

AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.p.A.

38121 Trento - Via Berlino, 10 - Tel. +39 0461 212611

Autostrada del Brennero S.p.A.

Protocollo 24246/24

Del 26/07/2024 Uscita



rif. nota

ZC/PP/CO/ndr
[Handwritten signature]

Spett.le

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza, 230

10126 Torino

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Allegato: A22 - Schema requisiti ART delibera 91-
2024.pdf

Trasmissione a mezzo PEC

Oggetto: Consultazione sulle 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. Delibera ART n.91/2024.

Con riferimento alla Delibera n.91/2024, *procedimento avviato con Delibera n.16/2023, indizione di una nuova consultazione pubblica sulle "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" e proroga del termine di conclusione del procedimento*, secondo il cui Allegato B codesta rispettabile Autorità intende acquisire da parte dei soggetti interessati, entro il 26 luglio, osservazioni ed eventuali proposte in riferimento ai diversi ambiti in essa trattati, si allega alla presente il contributo di Autostrada del Brennero S.p.A. circa le osservazioni richieste, organizzate secondo lo schema definito dalla predetta Delibera.

Rimanendo a disposizione per richieste di chiarimenti, si porgono i più cordiali saluti.

IL DIRETTORE TECNICO GENERALE
ing. Carlo Costa

[Handwritten signature of Carlo Costa]

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 nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali

DELIBERA 91/2024

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	Misura 1 (Oggetto e ambito di applicazione)		
1.1	1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali.		
1.2	2. Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i concessionari autostradali possono inserire nelle proprie carte dei servizi.		
	Misura 2 (Definizioni)		
2.1	1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:		
2.1	a) Autorità : l'Autorità di regolazione dei trasporti istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481;		
2.1	b) App unica : applicazione mobile <i>first</i> (tipo <i>web responsive</i> o <i>app mobile</i>) unica, gestita in collaborazione tra tutti i concessionari, ottimizzata per dispositivi di tipo mobile, quali <i>smartphone</i> o <i>tablet</i> , avente lo scopo di veicolare agli utenti autostradali almeno le informazioni – anche in forma cartografica e testuale – di cui alle Misure 3 e 4, nonché per l'inoltro di reclami e l'ottenimento di indennizzi e rimborsi;		
2.1	c) cantiere : area delimitata, anche per l'esecuzione di lavori e/o di interventi che, indipendentemente dalla relativa durata ed estensione, comporta la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità di una o più corsie e/o uno scambio di carreggiata e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita;		
2.1	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.	l'emergenzialità del cantiere non è necessariamente collegata alla durata dello stesso.
2.1	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;		
2.1	f) Carta dei servizi : il documento, definito 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, nel quale sono contenuti gli impegni del concessionario nei confronti degli utenti;		
2.1	g) Codice della strada : il Nuovo codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285.		
2.1	h) concedente : il soggetto pubblico o privato che attribuisce al concessionario autostradale i poteri amministrativi inerenti alla costruzione e/o alla gestione di un'infrastruttura autostradale, secondo le modalità ed i termini disciplinati dalla normativa vigente e dalla convenzione di concessione;		
2.1	i) concessionario autostradale (di seguito anche: concessionario): il soggetto, pubblico o privato, incaricato della costruzione e/o della gestione dell'infrastruttura autostradale assentita in concessione, secondo le modalità ed i termini disciplinati dalla normativa vigente e dalla convenzione di concessione;		
2.1	j) delibera n. 130/2022 : la delibera dell'Autorità n. 130/2022 del 4 agosto 2022, di approvazione delle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di ricarica dei veicoli elettrici";		
2.1	k) delibera n. 1/2023 : la delibera dell'Autorità n. 1/2023 dell'11 gennaio 2023, di approvazione delle "Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di distribuzione di carburanti, di gas naturale compresso e di gas naturale liquefatto e delle attività commerciali e ristorative";		

Prot.n. 0071362/2024 del 29/07/2024 12:22:16 - Pagine totali: (11)

