

Osservazioni generali di Autostrade per l'Italia (ASPI) sulla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 130/2023 del 27 luglio 2023

PREMESSA

Tangenziale di Napoli (TANA) condivide le finalità alla base della Delibera n. 130/2023 del 27 luglio 2023 (La Delibera) e, in particolare, l'obiettivo di offrire all'utenza livelli di qualità del servizio autostradale sempre più elevati, in un'ottica di miglioramento continuo degli standard erogati. Il miglioramento dei servizi verso l'utenza - prima, durante e dopo il viaggio - è parte integrante della visione **strategica** di TANA.

Il processo di dialogo con tutti i soggetti interessati è stato accolto da TANA quale spunto per **proseguire nel percorso di miglioramento** dei servizi offerti, in una logica di responsabilità sociale di impresa rivolta a tutti gli stakeholders interessati e *in primis* agli utenti.

Concrete misure, in questa direzione, sono state realizzate da TANA già a partire dal 2021, quando la necessaria e significativa evoluzione del quadro normativo di riferimento per le attività di monitoraggio, progettazione ed esecuzione delle opere, ha determinato un rilevante incremento dei cantieri lungo la rete gestita.

TANA auspica, con la propria partecipazione attiva e propositiva a questa fase consultiva così importante, di poter fornire un contributo utile a coniugare in maniera equilibrata e ragionevole l'esigenza di coerente responsabilizzazione dell'operatore che mette a disposizione l'infrastruttura ed i servizi accessori in relazione a tutte le leve a propria disposizione, con una tutela "percettibile" da parte degli utenti quando il viaggio non è in linea con requisiti e standard di servizio definiti nella Carta dei servizi e conformi alla normativa vigente.

A tal fine, TANA ha esaminato con grande attenzione il testo della Delibera posta in consultazione e ha provveduto a compilare la scheda di cui all'Allegato B) della Delibera, secondo le modalità richieste. Le risposte e proposte di modifica/integrazione sono state redatte in forma puntuale su ogni singola misura e su ogni singolo punto in essa contenuto. Sulla base di tale esame puntuale TANA ritiene utile segnalare all'attenzione di ART alcuni aspetti a cui la concessionaria attribuisce particolare importanza e rispetto ai quali manifesta fin da oggi la propria disponibilità per approfondimenti e interlocuzioni.

Un primo aspetto da evidenziare è il **contesto regolatorio**. Confermiamo, a riguardo, quanto già formulato con nota prot. n. 1251 del 6 luglio 2022 in risposta all'indagine conoscitiva avviata ad aprile dello stesso anno, con particolare riferimento al rapporto concessorio e alle collegate implicazioni in termini di obbligazioni del concessionario verso l'Ente concedente.

Peraltro, lo schema di riferimento del rapporto concessorio è proprio il **modello tariffario definito da ART nel 2019**. Tale modello si fonda sul rispetto del principio dell'**equilibrio del piano economico – finanziario (PEF)** allegato alle Convenzioni e suggellato da specifico Atto aggiuntivo, ferme restando le imprescindibili esigenze di sicurezza.

Lo schema concessorio e il PEF di cui sopra, nell'attuale assetto di settore, sono presupposti imprescindibili per garantire sostenibilità e piena efficacia a ogni iniziativa di regolazione che ART esercita nel proprio legittimo ruolo di autorità indipendente.

Un secondo elemento di rilievo è il presupposto, assiomatico per il settore autostradale, che il servizio presenta quale **peculiarità la netta separazione tra il veicolo e l'infrastruttura**. 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 indipendenti dal concessionario e che quest'ultimo può eventualmente influenzare tramite strumenti di gestione del traffico e dei cantieri, ma che non può determinare.

Infine, ma non meno importante, la **qualità del servizio** autostradale deve essere intesa secondo una **logica di sistema**: il servizio consiste nella messa a disposizione dell'infrastruttura secondo modalità che massimizzino la sicurezza, la fluidità, l'informazione e la confortevolezza del viaggio. Le diverse componenti sono correlate e l'operatore è responsabile della loro gestione complessiva, nel quadro degli obblighi concessori. In tale contesto, la sicurezza è senz'altro prioritaria. Mantenere e migliorare gli standard comporta la realizzazione di interventi che prevedono l'apertura di cantieri di ammodernamento lungo la rete autostradale, con imprescindibile impatto sulla fluidità del traffico. Un'attenta programmazione di detti cantieri, da parte del gestore autostradale, può minimizzare l'inevitabile rallentamento del traffico, ma non può oggettivamente eliminarlo. La comunicazione efficace e tempestiva sulle condizioni di viabilità può facilitare scelte consapevoli da parte dell'utenza ma non può determinarne i comportamenti. In tale quadro, risulterebbe contraddittorio e controproducente un sistema di regole che penalizzasse le concessionarie autostradali in ragione della presenza di cantierizzazioni necessarie, piuttosto che incentivarne l'efficace programmazione, gestione e segnalazione.

OSSERVAZIONI E PROPOSTE

Sulla base dei tre aspetti sopra richiamati, TANA ritiene che alcuni passaggi della Delibera dovrebbero essere oggetto di approfondimento e revisione, allo scopo di rendere maggiormente coerente con gli obiettivi e sostenibile l'applicazione delle 16 Misure poste in consultazione.

1) **Ambito di applicazione dei rimborsi, perimetro di riferimento delle responsabilità e allocazione degli oneri.**

Relativamente alla Misura 9, TANA non prevede alcun tipo di rimborso e/o indennizzo per cantieri ed eventi esogeni che impattano sulla fluidità del traffico.

Infatti, la realizzazione di attività necessarie alla sicurezza dell'infrastruttura non può comportare penalizzazioni per la concessionaria se non quando riconducibili ad una inadeguata conduzione delle stesse. Al riguardo TANA, per la tipologia dell'infrastruttura **(i)** tratta di circa 20 km.; **(ii)** consistente presenza di ponti, viadotti e gallerie; **(iii)** autostrada urbana con elevati volumi di traffico; **(iv)** pedaggio a sistema aperto) applica una pianificazione dei cantieri fissi che occupano la carreggiata autostradale prevalentemente in orario notturno minimizzando l'impatto sulla fluidità del traffico.

Per quanto sopra, per TANA, che gestisce una rete urbana non estesa, l'applicazione di forme di rimborso, così come descritte dalla Delibera e interamente a carico della concessionaria, senza le distinzioni e limitazioni sopra evidenziate e senza prevedere una clausola di salvaguardia rispetto all'onere massimo (in % sul ricavo da pedaggio) attribuibile su base annua alla singola concessionaria, sarebbe economicamente insostenibile e incrementerebbe in maniera irragionevole il rischio regolatorio associato alle concessioni autostradali.

2) **Interazioni con i meccanismi di regolazione della qualità del servizio**

Un profilo meritevole di specifico approfondimento è quello relativo all'emergere di una duplicazione **tra i meccanismi di valutazione della qualità del servizio, previsti dall'art. 24 della Delibera n. 79/2019, che, come noto, impattano sull'adeguamento annuale della tariffa, e le forme di ulteriore responsabilizzazione, anche economica, della concessionaria, così come prefigurate dalla regolazione in materia di diritti degli utenti oggetto della presente consultazione.**

Infatti, l'introduzione del **fattore Qualità** nella formula tariffaria definita dal modello ART del 2019 - 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. Pubblicare i risultati del calcolo sulla qualità, derivante dalla formula di

adeguamento tariffario, oltre che essere di difficile comprensione per l'utente dato l'estremo tecnicismo del tema, significherebbe esporre la concessionaria al rischio che gli utenti, anche singolarmente, potrebbero avviare richieste di rimborso qualora gli standard non fossero raggiunti, determinando in tal caso una doppia penalizzazione per la concessionaria.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, in parallelo alla definizione del quadro dei diritti degli utenti e degli standard di servizio ad essi connessi, si ritiene che vada esaminato con attenzione il rischio di **duplicazione con il sistema degli incentivi/disincentivi riferiti alla qualità del servizio autostradale** dalla Delibera n. 79/2019, tenuto conto delle due seguenti **modalità di regolazione della qualità**:

- insieme di standard di servizio, controllabili dal concessionario e di immediata percezione e **impatto per l'utente**, riferibili alla Delibera oggetto della presente consultazione;
- **set** di indicatori, oggettivamente misurabili e controllabili dal concessionario, da **rendicontare al Concedente** in occasione dell'aggiornamento annuale della tariffa, riferibili alla Delibera n. 79/2019.

