

**PROCEDIMENTO AVVIATO CON DELIBERA N. 16/2023 -  
MISURE CONCERNENTI IL CONTENUTO MINIMO DEGLI  
SPECIFICI DIRITTI, ANCHE DI NATURA RISARCITORIA, CHE GLI  
UTENTI POSSONO ESIGERE NEI CONFRONTI DEI  
CONCESSIONARI AUTOSTRADALI E DEI GESTORI DEI SERVIZI  
EROGATI NELLE PERTINENZE DI SERVIZIO DELLE RETI  
AUTOSTRADALI.**

---

Relazione illustrativa

## 1. SOMMARIO

---

<b>1 PROCEDIMENTO</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Quadro di contesto</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Il procedimento avviato con delibera n. 16/2023</b>	<b>5</b>
<b>2 ESITI DELLA CONSULTAZIONE</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Misura 1 – Osservazioni di carattere generale, oggetto e ambito di applicazione</b>	<b>9</b>
2.1.1 Contenuti del Documento	9
2.1.2 Sintesi delle osservazioni di carattere generale e delle osservazioni alla Misura 1	10
2.1.3 Valutazioni	11
<b>2.2 Misura 2 - Definizioni</b>	<b>11</b>
2.2.1 Contenuti del Documento	11
2.2.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 2	12
2.2.3 Valutazioni	14
<b>2.3 Misura 3 – Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio.</b>	<b>18</b>
2.3.1 Contenuti del Documento	18
2.3.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 3	20
2.3.3 Valutazioni	26
<b>2.4 Misura 4 – Diritto all'informazione relativa al viaggio</b>	<b>35</b>
2.4.1 Contenuti del Documento	35
2.4.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 4	37
2.4.3 Valutazioni	42
<b>2.5 Misura 5 – Modalità con cui sono rese le informazioni</b>	<b>46</b>
2.5.1 Contenuti del Documento	46
2.5.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 5	47
2.5.3 Valutazioni	48
<b>2.6 Misura 6 – Procedure operative per l'assistenza</b>	<b>51</b>
2.6.1 Contenuti del Documento	51
2.6.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 6	52

2.6.3 Valutazioni	53
<b>2.7 Misura 7 – Diritto all’accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta</b>	53
2.7.1 Contenuti del Documento	53
2.7.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 7	54
2.7.3 Valutazioni	54
<b>2.8 Misura 8 del Documento – Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori</b>	55
2.8.1 Contenuti del Documento	55
2.8.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 8 del Documento	55
2.8.3 Valutazioni	56
<b>2.9 Misura 8 (Misura 9 del Documento) - Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura</b>	56
2.9.1 Contenuti del Documento	56
2.9.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 9 del Documento	57
2.9.3 Valutazioni	61
<b>2.10 Misura 10 del Documento – Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura</b>	62
2.10.1 Contenuti del Documento	62
2.10.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 10 del Documento	63
2.10.3 Valutazioni	64
<b>2.11 Misura 9 (Misura 11 del Documento) – Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNG, GNL e delle attività commerciali e ristorative</b>	64
2.11.1 Contenuti del Documento	64
2.11.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 11 del Documento	64
2.11.3 Valutazioni	65
<b>2.12 Misura 10 (Misura 12 del Documento) – Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario</b>	65
2.12.1 Contenuti del Documento	65
2.12.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 12 del Documento	66
2.12.3 Valutazioni	68
<b>2.13 Misura 11 (Misura 13 del Documento) – Requisiti di motivazione della risposta al reclamo</b>	69

2.13.1 Contenuti del Documento	69
2.13.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 13 del Documento	69
2.13.3 Valutazioni	71
<b>2.14 Misura 12 (Misura 14 del Documento) – Indennizzi</b>	<b>72</b>
2.14.1 Contenuti del Documento	72
2.14.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 14 del Documento	72
2.14.3 Valutazioni	72
<b>2.15 Misura 13 (Misura 15 del Documento) – Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati</b>	<b>73</b>
2.15.1 Contenuti del Documento	73
2.15.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 15 del Documento	73
2.15.3 Valutazioni	74
<b>2.16 Misura 14 (Misura 16 del Documento) – Pubblicazione dei dati nel Portale dell’Autorità e disposizioni finali</b>	<b>75</b>
2.16.1 Contenuti del Documento	75
2.16.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 16 del Documento	75
2.16.3 Valutazioni	76

## 1 PROCEDIMENTO

---

### 1.1 Quadro di contesto

L'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), prevede, al comma 2, lettera e), che la stessa provveda *“a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*. Inoltre, l'articolo 37, comma 3, lettera g), del citato d.l. 201/2011 prevede che l'Autorità *“valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze”*.

In esito alle attività correlate allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità e nell'ottica di portare a compimento la tutela degli utenti autostradali, anche alla luce delle segnalazioni pervenute, nonché delle notizie di stampa riguardanti alcune criticità che negli ultimi anni hanno interessato il settore, e tenute in considerazione le peculiarità del medesimo, l'Autorità ha avviato, con delibera n. 59/2022 del 14 aprile 2022, un'indagine conoscitiva *“finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali”*, di cui all'allegato A alla delibera stessa (di seguito: indagine conoscitiva).

Conclusa tale indagine conoscitiva, la medesima Autorità ha ritenuto di poter confermare l'esigenza, già delineatasi, di definire il contenuto minimo dei 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, trattandosi di diritti che, per le rilevate criticità, necessitano di essere declinati e specificati nel loro contenuto minimo precisando altresì le modalità atte a garantirne l'effettivo esercizio.

### 1.2 Il procedimento avviato con delibera n. 16/2023

Nel contesto illustrato, con delibera n. 16/2023 del 27 gennaio 2023, l'Autorità ha avviato un procedimento per la definizione delle 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. Il termine di conclusione del procedimento avviato con la delibera citata è stato originariamente fissato al 31 luglio 2023.

Successivamente, nell'ambito del procedimento avviato, con delibera n. 130/2023 del 27 luglio 2023 è stato sottoposto alla consultazione dei soggetti interessati uno schema di atto di regolazione recante *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali"*, individuando, rispettivamente, nel 6 ottobre 2023 e nel 25 ottobre 2023, il termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati e per l'illustrazione di tali contributi un'audizione pubblica innanzi all'Autorità; contestualmente il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato al 31 dicembre 2023.

In seguito, in accoglimento delle richieste di proroga del termine per la trasmissione dei contributi, pervenute da alcuni soggetti interessati, con delibera n. 148/2023 del 4 ottobre 2023, è stata disposta la proroga, al 3 novembre 2023, del termine per l'invio di osservazioni e proposte ed è stata posticipata al 24 novembre 2023 la data di svolgimento dell'audizione, rinviando a successive valutazioni - anche in funzione degli esiti della consultazione, nonché della tempistica conseguente per la finalizzazione del provvedimento di regolazione, una eventuale proroga del termine per la conclusione del procedimento.

In risposta alla consultazione sono pervenuti complessivamente 34 contributi da parte di: 24 concessionari autostradali, 5 associazioni dei consumatori e 5 altri soggetti (associazioni di categoria, Enti). Tutti i contributi, nella versione non riservata, sono pubblicati sul sito web istituzionale dell'Autorità<sup>1</sup>.

Considerata la numerosità dei suddetti contributi ricevuti, il carattere innovativo di alcune tematiche trattate nel documento di consultazione, nonché gli esiti dell'audizione di fronte al Consiglio dell'Autorità, e la conseguente necessità di svolgere le pertinenti valutazioni sugli elementi istruttori acquisiti, con delibera n. 200/2023 del 21 dicembre 2023, si è ritenuto necessario, alla luce delle citate esigenze istruttorie, prorogare ulteriormente, fissandolo al 30 giugno 2024, il termine per la conclusione del procedimento avviato con la più volte menzionata delibera n. 16/2023.

## 2 ESITI DELLA CONSULTAZIONE

---

L'Allegato A alla delibera n. 130/2023 contiene, come accennato, lo schema dell'atto di regolazione, sottoposto a consultazione, predisposto in considerazione degli esiti dell'indagine conoscitiva di cui alla citata delibera n. 59/2022, nonché dell'attività di analisi propedeuticamente svolta dagli Uffici ed esposta in dettaglio nella Relazione illustrativa contestualmente pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Tale Relazione, agli atti del fascicolo del procedimento, illustra gli elementi essenziali del provvedimento sottoposto a consultazione, unitamente alla ratio delle misure proposte.

---

<sup>1</sup> Disponibili al seguente indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/consultazioni/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-gest/>

Alla consultazione hanno partecipato, quali interessati, i soggetti indicati nella seguente Tabella 1, i quali hanno inviato i propri contributi, nonché, ove indicato, partecipato all’audizione innanzi al Consiglio<sup>2</sup>.

**Tabella 1 - Soggetti intervenuti nella consultazione**

Soggetto	Partecipazione	Tipologia
A35 Brebemi (Brebemi)	Contributo	Concessionario
ADOC APS (ADOC)	Contributo	Associazione
ADUSBEF	Audizione	Associazione
AIGRIM Associazione delle Imprese di Grande Ristorazione e servizi Multilocalizzate (AGRIM)	Contributo	Associazione
AISCAT-Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori (AISCAT)	Contributo e audizione	Associazione
ANAV-Associazione Nazionale Autotrasporto Viaggiatori (ANAV)	Contributo	Associazione
Associazione Uniti per la Costituzione (AUC)	Contributo e audizione	Associazione
Assoutenti	Contributo	Associazione
ATIVA S.p.A.-Autostrada Torino-Ivrea-Valle d'Aosta S.p.A. (ATIVA)	Contributo e audizione	Concessionario
Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. (ASC)	Contributo e audizione	Concessionario
Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. (ABVVP)	Contributo	Concessionario
Autostrada dei Fiori S.p.A.-Tronco A6 (AF-A6)	Contributo e audizione	Concessionario
Autostrada dei Fiori S.p.A.-Tronco A10 (AF-A10)	Contributo e audizione	Concessionario
Autostrada del Brennero S.p.A. (AB)	Contributo e audizione	Concessionario

<sup>2</sup> Alcuni contributi, segnatamente quelli del Comune di Genova e di SITMB, pur essendo pervenuti oltre il 3 novembre 2023, sono stati comunque tenuti in considerazione, in ragione dell’esigenza di garantire un’ampia partecipazione alla consultazione.

Autostrada Pedemontana Lomabarda S.p.A. (APL)	Contributo	Concessionario
Autostrade per l'Italia S.p.A. (ASPI)	Contributo e audizione	Concessionario
Autovia Padana S.p.A. (AP)	Contributo e audizione	Concessionario
Comune di Genova	Contributo	Ente
Comune di Genova - Area Gestione del Territorio	Contributo	Ente
Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A. (CAV)	Contributo	Concessionario
Forumambientalista	Contributo	Associazione
Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A. (MSMT)	Contributo e audizione	Concessionario
R.A.V. Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. (RAV)	Contributo e audizione	Concessionario
SALT-Società Autostrada Ligure Toscana p.A.- A12 Tronco Ligure Toscano (SALT-A12)	Contributo e audizione	Concessionario
SALT-Società Autostrada Ligure Toscana p.A.- A15 Tronco Autocisa (SALT-A15)	Contributo	Concessionario
SATAP S.p.A.-A21 (SATAP-A21)	Contributo e audizione	Concessionario
SATAP S.p.A.-A4 (SATAP-A4)	Contributo e audizione	Concessionario
SAT-Società Autostrada Tirrenica S.p.A. (SAT)	Contributo e audizione	Concessionario
SITAF S.p.A.- A32 Torino-Bardonecchia (SITAF)	Contributo e audizione	Concessionario
Società italiana per azione per il Traforo del Monte Bianco (SITMB)	Contributo e audizione	Concessionario
Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. (SAA)	Contributo	Concessionario
Società Autostrade Valdostane S.p.A.-S.A.V. (SAV)	Contributo e audizione	Concessionario
Tangenziale di Napoli S.p.A. (TANA)	Contributo	Concessionario
Tangenziale Esterna S.p.A. (TAE)	Contributo e audizione	Concessionario

U.Di.Con-Unione per la Difesa dei Consumatori (UDICON)	Contributo e audizione	Associazione
UNC-Unione Nazionale Consumatori (UNC)	Contributo	Associazione

In relazione agli esiti della predetta consultazione, nonché delle conseguenti valutazioni e degli approfondimenti svolti, tenendo conto anche delle osservazioni pervenute dai diversi *stakeholder*, come nel seguito dettagliatamente descritto, le misure contenute nel documento posto in consultazione con la citata delibera n. 130/2023 (Allegato A, nel seguito anche: Documento) sono state oggetto di esplicitazioni, specificazioni o modifiche, segnatamente per quanto riguarda le definizioni, il diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il diritto all'informazione relativa al viaggio e le procedure operative per l'assistenza, le modalità con cui sono rese le informazioni, nonché le tempistiche di attuazione delle diverse misure.

In considerazione di quanto sopra, si ritiene di sottoporre lo schema di atto di regolazione recante “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti anche di natura risarcitoria che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali*” ad una ulteriore fase di consultazione, al fine di acquisire le osservazioni e le proposte dei soggetti interessati relativamente, in particolare, ai profili evidenziati negli spunti di consultazione.

A tal scopo, nel prosieguo si ripercorreranno, sinteticamente, i contenuti del Documento e si darà conto dei contributi forniti dai partecipanti alla consultazione in merito agli stessi; saranno poi rappresentate le relative valutazioni svolte dagli Uffici, nell'ambito delle quali si darà atto, tra l'altro, delle specificazioni e delle modifiche eventualmente apportate alle Misure, nonché delle relative motivazioni.

## 2.1 Misura 1 – Osservazioni di carattere generale, oggetto e ambito di applicazione

### 2.1.1 Contenuti del Documento

L'atto posto in consultazione definisce, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011, 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.

Nella Misura 1, l'oggetto e l'ambito di applicazione del provvedimento sono stati delineati facendo riferimento alle pertinenti disposizioni normative nazionali.

La **Misura 1.2** richiama la previsione normativa in base alla quale sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i Concessionari autostradali possono inserire nelle proprie carte dei servizi.

L'ambito di applicazione ricomprende i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali; ciascuno dei soggetti richiamati nella misura in commento è tenuto ad attuare quanto di competenza per garantire il rispetto del contenuto minimo dei diritti declinati dalle misure proposte, le quali introducono diritti immediatamente posti in capo agli utenti proprio ai sensi del più volte richiamato articolo 37, comma 2, lettera e), del d.l. 201/2011.

### 2.1.2 Sintesi delle osservazioni di carattere generale e delle osservazioni alla Misura 1

---

In generale, numerosi *stakeholder* dichiarano di condividere le finalità dell'iniziativa, considerato il ruolo centrale dei servizi all'utenza e, in particolare, l'obiettivo di offrire livelli di qualità sempre più elevati in un'ottica di miglioramento continuo degli standard delle prestazioni erogate.

Si riconosce, inoltre, che l'intervento regolatorio dell'Autorità possa rappresentare uno strumento di accompagnamento e supporto alle iniziative di evoluzione tecnologica della rete autostradale e di sviluppo dei servizi offerti agli utenti (SAT, TANA). In tale direzione, la maggior parte dei concessionari evidenzia l'importanza di definire congiuntamente, tra quelli individuati dall'Autorità, gli obiettivi «trainanti» per la realizzazione delle iniziative perseguite nel documento di consultazione, tenendo debitamente conto dei vincoli infrastrutturali (della rete) ed economico-finanziari-temporali (delle concessioni, del piano economico-finanziario-PEF).