2.1	l) gestore dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio: il soggetto che gestisce uno o più servizi da espletarsi nelle pertinenze di servizio;		
2.1	m) indennizzo: la somma dovuta dal concessionario all'utente, in applicazione delle Misure 7.4 e 12.1, o prevista dalla Carta dei servizi;	Autostrada del Brennero ritiene che il concetto di indennizzo sia da eliminare	
2.1	n) meccanismo per il trattamento dei reclami: il complesso delle procedure organizzate per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi;		
2.1	o) pertinenze di servizio: ai sensi dell'articolo 24, comma 4, del Codice della strada, e per quanto qui rileva, le aree di servizio, con i relativi manufatti per il rifornimento, la ricarica dei veicoli ed il ristoro degli utenti, le aree di parcheggio, le aree ed i fabbricati per la manutenzione dell'autostrada o comunque destinati dall'ente proprietario dell'autostrada in modo permanente ed esclusivo al servizio della stessa e dei suoi utenti;		
2.1	p) pista di esazione: varco della stazione (a barriera o di svincolo) nel quale viene effettuato il pagamento del pedaggio da parte dell'utenza, secondo le modalità individuabili dall'utente mediante la segnaletica verticale apposta sulla pensilina;		
2.1	q) PMR: persone con disabilità o a mobilità ridotta;		
2.1	r) punto di ricarica accessibile al pubblico (punto di ricarica): ai sensi del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 257, articolo 2, comma 1, lettere c), e) e g), un'interfaccia in grado di caricare un veicolo elettrico alla volta, che garantisce un accesso non discriminatorio a tutti gli utenti, anche attraverso condizioni diverse di autenticazione, uso e pagamento. Rilevano, in ambito autostradale, i punti di ricarica "di potenza elevata" (oltre 22 kW, distinti in "veloce" fino a 50 kW e "ultraveloce" oltre detta soglia);		
2.1	s) punto di rifornimento: attrezzatura accessibile al pubblico che consente di rifornire un veicolo di carburanti, o di gas naturale compresso, o di gas naturale liquefatto;		
2.1	t) quota ANAS: le componenti descritte al punto 8.1, lettere a.1) e a.2), dei sistemi tariffari ART approvati;		Il sistema tariffario di Autostrada del Brennero non è definito secondo delibera ART
2.1	- il canone annuo ai sensi dell'articolo 1, comma 1020, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, fissato in misura pari al 2,40% dei proventi netti dei pedaggi;		
2.1	- l'integrazione al canone di cui all'articolo 19, comma 9-bis, del d.l. 78/2009, convertito dalla l. 102/2009, come integrato dall'articolo 15, comma 4, del d.l. 78/2010, convertito dalla l. 122/2010;		
2.1	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 avanza 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: comunicazione scritta, inviata ai canali dedicati pubblicati sul sito o sulla carta dei servizi del Concessionario, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze e/o avanza 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.
2.1	v) rimborso: somma dovuta dal concessionario all'utente ai sensi della Misura 8.3;	v) rimborso: somma dovuta dal concessionario all'utente ai sensi della Misura 8.3, limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie	
2.1	w) sistema aperto (free flow): 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;		
2.1	x) sistema chiuso: tratte autostradali per le quali l'esazione del pedaggio avviene attraverso stazioni di uscita con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli, effettuarne la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi e di calcolare la distanza chilometrica relativa alla percorrenza effettuata. La percorrenza è determinata dal passaggio del veicolo da due punti di rilevazione (stazioni di entrata e di uscita) della infrastruttura stessa collegati all'autostrada mediante svincoli e dotati di canalizzazione del traffico e di sbarre. In queste stazioni avviene la rilevazione e classificazione automatica del veicolo in transito. Il calcolo del pedaggio effettuato al momento del passaggio dalla stazione di uscita è basato su una tariffa unitaria, chilometrica e per classe veicolare, definita nel contratto che lega il concessionario al concedente;		
2.1	y) sistema semi-chiuso: tratte autostradali per le quali l'esazione del pedaggio avviene attraverso stazioni di esazione con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli, effettuarne la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi e associare alla percorrenza una lunghezza. La percorrenza può essere calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso (nel caso di unicità di percorso che insiste sulla stessa stazione di esazione) oppure assegnata su base convenzionale, nel caso di alternative di percorso che insistono sulla stessa stazione di esazione;		
2.1	z) sistemi tariffari ART: i sistemi tariffari di pedaggio approvati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011;		
2.1	aa) stazione: struttura di accesso in entrata e uscita dall'autostrada, attrezzata con apparecchiature per l'esazione del pedaggio in conformità all'articolo 63, comma 2, del d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 (Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada). La stazione può essere:		

