

MISURE CONCERNENTI IL CONTENUTO MINIMO DEGLI SPECIFICI DIRITTI, ANCHE DI NATURA RISARCITORIA, CHE GLI UTENTI POSSONO ESIGERE NEI CONFRONTI DEI CONCESSIONARI AUTOSTRADALI E DEI GESTORI DEI SERVIZI EROGATI NELLE PERTINENZE DI SERVIZIO DELLE RETI AUTOSTRADALI

Schema di Analisi di Impatto della Regolazione
(seconda consultazione)

26 giugno 2024

Riservatezza: *PUBBLICO*

ART

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| INDICE | 2 |
| INDICE DELLE FIGURE | 3 |
| INDICE DELLE TABELLE | 4 |
| INDICE DELLE ABBREVIAZIONI | 5 |
| PREMESSA | 6 |
| A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO PER L'ATTO DI REGOLAZIONE | 7 |
| B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE | 19 |
| C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE | 22 |
| D. DESCRIZIONE DELLO <i>STATUS QUO</i> | 27 |
| E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI | 35 |
| F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA | 45 |
| APPENDICE - ELENCO DESTINATARI DELLA SURVEY (CONCESSIONARI AUTOSTRADALI E ASSOCIAZIONI CONSUMATORI) | 49 |

INDICE

| | |
|--|----|
| PREMESSA | 6 |
| A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO PER L'ATTO DI REGOLAZIONE | 7 |
| A.1 Rete autostradale italiana | 7 |
| A.2 Composizione parco veicolare e volumi di traffico | 12 |
| A.3 Infrastrutturazione per la ricarica elettrica e altri carburanti alternativi | 15 |
| BOX 1. Infrastrutture per la diffusione dei carburanti alternativi | 17 |
| B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE | 19 |
| BOX 2. Segnalazioni/reclami utenti settore autostradale | 20 |
| C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE | 22 |
| C.1 Concessionari autostradali | 22 |
| C.2 Gestori dei servizi | 25 |
| D. DESCRIZIONE DELLO <i>STATUS QUO</i> | 27 |
| D.1 Concessionari autostradali | 27 |
| D.1.1. Informazioni a disposizione dell'utente | 27 |
| D.1.2. Procedure per la presentazione e gestione dei reclami | 30 |
| D.2 Associazioni consumatori | 32 |
| E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI | 35 |
| E.1 Informazioni all'utenza autostradale (Misure 3, 4 e 5) | 36 |
| E.2 Procedure operative per l'assistenza (Misura 6) | 39 |
| E.3 Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR (Misura 7) | 41 |
| E.4 Procedura di gestione reclami (Misure 10, 11, 12 e 13) | 43 |
| F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA | 45 |
| APPENDICE - ELENCO DESTINATARI DELLA SURVEY (CONCESSIONARI AUTOSTRADALI E ASSOCIAZIONI CONSUMATORI) | 49 |

INDICE DELLE FIGURE

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 1. | Rete autostradale italiana | 8 |
| Figura 2. | Stazioni di esazione e porte sulla rete autostradale italiana a pagamento | 11 |
| Figura 3. | Ripartizione tariffaria secondo la suddivisione montagna-pianura della rete autostradale | 12 |
| Figura 4. | Composizione del parco veicolare italiano immatricolato | 13 |
| Figura 5. | Traffico sulla rete autostradale italiana a pagamento | 13 |
| Figura 6. | Evoluzione della spesa per manutenzioni ordinarie | 14 |
| Figura 7. | Evoluzione della spesa per investimenti | 15 |
| Figura 8. | Evoluzione cantieri su rete autostradale (nuove opere e manutenzione straordinaria) | 15 |
| Figura 9. | Ubicazione degli impianti autostradali di distribuzione GPL (sinistra) e metano (destra) | 16 |
| Figura 10. | Punti di ricarica elettrica | 17 |
| Figura 11. | Ripartizione per tipologia delle istanze pervenute riferibili al comparto autostradale | 20 |
| Figura 12. | Mappa della rete autostradale per convenzione | 23 |
| Figura 13. | Composizione dei Gruppi Autostradali operanti in Italia | 24 |
| Figura 14. | Tipologie di informazioni fornite agli utenti riguardo l'offerta di servizio | 28 |
| Figura 15. | Tipologie di informazioni fornite agli utenti riguardo viabilità e traffico in gestione ordinaria | 28 |
| Figura 16. | Tipologie di informazioni fornite agli utenti in caso di grave perturbazione del traffico | 29 |
| Figura 17. | Modalità con cui sono fornite tempestivamente le informazioni agli utenti | 29 |
| Figura 18. | Canali disponibili per l'inoltro dei reclami | 30 |
| Figura 19. | Informazioni contenute nelle risposte ai reclami | 30 |
| Figura 20. | Informazioni registrate per ogni reclamo | 31 |
| Figura 21. | Categorie di informazioni di sistema ritenute utili dalle Associazioni per l'utente | 32 |
| Figura 22. | Preferenze indicate dalle Associazioni per tipologia di informazione | 33 |
| Figura 23. | Preferenze indicate dalle Associazioni su eventi dai quali far discendere un diritto a rimborsi o indennizzi | 34 |
| Figura 24. | Principali tipologie di informazioni da fornire all'utenza per tematiche | 37 |
| Figura 25. | Quadro sinottico degli effetti associati alle modifiche delle misure <i>post prima</i> consultazione | 47 |

INDICE DELLE TAVOLE

| | | |
|-----------|--|----|
| Tavola 1. | Autostrade a pedaggio e concessionari gestori | 9 |
| Tavola 2. | Concessionari autostradali | 22 |
| Tavola 3. | Analisi della concentrazione del mercato | 25 |
| Tavola 4. | Valutazione di impatto della regolazione Schema di atto di regolazione (seconda consultazione) | 46 |

INDICE DELLE ABBREVIAZIONI

| | |
|----------------------|---|
| AdS | <i>Aree di servizio</i> |
| AGCM | <i>Autorità garante della concorrenza e del mercato</i> |
| ART | <i>Autorità di regolazione dei trasporti</i> |
| ASPI/A.S.P.I. | <i>Autostrade per l'Italia S.p.a.</i> |
| CA | <i>Concessionario autostradale</i> |
| CIN | <i>Capitale investito netto</i> |
| CoReg | <i>Contabilità regolatoria</i> |
| CPO | <i>Charging Point Operator</i> |
| DGSVCA | <i>Direzione Generale per le Strade e le Autostrade, l'Alta Sorveglianza sulle Infrastrutture Stradali e la Vigilanza sui Contratti Concessori Autostradali (già Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali)</i> |
| GNL | <i>Gas naturale liquefatto</i> |
| GPL | <i>Gas di petrolio liquefatti</i> |
| HHI | <i>Indice di Herfindahl-Hirschman</i> |
| MIMIT | <i>Ministero delle Imprese e del Made in Italy</i> |
| MIT | <i>Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (già MIMS)</i> |
| MSP | <i>Mobility Service Provider</i> |
| PMR | <i>Persone con disabilità o a mobilità ridotta</i> |
| PNRR | <i>Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza</i> |
| RI | <i>Relazione illustrativa</i> |
| SET | <i>Servizio Europeo di Telepedaggio</i> |
| TEN-T | <i>Trans-European Transport Network</i> |
| WACC | <i>Costo medio ponderato del capitale investito (Weighted Average Cost of Capital)</i> |

PREMESSA

Il presente Schema di Analisi di Impatto (“Schema di AIR”) illustra l’ambito e le motivazioni alla base dello Schema di atto di regolazione recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali”*, confrontando le opzioni regolatorie alternative esaminate e l’opzione preferita che, in quanto tale, è posta in consultazione. Tale documento si sviluppa in continuità con l’Analisi di impatto della regolazione già rappresentata nello [Schema di AIR](#) per il correlato Schema di atto di regolazione sottoposto al mercato in una prima consultazione.

L’analisi è svolta secondo i criteri e i principi stabiliti dal [Regolamento di disciplina dell’analisi di impatto della regolazione e della verifica di impatto della regolazione](#), adottato con delibera n. 54/2021 del 22 aprile 2021.

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

Nella presente Sezione si descrive l'ambito al quale si applicano le misure facenti parte dello Schema di atto di regolazione posto in seconda consultazione, concernenti il **contenuto minimo dei diritti degli Utenti delle autostrade**.

A.1 Rete autostradale italiana

La rete autostradale italiana, al 30 giugno 2023¹, comprende i tratti affidati in gestione dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) o da Concessioni Autostradali Lombarde S.p.a. a 25 soggetti concessionari (per un totale di 6.032,4 km) e all'azienda ANAS S.p.a. (per un totale di 939,3 km) del gruppo Ferrovie dello Stato. Nel prosieguo tali soggetti vengono denominati "Concessionari autostradali".

La rete autostradale italiana è quindi dotata di una estesa complessiva pari a **6.971,7 km²**.

Autostrade per l'Italia S.p.a. gestisce il 41% della rete autostradale³.

La rete autostradale di ANAS S.p.a., non comprendendo quella riferibile a Strada dei Parchi S.p.a., è in gran parte localizzata nell'Italia centro-meridionale e presenta un'estensione rilevante, pari al 13,5% del totale, seguita da Autostrada del Brennero S.p.a. (4,5% del totale, poco più di un decimo della rete gestita da ASPI). Dieci Concessionari gestiscono meno dell'1% della rete, con Tangenziale di Napoli S.p.a. che è concessionaria della tratta più corta, oltre alle società che gestiscono i trafori del G.S. Bernardo e del Monte Bianco (Soc. Italiana per il Traforo del G.S. Bernardo S.p.a. e Soc. Italiana per il Traforo del M. Bianco S.p.a.).

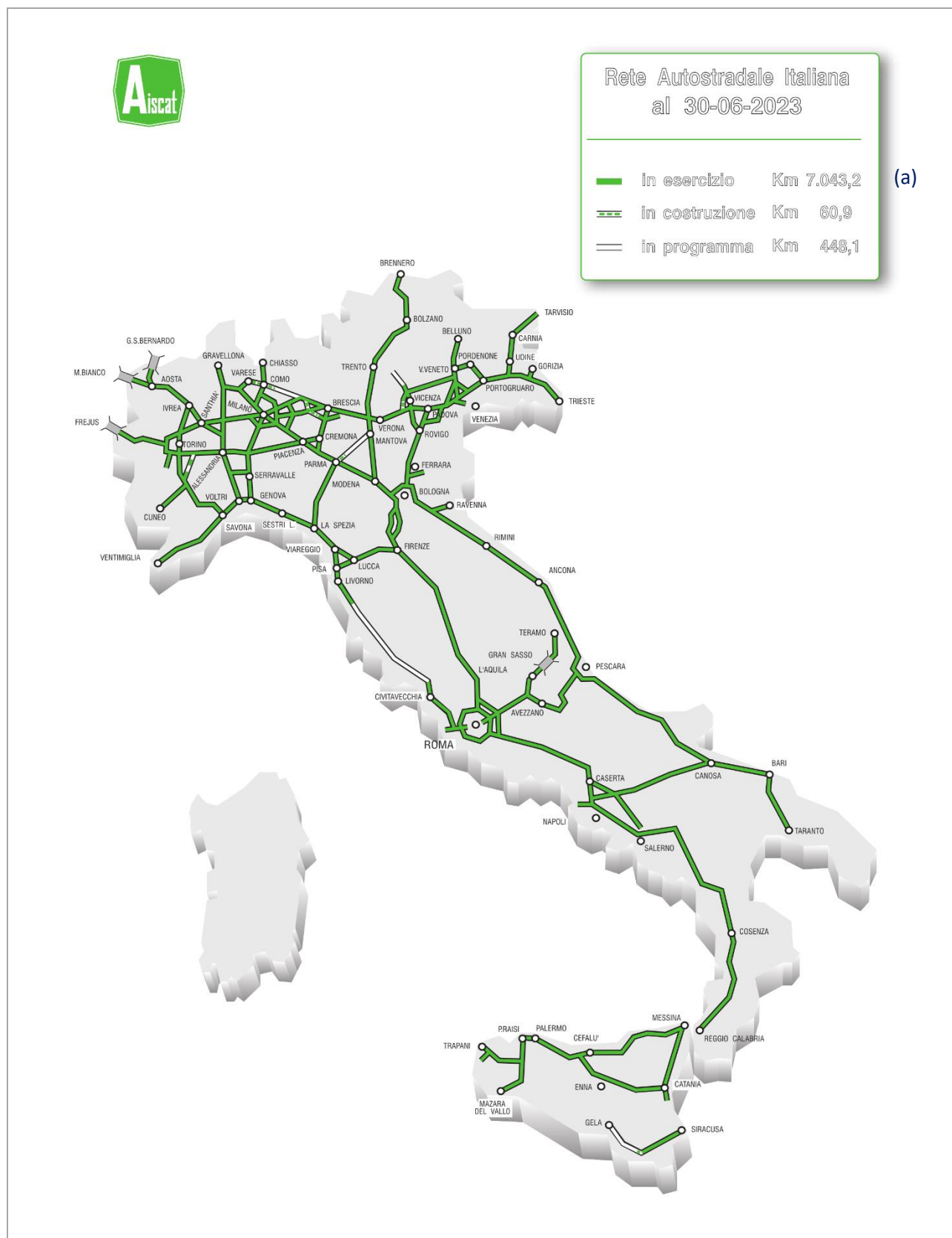
Di seguito si riporta lo sviluppo della rete autostradale in Italia (Figura 1) e la composizione delle tratte a pagamento con l'identificazione del Concessionario gestore (Tavola 1).

¹ Fonte: [AISCAT Informazioni – Edizione Semestrale 1-2/2023](#).

² Il dato non include i raccordi autostradali gestiti da ANAS. Secondo la Carta dei servizi di ANAS - al 20/09/2023 - sono pari a 354,28 km (autostrade in gestione diretta: 938,701 km). Documento disponibile al [link](https://www.stradeanas.it/sites/default/files/pdf/Carta-dei-Servizi-2024-Anas.pdf): <https://www.stradeanas.it/sites/default/files/pdf/Carta-dei-Servizi-2024-Anas.pdf>

³ Più elevata è la quota con riferimento al Gruppo ASPI, riportata nella Sezione C, dove sono ripresi i dati delle singole estese associate a ciascun Concessionario autostradale.

Figura 1. Rete autostradale italiana
30/06/2023



Fonte: AISCAT, 2023, AISCAT Informazioni- ed. semestrale 1-2/2023

(a) Il dato rappresentato include l'estesa della Superstrada Pedemontana Veneta S.p.a. (quest'ultima pari a 71,5 km).

Tavola 1. Autostrade a pedaggio e concessionari gestori
30/06/2023

| | Autostrada a pedaggio | Concessionario |
|--------|--|---|
| A1 | Milano-Napoli | A.S.P.I. S.p.a. |
| A4 | Milano-Bergamo-Brescia | A.S.P.I. S.p.a. |
| A7 | Serravalle-Genova | A.S.P.I. S.p.a. |
| A8 | Milano-Varese | A.S.P.I. S.p.a. |
| A8-A26 | Diramazione Gallarate-Gattico | A.S.P.I. S.p.a. |
| A9 | Lainate-Como-Chiasso | A.S.P.I. S.p.a. |
| A10 | Savona-Genova | A.S.P.I. S.p.a. |
| A12 | Genova-Sestri Levante | A.S.P.I. S.p.a. |
| A11 | Firenze-Pisa Nord | A.S.P.I. S.p.a. |
| A12 | Civitavecchia-Roma | A.S.P.I. S.p.a. |
| A13 | Bologna-Padova | A.S.P.I. S.p.a. |
| A14 | Bologna-Taranto | A.S.P.I. S.p.a. |
| A16 | Napoli-Canosa | A.S.P.I. S.p.a. |
| A23 | Udine-Carnia-Tarvisio | A.S.P.I. S.p.a. |
| A26 | Voltri-Gravellona Toce e diramazione per Bettole, Santhià | A.S.P.I. S.p.a. |
| A27 | Mestre-Belluno | A.S.P.I. S.p.a. |
| A30 | Caserta-Nola-Salerno | A.S.P.I. S.p.a. |
| A22 | Brennero-Verona-Modena | Autostrada del Brennero S.p.a. |
| A18 | Messina-Catania | Consorzio per le Autostrade Siciliane |
| A18 | Siracusa-Gela | Consorzio per le Autostrade Siciliane |
| A20 | Messina-Palermo | Consorzio per le Autostrade Siciliane |
| A4 | Torino-Milano | S.A.T.A.P. S.p.a. |
| A21 | Torino-Piacenza | S.A.T.A.P. S.p.a. |
| A24 | Roma-L'Aquila-Teramo | ANAS gestione A24/A25 S.p.a. (a) |
| A25 | Torano-Avezzano-Pescara | ANAS gestione A24/A25 S.p.a. (a) |
| A12 | Sestri Levante-Livorno e diramazione per Lucca e La Spezia | S.A.L.T. Società Autostrada Ligure Toscana p.a. |
| A15 | Parma-La Spezia e collegamento Tirreno-Brennero | S.A.L.T. S.p.a. |
| A6 | Torino-Savona | Autostrada dei Fiori S.p.a. |
| A10 | Ventimiglia-Savona | Autostrada dei Fiori S.p.a. |
| A4 | Brescia-Verona-Vicenza-Padova | Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a. |
| A4 | Mestre-Trieste | Autovie Venete S.p.a. |
| A31 | Valdastico | Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a. |
| A57 | Tangenziale di Mestre | Autovie Venete S.p.a. |
| A23 | Palmanova-Udine | Autovie Venete S.p.a. |
| A28 | Portogruaro-Conegliano | Autovie Venete S.p.a. |
| A34 | Villesse-Gorizia | Autovie Venete S.p.a. |
| A7 | Milano-Serravalle | Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a. |
| A51 | Tangenziale Est di Milano | Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a. |
| A52 | Tangenziale Nord di Milano | Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a. |
| A53 | Raccordo Bereguardo-Pavia | Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a. |
| A54 | Tangenziale di Pavia | Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a. |