I concessionari, anche tramite AISCAT, rammentando quanto esposto nell'ambito dei riscontri forniti all'indagine conoscitiva in ordine alle peculiarità del settore, alla relativa disciplina speciale in materia di Carte dei servizi e al ruolo del concedente, nonché alle collegate implicazioni in termini di obblighi dei concessionari verso il concedente e alla necessaria salvaguardia di quanto previsto nei contratti di concessione, rappresentano la disponibilità ad avviare un tavolo tecnico di confronto con tutti i soggetti interessati al fine di proseguire nel percorso di miglioramento dei servizi offerti e sviluppare ulteriori specifiche analisi di impatto delle singole Misure, nonché definire differenti tempistiche di applicabilità delle stesse.

Vengono richiamate, tra l'altro da AISCAT, le peculiarità consistenti nella “*netta separazione tra il veicolo e l'infrastruttura*” e nell'impossibilità, da parte del concessionario, di influenzare il comportamento di guida dei conducenti. Si afferma che “*la qualità del servizio autostradale deve essere intesa secondo una logica di sistema: il servizio consiste nella messa a disposizione dell'infrastruttura secondo modalità che massimizzino la sicurezza, la fluidità, l'informazione e la confortevolezza del viaggio. Le diverse componenti sono correlate e l'operatore è responsabile della loro gestione complessiva, nel quadro degli obblighi concessori (...) la sicurezza è senz'altro prioritaria*”.

Per quanto attiene, nello specifico, alla Misura 1, Assoutenti propone una modifica del **punto 1**, al fine di specificare che la delibera dell'Autorità non può definire diritti, per loro natura riconosciuti dalle fonti normative, di carattere costituzionale o primario, ma soltanto regolare le modalità di esercizio degli stessi.

### 2.1.3 Valutazioni

---

Con riguardo alle osservazioni di carattere generale, oltre a far rimando a quanto già esposto nella relazione illustrativa resa disponibile contestualmente al primo documento di consultazione, si sottolinea che le caratteristiche peculiari del settore in esame sono state ampiamente tenute in considerazione nell’ambito delle misure proposte in consultazione, e che la norma contenuta alla citata lettera e), del comma 2, dell’articolo 37, del d.l. 201/2011 fa esplicito riferimento al contenuto minimo dei diritti che gli utenti possono vantare anche nei confronti dei gestori delle infrastrutture, senza porre limitazioni con riguardo alle specifiche modalità di gestione delle stesse.

Inoltre, le misure di regolazione in parola sono proposte anche con riferimento alla connotazione di servizi di interesse economico generale a cui sono soggette le concessioni della rete autostradale e i servizi resi dai concessionari autostradali, per favorire, tra l’altro, il pieno ed ottimale utilizzo dell’infrastruttura da parte degli utenti.

La Misura 1, come accennato, non fa che riprendere la norma di rango primario attributiva del potere, al fine di definire l’oggetto e l’ambito di applicazione del provvedimento di regolazione. Ciò è peraltro pienamente in linea con analoghi provvedimenti già adottati dall’Autorità<sup>3</sup>. Si precisa, inoltre, che le misure di regolazione in parola si aggiungono agli ulteriori diritti conferiti agli utenti dalle norme di legge, ovvero ne specificano le modalità di esercizio. Si possono citare, tra l’altro, le tutele generali attribuite ai consumatori dal decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), nonché i diritti scaturenti dalla normativa di settore (es. regolamento delegato (UE) n. 885/2013 della Commissione del 15 maggio 2013 e regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione del 15 maggio 2013).

## 2.2 Misura 2 - Definizioni

---

### 2.2.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 2** posta in consultazione con la delibera dell’Autorità n. 130/2023 riporta le definizioni rilevanti ai fini dell’atto di regolazione, precisando, al punto 2, che, per quanto non espressamente indicato, trovano applicazione le definizioni di cui al Nuovo Codice della strada e al relativo regolamento di esecuzione e attuazione (rispettivamente decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 e d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495).

---

<sup>3</sup> Cfr. Misura 1 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018 del 25 ottobre 2018; dell’allegato A alla delibera n. 83/2019 del 4 luglio 2019; dell’allegato A alla delibera n. 28/2021 del 25 febbraio 2021.

## 2.2.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 2

ANAV- chiede di introdurre una definizione di autotrasportatore che faccia riferimento sia ai soggetti esercenti attività di trasporto merci che attività di trasporto passeggeri con autobus.

Assoutenti propone di introdurre la definizione di “*Associazione di Consumatori*” e di “*Stakeholder o portatore di interesse*”, soggetti che svolgono il compito di tutela degli interessi dei soggetti coinvolti, a vario titolo, dagli interventi di manutenzione programmati dai concessionari.

Ancorché con alcune sfumature, pressoché tutti i concessionari chiedono l’inserimento o la riformulazione di alcune definizioni, tra cui “*indennizzo*”, “*rimborso*”, “*abbonamento*”, “*traffico bloccato*”, “*barriera*”, “*stazione*”, “*pista di esazione*”, “*pedaggio*”, fornendone, a margine o in apposito allegato, le descrizioni.

Nello specifico, il “*pedaggio*” è definito come “*prestazione pecuniaria posta a carico dell’utente per fruire dell’infrastruttura autostradale*”; il “*rimborso*” è indicato come “*meccanismo di restituzione parziale o integrale del pedaggio pagato dall’utente*”; diversi concessionari (ASPI, MSMT, SITMB) chiedono di circoscriverlo alle ipotesi di “*i) eventuali anomalie nel calcolo o nelle modalità di esazione del pedaggio stesso imputabili direttamente alla concessionaria; ii) eventuali omissioni o errori nell’informativa all’utenza come da misura 4 e 5, che impediscono l’uso consapevole dell’infrastruttura in caso di limitazioni in corso*”.

Per quanto attiene alla definizione di “*traffico bloccato*”, si fa rimando a quella fornita nel “*Glossario eventi viabilità Italia*”: “*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’inoltro su percorsi alternativi*”. All’interno di tale Glossario, precisa ASPI, gli eventi di viabilità sono identificati con la terminologia del dizionario europeo DATEX utilizzato dalla piattaforma del C.C.I.S.S. e illustrati nel loro contenuto tecnico utilizzando formule adeguate alla diffusione all’utenza ed immediatamente fruibili.

Con riguardo al **punto 1, lett. a)**, diversi concessionari (gruppo ASPI) propongono una riformulazione della definizione di “*cantiere*” - rinominato “*cantiere di lavoro*” - descritto come: “*Area provvisoriamente delimitata per la programmata esecuzione di lavori e/o di attività previsti dal rapporto concessorio autostradale o finalizzato ad ottemperare a disposizioni legislative, che comporti la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l’indisponibilità di una o più corsie di marcia e/o uno scambio di carreggiata e una limitazione della velocità massima consentita che impattino sulla fluidità della circolazione.*”. Nella definizione proposta si include la precisazione secondo cui “*Nella definizione non sono da intendersi ricompresi i cantieri installati per incidenti, eventi straordinari, eventi meteo, attività di soccorso e connessi ripristini nonché tutte le situazioni derivanti da traffico intenso senza presenza di cantieri*”.

Alcuni concessionari riconducibili al gruppo ASTM<sup>4</sup> propongono analoga riformulazione, escludendo il riferimento alla “*limitazione della velocità massima consentita*” e circoscrivendo la nozione ai casi in cui la delimitazione venga “*disposta con apposita ordinanza e con durata superiore a 5 giorni*”.

SAA propone una riformulazione in linea con quelle anzidette mantenendo il riferimento alla “*limitazione della velocità massima consentita*” e circoscrivendo la nozione di cantiere ai casi in cui la delimitazione venga “*disposta con apposita ordinanza e con durata superiore a 5 giorni*”. A tal proposito, precisa che la limitazione della velocità massima consentita dal Codice della strada può essere imposta per motivi legati alla sicurezza stradale (es: nodi e svincoli) ed a condizioni meteo (es: nebbia, pioggia). Chiede, inoltre, di specificare se la nozione di cantiere includa, oltre ai cantieri di manutenzione programmata, anche cantieri per investimenti (es: realizzazione terza corsia) e ricorda, a tale proposito, che l’Accordo di Cooperazione sottoscritto in data 14 luglio 2022 con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili – in qualità di concedente – nonché con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e la Regione del Veneto, prevede all’articolo 7.10 che per le opere di competenza commissariale, fino al permanere dello stato di emergenza nonché per l’ulteriore periodo necessario per il rientro nel regime ordinario, non trovano applicazione in particolare l’articolo 9 (*Obblighi del concessionario*) e 24 (*Meccanismo di premialità/penalità con riferimento alla valutazione della qualità dei servizi*).

Più snella, ma sostanzialmente analoga alle precedenti la definizione di cantiere proposta da SITMB (“*cantiere di lavoro*”: “*Area provvisoriamente delimitata per la programmata esecuzione di lavori e/o di attività previsti dal rapporto concessorio autostradale o finalizzato ad ottemperare a disposizioni legislative, che comporti la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete*”).

In relazione al **punto 1, lett. c)**, ASPI suggerisce di inserire il riferimento all’attività del concessionario di “*manutenzione*”, accanto a quella di “*gestione*”.

Con riguardo al **punto 1, lett. i)**, AUC e il Comune di Genova, chiedono di evidenziare all’interno della definizione in essa riportata (“PMR”), le problematiche (infrastrutturali, gestionali, organizzative, di servizi, ecc.) riscontrate da tale categoria di utenti nell’utilizzazione dell’infrastruttura autostradale.

In relazione al **punto 1, lett. j)** (“*punto di ricarica o rifornimento*”), ASPI suggerisce di eliminare la dicitura “*di rifornimento*”, in quanto riferibile ai carburanti e di inserire una specifica nozione di “*punto di rifornimento*”, inteso come “*attrezzatura accessibile al pubblico che consente al cliente di rifornire un veicolo di carburante e gas naturale*”.

Con riferimento al **punto 1, lett. k)**, ASPI suggerisce di precisare la nozione di “*reclamo*” facendo riferimento alla comunicazione scritta “*trasmessa attraverso i canali messi a disposizione dai concessionari autostradali*”, in linea con l’introduzione di un sistema di gestione centralizzata dei reclami basata su due canali dedicati, che assicura esaustività e tempi certi di risposta. Identica considerazione è stata formulata da altri concessionari del Gruppo (SITMB, TaNa) e, in particolare da SAT che aggiunge essere, inoltre, presente sulla *home page* del sito SAT la sezione “Punto Blu Online” che facilita la richiesta

---

<sup>4</sup> Il Gruppo ASTM comprende i seguenti concessionari: ATIVA S.p.A.; AST; AF-A6; AF-A10; AP; SALT-A12; SALT-A15; SATAP-A21; SATAP A4; SITAF; SAV (cfr. <https://www.astm.it/concessioni-autostradali/> ).

inviata dai clienti per alcune fattispecie di richieste informazioni/reclami come gli RMPP. RAV riferisce che la predisposizione di una eventuale piattaforma è attualmente in fase di studio.

Con riguardo al **punto 1, lett. I) ed m)**, la gran parte dei concessionari, sia pure con diverse sfumature, suggeriscono una ridefinizione dei concetti di “*sistema aperto*”, “*sistema chiuso*” e “*sistema semi-chiuso*”, utilizzando, a tal fine, le seguenti definizioni riportate nella nota del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti prot. 4453 del 23 febbraio 2023 contenente le istruzioni relative al Censimento della circolazione:

- **Sistema chiuso:** l'esazione 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 (così come specificato nella carta dei servizi della concessionaria) e di calcolare la distanza chilometrica relativa alla percorrenza effettuata. Questa 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 la concessionaria al concedente;
- **Sistema semichiuso:** l'esazione 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 (così come specificato nella carta dei servizi della concessionaria) 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. La gestione dell'esazione è del tutto uguale a quella descritta per il Sistema chiuso;
- **Sistema aperto:** l'esazione avviene attraverso portali Free Flow-Multilane posizionati sull'asse autostradale dotati di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli ed effettuare la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi, così come specificato nella carta dei servizi della concessionaria. La percorrenza è calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso;

In relazione al **punto 1, lett. n)**, la gran parte dei concessionari (ASPI, gruppo ASTM, APL, CAV, BREBEMI, SAA), con piccole sfumature, concorda nel suggerire l'espunzione, dalla nozione di “*utente*”, del riferimento alla “*persona fisica o giuridica*” e la locuzione “*intende utilizzare*”. A tal riguardo, i concessionari del gruppo ASTM precisano che l'espressione “*o intende utilizzare*” appare impropria, posto che l'utente è il soggetto che utilizza o non utilizza l'infrastruttura e il concessionario non può conoscere chi “*intende utilizzare*” l'infrastruttura medesima.

### 2.2.3 Valutazioni

---

Con riguardo alla richiesta di inserire le definizioni di “*autotrasportatore*” o di “*associazione dei consumatori*” si ritiene che ciò non si renda necessario, in quanto è già presente la definizione di utente: tale nozione ricomprende anche soggetti che non rientrano nella definizione di consumatore di cui al

Codice del consumo, nonché le persone giuridiche, espressamente menzionate<sup>5</sup> (sono pertanto inclusi anche i soggetti esercenti le attività di trasporto passeggeri con autobus).

Conseguentemente, nel contesto delle misure in commento si fa riferimento, più in generale, alle associazioni rappresentative degli utenti (anche non consumatori), la cui rappresentatività potrà essere valutata caso per caso.

Per quanto attiene alle misure specifiche relative agli autotrasportatori, poi, si rimanda a quanto verrà illustrato con riguardo alla Misura 8, proposta in consultazione. Con riguardo al trasporto collettivo di passeggeri giova, per completezza, richiamare:

- il regolamento delegato (UE) 2022/1012 del 7 aprile 2022 “che integra il regolamento (CE) n. 561/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la fissazione di norme che specificano il livello di servizio e di sicurezza delle aree di parcheggio sicure e protette e le procedure per la loro certificazione”, il quale richiama, al considerando 2, l’articolo 8-bis, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 561/2006 in cui è riportato un elenco di requisiti che le aree di parcheggio accessibili ai conducenti che effettuano trasporti di merci e passeggeri su strada devono possedere per essere certificate come sicure e protette in relazione ai loro livelli di servizio e sicurezza;
- il regolamento delegato n. 885/2013, “che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sui sistemi di trasporto intelligenti, in merito alla predisposizione dei servizi d’informazione sulle aree di parcheggio sicure destinate agli automezzi pesanti e ai veicoli commerciali”, il quale, pur non contemplando una definizione di “autotrasporto” o “trasportatore su strada”, contiene, all’articolo 2, par. 2, punto 2), una nozione piuttosto ampia di “utente”, la quale ricomprende “i conducenti di automezzi pesanti o di veicoli commerciali, gli spedizionieri, i trasportatori, gli enti di gestione del traffico o qualsiasi altro organismo, quali i proprietari delle merci, le compagnie assicurative, le autorità stradali e le forze di polizia. Tali soggetti devono ricevere informazioni dai fornitori di servizi”.

Per quanto attiene alla richiesta, proveniente dai concessionari, di introduzione di alcune ulteriori definizioni, si è ritenuto utile l’inserimento delle seguenti:

- “stazione”, “pista di esazione”, e “punto di rifornimento”, differenziata rispetto a “punto di ricarica”, in accoglimento delle proposte formulate;
- “concedente”, traendola da altri provvedimenti di regolazione dell’Autorità<sup>6</sup>;
- “indennizzo”, che fa riferimento alle casistiche di indennizzo previste dall’atto di regolazione posto in consultazione, nonché a quelle eventualmente disciplinate dalla “Carta dei servizi”, la quale è

---

<sup>5</sup> Cfr. articolo 3, comma 1, lett. a): “la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta”.

<sup>6</sup> Cfr. Misura 1.7 dell’allegato A alla delibera n. 130/2022 del 4 agosto 2022 e alla delibera n. 1/2023 dell’11 gennaio 2023.

stata, a sua volta, definita (apportando una conseguente modifica alla Misura 3.1, lett. a), come il documento che contiene gli impegni nei confronti dell’utenza;

- “*rimborso*”, facendo riferimento a quanto prefigurato dalla successiva Misura 8.3;
- “*traffico bloccato*”, “*turbativa al traffico*”, le quali rimandano al c.d. “*Glossario eventi viabilità*”, pubblicato, tra l’altro, sul sito web della Polizia di Stato<sup>7</sup>.