2.1	- "a barriera": quando è costruita in modo da sbarrare la sede autostradale intercettando tutto il traffico in transito;		
2.1	- "di svincolo": quando sbarra soltanto i rami di allacciamento dell'autostrada alla viabilità ordinaria intercettando il traffico in entrata ed uscita dall'autostrada;		
2.1	bb) traffico bloccato : colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita totalmente (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonnati (inversione di marcia o deviazione su opposta carreggiata) ed evitare che la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'oltro su percorsi alternativi;		
2.1	cc) tratta elementare : segmento di rete autostradale compreso tra un punto di ingresso e/o uscita ed il successivo;		
2.1	dd) turbativa al traffico : gli eventi descritti come tali nel Glossario eventi viabilità (https://www.poliziadistato.it/articolo/le-informazioni-di-viabilita-italia), quali code, code a tratti, traffico bloccato, traffico rallentato;		
2.1	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.	ee) utente : il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza l'infrastruttura autostradale.	
2.2	2. Per quanto non espressamente indicato, si applicano le definizioni di cui al Codice della strada e al Regolamento di esecuzione e di attuazione dello stesso.		
	Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte, con particolare riguardo alle definizioni di cui alla Misura 2, lettere c) ed e). Si richiedono, inoltre, osservazioni ed eventuali proposte sull'introduzione di specifiche definizioni, quali quelle di "portata o flusso veicolare" e di "veicoli equivalenti".		
	Misura 3 (Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)		
3.1	1. Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concernenti almeno:	Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili dai concessionari autostradali, concernenti almeno:	
3.1	a) le regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio;		Nulla da osservare
3.1	b) i contenuti delle Carte dei servizi, con specifica evidenza anche:		
3.1	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 del pedaggio, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano il rimborso, limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie;	
3.1	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 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, 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;	
3.1	b.3) dei canali informativi di cui alla Misura 5, con specifica evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione e viabilità.	b.3) dei canali informativi, con specifica evidenza di quelli per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione e viabilità.	
3.1	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 ritiene che il punto sia da eliminare	Privo di utilità per l'utente.
3.1	d) i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 8.2 , nonché, almeno per i cantieri non emergenziali , il relativo impatto negli ultimi 12 mesi, in termini di:	si ritiene che il punto sia da eliminare	Privo di utilità per l'utente. La gestione dei cantieri è condivisa con il Ministero concedente e adottata nel rispetto della convenzione sottoscritta.
3.1	d.1) valore percentuale dei chilometri di tratta autostradale gestita impattati mensilmente;	si ritiene che il punto sia da eliminare	Dubbia utilità per l'utente
3.1	d.2) riduzione della capacità della tratta elementare o delle tratte elementari interessate;	si ritiene che il punto sia da eliminare	Privo di utilità per l'utente.
3.1	e) i cantieri non emergenziali aperti e quelli programmati nei successivi 3 mesi, con indicazione, aggiornata a cadenza almeno mensile, per ciascun cantiere;	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto le informazioni sono già fornite al Concedente
3.1	e.1) della tipologia di cantiere e della causa che lo rende necessario, nonché dei relativi giorni e orari di apertura;	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto le informazioni sono già fornite al Concedente

Prot.n. 0071362/2024 del 29/07/2024 12:22:16 - Pagine totali: (11)

