



ASSOCIAZIONE ITALIANA  
SOCIETÀ CONCESSIONARIE  
AUTOSTRADE E TRAFORI

ALM/pf/ES  
prot. n. 2072/24

Roma, 25 luglio 2024

**Spett.le**  
**Autorità di Regolazione Trasporti**  
**PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)**

**Alla c.a. del Segretario Generale Dott. Guido IMPROTA**

e p.c. Alla c.a. della D.rssa Katia Gallo  
[k.gallo@autorita-trasporti.it](mailto:k.gallo@autorita-trasporti.it)>

**Spett.li:**

Direzione generale per le autostrade e la vigilanza  
sui contratti di concessione autostradali  
MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE  
E DEI TRASPORTI  
PEC: [svca@pec.mit.gov.it](mailto:svca@pec.mit.gov.it)

Concessioni Autostradali Lombarde  
PEC: [cal@pec.calspa.it](mailto:cal@pec.calspa.it)

Direzione Infrastrutture e Trasporti  
Area Infrastrutture, Trasporti, Lavori Pubblici, Demanio  
REGIONE VENETO  
PEC: [infrastrutturetrasporti@pec.regione.veneto.it](mailto:infrastrutturetrasporti@pec.regione.veneto.it)

ALLE ASSOCIATE  
Loro indirizzi PEC

STRADA DEI PARCHI  
PEC: [stradadeiparchispa@legalmail.it](mailto:stradadeiparchispa@legalmail.it)

SALERNO-POMPEI-NAPOLI S.p.A  
PEC: [segreteria.spn@ipsnet.legalmail.it](mailto:segreteria.spn@ipsnet.legalmail.it)

**OGGETTO: Delibera ART n. 91/2024 pubblicata il 26 giugno 2024 - Documento di consultazione – Allegato A**

Scriviamo la presente in risposta alla recente, nuova, consultazione avviata da codesta Autorità con la Delibera in oggetto, relativa alle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali.

CONFINDUSTRIA



00161 Roma • Via Giovanni Battista de Rossi, 30 • T +39 06 48 27 163 • F +39 06 47 46 968

E [segreteria generale@aiscat.it](mailto:segreteria generale@aiscat.it) • W [www.aiscat.it](http://www.aiscat.it) • CF 80052630581

Al riguardo, la scrivente Associazione, a nome del comparto rappresentato, vuole innanzitutto far presente il proprio apprezzamento per quella che, a nostro avviso, rappresenta una sensibile evoluzione dei contenuti, con un inquadramento più puntuale di diverse tematiche, rispetto al testo della precedente Delibera n. 130/2023, frutto delle osservazioni fattivamente fornite e delle proficue interlocuzioni tenutesi sull'argomento nel tavolo di confronto tecnico-istituzionale promosso da codesta Autorità, con la partecipazione anche della competente Direzione Generale del Ministero per le Infrastrutture e Trasporti.

In particolare, salutiamo con favore la decisione di rinviare a separata futura trattazione la tematica concernente i rimborsi dovuti agli utenti, così come il riconoscimento del fondamentale principio della tutela dell'equilibrio dei Piani Economico-Finanziari (PEF), nonché la gradualità delle tempistiche di implementazione delle misure a seconda del relativo grado di complessità all'interno della rete interconnessa e la necessità di programmare gli investimenti necessari a dotare tale rete di strumenti volti a garantire standard omogenei a livello di settore.

Ci preme anticipare che la presente nota di riscontro individua le questioni di maggiore rilievo, emerse da una preliminare lettura della Delibera posta in consultazione. In parallelo, stiamo esaminando ogni singola Misura al fine di redigere un documento di risposta di tipo puntuale, secondo lo schema indicato da codesta Autorità nell'Allegato B alla Delibera. Per la trasmissione del suddetto schema si richiede una breve proroga del termine, originariamente fissato al 26 luglio p.v., fino alla data del 2 agosto 2024.

\*\*\*

Il primo tema su cui abbiamo posto attenzione attiene alla Misura 8 della Delibera in parola, sui cui contenuti rappresentiamo sin d'ora il nostro interesse a partecipare attivamente alla futura prevista fase del procedimento, rammentando come il tavolo istituzionale tenutosi il 18 gennaio 2024 abbia già definito il contenuto essenziale delle nozioni poste a fondamento della disciplina relativa al diritto al rimborso, nozioni che, ad avviso della scrivente, dovranno essere poste alla base dell'evoluzione della nuova disciplina. Ci riferiamo, in particolare, alla previsione che il diritto al rimborso possa aver luogo nei casi in cui la presenza di cantieri determini disagi superiori a una soglia temporale predefinita. Ciò, nel presupposto che la presenza dei cantieri sia parte integrante degli impegni concessori e che in tale contesto debba essere prevista la neutralità economico-finanziaria sul Concessionario adempiente. A riguardo, si segnala che la Misura 8 del nuovo testo di Delibera posto in consultazione sembra non tenere in considerazione i punti fermi emersi nel corso del tavolo istituzionale di cui sopra, associando il diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio solo ad una generica presenza di "limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura" da definire con successivo provvedimento, e non menzionando il necessario rispetto dei PEF né l'esigenza di porre a carico del concessionario unicamente le "limitazioni" ascrivibili a responsabilità per colpa dello stesso. Su tale aspetto si confida in una revisione del testo da parte di codesta Autorità in occasione della specifica consultazione.

Premesso, quindi, il generale apprezzamento per l'evoluzione dei contenuti della Delibera posta in consultazione, corre l'obbligo di evidenziare che nel testo permangono taluni aspetti critici, già attenzionati in occasione delle precedenti fasi del procedimento, verso i quali auspichiamo un'adeguata revisione nel provvedimento finale. Ci riferiamo, nel dettaglio, alle seguenti tematiche:

- Definizione di "utente": la definizione di "utente" proposta da codesta Autorità riprende quella presente nella precedente consultazione sulla materia, comprendendo all'interno del suo perimetro sia persone fisiche che persone giuridiche. Se non che – come già fatto presente



nelle precedenti fasi del procedimento – siffatta impostazione non sembra in linea con l’indirizzo seguito dalla principale normativa di riferimento in materia, il Codice del Consumo di cui al D.Lgs. 206/2005 s.m.i., la quale espressamente prende in considerazione solo la <<persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta>>. Tuttavia, considerato che la predetta definizione data da codesta autorità, estensiva rispetto a quanto previsto dalla normativa in vigore, risponde all’esigenza di includere nella nozione di utenza anche i veicoli pesanti, si propone la seguente definizione di utente: “*persona fisica, collegata alla titolarità/riferibilità del veicolo dalla stessa utilizzato per percorrere una determinata tratta autostradale*”. Si ritiene tale definizione idonea ad evidenziare la necessità di un rapporto concreto tra l’infrastruttura e il soggetto che la utilizza.

Si ritiene inoltre necessario eliminare dalla definizione di utente, nonché in altri passaggi della Delibera riferiti al “viaggio programmato”, elementi non oggettivi, collegati esclusivamente all’“intenzione” di intraprendere il viaggio e quindi privi di fondamento ai fini dell’attivazione di ogni reclamo finalizzato ad ottenere forme di indennizzo.