Con riguardo alle definizioni di “*sistema chiuso/semi-chiuso/aperto*”, si è reputato opportuno meglio precisarle sotto l’aspetto tecnico, nel senso indicato dai concessionari e descritto nella nota del concedente, avente ad oggetto “*Censimento della Circolazione sulle autostrade e i trafori in concessione. Istruzioni per la rilevazione e la trasmissione dei dati del Censimento della Circolazione dell’anno 2022*”<sup>8</sup>.

Non si ritiene, invece, in questa fase, anche per quanto si dirà con riguardo alle Misure 9 e 10, di introdurre una specifica definizione di rimborso, né di modificare, integrandola con uno specifico riferimento agli obblighi di manutenzione, la definizione di “*concessionario*”, la quale appare già in linea con i principi generali e con i precedenti atti di regolazione dell’Autorità nel settore<sup>9</sup>.

Per quanto attiene alla definizione di “*cantiere*”, si rileva, anzitutto, che, pur essendo fortemente correlata al sistema dei rimborsi prefigurato alla Misura 9, la stessa è utile anche per alcune previsioni relative agli aspetti informativi; si rende pertanto opportuno mantenerla piuttosto ampia, andando poi ad apportare precisazioni nelle singole misure che richiamano il concetto di cantiere. La formulazione proposta nell’ambito della prima fase di consultazione, come illustrato nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente, mira a focalizzare il nesso di corrispettività tra il pedaggio corrisposto dall’utente, la conseguente aspettativa circa il livello di servizio atteso, e lo stato dell’infrastruttura di cui fruisce e prende, pertanto, in considerazione tutte quelle situazioni che limitano l’utilizzo dell’infrastruttura nella sua piena capacità. Tutto ciò considerato, si ritiene di poter precisare in parte la definizione in parola traendo spunto dalle osservazioni ricevute, mantenendo, tuttavia, il riferimento sia alla riduzione della piena capacità, che alla limitazione della velocità massima consentita.

Viene inoltre mantenuto più generico riferimento all’indisponibilità di una o più corsie, senza distinzione tra corsie di marcia o di emergenza, dovendosi comunque aver riguardo a tutti quei casi di indisponibilità che comportano una riduzione della velocità massima consentita.

Si precisa, in proposito, che la nozione di cantiere è correlata a un’area delimitata che comporti una limitazione all’utilizzo dell’infrastruttura e/o comunque una limitazione della velocità massima consentita dovuta al cantiere stesso, anche, ma non solo, qualora derivante da lavori programmati: si pensi, ad

---

<sup>7</sup> Cfr. <https://www.poliziadistato.it/statics/35/glossario.pdf>; in tale Glossario, si rammenta, gli eventi di viabilità identificati con la terminologia del dizionario europeo DATEX utilizzato dalla piattaforma del C.C.I.S.S. ed illustrati nel loro contenuto tecnico, vengono descritti con delle adeguate formule per poter essere diffusi all’utenza secondo il linguaggio dell’informazione ed immediatamente fruibili.

<sup>8</sup> Cfr. nota MIT prot. 4453 del 23 febbraio 2023.

<sup>9</sup> Cfr. Misura 1.8 dell’allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla delibera n. 1/2023.

esempio, al caso di un viadotto sul quale sia stato inibito l'utilizzo di una corsia per problematiche connesse alla portata dello stesso, in attesa della programmazione dei lavori.

Non si ritiene, invece, di limitare la definizione con riguardo alla durata del cantiere, in quanto la precisazione proposta comporterebbe l'esclusione di tutti quei cantieri che, per ragioni correlate all'utilizzo dell'autostrada e ai flussi di traffico attesi, vengono rimossi nel fine settimana. Si è ritenuto piuttosto opportuno inserire una specifica definizione per descrivere i cantieri emergenziali, correlati ad eventi di carattere straordinario e imprevedibili, quali quelli installati a seguito di incidenti, eventi meteo o idrogeologici, attività di soccorso e connessi ripristini, tenendo conto che il loro protrarsi ne fa venir meno le caratteristiche di emergenzialità.

Si è ritenuto, inoltre, in considerazione delle osservazioni ricevute relativamente alla Misura 3.1, lett. c), di proporre una specifica definizione di “**capacità**”, riconducendola, in termini concettuali, al flusso veicolare massimo che può transitare in una tratta elementare, espresso in veicoli equivalenti<sup>10</sup>. Appositi spunti di consultazione sono volti ad acclarare l'esigenza di prevedere altre definizioni correlate.

In relazione al concetto di capacità dell'infrastruttura, in letteratura può essere citato, tra l'altro, l'*Highway Capacity Manual* (HCM). Si riportano, di seguito, a mero titolo esemplificativo, le descrizioni, tratte dal Capitolo 9 “*Glossary and Symbols*” dell'HCM 2010 e dal Capitolo 5 “*Glossary*” dell'HCM 2000<sup>11</sup>, di:

- Capacità (*Capacity*): la massima portata oraria alla quale si può ragionevolmente prevedere che veicoli o persone attraversino un punto o una sezione uniforme di una corsia o di una carreggiata durante un dato periodo di tempo in determinate condizioni stradali, geometriche, di traffico, ambientali e di controllo, solitamente espressa come veicoli all'ora o autovetture all'ora.
- Capacità veicolare (*Vehicle Capacity*): il numero massimo di veicoli che possono transitare in un dato punto durante un periodo di tempo specificato e alle condizioni prevalenti dell'infrastruttura, di traffico e di controllo<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Per la definizione di “*flusso veicolare*” e di “*veicoli equivalenti*” si veda il Glossario allegato al decreto legislativo 5 ottobre 2006, n. 264 (*Attuazione della direttiva 2004/54/CE in materia di sicurezza per le gallerie della rete stradale transeuropea*), nel quale sono tra l'altro riportate altre definizioni, quali “*livello di servizio*” e “*densità di flusso*”.

<sup>11</sup> Highway Capacity Manual (2000; 2010), *Transportation Research Board*.

<sup>12</sup> Si rileva, inoltre, che in uno studio, recentemente presentato, di Uniontrasporti in collaborazione con TIM10 s.r.l., Camera di Comercio di Genova e Camera di Comercio Riviere di Liguria, dal titolo “*La rete stradale della Liguria*”, viene illustrata una metodologia di analisi dei dati relativi allo stato attuale della mobilità autostradale della A7 e della A15.

In particolare, sono stati analizzati i dati relativi ai flussi veicolari osservati nel triennio 2021-2023: per ogni tratta elementare, a partire dai volumi rilevati di traffico di veicoli leggeri e pesanti, è stato calcolato un volume di traffico in veicoli equivalenti; è stata quindi attribuita una capacità teorica per ciascuna tratta elementare, in base

Con riguardo alla proposta formulata con riferimento alla definizione di PMR, si osserva che le problematiche riscontrate da tale categoria di utenti sono affrontate specificamente alla Misura 7.

Con riguardo alle osservazioni sulla definizione di “utente”, si fa rimando a quanto già esposto nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla consultazione e si precisa che il contenuto minimo di alcuni diritti, in special modo correlati all’informazione, è volto a far sì che l’utente possa decidere di non intraprendere l’autostrada, rimanendo, pertanto, potenziale; è evidente, come, invece, la gran parte dei diritti, in particolare gli indennizzi, si riferiscono all’utente effettivo, che li acquisisce a fronte del pagamento del pedaggio.

Si reputa utile, infine, apportare una specificazione alla nozione di “reclamo”, dal momento che lo stesso può anche contenere richieste economiche, nonché inserire le definizioni di “Autorità”, “sistemi tariffari ART”, “quota ANAS” e di:

- “App unica”, al fine di individuare più puntualmente le finalità e le caratteristiche dello strumento di comunicazione in questione, di cui alla successiva Misura 5. La App unica rappresenta, innanzitutto, uno strumento a supporto dell’attività dei concessionari, in quanto favorisce una gestione efficiente ed ottimale della rete autostradale e consente agli stessi di adempiere in modo più efficace ai propri obblighi informativi. Inoltre, la App unica costituisce uno strumento nell’interesse degli utenti, avendo lo scopo di veicolare a questi ultimi 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 nonché dei rimborsi prefigurati dalla Misura 8.3;
- “tratta elementare”, mutuandola dall’allegato A alla delibera dell’Autorità n. 1/2023 (Misura 1.20).

## 2.3 Misura 3 – Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio.

---

### 2.3.1 Contenuti del Documento

La **Misura 3** posta in consultazione con la delibera dell’Autorità n. 130/2023 definisce le specifiche informazioni afferenti alla gestione e all’utilizzo dell’infrastruttura che i concessionari autostradali sono tenuti a rendere accessibili con le modalità indicate alla Misura 5, cui viene quindi fatto specifico rinvio.

---

al limite massimo di velocità consentito. Sulla base del limite di velocità della singola tratta elementare e del numero di corsie, sono state stimate le densità veicolari massime adatte a garantire ciascun livello di servizio (definiti dall’HCM 2000). Il livello di servizio effettivo è attribuito alla singola tratta elementare, tramite il confronto tra il dato relativo al volume rilevato di traffico in veicoli equivalenti con le densità massime di servizio relative ai diversi livelli di servizio. Lo studio è, attualmente, pubblicato all’indirizzo: <https://www.ge.camcom.gov.it/it/elementi-homepage/notizie/report-a7-a15-executive-summary.pdf>.

Più specificamente la **Misura 3.1** stabilisce il diritto degli utenti ad accedere ad informazioni concernenti almeno:

- le regole per l'utilizzo, in sicurezza, dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio (**lett. a**);
- i contenuti delle carte dei servizi (**lett. b**), le quali dovranno contenere, informazioni relative alle ipotesi in cui si configura il diritto al rimborso del pedaggio, dell'abbonamento o all'erogazione di indennizzi, (**lett. b.1**); le procedure di reclamo e le modalità alternative di risoluzione delle controversie (*alternative dispute resolution – ADR*) disponibili, nonché la possibilità di inviare all'Autorità, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera g), del d.l. 201/2011, reclami e segnalazioni in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari (**lett. b.2**); i canali informativi messi a disposizione per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione e viabilità (**lett. b.3**);
- la capacità della singola tratta elementare in termini di veicoli equivalenti/ora (**lett. c**);
- i criteri di gestione dei cantieri e il relativo impatto sulla tratta (**lett. d**); l'elenco dei cantieri programmati nei successivi 12 mesi, nonché il dettaglio delle caratteristiche del cantiere (ivi incluse indicazioni quantitative sul personale tecnico che vi opera) e della relativa durata (**lett. e**);
- i provvedimenti che, per cause diverse dai cantieri, hanno comunque impatto sulla piena capacità dell'infrastruttura e, conseguentemente, sulla circolazione (**lett. f**), nonché le categorie di eventi che potrebbero generare interruzioni o disagi alla circolazione, unitamente, per ciascuna tipologia di evento, alle tempistiche medie di rispristino, sulla base dell'esperienza maturata nei due anni precedente (**lett. g**). Devono inoltre essere resi noti i protocolli e le procedure operative adottate per la gestione di eventi straordinari (**lett. h**), gli eventi che possono determinare una chiusura delle tratte (**lett. i**) e le tempistiche medie di sgombero in caso di incidente (**lett. j**);
- le informazioni sugli indicatori di qualità definiti dal concedente (**lett. k**), precisando se tali indicatori siano in linea con quanto previsto dai sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità (**lett. k.1**); nonché circa gli esiti, le modalità e la periodicità dei monitoraggi effettuati sugli stessi (**lett. k.2**);
- il ritardo medio della tratta di competenza (**lett. l**), il numero di totale di caselli, con indicazione del numero medio di caselli funzionanti e del tempo medio di transito (**lett. m**);
- i criteri di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari di pedaggio definiti dall'Autorità e gli eventuali incrementi tariffari degli ultimi 5 anni, con evidenza dei fattori qualitativi che hanno avuto impatto diretto sull'aggiornamento annuale delle tariffe (**lett. n**), il pedaggio applicabile al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita (**lett. o**), gli eventuali sconti, agevolazioni o modalità di abbonamento (**lett. p**), le modalità di pagamento e le relative procedure di recupero (**lett. q**);
- le modalità di affidamento (**lett. r**), con specificazione del numero medio di punti di ricarica (**lett. s**) e di rifornimento (**lett. t**) presenti ogni 50 Km e suddivisi per tipologia, nonché gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione (**lett. u**), con indicazione dei meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione (**lett. v**);

- i piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori nel rispetto degli obblighi informativi sulla disponibilità di tali aree, con evidenza degli investimenti sottoposti al Concedente (**lett. w**);
- il numero e le categorie di reclami ricevuti e trattati e i relativi esiti (in forma aggregata), nonché le tempistiche di risposta e il numero di indennizzi, di cui alla Misura 14, erogati (**lett. x**).

La **Misura 3.2** con riferimento alle informazioni di cui alla lett. o), relative al pedaggio applicabile, prevede che le stesse siano rese disponibili in formato *open-data*.

### 2.3.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 3

AUC e il Comune di Genova osservano che l’utente dovrebbe poter percorrere il tratto autostradale di suo interesse senza alcuna discontinuità, e con una piena e costante fruibilità – sempre in tempo reale ed in ogni caso tempestiva – di tutte le informazioni utili e necessarie a tale scopo, dovendo sempre rimanere ben chiaro che l’onere informativo è ad esclusivo carico (anche economico) di chi fornisce il servizio (ossia il concessionario).

Inoltre, a livello generale (anche con riferimento alla Misura 4), numerosi concessionari, ma anche UDICON, avvertono il rischio di esporre i consumatori ad un eccesso di informazioni, suggerendo pertanto di non veicolare tutte le informazioni sul medesimo piano, bensì di esporle su piani differenti, ovvero dividerle in sezioni o gruppi.

UDICON ritiene anche opportuno rendere disponibili agli utenti tutti i dati concernenti la manutenzione delle infrastrutture, per chiare ragioni di trasparenza e per facilitare un controllo anche del singolo cittadino sui livelli di sicurezza.

Riguardo al **punto 1** Assoutenti chiede, inoltre, di specificare che il diritto all’accesso alle informazioni sia garantito anche alle Associazioni dei Consumatori.

Con riguardo alle Misure 3 e 4, si segnala che in data 9 maggio 2024, i concessionari associati in AISCAT hanno inviato, tramite tale associazione, una nota (prot. ART 48262/2024 del 10 maggio 2024) riportante, in allegato, il dettaglio delle previsioni “*applicabili in tempi definibili*”, “*in tempi non definibili*”, nonché di quelle ritenute “*non applicabili*”. Le specificazioni contenute in tale comunicazione sono illustrate in nota contestualmente alle singole previsioni a cui fanno riferimento.

ASPI, AB, CAV, ABVVP e BREBEMI propongono di eliminare il **punto 1 lett. a)**, in quanto sostengono che il concessionario è già tenuto a adeguarsi alle “*regole di utilizzo in sicurezza*” previste dalla normativa in vigore, anche predisponendo adeguata segnaletica rivolta all’utente. A tal proposito, diversi concessionari riconducibili al gruppo ASTM ritengono che un obbligo informativo a carico del gestore sia da configurarsi solo in relazione ad informazioni sulle condizioni di fruibilità dell’infrastruttura al momento del viaggio, con conseguente esclusione dei profili estranei a tale finalità, osservando inoltre che i dati richiesti sono esorbitanti anche rispetto alle previsioni del regolamento (UE) 886/2013, tenuto conto altresì delle informazioni sui servizi (regole di funzionamento) già disponibili nelle Carte dei servizi.