3.1	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;	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto le informazioni sono già fornite al Concedente
3.1	e.3) del possibile impatto sulla circolazione, specificando, anche sulla base dei dati storici di traffico, le giornate e le fasce orarie in cui può verificarsi il disagio massimo;	si ritiene che il punto sia da eliminare	
3.1	e.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di rimozione prevista ed effettiva, nonché delle eventuali proroghe e relative motivazioni;	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto le informazioni sono già fornite al Concedente
3.1	f) i provvedimenti aventi ad oggetto l'inibizione a determinate tipologie di traffico, con specificazione della motivazione e della durata stimata;		Nulla da osservare
3.1	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;	si ritiene che il punto sia da eliminare	Standardizzazione impossibile - troppe variabili esogene ed endogene
3.1	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 ritiene che il punto sia da eliminare	i protocolli e le procedure operative sono informazioni riservate che riguardano anche soggetti terzi (VVF, Polizia Stradale, ecc.)
3.1	i) la descrizione sintetica degli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando:		
3.1	i.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari ART e, in caso negativo, quando è prevedibile che lo saranno;	Il sistema tariffario di Autostrada del Brennero non è definito secondo delibera ART	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.
3.1	i.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;		Elementi inerenti il rapporto trilaterale Concedente, Concessionaria e Autorità di Regolazione. Estranei al perimetro di interesse dell'utente.
3.1	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;	Si ritiene che il punto sia da eliminare.	In caso di anomalie vengono esposti i tempi di percorrenza in tempo reale su PMV (secondo i tempi tecnici di esposizione).
3.1	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	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	L'indicazione del numero di piste di esazione che, nell'anno precedente, sono risultate non funzionanti per oltre 24 ore si ritiene sia privo di utilità per l'utente.
3.1	l) le modalità di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari ART, nonché l'andamento degli eventuali incrementi tariffari negli ultimi 5 anni, con evidenza dei principali fattori che hanno avuto impatto sull'aggiornamento annuale delle tariffe;	Il sistema tariffario di Autostrada del Brennero non è definito secondo delibera ART	
3.1	m) la tariffa unitaria, espressa in euro/km, applicabile a ciascuna tratta elementare, definita per ciascuna classe di veicolo, specificando se si tratta di tariffa di pianura o di montagna, nonché, ove pertinente, se sono applicate ulteriori modulazioni previste dai sistemi tariffari ART, con indicazione della quota ANAS e dell'aliquota IVA;		Nulla da osservare, previa autorizzazione del Concedente
3.1	n) l'eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni per la relativa applicazione e/o la disponibilità di abbonamenti;		Nulla da osservare
3.1	o) le modalità di esazione del pedaggio, le conseguenze in caso di mancato pagamento e le procedure adottate per il recupero, con specifica evidenza, nel caso di entrata non rilevata, delle modalità di autocertificazione del percorso;	o) le modalità di esazione del pedaggio, le conseguenze in caso di mancato pagamento e le procedure adottate per il recupero.	
3.1	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;	Si ritiene che il punto sia da eliminare.	Le modalità di affidamento risultano già pubbliche ai sensi di legge e quindi la clausola rappresenta un doppione di dubbio interesse per l'utente.
3.1	q) il numero di punti di ricarica presenti per ciascuna tratta autostradale gestita e per senso di marcia, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale;		Nulla da osservare
3.1	r) il numero di punti di rifornimento presenti per ciascuna tratta autostradale gestita e per senso di marcia, suddivisi per tipologia di carburante;		Nulla da osservare
3.1	s) gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione, specificando se gli stessi sono stati definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, e, in forma aggregata, i risultati delle attività di verifica svolte ai sensi delle medesime misure, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;	Si ritiene che il punto sia da eliminare	le procedure e le attività di verifica in relazione ai contratti di subconcessione rientrano esclusivamente nei rapporti tra Concedente e Concessionario e tra Concessionario e sub-concessionario e pertanto le informazioni potranno essere eventualmente richieste al Concedente
3.1	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;	Si ritiene che il punto sia da eliminare	

3.1	u) per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla Misura 13.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello, rilevato, di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero e il valore complessivo degli indennizzi, di cui alla Misura 12, erogati.	Si ritiene che il punto sia da eliminare	L'onere è già previsto nella carta dei servizi con dati forniti al Ministero. Per quanto riguarda la classificazione si ritiene opportuno mantenere quella vigente già condivisa a livello di Comparto con il Concedente. Dubbia utilità per l'utente.
3.2	2. Al fine di assicurare la disponibilità di sistemi di calcolo del pedaggio relativi a percorsi autostradali comprendenti tratte gestite da diversi concessionari, è reso disponibile, in formato dati di tipo aperto, il pedaggio, aggiornato, per ogni percorso tra ciascun punto di ingresso e di uscita, per classe veicolare.		Nulla da osservare
	Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte con particolare riguardo alle Misure 3.1 lettere c), g), j), k) e 3.2. Si richiede di formulare eventuali specifiche proposte al fine di ottimizzare l'efficacia e l'adeguatezza delle informazioni rese all'utenza anche in funzione della differente estensione delle tratte autostradali gestite.		Osservazioni già indicate nei vari punti.
	Misura 4 (Diritto all'informazione relativa al viaggio)		
4.1	1. I concessionari autostradali, in relazione alle tratte autostradali gestite e in collaborazione tra loro, anche al fine di garantire l'omogeneità dell'informazione, assicurano - con le modalità di cui alla Misura 5 - la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	4.1. I concessionari autostradali, anche in collaborazione tra loro, garantiscono la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso autostradale di propria competenza d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:	
4.1	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:	Si ritiene che i punti siano da eliminare	Si ritiene che i punti siano da eliminare anche per evitare contraddizioni con altri servizi esterni e per il mancato coordinamento tra prestatori di servizio
4.1	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);		
4.1	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;		
4.1	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;		
4.1	a.4) l'importo del pedaggio con riferimento alla di classe di appartenenza del veicolo utilizzato;		Nulla da osservare
4.1	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;	Si ritiene che il punto sia da eliminare.	Dubbia utilità per l'utente.
4.1	c) gli eventi in atto sul percorso prescelto, anche di carattere straordinario, che determinano uno scostamento rispetto al tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata o un importo del pedaggio maggiore;	c) gli eventi in atto sul percorso prescelto, anche di carattere straordinario, che determinano uno scostamento rispetto al tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata;	i dati sono già forniti sui PMV e sui canali istituzionali
4.1	d) i cantieri presenti sul percorso prescelto, che possono determinare turbative al traffico, con indicazione:	d) I cantieri presenti sul percorso programmato dove sono presenti/previste code, con indicazione:	
4.1	d.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione prevista;		Nulla da osservare
4.1	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 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 per la tratta interessata e della riduzione del numero di corsie disponibili;	
4.1	e) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio eventualmente previsto;	e) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie;	
4.1	f) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, l'indicazione, tempestivamente aggiornata, sulla base di quanto comunicato dai gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio:	g) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, specificando per ciascuna area:	
4.1	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 presenti, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale e al connettore;	
4.1	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 presenti, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;	
4.1	f.3) delle attività commerciali e ristorative presenti, con i relativi orari di esercizio;		Nulla da osservare