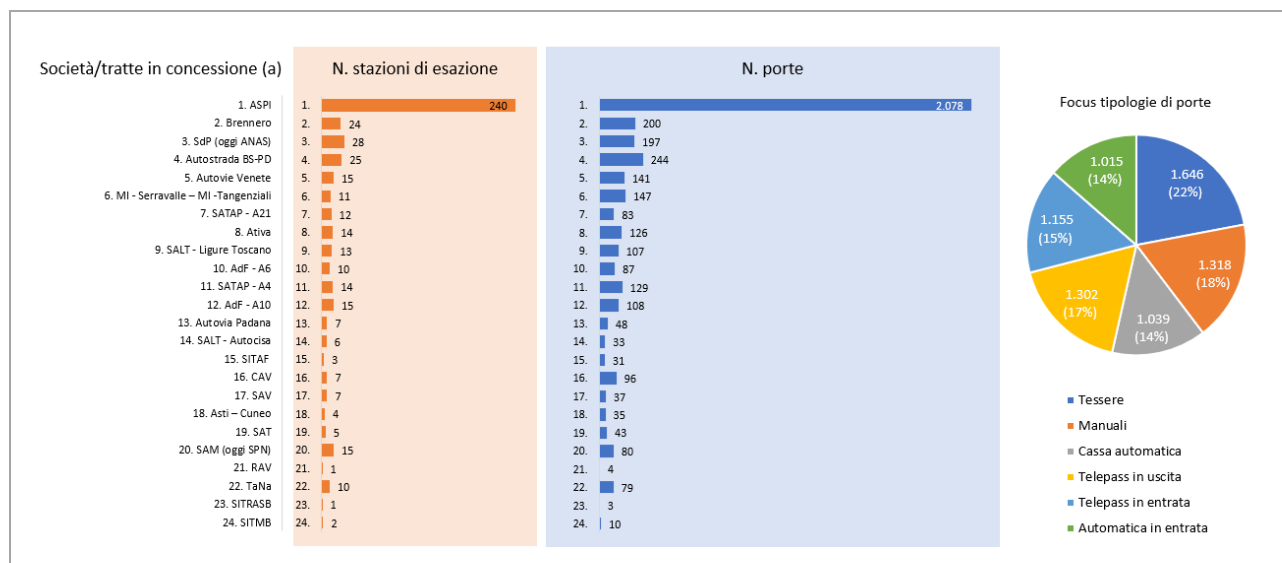
| | Autostrada a pedaggio | Concessionario |
|-------|--|---|
| A50 | Tangenziale Ovest di Milano | Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a. |
| A5 | Torino-Ivrea-Quincinetto | A.T.I.V.A. S.p.a. |
| A4-A5 | Ivrea-Santhià | A.T.I.V.A. S.p.a. |
| A55 | Sistema tangenziale di Torino | A.T.I.V.A. S.p.a. |
| A21 | Piacenza-Brescia (con dir. Fiorenzuola e racc. Ospitaletto-Montichiari) | Autovia Padana S.p.a. |
| A32 | Torino-Bardonecchia | S.I.T.A.F. S.p.a. |
| A4 | Padova Est-Bivio A4/A57 | C.A.V. S.p.a. |
| A4 | Bivio A4/A57 – Quarto d'Altino | C.A.V. S.p.a. |
| A57 | Tangenziale di Mestre (bivio A4/A57 Mestre-Terraglio) Raccordo tangenziale Mestre-Aeroporto Venezia | C.A.V. S.p.a. |
| A5 | Quincinetto-Aosta | Società Autostrade Valdostane S.p.a. |
| A5 | Raccordo A5-S.S. 27 del Gran San Bernardo | Società Autostrade Valdostane S.p.a. |
| A35 | Brescia-Milano | Società di Progetto Brebemi S.p.a. |
| A33 | Asti-Cuneo | Autostrada Asti-Cuneo S.p.a. |
| A12 | Livorno-Civitavecchia | S.A.T. p.a. |
| A3 | Napoli-Pompei-Salerno | Salerno Pompei Napoli S.p.a. |
| A36 | Dalmine-Como-Varese-Valico del Gaggiolo e diramazione per A8 e per Tangenziale Est di Milano | Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a. |
| A59 | Tangenziale di Como | Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a. |
| A60 | Tangenziale di Varese | Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a. |
| A58 | Tangenziale Est Esterna di Milano | Tangenziale Esterna S.p.a. |
| A5 | Aosta-Trafo Monte Bianco | R.A.V. S.p.a. |
| A56 | Tangenziale Est-Ovest di Napoli | Tangenziale di Napoli S.p.a. |

Fonte: AISCAT, "AISCAT Informazioni - Edizione semestrale 1-2/2023" (2023)

(a) Da gennaio 2024 è subentrata Strada dei Parchi S.p.a.

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

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



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

(a) Il dato non include: ANAS, Consorzio per le Autostrade Siciliane, Tangenziale Esterna, Brebemi e Autostrada Pedemontana Lombarda.

Sulla rete autostradale italiana vi sono **473 aree di servizio**, poste ad una **distanza media di circa 30 km** lungo ciascuna direzione di marcia⁴. Tutte le aree di servizio sono dotate di impianti di distribuzione carburanti: l'offerta di carburanti include sempre benzina e diesel, sia nella modalità di erogazione "self-service" che "servito", mentre per i carburanti alternativi la situazione è meno regolare (v. *infra*).

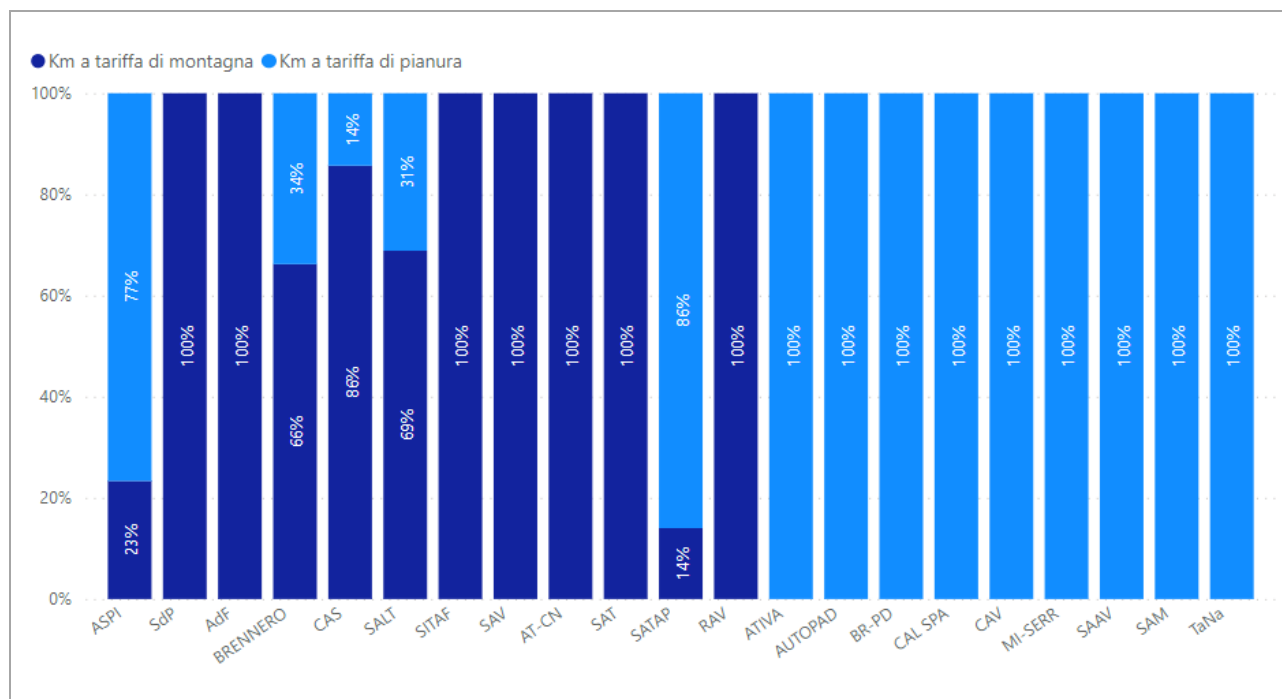
La **tariffa unitaria** pagata dagli utenti per ogni km percorso differisce in relazione alla classe di appartenenza⁵: come si vedrà più avanti, circa due terzi del traffico è costituito da veicoli leggeri. Un ulteriore elemento su cui si basa la differenziazione della tariffa unitaria è rappresentato dalla diversa classe di appartenenza della tratta ("di pianura" o "di montagna"); la figura seguente evidenzia l'incidenza dei tratti di strada pianeggiante per i diversi Concessionari autostradali⁶.

⁴ Si registra un'elevata variabilità di tale distanza media tra i Concessionari autostradali, andando da un massimo di circa 43,6 km per la Strada dei Parchi ad un minimo di circa 6,7 km per la Tangenziale di Napoli.

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

⁶ La rete ANAS non è a pagamento.

Figura 3. Ripartizione tariffaria secondo la suddivisione montagna-pianura della rete autostradale
Anno 2021



Fonte: elaborazione su dati SIVCA

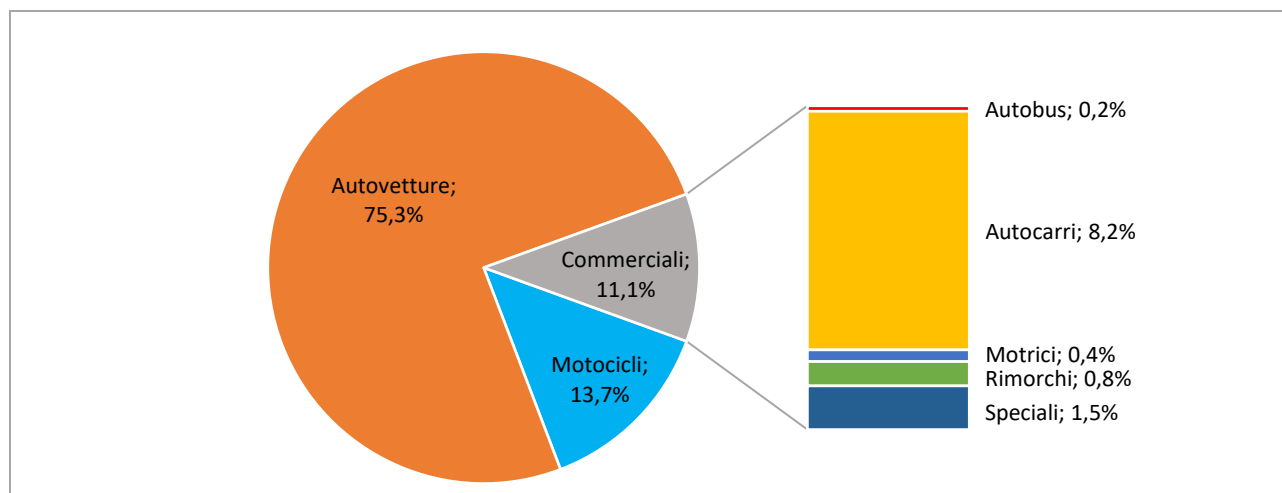
I parametri di modulazione sopra descritti, unitamente alla diversa entità degli investimenti effettuati dai Concessionari nonché ai costi di gestione delle infrastrutture concesse, determinano un'elevata variabilità delle tariffe unitarie nell'ambito delle tratte gestite dai diversi Concessionari autostradali⁷.

A.2 Composizione parco veicolare e volumi di traffico

Nel 2022, il parco veicolare con immatricolazione italiana risulta ammontare a 53.411.488 mezzi. La composizione del parco veicoli nel 2022 è riportata nella Figura 4. Le autovetture sono poco più 40 milioni e costituiscono il 75,3% dei veicoli a motore; della restante parte, i veicoli commerciali sono poco meno di 6 milioni e rappresentano l'11,1%.

⁷ A titolo di esempio, le tariffe in vigore nel 2021 per la classe A variano nell'intervallo 0,04-0,28 €/km, mentre per la classe 5 variano nell'intervallo 0,12-0,93 €/km.

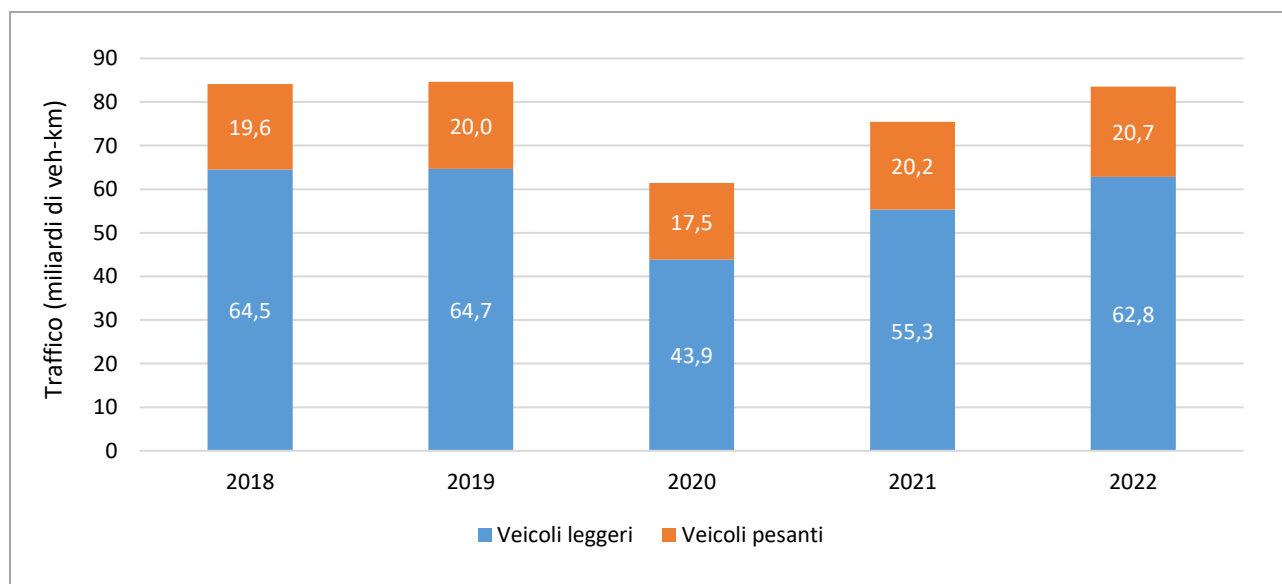
Figura 4. Composizione del parco veicolare italiano immatricolato
Anno 2022



Fonte: Eurostat

Per quanto riguarda i dati di traffico su gomma, si riportano le informazioni a livello aggregato. Limitatamente alla rete autostradale a pagamento la figura seguente mostra l'evoluzione del traffico, distintamente tra traffico leggero e pesante, registrato dal 2018 al 2022. Con riferimento al 2020, il MIT, avvalendosi dei dati AISCAT, riporta il valore di 61,4 miliardi di veicoli-km, che salgono a 75,5 mld nel 2021 e 83,5 mld nel 2022.

Figura 5. Traffico sulla rete autostradale italiana a pagamento
Anni 2018-2022



Fonte: MIT, Conto Nazionale delle Infrastrutture e dei Trasporti 2021-2022 (su dati AISCAT)

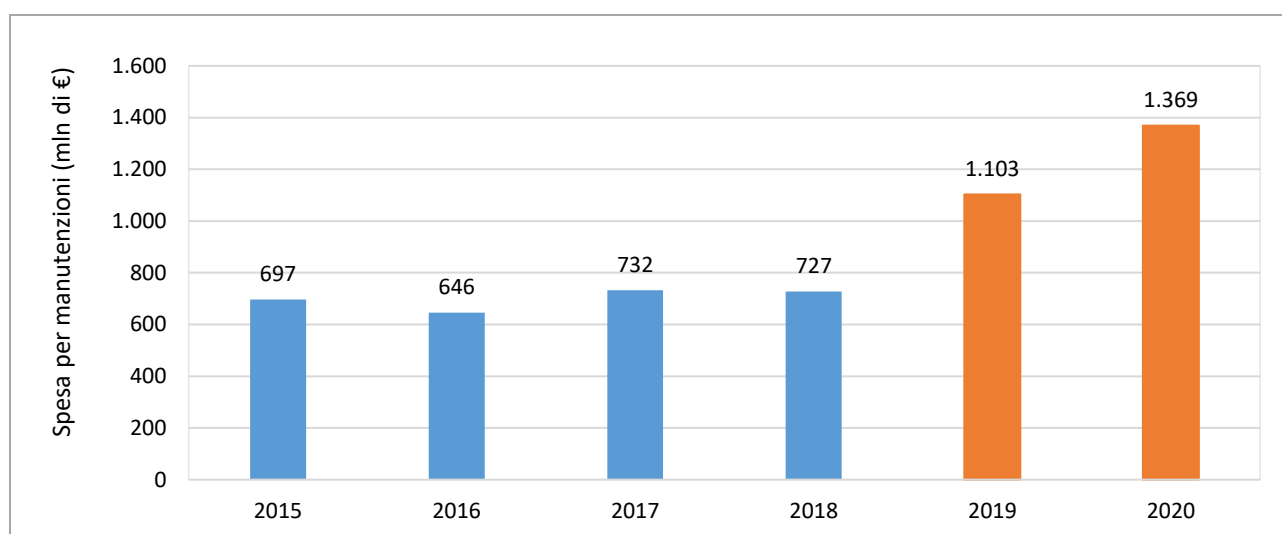
Per entrambe le categorie di autoveicoli, leggeri e pesanti, si raggiunge il massimo livello di traffico (espresso in veicoli-km) nel 2019, cui segue il forte calo del 2020 dovuto alle restrizioni per la pandemia da COVID-19: la diminuzione risulta piuttosto consistente (-32%) per gli autoveicoli leggeri, tipicamente utilizzati nel trasporto delle persone, ma essa manifesta un valore più contenuto (-12%) per gli autoveicoli pesanti, tipicamente utilizzati nel trasporto delle merci. Il 2021 e il 2022 segnano il ritorno del traffico, con le merci

che raggiungono e superano i valori pre-pandemia già nel 2021, mentre il traffico passeggeri nel biennio considerato non recupera i livelli del 2019⁸.

Per i Concessionari autostradali il traffico genera complessivamente **ricavi per circa 6.000 milioni di euro all'anno**⁹, una parte dei quali va a copertura dei costi dovuti alle attività di manutenzione ordinaria, la cui evoluzione è mostrata nella figura seguente.

Fino al 2018 tale spesa è quantificabile, limitatamente alle Concessioni per i quali i Concedenti sono i Ministeri MIT e MEF, mediamente in circa 700 milioni di euro all'anno, ma nel 2019 è balzata ad oltre 1.100 milioni (circa +52%). Tale incremento - registratosi dopo il drammatico crollo del ponte Morandi di Genova¹⁰ - è proseguito anche nel 2020.

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



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

La quota più consistente dei ricavi, tuttavia, va a compensazione dei costi di capitale sostenuti dai Concessionari autostradali in relazione agli investimenti effettuati nell'infrastruttura autostradale¹¹.