MSMT propone di modificare il **punto 1 lett. a)**, andando a specificare espressamente che si fa riferimento al Codice della strada e alle ordinanze emesse dalla concessionaria, nonché alle istruzioni di sicurezza relative ai servizi erogati nelle pertinenze di servizio trasmesse dai sub-concessionari.

Assoutenti chiede di inserire al **il punto 1 lett. b)**, un riferimento alla procedura di consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori nell'ambito dell'adozione delle Carte dei servizi.

Con riguardo al **punto 1 lett. b.1)**, ASPI e altri concessionari del gruppo osservano che nella propria Carta dei servizi 2023 sono già previste tre forme di compensazione verso gli utenti: risarcimento del danno, ai sensi della normativa in vigore, con possibilità di mediazione tramite Organismo di conciliazione; rimborso erogato a fronte di ritardi lungo le tratte interessate da cantieri (*Cashback*); rimborso per anomalie e/o errori circa le modalità di pagamento. RAV prevede, invece, due forme di compensazione: risarcimento del danno, ai sensi della normativa in vigore, con possibilità di mediazione tramite Organismo di conciliazione; rimborso per anomalie e/o errori circa le modalità di pagamento. ASPI e CAV chiedono entrambi di rimuovere il riferimento all'erogazione di indennizzi.

I concessionari del gruppo ASTM e BREBEMI osservano inoltre che, ad eccezione dei casi di accertata responsabilità del concessionario, nessuna forma di rimborso integrale o parziale, può essere riconosciuta automaticamente all'utenza, ritenendo che eventuali forme di ristoro non possono gravare sul concessionario ma devono essere previamente regolamentate da apposito atto convenzionale. AB, ABVVP e MSMT chiedono altresì di eliminare il riferimento all'automaticità dell'indennizzo<sup>13</sup>.

Con riferimento al **punto 1 lett. b.2)**, i concessionari del gruppo ASTM, AB, CAV, ABVVP, MSMT, APL e SAA, ritengono che la definizione di “*risposta insoddisfacente*” esprima una valutazione qualitativa, che richiederebbe una specificazione mediante parametri oggettivi.

Riguardo al **punto 1 lett. b.3)**, UNC chiede di includere tra le informazioni da fornire in tempo reale anche quelle sullo stato di avanzamento dei lavori sulla rete autostradale, sul soccorso meccanico in caso di avaria, guasto o incidente e sugli interventi per la sicurezza realizzati tanto in autostrada quanto nelle sue pertinenze.

Molti concessionari chiedono di eliminare la previsione di cui al **punto 1 lett. c)**, in quanto per il calcolo della capacità di una sezione stradale esistono in letteratura diversi approcci e modalità di calcolo; ciò comporta la difficoltà di definire una metodologia univoca e condivisa. Inoltre, si tratta di una informazione prettamente tecnica e difficilmente interpretabile dall'utenza<sup>14</sup>.

In merito alla previsione di cui al **punto 1 lett. d)**, ASPI, AMS, APL, ABVVP e BREBEMI chiedono una modifica che elimini il riferimento alla riduzione di capacità, osservando (APL) che l'impatto dei cantieri su una tratta autostradale si può determinare solo in termini di km impattati mensilmente. Diverse

---

<sup>13</sup> Nella nota prot. ART 48262/2024, si richiede di fare riferimento esclusivamente alle fattispecie di rimborso attualmente applicate dalle singole concessionarie.

<sup>14</sup> Tale contrarietà è ribadita da AISCAT e associate con la nota prot. ART 48262/2024. Analoghe considerazioni sono espresse per quanto riguarda il riferimento alla riduzione di capacità in relazione all'impatto dei cantieri sulla tratta.

concessionarie riconducibili al gruppo ASTM chiedono invece di eliminare la previsione, in quanto non ritenuta un'informazione utile, dal momento che la gestione dei cantieri rientra negli obblighi del concessionario previsti nel PEF o dalla normativa.

Sul **punto 1 lett. e)**, la maggior parte dei concessionari richiede di rivedere la formulazione, circoscrivendo la tipologia di cantieri oggetto della previsione a quelli programmati nei successivi 6 mesi (3 mesi per CAV, SAA e BREBEMI) e con durata maggiore di 5 giorni<sup>15</sup>. TANA segnala che tale previsione non sarebbe applicabile alla specificità della tratta gestita, sia per la tipologia dell'infrastruttura che per i volumi di traffico, dal momento che i cantieri vengono programmati in modo da non occupare stabilmente la carreggiata autostradale e svolti prevalentemente in orario notturno, minimizzando l'impatto sulla fluidità del traffico. CAV chiede l'eliminazione della previsione in quanto si tratta di informazioni già fornite sui siti istituzionali.

Alcuni concessionari osservano che è possibile fornire l'informazione di cui al **punto 1 lett. e.1)** (tipologia cantiere, giorni e orari di apertura), se riferita a cantieri programmati nei successivi 6 mesi e con durata superiore a 5 giorni. Altre rilevano che tale informazione è già disponibile sul sito Viabilità Italia del Ministero dell'Interno, mentre per i concessionari fornire tale informazione presupporrebbe la condivisione di procedure a livello di comparto autostradale, con conseguenti importanti investimenti non previsti nei PEF vigenti.

Numerosi concessionari chiedono di eliminare l'espressione “*causa del disagio arrecato*” contenuta al **punto 1 lett. e.2)** sempre con riferimento ai cantieri programmati. Mentre con riguardo al **punto 1 lett. e.3)** (impatto sulla circolazione), alcuni concessionari segnalano che attualmente il dato non è disponibile così come richiesto e che alcune informazioni circa i periodi considerati di maggior traffico durante le festività o gli esodi estivi o i cantieri inamovibili programmati, i sono già presenti nel sito Viabilità Italia.

Circa il **punto 1 lett. e.5.)** (numero di operai/tecnicici presenti sul cantiere) ASPI osserva che tale previsione andrebbe eliminata in quanto il dato è estremamente variabile, in funzione del tipo di cantiere, del tipo di lavorazione e di altre variabili tecniche, mentre per numerosi concessionari del gruppo ASTM l'informazione in questione, che comporterebbe oneri sproporzionati per il concessionario, appare sovrabbondante e di dubbia utilità per l'utente.

Relativamente al **punto 1, lett. f)**, alcuni concessionari riconducibili al gruppo ASTM segnalano che l'informazione prescritta non è disponibile anche per le difficoltà nello stimarne la durata e propongono di limitare la previsione ai provvedimenti che comportano variazioni per almeno 5 giorni, con connessa emissione di specifica ordinanza. ASPI e altri concessionari del gruppo evidenziano la non prevedibilità dei

---

<sup>15</sup> Successivamente, con la nota prot. ART 48262/2024, AISCAT e associate chiedono di far riferimento ai “*cantieri programmati nei successivi 3 mesi, in cui si prevede un impatto sulla circolazione rilevante comprese chiusure di tratta o di svincolo (...) la cui presenza sull'infrastruttura è prevista maggiore di 5 giorni*”.

tempi di risoluzione di eventi diversi da cantieri suggerendo di espungere l'obbligo di informazione circa la durata delle limitazioni imposte<sup>16</sup>.

Con riferimento al **punto 1, lett. g)**, molti concessionari segnalano che la stima dei tempi di risoluzione di eventi straordinari, oggetto della previsione, appare assai difficoltosa, in quanto sono coinvolti anche altri soggetti quali Vigili del Fuoco/Autorità giudiziaria. Alcuni Concessionari come APL, ABVVP e BREBEMI si dichiarano disponibili a definire delle macrocategorie di eventi.

Numerosi concessionari osservano che le procedure operative per la gestione degli eventi straordinari di cui alla Misura 6, menzionate al **punto 1, lett. h)**, richiedono il coinvolgimento di altri soggetti (es. Protezione civile), mentre altri ritengono che, in assenza di procedure di comparto, quelle riferibili alla singola azienda debbano considerarsi riservate. Obiettano, inoltre, sull'effettiva utilità di fornire tale informazione all'utente. Viene richiesto, altresì, di eliminare la previsione di cui al **punto 1 lett. i)**, o quantomeno di modificarla, in quanto non si ritiene possibile elencare esaustivamente tutti gli eventi che possono determinare la chiusura di un tratto autostradale<sup>17</sup>, espungendo altresì il riferimento alle procedure operative.

I concessionari chiedono altresì di eliminare il **punto 1 lett. j)**, in quanto il dato in questione non risulta facilmente reperibile, dal momento che la risoluzione degli eventi dipende da diverse variabili esogene e nella maggior parte dei casi è condizionata dall'intervento di soggetti terzi (forze dell'ordine, Autorità giudiziaria). Inoltre, indicare una stima temporale rappresenterebbe l'assunzione di un impegno verso gli utenti, non facilmente rispettabile<sup>18</sup>. In relazione alla disposizione in parola, le associazioni dei consumatori hanno evidenziato la casistica relativa al problema della rimozione dei corpi estranei dalla carreggiata.

CAV e MSMT chiedono di eliminare la disposizione di cui al **punto 1 lett. k)** (indicatori di qualità individuati dal concedente), mentre numerosi concessionari, in particolare riconducibili al gruppo ASTM, nell'esprimere perplessità circa l'effettiva utilità per l'utenza, rilevano che gli indicatori e gli standard di qualità, parametri di natura tecnica, sono tipicamente parte integrante del rapporto contrattuale concessionario/concedente, definito sulla base del modello regolatorio dell'Autorità. Per tale motivo il dato richiesto potrebbe non essere disponibile nei casi in cui il sistema tariffario dell'Autorità non sia applicabile e, anche nei casi in cui è applicabile, la definizione degli indicatori di qualità (e la conseguente disponibilità dell'informazione richiesta) dipende dalla tempestività di aggiornamento dei PEF. I concessionari evidenziano, inoltre, che il monitoraggio è già effettuato dal concedente, a cui

---

<sup>16</sup> Nella nota prot. 48262/2024, i concessionari rappresentati da AISCAT ribadiscono tale posizione, menzionando, tra i fattori che influenzano i tempi di risoluzione: la distanza della turbativa rispetto ai soggetti che intervengono, le condizioni meteo e della tratta.

<sup>17</sup> Nella nota di AISCAT prot. 48262/2024, tale informazione è reputata “*di carattere operativo-procedurale, non direttamente collegabile alla performance di servizio (...) con significatività marginale per l'utente*”.

<sup>18</sup> Nella nota di AISCAT 48262/2024 è ripresa l'argomentazione per cui, con riferimento alle tempistiche medie di sgombero in caso di incidenti “*ogni stima dei tempi di risoluzione rappresenterebbe un impegno rispetto a dinamiche non direttamente governate dal Concessionario*”.

eventualmente spetta dare evidenza degli esiti. APL ritiene che le informazioni sugli indicatori di qualità siano informazioni riservate.

Con riferimento al **punto 1, lett. l)**, relativo al ritardo medio della tratta, ASPI e SAA non ritengono corretto calcolare tale ritardo in funzione del tempo di percorrenza alla velocità massima consentita. In generale i concessionari rilevano di non disporre attualmente di strumenti che consentano il calcolo del ritardo medio per tipologia di veicolo. In proposito, i concessionari del gruppo ASTM sottolineano che i sistemi attualmente in uso non permettono di conoscere il percorso reale e che un'eventuale implementazione di un tale sistema di rilevamento richiederebbe investimenti di comparto, non previsti nei PEF, pertanto realizzabili in tempi più lunghi di quelli prospettati<sup>19</sup>.

APL precisa di non disporre degli strumenti idonei al calcolo dell'indicatore in argomento, in quanto nel sistema di esazione dalla stessa adottato, di tipo *free flow*, senza barriere sugli svicololi, il rilevamento dei transiti avviene tramite portali installati in itinere sulle singole tratte elementari, precludendo ogni possibilità di verifica in merito all'entrata/uscita in caso di viaggio che prevede il transito su più tratte elementari.

Tutti i concessionari chiedono di eliminare il riferimento all'informazione da fornire in merito al tempo medio di transito dai caselli, differenziato per fasce orarie e periodi di punta e non di punta, di cui al **punto 1 lett. m)**, mentre segnalano che il riferimento dovrebbe essere solo al numero complessivo di caselli e di piste funzionanti.

Alcuni concessionari esprimono la necessità di chiarimenti circa i criteri di calcolo del pedaggio ed i fattori qualitativi con un impatto sull'aggiornamento annuale delle tariffe di cui alla **lett. n)**, anche per il grado di tecnicità di tale informazione, che non è ritenuta di agevole comprensione, nonché di effettiva utilità per l'utente. Alcuni concessionari in particolare riconducibili al gruppo ASTM, osservano che il calcolo del pedaggio è già descritto nella Carta dei servizi<sup>20</sup>.

MSMT, gruppo ASTM e ABVVP segnalano la necessità di considerare la peculiarità dei sistemi aperti/semichiusi in relazione alle previsioni di cui al **punto 1 lett. o)**, rilevando, inoltre (BREBEMI), che la possibilità di calcolare il pedaggio è già presente in diversi siti *web*. Altri concessionari rammentano che la tariffa unitaria, se riferita ad un percorso sulla rete interconnessa, è il risultato della sommatoria dei prodotti tra tariffa unitaria dei concessionari interessati dal transito e chilometri percorsi sulle tratte di rispettiva competenza. Pertanto, fornire l'informazione relativa esclusivamente alla tariffa unitaria del percorso potrebbe generare confusione per l'utenza, in ragione della sua variabilità.

---

<sup>19</sup> Nella nota prot. ART 48262/2024, già citata, AISCAT indica quale informazione che potrebbe essere resa entro 12 mesi, il “*tempo medio di percorrenza, in fase di programmazione del viaggio, da casello di ingresso a casello di uscita, per i soli sistemi chiusi*”.

<sup>20</sup> Con la nota 48262/2024, i concessionari associati ad AISCAT hanno proposto di far riferimento alla “*evidenza specifica dei fattori che hanno determinato l'incremento della tariffa*” e, con riguardo alla lett. o), al pedaggio applicabile al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita “*con importo complessivo per ciascuna classe di pedaggio*”.

Con riguardo alla differenziazione tra tariffa unitaria pianura/montagna, i concessionari del gruppo ASTM e altri la ritengono di dubbia utilità per l'utenza, mentre ASPI ritiene che fornire l'informazione con una tale distinzione comporterebbe la necessità di investimenti e tempistiche di realizzazione non compatibili con quelle proposte in consultazione.

I concessionari riconducibili al gruppo ASTM rilevano inoltre che le informazioni di cui al **punto 1 lett. p) e q)** (esenzioni, disponibilità di abbonamenti, esazione del pedaggio), sono già disponibili nelle Carte dei servizi o sui siti *web* aziendali. RAV, Brennero, MSMT e AB chiedono di eliminare il **punto 1 lett. r)**, relativo alle modalità di affidamento dei servizi di ricarica, distribuzione carburanti, attività commerciali e ristorative, in quanto ritenuto inapplicabile e di scarsa utilità per l'utenza.

In merito al **punto 1 lett. s) e t)**, diversi concessionari del gruppo ASTM rilevano che il dato relativo al numero medio di punti di ricarica è un'informazione attualmente non disponibile a livello di comparto, mentre il numero complessivo dei punti di ricarica e di rifornimento presenti sulla tratta è più agevolmente ricavabile. Il calcolo del numero medio richiede investimenti e tempistiche non compatibili con quelle proposte per l'attuazione delle misure, considerata anche l'interconnessione tra le tratte autostradali.