- Rilevamento dei tempi di percorrenza: su questo tema appare necessario, ad avviso del comparto, effettuare una duplice considerazione. Dal lato puramente tecnico bisogna ricordare come la classificazione veicolare impiegata sulla maggior parte della rete italiana (nonché sulla quasi totalità della rete a pedaggio europea) sia basata sul cd. criterio “assi-sagoma” e non su una distinzione per tipologia (es. autoveicolo, autoarticolato, autotreno, autobus, caravan, ecc.) come sembrerebbe far intendere il testo della Delibera, né tantomeno per massa. Allo stato attuale, l’architettura tecnologica implementata sulle autostrade, in conformità con la normativa vigente, non consente di differenziare le varie tipologie veicolari sopracitate rendendo di fatto inapplicabile ogni misura basata su tale criterio. Conseguentemente anche un eventuale calcolo della velocità di percorrenza fatto sulla base delle singole tratte elementari dell’autostrada - differenziata per tipologia di veicolo o per classe veicolare- come sembra essere richiesto in alcune parti della Delibera, risulterebbe allo stato attuale impossibile dal punto di vista tecnico. D’altro canto, tenuto conto della peculiarità più volte evidenziata del sistema di trasporto autostradale rispetto ai sistemi di trasporto aereo, ferroviario e marittimo, stante l’assenza di gestione dei vettori da parte del concessionario autostradale, la rilevazione dei tempi di percorrenza del singolo utente in ambito autostradale non si ritiene essere un dato significativo per la tutela dei diritti dell’utenza, in quanto la velocità di viaggio dei singoli veicoli, pur nei limiti dettati dalle norme di legge, è soggetta ad un numero di variabili molto elevato – non ultime le preferenze di guida dei singoli utenti – e su di essa il gestore non ha alcun tipo di controllo, a differenza di quanto avviene in altri settori trasportistici (quali quelli a prenotazione di slot spazio-temporali) dove è invece possibile controllare ed anche “regolare” tale parametro. Questa estrema e non prevedibile variabilità renderebbe del tutto fine a sé stessa ogni valutazione si volesse effettuare in relazione al transito del singolo utente.

Si richiede pertanto di modificare la richiesta eliminando il riferimento alla tipologia di veicolo e alla velocità massima consentita per tipologia di veicolo, facendo eventualmente riferimento al tempo di percorrenza medio/velocità media, piuttosto che al ritardo medio.

- Informativa sulla cantieristica presente lungo l’autostrada: il testo in consultazione prevede che il concessionario fornisca informativa all’utenza circa tutti i cantieri non emergenziali



attivi e programmati nei 3 mesi successivi, con indicazione per ogni cantiere di una molteplicità di dati (tipologia, cause, periodi di attività, porzione di tratta stradale interessata, stima dell'impatto sul traffico con previsione dei periodi di maggior disagio, data di installazione e rimozione). Una previsione così generalizzata, senza alcuna distinzione tra le varie tipologie di cantiere, non sembra tenere conto del numero relevantissimo di cantieri che annualmente vengono attivati a vario titolo lungo la rete. A titolo esemplificativo, per il gruppo ASPI il numero annuale di cantieri è di circa 120mila/130mila, cifra che include centinaia di cantieri quotidiani per piccole lavorazioni e/o di durata minimale e/o di impatto molto limitato sulla circolazione, considerata la programmazione, peraltro già opportunamente ottimizzata, volta a minimizzare gli impatti verso l'utenza. La misura prevista, così come proposta nel testo, condurrebbe alla pubblicazione di una mole di dati esorbitante, di dubbia utilità per l'utenza (senza considerare i problemi tecnici di capienza per alcuni dei mezzi di informazione utilizzati, come nel caso della APP unica di settore). Per le ragioni sopra esposte, riteniamo quindi necessario l'inserimento di un criterio di individuazione dei cantieri oggetto di informativa più circoscritto, che consideri le casistiche maggiormente impattanti, avuto riguardo alle limitazioni di carreggiata, alla tipologia di cantiere (amovibile o non amovibile) e/o alla durata temporale. Resta inteso che il concessionario debba comunque mantenere la facoltà, ove necessario, di poter aggiornare/integrare tale informativa, in coerenza con le proprie esigenze gestionali, indipendentemente dall'indicato limite temporale di 3 mesi ed in ossequio alla vigente disciplina relativa alle ordinanze in materia, la quale dispone una tempistica per la relativa pubblicazione, di minimo 24 ore per i cantieri di durata superiore a 5 giorni. Parallelamente, le informazioni riferite alla totalità dei cantieri non emergenziali potrebbero comunque essere messe a disposizione di ART, sempre, e degli utenti, a fronte di specifica richiesta.

- Informazioni circa la capacità della singola tratta elementare: si tratta di un dato richiamato in varie misure della Delibera (ad esempio nelle misure 3c e 3d.2). In proposito, la valutazione dell'effettiva capacità di una tratta autostradale costituisce attività di estrema complessità tecnica, per la quale non esiste unanimità di approccio in letteratura essendovi molteplici indirizzi (sebbene nessuno definitivo) e che richiede strumenti di rilevazione del traffico per ottenere dati su una serie storica sufficientemente consistente per ogni tratta elementare della rete. Qualora codesta Autorità reputi comunque il dato assolutamente necessario, si propone di avviare un progetto di comparto, con il coinvolgimento di istituti universitari, volto a fornire una definizione univoca della capacità di servizio della tratta elementare.

Oltre agli argomenti sin qui illustrati, altra considerazione che corre obbligo di ribadire, già avanzata nel corso delle interlocuzioni del tavolo di confronto, è che il set di misure previsto non sia sempre adeguatamente rappresentativo della realtà di quelle concessionarie che gestiscono tratte con sistemi di esazione specifici e diversi dalla maggior parte della rete, come ad esempio le tratte semi-chiuse (tangenziali autostradali urbane, diramazioni, ecc.) o le tratte con sistema *free flow*. Sebbene tali specificità siano state considerate in alcune misure della delibera in oggetto, permangono comunque dei passaggi che non si adattano ad esse: stante l'assenza di barriere in entrata e/o uscita su tali autostrade, non sussiste infatti la possibilità, per i relativi gestori, di registrare, sia in entrata che uscita, quei dati necessari per garantire in modo certo l'applicazione delle misure connesse alla divulgazione di alcune delle informazioni richieste, in particolar modo per quanto riguarda quelle legate alla misurazione dei tempi di percorrenza o della velocità media.

Analogo discorso può farsi per le concessionarie legate ai trafori internazionali, i quali rispondono a quadri regolatori ed attività di gestione estremamente diversi rispetto alle altre società, derivanti da puntuali accordi transfrontalieri che mal si adattano alle previsioni in esame.

Deve poi rammentarsi come nell'ambito del sistema autostradale nazionale siano presenti alcune concessionarie per le quali le funzioni di ente concedente non sono in capo al MIT, bensì ad altri soggetti che hanno piena titolarità del rapporto concessorio; cosa che dovrebbe essere tenuta in debita considerazione soprattutto rispetto a quelle tematiche implicanti specifiche autorizzazioni e/o previsioni di nuovi investimenti nei PEF (ad esempio con riferimento alle procedure di contabilizzazione previste alla misura 14).