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

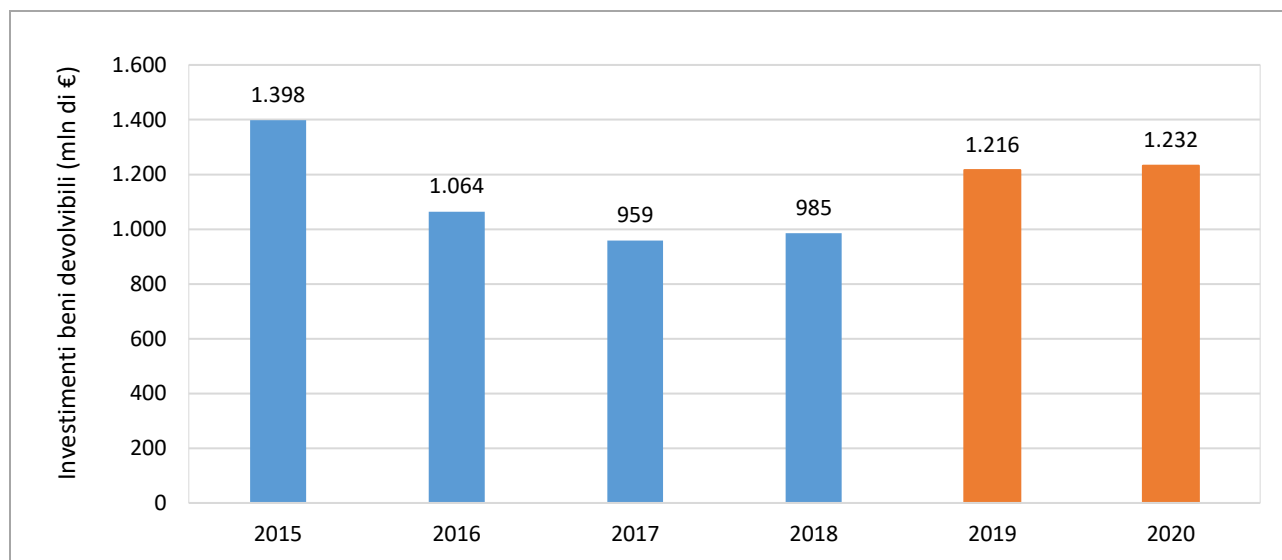
⁸ Si conferma però la tendenza nel 2023 al recupero dei volumi per il traffico leggero, con un annullamento del gap rispetto ai valori 2019 nel terzo trimestre (rete delle autostrade in concessione); nel quarto trimestre 2023, si ha un incremento rispetto al 2019, pari a +4% per il traffico leggero e a +7% per i veicoli pesanti. (Fonte: [MIT, 2024, Osservatorio sulle tendenze della mobilità di passeggeri e merci \(IV trimestre 2023\)](#)).

⁹ AISCAT, AISCAT Informazioni – Edizione Semestrale, vari anni.

¹⁰ Il 14 agosto 2018 il viadotto sul torrente Polcevera, a Genova, ha ceduto causando la morte di 43 persone che si trovavano a transitare con le loro autovetture.

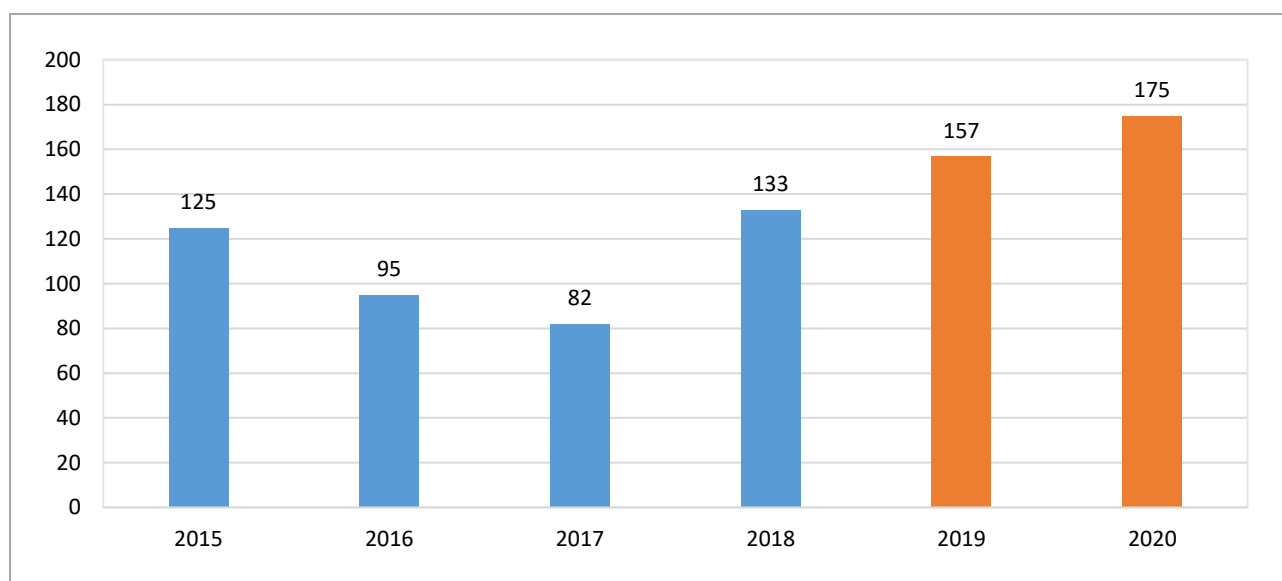
¹¹ Oltre agli ammortamenti, il pedaggio copre anche la remunerazione del capitale investito (netto). Secondo la regolazione ART varata dal 2019, la remunerazione spettante al Concessionario per le nuove opere dipende dal capitale investito, attraverso un opportuno tasso di rendimento. Questo tasso di rendimento viene determinato dall'ART entro il 15 settembre di ogni anno, impiegando il metodo basato sul costo medio ponderato delle fonti di finanziamento (WACC). (Si veda la delibera n. 139/2023 con la quale è stato determinato il più recente valore del WACC).

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



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

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



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

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

Secondo l'*European Alternative Fuels Observatory* (EAFO)¹², gli autoveicoli in Italia a fine 2023 che utilizzano carburanti alternativi, sono costituiti da: 4.279.104 veicoli leggeri (di cui: 506,785 autovetture elettriche¹³,

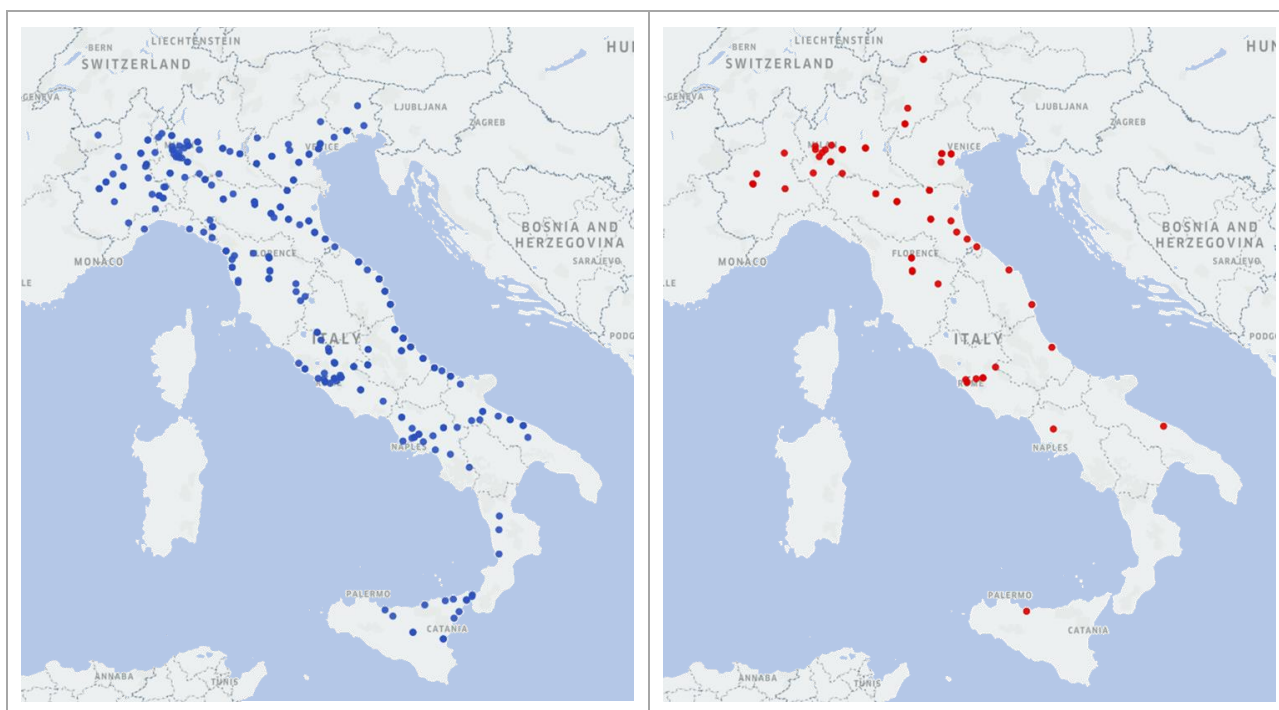
¹² Link: <https://alternative-fuels-observatory.ec.europa.eu/transport-mode/road/italy>; rilevazione al 17/04/2024.

¹³ Per autovetture elettriche si intendono le cd. *Plug-in electric vehicles* (PHEV) e le *Battery electric vehicles* (BEV); insieme vengono indicate con la sigla PEV. Rispetto al 2022 si registrano dei tassi di incremento delle autovetture elettriche, rispettivamente, del 38% (PHEV) e del 37% (BEV).

2.669.950 a GPL, 1.102.311 a gas metano - GNC e GNL), 58 a idrogeno e 7.516 veicoli pesanti (di cui oltre il 98% a gas).

Secondo i dati del MIMIT, in Italia nel 2023 sono presenti sulla rete autostradale circa 240 punti di rifornimento di GPL e circa 60 punti di rifornimento di metano. La figura seguente mostra una mappa degli impianti di distribuzione del GPL e del metano localizzati sulla rete autostradale: risulta evidente una diffusione sufficientemente ampia degli impianti di GPL, mentre, al contrario, gli impianti di metano sono ancora piuttosto rari e concentrati nel Nord-Italia.

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



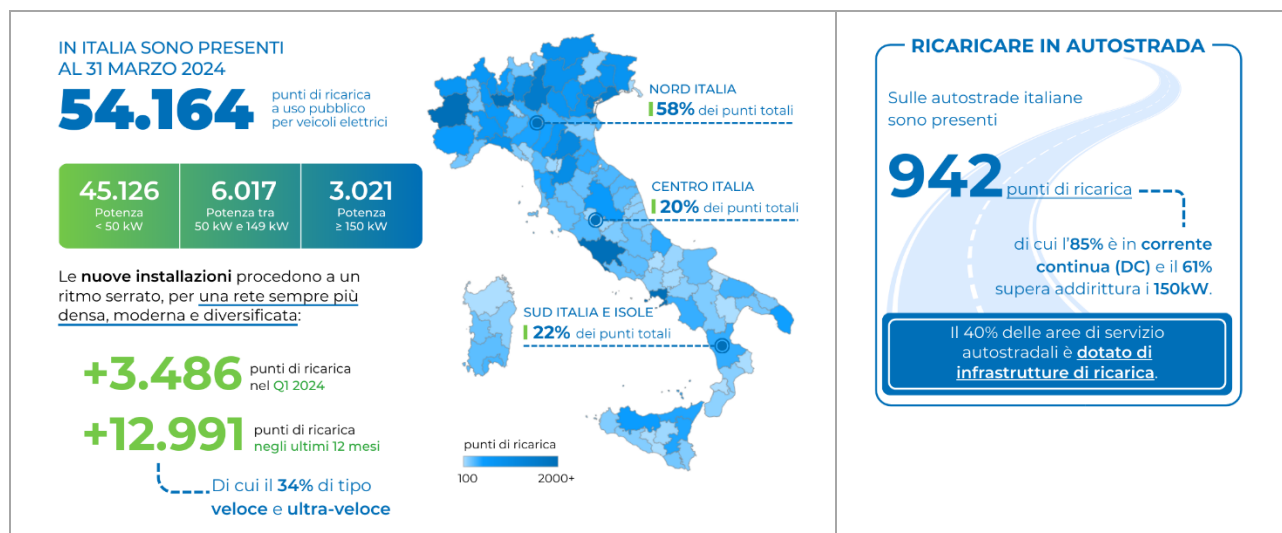
Fonte: elaborazione su dati dell'Osservaprezzi Carburanti del MIMIT

Sul fronte infrastrutture per la ricarica elettrica, secondo EAFO, al 31/12/2023 i punti di ricarica elettrica sono pari a 41.113 (+33% rispetto all'anno precedente, ma solo il 14% di essi a corrente continua e quindi, presumibilmente, ad alta potenza¹⁴). Tenuto conto anche delle risorse provenienti dal PNRR¹⁵, il trend è crescente, come dimostrano i dati al 31/03/2024 riportati nella figura seguente che presenta i dati pubblicati da una associazione di settore, Motus-E; tuttavia, si osserva che in autostrada sono presenti poco più di 940 punti di ricarica (circa l'1,7% dell'offerta di ricarica presente complessivamente nel territorio nazionale); solo il 22% circa del totale si trova nell'Italia meridionale/insulare.

¹⁴ Si consideri che la potenza alla quale viene effettuata la ricarica costituisce un fatto determinante del servizio reso in quanto influenza la durata della sessione di ricarica.

¹⁵ Infatti, sono previsti finanziamenti per l'installazione di 2.500 stazioni di ricarica rapida da almeno 175 kW entro giugno 2024.

Figura 10. Punti di ricarica elettrica
Marzo 2024



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

Nel Box che segue si rappresenta lo scenario di sviluppo delle infrastrutture per il rifornimento dei veicoli a carburanti alternativi in base alle policy decise a livello eurounitario.

BOX 1. Infrastrutture per la diffusione dei carburanti alternativi

Nel 2023 la Commissione europea ha adottato, nell'ambito del più ampio pacchetto sul clima denominato "Fit for 55"¹⁶, il Regolamento (UE) 2023/1804 sull'implementazione di un'infrastruttura per i combustibili alternativi (cd. AFIR, "Alternative Fuels Infrastructure Regulation") e la conseguente abrogazione della Direttiva 2014/94/UE (cd. DAFI, recepita in Italia col d.lgs. 257/2016), in vista del processo di revisione della stessa.

Nello specifico, la proposta mira a potenziare la rete europea TEN-T dotandola di adeguate infrastrutture per i carburanti alternativi.

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

Gli obiettivi inerenti alla modalità stradale sono qui elencati:

(A) Veicoli leggeri:

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

¹⁶ Il pacchetto, presentato dalla Commissione europea il 14 luglio 2021, concerne misure rivolte a ridurre le emissioni nette di gas a effetto serra nell'ambito dell'Unione europea di almeno il 55% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990 e di conseguire la neutralità climatica entro il 2050.

- b. entro il 31 dicembre 2030, ciascun gruppo di stazioni di ricarica fornisce una potenza di uscita di almeno 300 kW e comprende almeno un punto di ricarica con potenza di uscita singola di almeno 150 kW;
- c. entro il 31 dicembre 2035, tutte le stazioni di ricarica elettrica per i veicoli leggeri dovranno essere portate a 600kW di potenza in uscita, con almeno due punti di ricarica di almeno 150kW.

(B) Veicoli pesanti:

- È previsto che a fine 2025 almeno il 15% della rete TEN-T, per ogni senso di marcia, sia dotato di infrastrutture per la ricarica elettrica con stazioni di ricarica di almeno 1.400 kW e almeno un punto di ricarica con potenza di uscita di 350 kW, e:
 - a. lungo le strade della rete TEN-T *Core*:
 - i. entro la fine del 2027 almeno il 50% della rete stradale siano installati gruppi di stazioni di ricarica con una potenza di uscita di almeno 2.800 kW e comprenda almeno due punti con potenza di uscita singola di almeno 350 kW;
 - ii. entro il 31 dicembre 2030, installazione di stazioni di ricarica elettrica con potenza di 3600kW con almeno un punto di ricarica con potenza almeno di 350kW a una distanza massima di 60 km;
 - b. lungo le strade della rete TEN-T *Comprehensive* almeno ogni 100 km:
 - i. entro la fine del 2027 almeno il 50% della rete stradale siano installati gruppi di stazioni di ricarica con una potenza di uscita di almeno 1.400 kW e comprenda almeno un punto di ricarica con una potenza di uscita singola di almeno 350 kW;
 - ii. entro il 31 dicembre 2030, installazione di stazioni di ricarica elettrica con potenza di 1500kW con almeno un punto di ricarica con potenza almeno di 350kW a una distanza massima di 100 km.

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

Ancora, è stata stabilita la realizzazione di punti di accesso UE per i dati sui carburanti alternativi, in modo da fornire informazioni sulla disponibilità e sui prezzi delle diverse stazioni in tutta Europa; le stazioni di rifornimento di carburanti alternativi devono essere accessibili a tutte le marche di veicoli e le procedure di pagamento devono essere semplici per gli utenti, con prezzi indicati chiaramente e comparabili.

B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE

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

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

L'Autorità ha esercitato tale competenza con riferimento ai servizi ferroviari ad Alta Velocità (ex delibera n. 56/2016), ai servizi ferroviari con obblighi di servizio pubblico (ex delibera n. 106/2018), ai servizi marittimi e per vie navigabili interne (ex delibera n. 83/2019), ai servizi di trasporto ferroviario e con autobus (ex delibera n. 28/2021). Più di recente, essa ha adottato¹⁷ la *“Disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118”* e avviato il sistema del *“ConciliaWeb”*, piattaforma informatica a supporto della procedura per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra utenti e operatori dei servizi di trasporto, nel cui ambito di applicazione attualmente rientrano aereo, treno, autobus e nave. Prima di rivolgersi al giudice, un utente di tali servizi che presenti un reclamo deve esperire una conciliazione con l'operatore del servizio di trasporto interessato.

Con riferimento al **settore autostradale**, in ragione in particolare delle segnalazioni pervenute¹⁸ (vedi Box *infra*), l'Autorità ha dato corso nell'aprile 2022 ad **un'indagine conoscitiva** *“finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali”*¹⁹, terminata con la presentazione al Consiglio dei relativi esiti in data 27 gennaio 2023. Sulla base degli elementi raccolti, è stato avviato un procedimento regolatorio atto a valutare l'introduzione di specifiche misure di regolazione a tutela degli utenti autostradali, con riguardo: *“(i) all'informazione agli utenti prima, durante e dopo il viaggio; (ii) all'accesso alle aree di servizio e di sosta da parte degli autotrasportatori; (iii) all'accesso e alla fruibilità delle aree di servizio e di sosta per le persone con disabilità e a mobilità ridotta; (iv) ai disservizi (causati da cantieri, correlati al transito ai caselli o dovuti a rallentamenti causati da incidenti o altri eventi) che incidono sulla qualità attesa dei servizi autostradali e sull'eventuale necessità di misure di assistenza specifica all'utenza connessa a tali eventi; (v) ai servizi di rifornimento di GNC, GNL e GPL, nonché ai servizi di ricarica dei veicoli elettrici; (vii) ai servizi di telepedaggio; (vi) al trattamento dei reclami”*.