Una **regolazione coerente e armonica**, che tenga conto della diversa natura delle due modalità di regolazione, potrebbe conseguire il duplice obiettivo di incentivare il concessionario a migliorare i propri standard e individuare forme di compensazione per l'utenza, a fronte di livelli di servizio al di sotto dei valori che il concessionario stesso si è impegnato ad erogare. Le ricadute economiche in capo al concessionario devono però essere ragionevoli, non traducendosi in doppie penalizzazioni e prevedendo in ogni caso una clausola di salvaguardia di limitazione di impatto massimo a carico della concessionaria, in assenza della quale il profilo di rischiosità dell'attività risulterebbe insostenibile.

3) Modalità e tempi per l'implementazione delle Misure previste dalla Delibera

Le 16 Misure e le oltre 200 prescrizioni contenute nella Delibera si riferiscono, in alcuni casi, a servizi ulteriori rispetto a quelli erogabili con l'attuale infrastruttura, non previsti nel vigente PEF e i cui impegni richiedono pertanto di essere integrati nell'ambito della concessione.

Il tema trova riflessi anche nello "*Schema di Analisi di Impatto della Regolazione*" allegato alla Delibera. In particolare, nel suggerire le diverse opzioni circa l'introduzione di talune misure, il predetto Allegato fa espresso riferimento agli oneri economici che graverebbero sui concessionari autostradali¹ senza tuttavia che nello schema di Delibera si trovino conseguenti disposizioni che, coerentemente con i vincoli tipici di un settore regolato, rendano chiaramente identificabile la relazione tra obblighi connessi al servizio e copertura (secondo logiche di efficienza) delle conseguenti spese ed investimenti.

Fermo restando quanto previamente illustrato ai paragrafi 1) e 2), si propone 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.

A titolo esemplificativo, per quanto attiene l'informativa da rendere disponibile agli utenti, sul sito TANA sono già accessibili le informazioni relative a: pedaggio, eventuali chiusure e cantieri con la relativa durata.

Per quanto riguarda, invece, ulteriori servizi elencati tra le misure della Delibera, si precisa quanto segue.

Alcuni di essi richiedono investimenti allo stato non inseriti nel PEF, che devono essere preventivamente valutati (anche di concerto con le altre concessionarie, ove necessario, date le attuali condizioni di interconnessione della rete autostradale) ed eventualmente inseriti nel suddetto piano, previa condivisione con l'Ente concedente. Alcuni servizi, contenuti nell'elenco delle misure, possono essere realizzati, sempre previa condivisione con il Concedente, senza significativi oneri da parte di TANA, ma necessitano di tempi

¹ esempio lo Schema di Impatto della Regolazione, a pag. 43, prevede che gli oneri generati dalla creazione dell'App di info mobilità di comparto potranno essere recuperati in tariffa.

maggiori rispetto a quelli prospettati dal procedimento in corso (a titolo esemplificativo, l'omogeneizzazione delle procedure sui reclami, messaggi istantanei e notifiche di tipo push da applicazione mobile).

4) Rimborso e altre forme di compensazione

Il testo della Delibera non contiene una distinzione tra la nozione di **rimborso** e quella di indennizzo, termini spesso utilizzati come sinonimi. A riguardo si rappresenta che TANA nella propria Carta dei Servizi 2023 prevede due forme di compensazione verso gli utenti:

- a) risarcimento del danno, ai sensi della normativa in vigore, con possibilità di mediazione tramite Organismo di conciliazione (pag. 46 della Carta dei Servizi 2023);
- b) rimborso per anomalie e/o errori circa le modalità di pagamento (pag. 45 della Carta dei Servizi 2023).

CONCLUSIONI

Le finalità della presente iniziativa di ART sono condivise da TANA, in quanto il **servizio all'utente riveste un ruolo centrale nella mission aziendale**.

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

In particolare, alcune misure, a parere di TANA, andrebbero modulate tenendo conto: della **natura del servizio autostradale** (gestione dell'infrastruttura e non del veicolo); del **rapporto concessorio** (vincolo dell'equilibrio economico-finanziario della concessione); **della struttura specifica del proprio sistema autostradale**.

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

Per tale fase di confronto tecnico, nell'ottica di perseguire un miglioramento della qualità dei servizi all'utenza, data anche la struttura interconnessa del sistema autostradale a pedaggio, si suggerisce il **coinvolgimento dell'Associazione di settore AISCAT**.

In conclusione, la Delibera Art può costituire un elemento di accompagnamento e supporto alle iniziative di evoluzione tecnologica della rete autostradale e di sviluppo dei servizi offerti agli utenti.

In tale direzione, fermi restando i vincoli infrastrutturali (della rete) ed economico-finanziari-temporali (delle concessioni), appare fondamentale definire congiuntamente, nell'ambito dei numerosi obiettivi individuati nel documento, quelli che sono "trainanti" per la realizzazione delle iniziative sopra accennate.

In tale senso TANA ha sviluppato, di concerto con ASPI, un progetto denominato "Conto targa" che consentirà di ridurre le code e fluidificare il traffico grazie all'introduzione di sistemi di pagamento digitalizzati e pertanto più veloci e sicuri.

Con riferimento a tutto quanto sopra esposto TANA si rende disponibile fin da subito ad aprire un tavolo di confronto con codesta Autorità per i necessari approfondimenti.