Le questioni sopra richiamate, unitamente ai profili meglio dettagliati nello schema puntuale redatto nel formato richiesto, per il cui invio si chiede, come sopra anticipato, una breve proroga al 2 agosto p.v., vengono sottoposte a codesta Autorità con l'auspicio di poterle meglio illustrare in occasione di una apposita audizione, come avvenuto per le precedenti consultazioni. Ciò, al fine di addivenire all'individuazione di un set di informazioni minime che sia al contempo adeguato all'utenza, scevro da criticità tecnico-operative e realisticamente fattibile per le società del nostro settore. Quanto sopra nell'ottica di addivenire ad una sempre maggior efficienza del servizio reso dal comparto autostradale a pedaggio, in linea con le previsioni incluse nei contratti di concessione, con i dettami che verranno enunciati in materia da codesta Autorità nel rispetto anche delle legittime prerogative/aspettative delle concessionarie.

È gradita l'occasione per inviare i migliori saluti.

Il Direttore Affari Internazionali  
(Dott.ssa Emanuela Stocchi)



Gentili Signori,  
si trasmette la comunicazione in oggetto.  
Distinti saluti.



MISURA	TESTO DELIBERA ART 91/2024	MODIFICA PROPOSTA	MOTIVAZIONE/OSSERVAZIONI
	Misura 2 (Definizioni)		
Misura 2.1 lettera d)	d) cantiere emergenziale: cantiere installato a seguito di incidenti, eventi meteo o idrogeologici di carattere straordinario e imprevedibili, attività di soccorso e connessi ripristini, di durata non superiore a 5 giorni;	d) cantiere emergenziale: cantiere installato a seguito di incidenti, eventi meteo o idrogeologici di carattere straordinario e imprevedibili, attività di soccorso e connessi ripristini <b>di durata non superiore a 5 giorni</b> ;	l'emergenzialità del cantiere non è necessariamente collegata alla durata dello stesso.
Misura 2.1 lettera e)	e) capacità: flusso veicolare massimo, espresso in veicoli equivalenti all'ora, che può transitare in una tratta elementare dell'infrastruttura autostradale in condizioni di piena disponibilità e/o funzionalità;		La valutazione dell'effettiva capacità di una tratta elementare autostradale è attività particolarmente complessa, per la quale esistono in letteratura diversi approcci, nessuno definitivo. Andrebbe condivisa la metodologia da adottare per eventuale incarico a Università/Istituto qualificato. Preso atto della rilevanza attribuita da ART a tale informazione, si conferma tuttavia la complessità della stessa e si propone di avviare un progetto di comparto con il coinvolgimento di istituti universitari volto a fornire una definizione univoca della capacità di servizio della singola tratta elementare.
Misura 2.1 lettera u)	u) reclamo: ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze e/o avanzate richieste, anche di natura economica, circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle presenti misure o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei servizi;	u) reclamo: <b>ogni</b> comunicazione scritta, <b>inviata ai canali dedicati pubblicati sul sito o sulla carta dei servizi del Concessionario</b> , con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze e/o avanzate richieste, anche di natura economica, circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle presenti misure o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei servizi;	Per poter essere considerati regolari, i reclami dovrebbero innanzitutto pervenire tramite i canali appositamente dedicati e pubblicati nei siti internet/carta dei servizi delle Concessionarie, non essendo ragionevole né fattibile un'organizzazione che prenda in carico reclami provenienti da qualsiasi canale volesse usare l'utente.
Misura 2.1 lettera w)	w) sistema aperto ( <i>free flow</i> ): tratte autostradali per le quali l'esazione del pedaggio avviene attraverso portali <i>free flow-multilane</i> posizionati sull'asse autostradale dotati di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli ed effettuare la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi. La percorrenza è calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso;	w) sistema aperto ( <b>freelflow</b> ): tratte autostradali per le quali l'esazione del pedaggio avviene attraverso portali <b>freelflow multilane</b> posizionati <b>sull'infrastruttura sull'asse autostradale</b> , dotati di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli ed effettuare ed effettuare la corretta classificazione. <b>La percorrenza è calcolata in maniera corrispondente al percorso pedaggiato</b> ;	Si confonde il "sistema" con la "tecnologia": un sistema aperto non implica necessariamente l'utilizzo della tecnologia free flow. Inoltre il posizionamento dei portali non avviene necessariamente sull'asse autostradale, potendo essi essere installati anche in altra parte dell'infrastruttura. Nella stessa definizione introduce anche un concetto errato allo stato attuale secondo cui "la percorrenza è calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso", laddove invece il riferimento dovrebbe andare al "percorso pedaggiato" in quanto oggi il pedaggio pagato dall'utente non corrisponde necessariamente al percorso effettuato.
Misura 2.1 lettera ee)	ee) utente: il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza o intende utilizzare l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa.	utente: <b>il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza o intende utilizzare l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa persona fisica, collegata alla titolarità/riferibilità del veicolo dalla stessa utilizzata per percorrere una determinata tratta autostradale</b>	la definizione di "utente" proposta da codesta Autorità comprende all'interno del suo perimetro sia persone fisiche che persone giuridiche. Se non che siffatta impostazione non sembra in linea con l'indirizzo seguito dalla principale normativa di riferimento in materia (il Codice del Consumo di cui al D.Lgs. 206/2005 s.m.i.), limitato alle sole persone fisiche che agiscono senza finalità imprenditoriali/commerciali. Si ritiene inoltre necessario eliminare dalla definizione di utente elementi non oggettivi, collegati esclusivamente all'"intenzione" di intraprendere il viaggio e quindi privi di fondamento ai fini dell'attivazione di eventuali reclami.
	Misura 3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)		
Misura 3.1 lettera b)	b) i contenuti delle Carte dei servizi, con specifica evidenza anche:	b) i contenuti delle carte dei servizi, <b>definiti in conformità alle presenti Misure e alla Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009</b> , con specifica evidenza anche:	appare opportuno specificare le fonti sulla base delle quali le Carte dei servizi sono predisposte dai Concessionari, ossia le relative Delibere di ART e la Direttiva del 19-02-2009 emanata dal MIT.
Misura 3.1 lettera b.1)	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'eventuale automaticità del rimborso/indennizzo;	b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento, <b>e all'erogazione di indennizzi</b> , nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano <b>l'eventuale automaticità del rimborso/indennizzo il rimborso, limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie</b> ;	Nelle more della definizione dei contenuti previste alla Misura 8 della presente Delibera, sembra opportuno limitare l'informativa agli utenti delle fattispecie attualmente vigenti e applicate dalle singole concessionarie.