Proct. 0071362/2024 del 29/07/2024 12:22:16 - Pagine totali: (11)

4.1	f.4) della pagina <i>web</i> dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui alla Misura 14.2 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 14.8 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, ove applicabili;	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto tratta un impegno per i gestori non per i concessionari autostradali.
4.1	f.5) del numero di toilettes, specificando quante sono accessibili alle PMR, e di docce presenti;		Nulla da osservare
4.1	f.6) del numero complessivo di stalli di parcheggio fruibili, riservati alle persone con disabilità;	f.6) del numero complessivo di stalli di parcheggio presenti, riservati alle persone con disabilità;	
4.1	f.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio fruibili, destinati ai mezzi pesanti e agli autobus.	f.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio presenti destinati ai mezzi pesanti e agli autobus.	
4.2	2. Lungo il percorso, i concessionari autostradali, in relazione alle tratte autostradali gestite e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:	2) Lungo il percorso, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti-adequate informazioni concernenti almeno:	
4.2	a) i canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale sulla circolazione e sulle condizioni di viabilità, nonché sul pedaggio applicabile alle diverse tratte;		Informazioni già disponibili
4.2	b) le aree di parcheggio e le aree di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi disponibili;	b) le aree di parcheggio e di servizio, con l'indicazione dei servizi presenti;	
4.2	c) i canali disponibili per richiedere soccorso o assistenza meccanica o sanitaria in caso di malore, guasto, avaria o incidente sulla rete autostradale;		Nulla da osservare
4.2	d) le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio, assicurandone la pari evidenza;		Informazioni già disponibili
4.2	e) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio o indennizzi.		Nulla da osservare
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.	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Trattasi di un impegno per i gestori non per i concessionari autostradali
4.4	4. In caso di turbative al traffico, anche dovute a emergenze meteo o idrogeologiche, i concessionari autostradali, in relazione alle tratte autostradali gestite e in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili e comunque in tempo utile a consentire di non intraprendere l'autostrada o di effettuare una variazione di percorso, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:	4) In caso di emergenze meteo o idrogeologiche, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari autostradali, per quanto di rispettiva competenza, forniscono agli utenti, nel più breve tempo possibile, informazioni concernenti almeno:	
4.4	a) l'evento perturbativo in atto, con l'indicazione della relativa causa;	a) l'evento perturbativo in atto;	
4.4	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	Non applicabile la parte relativa alla stima dei tempi di risoluzione in quanto soggetta a innumerevoli variabili esogene ed endogene diverse per ciascuna singola situazione.
4.4	c) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi;	Si ritiene che il punto sia da eliminare.	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto riguarda informazioni di terzi con mancanza di certezza di reperimento.
4.4	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;	d) l'attivazione, ove previsto, delle procedure operative, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure	
4.4	e) le indicazioni, i suggerimenti comportamentali e le avvertenze relativi alla sicurezza tecnica e personale degli utenti.	e) le indicazioni, i suggerimenti comportamentali e le avvertenze relativi alla sicurezza personale degli utenti;	
4.5	5. Restano fermi, ove applicabili, gli obblighi informativi previsti e disciplinati dal regolamento delegato (UE) n. 885/2013 della Commissione del 15 maggio 2013 e dal regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione del 15 maggio 2013.		Nulla da osservare
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, le informazioni relative a:	
4.6	a) data e ora di passaggio;		
4.6	a.1) nel caso di sistema chiuso, alla pista di esazione in entrata e alla pista di esazione in uscita;	a.1) nel caso di sistema chiuso, alla pista di esazione in uscita;	Dati disponibili solo se sistema di telepedaggio o se viene richiesta la ricevuta all'atto del transito.
4.6	a.2) nel caso di sistema semi-chiuso, alla pista di esazione rilevante per il pagamento del pedaggio;	Non applicabile per Autostrada del Brennero	
4.6	a.3) nel caso di sistema aperto, sotto i portali <i>free flow</i> ;	Non applicabile per Autostrada del Brennero	
4.6	b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;	Si ritiene che il punto sia da eliminare	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.
4.6	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 ritiene che il punto sia da eliminare	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.
4.6	d) se sussistono le condizioni per il rimborso del pedaggio e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.	d) se sussistono le condizioni per il rimborso del pedaggio, limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie, e le modalità con le quali lo stesso verrà erogato.	
	Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle Misure 4.1 e 4.6.		

