualsiasi origine e destinazione (rete autostradale interconnessa nazionale) risulta comunque già disponibile sui sistemi della concessionaria.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	s) numero medio punti di ricarica presenti, suddividi per tipologia e potenza nominale dei punti, ogni 50 Km	s) numero punti di ricarica presenti, suddividi per tipologia e potenza nominale dei punti	Si ritiene più utile all'utente fornire i dati puntuali presenti nella tratta gestita dalla singola concessionaria, così come già specificato nella risposta alla indagine di cui alla Delibera ART 59/22.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	t) numero medio punti di rifornimento presenti suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 KM	t) numero punti di rifornimento presenti suddivisi per tipologia di carburante	Si ritiene più utile all'utente fornire i dati puntuali presenti nella tratta gestita dalla singola concessionaria, così come già specificato nella risposta alla indagine di cui alla Delibera ART 59/22.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	u) gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione, specificando se gli stessi sono stati definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell’allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell’allegato A alla delibera n. 1/2023 dell’Autorità, e i risultati delle attività di verifica svolti ai sensi delle medesime misure, o, in mancanza, l’assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	ACCOLTA CON RISERVA	Sono presenti gli indicatori di qualità applicabili ai subconcessionari così come definiti nei contratti di subconcessione, affidati prima dell'emanazione delle Delibere ART 130/22 e 1/23.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	v) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione della Misura 14 dell’allegato A alla delibera n. 1/2023 dell’Autorità, nonché gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	I contratti di subconcessione risultano stipulati antecedentemente alla Delibera ART 1/23. Come già specificato nella risposta alla consultazione della Delibera ART 59/22, presso l'Osservatorio Prezzi ed il sito della Concessionaria sono già disponibili in consultazione all'utenza i prezzi aggiornati dei carbolubrificanti. Si evidenzia comunque che, oltre all'Osservatorio Prezzi, esiste inoltre una politica dei prezzi contrattualmente stabilita, derivante dal Disciplinare di Gara, secondo cui il prezzo del carburante non può essere superiore di una certa soglia (dipendente dall'offerta formulata da ogni Concessionario) rispetto al prezzo applicato nel più vicino punto vendita extra-autostrada dello stesso marchio. Risulta al momento del tutto inapplicabile implementare un sistema di monitoraggio e controllo dei prezzi dell'area ristorativa.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	w) i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell’utenza riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente;	w) i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi;	L'evidenza degli investimenti non risulta un dato di utilità per l'utente ai fini della fruizione dell'autostrada.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 1.	x) per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla Misura 15.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi, di cui alla Misura 14, erogati.	x) Per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, classificati secondo la metodologia vigente con l'Ente Concedente, i tempi medi di risposta, i relativi esiti.	Si rimanda alle osservazioni di cui alla Misura 14 e 15.
3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio) Punto 2.	2. Al fine di assicurare la disponibilità di sistemi di calcolo del pedaggio relativi a percorsi autostradali comprendenti tratte gestite da diversi concessionari, le informazioni di cui al punto 1, lettera o), sono rese disponibili in formato open data.	ACCOLTA CON RISERVA	Si accoglie il requisito se riformulato come al punto 3.1 lettera o). Viceversa, le tempistiche per rendere il dato fruibile necessitano di coordinamento tra concessionarie e pertanto non in linea con i tempi di entrata in vigore della Delibera.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	I concessionari autostradali, anche in collaborazione tra loro, garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	ACCOLTA CON RISERVA	Alcune informazioni vengono già rese disponibili dalla concessionaria per la parte di propria competenza. Viceversa, il coordinamento tra concessionarie, richiede interventi tecnologici ed organizzativi, che rappresentano nuovi investimenti a carico della Concessionaria non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	a) il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati da:	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il soddisfacimento del requisito determina la necessità di investimenti tecnologici ed organizzativi significativi, non previsti nel PEF vigente. Si ritiene che tali informazioni siano già rese disponibili da numerosi fornitori di servizi sul mercato anche a titolo gratuito ed a libera scelta dell'utente.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	a.1) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'uso della infrastruttura	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il soddisfacimento del requisito determina la necessità di investimenti tecnologici ed organizzativi significativi, non previsti nel PEF vigente. Si ritiene che tali informazioni siano già rese disponibili da numerosi fornitori di servizi sul mercato anche a titolo gratuito ed a libera scelta dell'utente.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	a.2) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il soddisfacimento del requisito determina la necessità di investimenti tecnologici ed organizzativi significativi, non previsti nel PEF vigente. Si ritiene che tali informazioni siano già rese disponibili da numerosi fornitori di servizi sul mercato anche a titolo gratuito ed a libera scelta dell'utente. Si rimanda inoltre alle osservazioni di cui al punto 3.1 lettera l) in relazione al concetto di velocità massima consentita.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	a.3) velocità media e dati di traffico effettivi rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il soddisfacimento del requisito determina la necessità di investimenti tecnologici ed organizzativi significativi, non previsti nel PEF vigente. Si ritiene che tali informazioni siano già rese disponibili da numerosi fornitori di servizi sul mercato anche a titolo gratuito ed a libera scelta dell'utente.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il soddisfacimento del requisito determina la necessità di investimenti tecnologici ed organizzativi significativi, non previsti nel PEF vigente. Si ritiene che tali informazioni siano già rese disponibili da numerosi fornitori di servizi sul mercato anche a titolo gratuito ed a libera scelta dell'utente.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	c) tempo medio per il transito al casello di uscita, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento, per giorni e fasce orarie	c) tempo medio per le operazioni di pagamento differenziato per modalità di pagamento, riferito all'ultimo anno disponibile	Non si ritiene applicabile il calcolo del tempo medio di transito, in quanto la Concessionaria monitora il tempo medio di pagamento, mentre il tempo di transito può dipendere anche da fattori esterni alla rete gestita (es: viabilità esterna che non riceve). L'analisi dettagliata (differenziata per modalità, pagamento, giorni, fasce orarie) prevista dal requisito risulta eccessivamente onerosa in termini organizzativi per la Concessionaria.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, nonché i provvedimenti di cui alla Misura 3, lettera f), che determinano uno scostamento rispetto al tempo medio di percorrenza o un importo del pedaggio maggiore	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, nonché i provvedimenti di cui alla Misura 3, lettera f)	Si ravvisa la presenza di svariate variabili soggettive ed indipendenti dalla gestione della tratta in grado di incidere sul tempo di percorrenza (l'utente può decidere autonomamente la velocità di crociera da tenere senza possibilità di controllo, il numero e la durata delle soste, ecc...).