Misura 3.1 lettera b.2)	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 10, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta ritenuta insoddisfacente, tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;	b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 10, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta <b>non motivata ritenuta insoddisfacente</b> , tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;	Si propone di sostituire il riferimento alla "risposta ritenuta non soddisfacente" con quello, più oggettivo e perimetrabile, di "risposta non motivata" al fine di rendere maggiormente certo quando la risposta ad un reclamo possa essere considerata non adeguata ed evitando di lasciare il giudizio alla mera discrezionalità di una delle parti.
Misura 3.1 lettera c)	c) la capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora, calcolata sulla base della velocità a flusso libero e di fattori correttivi che tengano conto, almeno, del numero e della larghezza delle corsie e della composizione prevalente del traffico veicolare;	Si propone la cancellazione di tale previsione.	La valutazione dell'effettiva capacità di una tratta elementare autostradale è attività particolarmente complessa, per la quale esistono in letteratura diversi approcci, nessuno definitivo. Andrebbe condivisa la metodologia da adottare per eventuale incarico a Università/Istituto qualificato. Preso atto della rilevanza attribuita da ART a tale informazione, si conferma tuttavia la complessità della stessa e si propone di avviare un progetto di comparto con il coinvolgimento di istituti universitari volto a fornire una definizione univoca della capacità di servizio della singola tratta elementare.
Misura 3.1 lettera d.1)	d.1) valore percentuale dei chilometri di tratta autostradale gestita impattati mensilmente;		Bisognerebbe specificare se si fa riferimento all'indice di indisponibilità delle corsie (di cui al punto A.4.1 dell'Allegato 1 alla delibera ART 16/2023), per il quale è stata già fornita una modalità di calcolo, ovvero se si fa riferimento ad una nuova misura
Misura 3.1 lettera d.2)	d.2) riduzione della capacità della tratta elementare o delle tratte elementari interessate;	Si propone la cancellazione di tale previsione.	La valutazione dell'effettiva capacità di una tratta elementare autostradale è <u>attività particolarmente complessa</u> , per la quale esistono in letteratura diversi approcci, nessuno definitivo. Andrebbe condivisa la metodologia da adottare per eventuale incarico a Università/Istituto qualificato. Preso atto della rilevanza attribuita da ART a tale informazione, si conferma tuttavia la complessità della stessa e si propone di avviare un progetto di comparto con il coinvolgimento di istituti universitari volto a fornire una definizione univoca della capacità di servizio della singola tratta elementare. Inoltre, va sottolineato anche come il concetto di capacità di una tratta non corrisponde, e nemmeno è necessariamente correlato, a quello di livello di servizio.
Misura 3.1 lettera e)	e) i cantieri non emergenziali aperti e quelli programmati nei successivi 3 mesi, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere:	e) i cantieri non emergenziali aperti e quelli programmati nei successivi 3 mesi, <b>di durata superiore a 5 gg.</b> , aggiornati a cadenza almeno mensile ( <b>l'operatore potrà comunque inserire o modificare i cantieri sino a 24 ore di anticipo</b> ), indicando per ciascun cantiere:	La <b>quantità di dati relativi alla totalità</b> dei cantieri non emergenziali, inclusi quelli di durata <5 gg, risulta esorbitante e priva di utilità per l'utenza. Al fine di contemperare l'esigenza di garantire il livello massimo di trasparenza con l'effetto negativo che si avrebbe pubblicando le informazioni sulla totalità dei cantieri, si propone di esporre le informazioni per i soli cantieri con durata >5 gg, mettendo a disposizione di ART e degli utenti, a fronte di specifica richiesta, le informazioni riferite alla totalità dei cantieri. Importante altresì evidenziare che il termine di 3 mesi non dovrebbe essere perentorio, bensì il Concessionario dovrebbe comunque poter apportare inserimenti/modifiche alle cantierizzazioni sino a 24 ore prima della loro effettiva applicazione, in linea anche con quanto già avviene con riferimento alla disciplina delle Ordinanze
Misura 3.1 lettera e.1)	e.1) della tipologia di cantiere e della causa che lo rende necessario, nonché dei relativi giorni e orari di apertura;	e.1) per i <b>cantieri superiori a 5 gg</b> , la tipologia di cantiere e la causa che lo rende necessario, nonché i relativi giorni e orari di apertura;	vedasi commento precedente.
Misura 3.1 lettera e.2)	e.2) della tratta o delle tratte elementari e della porzione di carreggiata interessate, specificando la direzione di marcia, nonché della tipologia di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura;	e.2) della tratta o delle tratte <b>elementari</b> e della porzione di carreggiata interessate, specificando la direzione di marcia, nonché della tipologia di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura;	vedasi commenti alle precedenti misure c) e d2)
Misura 3.1 lettera g)	g) le categorie di eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione autostradale e/o situazioni di pericolo, ivi inclusi gli incidenti o la presenza di corpi estranei in carreggiata, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche medie di ripristino delle condizioni di traffico regolare e/o di sicurezza, calcolate sulla base del monitoraggio svolto l'anno precedente;	g) le categorie di eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione autostradale e/o situazioni di pericolo, <b>ivi inclusi gli incidenti o la presenza di corpi estranei in carreggiata</b> , con specificazione delle tempistiche stimate per il ripristino delle condizioni di traffico regolare e/o di sicurezza <b>per la categoria di eventi che prevede il coinvolgimento del solo concessionario</b> ;	La maggior parte di eventi in ambito autostradale prevede il coinvolgimento di una pluralità di soggetti appartenenti, per norma e competenza, ad Istituzioni e Autorità terze (Polizia Stradale, Vigili del Fuoco, operatori sanitari, Polizia Giudiziaria, soccorso stradale, ASL, ARPA, ecc.) il cui operato non ricade sotto il controllo della concessionaria; ciò, senza contare poi ulteriori variabili come la tempestività di intervento di tali soggetti, o il tipo di danni causati all'infrastruttura dall'evento. I suddetti fattori comportano oggettiva impossibilità per la concessionaria di fornire all'utenza una stima verosimile circa le tempistiche di risoluzione dell'evento, se non nei casi in cui si registra il coinvolgimento del solo concessionario.
Misura 3.1 lettera h)	h) la descrizione sintetica dei protocolli, nonché delle procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione delle emergenze, ivi incluse le condizioni in presenza delle quali, anche in applicazione di tali procedure operative, si procede ad una chiusura delle tratte;	Si propone la cancellazione di tale previsione	Trattasi di informazione di carattere operativo - procedurale, non direttamente collegabile alla performance di servizio e quindi con significatività marginale per l'utente
Misura 3.1 lettera i.1)	i.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari ART e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno;	i.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari ART; <b>e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno</b>	Non è possibile stimare il periodo temporale in cui i sistemi tariffari ART verranno implementati, dipendendo ciò dal procedimento di approvazione dei PEF su cui il concessionario non ha controllo.