	Misura 5 (Modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari)		
5.1	1. Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, almeno in un'altra lingua oltre all'italiano, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo almeno dei seguenti canali gratuiti:		Nulla da osservare
5.1	a) un canale accessibile agli utenti non utilizzatori del <i>web</i> ;		Nulla da osservare
5.1	b) sito <i>web</i> e App unica, contenenti altresì un rimando al sito <i>web</i> dell'Autorità.		Nulla da osservare
5.2	2. I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle Carte dei servizi, nei rispettivi siti <i>web</i> e nell'App unica, attraverso le seguenti ulteriori modalità:		Nulla da osservare
5.2	a) pannelli, mobili o fissi, situati in autostrada e in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo;		Nulla da osservare
5.2	b) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV;		Nulla da osservare
5.2	c) presso le aree di parcheggio e di servizio, eventualmente a mezzo di QR code.		Nulla da osservare
5.3	3. Le informazioni di cui alla Misura 3 sono riportate in una sezione dedicata, denominata " <i>Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi</i> ", del sito <i>web</i> e dell'App unica, raggiungibile con apposito link, posto nell' <i>home page</i> e dalla schermata iniziale dell'App unica.		Nulla da osservare
5.4	4. Le informazioni di cui alla Misura 4.4 sono comunque fornite agli utenti con tempestivo ed adeguato aggiornamento e con tutte le seguenti modalità:		Nulla da osservare con riferimento alle informazioni ritenute applicabili
5.4	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;		Nulla da osservare
5.4	b) in una sezione dedicata, denominata " <i>Turbative al traffico/emergenze in atto</i> ", del sito <i>web</i> e dell'App unica, raggiungibile con apposito link, posto nell' <i>home page</i> e dalla schermata iniziale dell'App unica. In entrambi i casi l'utente dovrà poter attivare le notifiche <i>push</i> , con la possibilità di riceverle anche in modalità audio;		Nulla da osservare
5.4	c) attraverso messaggi diffusi su canali radio o TV.		Nulla da osservare
5.5	5. Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono rese disponibili:		
5.5	a) sulla ricevuta rilasciata all'atto del pagamento del pedaggio, ove richiesta; eventualmente a mezzo di <i>QR code</i> ;	a) sulla ricevuta rilasciata all'atto del pagamento del pedaggio, ove richiesta;	
5.5	b) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, tramite il sito <i>web</i> e l'App unica.	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Le informazioni sono rese disponibili dal Service Provider e non direttamente dal concessionario
5.6	6. I concessionari autostradali consultano con cadenza almeno annuale le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito a chiarezza, completezza, utilità, fruibilità e tempestività delle informazioni rese, anche con riferimento al contenuto e alle funzionalità dell'App unica.		Nulla da osservare
5.7	7. I concessionari autostradali collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l'adozione:		Nulla da osservare
5.7	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;		Nulla da osservare
5.7	b) di protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alle Misure 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza del singolo concessionario, nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada;		Nulla da osservare
5.7	c) dell'App unica per tutta la rete autostradale che consenta agli utenti di disporre almeno delle informazioni di cui alle Misure 3 e 4 relativamente all'intero percorso di interesse.		Nulla da osservare
5.8	8. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano l'Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 6 e delle attività di collaborazione di cui al punto 7, lettere a) e b), nonché delle misure adottate per favorire la trasparenza, la completezza e la puntualità dell'informazione.		Nulla da osservare
	Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte con particolare riguardo alla Misura 5.1, nonché alle funzionalità dell'App unica.		
	Misura 6 (Procedure operative per l'assistenza)		
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.		Nulla da osservare

Pict.n. 0071362/2024 del 29/07/2024 12:22:16 - Pagine totali: (11)