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione del cantiere prevista;	ACCOLTA CON RISERVA	La misura viene accolta se vengono recepite le osservazioni (cantieri con durata maggiore di 5 giorni) di cui alla Misura 3.1 lettera e) e seguenti. Tuttavia, è bene precisare che la data di rimozione del cantiere dipende anche da eventi non programmabili, primo fra tutti le condizioni atmosferiche che impattano pesantemente in particolare alcune lavorazioni quali le pavimentazioni. Quindi la comunicazione della data di rimozione può avvenire solo se accompagnata dalla necessaria flessibilità per la concessionaria, in quanto potrebbe variare per cause da essa indipendenti.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	e.2) della causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;	e.2) motivo del cantiere, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità	Il cantiere non è necessariamente sinonimo di disagio. Se il traffico è modesto e/o non vi è riduzione del numero di corsie infatti, potrebbe essere anche, nella sostanza, ininfluenza sulla qualità del viaggio.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	f) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio di cui alla Misura 9;	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito viene accolto condizionatamente al recepimento delle modifiche indicate in Misura 9.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	g) indicazione della presenza e collocazione delle aree di servizio e parcheggio, nonché per ciascuna area con riferimento al momento della interrogazione:	g) indicazione della presenza e collocazione delle aree di servizio e parcheggio, nonché per ciascuna area:	Si rimanda alle note dei sottopunti della lettera g).
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale;	g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente funzionanti, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale	Si propone di sostituire il termine "disponibile" con "funzionante" in quanto la Concessionaria non ha al momento tecnologie atte a monitorare la disponibilità in tempo reale di infrastrutture presenti in aree di servizio e di parcheggio. L'eventuale monitoraggio in continuo di tali servizi ed infrastrutture comporterebbe nuovi investimenti a carico della Concessionaria non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF, oltre a coordinamento e richieste ai subconcessionari, a fronte di contratti già in essere.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente funzionanti, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	Si propone di sostituire il termine "disponibile" con "funzionante" in quanto la Concessionaria non ha al momento tecnologie atte a monitorare la disponibilità in tempo reale di infrastrutture presenti in aree di servizio e di parcheggio. L'eventuale monitoraggio in continuo di tali servizi ed infrastrutture comporterebbe nuovi investimenti a carico della Concessionaria non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF, oltre a coordinamento e richieste ai subconcessionari, a fronte di contratti già in essere.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	g.4) della pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui alla Misura 14.2 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 14.8 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Al momento solo i prezzi del carburante sono disponibili all'utenza attraverso cartellonistica dinamica dedicata, il sito web ed app della Concessionaria. Inoltre l'utente ha la possibilità di consultare il sito "osservaprezzi carburanti" del Ministero delle Imprese e del Made in Italy. In merito ai dati dell'area food non si comprende quanto dovrebbe essere ampio il perimetro di informazione. Infine, in merito ai prezzi dell'elettrico, si rileva una estrema variabilità e volatilità determinata direttamente dai CPO, anche sulla base dei singoli contratti utente. Si rammenta che tali considerazioni erano già state ampiamente esplicitate nella consultazione di cui alla Delibera ART 59/22.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 1.	g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili	g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori	Si propone la modifica del testo in quanto risulta opportuno e applicabile la comunicazione sul numero di stalli presenti. La Concessionaria non ha al momento tecnologie atte a monitorare la disponibilità in tempo reale di infrastrutture presenti in aree di servizio e di parcheggio. L'eventuale monitoraggio in continuo di tali servizi ed infrastrutture comporterebbe nuovi investimenti a carico della Concessionaria non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF, oltre a coordinamento e richieste ai subconcessionari, a fronte di contratti già in essere. Infine, visto che l'occupazione e il rilascio dei parcheggi in un'area di sosta avviene con continuità, anche implementando la tecnologia necessaria a gestire il processo in tempo reale, il trasferimento della informazione all'utente significherebbe che lo stesso in avvicinamento all'area di servizio durante l'attività di guida dovrebbe acquisire e valutare il dato, distogliendo quindi l'attenzione dalla guida.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 2.	Lungo il percorso, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:	Lungo il percorso autostradale, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:	Si precisa "lungo il percorso autostradale" in quanto l'informazione deve essere pertinente alla rete gestita ed alle reti autostradali interconnesse limitrofe.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 2.	b) aree di parcheggio e di servizio più vicine, con indicazione dei servizi effettivamente disponibili	b) aree di parcheggio e di servizio più vicine, con indicazione dei servizi presenti	Si rimanda alle note di cui alla Misura 4, punto 1 lettera g).