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 01 - (Oggetto e ambito di applicazione)	1.1	Al sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali.		
Misura 01 - (Oggetto e ambito di applicazione)	1.2	Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i concessionari autostradali possono inserire nelle proprie carte dei servizi.		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1	Al fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.a	a) cantiere: limitazione nell'utilizzo dell'infrastruttura autostradale che, anche in conseguenza di lavori e/o di interventi, indipendentemente dalla relativa durata ed estensione, comporta la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o di quella di emergenza e/o uno scambio di carreggiata e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita;	Cantiere di lavoro: Area provvisoriamente delimitata per la programmata esecuzione di lavori e/o di attività previsti dal rapporto concessorio autostradale o finalizzato ad ottemperare a disposizioni legislative, che comporti la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o uno scambio di carreggiata e una limitazione della velocità massima consentita che impattino sulla fluidità della circolazione. Nella definizione non sono da intendersi ricompresi i cantieri installati per incidenti, eventi straordinari, eventi meteo, attività di soccorso e connessi ripristini nonché tutte le situazioni derivanti da traffico intenso senza presenza di cantieri	
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.b	b) casello o stazione di esazione: stazione destinata alle operazioni di esazione del pedaggio in conformità all'articolo 63, comma 2, del d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 (di seguito: Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada);		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.c	c) concessionario autostradale: il soggetto, pubblico o privato, incaricato della costruzione e/o della gestione dell'infrastruttura autostradale assentita in concessione, secondo le modalità ed i termini disciplinati dalla normativa vigente e dalla Convenzione di concessione;	c) concessionario autostradale: il soggetto, pubblico o privato, incaricato della costruzione, della manutenzione e/o della gestione dell'infrastruttura autostradale assentita in concessione, secondo le modalità ed i termini disciplinati dalla normativa vigente e dalla Convenzione di concessione;	Le società concessionarie autostradali sono obbligati a svolgere anche attività di manutenzione nelle tratte gestite
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.d	d) delibera n. 130/2022: la delibera dell'Autorità n. 130/2022 del 4 agosto 2022, di approvazione delle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di ricarica dei veicoli elettrici";		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.e	e) delibera n. 1/2023: la delibera dell'Autorità n. 1/2023 dell'11 gennaio 2023, di approvazione delle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di distribuzione di carburanti, di gas naturale compresso e di gas naturale liquefatto e delle attività commerciali e ristorative";		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.f	f) gestore dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio: il soggetto che gestisce uno o più servizi da espletarsi nelle pertinenze di servizio;		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.g	g) meccanismo per il trattamento dei reclami: il complesso delle procedure organizzate per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi;		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.h	h) pertinenze di servizio: ai sensi dell'articolo 24, comma 4, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (di seguito: Nuovo codice della strada), e per quanto qui rileva, le aree di servizio, con i relativi manufatti per il rifornimento ed il ristoro degli utenti, le aree di parcheggio, le aree ed i fabbricati per la manutenzione dell'autostrada o comunque destinati dall'ente proprietario dell'autostrada in modo permanente ed esclusivo al servizio della stessa e dei suoi utenti;		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.i	i) PMR: persone con disabilità o a mobilità ridotta;		
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.j	j) punto di ricarica o di rifornimento accessibile al pubblico (punto di ricarica): ai sensi del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 257, articolo 2, comma 1, lettere c), e) e g), un'interfaccia in grado di caricare un veicolo elettrico alla volta, che garantisce un accesso non discriminatorio a tutti gli utenti, anche attraverso condizioni diverse di autenticazione, uso e pagamento. Rilevano, in ambito autostradale, i punti di ricarica "di potenza elevata" (oltre 22 kW, distinti in "veloce" fino a 50 kW e "ultraveloce" oltre detta soglia);	j) punto di ricarica o di rifornimento accessibile al pubblico (punto di ricarica): ai sensi del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 257, articolo 2, comma 1, lettere c), e) e g), un'interfaccia in grado di caricare un veicolo elettrico alla volta, che garantisce un accesso non discriminatorio a tutti gli utenti, anche attraverso condizioni diverse di autenticazione, uso e pagamento. Rilevano, in ambito autostradale, i punti di ricarica "di potenza elevata" (oltre 22 kW, distinti in "veloce" fino a 50 kW e "ultraveloce" oltre detta soglia);	Punto di rifornimento eliminato perché riferibile ai carburanti
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.j.bis	j) punto di rifornimento: attrezzatura accessibile al pubblico che consente al cliente di rifornire un veicolo di carburante e gas naturale	j) punto di rifornimento: attrezzatura accessibile al pubblico che consente al cliente di rifornire un veicolo di carburante e gas naturale	
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.k	k) reclamo: ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle presenti misure o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;	reclamo: ogni comunicazione scritta, trasmessa attraverso i canali messi a disposizione dai concessionari autostradali, destinati dall'azienda ai reclami con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle presenti misure o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.	I reclami da carta dei servizi possono essere inviati solo a info@tangenzialeinapoli.it.
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.l	l) sistema aperto: tratte autostradali per le quali il pedaggio viene pagato forfettariamente al passaggio del veicolo presso la stazione di esazione, in base alla classe dello stesso. Nel caso dei sistemi freeflow, i portali di esazione sono privi di barriere, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ove presente a bordo il dispositivo di tele-pedaggio, contestualmente al passaggio attraverso essi;	l) sistema aperto: tratte autostradali per le quali il pedaggio viene pagato forfettariamente al passaggio del veicolo presso la stazione di esazione, in base alla classe dello stesso. Nel caso dei sistemi freeflow, i portali di esazione sono privi di barriere, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ove presente a bordo il dispositivo di tele-pedaggio, contestualmente al passaggio attraverso essi;	Sistema semi-chiuso: tratte autostradali per le quali il pedaggio viene pagato forfettariamente al passaggio del veicolo presso la stazione di esazione, in base alla classe dello stesso. L'esazione avviene attraverso stazioni con piste canalizzate
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.l bis	Sistema Freeflow: trattasi di portali di esazione privi di barriere, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ove presente a bordo il dispositivo di tele-pedaggio, contestualmente al passaggio attraverso essi	Sistema Freeflow: trattasi di portali di esazione privi di barriere, possono essere più di uno e il pagamento avviene successivamente al passaggio del veicolo, o, ove presente a bordo il dispositivo di tele-pedaggio, contestualmente al passaggio attraverso essi sulla base della classe di appartenenza dello stesso e dei Km percorsi. L'esazione avviene attraverso portali Free Flow-Multilane posizionati sull'asse autostradale dotati di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli ed effettuare la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi, così come specificato nella carta dei servizi della concessionaria. La percorrenza è calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso.	Il sistema Freeflow è un sistema diverso rispetto a quello aperto
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.m	m) sistema chiuso: tratte autostradali per le quali il pedaggio è definito in base al percorso effettuato da una stazione di esazione di entrata ad una di uscita ed alla classe del veicolo;	Sistema chiuso: tratte autostradali per le quali il pedaggio è definito in base al percorso effettuato da una stazione di esazione di entrata ad una di uscita ed alla classe del veicolo; l'esazione avviene attraverso stazioni di uscita con piste canalizzate	Il sistema di TANA è semi chiuso (v. sopra)
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.n	n) utente: il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza o intende utilizzare l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa.	Utente: soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza o intende utilizzare l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa;	
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.o	v) rimborso: meccanismo di restituzione parziale o integrale del pedaggio pagato dall'utente	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.	A riguardo si rappresenta che TANA nella propria Carta dei Servizi 2023 prevede due forme di compensazione verso gli utenti: 1) risarcimento del danno, ai sensi della normativa in vigore, con possibilità di mediazione tramite Organismo di conciliazione (pag. 46 della Carta dei Servizi 2023); 2) rimborso per anomalie e/o errori circa le modalità di pagamento (pag. 45 della Carta dei Servizi 2023).