6.2	2. I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, nei casi di traffico bloccato o di code, in raccordo con le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, proporzionate alla lunghezza della coda o alla durata del blocco, nonché alle condizioni atmosferiche, comprendenti, tra l'altro:	2. I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, nei casi di traffico bloccato o di code, in raccordo con gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti, tra l'altro:	
6.2	a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate;	a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi	
6.2	b) in caso di traffico bloccato, la distribuzione, tempestiva e adeguata alla durata del blocco e alle circostanze, di generi di prima necessità;		Nulla da osservare
6.2	c) le circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare l'aggravamento dell'evento in atto;		Nulla da osservare
6.2	d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per richiedere assistenza;		Nulla da osservare
6.2	e) la gestione delle stazioni in modo da agevolare l'uscita degli utenti.	Si ritiene che il punto sia da eliminare	
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.		si ritiene opportuno definire delle soglie (es. durata coda) per distinguere i casi di traffico bloccato, nonché inserire solo quelle situazioni nelle quali la concessionaria ha fornito assistenza
	Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte con particolare riguardo alla Misura 6.2.		
	Misura 7 (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR)		
7.1	1. I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio.		Nulla da osservare
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.	2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali, 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, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.	
7.3	3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'home page e dalla schermata iniziale dell'applicazione mobile.		Nulla da osservare
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 ritiene che il punto sia da eliminare	
	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 connesso ad anomalie nel calcolo e nella riscossione del pedaggio)	
8.1	1. Gli utenti hanno diritto all'applicazione di pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente alla qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari ART.	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Il sistema tariffario di Autostrada del Brennero non è definito secondo delibera ART
8.2	2. I concessionari programmano i cantieri che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del decreto del Presidente della Repubblica 16 dicembre 1992, n. 495 (Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada) e tali da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni.		Nulla da osservare
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 del pedaggio limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie	
	Misura 9 (Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carburanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)		
9.1	1. Gli utenti hanno diritto a fruire, ove presenti, di:	1. Gli utenti hanno diritto a fruire a titolo oneroso, ove presenti, di:	
9.1	a) servizi di ricarica elettrica offerti in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare;		Nulla da osservare

9.1	b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare.		Nulla da osservare
9.2	2. I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono, per quanto di rispettiva competenza, un'adeguata manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.		Nulla da osservare
	Misura 10 (Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)		
10.1	1. I concessionari autostradali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, e assicurando comunque:		Nulla da osservare
10.1	a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, almeno un'altra lingua, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;		Nulla da osservare
10.1	b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:		Nulla da osservare
10.1	b.1) App unica e sito <i>web</i> , con accesso, senza preventiva registrazione, da apposito link, posto in <i>home page</i> , o via <i>e-mail</i> , che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di <i>e-mail</i> provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;		Nulla da osservare
10.1	b.2) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo di recapito fisico o casella postale;		Nulla da osservare
10.1	c) una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle Carte dei servizi.		Nulla da osservare
10.2	2. Fatto salvo quanto disposto al punto 3, i concessionari autostradali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:		Nulla da osservare
10.2	a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;		Nulla da osservare
10.2	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, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello	da riformulare: •per l'utenza stradale non si ritiene applicabile il concetto di viaggio programmato così come definibile per altre modalità di trasporto che prevedono la prenotazione del viaggio. L'utente ha piena facoltà di stabilire se e quando intraprendere il viaggio senza alcun coinvolgimento da parte del gestore dell'infrastruttura •dati disponibili per la sola uscita solo se sistema di telepedaggio o se viene richiesta ricevuta
10.2	c) la descrizione della rilevata non corrispondenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria e, ove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei servizi.		Nulla da osservare
10.3	3. In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari autostradali comunicano all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.		Nulla da osservare
10.4	4. Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1, lettera c):		
10.4	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo <i>e-mail</i> o tramite sito <i>web</i> o App unica, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo <i>e-mail</i> o tramite sito <i>web</i> o App unica, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il primo giorno di lavoro utile dalla data di ricezione	
10.4	b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo di recapito fisico o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto il giorno della consegna al concessionario;	b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo di recapito fisico o casella postale, il reclamo si intende ricevuto il giorno della consegna al concessionario;	
10.4	c) ove previsto dal concessionario tra i canali utilizzabili, in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna.	Si ritiene che il punto sia da eliminare	
10.5	5. I concessionari autostradali effettuano annualmente un'analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate e accertate, rendendo disponibili i risultati secondo quanto previsto alla Misura 3.1, lettera u).	5. I concessionari autostradali effettuano annualmente un'analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate e accertate.	Valgono le osservazioni riportate nella Misura 3.1, lettera u).
	Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte con particolare riguardo alla Misura 10.1.		
	Misura 11 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)		
11.1	1. La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:		Nulla da osservare
11.1	a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;		Nulla da osservare
11.1	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	b) se l'utente ha diritto a ricevere un rimborso, limitatamente alle fattispecie attualmente applicate dalle singole Concessionarie, e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;	