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 2.	d) la presenza di turbative al traffico, con l’indicazione della relativa causa, unitamente alla stima dell’allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata, non appena tali informazioni sono disponibili e comunque in tempo utile per consentire di non intraprendere l’autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso	d) la presenza di turbative al traffico, con l’indicazione della relativa causa, non appena tali informazioni sono disponibili e comunque in tempo utile per consentire di non intraprendere l’autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso	Il soddisfacimento del requisito relativo a "stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza" determina la necessità di investimenti tecnologici ed organizzativi significativi, non previsti nel PEF vigente. Si ritiene che tali informazioni siano già rese disponibili da numerosi fornitori di servizi sul mercato anche a titolo gratuito ed a libera scelta dell'utente. Si rimanda inoltre alle osservazioni effettuate per la Misura 3, punto 1, lettera l).
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 2.	f) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio o indennizzi	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito viene accolto condizionatamente al recepimento delle modifiche indicate in Misura 9 e misura 14 (quest'ultima relativa alla non accogliibilità del concetto di indennizzo).
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 3.	Al fine di garantire l’aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera g) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.	Al fine di garantire l’aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera g) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano nel più breve tempo possibile i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.	Si propone di sostituire il termine "tempestivamente" con "nel più breve tempo possibile". Inoltre, visto che l'occupazione e il rilascio dei punti di ricarica e di rifornimento in un'area di sosta avviene con continuità, anche implementando la tecnologia necessaria a gestire il processo in tempo reale, il trasferimento della informazione all'utente significherebbe che lo stesso in avvicinamento all'area di servizio durante l'attività di guida dovrebbe acquisire e valutare il dato, distogliendo quindi l'attenzione dalla guida.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 4.	a) evento perturbativo in atto e tempi stimati di risoluzione	a) evento perturbativo in atto	A fronte di eventi di incidentalità, le variabili che intervengono nella gestione e risoluzione degli stessi sono molteplici e non tutte sotto il diretto controllo della Concessionaria (es: intervento VVFF, Protezione Civile, Magistratura,...). Inoltre, più specificatamente, la dinamica di ciascun incidente è unica, così come il numero e tipologia di mezzi coinvolti, il numero di persone, le componenti della strada interessate e che possono dover essere riparate o sostituite, quindi risulta improponibile indicare tempistiche medie di sgombero, tanto più che l'incidente è un fenomeno "raro" e quindi la base dati disponibile non consente alcuna attendibile valutazione statistica. Pertanto non è possibile standardizzare le tipologie di incidenti e comunicare all'utenza le conseguenti tempistiche di ripristino.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 4.	b) indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi	b) indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi, definiti e concordati con gli enti preposti	Si propone la modifica del requisito in quanto tali informazioni sono già disponibili per la parte di competenza della Concessionaria, ma sono soggette alla definizione ed approvazione di concerto con Enti esterni quali ad esempio: Prefetture, Viabilità Italia, Polizia Stradale, enti gestori di strade, comuni,...
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 4.	c) l’attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito potrà essere soddisfatto solo a seguito delle modifiche proposte alla Misura 6. Si evidenzia che l'applicazione del requisito comporta tempi decisamente più lunghi rispetto alla entrata in vigore della Delibera stessa.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 4.	e) indicazione delle aree di sosta e di servizio appositamente attrezzate a fungere da punto di assistenza e ristoro	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il requisito non risulta applicabile in quanto non è possibile indicare specifiche aree di ristoro ed assistenza data l'imprevedibilità degli eventi; inoltre la Concessionaria ed i gestori dei servizi non sono attrezzati ad allestire in caso di emergenza punti di ristoro ed assistenza, attività di regola in capo ad altre strutture pubbliche (es: Protezione Civile, ...).
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 5.	Restano fermi gli obblighi informativi previsti e disciplinati dal regolamento delegato (UE) n. 885/2013 della Commissione del 15 maggio 2013 e dal regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione del 15 maggio 2013.	Restano fermi gli obblighi informativi previsti e disciplinati dal regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione del 15 maggio 2013.	Si ritiene il Regolamento delegato (UE) n. 885/2013 non applicabile. In tal senso si richiama comunicazione ART prot 0010733 del 13/09/2019 e relativa risposta della Concessionaria U/0041744 del 08/10/2019.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 6.	a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita	a) data e ora di passaggio al casello d uscita	Il requisito così come è proposto non è applicabile a tutte le tipologie di transito (es: pagamento per contanti).