ASPI chiede che gli indicatori di qualità e le informazioni sui meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione di cui al **punto 1 lett. u) e v)**, possano essere forniti all'utenza in maniera aggregata, anche per non alterare la libera concorrenza. AB chiede invece di eliminare tale previsione, perché le attività di verifica degli indicatori di qualità, rientrano esclusivamente nei rapporti tra concedente, concessionario e sub-concessionario e le informazioni in questione possono essere chieste al concedente. Alcuni concessionari riconducibili al gruppo ASTM rilevano che, in ogni caso, il dato sarebbe disponibile solo con riferimento ai nuovi contratti di sub-concessione per i quali trovano applicazione i provvedimenti dell'Autorità. Per quanto attiene ai prezzi, viene rilevato che esiste già l'Osservatorio prezzi.

AGRIM chiede l'eliminazione del **punto 1 lett. v)**, in quanto la previsione presuppone l'applicazione della Misura 14 della Delibera 1/2023 dell'Autorità, che AGRIM ha impugnato presso il TAR Piemonte. In tale contesto, dunque, la presupposta misura 14 è *sub judice* e un suo eventuale annullamento determinerebbe la caducazione automatica della misura 3.1., lett. v).

Gran parte dei concessionari chiede, in assenza di adeguati strumenti e di specifiche previsioni di investimento nei PEF, di eliminare o riconsiderare l'intera previsione di cui al **punto 1 lett. w)**, relativa ai piani di sviluppo delle aree di parcheggio, degli stalli e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del rispetto degli obblighi informativi riguardo alla disponibilità di tali aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti a tal fine sottoposti al concedente.

Con riferimento alle rilevazioni del livello di gradimento sulle risposte ai reclami, menzionato al **punto 1 lett. x)**, ASPI manifesta la possibilità di implementare tale rilevazione, attualmente non prevista, mentre numerosi concessionari del gruppo ASTM, SAA, BREBEMI, ABVVP e APL chiedono di limitare il dato al

numero e alla categoria dei reclami trattati, mantenendo la classificazione vigente, condivisa a livello di comparto con il concedente<sup>21</sup>.

Infine, con riferimento al **punto 2**, i concessionari osservano che l'informazione sul pedaggio applicabile è già disponibile sul sito ASPI e nella relazione annuale pubblica dalla Direzione Generale del MIT, e che, in ogni caso, la previsione non può essere implementata nei tempi previsti dalla proposta, data l'assenza di opportuni strumenti nonché di specifiche previsioni di investimento nei PEF<sup>22</sup>.

### 2.3.3 Valutazioni

---

Con riguardo alle osservazioni in merito alla numerosità delle informazioni richieste e al rischio che l'eccesso delle stesse possa renderne meno agevole la fruizione, si ritiene di tenerne conto, rivedendo la formulazione di alcune previsioni delle Misure 3 e 4, tramite accorpamenti e semplificazioni.

Per il resto, si osserva che l'organizzazione di tali informazioni all'interno dei siti *web* dei concessionari può essere senz'altro attuata con modalità tali da garantirne la fruibilità e la semplice reperibilità; proprio in tale ottica si prevedono consultazioni periodiche con le associazioni rappresentative degli utenti (cfr. Misura 5.6), volte ad una verifica in tal senso.

Per le informazioni caratterizzate da una maggior stabilità (la gran parte di quelle di cui alla Misura 3), è possibile utilizzare, oltre alla Carta dei servizi, specifiche sezioni dedicate nei siti *web*, oltre che dell'App unica, mentre per le informazioni variabili a seconda del momento dell'interrogazione (la gran parte di quelle di cui alla Misura 4) è possibile far ricorso, ad esempio, alla forma cartografica.

Si precisa che tra le singole previsioni che costituiscono il diritto alla trasparenza di cui alla Misura 3.1 in alcuni casi (lettera j), q), r) si fa riferimento alla singola tratta autostradale gestita (es. autostrada A1, A4, ecc.), anziché alla tratta elementare: ciò tiene conto dell'esigenza, da un lato, di fornire un parametro che possa descrivere, in generale, come è gestita l'infrastruttura e, dall'altro, di mantenere fruibile l'informazione. Dal momento che, tuttavia, le singole tratte autostradali possono presentare estensioni significativamente differenti, è stato inserito un apposito spunto di consultazione, volto a verificare altre modalità di esposizione del dato.

Con riguardo alle osservazioni in tema di informazioni sulle regole di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura, si ritiene di mantenere la previsione, dal momento che la stessa non introduce un obbligo di rispettare norme diverse da quelle citate dagli stessi concessionari, ma di richiamare, a beneficio degli utenti, anche tramite appositi link, le regole in questione, cosa che del resto sembra già avvenire in numerose Carte dei servizi.

---

<sup>21</sup> Nella comunicazione prot. 48262/2024, i concessionari associati in AISCAT indicano tale informazione tra quelle “applicabili in tempi non definibili”.

<sup>22</sup> Con la comunicazione 48262/2024, i concessionari associati in AISCAT hanno proposto di eliminare il riferimento al formato *open data*.

Per quanto riguarda la consultazione delle associazioni dei consumatori ai fini dell'adozione della Carta dei servizi, le relative previsioni sono contenute all'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 con riguardo ai servizi pubblici locali, mentre la Carta dei servizi del settore autostradale è regolata da diverse disposizioni<sup>23</sup>. È auspicabile che il dialogo con le associazioni rappresentative di consumatori e utenti possa svilupparsi anche nel settore autostradale e, in tale prospettiva, si ritiene sia nell'interesse dei concessionari (nonché del concedente) dare evidenza dell'acquisizione, nell'ambito del processo che porta all'adozione della Carta dei servizi, dei contributi di tali *stakeholder*.

Con riguardo all'indicazione, nella Carta dei servizi, delle ipotesi che danno luogo a rimborsi o indennizzi, si precisa, anzitutto, che la Misura in esame si limita ad introdurre obblighi informativi e non incide sul tema, di natura più sostanziale, della natura degli indennizzi, i quali sono, peraltro, già stati introdotti da altre misure dell'Autorità adottate ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011.

Nulla esclude che possano essere disciplinate nella Carta dei servizi ulteriori forme di indennizzo o rimborso, che accrescano la protezione degli utenti, ma che, per le loro peculiarità, non prevedono automatismi. Inoltre, il particolare contesto di utilizzo delle infrastrutture di trasporto in questione e di alcune delle fattispecie di indennizzo previste, presuppone, in effetti, che vi sia quantomeno una segnalazione da parte dell'utente. Conseguentemente, si ritiene che possa essere precisato che l'automaticità dell'indennizzo è solo eventuale.

Con riguardo alle procedure di reclamo, invece, in considerazione delle osservazioni pervenute, si ritiene opportuno inserire una precisazione volta a chiarire meglio che l'insoddisfazione per la risposta ricevuta è correlata alla percezione dell'utente.

Con riguardo alla richiesta di espungere la previsione in tema di informazioni da fornire sulla capacità della tratta elementare, si ritiene che, pur in presenza delle difficoltà rappresentate, l'informazione in parola debba essere considerata di cruciale importanza, in quanto dalla capacità dell'infrastruttura dipende in larga misura il livello di servizio atteso, a fronte del pagamento del pedaggio, dai soggetti che fruiscono dell'autostrada, le cui esigenze di spostamento vanno da motivi di carattere personale a quelli di lavoro, a quelli connessi all'attività esercitata di trasporto merci o passeggeri.

Si rimanda, per alcuni riferimenti, a quanto già esposto con riguardo alla Misura 2, nell'ambito della quale è stata inserita una specifica definizione.

Nella misura in commento, invece, si propone di prevedere che la capacità della tratta elementare, da rendere nota all'utenza, sia calcolata sulla base della velocità a flusso libero e di fattori correttivi per tener conto, almeno, del numero e della larghezza delle corsie e della composizione del traffico veicolare.

Analoghe considerazioni possono essere svolte con riguardo alla riduzione di capacità derivante dalla presenza di cantieri, informazione che si ritiene opportuno affiancare, quantomeno per i cantieri non emergenziali, ai chilometri di tratta gestita impattati mensilmente.

---

<sup>23</sup> Cfr. p. 13 della Relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla consultazione indetta con delibera n. 130/2023.

Con riguardo all'utilità, per l'utenza, delle informazioni relative ai criteri di gestione dei cantieri, si osserva che tale profilo informativo attiene alla trasparenza delle attività del concessionario, il quale gestisce un'infrastruttura pubblica che, per essere utilizzata, comporta il pagamento di un pedaggio. La corretta gestione dei cantieri implica un adeguato contemperamento tra la necessità di garantire la sicurezza dell'infrastruttura e quella di minimizzare il disagio. La previsione viene pertanto mantenuta con la finalità di rendere trasparenti nei confronti degli utenti le modalità di gestione che il concessionario si è dato per il conseguimento di tali obiettivi, ma, altresì, di rendere evidente se tali criteri siano seguiti ed applicati nella pratica.

Si ritiene, infine, che il contenuto tecnico dell'informazione in parola possa essere adeguatamente reso comprensibile, anche, eventualmente, tramite il confronto con le associazioni degli utenti; risulta, del resto, che i criteri di gestione dei cantieri siano già descritti, sia pure talvolta in maniera generale, in alcune Carte dei servizi<sup>24</sup>.

Con riguardo alle informazioni sui cantieri programmati, si ritiene di precisare il testo della disposizione sulla base delle osservazioni ricevute, tenendo conto dell'esigenza, anche ai fini di una maggior fruibilità dell'informazione, di restringere il periodo temporale di riferimento (3 mesi anziché 12 mesi), nonché la tipologia di cantieri interessati (non emergenziali) espungendo il riferimento al disagio arrecato<sup>25</sup>, sostituendolo con il concetto di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura (es. chiusura corsie, chiusura nodo, deviazione su carreggiata opposta, ecc.) e di causa che rende necessario il cantiere (es. limitazioni esercizio afferenti un viadotto, lavori di riqualifica, ampliamento corsia, ecc.). Per quanto riguarda il possibile impatto sulla circolazione, si è ritenuto opportuno indicare, quale dato utile per l'utente, ed anche in ottica di proporzionalità, la specificazione delle giornate e fasce orarie in cui è atteso il disagio massimo.

In proposito, si osserva che i comunicati di Viabilità Italia, citati da numerosi concessionari, i quali costituiscono una base di informazione sui cantieri, dovrebbero essere facilmente raggiungibili anche tramite apposito rimando dal sito web dei concessionari stessi, al fine di darne massima pubblicità.

Non si ritiene, invece, di inserire alcun riferimento alla durata minima dei cantieri<sup>26</sup>, in quanto facendosi riferimento alla programmazione, sono da considerare esclusi quei cantieri che derivano da esigenze temporanee e non prevedibili, per i quali è stata appositamente inserita la definizione di cantieri emergenziali.

---

<sup>24</sup> A titolo di esempio, cfr. Carta dei servizi ASPI 2023, p. 43 ([https://www.autostrade.it/documents/10279/42590885/01V3\\_ASPI-Carta\\_dei\\_servizi-2023.pdf](https://www.autostrade.it/documents/10279/42590885/01V3_ASPI-Carta_dei_servizi-2023.pdf)), Carta dei servizi SALT 2024, p. 24 (<https://www.salt.it/wp-content/uploads/Carta-dei-servizi-2024-ok-30.03.24.pdf>).

<sup>25</sup> Cfr. <https://www.poliziadistato.it/statics/50/elenco-cantieri-inamovibili-pasqua-2024.pdf>.

<sup>26</sup> Si rileva, peraltro, che indicare una durata superiore a 5 giorni significherebbe escludere quei cantieri che vengono rimossi nei fine settimana.

Si considera accoglibile, invece, anche in ottica di proporzionalità, la richiesta di espungere il riferimento al numero di operai e/o tecnici previsto in media per giorno di cantiere, ancorché, si ritenga che tale informazione non possa non essere nella disponibilità del concessionario, anche per questioni afferenti alla sicurezza sul lavoro.

Infine, per tutti i casi in cui i concessionari riferiscono che le informazioni sono già presenti nella Carta dei servizi o nel sito *web* aziendale, si osserva che il provvedimento dell’Autorità, adottato ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011 mira a garantire uniformità di trattamento, per quanto attiene al contenuto minimo dei diritti disciplinati, a tutti gli utenti, indipendentemente dalla specifica infrastruttura autostradale di interesse e dal soggetto al quale la relativa gestione è stata affidata; a questo proposito, infatti, nell’istruttoria svolta dagli Uffici sono emerse importanti differenze relative, ad esempio, ai contenuti delle Carte dei servizi, nonché alla quantità e accessibilità delle informazioni riportate nei diversi siti *web*.

Relativamente alla previsione circa provvedimenti che comportano limitazioni all’utilizzo dell’infrastruttura per cause diverse dai cantieri, si precisa che la stessa era volta a rendere completa l’informazione all’utenza anche con riguardo ad eventuali situazioni non riconducibili alla nozione di cantiere. Essendosi tuttavia provveduto a chiarire che la nozione di cantiere è correlata a qualsiasi limitazione all’utilizzo dell’infrastruttura e/o comunque della velocità massima consentita, anche nei casi diversi dalla presenza di lavori in corso, si ritiene di poter accorpare tale disposizione a quella relativa agli eventi che potrebbero generare turbative e/o situazioni di pericolo. Peraltro, i concessionari sono già tenuti a pubblicare le ordinanze, nonché tutti i provvedimenti che comportano limitazioni a determinate categorie di traffico/carico (es. divieti di circolazione, di sorpasso, limitazioni per transito merci pericolose), affinché le stesse siano eseguite<sup>27</sup>.

Con riguardo alla disposizione di cui alla lett. g), relativa alle turbative derivanti da eventi straordinari, e alla lett. j) (inglobata con la lett. g) nella nuova numerazione), relativa alle tempistiche medie di sgombero in caso di incidenti<sup>28</sup>, in seguito alle osservazioni pervenute si ritiene di poterla rivedere, facendo riferimento agli eventi che potrebbero generare “turbative” o “situazioni di pericolo” (cfr. Glossario eventi viabilità) e prevedendo che la stima delle tempistiche di risoluzione sia fornita dopo un periodo di monitoraggio della durata di un anno (cfr. anche, conseguentemente, Misura 14 come rinumerata); tra le situazioni di pericolo rientra, altresì, la presenza di corpi estranei in carreggiata, tematica posta all’attenzione da parte delle associazioni dei consumatori. La categorizzazione degli eventi, da parte dei concessionari, potrà senz’altro avvenire tenendo conto del numero di soggetti chiamati ad intervenire, quali polizia stradale, vigili del fuoco, autorità giudiziaria, polizia stradale, ARPA, e così via, anche al fine di evidenziare che, in tali casi, le tempistiche di risoluzione dipendono da fattori esogeni.

---

<sup>27</sup> Cfr. articolo 6, commi 4, 5 e 6, del Nuovo Codice della strada.

<sup>28</sup> Peraltro, in proposito si veda l’esperienza, descritta a p. 23 della Relazione illustrativa pubblicata contestualmente al documento di consultazione, del regolatore inglese ORR.

La disposizione di cui al punto 1, lett. h), relativa alla trasparenza delle procedure operative adottate dal concessionario per la gestione delle emergenze, mira a far sì che l'utenza possa disporre di informazioni certe circa le modalità con le quali tali emergenze vengono affrontate. A tale proposito si rileva che si rinvengono già esempi in tal senso, con particolare riguardo, tra l'altro, al piano neve predisposto da Viabilità Italia<sup>29</sup>, del quale, tra l'altro, in forza della misura proposta, deve essere garantita la facile accessibilità anche tramite *web* dei concessionari.

Per quanto attiene alle procedure operative da rendere conoscibili all'utenza, si precisa che non è richiesto di fornire dati aziendali riservati, bensì almeno gli elementi minimi indicati alla successiva Misura 6, la quale è espressamente richiamata. Si ritiene pertanto di confermare la previsione, semplificandone, tuttavia, la formulazione.