¹⁷ Cfr. [delibera n. 21/2023](#) *“Conclusioni del procedimento avviato con delibera n. 236/2022. Approvazione della “Disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118”, nonché il comunicato stampa del 27 febbraio 2023. Si veda inoltre il comunicato stampa del 3 aprile 2024 con il quale ART ha presentato un primo bilancio dell'attività svolta nell'ambito della conciliazione.*

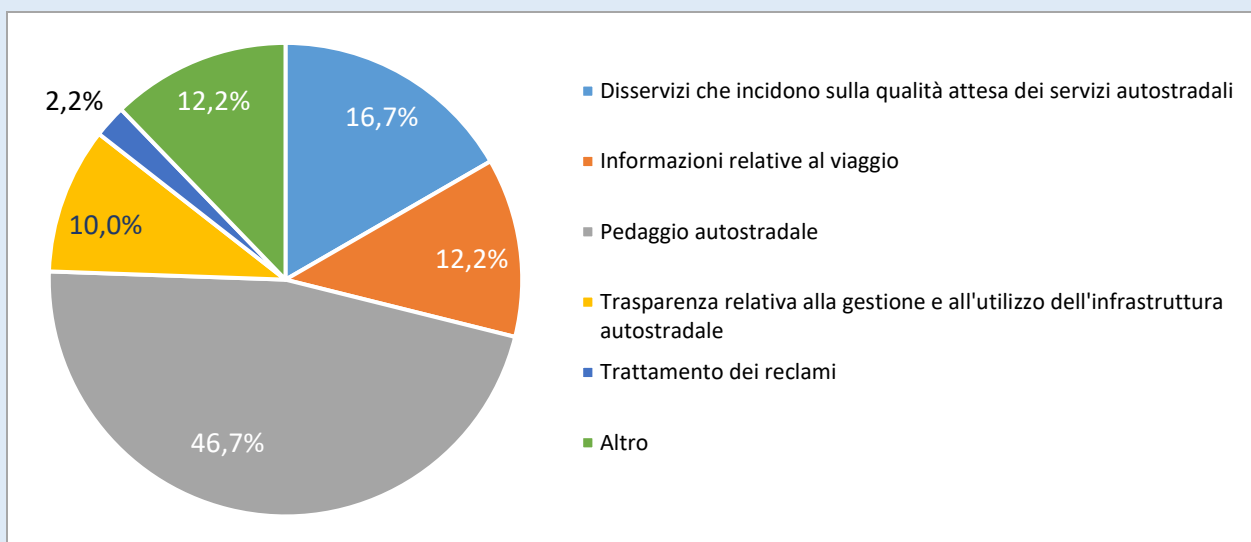
¹⁸ Si osservi che l'Autorità è chiamata a valutare *«i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze»* (art. 37, co. 3, lett. g), d.l. 201/2011).

¹⁹ Cfr. [delibera n. 59/2022](#) *“Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali”.*

BOX 2. Segnalazioni/reclami utenti settore autostradale

Dal 2014 al 2022, arco di tempo oggetto di scrutinio ai fini dell'avvio dell'indagine conoscitiva citata, sono pervenute complessivamente 90 istanze di reclamo e/o segnalazioni da parte di utenti autostradali, ripartibili secondo la tipologia prevalente di lamentela come riportato nella figura che segue.

Figura 11. Ripartizione per tipologia delle istanze pervenute riferibili al comparto autostradale
Anni 2014-2022



Fonte: ART

Nel dettaglio, la tipologia prevalente riguarda problematiche legate al **pedaggio autostradale** (oltre il 46% delle segnalazioni pervenute), comprendendo le doglianze per errato addebito/calcolo del pedaggio autostradale, per malf funzionamento dei sistemi di esazione, per disservizi legati al funzionamento del telepedaggio, etc.

La seconda tipologia concerne **disservizi che incidono sulla qualità dei servizi autostradali** (che include i ritardi nel tempo di viaggio; pari a circa il 17%). Tra i disservizi lamentati, e accompagnati - in certi casi - da richieste di indennizzo o rimborso/riduzione del pedaggio, è stata segnalata la presenza di cantieri lungo le tratte autostradali, causa di rallentamenti per le limitazioni imposte al numero delle corsie di marcia e, più in generale, alla velocità di percorrenza, con conseguenti disagi alla circolazione stessa e incolonnamenti nelle ore di punta.

La terza tipologia riguarda le **informazioni relative al viaggio**, qualora non rese tempestivamente oppure incomplete (ad es. chiusure non segnalate, errate indicazioni chilometriche, autostrade a pedaggio non segnalate correttamente).

Tra le tipologie riscontrate, si registrano anche la mancata **trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale** (ad es. scarsa trasparenza in merito ai pedaggi applicati; pari al 10%) e, marginalmente, l'inadeguato **trattamento dei reclami**, (ad es. mancata risposta ai reclami da parte del Gestore autostradale competente; pari a circa il 2%).

La voce **altro** (pari al 12% circa) comprende, infine, alcune lamentele sulle caratteristiche tecniche dell'infrastruttura autostradale (ad es. inadeguate recinzioni, assenza di barriere antirumore).

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

In ragione della complessità del tema del rimborso del pedaggio, meritevole di ulteriori approfondimenti istruttori, lo Schema di atto di regolazione oggetto della presente AIR intende disciplinare unicamente la definizione del set informativo da rendere disponibile all'utenza da parte dei Concessionari autostradali e dei Gestori dei servizi sulle pertinenze autostradali, l'adozione di procedure operative per l'assistenza, l'accessibilità e fruibilità, per specifiche categorie di utenti, delle aree di servizio e di sosta, i diritti in tema di trattamento dei reclami, nonché l'introduzione di alcune forme di indennizzo ove i diritti non risultino rispettati. Ciò, fermo restando il diritto al rimborso in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura ove già riconosciuto all'utenza. Si richiama, infine, l'esclusione del settore dell'autotrasporto dall'ambito di competenze dell'Autorità, sancita con l'articolo 20 del decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104, recante *"Disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici"*, che ha necessitato la conseguente ridefinizione del perimetro dell'intervento di regolazione e della correlata analisi di impatto della regolazione.

C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE

L'intervento di regolazione posto in seconda consultazione si rivolge a tutti i **Concessionari autostradali** e ai **Gestori dei servizi nelle pertinenze di servizio** situate nella rete autostradale. Possono essere considerati destinatari dell'intervento di regolazione, in quanto soggetti beneficiari delle misure di regolazione, gli utenti e le piattaforme digitali per i servizi ancillari di trasposto (informativi, di assistenza alla pianificazione del viaggio, etc.).

C.1 Concessionari autostradali

La tavola seguente riporta i Concessionari autostradali alla data del 30/06/2023 e la relativa estesa gestita, per un totale di **6.971,7 km**. Segue una figura che ne consente la geolocalizzazione.

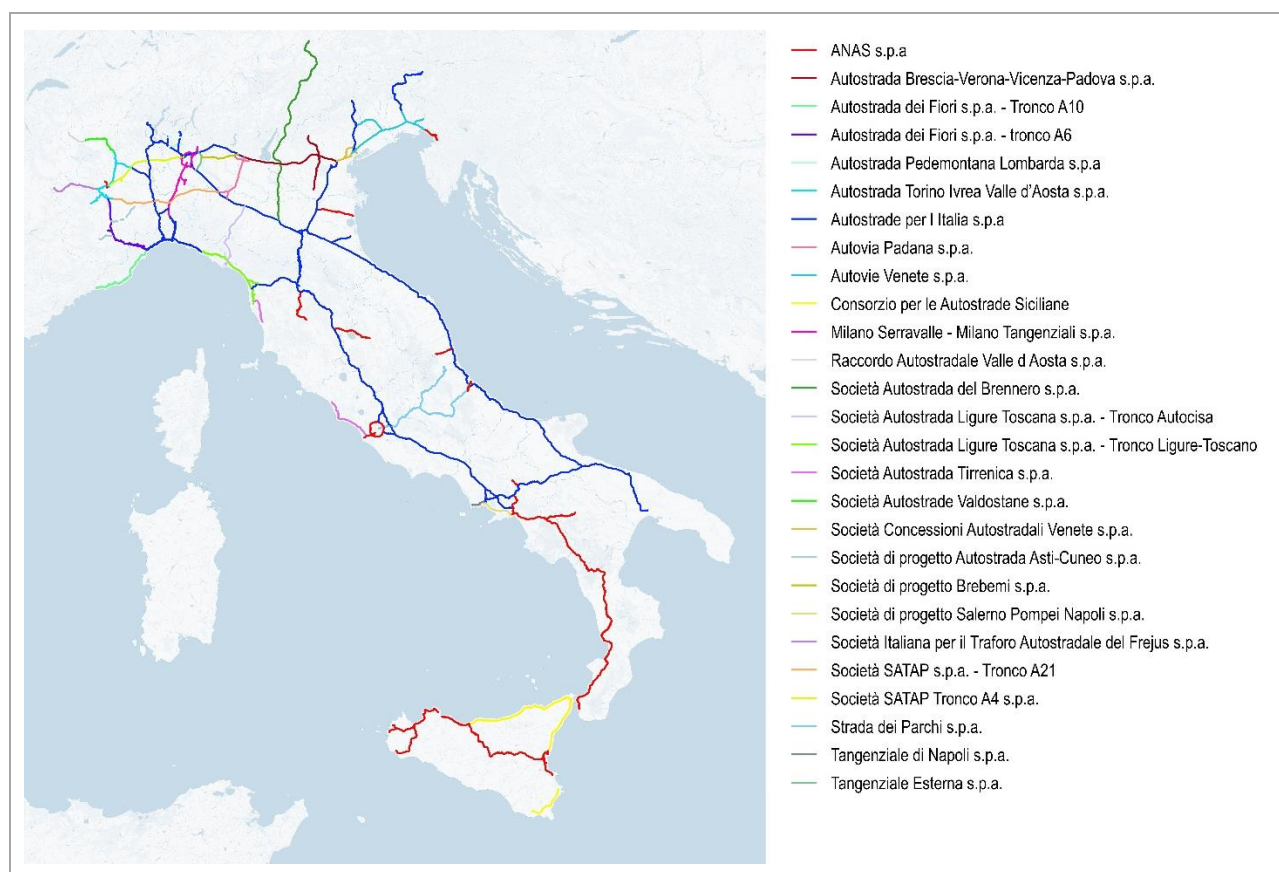
Tavola 2. Concessionari autostradali
30/06/2023

| Società concessionarie | km di rete in esercizio |
|---|-------------------------|
| Autostrade per l'Italia S.p.a. | 2.854,6 |
| ANAS S.p.a. (a) | 939,3 |
| Autostrada del Brennero S.p.a. | 314,0 |
| Consorzio per le Autostrade Siciliane | 306,4 |
| S.A.T.A.P. S.p.a. | 291,9 |
| ANAS gestione A24/A25 S.p.a. (b) | 281,4 |
| Società Autostrada Ligure Toscana S.p.a. | 255,9 |
| Autostrada dei Fiori S.p.a. | 237,6 |
| Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a. | 235,6 |
| Autovie Venete S.p.a. (c) | 210,2 |
| Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.a. | 184,9 |
| Autostrada Torino-Ivrea-Valle d'Aosta S.p.a. (d) | 155,8 |
| Autovia Padana S.p.a. | 105,6 |
| Soc. Italiana per il Traforo Autostradale del Frejus S.p.a. | 82,5 |
| Concessioni Autostradali Venete - C.A.V. S.p.a. | 74,1 |
| Società Autostrade Valdostane S.p.a. | 67,4 |
| Società di Progetto Brebemi S.p.a. | 62,1 |
| Autostrada Asti-Cuneo S.p.a. (e) | 60,5 |
| Società Autostrada Tirrenica S.p.a. | 54,6 |
| SPN - Salerno Pompei Napoli S.p.a. | 51,6 |
| Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a. | 41,5 |
| Tangenziale Esterna S.p.a. | 33,0 |
| Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.a. | 32,4 |
| Tangenziale di Napoli S.p.a. | 20,2 |
| Soc. Italiana per il Traforo del G.S. Bernardo S.p.a. | 12,8 |
| Soc. Italiana per il Traforo del M. Bianco S.p.a. | 5,8 |

Fonte: elaborazione su dati AISCAT, 2023, AISCAT Informazioni - Edizione semestrale 1-2/2023

- (a) L'estesa ANAS rappresentata non comprende i raccordi autostradali, che secondo i dati presenti nella propria Carta dei servizi 2024, al 20/09/2023, sono pari a 354,28 km (mentre il dato sulle autostrade in gestione diretta è pari a 938,701 km). Documento disponibile al link: <https://www.stradeanas.it/sites/default/files/pdf/Carta-dei-Servizi-2024-Anas.pdf>
- (b) Da gennaio 2024 è subentrata Strada dei Parchi S.p.a.
- (c) Da luglio 2023 è subentrata Società Autostrade Alto Adriatico S.p.a.
- (d) Dal sito del CA, consultato il 22 maggio 2024, risulta che l'estensione della rete autostradale di competenza in esercizio è complessivamente pari a 218 km. Fonte: <https://www.ativa.it/carta-servizi/elementi-conoscitivi/composizione-della-rete/>
- (e) La lunghezza della tratta "in esercizio" è comprensiva di 1,8 km che non saranno aperti al traffico fino al completamento del lotto in programma.

Figura 12. Mappa della rete autostradale per convenzione
Anno 2022



Fonte: ART

È stata osservata la **struttura del “mercato italiano degli affidamenti delle concessioni autostradali a pedaggio”²⁰** e il relativo grado di concentrazione, misurato con l'indice di Herfindahl-Hirschman e con l'indice CR4²¹. A tal fine, sono stati raggruppati i CA appartenenti allo stesso soggetto economico di controllo come individuati alla Figura 13²².

Sulla base dei dati pubblicati da AISCAT relativi all'anno 2022, l'analisi della concentrazione del mercato è

²⁰ Per un approfondimento sulla definizione dei mercati rilevanti nel comparto autostradale, si vedano i casi comunitari: Caso [COMP/M.8894](#) – ACS/HOCHTIEF/ATLANTIA/ABERTIS INFRASTRUCTURAS, decisione della CE del 06/07/2018; Caso [COMP/M.8536](#) – ATLANTIA/ABERTIS INFRASTRUCTURAS, decisione della CE del 13/07/2018; Caso [COMP/M.4249](#) – ABERTIS AUTOSTRADE, decisione della CE del 22/09/2006.

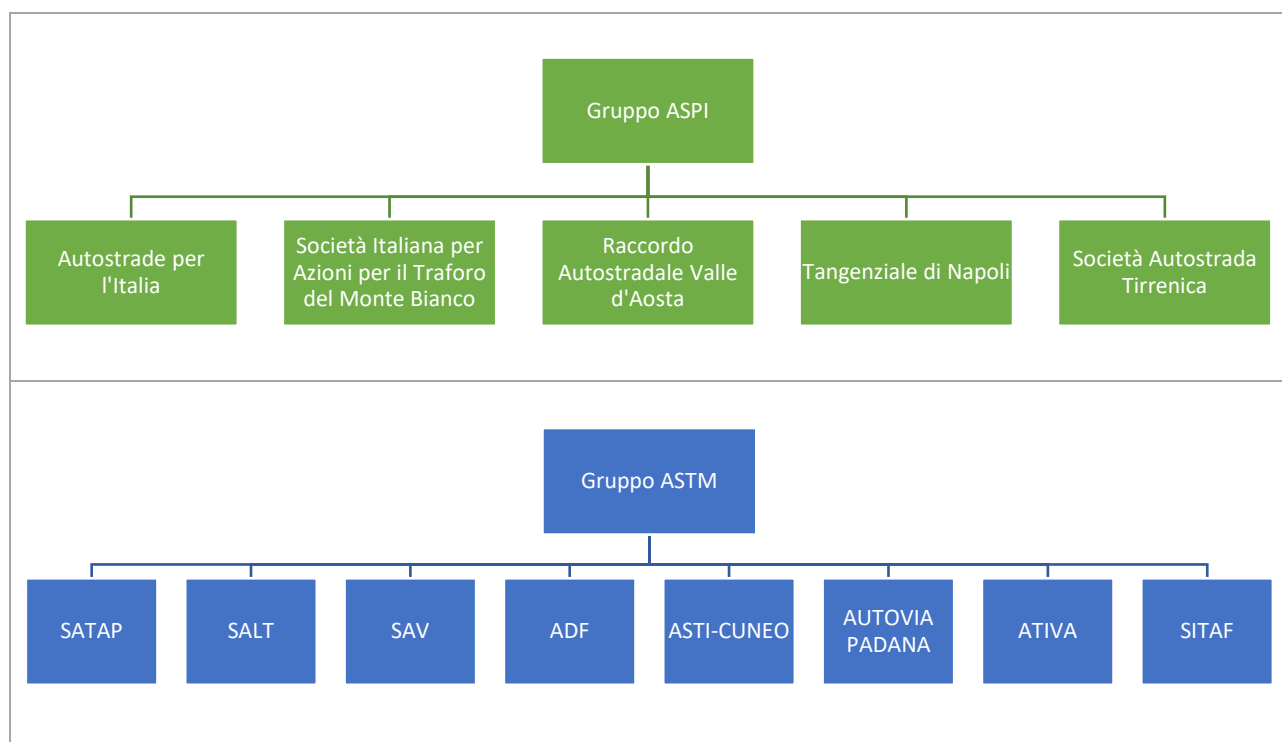
²¹ L'indice HHI è dato dalla somma dei quadrati delle quote di mercato delle imprese presenti sul mercato rilevante; il CR4 è la somma delle quote di mercato dei primi 4 operatori in ordine di importanza.

²² Per l'analisi sono rappresentate le sole partecipazioni di controllo.

stata svolta rispetto all'estesa chilometrica gestita (km rete), al traffico veicolare registrato (veh-km relativi al traffico) e agli introiti da pedaggio per il gestore autostradale (escludendo quindi il canone aggiuntivo e il valore dell'IVA).

Dalla Tavola 3, che riporta in ordine decrescente i primi 4 operatori economici con quota più elevata, si conferma una struttura di mercato caratterizzata da un **elevato grado di concentrazione**, in base agli indici CR4 e HHI, sia considerando l'estesa chilometrica, che il traffico veicolare, che i pedaggi²³. Si evidenzia che il gruppo ASPI detiene una quota di poco inferiore al 50% riferita all'estesa chilometrica, una quota pari a circa il 58% in termini di traffico e del 52% circa per pedaggio; il gruppo ASTM segue al secondo posto in tutte le configurazioni esaminate, con una quota pari a circa il 21% sia considerando l'estesa chilometrica delle concessioni che i pedaggi, mentre in termini di traffico la quota ricoperta scende al 15%; Autostrada del Brennero S.p.a. ha fatto registrare una quota di mercato leggermente superiore al 5% per estesa e pedaggi, quota che si alza leggermente al 6% in termini di traffico; Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a. segna un 5% in termini di pedaggi a fronte di un 7% in termini di traffico (gestendo il 4% circa del totale rete). Rapportando infine il totale pedaggi con il traffico veicolare, risulta che il pedaggio unitario medio più elevato, considerando i 4 operatori menzionati, è praticato da ASTM (0,09 €/km), a cui segue il gruppo ASPI (0,07 €/km), Autostrada del Brennero S.p.a. e Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a. (ciascuna circa 0,06 €/km)²⁴.