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 6.	b) percorso effettuato, distanza chilometrica percorsa e tempo di percorrenza effettivo	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il requisito viene respinto in quanto non applicabile in automatico a tutte le tipologie di utenti autostradali. Qualora l'utente fruisca del servizio di telepedaggio, tali informazioni devono essere rese disponibili dal fornitore del servizio e pertanto non dalla Concessionaria. Qualora l'utente abbia provveduto al pagamento contestuale, la concessionaria non ha titolo di registrare i dati dell'utente ai sensi della normativa sulla Privacy. Inoltre sussiste l'obbligo da parte di colui che cede i dati di accertare l'identità del richiedente. Ulteriori criticità potrebbero generarsi in caso di non corrispondenza della targa con il richiedente, con impossibilità di fornire pertanto i dati richiesti.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 6.	c) le tratte attraversate con l’indicazione dei concessionari coinvolti e il pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento percorso - distinta tra pianura, montagna e definita per ciascuna classe di pedaggio - e dell’imposta sul valore aggiunto, con l’avvertenza che il pedaggio corrisposto si intende riferito all’assenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il requisito viene respinto in quanto non applicabile in automatico a tutte le tipologie di utenti autostradali. Qualora l'utente fruisca del servizio di telepedaggio, tali informazioni devono essere rese disponibili dal fornitore del servizio e pertanto non dalla Concessionaria. Qualora l'utente abbia provveduto al pagamento contestuale, la concessionaria non ha titolo di registrare i dati dell'utente ai sensi della normativa sulla Privacy. Inoltre sussiste l'obbligo da parte di colui che cede i dati di accertare l'identità del richiedente. Ulteriori criticità potrebbero generarsi in caso di non corrispondenza della targa con il richiedente, con impossibilità di fornire pertanto i dati richiesti.
4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio) Punto 6.	d) se sussistono le condizioni del rimborso e le modalità con le quali verrà erogato	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito viene accolto condizionatamente al recepimento delle modifiche indicate in Misura 9.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
5 (Modalità con cui sono rese le informazioni) Punto 1.	Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, anche in più lingue, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.	Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, oltre all'italiano anche in lingua inglese, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.	La disponibilità della lingua inglese quale lingua internazionale è l'unica prevedibile vista la varietà di lingue probabili in base alla composizione del traffico che caratterizza le tratte in concessione.
5 (Modalità con cui sono rese le informazioni) Punto 2.	c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code	ACCOLTA CON RISERVA	Si ritiene di non recepire il requisito, per quanto riguarda la ricevuta, in quanto la sua applicazione comporterebbe investimenti/costi - a carico della Concessionaria non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF - con valore aggiunto in termini di efficacia informativa nei confronti dell'utente minimi, data la presenza di altri mezzi di diffusione della informazione. Per quanto riguarda il biglietto il requisito può essere accolto, in quanto informazioni già presenti ancorchè non gestite con QR-code.
5 (Modalità con cui sono rese le informazioni) Punto 5.	Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo di QR code.	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Si rimanda a quanto descritto al punto 5.2 lettera c).
5 (Modalità con cui sono rese le informazioni) Punto 7.	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla Misure 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario, nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il requisito così come formulato non risulta applicabile in quanto i PMV sono predisposti per fornire all'utenza informazioni inerenti il traffico, la rete autostradale e la presenza di eventuali turbative, come da protocolli in essere. L'eventuale messaggistica aggiuntiva di natura informativa (di cui ai punti 4.1: tempi di percorrenza, transito, rimborsi, ..., 4.2: canali informativi, rimborsi) possono essere resi solamente in assenza di messaggi con priorità maggiore. Inoltre si evidenzia come una eccessiva informazione continua all'utenza sia fonte di distrazione alla guida oppure di saturazione della capacità di acquisizione delle informazioni visive da parte dell'utente e pertanto di mancata attenzione ai messaggi di elevata priorità. In merito al punto inerente le informazioni presso strade urbane ed extraurbane, questo non risulta accoglibile in quanto vengono inseriti nuovi investimenti - al di fuori delle pertinenze - a carico della Concessionaria non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF. Inoltre la Concessionaria non sarebbe in grado di controllare l'informazione veicolata da Enti terzi.
5 (Modalità con cui sono rese le informazioni) Punto 7.	c) una applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito richiede investimenti significativi, nonché tempi di attuazione ben più lunghi rispetto alla entrata in vigore della Delibera, in quanto viene richiesto il coinvolgimento dell'intero comparto autostradale.
6 (Procedure operative per l'assistenza) Punto 1.	Al fine di prevenire situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informare immediatamente l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto	Al fine di prevenire situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando eventuali turbative in modo da informare nel più breve tempo possibile l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto	Le locuzioni "tempestivamente" e "immediatamente" risultano troppo generiche e indefinite. Sarebbe opportuno che nella Misura 2 venissero inserite le defezioni di "traffico rallentato / fortemente rallentato".