Doc. n. 00722864/2024 di 02/08/2024 09:40:35 - Pagina 14 di 14

Protocollo 00722894/2024 del 02/08/2024 08:40:36 Pagine totali: 4

Misura 3.1 lettera l.2)	l.2) la periodicità del monitoraggio degli indicatori e la sintesi dei relativi esiti, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	Si propone la cancellazione di tale previsione	Elementi inerenti il rapporto trilaterale Concedente, Concessionaria e Autorità di Regolazione. Estranei al perimetro di interesse dell'utente.
Misura 3.1 lettera j)	j) il ritardo medio della singola tratta autostradale gestita, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato, con cadenza mensile, tenendo conto del tempo medio di percorrenza effettivo rilevato e del tempo di percorrenza alla velocità massima consentita per categoria di veicolo;	j) il tempo medio di percorrenza della singola tratta autostradale gestita, differenziato per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi), calcolato, con cadenza mensile, <b>tenendo conto del tempo medio di percorrenza effettivo rilevato e del tempo di percorrenza alla velocità massima consentita per categoria di veicolo</b> ;	la classificazione veicolare impiegata sulla rete italiana (nonché sulla quasi totalità della rete a pedaggio europea) è basata sul cd. "assi-sagoma" e non su una distinzione per tipologia; allo stato attuale l'architettura tecnologica implementata sulle autostrade consente quindi il riconoscimento di cinque distinte classi (basate sul numero di detto criterio assi-sagoma) solo in occasione del transito sulle piste di entrata/uscita, risultando pertanto non possibile differenziare le varie categorie veicolari e rendendo di fatto inapplicabile ogni misura basata su tale elemento.
Misura 3.1 lettera k)	k) per i sistemi chiusi e semi-chiusi, il numero complessivo di stazioni e di piste di esazione, per tratta autostradale gestita e per senso di marcia, con indicazione del numero di piste di esazione che, nell'anno precedente, sono risultate non funzionanti per oltre 24 ore;	k) per i sistemi chiusi e semi-chiusi, il numero complessivo di stazioni e di piste di esazione, per tratta autostradale gestita e per senso di marcia, con indicazione del numero di piste di esazione che, nell'anno precedente, sono risultate <b>chiusure per malfunzionamento tecnico</b> per oltre 24 ore;	Dovrebbe essere consentito poter inibire l'accesso ad alcune piste - purché in assenza di ripercussioni negative sulla circolazione - anche in assenza di malfunzionamenti tecnici delle piste, per ragioni di tipo gestionale.
Misura 3.1 lettera p)	p) le modalità di affidamento adottate per i servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carburanti, di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e ristorative, specificando se hanno già trovato applicazione le Misure adottate dall'Autorità con delibere n. 130/2022 e n. 1/2023;		La misura non risulta applicabile in tempi ad oggi definibili, si potrà dare la relativa informazione in corrispondenza degli affidamenti in applicazione delle delibere ART (a partire da 2025 per i servizi via via affidati).
Misura 3.1 lettera t)	t) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, di cui alla Misura 14 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, ove applicabile, nonché, in forma aggregata, gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;		La misura non risulta applicabile in tempi ad oggi definibili, si potrà dare la relativa informazione in corrispondenza degli affidamenti in applicazione delle delibere ART (a partire da 2025 per i servizi via via affidati).
	<b>Misura 4</b> <b>(Diritto all'informazione relativa al viaggio)</b>		
Misura 4.1 lettera a)	a) il percorso autostradale più corto in termini chilometrici e il percorso autostradale più rapido per giungere alla destinazione prescelta, nonché, per il percorso prescelto dall'utente:		ad oggi i sistemi implementato dai concessionari non consentono di restituire le informazioni richieste nel caso di tragitti complessi che comprendano transiti in tratte autostradali aperte e/o semichiusure. Per addvenire a tale risultato è necessario lo sviluppo di un sistema integrato come la app di settore, alla cui tempistica di implementazione si rimanda quindi anche l'applicazione della presente misura.
Misura 4.1 lettera a.1)	a.1) il tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata, calcolato sulla base della velocità a flusso libero, per tipologia di traffico (leggero/pesante);	a.1) il tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata, calcolato sulla base della velocità a flusso libero <b>per tipologia di traffico (leggero/pesante)</b> ;	la distinzione per categorie veicolari dovrebbe essere eliminata in quanto allo stato non possibile tecnicamente. Vedasi commento alla misura 3.1.i)
Misura 4.1 lettera a.2)	a.2) il tempo di percorrenza previsto, per tipologia di traffico (leggero/pesante), tenuto conto dell'eventuale presenza di cantieri e delle condizioni di viabilità e traffico al momento dell'interrogazione, o, in caso di interrogazione relativa ad una partenza programmata successivamente, il tempo di percorrenza previsto, tenuto conto sia dei dati storici di traffico, che della stagione, dei giorni (festivi/feriali) e della fascia oraria (diurna/notturna) di interesse, nonché dell'eventuale programmazione di cantieri;	a.2) il tempo di percorrenza previsto <b>per tipologia di traffico (leggero/pesante)</b> , tenuto conto dell'eventuale presenza di cantieri e delle condizioni di viabilità e traffico al momento dell'interrogazione, o, in caso di interrogazione relativa ad una partenza programmata in una fascia temporale tra le 24 ore successive e i 7 giorni successivi, il tempo di percorrenza previsto, tenuto conto sia dei dati storici di traffico, che della stagione, dei giorni (festivi/feriali) e della fascia oraria (diurna/notturna) di interesse, nonché dell'eventuale programmazione di cantieri;	la distinzione per categorie veicolari deve essere eliminata in quanto allo stato non possibile tecnicamente, vedasi commento alla misura 3.1.i). Si propone inoltre un tempo limite di 7 giorni per la programmazione delle partenze in modo da mantenere entro un dato realistico ed accettabile le risultanze della previsione dei tempi di percorrenza.
Misura 4.1 lettera a.3)	a.3) la velocità media e i dati di traffico per tipologia (leggero/pesante) rilevati nell'ultimo mese e nel corrispondente mese dell'anno precedente, per giorno (festivi/feriali) e fascia oraria (diurna/notturna) di interesse;	la velocità media e i dati di traffico <b>per tipologia (leggero/pesante)</b> rilevati nell'ultimo mese e nel corrispondente mese dell'anno precedente, per giorno (festivi/feriali) e fascia oraria (diurna/notturna) di interesse;	la distinzione per categorie veicolari deve essere eliminata in quanto allo stato non possibile tecnicamente, vedasi commento alla misura 3.1.i).
Misura 4.1 lettera b)	b) per i sistemi chiusi e semi-chiusi, con riferimento alla stazione di esazione rilevante per il percorso prescelto, il numero di piste di esazione funzionanti rispetto a quelle presenti - intendendosi a tal fine come rilevante il mancato funzionamento per oltre 24 ore - suddivise per modalità di pagamento del pedaggio;	b) per i sistemi chiusi e semi-chiusi, con riferimento alla stazione di esazione rilevante per il percorso prescelto, il numero di piste di esazione funzionanti rispetto a quelle presenti intendendosi a tal fine come rilevante il <b>malfunzionamento tecnico</b> per oltre 24 ore suddivise per modalità di pagamento del pedaggio;	Dovrebbe essere consentito poter inibire l'accesso ad alcune piste - purché in assenza di ripercussioni negative sulla circolazione - anche in assenza di malfunzionamenti tecnici delle piste, per ragioni di tipo gestionale. Da qui, la proposta di specifica circa l'intendersi come piste "non funzionanti" solo quelle soggette a malfunzionamenti di natura tecnica (protirati per almeno 24 ore in quanto una tempistica inferiore non appare rilevante)