Le informazioni relative agli indicatori di qualità definiti dal concedente e al relativo monitoraggio hanno la finalità di favorire la trasparenza in merito a un importante profilo della gestione di un'infrastruttura pubblica, che non riguarda solo il rapporto concessionario/concedente, ma ha impatto sugli utenti. Si vedano, in proposito, le considerazioni già esposte circa la struttura trilaterale del rapporto di concessione e all'individuazione di livelli adeguati di qualità contenute nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla prima fase di consultazione (pp. 5-7). Peraltra, l'elemento qualitativo, secondo le previsioni dei sistemi tariffari definiti dall'Autorità<sup>30</sup>, influenza sul calcolo del pedaggio (mediante il meccanismo premi/penalità). Come ulteriormente precisato nel testo della Misura, non è richiesto di fornire dettagli tecnici, bensì di indicare se:

- il rapporto concessorio contempla indicatori di qualità e quali;
- tali indicatori sono quelli previsti dai sistemi tariffari dell'Autorità o, in caso negativo, quando, prevedibilmente, tali indicatori verranno applicati;
- è stato effettuato un monitoraggio e quale ne è stato, sinteticamente, l'esito.

Del resto, da un lato, secondo quanto previsto dai sistemi tariffari definiti dall'Autorità: “*Il Concessionario comunica almeno annualmente al Concedente, nonché all'Autorità, gli esiti del monitoraggio e le relative metodologie di rilevazione*” e, dall'altro, dall'esame di diverse Carte dei servizi dei concessionari è emerso che le stesse contengono, in vari casi, indicazioni relative ai sistemi di qualità applicati dai concessionari. A mero titolo di esempio, nella Carta dei servizi:

- di ASPI<sup>31</sup>, è descritto il sistema di gestione integrato della qualità, le certificazioni internazionali, il *Quality report* nel quale vengono monitorati mensilmente gli indicatori mettendoli in relazione con i dati storici e definendo obiettivi annuali. Sono illustrati, inoltre, gli indicatori previsti dalla

---

<sup>29</sup> <https://www.poliziadistato.it/articolo/1815cb58d622d6ac985858152>

<sup>30</sup> Cfr. Misura 24 (*Meccanismi di penalità/premi con riferimento alla valutazione della qualità dei servizi*) dei sistemi tariffari di pedaggio.

<sup>31</sup> Cfr. Carta dei servizi 2024, p. 63 e ss., [https://www.autotrade.it/documents/10279/42590885/Carta\\_servizi-2024.pdf/3db48673-18fa-eeb2-8430-cd95c2e2f931?t=1711701763754](https://www.autotrade.it/documents/10279/42590885/Carta_servizi-2024.pdf/3db48673-18fa-eeb2-8430-cd95c2e2f931?t=1711701763754)

Direttiva MIT n. 102/2009 gli standard di riferimento: - tempo di preavviso delle comunicazioni relative ai cantieri di durata superiore a 5 giorni; - stato della segnaletica orizzontale (retroriflessione); - numero di controlli al mese nelle aree di servizio; - numero di controlli al mese per i servizi ai disabili; - tempo di risposta a comunicazioni e reclami via *e-mail*;

- di SALT<sup>32</sup>, sono citati, in generale, gli interventi previsti dalla Convenzione; tra i fattori di qualità è indicato quello relativo alla copertura telefonia mobile e radio, la presenza di pavimentazioni drenanti. Viene descritto il Sistema di gestione integrato di qualità, ambiente, salute e sicurezza, con gli obiettivi di accessibilità, continuità e qualità del servizio di esazione; efficienza delle infrastrutture e adeguatezza delle caratteristiche tecniche per la sicurezza; assistenza al traffico e servizi accessori adeguati alle aspettative degli utenti. Con riguardo agli indicatori di qualità, viene specificato che sono definiti con la struttura competente del MIT (validi per tutti i concessionari), unitamente agli standard di riferimento, dichiarando che sono stati raggiunti unitamente agli indicatori individuati internamente dalla Società (che però non sono descritti)<sup>33</sup>;
- di SATAP<sup>34</sup>, è riconosciuto il diritto degli utenti ad usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti, nonché all'informazione su *"controllo e verifica della funzionalità delle prestazioni fornite anche da terzi a ciò incaricati"*; vengono descritti i programmi di manutenzione dei diversi elementi (es. segnaletica, manutenzione invernale, illuminazione, barriere di sicurezza). È specificato che gli indicatori di qualità individuati monitorano: lo stato delle pavimentazioni, l'incidentalità, la valutazione della qualità del servizio percepita<sup>35</sup>;
- di CAV<sup>36</sup>, è illustrato il monitoraggio della *customer satisfaction* relativamente a diversi aspetti (aree di servizio, PMV, assistenza, sicurezza, pagamenti, e così via). effettuato tramite questionari, nonché le politiche e la gestione della qualità. Sono riportati gli indicatori di qualità definiti sulla base della direttiva MIT 102/2009 (per le aree sicurezza viaggio /regolarità servizio/confortevolezza/ servizi per disabili/ informazione ai clienti), indicando che gli stessi sono stati rispettati. Nello specifico, viene indicata la percentuale di pavimentazione drenante e multifunzionale, le caratteristiche dell'illuminazione e della segnaletica orizzontale e verticale (retroriflessione), fornite informazioni sulle barriere di sicurezza e antirumore.

Circa il calcolo del ritardo medio della tratta, si rappresenta che, benché la velocità massima consentita costituisca un dato teorico, la stessa deve essere considerata, quantomeno, uno degli elementi di

---

<sup>32</sup> Cfr. Carta dei servizi 2024, p. 35 e ss., <https://www.salt.it/wp-content/uploads/Carta-dei-servizi-2024-ok-30.03.24.pdf>.

<sup>33</sup> Tabella p. 36.

<sup>34</sup> Cfr. Carta dei servizi 2024, p. 35 e ss., <https://www.satapweb.it/wp-content/uploads/Carta-dei-Servizi-2024.pdf>.

<sup>35</sup> A p. 38, è presente la tabella degli indicatori di qualità con *"carattere di sperimentazione, conformemente alle disposizioni della direttiva"* 102/2009 del MIT.

<sup>36</sup> Cfr. Carta dei servizi 2024, p. 87 e ss.,

<https://www.cavspa.it/documents/37529/188604/CARTA+DEI+SERVIZI+2024.pdf/52ba6ad5-023f-7d8f-e989-e751ac871810?t=1711453190638>.

riferimento per definire il tempo di percorrenza caratteristico di una tratta elementare<sup>37</sup> (e di conseguenza di una somma di tratte elementari). Per quanto riguarda la rilevazione del tempo medio di percorrenza effettivo, si ritiene che, ancorché, secondo quanto riferito dai concessionari, il dato non risulti al momento prontamente disponibile, lo stesso costituisca un fattore determinante per misurare il livello effettivo di servizio che l’utente riceve a fronte del pedaggio corrisposto (e conseguentemente l’eventuale rimborso dello stesso). Conseguentemente, si ritiene che la previsione in parola debba essere confermata, sia pure introducendo alcune modifiche, volte a tenere conto delle criticità rappresentate, affinché, anche tramite il differimento dell’applicazione (cfr. Misura 14 come rinumerata) possa essere definita una metodologia omogenea tra i concessionari, che tenga conto, anche in maniera non esclusiva, dei due elementi indicati.

Circa le informazioni relative al tempo medio di transito ai caselli, tenuto conto delle osservazioni pervenute, si ritiene opportuno riformulare parzialmente la previsione, specificando che l’informazione che si intende rendere disponibile all’utenza è relativa al numero complessivo di stazioni e piste di esazione, per tratta gestita e per senso di marcia. Viene tuttavia introdotta la specificazione del numero di piste che, nell’anno precedente, sono risultate non funzionanti/non disponibili per oltre 24 ore, quale indicatore utile a verificare l’efficienza degli elementi in esame. Altresì, si precisa che la previsione si riferisce esclusivamente ai sistemi chiusi e semi/chiusi.

Le osservazioni ricevute con riguardo alle disposizioni che mirano ad assicurare trasparenza circa le modalità di calcolo del pedaggio, nonché al pedaggio applicabile al percorso compreso tra ciascun punto di ingresso e di uscita (lett. n) e o) del documento posto in consultazione), richiedono di chiarire che, intanto, come rilevato da alcune concessionarie, il calcolo del pedaggio è già descritto in alcune Carte dei servizi<sup>38</sup>, le quali, tuttavia, in rari casi indicano se trovano già applicazione i sistemi tariffari definiti dall’Autorità e se i fattori qualitativi del servizio, tradotti in eventuali indicatori con effetti sui sistemi di premialità/penalità, abbiano comportato effetti in tariffa. La presenza di tali elementi, volti a monitorare e a migliorare la qualità del servizio, sinteticamente descritti con modalità agilmente comprensibili, paiono di rilievo per l’utenza.

Si ritiene pertanto che la previsione di cui alla lett. n) (lett. l) nella nuova numerazione) possa essere confermata, facendo, tuttavia, riferimento ai principali fattori, compresi quindi quelli qualitativi, che possono aver determinato un eventuale incremento tariffario.

A tal proposito giova rammentare che l’articolo 2, comma 12, della l. 481/1995, all’ambito della quale è ricondotta anche l’Autorità per esplicita indicazione del d.l. 201/2011, prevede, alla lettera l), che ciascuna Autorità *“pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza”*.

---

<sup>37</sup> Peraltro, anche per concessionari che calcolano un indicatore di ritardo medio, non risultano noti i criteri in base ai quali è stato definito il tempo di percorrenza caratteristico della tratta.

<sup>38</sup> Cfr., a titolo esemplificativo, Carta dei servizi ASPI 2024, p. 8, SALT 2024, p. 13, il sito SATAP, alla pagina <https://www.satapweb.it/documentazione-di-servizio/>.

Si rileva, inoltre, che benché nelle informazioni all’utenza (nei siti *web* e/o nelle carte dei servizi) sia menzionata l’applicazione della c.d. “quota ANAS”<sup>39</sup>, non viene solitamente fornita alcuna indicazione quantitativa in proposito.

Per quanto attiene alla differenziazione tra tariffe di pianura e di montagna, si ritiene, diversamente da quanto osservato da alcuni concessionari, che la stessa possa assumere rilevanza per l’utenza, dovendosi pertanto seguire un criterio di trasparenza nel mettere a disposizione l’informazione.

Viene pertanto confermata, rimodulandola, la previsione di cui alla lett. o) (lett. m) nella nuova formulazione), riferendola alla tariffa unitaria (specificando se di pianura o montagna) per classe di pedaggio, e richiedendo che venga indicata l’aliquota Iva e la quota ANAS. Andrà altresì indicato, ove pertinente, se sono applicabili ulteriori modulazioni di cui alla Misura 6 dei sistemi tariffari di pedaggio dell’Autorità.

In proposito, si osserva che ciascun concessionario applica, ai fini del calcolo del pedaggio, un ventaglio limitato di tariffe unitarie, eventualmente differenziate per tronco autostradale<sup>40</sup>.

Per quanto attiene il rischio, paventato da alcuni concessionari, di incomprensioni dovute al criterio del percorso più breve, contemplato dalla c.d. convenzione di interconnessione, si ritiene che l’utenza possa essere avvisata, contestualmente alla descrizione su come è calcolato il pedaggio, che il pedaggio complessivo del proprio itinerario potrebbe non essere determinato dalla semplice somma del pedaggio per ciascuna tratta elementare percorsa.

In relazione alla possibilità di rendere disponibili, come dati di tipo aperto, quelli relativi al pedaggio applicabile tra ciascun punto di ingresso e di uscita, si osserva che è in uso presso i concessionari il c.d. “Prontuario pedaggi”, ovverosia lo strumento utilizzato per la trasmissione dei dati relativi all’importo del pedaggio per tutti gli itinerari della rete autostradale.

Il Prontuario pedaggi riporta, per ogni percorso tra una stazione di origine e una di destinazione del sistema chiuso interconnesso, il pedaggio applicato all’utenza con il seguente dettaglio: - classe veicolare; - chilometri pedaggiati; - importo del pedaggio; - ripartizione dell’importo del pedaggio tra le varie concessionarie. La distanza tra una delle stazioni di entrata e una delle stazioni di uscita è attribuita in

---

<sup>39</sup> Il decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122 ha disposto (con l’articolo 15, comma 4) che: *“La misura del canone annuo corrisposto direttamente ad ANAS S.p.A. ai sensi del comma 1020 dell’art. 1 della legge 27 dicembre 2006 n. 296 e del comma 9 bis dell’art. 19 del decreto-legge 1° luglio 2009 n. 78 convertito con modificazioni dalla legge 3 agosto 2009 n. 102, è integrata di un importo, calcolato sulla percorrenza chilometrica, pari a:* a) *1 millesimo di euro a chilometro per le classi di pedaggio A e B e a 3 millesimi di euro a chilometro per le classi di pedaggio 3, 4 e 5 a decorrere dal primo giorno del secondo mese successivo a quello di entrata in vigore del presente comma;* b) *2 millesimi di euro a chilometro per le classi di pedaggio A e B e a 6 millesimi di euro a chilometro per le classi di pedaggio 3, 4 e 5 a decorrere dal 1° gennaio 2011”.*

<sup>40</sup> Cfr., ad esempio, ASPI <https://www.autostrade.it/it/il-pedaggio/come-si-calcola-il-pedaggio#tariffuni> .

base ai chilometri relativi al percorso più breve. Per i sistemi semi-chiusi viene utilizzata invece per ogni stazione un'attribuzione forfettaria dei chilometri pedaggiati.

Il Prontuario pedaggi viene aggiornato in conseguenza di ogni variazione delle tariffe unitarie o della lunghezza dei percorsi tra le stazioni. Tra i vari obblighi convenzionali posti a carico di ciascuna concessionaria, c'è quello di trasmettere al concedente, entro i successivi 30 giorni dalla data di applicazione della variazione tariffaria riconosciuta per l'anno corrente, la Tabella delle tariffe unitarie aggiornate e il Prontuario pedaggi relativo alle sole percorrenze di competenza della singola concessionaria. Il Prontuario pedaggi dell'intera rete interconnessa viene invece elaborato e trasmesso al concedente attualmente da un concessionario, che opera *in service* per conto delle concessionarie interessate per espressa delega delle stesse<sup>41</sup>.

Alla luce di quanto illustrato, si è ritenuto di riformulare la **Misura 3.2**<sup>42</sup>, volta ad assicurare la disponibilità delle informazioni utili all'implementazione di sistemi di calcolo del pedaggio relativi a percorsi autostradali comprendenti tratte gestite da diversi concessionari; le osservazioni formulate dai concessionari sono state tenute in considerazione prevedendo tempistiche più lunghe per l'applicazione (cfr. Misura 14, rinumerata).

Circa le informazioni sulle modalità di esazione del pedaggio (lett. q) della misura posta in consultazione, ora lett. o), si è provveduto a precisare che deve essere data specifica evidenza, nel caso di entrata non rilevata, delle modalità di autocertificazione del percorso.

Con riguardo alla richiesta di eliminare l'informazione relativa alle modalità di affidamento per i servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carburanti, GNC e GNL, nonché delle attività ristorative, si osserva che la previsione, la quale non richiede un dettaglio per singolo servizio/area/lotto, risponda a un criterio generale di trasparenza nei confronti dell'utenza. Ciò che viene richiesto è di indicare se i servizi in questione sono stati affidati secondo le Misure stabilite dall'Autorità con le delibere citate (n. 130/2022 e 1/2023)<sup>43</sup>.

Con riguardo alle informazioni circa i punti di ricarica e rifornimento presenti (lettere s) e t) del primo documento di consultazione), si ritiene di tenere conto delle osservazioni ricevute, espungendo il

---

<sup>41</sup> Cfr. Relazione istruttoria relativa all'aggiornamento tariffario applicato a partire dal 1° gennaio 2023 del MIT.