6 (Procedure operative per l'assistenza) Punto 2.	I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in raccordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro	I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato, ed in raccordo con la Polizia Stradale, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro	Risulta necessario specificare Polizia Stradale al posto di forze dell'ordine, in quanto la Polizia Stradale è l'unico organo di pubblica sicurezza abilitato ad operare nell'ambito autostradale, a fronte di convenzione in essere con il Ministero dell'Interno. Si precisa che eventuali procedure di assistenza all'utenza avvengono solamente in caso di traffico bloccato, sia per la sicurezza degli utenti che degli operatori della Concessionaria o degli enti esterni. Pertanto si propone di eliminare il termine "fortemente rallentato". Sarebbe inoltre opportuno che nella Misura 2 venissero inserite le defezioni di "traffico bloccato" e "traffico rallentato / fortemente rallentato".

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
6 (Procedure operative per l'assistenza) Punto 2.	a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate;	ACCOLTA CON RISERVA	Si rappresenta che in merito al requisito, come già evidenziato nella indagine di cui alla Delibera 59/22, sono già in atto alcuni protocolli di scambio informativo con enti gestori di altre infrastrutture di trasporto a livello locale limitatamente alla compoetenza territoriale della Concessionaria. Tuttavia si riterrebbe opportuno circoscrivere la portata del requisito ad alcuni canali informativi e modi di trasporto. L'eventuale estensione a tutti i canali e modi di trasporto è prevista nell'attività del CCISS come anche riportato nella Relazione Illustrativa alla Delibera 130/23 da parte dell'Autorità.
6 (Procedure operative per l'assistenza) Punto 2.	b) la distribuzione tempestiva e adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato o fortemente rallentato e delle condizioni meteo avverse, nonché l’individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di sosta, di assistenza e di ristoro;	b) la distribuzione di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato, in collaborazione con la Polizia Stradale e gli Enti preposti ;	Si precisa che eventuali procedure di assistenza all'utenza avvengono solamente in caso di traffico bloccato, sia per la sicurezza degli utenti che degli operatori della Concessionaria o degli enti esterni. Pertanto si propone di eliminare il termine "fortemente rallentato".
6 (Procedure operative per l'assistenza) Punto 2.	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	L'applicazione del requisito richiederebbe un assetto organizzativo interno e risorse dedicate a copertura dell'intera tratta autostradale, disponibili in caso di necessità e non impiegate nella gestione della turbativa. Tale aspetto comporterebbe nuovi investimenti/costi in termini di mezzi e personale a carico della Concessionaria non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF.
6 (Procedure operative per l'assistenza) Punto 2.	e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Si tratta di attività di regola in capo ad altre strutture pubbliche (es: Protezione Civile, ...), pertanto al momento la Concessionaria non è attrezzata ad allestire in caso di emergenza punti di ristoro ed assistenza.
6 (Procedure operative per l'assistenza) Punto 3.	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all’Autorità, e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all’attuazione della presente Misura, recante un’analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato o fortemente rallentato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell’assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l’indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all’Autorità, e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all’attuazione della presente Misura, recante un’analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell’assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l’indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	Sarebbe opportuno che nella Misura 2 venissero inserite le defiizioni di "traffico rallentato / fortemente rallentato".
7 (Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta) Punto 2.	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l’eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l’accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l’area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l’eventuale indisponibilità di infrastrutture o servizi delle aree di servizio tali da limitarne l’accessibilità e fruibilità.	Si ritiene più corretto sostituire il termine "dotazioni" con "servizi", inoltre i tempi di ripristino da fornire possono essere imprevedibili in quanto dipendenti da variabilità non dipendenti dalla Concessionaria. L'indicazione per le PMR delle aree di servizio più vicine implica la conoscenza della posizione dell'utente e la destinazione finale del viaggio, informazioni non note alla Concessionaria.
7 (Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta) Punto 3.	Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata “Accessibilità PMR”, del sito web e dell’applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell’home page e nella schermata iniziale dell’applicazione mobile.	Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nella home page	La modifica della schermata iniziale dell'applicazione mobile richiede investimenti e tempi di esecuzione non in linea con le tempistiche definite nella Delibera ART.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
7 (Diritto all'accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta) Punto 4.	I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati	ACCOLTA CON RISERVA	Non si ritiene applicabile il concetto di indennizzo in quanto in contrasto con la Delibera ART 21/23 che prevede diverse fasi procedurali, quali il tentativo di conciliazione giurisdizionale (ADR) rispettando i requisiti previsti dal Codice del consumo (articoli 141-bis e seguenti) e, successivamente, in caso di non accoglimento o rigetto della conciliazione di procedere con procedure legali.
8 (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori) Punto 1.	a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di comfort e di sicurezza durante i periodi di riposo;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il requisito non risulta accoglibile in quanto richiede alla Concessionaria di effettuare investimenti in aree esterne alla rete data in concessione. Tali investimenti non risultano essere presenti nel PEF vigente.