Figura 13. Composizione dei Gruppi Autostradali operanti in Italia




Fonte: elaborazione su siti web di [Autostrade per l'Italia](#) e di [ASTM](#), consultati il 22 maggio 2024


²³ Si consideri che l'indice $HH > 2500$ individua un mercato altamente concentrato (ref. FTC, 2010, Horizontal Merger Guidelines).

²⁴ Nell'insieme di società concessionarie considerate, i pedaggi medi più elevati sono applicati da Società di Progetto Brebemi S.p.a. e Tangenziale Esterna S.p.a. (0,2 euro/veh-km).

Tavola 3. Analisi della concentrazione del mercato

Anno 2022

| Estesa chilometrica (a) | | |
|-------------------------|---------------------------------------|--|
| n. | Gruppo/CA | |
| 1 | ASPI | <div>2022</div> <div>Gruppi/CA12</div> <div>HH index3.033,49</div> <div>CR481,1%</div> <div></div> <div></div> |
| 2 | ASTM | |
| 3 | Autostrada del Brennero S.p.a. | |
| 4 | Consorzio per le Autostrade Siciliane | |

| Veicoli-km (a) | | |
|----------------|---|--|
| n. | Gruppo/CA | |
| 1 | ASPI | <div>2022</div> <div>Gruppi/CA12</div> <div>HH index3.673,67</div> <div>CR485,5%</div> <div></div> <div></div> |
| 2 | ASTM | |
| 3 | Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a. | |
| 4 | Autostrada del Brennero S.p.a. | |

| Introiti da pedaggio (a) | | |
|--------------------------|---|--|
| n. | Gruppo/CA | |
| 1 | ASPI | <div>2022</div> <div>Gruppi/CA12</div> <div>HH index3.251,67</div> <div>CR483,9%</div> <div></div> <div></div> |
| 2 | ASTM | |
| 3 | Autostrada Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.a. | |
| 4 | Autostrada del Brennero S.p.a. | |

Fonte: elaborazione su dati AISCAT, 2023, AISCAT Informazioni - Edizione semestrale 3-4/2022

(a) L'analisi non comprende le società ANAS, SPN, SITRASB, SITMB e SITAF (per la sola tratta relativa al traforo del Frejus).

C.2 Gestori dei servizi

Per quanto riguarda i **Gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio**, essi comprendono: (i) i soggetti a cui i Concessionari autostradali affidano la costruzione e/o gestione nelle aree interessate (a) delle attività di distribuzione carbolubrificanti (attività "oil")²⁵, (b) delle attività commerciali e ristorative (attività "ristoro"); (ii) i *Charging Point Operator* (CPO) responsabili della realizzazione/gestione delle stazioni di ricarica elettrica e a cui compete, tra l'altro, la stipula dei contratti di fornitura di energia elettrica utilizzata per la ricarica dei veicoli elettrici; (iii) altri operatori che erogano servizi nelle citate pertinenze. Sono ugualmente inclusi i *Mobility Service Provider* (MSP), di norma diversi dal CPO, che commercializzano il servizio di ricarica dei veicoli elettrici verso i consumatori finali; essi operano sulla base di contratti stipulati con i CPO.

²⁵ Rientrano nell'accezione di "servizio di distribuzione carbolubrificanti" anche i servizi di distribuzione di gas naturale compresso (GNC) e di gas naturale liquefatto (GNL).

Le misure contenute nello Schema di atto di regolazione sono finalizzate a produrre effetti per gli **Utenti autostradali** in termini di migliore fruizione della rete autostradale, di accessibilità dei servizi resi sulle relative pertinenze e di trasparenza riguardo il rapporto qualità/prezzo dei servizi accessibili sulla rete e relativi sistemi di reclamo. Ugualmente si ritiene che rientrino tra i soggetti destinatari anche le **piattaforme digitali per la mobilità** in ragione delle misure che rendono accessibili le informazioni/i dati relativi ai servizi resi sulla rete autostradale nonché ai pedaggi ivi praticati. Pertanto, entrambe queste tipologie di soggetti sono da identificarsi quali destinatari, quantomeno indiretti, dell'intervento di regolazione.

D. DESCRIZIONE DELLO STATUS QUO

Al fine di descrivere lo *status quo* dell'ambito oggetto del presente intervento regolatorio e facendo seguito all'indagine conoscitiva (ex delibera n. 59/2022²⁶) - i cui esiti, così come riportato nella delibera n. 16/2023²⁷, hanno determinato l'Autorità ad avviare tale specifico procedimento di regolazione – gli Uffici hanno indirizzato una richiesta di informazioni (di seguito: anche *Survey*) in data 1 marzo 2023 a n. 44 Associazioni (di cui n. 21 di consumatori e di cui n. 23 di autotrasportatori) e il 13 marzo 2023 a n. 26 Società Concessionarie autostradali.

In ciò che segue vengono descritti gli esiti della suddetta *Survey*, con specifico riferimento al perimetro di intervento dello Schema di atto di regolazione oggetto della presente Analisi di impatto della regolazione, suddivisi per destinatari, mentre in Appendice si riporta l'elenco completo dei soggetti interpellati.

D.1 Concessionari autostradali

Il questionario indirizzato a 26 società Concessionarie (per 29 rapporti concessori) è stato riscontrato dalla quasi totalità delle stesse e le elaborazioni che seguono riportano le analisi delle risposte fornite²⁸ dai 24 Concessionari che hanno partecipato alla *Survey* (per 28 rapporti concessori)²⁹.

Con riferimento alle tematiche individuate attinenti alle informazioni all'utenza, alla presentazione e alla gestione dei reclami, nonché al tema degli indennizzi, si riportano le principali evidenze emerse, ripartitamente per:

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

D.1.1. Informazioni a disposizione dell'utente

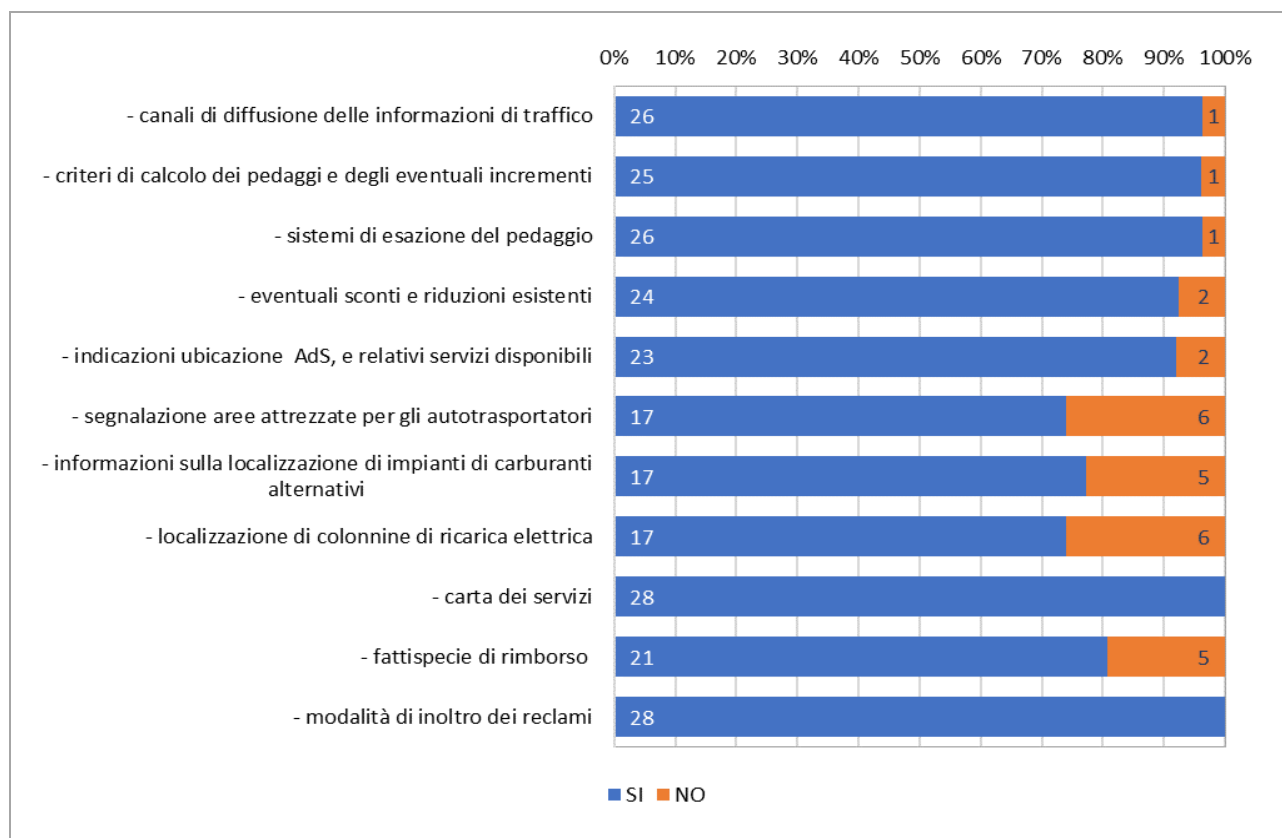
Nella Figura 14 sono evidenziate le informazioni fornite dai Concessionari agli utenti, come risultanti dalla *Survey* con riferimento ai rapporti concessori. Tutti rendono disponibili le **Carte dei servizi e le modalità con le quali inoltrare i reclami**, anche se nel 20% dei casi, non sono riportate le fattispecie che danno diritto a un rimborso del pedaggio o ad un indennizzo e le relative procedure. Si rilevano valori superiori al 90% per le informazioni legate ai canali di diffusione delle informazioni di traffico, ai criteri di calcolo dei pedaggi e relativi incrementi. Le informazioni circa le aree attrezzate per gli autotrasportatori e la localizzazione di impianti di carburanti alternativi e delle colonnine di ricariche elettriche sono presenti nel 74% circa delle risposte.

²⁶ Delibera n. 59/2022 del 14 aprile 2022 "Indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali".

²⁷ Delibera n. 16/2023 del 27 gennaio 2023 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali".

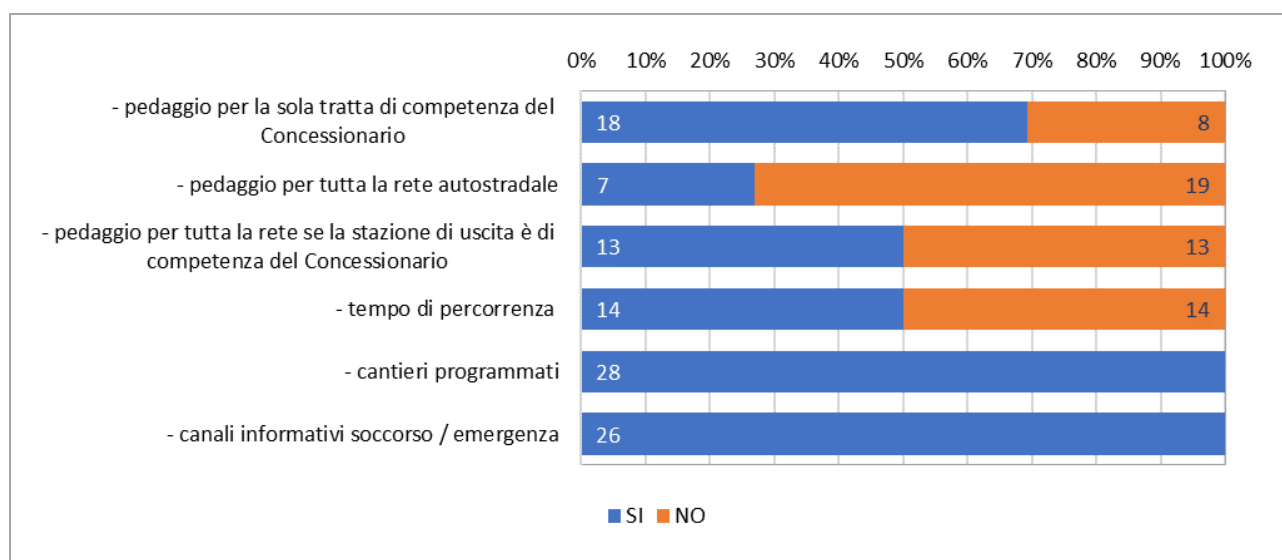
²⁸ Si segnala che le figure che seguono riportano solo le risposte (sì/no) fornite dai Concessionari e, quindi, eventuali differenze rispetto al totale delle risposte attese (pari a 28) sono date da informazioni non fornite (campi "vuoti") e/o indicate dai Concessionari non applicabili (es. per la domanda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

²⁹ Il questionario non è stato compilato da SPN - Salerno Pompei Napoli S.p.a. e da Strada dei Parchi S.p.a. Per le tratte ex concessione Strada dei Parchi, le informazioni, tuttavia, sono stati acquisite da ANAS (per il periodo da luglio 2022).

Figura 14. Tipologie di informazioni fornite agli utenti riguardo l'offerta di servizio

Fonte: sondaggio ART

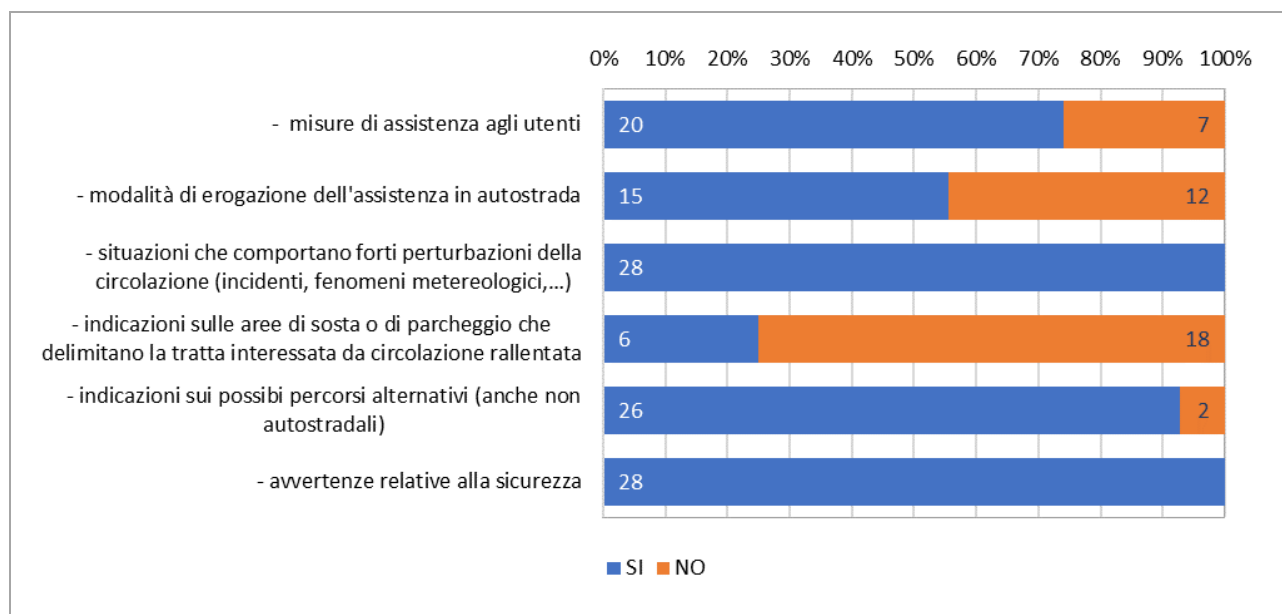
Tra le tipologie inerenti alla viabilità e al **traffico in gestione ordinaria** (Figura 15), il 100% dei rispondenti ha indicato di fornire le informazioni sui cantieri programmati e sui canali disponibili per ottenere soccorso e/o assistenza in caso di emergenza. Circa il 70% rende disponibile l'indicazione dell'importo del pedaggio per la sola tratta di competenza del Concessionario e solo il 27% circa per tutta la rete autostradale. Il tempo di percorrenza è fornito dal 50% dei rispondenti.

Figura 15. Tipologie di informazioni fornite agli utenti riguardo viabilità e traffico in gestione ordinaria

Fonte: sondaggio ART

La figura che segue riporta le tipologie di informazioni messe a disposizione **in caso di grave perturbazione del traffico**. Sebbene vengano rese avvertenze relative alla sicurezza e fornite informazioni sulle situazioni che comportano forti perturbazioni della circolazione, si segnalano possibili criticità in merito alle informazioni sulle modalità di erogazione dell'assistenza in autostrada (presente nel 56% delle risposte).