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.p	Traffico Bloccato: colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita totalmente (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonnati (inversione di marcia o deviazione su opposta carreggiata) ed evitare che la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'inoltrare su percorsi alternativi.		GLOSSARIO EVENTI VIABILITA' Gli eventi di viabilità identificati con la terminologia del dizionario europeo DATEX utilizzato dalla piattaforma del C.C.I.S.S. ed illustrati nel loro contenuto tecnico, vengono descritti con delle adeguate formule per poter essere diffusi all'utenza secondo il linguaggio dell'informazione ed immediatamente fruibili.
Misura 02 - (Definizioni)	2.1.q	Pista di Esazione	Pista di esazione: varco della stazione (barriera o svincolo) nel quale viene effettuato il pagamento del pedaggio da parte dell'utenza. Le tipologie di pagamento associate ad ogni varco sono individuabili dall'utente mediante la segnaletica verticale apposta sulla pensilina	Definizione tratta dal manuale di esazione di Autostrade per l'Italia
Misura 02 - (Definizioni)	2.2	Per quanto non espressamente indicato, si applicano le definizioni di cui al Nuovo Codice della strada e al Regolamento di esecuzione e di attuazione dello stesso.		
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1	1) Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concernenti almeno:		
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.a	a) le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio;	a) le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio;	Le "regole di utilizzo in sicurezza" sono previste dalla normativa in vigore rispetto alla quale il concessionario si conforma, anche predisponendo adeguata segnaletica rivolta all'utente. Si richiedono chiarimenti.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.b	b) i contenuti delle carte dei servizi, definiti in conformità alle presenti Misure e alla Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, con specifica evidenza anche:		
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.b.1	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'automaticità del rimborso/indennizzo;	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che li determinano, l'automaticità del rimborso/indennizzo;	TANA non prevede riconoscimenti di rimborsi e/o indennizzi (cashback): gli unici casi di rimborso sono afferenti ad anomalie casse (resto non erogato, RMPP emessi e non dovuti) per i quali si provvede alla restituzione previa formale richiesta dall'utente e conseguente verifica dell'uffici competenti. Non sono previsti forme di abbonamento
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.b.2	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 12, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;		Si rimanda ai commenti della misura 12 e 14
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.b.3	b.3) dei canali informativi di cui alla Misura 5, con specifica evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione e viabilità.		Si rimanda ai commenti della misura 5
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.c	c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;	c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora;	La valutazione della effettiva capacità di una tratta autostradale è attività particolarmente complessa per la quale esistono in letteratura diversi approcci nessuno definitivo. Andrebbe condivisa la metodologia da adottare per eventuale incarico a Università/Istituto qualificato. Il risultato sarebbe comunque da considerarsi indicativo
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.d	d) i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta, sia in termini di chilometri impattati mensilmente che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora);	i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 9, nonché l'impatto dei cantieri sulla tratta, in termini di chilometri impattati mensilmente che in termini di riduzione della capacità della tratta gestita (veicoli equivalenti/ora);	Non applicabile Cashback
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e	e) i cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere:	NON APPLICABILE - non coerente con ns. specificità	Per la tipologia dell'infrastruttura e per i volumi di traffico non vengono programmati cantieri inamovibili che occupano stabilmente parte della carreggiata autostradale. Le lavorazioni vengono svolte prevalentemente in orario notturno minimizzando l'impatto sulla fluidità del traffico
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e.1	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi giorni e orari di apertura;		L'informativa che viene data è riferita alla data ed orario del cantiere e suggerimenti dei percorsi alternativi sulla viabilità urbana e tempo di percorrenza
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e.2	e.2) della porzione di tratta e di carreggiata interessata e della causa del disagio arrecato;		
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e.3	e.3) dell'impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità del traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente;	NON APPLICABILE - non coerente con ns. specificità	Per la tipologia dell'infrastruttura e per i volumi di traffico non vengono programmati cantieri inamovibili che occupano stabilmente parte della carreggiata autostradale. Le lavorazioni vengono svolte prevalentemente in orario notturno minimizzando l'impatto sulla fluidità del traffico
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e.4	e.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di chiusura prevista ed effettiva, nonché delle eventuali proroghe e relative motivazioni;		

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.e.5	e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;	e.5) del numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere;	Il dato del numero medio di operai/tecnici sui cantieri è variabile in base al tipo di cantiere (fisso o mobile) ed al tipo di lavorazione.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.f	f) i provvedimenti aventi ad oggetto restringimenti di carreggiata, chiusura di corsie, riduzione della velocità per cause diverse dai cantieri, con specificazione della motivazione e della durata;	f) i provvedimenti aventi ad oggetto restringimenti di carreggiata, chiusura di corsie, riduzione della velocità per cause diverse dai cantieri, con specificazione della motivazione e della durata;	Il tempo di risoluzione di eventi diversi da cantieri non sono prevedibili
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.g	g) le categorie di eventi straordinari che potrebbero generare interruzioni o disagi alla regolare circolazione autostradale, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche stimate per il ripristino delle condizioni di traffico regolare, individuate anche tenendo conto degli episodi occorsi negli ultimi due anni;	le categorie di eventi straordinari che potrebbero generare interruzioni o disagi alla regolare circolazione autostradale, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche stimate per il ripristino delle condizioni di traffico regolare, individuate anche tenendo conto degli episodi occorsi negli ultimi due anni;	La risoluzione degli eventi nella maggior parte dei casi dipende dai tempi di intervento e modalità di gestione da parte di enti terzi a cui fanno capo specifiche responsabilità (Polizia Stradale, VVF, soccorsi sanitari) le cui attività di competenza spesso si intrecciano. Ogni stima dei tempi di risoluzione rappresenterebbe un impegno rispetto a dinamiche non direttamente governate dal concessionario anche rispetto ad una molteplicità di scenari possibili.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.h	h) i protocolli, nonché le procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione degli eventi straordinari;	i protocolli, nonché le procedure operative da definire ai sensi della Misura 6, da adottare per la gestione degli eventi straordinari;	TANA fa parte in maniera stabile del Comitato Operativo Viabilità nel quale vengono individuate le procedure ed i piani operativi da adottare per le criticità impattanti sulla viabilità
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.i	i) gli eventi che possono determinare una chiusura delle tratte, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla Misura 6;	l) gli eventi che di norma possono determinare una chiusura delle tratte, anche in applicazione delle procedure operative di cui alla Misura 6;	Non è possibile elencare esaustivamente tutti gli eventi che possono determinare la chiusura di un tratto.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.j	j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti;	j) le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda della diversa tipologia di incidenti;	La risoluzione degli eventi nella maggior parte dei casi dipende dai tempi di intervento e modalità di gestione da parte di enti terzi a cui fanno capo specifiche responsabilità (Polizia Stradale, VVF, soccorsi sanitari) le cui attività di competenza spesso si intrecciano. Ogni stima dei tempi di risoluzione rappresenterebbe un impegno rispetto a dinamiche non direttamente governate dal concessionario anche rispetto ad una molteplicità di scenari possibili.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.k	k) gli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando:	k) gli indicatori di qualità identificati dal concedente e inseriti nella Carta dei servizi.	
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.k.1	k.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno;	k.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno;	Gli indicatori e gli standard di qualità che sono tipicamente parte integrante del rapporto contrattuale concessionario/concedente, definito sulla base del modello regolatorio di ART Delibera 79/2019, presentano un contenuto altamente tecnico ad oggi ancora oggetto di definizione con il Concedente e con tempi di applicazione non stimabili.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.k.2	k.2) gli esiti e la periodicità del monitoraggio degli indicatori e le relative metodologie di rilevazione o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	k.2) gli esiti e la periodicità del monitoraggio degli indicatori e le relative metodologie di rilevazione o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	Gli indicatori e gli standard di qualità che sono tipicamente parte integrante del rapporto contrattuale concessionario/concedente, definito sulla base del modello regolatorio di ART Delibera 79/2019, presentano un contenuto altamente tecnico ad oggi ancora oggetto di definizione con il Concedente e con tempi di applicazione non stimabili.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.l	l) il ritardo medio della tratta, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni;	l) il ritardo medio della tratta, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo e il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni;	Gli elevati flussi di traffico giornalieri non consentono di poter calcolare il tempo medio di percorrenza della tratta.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.m	m) il numero complessivo dei caselli e il numero medio di caselli effettivamente funzionanti, nonché il tempo medio di transito agli stessi, differenziato per fasce orarie e periodi di punta e non di punta;	il numero complessivo dei caselli e il numero medio complessivo di caselli piste di esazione effettivamente funzionanti, nonché il tempo medio di transito agli stessi, differenziato per fasce orarie e periodi di punta e non di punta;	I caselli sono sempre tutti funzionanti, ad eccezione di chiusure di svincoli per manutenzione straordinaria (es. rifacimento pavimentazione). Qualora si intendesse il numero medio di piste di esazione, i dati potrebbero essere forniti specificando il periodo di analisi. In ogni caso è necessaria un'analisi di fattibilità su tempi e costi degli investimenti inclusi quelli per gli sviluppi informatici. Si richiedono chiarimenti.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.n	n) i criteri di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità, nonché l'andamento degli eventuali incrementi tariffari negli ultimi 5 anni, con evidenza specifica dei fattori qualitativi che hanno avuto impatto diretto sull'aggiornamento annuale delle tariffe;		Si richiedono chiarimenti relativi ai criteri di calcolo del pedaggio
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.o	o) il pedaggio applicabile al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettaglio della tariffa unitaria, distinta tra pianura/montagna, definita per ciascuna classe di pedaggio;	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;	sistema semi chiuso: tratta autostradale per cui il pedaggio è indipendente dai chilometri percorsi e la tariffa applicata è fissa in base alla classe del veicolo.