8 (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori) Punto 1.	b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato	b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce	Si propone la modifica del requisito in quanto la predisposizione di sistemi di sorveglianza e di spazi e strutture dedicati al carico trasportato comporterebbero ingenti investimenti che non risultano essere presenti nel PEF vigente. In merito al concetto di adeguatezza degli spazi, si evidenzia, comunque, che la Concessionaria ha in previsione la realizzazione di aree di sosta dedicate ai mezzi pesanti nell'ambito di un piano per la sicurezza autostradale attratto alla competenza del Commissario Delegato per lo stato emergenziale della A4 già inserito nel PEF: eventuali integrazioni o modifiche richieste dall'Autorità comporterebbero necessariamente una revisione del PEF in accordo con l'Ente Concedente per trovare un nuovo equilibrio economico finanziario.
8 (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori) Punto 1.	c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il requisito non risulta accoglibile in quanto richiede alla Concessionaria di effettuare investimenti in aree esterne alla rete data in concessione. Tali investimenti non risultano essere presenti nel PEF vigente.
8 (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori) Punto 2.	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle dotazioni di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autotrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autotrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o servizi delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche prevedibili necessarie per il relativo ripristino.	Si ritiene più corretto sostituire il termine "dotazioni" con "servizi", inoltre i tempi di ripristino da fornire possono non essere prevedibili in quanto dipendenti da variabilità non dipendenti dalla Concessionaria. L'indicazione per gli autotrasportatori delle aree di servizio più vicine implica la conoscenza della posizione dell'utente e la destinazione finale del viaggio, informazioni non note alla Concessionaria.
8 (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori) Punto 3.	Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autotrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autotrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page	La modifica della schermata iniziale dell'applicazione mobile richiede investimenti e tempi di esecuzione non in linea con le tempistiche definite nella Delibera ART.
8 (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori) Punto 4.	I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio, di sosta e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati	ACCOLTA CON RISERVA	Non si ritiene applicabile il concetto di indennizzo in quanto in contrasto con la Delibera ART 21/23 che prevede diverse fasi procedurali, quali il tentativo di conciliazione giurisdizionale (ADR) rispettando i requisiti previsti dal Codice del consumo (articoli 141-bis e seguenti) e, successivamente, in caso di non accoglimento o rigetto della conciliazione di procedere con procedure legali.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura)	TITOLO DELLA MISURA PRESENTE Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	PROPOSTA NUOVO TITOLO MISURA. Rimborso del pedaggio per anomalie del sistema di esazione e inadeguata informazione sugli eventi di traffico	Si richiede la modifica del titolo della misura, non collegando il diritto al riconoscimento del rimborso dovuto dalle limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura ma ad errate attribuzioni del pedaggio per temporanei ed eccezionali funzionamenti difformi dei sistemi di esazione (ad es. errata classificazione del veicolo, entrata incongruente, mancanza dati di entrata, etc.), inoltre può essere riconosciuto in caso di informazione inesatta o incompleta sui canali di cui al punto 5.4 a) e b).
9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura) Punto 3.	L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche.	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il requisito non si ritiene applicabile in quanto la Concessionaria non ha il controllo dei tempi di percorrenza che dipendono da numerosi fattori esterni, quali ad esempio la volontà da parte del conducente/utente di diminuire la velocità per ridurre i consumi o per limitazioni imposti al conducente (neo-patentati - limite max 100 km/h) dal Codice della Strada. Si evidenzia, anche sulla base delle analisi interne sulla incidentalità effettuate dalla Concessionaria, che gli incidenti sono riconducibili prevalentemente al comportamento del conducente, alle condizioni del mezzo o ad una variabilità di fattori molto vasta non controllabile dalla Concessionaria. Si ritiene che in presenza di cantiere correttamente segnalato e di incidente provocato da un utente, non sussistano motivi per rimborsare altri utenti che possano aver subito disagi dall'evento.
9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura) Punto 4.	a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Per le motivazioni si riporta al requisito 9.3, nonché a quanto già esplicitato nella Misura 3 punto 1 lettera l.
9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura) Punto 4.	b) della minor capacità dovuta all'indisponibilità di corsie di marcia, di emergenza, rampe di accesso, nonché alla presenza di cambi di carreggiata o condivisione della propria carreggiata con l'altro senso di marcia;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il requisito non risulta accoglibile a fronte di quanto proposto in merito alla modifica del titolo, e pertanto dei criteri, della Misura 9. Si rimanda ai commenti della Misura 4 punto 1.
9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura) Punto 4.	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;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Per le motivazioni si riporta al requisito 9.3, nonché a quanto già esplicitato nella Misura 3 punto 1 lettera l, Misura 4 punto 1.
9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura) Punto 4.	d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Per le motivazioni si riporta al requisito 9.3, nonché a quanto già esplicitato nella Misura 3 punto 1 lettera l, Misura 4 punto 1.
9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura) Punto 4.	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	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito risulta accoglibile solamente a fronte del recepimento di quanto proposto per la modifica del Titolo della Misura 9.