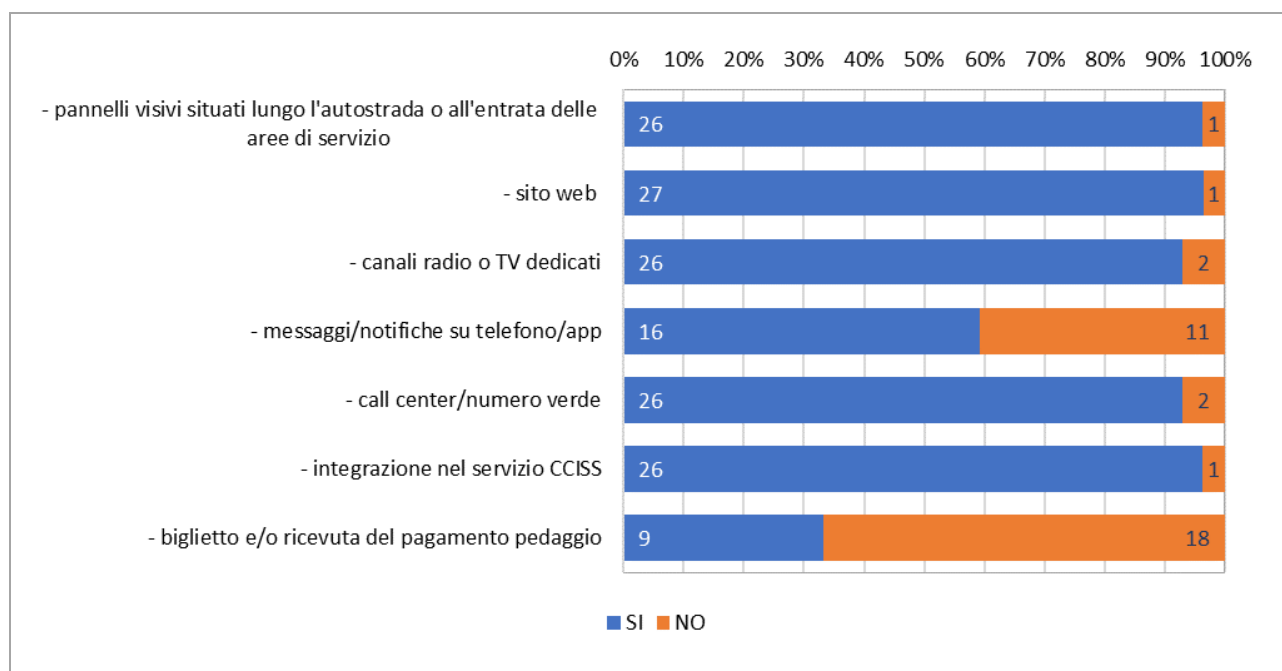
Figura 16. Tipologie di informazioni fornite agli utenti in caso di grave perturbazione del traffico



Fonte: sondaggio ART

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

Figura 17. Modalità con cui sono fornite tempestivamente le informazioni agli utenti

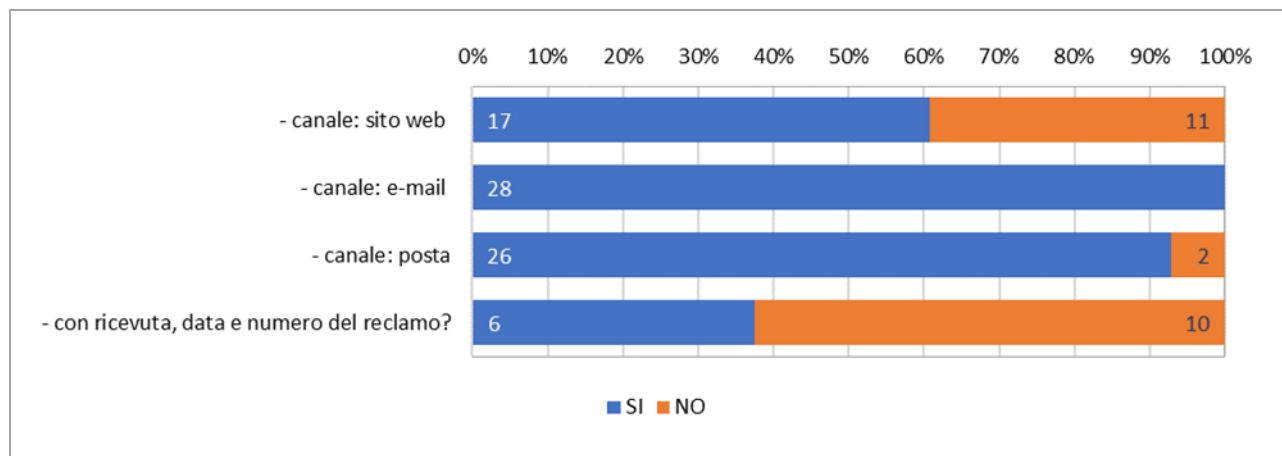


Fonte: sondaggio ART

D.1.2. Procedure per la presentazione e gestione dei reclami

In tema di procedure per la presentazione e gestione dei reclami, sono previsti diversi canali, tra cui l'invio a mezzo e-mail (100% dei casi) o per posta (circa il 93%). Diffusa è la possibilità di effettuare l'invio del reclamo anche mediante sito *web* (poco più del 60%). Si registra, tuttavia, che - tra i rispondenti - meno del 40% rilascia una ricevuta a chi presenta un reclamo contenente data e numero del reclamo presentato (Figura 18).

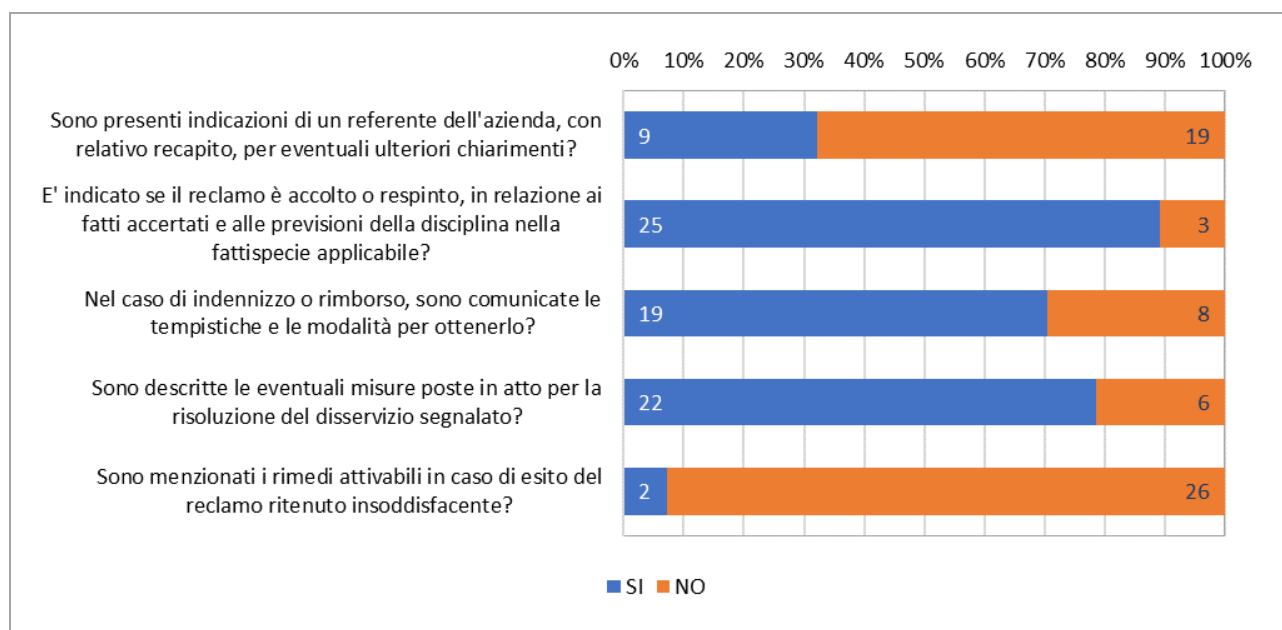
Figura 18. Canali disponibili per l'inoltro dei reclami



Fonte: sondaggio ART

La durata in media per l'evasione dei reclami è di 5/6 gg³⁰ e nella figura che segue sono riportate in dettaglio le informazioni contenute nelle risposte ai reclami.

Figura 19. Informazioni contenute nelle risposte ai reclami

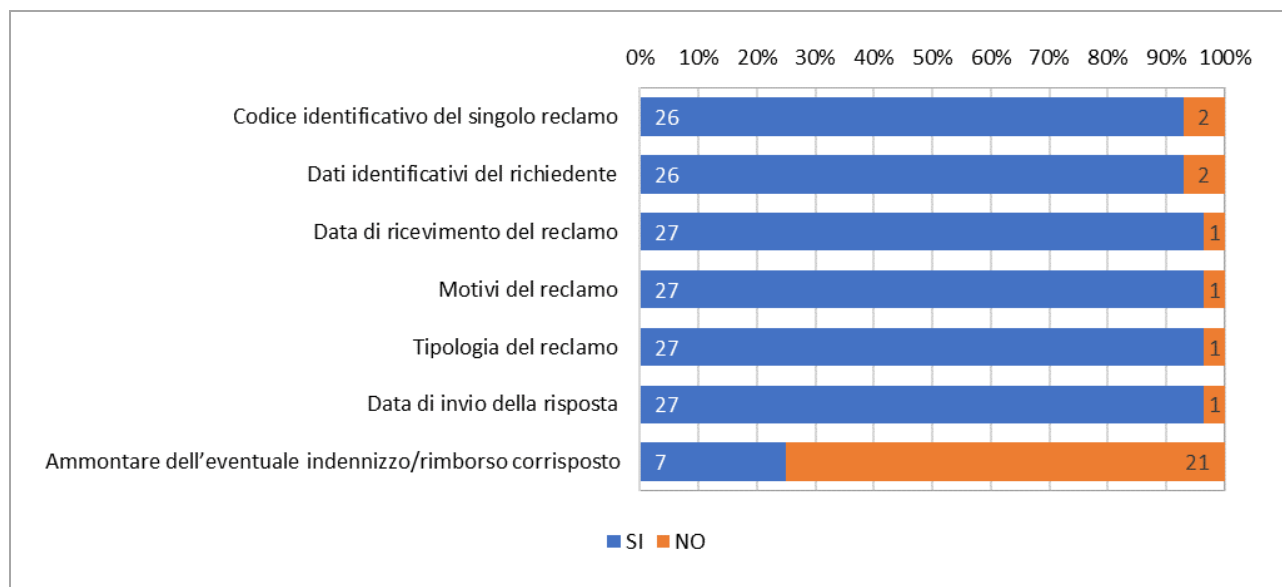


Fonte: sondaggio ART

³⁰ Il dato non include CAS che non ha fornito l'informazione.

La durata di conservazione degli atti relativi ai reclami [min-max; mesi] è pari a 6 – 120 mesi³¹ e quasi tutti i Concessionari registrano i reclami con il codice identificativo del singolo reclamo e con tutti gli elementi a corredo dello stesso (dati del richiedente, data di presentazione, motivi del reclamo, etc.). Si segnala, tuttavia, che solo nel 25% dei casi è riportato l'ammontare del rimborso o indennizzo corrisposto.

Figura 20. Informazioni registrate per ogni reclamo



Fonte: sondaggio ART

³¹ CAS e Tangenziale di Napoli non hanno fornito il dato.

D.2 Associazioni consumatori

Le informazioni che seguono si riferiscono a 5 rispondenti³² dei 21 destinatari complessivamente selezionati (partecipazione delle Associazioni pari al 24% del totale). Tutti i rispondenti hanno dichiarato di avere ricevuto reclami da utenti dei servizi autostradali (inclusi quelli resi su aree di servizio/sosta) nonché di avere di espresso - negli ultimi due anni - pareri e/o proposte per il miglioramento dei servizi sulle autostrade.

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

Con riferimento alle informazioni di sistema, le Associazioni ritengono necessarie per l'utenza tutte le categorie di informazioni proposte (Figura 21), mentre hanno manifestato preferenze diversificate in relazione alle specifiche tipologie, come riportato nella Figura 22.

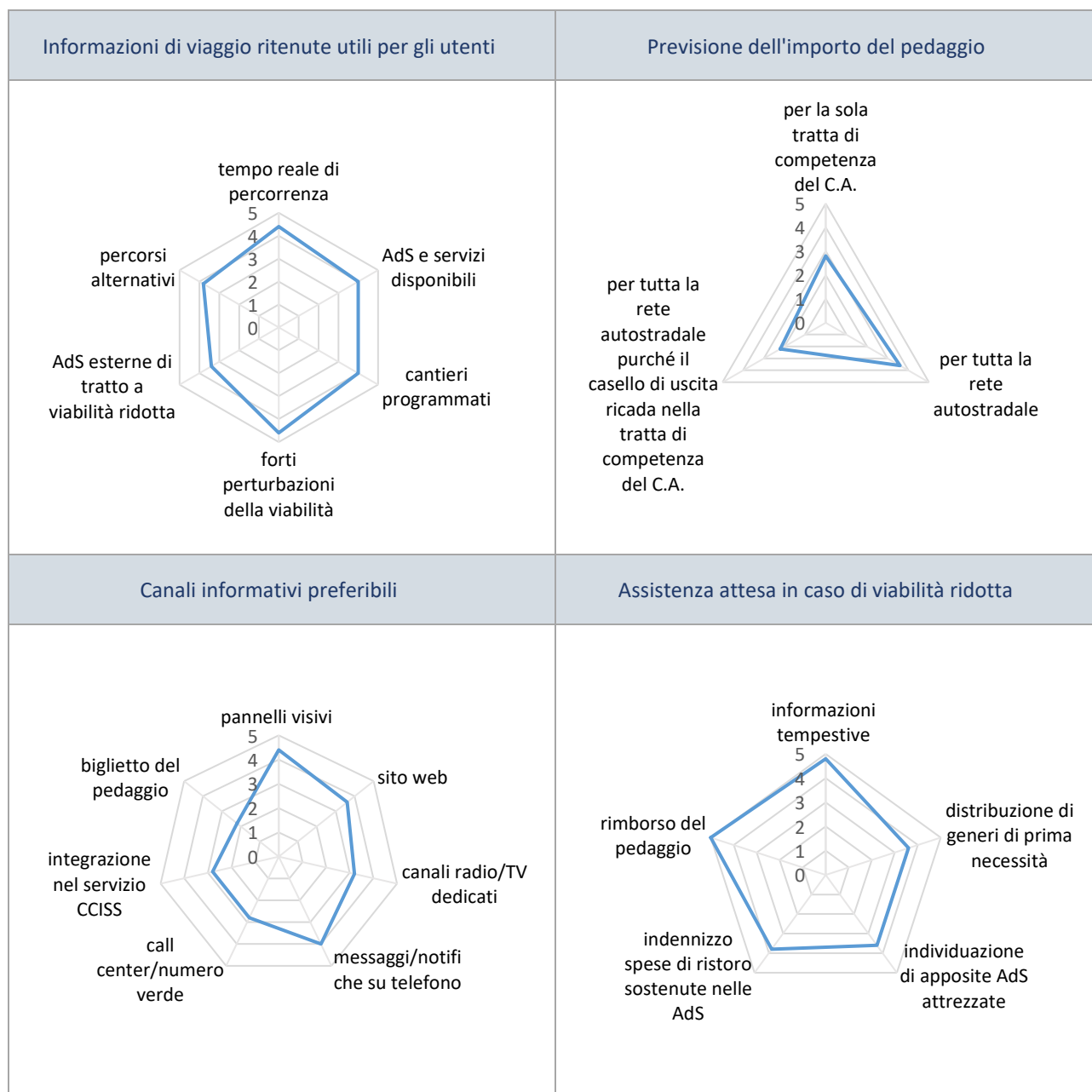
Figura 21. Categorie di informazioni di sistema ritenute utili dalle Associazioni per l'utente



Fonte: sondaggio ART

Nello specifico, le Associazioni - riguardo alle **informazioni di viaggio** - ritengono ugualmente necessarie tutte le tipologie indicate nel questionario (es. informazioni: sul tempo reale di percorrenza, sui cantieri programmati, su situazioni che comportano forti perturbazioni della circolazione, etc.).

³² Per le Associazioni dei consumatori: U.DI.CON. APS - Unione per la Difesa dei Consumatori (prot. n. 3454/2023), Cittadinanzattiva APS (prot. n. 4535/2023), Unione Nazionale Consumatori (prot. n. 9026/2023), Altroconsumo Edizioni S.r.l. (prot. n. 9590/2023), APS Assoutenti (prot. n. 9646/2023). In ragione del perimetro individuato dalle misure poste in seconda consultazione, non si riportano gli esiti della survey per le Associazioni degli autotrasportatori, alla quale tuttavia aveva partecipato un solo soggetto: ALIS, Associazione Logistica dell'Intermodalità Sostenibile (prot. n. 9643/2023).

Figura 22. Preferenze indicate dalle Associazioni per tipologia di informazione

Fonte: sondaggio ART

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

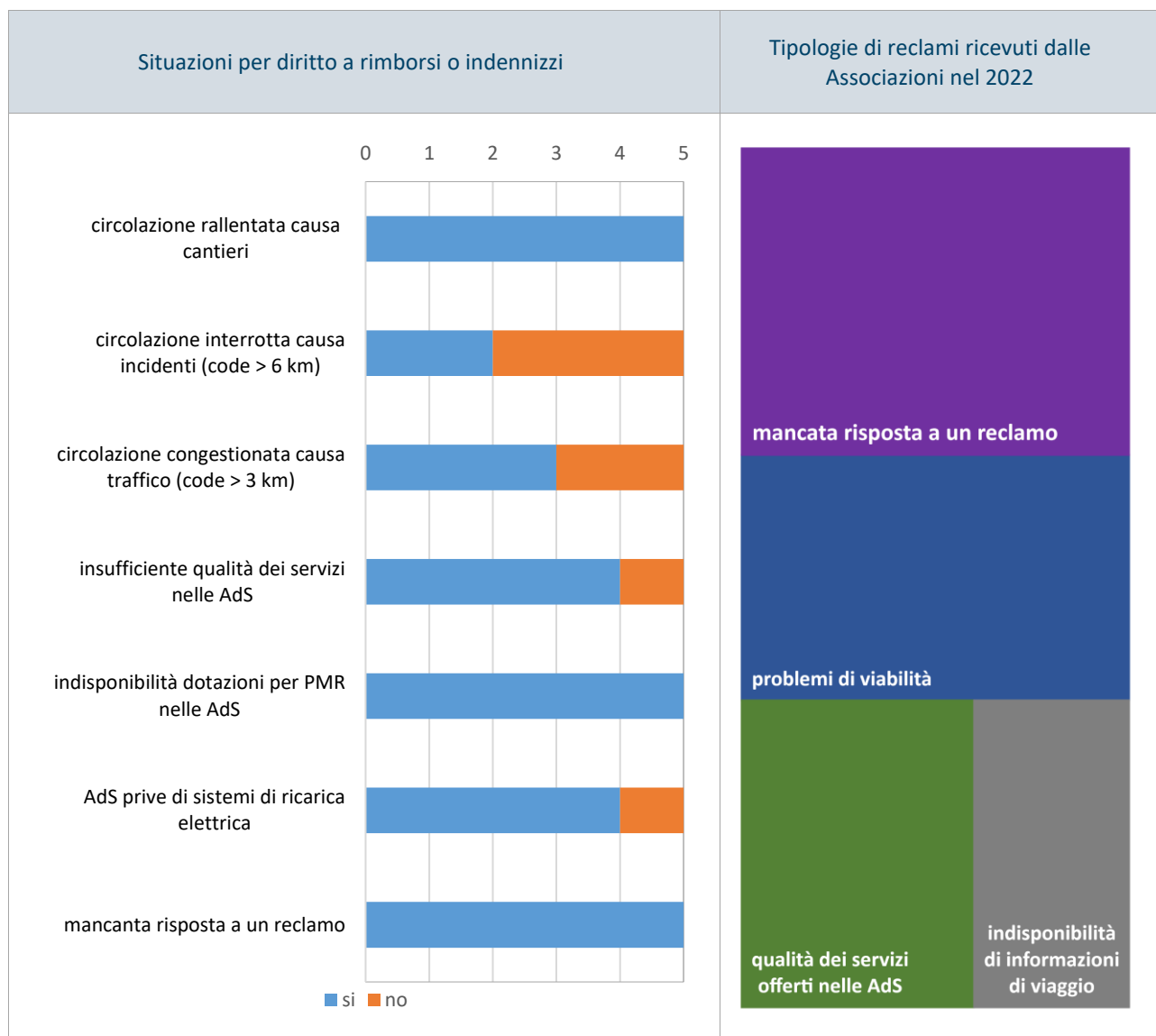
Riguardo i **canali informativi**, le Associazioni denotano una spiccata preferenza per le segnalazioni mediante PMV in autostrada e per le notifiche tramite app; poco appetibile per fornire informazioni sembrerebbe l'utilizzo del ticket pedaggio.