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.p	p) l'eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni per la relativa applicazione e/o la disponibilità di abbonamenti;	p) l'eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni per la relativa applicazione e/o la disponibilità di abbonamenti;	Le categorie di utenti per le quali sono previste esenzioni dal pagamento del pedaggio sono specificati nell'art. 373 comma 2 del regolamento attuativo del C.d.S. Eventuali esenzioni di natura temporanea vengono illustrate sul sito web. L'abbonamento non previsto.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.q	q) le modalità di esazione del pedaggio, le conseguenze in caso di mancato pagamento e le procedure adottate per il recupero, con specifica evidenza, nel caso di sistemi aperti, dei criteri di determinazione della tratta presuntivamente percorsa;	le modalità di esazione del pedaggio, e, di mancato pagamento i termini e le modalità di mancato pagamento. nei casi di sistemi aperti, dei criteri di determinazione della tratta presuntivamente percorsa;	Vedi descrizione del sistema semi chiuso
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.r	r) le modalità di affidamento adottate per i servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e ristorative, specificando se hanno già trovato applicazione le Misure adottate dall'Autorità con delibere n. 130/2022 e n. 1/2023;		
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.s	s) il numero medio di punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, ogni 50 km;	il numero medio di punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale dei punti, ogni 50 km;	Non si rilevano criticità a dare informazioni all'utenza in merito alla presenza dei punti di rifornimento.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.t	t) il numero medio di punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 km;	il numero medio di punti di rifornimento presenti, suddivisi per tipologia di carburante, ogni 50 km;	Sono disponibili sulla Carta dei Servizi (pag. 35) il numero dei servizi presenti nelle Aree di Servizio
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.u	u) gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione, specificando se gli stessi sono stati definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, e i risultati delle attività di verifica svolte ai sensi delle medesime misure, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione, specificando se gli stessi sono stati definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, e in forma aggregata i risultati delle attività di verifica svolte ai sensi delle medesime misure, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	Gli indicatori potrebbero essere forniti in forma aggregata, poiché in modalità puntuale potrebbero rientrare nella gestione operativa del rapporto tra concessionaria e subconcessionaria e la loro conoscenza diffusa potrebbe alterare la libera concorrenza.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.v	v) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione della Misura 14 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, nonché gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;	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 in forma aggregata gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;	Gli impegni ed i relativi monitoraggi potrebbero essere forniti in forma aggregata, poiché in modalità puntuale potrebbero rientrare nella gestione operativa del rapporto tra concessionaria e subconcessionaria e la loro conoscenza diffusa potrebbe alterare la libera concorrenza.
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.w	w) i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente;	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;	Considerati i bassi volumi di traffico dei mezzi pesanti ed impossibilità di ampliamento delle aree per l'elevata urbanizzazione lungo il tracciato
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.1.x	x) per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla Misura 15.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi, di cui alla Misura 14, erogati.	- 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.	Attualmente non è prevista la rilevazione di un indice di gradimento. La misura può essere attuata ma potrebbe necessitare di un lasso di tempo maggiore rispetto a quello indicato nella delibera. Si rimanda al commento della misura 15.1
Misura 03 - (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)	3.2	2) Al fine di assicurare la disponibilità di sistemi di calcolo del pedaggio relativi a percorsi autostradali comprendenti tratte gestite da diversi concessionari, le informazioni di cui al punto 1, lettera o), sono rese disponibili in formato open data.	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.	Autostrada non interconnessa
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1	1. I concessionari autostradali, anche in collaborazione tra loro, garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:		
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a	a) il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati da:	a) il percorso autostradale più rapido e il percorso autostradale che prevede il pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati da:	La A56 Tangenziale di Napoli è autostrada urbana con svincoli che consentono percorsi alternativi attraverso la viabilità cittadina. La stessa è gestita con un sistema di pedaggiamento di tipo aperto con pagamento in uscita senza controllo degli accessi. Il pedaggio è stabilito convenzionalmente applicando alla tariffa km.ca una percorrenza media/convenzionale pari a 10 km.
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a.1	a.1) il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	a.1) il tempo minimo di percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a.2	a.2) il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione;	a.2) il tempo minimo di percorrenza calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione;	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a.3	a.3) la velocità media e i dati di traffico effettivo rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente;	a.3) la velocità media e i dati di traffico effettivo rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente;	

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.a.4	a.4) l'importo del pedaggio con riferimento alla tipologia di veicolo utilizzato;	a.4) l'importo del pedaggio con riferimento alla classe di appartenenza del veicolo alla tipologia di veicolo utilizzato;	La classificazione TANA è per classi (dalla 2 alla 8 in funzione del numero di assi del veicolo) e per ciascuna classe è prevista una tariffa forfettaria fissa
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.b	b) il tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto dall'utente, tenuto conto sia delle condizioni storiche di viabilità e di traffico, che della stagione, dei giorni della settimana e della fascia oraria di interesse, nonché dello stato dell'infrastruttura al momento dell'interrogazione;	b) 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;	La A56 Tangenziale di Napoli è autostrada urbana con svincoli che consentono percorsi alternativi attraverso la viabilità cittadina. La stessa è gestita con un sistema di pedaggiamento di tipo aperto con pagamento in uscita senza controllo degli accessi. Il pedaggio è stabilito convenzionalmente applicando alla tariffa km.ca una percorrenza media/convenzionale pari a 10 km.
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.c	c) il tempo medio per il transito al casello di uscita prescelto, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento del pedaggio e per giorni e fasce orarie;	c) il tempo medio per il transito al casello di uscita prescelto, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento del pedaggio e per giorni e fasce orarie;	Non è applicabile il calcolo del tempo medio di transito al casello di uscita tenuto conto delle variabili esogene alla gestione del concessionario
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.d	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, nonché i provvedimenti di cui alla Misura 3, lettera f), che determinano uno scostamento rispetto al tempo medio di percorrenza o un importo del pedaggio maggiore;		
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.e	e) i cantieri presenti sul percorso prescelto, con indicazione:	i cantieri presenti sul percorso prescelto dove sono presenti/previste code , con indicazione:	Viene data regolare informativa dei cantieri presenti atteso che nella maggior parte dei casi non determina disagi all'utente.
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.e.1	e.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione prevista;		Vedi 4.1.e
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.e.2	e.2) della causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;	e.2) della causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità massima;	Vedi 4.1.e
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.f	f) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio di cui alla Misura 9;	f) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio di cui alla Misura 9;	Non è previsto alcun rimborso del pedaggio
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g	g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, con riferimento al momento dell'interrogazione:	g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché per ciascuna area con riferimento al momento dell'interrogazione;	Attualmente presenti sulla Carta dei Servizi (pag. 35)
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.1	g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale;	g.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili presenti per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale;	Attualmente presenti sulla Carta dei Servizi (pag. 35)
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.2	g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	g.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili funzionanti per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	Attualmente presenti sulla Carta dei Servizi (pag. 35)
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.3	g.3) delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio;		
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.4	g.4) della pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui alla Misura 14.2 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 14.8 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità;	g.4) della pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi dei carburanti in modalità self comunicate ai concessionari dai gestori del servizio 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;	Il prezzo finale e la responsabilità della sua comunicazione è in capo al gestore comodatario (soggetto terzo rispetto alle concessionarie).
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.5	g.5) del numero di toilettes, specificando quante sono accessibili alle PMR, del numero di docce e della presenza e caratteristiche delle aree relax destinate agli autotrasportatori;	g.5) del numero di toilettes presenti , specificando quante sono accessibili alle PMR, del numero di docce e della presenza e caratteristiche delle aree relax destinate agli autotrasportatori;	Attualmente presenti sulla Carta dei Servizi (pag. 35)
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.6	g.6) del numero di stalli di parcheggio riservati alle persone con disabilità;	g.6) del numero di stalli di parcheggio presenti riservati alle persone con disabilità;	Attualmente non è fornita tale comunicazione all'utenza.
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.1.g.7	g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili.	g.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio destinati agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili.	Considerati i bassi volumi di traffico dei mezzi pesanti (1% del totale del traffico) ed impossibilità di ampliamento delle aree per l'elevata urbanizzazione lungo il tracciato
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2	2) Lungo il percorso, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 5 - adeguate informazioni concernenti almeno:	2) 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:	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.a	a) i canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale sulla circolazione e sulle condizioni di viabilità, nonché sul pedaggio applicabile alle diverse tratte;		
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.b	b) le aree di parcheggio e di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi effettivamente disponibili;	b) le aree di parcheggio e di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi effettivamente disponibili;	Segnaletica da implementare
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.c	c) i canali disponibili per richiedere soccorso o assistenza meccanica o sanitaria in caso di malore, guasto, avaria o incidente sulla rete autostradale;		
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.d	d) la presenza di turbative al traffico, con l'indicazione della relativa causa, unitamente alla stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata, non appena tali informazioni sono disponibili e comunque in tempo utile per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso;	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;	Oltre a quanto già descritto in merito ai cantieri (punti 3.1.e.1 e e.2) trattandosi di autostrada urbana TANA non è in grado di stabilire l'allungamento del tempo medio ne tantomeno si suggeriscono uscite alternative