<sup>42</sup> Per quanto riguarda i dati di tipo aperto, si rammenta che l'articolo1, lett. l-ter) del d.lgs. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale) li definisce come: "*i dati che presentano le seguenti caratteristiche: 1) sono disponibili secondo i termini di una licenza o di una previsione normativa che ne permetta l'utilizzo da parte di chiunque, anche per finalità commerciali, in formato disaggregato*".

<sup>43</sup> Circa il ricorso presentato avverso la delibera n. 1/2023 dell'Autorità, si segnala la sentenza del TAR Piemonte n. 412/2024 che ha respinto l'impugnazione.

riferimento al numero medio ogni 50 km e riferendo il dato, invece, al numero complessivo per tratta gestita e per senso di marcia<sup>44</sup>.

Relativamente agli indicatori di qualità previsti nel contratto di sub-concessione, che numerosi soggetti chiedono di modificare o eliminare dal novero delle informazioni da rendere disponibili all'utenza, possono essere richiamate, in parte, le considerazioni espresse con riguardo al punto 1, lett. k) (indicatori di qualità per il concessionario) (lett. i) nella nuova numerazione). Peraltra, si ritiene che la qualità dei servizi nelle aree di servizio e ristoro, specie se relativa ad aspetti quali la pulizia, la funzionalità, sia immediatamente percepibile dagli utenti nel corso delle loro soste e rappresenti un elemento importante ai fini della confortevolezza del viaggio.

Le previsioni vengono, tuttavia, precise, nel senso di prevedere che i risultati dell'attività di verifica possano essere forniti in forma aggregata, mentre per quanto riguarda gli indicatori, sarà sufficiente una descrizione sintetica (non sono menzionati, infatti, i valori obiettivo).

In considerazione delle problematiche rilevate con riguardo alla previsione circa i piani di sviluppo delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autotrasportatori, nonché del carattere di tale informazione, la quale in effetti può apparire di maggior interesse per le associazioni di categoria che per il singolo utente, nonché anche per quanto verrà illustrato in relazione alla Misura 8 del Documento, si ritiene di poter eliminare tale previsione.

Con riguardo alla pubblicazione dei dati relativi ai reclami, si ritiene opportuno precisare che la disposizione non impone la periodicità o le modalità con le quali le rilevazioni sul gradimento della risposta devono essere effettuate, ma si limita a prevedere che l'esito delle stesse deve essere reso noto. Per quanto attiene alla classificazione dei reclami<sup>45</sup>, si rimanda alle considerazioni che verranno svolte nella trattazione della Misura 13 (come rinumerata).

## 2.4 Misura 4 – Diritto all'informazione relativa al viaggio

---

### 2.4.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 4** posta in consultazione con la delibera dell'Autorità n. 130/2023 definisce il contenuto delle informazioni da fornire all'utente ai fini della programmazione del viaggio, della gestione di eventuali

---

<sup>44</sup> Quale importante strumento informativo sui servizi di ricarica elettrica si veda, peraltro la piattaforma unica nazionale: <https://www.gse.it/servizi-per-te/rinnovabili-per-i-trasporti/pun> .

<sup>45</sup> Quella ad oggi in uso, concordata con il MIT, risulta essere la seguente:

- infrastruttura/manutenzione
- informazione/infoviabilità
- esazione
- viabilità/mobilità
- aree di servizio
- relazione con l'utente
- fuori competenza.

imprevisti durante il percorso, nonché della verifica finale del percorso effettuato e del pedaggio corrisposto.

In particolare, la **Misura 4.1** stabilisce le informazioni tali da consentire all’utente le migliori scelte di viaggio, quali:

- il percorso autostradale più rapido e il più corto e quello che prevede il pedaggio di importo inferiore (**lett. a**), nonché l’indicazione del tempo minimo di percorrenza alla velocità massima consentita (**lett. a.1**), il tempo minimo di percorrenza alla velocità massima consentita (**lett. a2**) la velocità media e i dati di traffico rilevati nell’ultimo anno per giorno e fascia oraria di interesse dell’utente (**lett. a.3**), l’importo del pedaggio (**lett. a.4**);
- il tempo di percorrenza effettivo del percorso prescelto dall’utente al momento dell’interrogazione, tenuto conto dei dati storici (**lett. b**);
- i tempi medi per le operazioni di pagamento del pedaggio, per modalità di pagamento (**lett. c**);
- gli eventi in atto che determinano scostamenti rispetto al tempo medio di percorrenza o un importo maggiore del pedaggio (**lett. d**);
- i cantieri presenti sul percorso (**lett. e**), con indicazione della tipologia e della durata del cantiere (**lett. e.1**), della causa del disagio e della tipologia di limitazione all’utilizzo dell’infrastruttura (**lett. e.2**);
- le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio (**lett. f**);
- l’indicazione della presenza e collocazione delle aree di servizio e di parcheggio (**lett. g**), con la specificazione del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente disponibili e la relativa tipologia in base alla potenza nominale (**lett. g.1**), il numero di punti di rifornimento effettivamente disponibili per l’utilizzo, con l’indicazione della relativa tipologia di carburante erogato (**lett. g.2**), delle attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio (**lett. g.3**), la pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui alla Misura 14.2 dell’allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 14.8 dell’allegato A alla delibera n. 1/2023 dell’Autorità (**lett. g.4**), il numero di servizi igienici disponibili, specificando quanti sono accessibili alle PMR ed indicando la presenza e le caratteristiche delle aree dedicate agli autotrasportatori (**lett. g.5**), il numero di stalli di parcheggio riservati, rispettivamente, alle persone con disabilità (**lett. g.6**), agli autotrasportatori e al carico, nonché di quelli effettivamente disponibili (**lett. g.7**).

La **Misura 4.2** definisce le inormazioni da fornire all’utente in maniera costante e continua durante tutto il percorso, con riferimento almeno a:

- i canali per ottener informazioni sulla circolazione e sul pedaggio applicabile (**lett. a**);
- indicazione delle aree di servizio e di parcheggio più vicine e dei servizi disponibili (**lett. b**);
- i canali disponibili per le richieste di soccorso e assistenza meccanica o sanitaria (**lett. c**);
- la presenza di turbative al traffico e la relativa causa e stima dell’allungamento dei tempi di percorrenza della tratta interessata (**lett. d**);
- le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio (**lett. e**);
- i canali per le richieste di rimborso o indennizzo (**lett. f**).

La **Misura 4.3** si riferisce alle informazioni che i gestori dei servizi devono rendere note ai concessionari circa eventuali variazioni di disponibilità dei punti di ricarica e rifornimento e degli altri servizi erogati.

La **Misura 4.4** stabilisce le informazioni che i concessionari devono rendere disponibili in caso di turbative al traffico anche dovute a emergenze meteo o idrogeologiche, concernenti almeno:

- le perturbazioni in atto con i tempi stimati per la risoluzione (**lett. a**);
- i possibili percorsi alternativi stradali e/o autostradali (**lett. b**);
- l'attivazione di procedure operative di assistenza (**lett. c**);
- le indicazioni e avvertenze relative alla sicurezza tecnica degli utenti (**lett. d**);
- le aree di servizio destinate a fungere da punto di assistenza e ristoro (**lett. e**).

La **Misura 4.5** richiama gli obbighi 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.

La **Misura 4.6** stabilisce le informazioni a cui l'utente, su richiesta, ha diritto dopo il viaggio, concernenti almeno:

- data e ora di passaggio dei caselli di entrata ed uscita (**lett. a**);
- il percorso effettuato, con indicazione della distanza percorsa e del tempo di percorrenza effettivo (**lett. b**);
- le tratte attraversate con indicazione dei Concessionari coinvolti e del pedaggio corrisposto, con indicazione delle tariffe unitarie applicate per ciascun segmento del percorso (**lett. c**);
- le eventuali condizioni per il rimborso e le modalità di erogazione dello stesso (**lett. d**).

#### 2.4.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 4

---

A livello generale, con riferimento alla Misura 4, come per la Misura 3, UDICON avverte il rischio di esporre i consumatori ad un eccesso di informazioni, suggerendo pertanto di non veicolare tutte le informazioni sul medesimo piano, bensì di gradarle su piani differenti, ovvero dividerle in sezioni o gruppi.

Molti concessionari (tra gli altri, APL, AB, Concessionari gruppo ASTM, MSMT) chiedono di limitare la previsione di cui al **punto 1** solo alle tratte di propria specifica competenza, in quanto l'ipotesi di un'informazione di comparto, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera, data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.

Con riferimento alle previsioni di cui al **punto 1 lett. a**, molti concessionari rilevano che: (i) il pedaggio attualmente è pagato in base alla chilometrica minore, indipendentemente dal percorso effettuato, per via delle modalità di attribuzione convenzionale di alcuni pedaggi nel regime di interconnessione e della differenza tra le tariffe unitarie dei vari concessionari. Inoltre, non è detto che il percorso più breve in termini chilometrici sia anche quello più economico, per via delle diverse caratteristiche delle tratte autostradali; (ii) non è mai possibile parlare di tempo minimo di percorrenza, semmai di tempo medio (questa informazione è attualmente fornita da provider esterni). Inoltre, non si hanno a disposizione i

tempi di percorrenza relativi alle singole tipologie di veicolo; (iii) il tempo di percorrenza, ragionevolmente, non può essere calcolato alla velocità massima consentita, ma occorre tenere conto delle diverse abilità di guida degli utenti e delle condizioni climatiche nonché della classe del veicolo. La gran parte dei concessionari (tra cui APL, AB, TANA e concessionari del gruppo ASTM), inoltre, chiede di eliminare l'intera previsione di cui al **punto 1, lett. a.3**, in quanto le informazioni richieste non sono attualmente nella disponibilità degli stessi per mancanza dei dati storici e i sistemi di rilevazione; allo stato, vi è carenza degli opportuni strumenti, nonché di previsioni di investimento nei PEF. ASPI, in particolare, rileva che dati relativi ai transiti (dati di traffico effettivo rilevato) non sono disponibili per fascia oraria, e in nessun caso nelle tratte aperte, indicando di poter fornire la velocità media rilevata nell'ultimo anno.

In conclusione, a parte il percorso più breve in termini chilometrici, le restanti informazioni di cui al **punto 1, lett. a**, non sono al momento disponibili e sarà eventualmente possibile fornirle a seguito del completamento del progetto di comparto denominato “*Percorso Reale*”, a fronte di onerosi investimenti e sviluppo di sinergie di comparto, che richiederebbero, comunque, tempistiche di attuazione ben più ampie di quelle proposte<sup>46</sup>.

Con riferimento alle previsioni di cui al **punto 1, lett. b)** (tempo di percorrenza effettivo del percorso prescelto dall'utente), ASPI segnala che il servizio è già attivo sul sito <https://www.autostrade.it>, con visibilità a 7 giorni, mentre altri, come i concessionari del gruppo ASTM, riferiscono che l'informazione non è nelle disponibilità del concessionario, ma risulta già fornita da specifici *provider* esterni. Vengono richiamate, anche per questa disposizione posta in consultazione, la necessità di investimenti significativi e sinergie di comparto, oltre che consistenti difficoltà tecniche e, comunque, lunghi tempi di realizzazione.

Riguardo al **punto 1, lett. c)** (tempo per il transito al casello di uscita), ASPI rileva che l'informazione risulta influenzata da troppe variabili. ASPI, CAV, ABVVP, SAA e BREBEMI riferiscono, inoltre, che è possibile fornire il tempo medio dell'operazione in base alla tipologia di pagamento, in quanto si tratta di un dato indipendente da giorni e fasce orarie.

I concessionari del gruppo ASTM e altri riferiscono che l'informazione richiesta al **punto 1, lett. d)**, è già disponibile per quanto riguarda gli eventi in atto (di carattere straordinario), mentre informazioni ulteriori (scostamento dei tempi di percorrenza) potrebbero essere rese solo a fronte di ulteriori investimenti e sinergie di comparto, con tempi più lunghi di quelli prospettati<sup>47</sup>.

---

<sup>46</sup> Con la comunicazione 48262/2024, i concessionari associati in AISCAT propongono una riformulazione della lett. a), facendo riferimento al percorso più rapido e a quello più breve, al tempo medio di percorrenza in tempo reale; al tempo medio di percorrenza previsto tenendo conto della programmazione dei cantieri, alla velocità media ai dati di traffico effettivo, questi ultimi elementi senza differenziazioni per tipologia di veicolo, indicando, come tempistiche di realizzazione, 12 mesi dall'approvazione dell'investimento da parte del concedente e della predisposizione dei sistemi di rilevamento e calcolo. Tale tempistica è indicata anche per le informazioni di cui alla lett. b).

<sup>47</sup> Nella comunicazione prot. 48262/2024 i concessionari associati in AISCAT indicano, come tempistiche di realizzazione della misura proposta in consultazione, 12 mesi dall'approvazione dell'investimento da parte del

Assoutenti chiede di introdurre, dopo la lett. d), una previsione contenente il riferimento alla possibilità di ricorrere a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie, anche con l'assistenza delle associazioni dei consumatori.

I concessionari chiedono, con riferimento alle informazioni relative ai cantieri sul percorso prescelto, di cui ai **punti 1, lett. e) e e.1)**, di limitare l'indicazione ai soli cantieri che hanno impatto sulla circolazione (ovverosia quando sono previste code). I concessionari del gruppo ASTM rilevano inoltre che si tratta di un dato disponibile solo per le tratte autostradali di competenza del singolo concessionario. SAA rileva che la data di rimozione di un cantiere dipende da alcune variabili non programmabili, quali ad esempio le condizioni atmosferiche.

In linea generale i concessionari chiedono di non collegare la nozione di cantiere a quella di disagio, ma piuttosto al suo scopo o all'impatto sulla circolazione. ASPI in particolare propone, in merito al **punto 1, lett. e.2)**, di poter indicare la riduzione delle corsie disponibili non in termini percentuali<sup>48</sup>.

Viene richiesto di riformulare le previsioni di cui al **punto 1, lett. f)** (modalità per richiedere il rimborso del pedaggio), in funzione delle modifiche richieste dai concessionari alla Misura 9.

In relazione al **punto 1, lett. g)**, ASPI osserva che l'informazione sulla presenza e collocazione delle aree di servizio e di parcheggio viene aggiornata più volte nelle 24 ore, ma non è disponibile in tempo reale. Per quanto riguarda i punti di ricarica e di rifornimento si chiede di far riferimento a quelli presenti o funzionanti. A tal proposito numerosi concessionari rilevano che la messa a disposizione di informazioni in tempo reale presuppone la necessità di verifica del dato e pertanto ulteriori implementazioni tecnologiche, con conseguenti ulteriori investimenti. Le informazioni in parola sono in parte già disponibili, ma altre lo diverranno soltanto a seguito degli affidamenti da effettuare in conformità alle delibere dell'Autorità.

Diversi concessionari del gruppo ASTM e ABVVP rilevano che attualmente sono fornite informazioni relative ai prezzi del carburante, mentre altri concessionari, tra cui ASPI, sottolineano che la responsabilità della comunicazione dei prezzi è in capo ai sub-concessionari.

In merito alle informazioni di cui alle **lett. g.5) e g.6)**, ASPI e altri concessionari chiedono di fare riferimento ai servizi “*presenti*”, TANA e RAV chiedono di eliminare i riferimenti alle docce e aree relax, mentre APL segnala l'assenza di attività commerciali sulle tratte gestite. CAV riferisce che le informazioni (specie gli stalli per persone con disabilità) sono già fornite attraverso vari canali informativi (ad es. Carta dei servizi,

---

Concedente e della predisposizione dei sistemi di rilevamento e calcolo. Tale tempistica è indicata anche per le informazioni di cui alla lett. b).

<sup>48</sup> Anche per questa tipologia di informazioni, nella comunicazione di AISCAT prot. 48262/2024 si fa riferimento, come tempistiche di realizzazione della misura proposta in consultazione, 12 mesi dall'approvazione dell'investimento da parte del concedente e della predisposizione dei sistemi di rilevamento e calcolo.

pagina web, app InfoViaggiando). Viene richiesto, altresì, di eliminare l'espressione “*effettivamente disponibili*” al **punto 1, lett. g.7**<sup>49</sup>.