Dalla *Survey*, con riferimento all'**assistenza in caso di viabilità ridotta**, emerge che sono da ritenersi ugualmente utili tutte le tipologie di assistenza esaminate (ad es. le Associazioni ritengono che gli utenti abbiano diritto ad ottenere, in caso di circolazione fortemente rallentata: informazioni tempestive,

indennizzo spese di ristoro sostenute nelle AdS, etc.), ma prediligono il rimborso del pedaggio ed informazioni tempestive.

Dagli elementi tratti dall'indagine in argomento, è emerso - *inter alia* - che tutte le Associazioni in tema di **diritti degli utenti** chiedono che venga istituito un indennizzo in caso di indisponibilità di dotazioni per le PMR nelle AdS, di mancata risposta ai reclami, o di circolazione rallentata a causa della presenza di cantieri (Figura 23).

Figura 23. Preferenze indicate dalle Associazioni su eventi dai quali far discendere un diritto a rimborsi o indennizzi



Fonte: sondaggio ART

Le **tipologie di reclami** ricevuti dalle Associazioni nel corso del 2022 hanno riguardato per la maggior parte la mancata risposta da parte del Concessionario autostradale al reclamo presentato dall'utente.

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

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

- 1) *Informazioni all'utenza autostradale* (Misure 3, 4 e 5);
- 2) *Procedure operative per l'assistenza* (Misura 6);
- 3) *Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR* (Misura 7);
- 4) *Procedura di gestione reclami*³³ (Misure 10, 11, 12 e 13).

Nel prosieguo si riportano le alternative vagliate dall'Autorità per ciascuno di questi temi al fine della migliore calibrazione rispetto agli obiettivi dell'intervento di regolazione, tenuto conto degli esiti della prima consultazione. L'Opzione 0 rappresenta lo *status quo*, l'Opzione (R) quella posta in prima consultazione e l'Opzione (R2) identifica quella correlata al nuovo Schema di atto di regolazione posto in seconda consultazione. L'Opzione (R), già oggetto di valutazione di impatto nello Schema di AIR per la prima consultazione, è richiamata per evidenziare le principali modifiche operate a valle della prima consultazione nonché i principali effetti attesi dalle stesse.

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

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

- **accessibilità** alle informazioni pertinenti alla programmazione del viaggio e alla fruizione dello stesso nonché dei servizi resi nelle pertinenze di servizio, ed in particolare, per le PMR;
- **adeguatezza del servizio al costo sopportato**, cosicché gli Utenti corrispondono un pedaggio adeguato alle reali condizioni di fruizione della rete autostradale e dei servizi resi sulle relative pertinenze di servizio;
- **trasparenza** sulla gestione della rete autostradale e dei servizi resi nelle relative pertinenze di servizio, secondo le caratteristiche specifiche delle convenzioni siglate con i soggetti Concedenti e dei rapporti con i Gestori dei servizi;
- **promozione della concorrenza**, tra i diversi gestori dei servizi nelle pertinenze, e a favore dei nuovi operatori interessati ad entrare sul mercato.

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

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

Per ciascuno dei temi esaminati, l'impatto delle opzioni regolatorie viene valutato a livello qualitativo rispetto allo *status quo*, mediante una scala di valori da 0 (impatto nullo) a +++ (impatto forte), distinguendo fra due tipologie di soggetti: da un lato, i Concessionari autostradali/Gestori dei servizi e, dall'altro lato, gli Utenti

³³ Rispetto allo [Schema di AIR](#), già pubblicato con la prima consultazione, non è riportato il tema regolatorio "accessibilità delle aree parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori" in quanto non si prevedono specifiche misure al riguardo, diversamente da quanto posto in consultazione in data 27 luglio 2023. Ciò in ragione dell'intervenuta modifica normativa ai sensi dell'art. 20, d.l. 104/2023, che esclude dal campo di competenza di ART il settore dell'autotrasporto merci.

dell'autostrada³⁴.

Trattandosi di un atto di regolazione del contenuto minimo dei diritti degli utenti autostradali, i principali benefici sono diretti ai viaggiatori che utilizzano tale infrastruttura, mentre gli oneri rimangono in capo ai Concessionari autostradali/Gestori dei servizi resi nelle pertinenze di servizio. Nel caso dei Concessionari autostradali, a seconda di quanto specificato nelle rispettive convenzioni e/o nel sistema tariffario ART, gli oneri sopportati, esclusi gli indennizzi previsti ex Misura 7.4 e 12.1, possono o meno riversarsi sulla generalità degli utenti attraverso il sistema di pedaggio³⁵. L'analisi che segue è svolta nell'assunzione che gli oneri incrementali ricadano sui Soggetti destinatari della regolazione (Concessionari autostradali e Gestori dei servizi), evidenziando laddove le misure di regolazione espressamente escludono un ribaltamento sull'utenza.

E.1 Informazioni all'utenza autostradale (Misure 3, 4 e 5)

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

Opzione 0

Nel corso del viaggio gli utenti ottengono una serie di informazioni utili per mezzo di vari sistemi, che spaziano dalla cartellonistica ai pannelli a messaggio variabile, dalle app per *smartphone* alle notizie diffuse via radio su canali dedicati³⁶. Attualmente, da quanto riportato nelle Sezioni B e D, sia da parte dei diversi Concessionari autostradali che da parte dei Gestori dei servizi non vi è omogeneità né tra le tipologie di informazioni fornite agli utenti, né con riguardo al loro aggiornamento, né con riguardo all'evidenza con la quale le stesse sono rese.

Opzione (R)

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

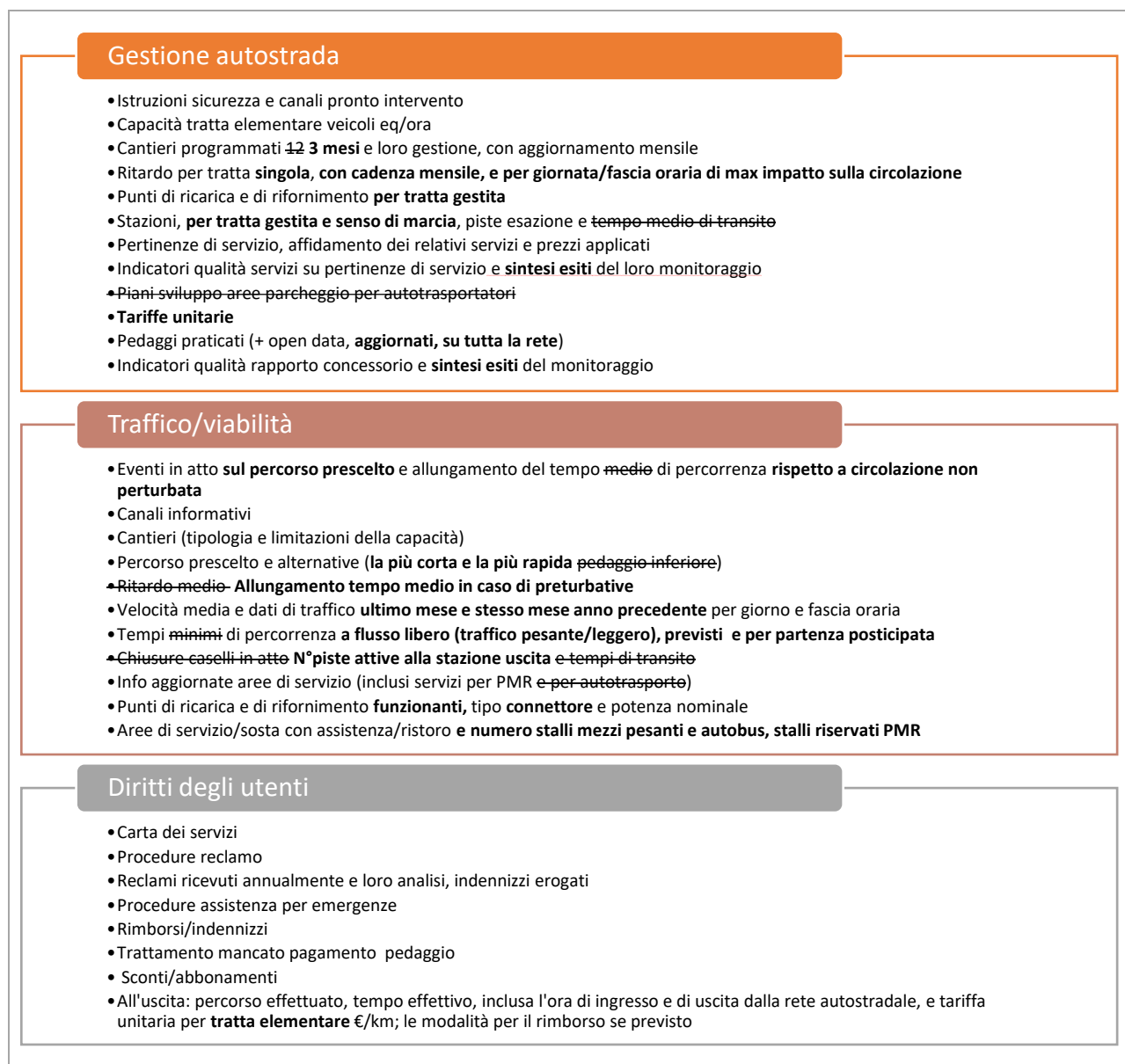
³⁴ Per taluni indicatori, sono state riviste le valutazioni circa l'impatto qualitativo rispetto allo status quo, alla luce del miglior set informativo emergente dalla prima consultazione e per meglio evidenziare gli effetti attesi derivanti dalle modifiche apportate alle misure.

³⁵ Infatti, per gli indennizzi per mancata risposta in caso di reclami oppure per mancata corrispondenza circa i servizi PMR tra quanto dichiarato e quanto effettivamente riscontrato dall'utenza presso le pertinenze autostradali è previsto che, se sopportati dal Concessionario autostradale questi non possa considerare tali costi di tipo ammissibile ai fini della costruzione del pedaggio.

³⁶ Le informazioni relative alla sicurezza sono rese all'utenza ai sensi di quanto previsto dal Regolamento delegato (UE) n. 886/2013 *che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i dati e le procedure per la comunicazione gratuita agli utenti, ove possibile, di informazioni minime universali sulla viabilità connesse alla sicurezza stradale*. In Italia, il [punto d'accesso nazionale](#), che fornisce servizi di informazione sul traffico in tempo reale, è stato individuato nel CCISS (Centro di Coordinamento Informazioni sulla sicurezza Stradale).

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

Figura 24. Principali tipologie di informazioni da fornire all'utenza per tematiche



Fonte: elaborazione ART; in evidenza, le modifiche apportate a valle della prima consultazione.

Nelle Carte dei servizi devono essere individuati i **canali informativi** accessibili all'utenza, di cui almeno due gratuiti. Per le informazioni all'utenza previste in caso di turbative al traffico o emergenze meteo-idrogeologiche, devono essere utilizzati specifici canali, e precisamente: (i) pannelli, anche a messaggio variabile³⁷; (ii) sezione dedicata del sito *web* raggiungibile dalla *home page* e denominata "*Turbative al traffico/emergenze in atto*"; (iii) applicazione mobile "*Turbative al traffico/emergenze in atto*" e applicazione mobile "*Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi*"; (iv) messaggi istantanei; (v) canali radio o TV.

Si stabiliscono inoltre gli obblighi informativi per i Gestori dei servizi verso i Concessionari autostradali (a loro volta onerati dall'aggiornamento tempestivo delle informazioni circa i servizi resi nelle aree di pertinenza

³⁷ L'utilizzo dei PMV è previsto ove compatibile con le previsioni del Codice della strada.

della rete autostradale di propria competenza) e verso l'utenza in merito all'effettiva disponibilità per l'utilizzo dei rispettivi servizi (nel caso dei servizi alle PMR e dei servizi per gli autotrasportatori).

Per consentire agli utenti di effettuare le migliori scelte di viaggio, soprattutto in situazioni di viabilità ridotta, si introduce l'obbligo di fornire informazioni "integrate" sulle condizioni di traffico, ovvero non limitate alla tratta di competenza del singolo Concessionario, ad esempio attraverso lo sviluppo di una specifica APP disponibile per tutta la rete autostradale a cui ogni Concessionario dovrà far fluire l'informazione di sua pertinenza e i relativi aggiornamenti.

Opzione (R2)

Come l'Opzione (R), conferendo particolare rilievo alla "specifica APP", cd "App unica" attraverso la quale veicolare le informazioni all'utenza. Per le sezioni *"Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi"*, nonché *"Turbative al traffico/emergenze in atto"*, l'accesso deve essere consentito dalla *home page* del sito *web* del Concessionario autostradale e nella schermata iniziale dell'App unica. È ampliato il set informativo fruibile all'utenza (rif. Figura 24), resa più omogenea la stessa informazione tra i diversi concessionari e, laddove possibile, meno onerosa (ad esempio, la riduzione dell'informazione sui cantieri programmati che passa dal considerare un periodo di 12 mesi ad uno più breve, pari a 3 mesi; l'eliminazione del dato circa il numero di operai e/o tecnici previsti all'opera sui cantieri programmati; l'eliminazione dell'informazione circa il tempo medio di transito ai caselli).

Invece di una unica data di entrata in vigore delle misure, nell'Opzione (R) pari a 6 mesi, è consentito un adeguamento graduale alle nuove misure contraddistinte da maggiore grado di complessità. Decorsi 10 mesi dall'approvazione delle misure, entrano in vigore quelle riguardanti: la misurazione della capacità delle singole tratte elementari; la gestione dei cantieri (ultimi 12 mesi); la programmazione di quelli aperti/futuri (nei successivi 3 mesi); il ritardo medio della tratta autostradale gestita; la disponibilità di dati di tipo aperto sui pedaggi rete; gli elementi di supporto conoscitivo per la scelta del percorso (i.e. percorso più breve, quello più veloce, tempo stimato di percorrenza, informazioni aggiornate sui punti di ricarica elettrica disponibili nelle AdS e sugli altri servizi ivi provvisti; piste di esazione funzionanti); le informazioni in caso di turbative del traffico, anche per emergenze meteo o idrologiche, sui ritardi previsti, percorsi alternativi, assistenza eventuale, etc.; **l'implementazione dell'App unica a livello nazionale**. A partire dal 1° febbraio 2026, dovranno essere rese disponibili le informazioni relative alle tempistiche medie di ripristino della circolazione in caso di eventi perturbativi, alle piste di esazione non funzionanti per oltre 24 ore e ai reclami ricevuti e loro trattamento (per l'anno 2025).

Confronto tra le Opzioni

| | Opzione (R) | Opzione (R2) |
|--|-------------|--------------|
| Accessibilità | ++ | +++ |
| Adeguatezza del servizio al costo sopportato | ++ | +++ |
| Trasparenza | ++ | +++ |
| Concorrenza | + | ++ |
| Oneri incrementali | ++ | +++ |

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

Benefici:

- **accessibilità** alle informazioni pertinenti alla programmazione del viaggio e alla fruizione dello stesso nonché dei servizi resi nelle pertinenze di servizio, ed in particolare, per le PMR;
- **adeguatezza del servizio al costo sopportato**, cosicché gli Utenti corrispondono un pedaggio adeguato alle reali condizioni di fruizione della rete autostradale e dei servizi resi sulle relative pertinenze di servizio;
- **trasparenza** sulla gestione della rete autostradale e dei servizi resi nelle relative pertinenze di servizio, secondo le caratteristiche specifiche delle convenzioni siglate con i soggetti Concedenti e dei rapporti con i Gestori dei servizi;
- **promozione della concorrenza**, tra i diversi gestori dei servizi nelle pertinenze, e a favore dei nuovi operatori interessati ad entrare sul mercato.

Rispetto allo *status quo*, entrambe le opzioni appaiono idonee a produrre benefici incrementali per l'Utenza che è posta in grado di effettuare le scelte sia riguardanti il percorso di viaggio sia i servizi fruibili presso le aree di servizio incontrate nel tragitto sulla base di una informazione esaustiva e tempestivamente aggiornata. Nell'Opzione (R2), il maggior novero di informazioni, come la possibilità di valutare diverse opzioni temporali di partenza e la tempestività dell'informazione circa gli eventi in atto con indicazione dei ritardi attesi e dei possibili itinerari alternativi, aumenta i benefici attesi rispetto all'Opzione (R), anche se la posticipata scansione temporale tende a collocare parte degli stessi benefici più in là nel tempo.

La valutazione si estende simmetricamente sui Concessionari autostradali ma con segno opposto, incidendo sulla determinazione dei relativi oneri regolatori: maggiori oneri incrementali complessivi sono determinati in ragione del più elevato livello informativo previsto; la posticipazione delle tempistiche di implementazione di alcune misure produce un effetto di calmierazione degli oneri regolatori.

In definitiva, si registrano effetti "forti" in termini di "trasparenza", "accessibilità" e "adeguatezza del servizio al costo sopportato" e più significativi benefici attesi in termini di "promozione della concorrenza" in relazione al più elevato livello di trasparenza conseguito, a fronte di oneri incrementali, in capo ai Soggetti destinatari delle misure, stimati di intensità "forte". Rispetto all'opzione posta in prima consultazione, si valuta l'Opzione (R2) più efficace sotto il profilo della tutela degli Utenti (v. anche § D.2) e quindi preferibile nonostante i maggiori oneri incrementali (di intensità "forte").

E.2 Procedure operative per l'assistenza (Misura 6)

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

Opzione 0

Allo stato, come è emerso dalla *Survey* descritta alla Sezione D, la totalità dei Concessionari autostradali si è dotata di procedure operative per far fronte a situazioni che comportino forti perturbazioni della circolazione (incidenti, condizioni meteo avverse, etc.), non tutti però includono misure di assistenza all'utenza in tali casi o precisazioni in merito alle modalità di erogazione delle stesse (si veda la Figura 16).

Opzione (R)

Innanzitutto, è ribadita la necessità che i Concessionari autostradali adottino procedure/azioni per registrare tempestivamente i fenomeni perturbativi, informandone nel più breve tempo possibile l'Utenza e garantendo il raccordo operativo degli interventi di mitigazione con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto, come porti aeroporti, stazioni e viabilità ordinaria, che potrebbero risultare ugualmente impattate dall'evento in corso.

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

Inoltre, è richiesto di fornire informazioni puntuali ed aggiornate in merito alla gestione dei caselli in entrata e in uscita per alleviare i disagi all'utenza.

È prevista infine una relazione annuale per ART e resa pubblica sul sito *web* del Concessionario autostradale in cui è illustrata l'attività svolta nei casi di traffico bloccato o fortemente rallentato (assistenza fornita e relative tempistiche, con motivazioni per le scelte operate).