9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura) Punto 5.	Fermo restando il diritto al rimborso di cui al punto 3 per i mesi di utilizzo, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, previa rinuncia da comunicarsi con le modalità indicate nella carta dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita.	ACCOLTA CON RISERVA	Il requisito risulta accoglibile solamente a fronte del recepimento di quanto proposto per la modifica del Titolo della Misura 9. Al momento, si evidenzia che non sono attive forme di abbonamento per le tratte gestite dalla Concessionaria.
9 (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura) Punto 6.	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati.	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	In analogia a quanto riportato per il requisito della misura 14 punto 4, il requisito non è applicabile in quanto vengono inseriti nuovi obblighi a carico della Concessionaria non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF.
10 (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	TITOLO DELLA MISURA PRESENTE Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	PROPOSTA MODIFICA TITOLO MISURA Modalità di rimborso del pedaggio per anomalie del sistema di esazione e inadeguata informazione sugli eventi di traffico	Viene richiesta la modifica del Titolo della Misura 10 in coerenza con la proposta di modifica del Titolo della Misura 9.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
10 (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura) Punto 1.	Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico ed integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	Si richiede la modifica, prevedendo un sistema interno alla Concessionaria e non unico ed integrato a livello di comparto, in quanto tale sistema richiederebbe tempi sicuramente di gran lunga maggiori rispetto a quanto indicato nella Delibera ART (Misura 16.2), nonchè investimenti organizzativi e tecnologici per la gestione del processo e l'omogeneizzazione dello scambio dei dati con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario del PEF. Inoltre si richiamano le osservazioni di cui al punto 3 della Misura 9 e relative alla modifica del titolo della Misura 9.
10 (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura) Punto 1.	a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Non è applicabile un sistema di rimborso automatico, anche in conformità con altri sistemi di rimborso già introdotti con delibere ART per disciplinare altri modi di trasporto (ad es. ferroviario, marittimo e locale) .
10 (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura) Punto 1.	b) per gli utenti che non intendono registrarsi, più canali per l'invio della richiesta, tra i quali almeno una specifica sezione del sito internet, nonché un numero telefonico o punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta ed ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Requisito non applicabile se l'utente non intende registrarsi, in quanto verrebbero a mancare i principi fondamentali per una verifica dei dati relativi al reclamo sui disservizi lamentati, anche riferito alle limitazioni sul trattamento dei dati previsti dal GDPR.
10 (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura) Punto 2.	Nei casi di cui al punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 gg dalla richiesta	Il concessionario, in presenza delle condizioni per l'accettazione della richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 gg dalla richiesta	Si richiede la modifica del requisito in coerenza con le osservazioni e note di cui alla Misura 10 punto 1 e con le osservazioni di cui alla Misura 10 punto 1 lettere a) e b).
11 (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative) Punto 2.	I concessionari ed i gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono un'idonea manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.	I concessionari ed i gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, un'idonea manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.	Si propone di inserire "ciascuno per quanto di rispettiva competenza" per maggiore chiarezza.
12 (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario) Punto 1.	a) La possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano anche altre lingue ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua	a) La possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano anche la lingua inglese, ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua	La disponibilità della lingua inglese quale lingua internazionale è l'unica prevedibile vista la varietà di lingue probabili in base alla composizione del traffico che caratterizza le tratte in concessione.
12 (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario) Punto 2.	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello;	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello;	Si ritiene non accettabile un reclamo per un viaggio programmato, in quanto il sistema autostradale non prevede la prenotazione di un biglietto al pari di altri modi di trasporto (ad es. ferrovia), pertanto il viaggio deve necessariamente essere stato effettuato per poter indicare i riferimenti identificativi citati nel testo.
12 (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario) Punto 4.	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno di invio	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende ricevuto il primo giorno lavorativo utile successivo alla data di invio da parte dell'utente.	Il requisito è accettabile con la modifica proposta in quanto il servizio di gestione del reclamo della concessionaria è attivo nei giorni lavorativi e non 365/24, pertanto i termini di calcolo dei giorni per la risposta è vincolato dall'organizzazione aziendale.
12 (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario) Punto 4.	b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio;	b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende ricevuto il primo giorno lavorativo utile successivo alla data di consegna alla concessionaria;	Il requisito è accettabile con la modifica proposta in quanto il servizio di gestione del reclamo della concessionaria è attivo nei giorni lavorativi e non 365/24, pertanto i termini di calcolo dei giorni per la risposta è vincolato dall'organizzazione aziendale.
12 (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario) Punto 4.	c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Il requisito non è applicabile in quanto l'utilizzo di posta ordinaria potrebbe portare a contestazioni sulla data di ricezione senza la possibilità di garantire la tracciabilità della spedizione.
13 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo) Punto 1.	La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:	La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile, con riferimento ai motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:	Si ritiene la definizione "utente medio" non chiaramente comprensibile, in quanto termine non presente nella Misura 2, che riporta solo la definizione di "utente".