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.e	e) le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio, assicurandone la pari evidenza;		
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.2.f	f) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio o indennizzi.		Non si effettuano cashback - Gli unici rimborsi si riferiscono a restituzione somme trattenute per anomalie casse automatiche - Tali somme vengono restituite a seguito di reclamo presentato dall'utente
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.3	3) Al fine di garantire l'aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera g) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.	2) 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;	La misura come proposta necessita di una revisione della procedura di segnalazione della disponibilità dei servizi nonché di sviluppi informatici per fornire aggiornamenti tempestivi ed automatici. La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, richiede l'approvazione dei relativi investimenti nel PEF
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4	4) In caso di emergenze meteo o idrogeologiche, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e anche in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili e comunque in tempo utile a consentire di non intraprendere l'autostrada o di effettuare una variazione di percorso, forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 5 - informazioni concernenti almeno:	4) In caso di emergenze meteo o idrogeologiche, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e anche in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili e comunque in tempo utile a consentire di non intraprendere l'autostrada o di effettuare una variazione di percorso, forniscono agli utenti - con le modalità di cui alla Misura 5 - informazioni concernenti almeno:	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.a	a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione;	a) l'evento perturbativo in atto e i tempi stimati di risoluzione;	Trattandosi di autostrada urbana con svincoli direttamente collegati ai quartieri cittadini pertanto non esistono interconnessioni con altre autostrade
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.b	b) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi;	b) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi;	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.c	c) l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure;	c) l'attivazione delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure;	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.d	d) le indicazioni, i suggerimenti comportamentali e le avvertenze relativi alla sicurezza tecnica e personale degli utenti;	d) le indicazioni, i suggerimenti comportamentali e le avvertenze relativi alla sicurezza tecnica e personale degli utenti;	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.4.e	e) l'indicazione delle aree di servizio o di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro.	e) l'indicazione delle aree di servizio o di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro.	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.5	5) Restano fermi gli obblighi informativi previsti e disciplinati dal regolamento delegato (UE) n. 885/2013 della Commissione del 15 maggio 2013 e dal regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione del 15 maggio 2013.	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.	TANA non è dotata di Aree di parcheggio per veicoli commerciali e/o mezzi pesanti
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6	6) Dopo il viaggio, l'utente ha diritto di disporre delle informazioni relative a:		
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6.a	a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita;	data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita;	sistema semi chiuso
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6.b	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6.c	c) le tratte attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e il pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento percorso - distinta tra pianura, montagna e definita per ciascuna classe di pedaggio - e dell'imposta sul valore aggiunto, con l'avvertenza che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura;	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;	
Misura 04 - (Diritto all'informazione relativa al viaggio)	4.6.d	d) se sussistono le condizioni per il rimborso di cui alla Misura 9 e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.	d) se sussistono le condizioni per il rimborso di cui alla Misura 9 e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.	Trattandosi di una autostrada urbana con un tracciato di soli 20 km., con un notevole traffico giornaliero e con cantieri programmati solo in orari notturni, non è possibile valutare l'ipotesi del rimborso del pedaggio
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.1	1) Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, anche in più lingue, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web.		Si chiede di chiarire eventuali lingue da inserire La misura è attuabile ma con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.2	2) I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle carte dei servizi, attraverso le seguenti modalità:		

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.2.a	a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;	a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;	Non sono presenti PMV nelle AdS. La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, richiede l'approvazione dei relativi investimenti nel PEF
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.2.b	b) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati;		
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.2.c	c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.	c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code.	La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, richiede l'approvazione dei relativi investimenti nel PEF
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.3	3) Le informazioni di cui alla Misura 3 sono riportate in una sezione dedicata, denominata " Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile .	3) Le informazioni di cui alla Misura 3 sono riportate in una sezione dedicata, denominata " Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile .	www.tangenzialedinapoli.it
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4	4) Le informazioni di cui alla Misura 4.2, lettera d), e 4.4 sono comunque fornite agli utenti con tempestivo ed adeguato aggiornamento e con tutte le seguenti modalità:		
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4.a	a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;	a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;	Non sono presenti PMV nelle AdS. La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, richiede l'approvazione dei relativi investimenti nel PEF
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4.b	b) in una sezione dedicata, denominata " Turbative al traffico/emergenze in atto ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile;	b) in una sezione dedicata, denominata " Turbative al Traffico/emergenze in atto ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile;	PMV e WEB cam sul sito TANA sez. Traffico
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4.c	c) attraverso messaggi istantanei e notifiche di tipo push da applicazione mobile, qualora l'utente abbia accettato di riceverne, ovvero mediante sistemi di pop-up automatico visualizzabile all'accesso sul sito internet o sulla applicazione mobile, con la possibilità di riceverle anche in modalità audio;	c) attraverso messaggi istantanei e notifiche di tipo push da applicazione mobile, qualora l'utente abbia accettato di riceverne, ovvero mediante sistemi di pop-up automatico visualizzabile all'accesso sul sito internet o sulla applicazione mobile, con la possibilità di riceverle anche in modalità audio;	La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, richiede l'approvazione dei relativi investimenti nel PEF
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.4.d	d) attraverso messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati.		
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.5	5) Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo di QR code.	5) Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo di QR code.	sistema semi chiuso
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.6	6) I concessionari autostradali consultano periodicamente le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito a chiarezza, completezza, utilità, fruibilità e tempestività delle informazioni rese.		Attualmente sono attivi contatti periodici con le Associazioni dei Consumatori
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.7	7) I concessionari autostradali collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l'adozione di:		
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.7.a	a) protocolli relativi al formato dei dati e all'utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto del dizionario europeo DATEX, al fine di garantire l'immediata fruibilità delle informazioni;		Già implementata per tutte le società del gruppo ASPI
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.7.b	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alle 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;		Già implementata per tutte le società del gruppo ASPI
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.7.c	c) una applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale.	c) una applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale.	La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, richiede l'approvazione dei relativi investimenti nel PEF.
Misura 05 - (Modalità con cui sono rese le informazioni)	5.8	8) Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano l'Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 5 e delle attività di collaborazione di cui al punto 6, nonché delle misure adottate per favorire la trasparenza, la completezza e la puntualità dell'informazione.	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano l'Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 5 e delle attività di collaborazione di cui al punto 6, nonché delle misure adottate per favorire la trasparenza, la completezza e la puntualità dell'informazione.	
Misura 06 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.1	1) Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informarne immediatamente l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto.	Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente e rapidamente eventuali turbative in modo da informarne immediatamente 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.	
Misura 06 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2	2) I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in raccordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	2) I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in raccordo con le forze dell'ordine con la Polizia Stradale, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	In caso di traffico fortemente rallentato i veicoli sono comunque in movimento pertanto si contravverrebbe alle minime misure di sicurezza per gli operatori operanti su strada. In autostrada è operativa solo la Polizia Stradale
Misura 06 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.a	a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate;		Vengono inviate tutte le informazioni al CISS; Il raccordo viene effettuato da Viabilità Italia
Misura 06 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.b	b) la distribuzione tempestiva e adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato o fortemente rallentato e delle condizioni meteo avverse, nonché l'individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di sosta, di assistenza e di ristoro;	b) la distribuzione 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;	Trattandosi di autostrada urbana con svincoli direttamente collegati ai quartieri cittadini - in occasioni di emergenza neve sono previste specifiche misure per assistere l'intera utenza
Misura 06 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.c	c) le circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare l'aggravamento dell'evento in atto;		