Opzione (R2)

Come l'Opzione (R), limitando la provvista di beni di prima necessità al solo caso di traffico bloccato (e non quindi anche in caso di code), eliminando per tale motivo l'indicazione dell'area di servizio dove reperire tale assistenza. Non è più obbligatoria la pubblicazione sul sito internet del Concessionario autostradale della relazione annuale circa il trattamento dei casi di traffico bloccato e dell'assistenza prestata all'utenza relativamente all'anno trascorso.

Confronto tra le Opzioni

| | Opzione (R) | Opzione (R2) |
|--|-------------|--------------|
| Accessibilità | 0 | 0 |
| Adeguatezza del servizio al costo sopportato | +++ | ++ |
| Trasparenza | +++ | ++ |
| Concorrenza | + | 0 |
| Oneri incrementali | ++ | + |

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

Benefici:

- **accessibilità** alle informazioni pertinenti alla programmazione del viaggio e alla fruizione dello stesso nonché dei servizi resi nelle pertinenze di servizio, ed in particolare, per le PMR;
- **adeguatezza del servizio al costo sopportato**, cosicché gli Utenti corrispondono un pedaggio adeguato alle reali condizioni di fruizione della rete autostradale e dei servizi resi sulle relative pertinenze di servizio;
- **trasparenza** sulla gestione della rete autostradale e dei servizi resi nelle relative pertinenze di servizio, secondo le caratteristiche specifiche delle convenzioni siglate con i soggetti Concedenti e dei rapporti con i Gestori dei servizi;
- **promozione della concorrenza**, tra i diversi gestori dei servizi nelle pertinenze, e a favore dei nuovi operatori interessati ad entrare sul mercato.

A seguito delle modifiche operate a valle della prima consultazione, si sono ridotti gli oneri incrementali dell'opzione regolatoria in capo ai Concessionari autostradali in considerazione della diminuzione dei casi in cui è prevista assistenza all'utenza (solo blocco del traffico). I benefici incrementali per gli Utenti in termini di "trasparenza" e "adeguatezza del servizio al costo sopportato" sono tuttavia più contenuti proprio per lo stesso motivo, nonché per l'eliminazione dell'obbligo di pubblicazione della relazione annuale sull'implementazione delle misure interessate inviata all'Autorità.

L'Opzione (R2) rappresenta l'opzione preferita da porre in seconda consultazione per la riduzione dell'onere regolatorio posto in capo ai Soggetti destinatari, già incisi per l'implementazione di altre misure (e segnatamente quelle relative al campo di intervento in § E.2) ritenute più importanti in termini di tutela dei diritti degli Utenti.

E.3 Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR (Misura 7)

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

Opzione 0

Sebbene le aree di servizio siano generalmente attrezzate per le PMR, non tutti i Gestori si adoperano per dare adeguata diffusione riguardo alla piena fruibilità dei servizi disponibili. Come poi emerso nel corso della Survey richiamata nella Sezione D, non è diffusa una prassi di confronto con le Associazioni rappresentative dei disabili per migliorare i servizi ad essi dedicati.

Opzione (R)

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

Si prevede un indennizzo per le PMR a carico dei Concessionari autostradali qualora non vengano fornite le pertinenti informazioni oppure tali informazioni risultino difformi dalle effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi.

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

A valle della prima consultazione, non sono state operate modifiche all'Opzione (R), e quindi l'opzione posta in seconda consultazione è la stessa.

Confronto tra le Opzioni

| | Opzione (R) | Opzione (R2) |
|--|-------------|--------------|
| Accessibilità | +++ | +++ |
| Adeguatezza del servizio al costo sopportato | ++ | ++ |
| Trasparenza | ++ | ++ |
| Concorrenza | + | + |
| Oneri incrementali | + | + |

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

Benefici:

- **accessibilità** alle informazioni pertinenti alla programmazione del viaggio e alla fruizione dello stesso nonché dei servizi resi nelle pertinenze di servizio, ed in particolare, per le PMR;
- **adeguatezza del servizio al costo sopportato**, cosicché gli Utenti corrispondono un pedaggio adeguato alle reali condizioni di fruizione della rete autostradale e dei servizi resi sulle relative pertinenze di servizio;
- **trasparenza** sulla gestione della rete autostradale e dei servizi resi nelle relative pertinenze di servizio, secondo le caratteristiche specifiche delle convenzioni siglate con i soggetti Concedenti e dei rapporti con i Gestori dei servizi;
- **promozione della concorrenza**, tra i diversi gestori dei servizi nelle pertinenze, e a favore dei nuovi operatori interessati ad entrare sul mercato.

Tale opzione è infatti quella preferita da ART perché, da un lato, garantisce la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili ("accessibilità", con impatto forte), a fronte di oneri incrementali, ripartiti tra i Concessionari autostradali e i Gestori dei servizi presenti in autostrada considerati di entità contenuta. È emerso infatti che la larga parte dei Concessionari autostradali già offre informazioni sulla localizzazione delle aree di servizio e dei servizi resi sulle stesse (v. Figura 14). Si consideri peraltro che, sebbene l'indennizzo previsto in caso di mancata corrispondenza tra le informazioni presenti nella sezione "Accessibilità PMR" del sito *web* del Concessionario autostradale e le condizioni effettive dei servizi erogati nelle pertinenti aree di servizio venga corrisposto dal Concessionario autostradale, questi può rivalersi nei confronti del Gestore dei

servizi nel caso in cui è la sua inadempienza a provocare l'esborso. Un grado elevato di "accessibilità" porta a registrare benefici di intensità media in termini di "adeguatezza del servizio al costo sopportato" e di "trasparenza", con effetti positivi anche in termini di "concorrenza" benché di intensità contenuta.

E.4 Procedura di gestione reclami (Misure 10, 11, 12 e 13)

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

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

Opzione 0

Tutti i Concessionari autostradali ricevono e trattano i reclami da parte dell'Utenza, ancorché non siano rese disponibili agli utenti le apposite procedure, riguardanti la descrizione del sistema di trattamento.

Opzione (R)

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

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

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

La risposta al reclamo, da fornirsi entro un termine di 30 giorni, deve essere motivata, con un linguaggio facilmente comprensibile per l'utente, e indicare chiaramente alcuni elementi essenziali (in particolare: se il reclamo è accolto o respinto; se l'utente ha diritto a un indennizzo; le misure intraprese per risolvere il disservizio segnalato; i rimedi attivabili in caso di mancata risposta al reclamo o risposta ritenuta insoddisfacente).

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

Opzione (R2)

Le modifiche apportate a valle della prima consultazione riguardano: (i) la precisazione che le lingue con le quali può essere presentato un reclamo devono prevedere oltre l'italiano almeno un'altra lingua; (ii) l'App unica quale ulteriore canale con il quale far pervenire un reclamo; (iii) l'eliminazione del riferimento alla possibilità di adire all'Autorità giudiziaria ordinaria successivamente la procedura di conciliazione.

Confronto tra le Opzioni

| | Opzione (R) | Opzione (R2) |
|--|-------------|--------------|
| Accessibilità | ++ | +++ |
| Adeguatezza del servizio al costo sopportato | ++ | +++ |
| Trasparenza | ++ | ++ |
| Concorrenza | + | + |
| Oneri incrementali | + | + |

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

Benefici:

- **accessibilità** alle informazioni pertinenti alla programmazione del viaggio e alla fruizione dello stesso nonché dei servizi resi nelle pertinenze di servizio, ed in particolare, per le PMR;
- **adeguatezza del servizio al costo sopportato**, cosicché gli Utenti corrispondono un pedaggio adeguato alle reali condizioni di fruizione della rete autostradale e dei servizi resi sulle relative pertinenze di servizio;
- **trasparenza** sulla gestione della rete autostradale e dei servizi resi nelle relative pertinenze di servizio, secondo le caratteristiche specifiche delle convenzioni siglate con i soggetti Concedenti e dei rapporti con i Gestori dei servizi;
- **promozione della concorrenza**, tra i diversi gestori dei servizi nelle pertinenze, e a favore dei nuovi operatori interessati ad entrare sul mercato.

Le misure regolatorie contenute in entrambe le opzioni si pongono in linea con l'uniforme disciplina già adottata da ART in materia di trattamento dei reclami per gli altri comparti regolati dalla medesima Autorità. Gli oneri sono comunque stimati di entità "contenuta" anche in ragione dell'esistenza di procedure per i reclami già in uso presso i Concessionari autostradali (v. §D.1.2), che necessiteranno solo di un loro eventuale aggiustamento. L'ampliamento dei canali per la presentazione dei reclami, attraverso l'inclusione dell'App unica, consente il raggiungimento, rispetto all'Opzione (R), di un livello più elevato dei benefici in termini di "accessibilità" e "adeguatezza del servizio al costo sopportato" (intensità "forte"). Pertanto, l'opzione preferibile posta in seconda consultazione è rappresentata dall'Opzione (R2).

F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA

La valutazione complessiva dell'impatto atteso dello Schema di atto di regolazione da porre in seconda consultazione, effettuata nella Sezione E, è illustrata nel **quadro sinottico** che segue (Tavola 4), in cui sono riportati i benefici e i costi attesi rispetto allo *status quo* per i diversi ambiti regolatori sintetizzati nelle tabelle "Confronto tra le opzioni" (v. §§ E.1, E.2, E.3, E.4).

L'impatto generato dall'intervento regolatorio sugli indicatori "accessibilità", "adeguatezza del servizio al costo sopportato", "trasparenza" e "promozione della concorrenza", è distintamente riportato per i diversi ambiti di intervento individuati nella Sezione E: "*Informazioni all'utenza autostradale*" (Misure 3,4 e 5 dell'Atto di regolazione), "*Procedure operative per l'assistenza*" (Misura 6), "*Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR*" (Misura 7), "*Procedura di gestione reclami*" (Misure 10, 11, 12 e 13).

Gli effetti attesi (benefici e oneri incrementali) è riscontrato a livello qualitativo, mediante una sequenza di segni +, modulata in base all'intensità dell'impatto stimato.

In Figura 25, infine, è riportato un **secondo quadro di sintesi** che evidenzia gli effetti, in termini di costi e benefici attesi, associati alle modifiche delle misure operate *post* prima consultazione dove sono segnalati gli eventuali incrementi/riduzioni dei benefici e degli oneri, rispetto all'opzione regolatoria descritta nello Schema di AIR posto in prima consultazione. Tale ulteriore analisi intende consentire una migliore lettura delle modifiche apportate che tengono conto dei rilievi portati dagli stakeholders nell'ambito della prima consultazione pubblica.

Si consideri che gli effetti sono stati analizzati, sia nella Tavola 4 che nella Figura 25, distintamente per ogni ambito di intervento, la ragionevolezza e la proporzionalità dell'intervento di regolazione devono essere apprezzate considerando il complesso delle misure rientranti nell'Atto di regolazione.

Ad esempio, se per gli ambiti "*Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR*" le modifiche operate a valle della prima consultazione non sono state ritenute idonee a cambiare gli effetti attesi, per le "*Procedure operative per l'assistenza*" si è preferito alleviare i Concessionari autostradali di parte degli oneri con conseguente riduzione dei benefici attesi per gli Utenti. Questo, tuttavia, deve essere valutato tenuto conto anche delle modifiche operate per il tema "*Informazioni all'utenza autostradale*" che ha visto aumentare significativamente il set informativo a disposizione dell'utenza con un conseguente incremento degli oneri attesi per i Concessionari autostradali.

Tavola 4. Valutazione di impatto della regolazione Schema di atto di regolazione (seconda consultazione)

| | Informazioni all'utenza autostradale | Procedure operative per l'assistenza | Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR | Procedura di gestione dei reclami |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|---|-----------------------------------|
| MISURE (a) | 3-4-5 | 6 | 7 | 10-11-12-13 |
| Benefici | | | | |
| - <i>Accessibilità</i> | +++ | 0 | +++ | +++ |
| - <i>Adeguatezza del servizio al costo sopportato</i> | +++ | ++ | ++ | +++ |
| - <i>Trasparenza</i> | +++ | ++ | ++ | ++ |
| - <i>Concorrenza</i> | ++ | 0 | + | + |
| Oneri incrementali | +++ | + | + | + |

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

Benefici:

- **accessibilità** alle informazioni pertinenti alla programmazione del viaggio e alla fruizione dello stesso nonché dei servizi resi nelle pertinenze di servizio, ed in particolare, per le PMR;
- **adeguatezza del servizio al costo sopportato**, cosicché gli Utenti corrispondono un pedaggio adeguato alle reali condizioni di fruizione della rete autostradale e dei servizi resi sulle relative pertinenze di servizio;
- **trasparenza** sulla gestione della rete autostradale e dei servizi resi nelle relative pertinenze di servizio, secondo le caratteristiche specifiche delle convenzioni siglate con i soggetti Concedenti e dei rapporti con i Gestori dei servizi;
- **promozione della concorrenza**, tra i diversi gestori dei servizi nelle pertinenze, e a favore dei nuovi operatori interessati ad entrare sul mercato.

(a) Le misure fanno riferimento allo Schema di atto di regolazione per la seconda consultazione.

Figura 25. Quadro sinottico degli effetti associati alle modifiche delle misure *post prima consultazione*

| Informazioni all’utenza autostradale (Misure 3, 4 e 5) | Procedure operative per l’assistenza (Misura 6) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------|--|--|--|-------------|--|-------------|--------------------|--------------------|---|--|---------------|--|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--------------------|
| <table><tr><td></td><td>Accessibilità</td></tr><tr><td></td><td>Adeguatezza del servizio al costo sopportato</td></tr><tr><td></td><td>Trasparenza</td></tr><tr><td></td><td>Concorrenza</td></tr><tr><td>Oneri incrementali</td><td></td></tr></table> | | Accessibilità | | Adeguatezza del servizio al costo sopportato | | Trasparenza | | Concorrenza | Oneri incrementali | | <table><tr><td></td><td>Accessibilità</td></tr><tr><td>Adeguatezza del servizio al costo sopportato</td><td></td></tr><tr><td>Trasparenza</td><td></td></tr><tr><td>Concorrenza</td><td></td></tr><tr><td></td><td>Oneri incrementali</td></tr></table> | | Accessibilità | Adeguatezza del servizio al costo sopportato | | Trasparenza | | Concorrenza | | | Oneri incrementali |
| | Accessibilità | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Adeguatezza del servizio al costo sopportato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Trasparenza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Concorrenza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Oneri incrementali | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Accessibilità | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Adeguatezza del servizio al costo sopportato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Trasparenza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Concorrenza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Oneri incrementali | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR (Misura 7) | Procedura di gestione reclami (Misure 10, 11, 12 e 13) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table><tr><td></td><td>Accessibilità</td></tr><tr><td></td><td>Adeguatezza del servizio al costo sopportato</td></tr><tr><td></td><td>Trasparenza</td></tr><tr><td></td><td>Concorrenza</td></tr><tr><td></td><td>Oneri incrementali</td></tr></table> | | Accessibilità | | Adeguatezza del servizio al costo sopportato | | Trasparenza | | Concorrenza | | Oneri incrementali | <table><tr><td></td><td>Accessibilità</td></tr><tr><td></td><td>Adeguatezza del servizio al costo sopportato</td></tr><tr><td></td><td>Trasparenza</td></tr><tr><td></td><td>Concorrenza</td></tr><tr><td></td><td>Oneri incrementali</td></tr></table> | | Accessibilità | | Adeguatezza del servizio al costo sopportato | | Trasparenza | | Concorrenza | | Oneri incrementali |
| | Accessibilità | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Adeguatezza del servizio al costo sopportato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Trasparenza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Concorrenza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Oneri incrementali | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Accessibilità | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Adeguatezza del servizio al costo sopportato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Trasparenza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Concorrenza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Oneri incrementali | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

- Legenda:
- In verde incremento benefici incrementali e/o riduzione oneri incrementali;
 - In rosso riduzione benefici incrementali e/o incremento oneri incrementali.

In conclusione, si ritengono prevalenti i benefici incrementali associati allo Schema di atto di regolazione per la seconda consultazione rispetto agli oneri incrementali che comporta la sua implementazione e nel suo complesso le opzioni regolatorie individuate risultano preferibili a quelle poste in prima consultazione per l'insieme degli ambiti del perimetro di intervento³⁸.

Torino, 26 giugno 2024

Il Dirigente dell'Ufficio Analisi del funzionamento dei mercati
e impatto della regolazione

Cinzia Rovesti
(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. n. 82/2005)

³⁸ Escludendo in particolare il tema dei rimborsi in caso di ritardi per cantieri.

APPENDICE - ELENCO DESTINATARI DELLA SURVEY (CONCESSIONARI AUTOSTRADALI E ASSOCIAZIONI CONSUMATORI)

| n. | Concessionari autostradali | Associazioni consumatori |
|----|--|--|
| 1 | ANAS S.p.a. | Altroconsumo Edizioni S.r.l. |
| 2 | ATIVA S.p.a. | Associazione Consumatori Utenti - ACU |
| 3 | Autostrada dei Fiori S.p.a. (A10 e A6) | Associazione Difesa Consumatori e Ambiente - ADICONSUM |
| 4 | Autostrada del Brennero S.p.a. | Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari Finanziari Postali e Assicurativi - ADUSBEF |
| 5 | Autostrade per l'Italia S.p.a. | Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori - ADOC |
| 6 | Autovia Padana S.p.a. | Assoutenti |
| 7 | Autovie Venete S.p.a. | Casa del consumatore |
| 8 | Società di Progetto Brebemi S.p.a. | Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti |
| 9 | Concessioni Autostradali Venete S.p.a. | Centro Tutela Consumatori e Utenti Alto Adige - CTCU |
| 10 | Consorzio Autostrade Siciliane | Cittadinanzattiva |
| 11 | Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.a. | Codacons |
| 12 | Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.a. | Confconsumatori |
| 13 | SALT S.p.a. (Autocisa e Ligure Toscano) | Centro per i Diritti del Cittadino - CODICI |
| 14 | SATAP S.p.a. (A4 e A21) | Federconsumatori |
| 15 | SITAF S.p.a. | Lega Consumatori |
| 16 | Società Autostrada Brescia-Verona-Vicenza- Padova S.p.a. | Movimento Consumatori |
| 17 | Società Autostrada Tirrenica p.a. | Movimento Difesa Del Cittadino - MDC |
| 18 | Società Autostrade Valdostane S.p.a. | Unione per la Difesa dei Consumatori - UDICON |
| 19 | Società di Progetto Autostrada Asti – Cuneo p.a. | Unione Nazionale Consumatori - UNC |
| 20 | Società Italiana Traforo del Monte Bianco S.p.a. | ANGLAT |
| 21 | Società Italiana Traforo del San Bernardo S.p.a. | FAND |
| 22 | Società Milano Serravalle-Milano Tangenziali p.a. | |
| 23 | SPN - Salerno Pompei Napoli S.p.a. | |
| 24 | Strada dei Parchi S.p.a. | |
| 25 | Tangenziale di Napoli S.p.a. | |
| 26 | Tangenziale Esterna S.p.a. | |



Via Nizza 230 – 10126 Torino
www.autorita-trasporti.it