Misura 4.1 lettera d)	d) i cantieri presenti sul percorso prescelto, che possono determinare turbative al traffico, con indicazione:	i cantieri programmati <b>in una fascia temporale tra le 24 ore successive e i 7 giorni successivi</b> , presenti sul percorso prescelto, che possono determinare turbative al traffico <b>intese come code quantificate in 3 km o superiori</b> , con indicazione:	Sembra opportuno perimetrare la finestra temporale di interrogazione dei sistemi da parte dell'utente, per quanto riguarda la programmazione di viaggi futuri, entro limiti ragionevoli. Ciò anche al fine di ottenere in ritorno dati il più possibile accurati tenendo conto delle variabili in essere e mantenendo un equilibrio tra le aspettative dell'utenza e l'utilità della programmazione dei viaggi. Inoltre, si suggerisce anche di specificare quali siano le turbative al traffico derivanti dai cantieri di cui alla presente misura, ed a tal fine si reputerebbe congruo riferirsi solo agli eventi costituiti da "code pari o superiori a 3 km", in analogia agli obblighi di comunicazione previsti in capo al concessionario dalle Circolari del MIT in materia di servizi all'utenza e programmazione di cantieri.
Misura 4.1 lettera d.2)	d.2) della tipologia di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura, con specificazione del numero di corsie e della velocità massima consentita per la tratta interessata, <b>fatte salve ulteriori limitazioni di velocità specifiche per le varie tipologie veicolari</b> , in condizioni di assenza di cantieri e della riduzione del numero di corsie disponibili e della velocità massima consentita dovute al cantiere;	d.2) della tipologia di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura, con specificazione del numero di corsie e della velocità massima consentita per la tratta interessata, <b>fatte salve ulteriori limitazioni di velocità specifiche per le varie tipologie veicolari</b> , in condizioni di assenza di cantieri e della riduzione del numero di corsie disponibili e della velocità massima consentita dovute al cantiere;	Si fa presente come diverse tipologie veicolari possano soggiacere a limitazioni normative specifiche per quanto riguarda la velocità massima consentita, ragioni per cui si propone di limitare l'indicazione solo alla velocità massima generalmente consentita sulla tratta.
Misura 4.1 lettera f.1)	f.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente funzionanti per l'utilizzo, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale e al connettore;	f.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente funzionanti <b>per l'utilizzo</b> , e la relativa tipologia in base alla potenza nominale e al connettore;	L'informazione sul numero di punti di ricarica elettrica disponibili dovrebbe riferirsi a quelli operativamente funzionanti dal punto di vista tecnico, tralasciando l'aspetto - di difficile tracciabilità ed elevata mutevolezza - in ordine alla relativa disponibilità o meno in un dato momento derivante dall'utilizzo degli stessi da parte di altri utenti.
Misura 4.1 lettera f.2)	f.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente funzionanti per l'utilizzo, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	f.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente funzionanti <b>per l'utilizzo</b> , con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	L'informazione sul numero di punti di rifornimento disponibili dovrebbe riferirsi a quelli operativamente funzionanti dal punto di vista tecnico, tralasciando l'aspetto - di difficile tracciabilità ed elevata mutevolezza - in ordine alla relativa disponibilità o meno in un dato momento derivante dall'utilizzo degli stessi da parte di altri utenti.
Misura 4.3	3. Al fine di garantire l'aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera f) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.		La misura come proposta necessita di una revisione della procedura di segnalazione della disponibilità dei servizi nonché di sviluppi informatici per fornire aggiornamenti tempestivi ed automatici, oltre che l'approvazione dei relativi investimenti nel PEF. I tempi di attuazione dovranno quindi essere necessariamente più lunghi di quelli attualmente previsti dalla delibera, stimandosi in 24 mesi.
Misura 4.4 lettera b)	b) la stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata e i tempi stimati di risoluzione, o l'indicazione che non è possibile stimarli;	b) la stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata, i tempi stimati di risoluzione <b>per gli eventi in cui la risoluzione sia di esclusiva pertinenza del Concessionario e l'indicazione che non è possibile stimarli negli altri casi</b> ;	Non si ha la possibilità di fornire informazioni attendibili qualora la risoluzione degli eventi dipenda anche dall'intervento di soggetti terzi.
Misura 4.4 lettera d)	d) l'attivazione, ove previsto, delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure, ivi inclusa l'indicazione, all'occorrenza, delle aree di servizio o di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro;	l'attivazione, ove previsto, delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure, ivi inclusa l'indicazione, all'occorrenza, delle aree di servizio o di sosta <b>eventualmente convenzionate con operatori di servizi di assistenza</b> ;	Le aree di servizio o di sosta non sono normalmente attrezzate per fungere da punti di assistenza in caso di eventi emergenziali e/o blocchi del traffico, bensì possono diventare a seguito di eventuali convenzioni stipulate tra Concessionario ed operatori di assistenza nelle occasioni necessarie.
Misura 4.6	6. Nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, dopo il viaggio, l'utente ha diritto ad ottenere, ove disponibili - con le modalità di cui alla Misura 5.5 - le informazioni relative a:	6. Nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, dopo il viaggio, l'utente ha diritto ad ottenere, ove disponibili - con le modalità di cui alla Misura 5.5 o, nel caso di sistema aperto, con quelle all'uopo previste dal concessionario - le informazioni relative a:	Si rileva che, in caso di sistema aperto, l'utente occasionale o colui che provvede al pagamento del pedaggio in pieno anonimato, può richiedere il dettaglio dei transiti, che ricomprende le informazioni di cui alla presente Misura, solo previa esibizione di apposita documentazione attestante la legale disponibilità del mezzo, l'identità del richiedente e/o comunque la titolarità dello stesso a ricevere le informazioni. Tale processo potrebbe mal conciliarsi con la richiesta di veicolare le informazioni in parola con le modalità di cui alla Misura 5.5.
Misura 4.6 lettera a.3)	a.3) nel caso di sistema aperto, sotto i portali <i>free flow</i> ;	a.3) nel caso di sistema aperto, <b>sotto in corrispondenza dei portali <i>free-flow</i></b> ;	vedasi commento a misura 2.w)
Misura 4.6 lettera b)	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;	Si propone la cancellazione di tale previsione	Non risulta attualmente possibile stabilire il percorso effettivamente utilizzato dall'utente, in quanto manca allo stato una rilevazione in tal senso dei veicoli. Il pedaggio viene infatti attribuito sulla base del percorso più breve, a prescindere da quello realmente effettuato.
Misura 4.6 lettera c)	c) le tratte attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e il pedaggio corrisposto, con dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascuna tratta elementare percorsa, specificando se si tratta di tariffa di pianura o di montagna, nonché, ove pertinente, se sono applicate ulteriori modulazioni previste dai sistemi tariffari ART;	Si propone la cancellazione di tale previsione	Non risulta attualmente possibile stabilire il percorso effettivamente utilizzato dall'utente, in quanto manca allo stato una rilevazione in tal senso dei veicoli. Il pedaggio viene infatti attribuito sulla base del percorso più breve, a prescindere da quello realmente effettuato.
Misura 4.6 lettera d)	d) se sussistono le condizioni per il rimborso del pedaggio e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.	Si propone la cancellazione di tale previsione	La richiesta di rimborso verrà presentata direttamente dall'utente tramite App.
	<b>Misura 5</b> <b>(Modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari)</b>		