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
13 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo) Punto 1.	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	b) se l'utente ha diritto a ricevere un rimborso e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	Non si ritiene applicabile il concetto di indennizzo in quanto in contrasto con la Delibera ART 21/23 che prevede diverse fasi procedurali, quali il tentativo di conciliazione giurisdizionale (ADR) rispettando i requisiti previsti dal Codice del consumo (articoli 141-bis e seguenti) e, successivamente, in caso di non accoglimento o rigetto della conciliazione di procedere con procedure legali.
13 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo) Punto 1.	c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	c) ove opportuno, deve indicare le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica di risoluzione.	Si riprende quanto riportato nella Relazione Illustrativa alla Delibera ART 130/23 (pag 53) per specificare che tali informazioni sono rese "ove opportuno". Un tanto segnalando nuovamente che le tempistiche non sono sempre individuabili con precisione, anche per quanto detto in precedenza. Inoltre, la data di rimozione del cantiere dipende anche da eventi non programmabili, primo fra tutti le condizioni atmosferiche che impattano pesantemente in particolare alcune lavorazioni quali le pavimentazioni. Quindi la comunicazione della data di rimozione può avvenire solo se accompagnata dalla necessaria flessibilità per la concessionaria, in quanto potrebbe variare per cause da essa indipendenti.
13 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo) Punto 1.	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga la risposta ricevuta completa ed esaustiva, rispetto ai contenuti minimi previsti alla misura 13 punto 1 lettera a), b) e c), in particolare la possibilità:	La locuzione "soddisfacente" viene interpretata come concetto prettamente soggettivo, pertanto si propone di valutare la completezza della risposta con riferimento ai contenuti minimi previsti alle precedenti lettere a), b) e c).
13 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo) Punto 2.	Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c)	Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi indica all'utente di reindirizzare il reclamo alla concessionaria ritenuta competente, informando contestualmente il concessionario destinatario.	Si ritiene che l'invio da parte dell'utente del reclamo, direttamente al concessionario competente, per le procedure interne di gestione applicate, ottimizzi la registrazione del reclamo stesso e la conseguente trattazione e risoluzione delle eventuali difformità evidenziate. Tale procedura è già in atto e viene applicata dalla Concessionaria, che oltre a rispondere al cliente sulla non competenza, informa in copia conoscenza il concessionario ritenuto competente.
13 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo) Punto 3.	Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).	Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente, e per conoscenza anche alla Concessionaria, nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).	Si richiede al fine di garantire il controllo del processo di gestione del reclamo, che il gestore dei servizi trasmetta anche alla Concessionaria la risposta fornita all'utente.
14 (Indennizzi) Punto 1.	In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, o per la tratta di un sistema aperto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Non si ritiene applicabile il concetto di indennizzo in quanto in contrasto con la Delibera ART 21/23 che prevede diverse fasi procedurali, quali il tentativo di conciliazione giurisdizionale (ADR) rispettando i requisiti previsti dal Codice del consumo (articoli 141-bis e seguenti) e, successivamente, in caso di non accoglimento o rigetto della conciliazione di procedere con procedure legali.
14 (Indennizzi) Punto 1.	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Si rimanda a quanto riportato per il requisito precedente.
14 (Indennizzi) Punto 1.	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Si rimanda a quanto riportato per il requisito precedente.
14 (Indennizzi) Punto 2.	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla misura 12	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Si rimanda a quanto riportato per il requisito della misura 14 punto 1.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
14 (Indennizzi) Punto 2.	b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Si rimanda a quanto riportato per il requisito della misura 14 punto 1.
14 (Indennizzi) Punto 3.	Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo che garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Si rimanda a quanto riportato per il requisito della misura 14 punto 1.
14 (Indennizzi) Punto 4.	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell’ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all’Autorità con cadenza annuale.	Si ritiene NON APPLICABILE il requisito	Si rimanda a quanto riportato per il requisito della misura 14 punto 1.
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.1) quantificazione del pedaggio	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso presso le concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), al fine di evitare così una duplicazione di metodologie ed output.
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.2) modalità di esazione del pedaggio	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso dalle concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), ad evitare così una duplicazione di metodologie ed output.
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.3) servizi resi nelle aree di servizio	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso dalle concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), ad evitare così una duplicazione di metodologie ed output.
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.4) informazioni sul traffico	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso dalle concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), ad evitare così una duplicazione di metodologie ed output.
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.5) informazioni sulla sicurezza	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso dalle concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), ad evitare così una duplicazione di metodologie ed output.
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.6) altre informazioni	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso dalle concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), ad evitare così una duplicazione di metodologie ed output.
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o mobilità ridotta	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso dalle concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), ad evitare così una duplicazione di metodologie ed output.
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.8) gestione delle congestioni	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso dalle concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), ad evitare così una duplicazione di metodologie ed output.

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.9) manutenzione della infrastruttura	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso dalle concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), ad evitare così una duplicazione di metodologie ed output.
15 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati) Punto 1.	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori	ACCOLTA CON RISERVA	Si propone di modificare le voci della lettera c) in coerenza con il sistema coordinato di classificazione dei reclami già ampiamente in uso dalle concessionarie e concertato con l'Ente Concedente (così come già descritto dalla Concessionaria nella indagine di cui alla Delibera 59/22), ad evitare così una duplicazione di metodologie ed output.