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 06 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.d	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;	Attualmente è allo studio la creazione di un numero di telefono unico per la gestione di tutte le segnalazioni dei clienti con sezione dedicata alle PMR.
Misura 06 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.e	e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;	e) le specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio;	Misura rientrante al punto 6.2.b). Le Ads non sono idonee per gli autotrasportatori ad assicurare sosta forzata di più giorni per eventi straordinari
Misura 06 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.2.f	f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti.		
Misura 06 - (Procedure operative per l'assistenza)	6.3	3) Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità, e pubblicano sul proprio sito internet, una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato o fortemente rallentato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	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.	In caso di traffico fortemente rallentato i veicoli sono comunque in movimento pertanto si contravverrebbe alle minime misure di sicurezza per gli operatori operanti su strada. In autostrada è operativa solo la Polizia Stradale
Misura 07 - (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta)	7.1	1) I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio.		
Misura 07 - (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta)	7.2	2) In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale 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.		La misura come proposta necessita di una revisione della procedura di segnalazione di disservizio nonché di sviluppi informatici per fornire una tempestiva informazione all'utenza che indichi il servizio fruibile presso l'area di servizio più vicina (anche eventualmente di altre concessionarie). La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, richiede l'approvazione dei relativi investimenti (es. sistemi di comunicazione indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle AdS) nel PEF.
Misura 07 - (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta)	7.3	3) Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata " Accessibilità PMR ", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell' home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	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.	La misura come proposta necessita di una revisione della procedura di segnalazione di disservizio nonché di sviluppi informatici per fornire una tempestiva informazione all'utenza che indichi il servizio fruibile presso l'area di servizio più vicina (anche eventualmente di altre concessionarie). La misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, richiede l'approvazione dei relativi investimenti (es. sistemi di comunicazione indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle AdS) nel PEF.
Misura 07 - (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta)	7.4	4) I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	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.	A riguardo si rappresenta che TANA nella propria Carta dei Servizi 2023 prevede due forme di compensazione verso gli utenti: 1) risarcimento del danno, ai sensi della normativa in vigore, con possibilità di mediazione tramite Organismo di conciliazione (pag. 46 della Carta dei Servizi 2023); 2) rimborso per anomalie e/o errori circa le modalità di pagamento (pag. 45 della Carta dei Servizi 2023).
Misura 08 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.1	1) I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità:	1) I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità:	
Misura 08 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.1.a	a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di comfort e di sicurezza durante i periodi di riposo;	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;	
Misura 08 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.1.b	b) di un numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori e, in particolare, di servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, nonché di spazi e strutture dedicati al carico trasportato;	b) 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;	
Misura 08 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.1.c	c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.	c) di sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio.	Considerati i bassi volumi di traffico dei mezzi pesanti ed

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 08 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.2	2) In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle dotazioni di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli autotrasportatori informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, 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.	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.	Impossibilità di ampliamento delle aree per l'elevata urbanizzazione lungo il tracciato
Misura 08 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.3	3) Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autotrasportatori", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile.	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.	
Misura 08 - (Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori)	8.4	4) I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi e dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio, di sosta e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.	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.	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.1	1) Gli utenti hanno diritto all'applicazione di pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente alla qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari approvati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011.	1) Gli utenti hanno diritto all'applicazione di pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente alla qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari approvati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011.	Trattandosi di una autostrada urbana con un tracciato di soli 20 km., con un notevole traffico giornaliero e con cantieri programmati solo in orari notturni, non è possibile valutare l'ipotesi del rimborso del pedaggio
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.2	2) I concessionari programmano i cantieri di lavoro che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del Regolamento di esecuzione di attuazione del nuovo codice della strada (d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495) e tali da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni.	2) I concessionari programmano i cantieri di lavoro che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del Regolamento di esecuzione di attuazione del nuovo codice della strada (d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495) e tali da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni.	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.3	3) L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche.	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.	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4	4) I concessionari autostradali adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto 3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto:	4) I concessionari autostradali adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto 3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto:	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.a	a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;	a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo;	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.b	b) della minor capacità dovuta all'indisponibilità di corsie di marcia, di emergenza, rampe di accesso, nonché alla presenza di cambi di carreggiata o condivisione della propria carreggiata con l'altro senso di marcia;	b) 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;	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.c	c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, e il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni;	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;	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.d	d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;	d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste;	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.4.e	e) dell'adeguatezza, da valutarsi anche in base alle segnalazioni ricevute, delle informazioni rese all'utenza per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso.	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.	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.5	5) Fermo restando il diritto al rimborso di cui al punto 3 per i mesi di utilizzo, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, previa rinuncia da comunicarsi con le modalità indicate nella carta dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita.	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.	
Misura 09 - (Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	9.6	6) Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati.	6) Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per i rimborsi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere 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.	
Misura 10 - (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	10.1	1) Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	1) Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico e integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	Trattandosi di una autostrada urbana con un tracciato di soli 20 km., con un notevole traffico giornaliero e con cantieri programmati solo in orari notturni, non è possibile valutare l'ipotesi del rimborso del pedaggio
Misura 10 - (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	10.1.a	a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico;	a) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico;	
Misura 10 - (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	10.1.b	b) per gli utenti che non intendono registrarsi, più canali per l'invio della richiesta, tra i quali almeno una specifica sezione del sito internet, nonché un numero telefonico o punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta e ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante.	b) per gli utenti che non intendono registrarsi, più canali per l'invio della richiesta, tra i quali almeno una specifica sezione del sito internet, nonché un numero telefonico o punti fisici di assistenza presso i quali presentare richiesta e ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante.	
Misura 10 - (Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	10.2	2) Nei casi di cui al precedente punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 giorni dalla richiesta.	2) Nei casi di cui al precedente punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 giorni dalla richiesta.	