Pr. n. 0072289/4/2024 del 02/08/2024 08:40:36 - Pagina totali: 4

Misura 5.2 lettera a)	a) pannelli, mobili o fissi, situati in autostrada e in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo;	a) pannelli, mobili o fissi, situati in autostrada e in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo, in <b>coerenza con i principi di prossimità e priorità della pubblicazione dei messaggi</b> ;	La pubblicazione di messaggi informativi in autostrada deve necessariamente seguire rigorosi principi legati sia alla prossimità/incidenza rispetto all'evento di riferimento sia alla priorità di rilevanza dell'evento stesso, anche al fine di limitare quanto possibile la quantità di informazioni all'attenzione dell'utenza che inevitabilmente costituisce un fattore distraente dalla guida e quindi potenzialmente pericoloso.
Misura 5.4 lettera a)	a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio;	a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio, in <b>coerenza con i principi di prossimità e priorità della pubblicazione dei messaggi</b> ;	vedi commento precedente
Misura 5.7 lettera a)	a) di protocolli relativi al formato dei dati e all'utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto del dizionario europeo DATEX, al fine di garantire l'immediata fruibilità delle informazioni;	a) di protocolli relativi al formato dei dati e all'utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto del dizionario europeo <b>DATEX 2</b> , al fine di garantire l'immediata fruibilità delle informazioni;	l'ultimo aggiornamento disponibile ed utilizzato corrisponde al DATEX 2
Misura 5.7 lettera b)	b) di protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla Misure 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario, nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada;	b) di protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla Misure 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario; <b>nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada</b> ;	I concessionari ad oggi non dispongono di dati relativi al settore della viabilità ordinaria (strade urbane/extraurbane), né è verosimile ipotizzare un sistema di trasmissione dati con la moltitudine di enti locali cui fanno capo le tratte di tale viabilità. Tale aspetto potrà in caso essere implementato qualora le informazioni in questione siano trattate e trasmesse da un unico soggetto appositamente deputato (ad esempio il CCISS, struttura che appare istituzionalmente deputata ad una simile funzione).
	Misura 6 (Procedure operative per l'assistenza)		
Misura 6.1	1. Al fine di prevenire il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o code, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete, registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informarne nel più breve tempo possibile l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto.	1. Al fine di prevenire/ <b>mitigare</b> il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o code, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete, registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informarne nel più breve tempo possibile l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto.	Le procedure previste nella misura dovrebbero avere lo scopo sia di cercare di evitare il verificarsi degli eventi in questione nei limiti del possibile, sia di mitigarne l'incidenza/conseguenze allorché l'evento si verifichi nonostante l'operato del Concessionario in tal senso.
Misura 6.2 lettera d)	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;	d) <b>le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con</b> previsione di un numero dedicato <b>alle PMR</b> per richiedere assistenza;	Definire a priori delle specifiche misure di assistenza destinate alle PMR, a fronte della varietà di eventi potenzialmente interessati nell'ambito di un tragitto autostradale, non sembra soluzione efficiente per venire incontro alle esigenze di tale categoria; inoltre, la maggior parte di simili misure non si differenzerebbe da quelle che dovrebbero comunque essere messe in atto nei confronti della generalità degli utenti nelle medesime situazioni (distribuzione di generi di conforto, assistenza medica, ecc.). Si propone pertanto di limitare la misura alla previsione di un apposito numero a loro dedicato cui le PMR possano rivolgersi in caso di necessità.
Misura 6.3	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato, <b>di durata pari o superiore ad 1 ora</b> , intervenuti nelle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.	si propone di prevedere un limite temporale minimo di 1 ora, sotto il quale un evento di traffico bloccato non sia da ritenersi rilevante ai fini delle relative comunicazioni ad ART. Diversamente, si rischierebbe di inviare una mole di dati eccessivamente elevata e di scarsa utilità a fini statistici e di controllo (un blocco di poche decine di minuti nell'economia generale di in un viaggio autostradale può, ad esempio, considerarsi non rilevante sia per l'utenza sia ai fini di verifiche dei livelli di servizio).
	Misura 7 (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR)		
Misura 7.2	2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.		Le informazioni di tipo aggregato tra concessionari, che tengano conto dell'intero tragitto, potranno essere fornite solo in occasione della implementazione della app unica di settore. Nelle more, ogni concessionario può rendere disponibili sui propri canali le informazioni relative alla tratta di competenza.
Misura 7.4	4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.		si necessità di tempistica adeguata per procedere alla modifica dei contratti stipulati con i gestori delle aree di servizio, in modo da integrare in essi le previsioni di cui alla presente misura.
Misura 8 - rubrica	Misura 8 (Applicazione del pedaggio, programmazione dei cantieri e diritto al rimborso in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)	Misura 8 (Applicazione del pedaggio, programmazione dei cantieri e diritto al rimborso in presenza di <b>limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura</b> cantieri lungo l'infrastruttura)	il diritto al rimborso dovrebbe aver luogo solo nei casi in cui la presenza di cantieri determini disagi superiori ad una soglia temporale predefinita e non in presenza di altre limitazioni. Ciò, nel presupposto che la presenza dei cantieri deve considerarsi parte integrante degli impegni concessori e che in tale contesto debba quindi essere prevista la neutralità economico-finanziaria sul Concessionario adempiente.
Misura 8.3	3. Gli utenti hanno diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio secondo meccanismi di rimborso correlati alla presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale, definiti dall'Autorità con successivo provvedimento.	3. Gli utenti hanno diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio secondo meccanismi di rimborso, <b>correlati alla presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale</b> definiti dall'Autorità con successivo provvedimento, <b>correlati alla presenza di cantieri da cui derivino ritardi di percorrenza superiori ad una data soglia temporale</b> .	il diritto al rimborso dovrebbe aver luogo solo nei casi in cui la presenza di cantieri determini disagi superiori ad una soglia temporale predefinita e non in presenza di altre limitazioni. Ciò, nel presupposto che la presenza dei cantieri deve considerarsi parte integrante degli impegni concessori e che in tale contesto debba quindi essere prevista la neutralità economico-finanziaria sul Concessionario adempiente.
	Misura 10 (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)		
Misura 10.1 lettera c)	c) una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle Carte dei servizi.	c) una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle Carte dei servizi. <b>Nel caso in cui fossero necessari ulteriori adempimenti istruttori per l'accertamento della responsabilità, il termine potrà essere prorogato di ulteriori 30 gg.</b>	La previsione di una estensione dei tempi di risposta si rende opportuno in quanto, data la notevole portata (diretta ed indiretta) risultante dalla definizione di "reclamo" di cui alla misura 2.1 lettera u), è prevedibile che saranno dedotte in reclamo anche doglianze necessitanti approfondimenti istruttori utili a chiarire l'eventuale responsabilità del concessionario nella causazione del disservizio lamentato; approfondimenti difficilmente realizzabili, da un punto di vista oggettivo, in soli 30 giorni ma nondimeno imprescindibili al fine di restituire una risposta motivata.
Misura 10.2 lettera b)	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (punto di ingresso, di uscita, data e ora di passaggio o codice biglietto rilasciato alla stazione, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio;	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o <b>programmato</b> (punto di ingresso, di uscita, data e ora di passaggio o codice biglietto rilasciato alla stazione, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) <b>e</b> la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio;	Con riferimento alla possibilità di presentare reclamo anche in caso di viaggio programmato, così come inteso da ART, risulterebbe impossibile dimostrare di aver programmato un viaggio autostradale (diversamente da altre modalità di trasporto che prevedono la prenotazione) che poi si è reso necessario modificare in itinere per cause esterne alla volontà dell'utente. Si propone quindi di eliminare ogni riferimento alla programmazione di viaggi. Inoltre, la presentazione di un attestato di viaggio (telepedaggio, RMPP, ricevuta, ecc.) dovrebbe essere considerata come requisito obbligatorio per la presentazione del reclamo a comprova dell'avvenuto viaggio.
	Misura 11 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)		
Misura 11.1 lettera d)	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, tra cui la possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera h), del d.l. 201/2011.	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga <b>motivata soddisfacente</b> la risposta ricevuta, tra cui la possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera h), del d.l. 201/2011.	si propone di sostituire il riferimento alla risposta ritenuta non "soddisfacente" con quello, più oggettivo e perimetrabile, di risposta non "motivata" al fine di rendere maggiormente certo quando la risposta ad un reclamo possa essere considerata non adeguata ed evitando di lasciarne il giudizio alla mera discrezionalità di una delle parti.
	Misura 13 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)		
Misura 13.1 lettera c)	c) I motivi di reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:		I concessionari già utilizzano una classificazione dei reclami unitaria a livello di comparto e concordata con il MIT, al quale inviano periodicamente i relativi dati. Al fine di evitare duplicazioni nel sistema con l'inserimento di una ulteriore classificazione e conseguente aumento degli oneri gestionali, si propone una classificazione più omogenea con lo standard attualmente in uso.
Misura 13.1 lettera c.2)	c.2) modalità di esazione del pedaggio;	c.2) modalità di esazione del pedaggio ( <b>malfunzionamenti nei sistemi di esazione</b> );	vedasi commento generale a lettera c)
Misura 13.1 lettera c.5)	c.5) informazioni sui cantieri;	<b>c.5)- informazioni sui cantieri;</b>	vedasi commento generale a lettera c)
Misura 13.1 lettera c.10)	c.10) mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborsi o indennizzi;	<b>c.10)- mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborsi o indennizzi;</b>	vedasi commento generale a lettera c)
Misura 13.1 lettera c.11)	c.11) fuori competenza;	<b>c.11)- fuori competenza;</b>	vedasi commento generale a lettera c)
	Misura 14 (Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali)		