Prot.n. 0071362/2024 del 29/07/2024 12:22:16 - Pagine totali: (11)

11.1	c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	c) ove opportuno le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;	
11.1	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.	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto la risposta ad un reclamo non può essere trattata come un provvedimento amministrativo
11.2	2. Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 10.1, lettera c).	2. Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi trasmette il reclamo, nel più breve tempo possibile e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 10.1, lettera c).	
11.3	3. Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro un mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 10.1, lettera c).	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Le tempistiche per la risposta da parte dei gestori di servizi esulano dal controllo della concessionaria
11.4	4. La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.		Nulla da osservare
	Misura 12 (Indennizzi)	Autostrada del Brennero ritiene che il concetto di indennizzo sia da eliminare	
12.1	1. In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 10.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle Carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:	Autostrada del Brennero ritiene che il concetto di indennizzo sia da eliminare	
12.1	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;		
12.1	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.		
12.2	2. L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:		
12.2	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti dalla Misura 10;		
12.2	b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.		
12.3	3. Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria Carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo che garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.		
	Misura 13 (Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)		
13.1	1. I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:		Nulla da osservare
13.1	a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;		Nulla da osservare
13.1	b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 10.4;		Nulla da osservare
13.1	c) i motivi di reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:	Si propone di mantenere la classificazione già condivisa a livello di Comparto con il Concedente.	Si propone di mantenere la classificazione già condivisa a livello di Comparto con il Concedente.
13.1	c.1) quantificazione del pedaggio;		
13.1	c.2) modalità di esazione del pedaggio;		
13.1	c.3) servizi resi nelle aree di servizio;		
13.1	c.4) informazioni sul traffico e sulla sicurezza;		
13.1	c.5) informazioni sui cantieri;		
13.1	c.6) relazione con l'utente e altre informazioni;		
13.1	c.7) accessibilità dei servizi per le PRM;		
13.1	c.8) gestione delle turbative al traffico;		
13.1	c.9) manutenzione dell'infrastruttura;		
13.1	c.10) mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborsi o indennizzi;		
13.1	c.11) fuori competenza;		Nulla da osservare
13.1	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.		Nulla da osservare
13.2	2. Nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i concessionari autostradali conservano i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al punto 1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.		Nulla da osservare

Prot. n. 0071362/2024 del 29/07/2024 12:22:16 - Pagine totali: (11)

	Misura 14 (Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali)		
14.1	1. L'Autorità raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.		Nulla da osservare se non quanto indicato nei singoli punti
14.2	2. Le Misure di cui al presente provvedimento si applicano decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità, con le seguenti eccezioni:		
14.2	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);	a) le Misure 3.1, lettere e), 3.2, 4.1, lettere a,4) e 4.4, che si applicano decorsi dieci mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.	I tempi per l'App Unica sono connessi all'approvazione dei relativi investimenti e alle procedure per l'individuazione di un affidatario per la realizzazione del progetto, nonché al coordinamento di tutti i soggetti interessati.
14.2	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) le informazioni di cui alla Misura 3.1, lettera k), limitatamente alle piste di esazione non funzionanti per oltre 24 ore, è resa disponibile entro il 1° febbraio 2026, con riferimento ai dati rilevati nell'anno 2025;	
14.2	c) le prime relazioni di cui alla Misura 5.8 e alla Misura 6.3 sono comunicate all'Autorità entro il 31 marzo 2026, con riferimento alle attività svolte nell'anno 2025.		Nulla da osservare
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.		Nulla da osservare
14.4	4. Gli importi complessivi annui a consuntivo derivanti dall'applicazione delle presenti misure sono contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio, distinguendo tra:		Nulla da osservare
14.4	a) costi di gestione;	Si ritiene che il punto sia da eliminare	
14.4	b) rimborsi e indennizzi a utenti.	b) rimborsi a utenti.	
14.4	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alle Misure 7.4 e 12.1, non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali tramite il pedaggio. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.	Si ritiene che il punto sia da eliminare	

Prot.n. 0071362/2024 del 29/07/2024 12:22:16 Pagine totali: (11)

Si invia quanto in allegato

Autostrada del Brennero S.p.A.