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 11 - (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)	11.1	1) Gli utenti hanno diritto a fruire di:	1) Gli utenti hanno diritto a fruire - nelle AdS in cui il servizio è effettivamente presente, nei tempi e nelle modalità definiti nei contratti di sub concessione a seguito di procedure di gara - di:	
Misura 11 - (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)	11.1.a	a) servizi di ricarica elettrica offerti in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare;	a) servizi di ricarica elettrica, ove effettivamente presenti , offerti in conformità alle disposizioni vigenti; alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare;	Attualmente i servizi di ricarica elettrica non sono presenti e/o disponibili in tutte le AdS. Le modalità di fruizione dei servizi sono definite nei contratti di sub-concessione
Misura 11 - (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)	11.1.b	b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare.	b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e attività commerciali e ristorative, ove effettivamente presenti , in conformità alle disposizioni vigenti; condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare;	Attualmente i servizi di distribuzione GNC, GNL e attività commerciali e ristorative non sono presenti e/o disponibili in tutte le AdS. Le modalità di fruizione dei servizi sono definite nei contratti di sub-concessione
Misura 11 - (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti , GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)	11.2	2) I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono un'adeguata manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.	2) I concessionari o i gestori dei servizi erogati, per quanto di competenza nelle pertinenze di servizio garantiscono un'adeguata manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.	Per TANA sono i gestori
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.1	1) I concessionari autostradali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, e assicurando comunque:		E' allo studio un'implementazione del sito web (contrasto elevato di colori) per facilitarne l'uso da persone affette da dislessia
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.a	a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, anche altre lingue, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;	a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, anche altre lingue anche la lingua inglese , ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua	Attualmente viene utilizzata solo la lingua italiana. L'implementazione di altre lingue presuppone impegni economici importanti.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.b	b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:		
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.b.1	b.1) il sito web , con accesso da apposito link posto in home page , con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo;		Ad oggi, l'unico canale disponibile è la casella di posta ufficiale info@tangenzialedinapoli.it
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.b.2	b.2) via e-mail , che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;	b.2) via e-mail , che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;	La gestione centralizzata dei reclami sul canale dedicato (info@tangenzialedinapoli.it) assicura esattività e tempi certi di risposta.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.b.3	b.3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;	b.3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;	Non è prevista La gestione centralizzata dei reclami sul canale dedicato (info@tangenzialedinapoli.it) assicura esattività e tempi certi di risposta.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.1.c	c) una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle carte dei servizi.	Una risposta motivata adeguata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle carte dei servizi.	
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.2	2) Fatto salvo quanto disposto al punto 3, i concessionari autostradali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:		
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.2.a	a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;		
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.2.b	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello;		All'atto del ricevimento della mail, se incompleta, si procede ad interlocutoria con la richiesta dei dati mancanti al fine della risoluzione della pratica
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.2.c	c) a descrizione della rilevata non corrispondenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria e, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.		
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.3	3) In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari autostradali comunicano all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.		
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.4	4) Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1, lettera c):		
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.4.a	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web , il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web , il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio il primo giorno di lavoro utile dalla data di ricezione	Attualmente il servizio di risposta è attivo solo nei giorni lavorativi e in orario di lavoro
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.4.b	b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio;	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;	Non è prevista La gestione centralizzata dei reclami sul canale dedicato (info@tangenzialedinapoli.it) assicura esattività e tempi certi di risposta.
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.4.c	c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna.	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;	Non è prevista La gestione centralizzata dei reclami sul canale dedicato (info@tangenzialedinapoli.it) assicura esattività e tempi certi di risposta.

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 12 - (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)	12.5	5) I concessionari autostradali effettuano annualmente un'analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate e accertate, rendendo disponibili i risultati secondo quanto previsto alla Misura 3.1, lettera x).		Vedi commento misura 3.1.x
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.1	1) La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:	La risposta al reclamo è motivata formulata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:	
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.a	a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;		
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.b	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	A riguardo si rappresenta che TANA nella propria Carta dei Servizi 2023 prevede due forme di compensazione verso gli utenti: 1) risarcimento del danno, ai sensi della normativa in vigore, con possibilità di mediazione tramite Organismo di conciliazione (pag. 46 della Carta dei Servizi 2023); 2) rimborso per anomalie e/o errori circa le modalità di pagamento (pag. 45 della Carta dei Servizi 2023).
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.c	c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	c) ove opportuno le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.d	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:		
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.d.1	d.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o consumatori disciplinate dall'Autorità;		E' stato attivato un processo di trasformazione dell'attuale procedura di conciliazione nella costituzione di un organismo ADR, sulla base dell'attuale protocollo di conciliazione sottoscritto con le Associazioni dei consumatori.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.1.d.2	d.2) di adire, dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria.		
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.2	2) Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).	2) Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi indica all'utente il concessionario competente e i suoi contatti 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).	L'attuale procedura consente di informare l'utente sulla pluralità di enti di gestione delle concessioni autostradali evitando di creare confusione nell'attribuzione della responsabilità.
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.3	3) Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c).		
Misura 13 - (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	13.4	4) La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.		
Misura 14 - (Indennizzi)	14.1	1) In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, o per la tratta di un sistema aperto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:	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:	Tale misura si pone in contrasto con la Delibera sulla disciplina delle soluzioni non giurisdizionali delle controversie, nella quale si prevede che in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'ADR.
Misura 14 - (Indennizzi)	14.1.a	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;	Vedere commento al momento Misura 14.1.
Misura 14 - (Indennizzi)	14.1.b	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.	Vedere commento al momento Misura 14.1.
Misura 14 - (Indennizzi)	14.2	2) L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:	2) L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:	Attualmente come visto in precedenza, la fattispecie degli indennizzi non è tra le misure di ristoro trattate da TANA, conseguentemente non esiste alcun meccanismo automatico che colleghi indennizzi e reclami.
Misura 14 - (Indennizzi)	14.2.a	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Misura 12;	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Misura 12;	vedi commento misura 14.2
Misura 14 - (Indennizzi)	14.2.b	b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.	b) 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.	vedi commento misura 14.2
Misura 14 - (Indennizzi)	14.3	3) Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo che garantiscono, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.	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 di rimborso che garantiscono, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.	vedi commento misura 14.2
Misura 14 - (Indennizzi)	14.4	4) Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente misura sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.	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.	In relazione all'allocatione degli oneri, la Misura dovrebbe essere riformulata tenendo conto del principio fondamentale dell'equilibrio del PEF del concessionario, così come già evidenziato nelle osservazioni riguardanti il contesto regolatorio, alla nota introduttiva.
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1	1) I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:	1) I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:	Attualmente TANA adotta un sistema che registra puntualmente tutte le comunicazioni pervenute al canale ufficiale dedicato alle comunicazioni (info@tangenzialedinapoli.it). Tutte le comunicazioni vengono categorizzate e vengono fornite risposte siano esse reclami, suggerimenti o richieste di informazioni. Le macrocategorie di reclami, che vengono aggiornate annualmente, sono state già fornite ad ART nel corso dell'indagine conoscitiva (Delibera n. 16/2023).

Misura	ID	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Commenti
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.a	a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;	a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.b	b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 12.4;	b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 12.4;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c	c) i motivi di reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:	c) i motivi di reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.1	c.1) quantificazione del pedaggio;	c.1) quantificazione del pedaggio;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.2	c.2) modalità di esazione del pedaggio;	c.2) modalità di esazione del pedaggio;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.3	c.3) servizi resi nelle aree di servizio;	c.3) servizi resi nelle aree di servizio;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.4	c.4) informazioni sul traffico;	c.4) informazioni sul traffico;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.5	c.5) informazioni sulla sicurezza;	c.5) informazioni sulla sicurezza;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.6	c.6) altre informazioni;	c.6) altre informazioni;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.7	c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta;	c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o a mobilità ridotta;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.8	c.8) gestione delle congestioni;	c.8) gestione delle congestioni;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.9	c.9) manutenzione dell'infrastruttura;	c.9) manutenzione dell'infrastruttura;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.c.10	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori;	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.1.d	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.	vedi commento misura 15.1
Misura 15 - (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)	15.2	2) Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i concessionari autostradali conservano i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al punto 1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.		
Misura 16 - (Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali)	16.1	1) L'Autorità raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.		
Misura 16 - (Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali)	16.2	2) Le Misure di cui al presente provvedimento divengono efficaci decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.	2) Le Misure di cui al presente provvedimento divengono efficaci decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.	Si propone un'attuazione graduale dei requisiti e degli standard richiesti dalle varie Misure della Delibera limitando l'elenco delle misure, in una prima fase, ai servizi già erogabili con l'infrastruttura attuale e ai soli requisiti/standard di impatto diretto sull'utenza. In una seconda fase, previa condivisione con il Concedente, senza significativi oneri da parte di TANA, le misure che necessitano di tempi maggiori rispetto a quelli prospettati dal procedimento in corso. Infine le misure che richiedono investimenti, allo stato non inseriti nel PEF, che devono essere preventivamente valutati (anche di concerto con le altre concessionarie, ove necessario, date le attuali condizioni di interconnessione della rete autostradale) ed eventualmente inseriti nel suddetto piano, previa condivisione con l'Ente Concedente.