Misura 14.2 lettera a)	a) le Misure 3.1, lettere c), d), e) e j), 3.2, 4.1, lettere a) e b), 4.3 e 4.4, che si applicano decorsi dieci mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità. Entro il medesimo termine è resa disponibile l'applicazione mobile integrata (App unica) di cui alla Misura 5.7, lettera c);	le Misure 3.1; lettere c), d), e) e j); 3.2; 4.1; lettere a) e b); 4.3 e 4.4a) le Misure 3.1 lettere b.3), e), e.1), e.2), e.3), e.4), j), u), 3.2, 4.1 lettera a.4), 4.4 lettere a), b), c), d), e), e 7.4 che si applicano decorsi dodici mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità. Entro il medesimo termine Entro 12 mesi dall'approvazione del relativo investimento da parte degli enti concedenti è resa disponibile l'applicazione mobile integrata (App unica) di cui alla Misura 5.7, lettera c), nonché sono applicate le misure 4.1 lettere a), a.1), a.2), a.3), c), d.1),d.2)	Il testo è stato modificato per proporre delle tempistiche in linea con i tempi tecnici previsti per l'implementazione delle singole misure, ivi compreso il termine relativo alla App unica di comparto che, costituendo un nuovo rilevante investimento non ad oggi previsto nei PEF, dovrà necessariamente superare - prima della sua implementazione - una fase di approvazione dell'investimento da parte di tutti gli enti concedenti.
Misura 14.2 lettera b)	b) le informazioni di cui alle Misure 3.1, lettera g), limitatamente alle tempistiche medie di ripristino, k), limitatamente alle piste di esazione non funzionanti per oltre 24 ore, ed u), sono rese entro il 1° febbraio 2026, con riferimento ai dati rilevati nell'anno 2025;	b.1) le informazioni di cui alle Misure 3.1, lettera g), limitatamente alle tempistiche medie di ripristino, k), limitatamente alle piste di esazione non funzionanti per oltre 24 ore, ed u), sono rese entro il 1° febbraio 2026, con riferimento ai dati rilevati nell'anno 2025. Le informazioni di cui alle misure 3.1. lettere p) e t) saranno rese in corrispondenza degli affidamenti progressivamente effettuati secondo le previsioni di cui alle delibere ART 130/2022 e 1/2023.	Le previsioni di cui alle misure 3.1. lettere p) e t) non risultano applicabili in tempi ad oggi definibili, si potrà dare la relativa informazione in corrispondenza degli affidamenti in applicazione delle delibere ART (a partire da 2025 per i servizi via via affidati).
Misura 14.2 lettera b.2) (NUOVA AGGIUNTA)	NUOVA AGGIUNTA	b.2) La misura 4.3 che si applica decorsi 24 mesi dall'approvazione della stessa da parte dell'Autorità.	La misura necessita di una revisione della procedura di segnalazione della disponibilità dei servizi, nonché di sviluppi informatici per fornire aggiornamenti tempestivi ed automatici, oltre che l'approvazione dei relativi investimenti nei PEF dei concessionari. I tempi di attuazione dovranno quindi essere necessariamente più lunghi di quelli attualmente previsti dalla delibera, stimandosi in 24 mesi.
Misura 14.3	3. Nelle more dell'applicazione delle presenti misure, i concessionari garantiscono il mantenimento di un set informativo non inferiore, per contenuti e modalità, a quello attualmente disponibile per l'utenza.	3. Le tempistiche di cui al precedente punto 2. si riferiscono all'applicazione delle misure da parte dei singoli concessionari, ognuno per quanto riguarda le tratte gestite di propria competenza; l'applicazione delle misure in modalità integrata a livello di comparto dovrà invece avvenire in concomitanza con la messa a disposizione della applicazione mobile integrata (APP unica) di cui alla misura 5.7 lettera c). Nelle more dell'applicazione delle presenti misure, i concessionari garantiscono il mantenimento di un set informativo non inferiore, per contenuti e modalità, a quello attualmente disponibile per l'utenza.	Le informazioni di tipo aggregato tra concessionari, che tengano conto dell'intero tragitto, potranno essere fornite solo in occasione della implementazione della app unica di settore. Nelle more, ogni concessionario può rendere disponibili sui propri canali le informazioni relative alla tratta di competenza.





ASSOCIAZIONE ITALIANA  
SOCIETÀ CONCESSIONARIE  
AUTOSTRADE E TRAFORI

ALM/pf/ES  
prot. n. 2127/24

Roma, 1° agosto 2024

Spett.le  
Autorità di Regolazione Trasporti  
PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**OGGETTO: Delibera ART n. 91/2024 pubblicata il 26 giugno 2024 - Documento di consultazione – Allegato A**

Facendo seguito alla ns. nota del 25 luglio u.s. prot. n. 2072/24 con la quale Vi abbiamo anticipato alcune osservazioni, da parte del settore autostradale in concessione, circa la delibera in consultazione richiamata in oggetto, chiedendo anche una proroga del termine di scadenza sino al 2 agosto, con la presente siamo a trasmettere la tabella riportante le nostre osservazioni puntuali sul tema.

È gradita l'occasione per inviare i migliori saluti

Il Direttore Affari Internazionali  
(dott.ssa Emanuela Stocchi)

All.c.s.

CONFINDUSTRIA



00161 Roma • Via Giovanni Battista de Rossi, 30 • T +39 06 48 27 163 • F +39 06 47 46 968

E [segreteria generale@aiscat.it](mailto:segreteria generale@aiscat.it) • W [www.aiscat.it](http://www.aiscat.it) • CF 80052630581

Buonasera,  
trasmettiamo quanto in oggetto.  
Cordiali saluti.