In merito al **punto 3** (aggiornamento delle informazioni da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze), correlato al punto 1, lett. g), la gran parte dei concessionari segnala che per fornire le informazioni richieste occorrerebbero specifiche revisioni dei contratti di sub-concessione e ulteriori investimenti da approvare nei PEF, con tempistiche di attuazione più lunghe di quelle proposte in consultazione.

Come già per il punto 1, anche in relazione alle previsioni di cui al **punto 2**, numerosi concessionari chiedono di eliminare il riferimento alla collaborazione di comparto. La previsione di un'informazione di comparto, sullo stato della circolazione, sulle condizioni di viaggio e sul pedaggio applicabile, allo stato attuale, non può essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.

Alcuni concessionari riferiscono di fornire già le informazioni di cui al **punto 2, lett. a)**, altri chiedono di eliminare il riferimento alle informazioni in tempo reale e al pedaggio applicabile alle diverse tratte, in quanto le notizie prima di essere pubblicate devono essere verificate dal personale della concessionaria e non possono essere ragionevolmente aggiornate in tempo reale. Con riguardo al **punto 2, lett. b) e lett. c)**, si chiede di eliminare l'espressione “*effettivamente disponibili*” e si rileva che le informazioni sui canali per richiedere soccorso o assistenza (meccanica o sanitaria) sono già divulgate, in aggiunta alla presenza di colonnine SOS dalle quali si possono contattare i soccorsi.

L'indicazione della stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata da turbative al traffico, di cui al **punto 2, lett. d)**, non è concretamente stimabile per i concessionari del gruppo ASTM, APL, ABVVP e BREBEMI, soprattutto per gli eventi per cui la risoluzione non dipende esclusivamente dal concessionario (es. incidenti con intervento dei Vigili del Fuoco). ABVVP e BREBEMI precisano, inoltre, che le altre informazioni sono già trasmesse sui pannelli a messaggio variabile (PMV)<sup>50</sup>.

Diversi concessionari segnalano che l'informazione sulle modalità ammesse per il pagamento del pedaggio (**punto 2, lett. e)**) sono già disponibili, mentre in relazione al **punto 2, lett. f)**, viene richiesto di eliminare il riferimento agli indennizzi.

Diversi concessionari del gruppo ASTM, CAV, ABVVP e BREBEMI, rilevano che l'informazione di cui al **punto 4** è disponibile soltanto per le tratte di competenza ma non a livello di comparto autostradale e/o d'intesa con gli enti competenti delle viabilità limitrofe; in futuro, se approvato dal concedente in un

---

<sup>49</sup> Nella comunicazione prot. 48262/2024 vengono formulate ulteriori proposte di modifica, nonché indicata, quale tempistica di attuazione della lett. g.1), 12 mesi.

<sup>50</sup> Con la nota prot. 48262/2024, i concessionari associati in AISCAT hanno riferito, relativamente alla previsione di cui al punto 2, lett. d), che le tempistiche di realizzazione della misura proposta in consultazione sono quantificabili in 12 mesi dall'approvazione dell'investimento da parte del Concedente e della predisposizione dei sistemi di rilevamento e calcolo.

nuovo PEF, si potrebbe realizzare in merito uno specifico studio di fattibilità. Inoltre, osservano che il reindirizzamento del traffico (richiamato anche al **punto 4, lett. b)**) presuppone la conoscenza dello stato della rete esterna rispetto alla tratta di competenza, ossia la possibilità da parte degli altri enti gestori di accogliere ulteriore flusso veicolare. Pertanto, non è possibile garantire che una tale informazione venga data prima di consentire l'ingresso in autostrada. Per quanto riguarda la gestione di eventi straordinari e/o di particolare rilevanza, viene evidenziata l'esistenza di tavoli di coordinamento tanto a livello territoriale presso le varie prefetture (COV- Comitato Operativo per la Viabilità), quanto a livello nazionale presso il Ministero dell'Interno-Servizio Polizia Stradale (Viabilità Italia - Centro di Coordinamento Nazionale in materia di viabilità). L'attivazione delle procedure operative del concessionario non è automatica, ma si valuta di volta in volta in base all'esame degli eventi, anche di concerto con la Polizia stradale.

Numerosi concessionari chiedono di eliminare il riferimento ai tempi di risoluzione dell'evento di cui al **punto 4, lett. a)**, in quanto si tratta di informazione al momento non disponibile, in quanto, anche in questo caso, influiscono fattori e soggetti esterni.

ASPI, SAA e diversi concessionari del gruppo ASTM rilevano che le previsioni di cui al **punto 4, lett. c)** e **lett. d)** sono attuabili con tempi più lunghi di quelli previsti in delibera, previa approvazione dei relativi investimenti nel PEF.

Diversi concessionari del gruppo ASTM, TANA e AB riferiscono che le aree di servizio non vengono di norma utilizzate come presidi per l'assistenza da parte dei concessionari. APM rappresenta che attualmente sulle tratte in esercizio, non sono presenti aree di sosta e di servizio appositamente attrezzate a fungere da punto di assistenza e ristoro, mentre SAA rileva che non è possibile indicare specifiche aree di ristoro ed assistenza data l'imprevedibilità degli eventi.

TANA e SAA chiedono di eliminare la previsione di cui al **punto 5**.

In relazione alle informazioni post-viaggio di cui al **punto 6**, la gran parte dei concessionari chiede di eliminare la previsione relativa a data e ora di passaggio al casello di entrata (**lett. a)**), in quanto: (i) i dati sono attualmente disponibili solo per il sistema di telepedaggio ed in questo caso devono essere forniti dal *provider* e non dal concessionario oppure, per le piste di esazione manuale ed automatica, esclusivamente se l'utente richiede la ricevuta; (ii) il dato di entrata potrebbe non essere fornito qualora, a titolo esemplificativo: il biglietto di entrata non sia stato letto in uscita; il cliente abbia smarrito il biglietto; (ii) per i sistemi *free-flow* è preclusa ogni verifica in merito all'entrata/uscita dalle tratte durante il viaggio che prevede il transito su più tratte elementari. Inoltre, MSMT e APL rilevano che tali dati sono disponibili solo per i sistemi chiusi e se il pagamento avviene con sistema di telepedaggio o con richiesta di ricevuta, mentre i dati in entrata non sono mai disponibili nel sistema aperto.

ASPI, ABVVP, BREBEMI e i concessionari del gruppo ASTM ribadiscono che l'informazione relativa al percorso effettuato (**punto 6, lett.b)**) non è attualmente disponibile e rimanda al progetto "Percorso

*Reale*<sup>51</sup>. I concessionari chiedono inoltre di eliminare il **punto 6, lett. c)** (tratte attraversate, concessionari coinvolti), **nonché** di riformulare il **punto 6, lett. d)** (sussistenza dei presupposti per il rimborso del pedaggio) in funzione delle osservazioni presentate in relazione alla Misura 9.

Forumambientalista chiede di introdurre nella Misura 4 nuovo punto che faccia riferimento all'esigenza di garantire la continuità territoriale con la Sicilia da parte dei concessionari autostradali, anche in collaborazione con le compagnie di navigazione che erogano servizi di traghettamento con la Sicilia, e alla conseguente necessità di garantire informazioni specifiche in merito ai tempi e alle tariffe di imbarco, aggiornate in tempo reale.

#### 2.4.3 Valutazioni

Con riguardo al rischio, paventato, che le informazioni risultino eccessivamente dettagliate, si rimanda alle considerazioni già svolte con riguardo alla Misura 3, richiamando in particolare il ruolo che gli incontri periodici con le associazioni degli utenti possono rivestire con riguardo all'efficacia dell'informazione.

Circa le difficoltà, rappresentate dai concessionari, correlate alla possibilità di fornire le informazioni richieste per tutto il percorso di interesse per l'utente, anche qualora lo stesso comprenda tratte gestite da più concessionari, stante l'interconnessione della rete autostradale, si rileva che la pluralità di gestioni non dovrebbe andare a detrimenti degli utenti, ai quali dovrebbe essere garantita un'uniformità di tutela, anche mediante opportuni strumenti di collaborazione (cfr. Misura 5). Risulta, del resto, che tale collaborazione sia già assicurata per altri profili, tra cui, tra l'altro, nell'ambito della Convenzione di interconnessione, relativamente ai pedaggi.

La disposizione è stata pertanto integrata con un riferimento anche alla necessità di garantire l'omogeneità dell'informazione (a titolo di esempio, tramite metodologie di calcolo dei tempi di percorrenza uniformi tra i diversi concessionari).

In relazione alle osservazioni pervenute circa le informazioni di cui alla Misura 4.1, lett. a) e b), utili all'utente per programmare il suo itinerario di viaggio, si ritiene di riformulare la disposizione, tramite:

- l'espunzione del riferimento al percorso che prevede il pedaggio di importo inferiore, mantenendo esclusivamente il percorso più breve e quello più rapido;
- l'accorpamento delle lettere a) e b);
- il riferimento al tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata, da calcolarsi, con modalità omogenee tra i concessionari, tenendo conto della velocità a flusso libero<sup>52</sup>, per tipologia di traffico (mezzi leggeri/pesanti);
- la precisazione che, per il calcolo del tempo di percorrenza previsto, si dovrà tener conto, a seconda di quando avviene l'interrogazione, delle condizioni di viabilità e traffico attuali, o, ove il

<sup>51</sup> Ciò è stato ribadito con la citata comunicazione 48262/2024.

<sup>52</sup> Velocità a flusso libero (*Free flow speed*): 1) La velocità teorica quando la densità e la portata di un dato segmento sono entrambi pari a zero. 2) La velocità media prevalente durante i periodi di portata veicolare bassa o moderata (*Highway Capacity Manual*. (2000; 2010). *Transportation Research Board*).

viaggio debba essere effettuato in data successiva, dei dati storici nonché dei cantieri eventualmente programmati.

Per quanto attiene ai tempi tecnici di realizzazione, si ritiene di tenere conto degli adempimenti correlati ai rapporti con il concedente, nonché alle eventuali ricadute sul PEF, modulando opportunamente le tempistiche di attuazione della misura (cfr. Misura 14 come rinumerata).

Relativamente alle problematiche manifestate in merito al tempo per il transito al casello di uscita, che può essere influenzato dalla viabilità ordinaria alla quale si accede uscendo dall'autostrada, si ritiene di poterne tenere conto, specificando, nella misura, che si fa riferimento alle tempistiche medie delle operazioni di pagamento del pedaggio, nonché al numero di piste funzionanti, rispetto a quelle presenti; 24 ore è il riferimento individuato per considerare rilevante (e rilevabile) un eventuale malfunzionamento.

In relazione alla previsione di cui alla lett. c) (lett. b) nella nuova numerazione), si è ritenuto, anche alla luce delle osservazioni ricevute, di espungere il riferimento al tempo medio per il transito al casello di uscita prescelto precisando che, limitatamente ai sistemi chiusi e semi-chiusi, l'informazione da fornire riguarda, 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 rilevante un mancato funzionamento per oltre 24 ore.

Relativamente agli eventi in atto, anche di carattere straordinario, che potrebbero influenzare i tempi di percorrenza, si ritiene di poter apportare alcune specificazioni, anche avuto riguardo alle specifiche introdotte alle lettere a) e b) del punto 1, introducendo il riferimento agli eventi che possono generare turbative e/o situazioni di pericolo (cfr. Glossario eventi viabilità) sul percorso prescelto dall'utente in fase di interrogazione, e la specificazione che lo scostamento va riferito al tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata. È richiesto, inoltre, qualora tale situazione si verificasse<sup>53</sup>, di indicare gli eventi che, in relazione alla necessità di modificare il proprio itinerario, comportano il pagamento di un pedaggio di importo maggiore.

Può essere nuovamente richiamato, in proposito, il ruolo del Centro di Coordinamento Informazioni e Sicurezza Stradale (CCISS). Nel sito web <https://www.cciis.it/web/cciss/homepage>, è presente la sezione “*ultimissime dal traffico in tempo reale*”, alla quale, anche allo scopo di completare le informazioni previste, i concessionari possono eventualmente inserire un rimando dal proprio sito web.

Avuto riguardo, infine, alla richiesta di inserire, dopo la Misura in commento, uno specifico punto relativo alla possibilità di risolvere le controversie mediante le procedure ADR, si rileva che tale previsione è già contenuta nelle misure concernenti i reclami (cfr. Misura 11 come rinumerata).

Con riguardo alle informazioni relative ai cantieri presenti sul percorso prescelto, di cui al punto 1, lett. e) (lett. d) nella nuova numerazione), della misura in commento, si ritiene di tenere conto delle osservazioni formulate, apportando alcune precisazioni volte a delimitare rispetto ai cantieri che possono determinare

---

<sup>53</sup> Tenuto conto del regime di interconnessione.

turbative al traffico, nonché ad eliminare il riferimento al “*disagio arrecato*” (si veda, in proposito, quanto già commentato alla Misura 3.1 e al dato percentuale della riduzione delle corsie disponibili).

Circa la richiesta di riformulazione delle previsioni relative al rimborso, le stesse vengono mantenute senza tuttavia far riferimento ad una specifica misura dell’Autorità, stante quanto si dirà con riguardo alla Misura 9.

Relativamente alle osservazioni ricevute sulle informazioni concernenti la presenza e collocazione delle aree di servizio e di parcheggio, giova precisare che, come per altri settori, laddove più soggetti interagiscano tra loro è auspicabile che l’utente possa trovare un unico interlocutore. Ad ogni modo, si ritiene di poter tenere conto delle medesime osservazioni apportando alcune precisazioni attinenti alle tempistiche con le quali le notizie devono essere rese disponibili e aggiornate, tenuto conto che si potrebbero verificare ritardi di comunicazione al concessionario da parte dei gestori, ma che, in ogni caso, una volta rese disponibili dai gestori, la pubblicazione da parte dei concessionari deve essere tempestiva. Si ritiene, inoltre, di poter fare riferimento alla disponibilità per l’utilizzo, che si traduce, per i servizi, nel loro funzionamento e, per gli stalli di parcheggio, nella loro fruibilità (si pensi, ad esempio, ad uno stallone di parcheggio per il quale sia in corso un lavoro che lo renda temporaneamente inagibile, o nel quale sia temporaneamente parcheggiato un mezzo del concessionario); non rileva, invece, che lo stallone sia temporaneamente occupato da un altro utente.

Per quanto attiene ai punti di ricarica, per rendere maggiormente utile l’informazione resa all’utenza, appare necessario inserire il dato relativo alla tipologia di connettore, che risulta peraltro disponibile nell’ambito dell’apposito portale della Piattaforma unica nazionale dei punti di ricarica per i veicoli elettrici<sup>54</sup>.

Infine, le previsioni sugli stalli di parcheggio vengono riferite, per quanto riguarda i mezzi pesanti e gli autobus, alla tipologia di veicolo.

Con riguardo al punto 3, si precisa che la disposizione in parola è rivolta ai gestori dei servizi erogati nelle pertinenze, i quali devono comunicare tempestivamente le informazioni in loro possesso; l’individuazione delle modalità e dei canali per il recepimento e l’elaborazione di tali informazioni potrà essere via via affinata, tenuto conto che le informazioni di cui alla lett. f) sono rese sulla base di quanto comunicato dai gestori stessi.

Sul tema della collaborazione tra i concessionari, alla luce dell’interconnessione della rete, si richiama quanto già esposto in sede di commento alla Misura 4.1.

Circa la previsione relativa alla pubblicità dei canali informativi, si osserva, da un lato, che appare implicita la necessità di una verifica delle informazioni prima di procedere alla loro pubblicazione sui diversi canali e, dall’altro, che ciascuna concessionaria è tenuta, in prima battuta, ad informare relativamente alla tratta

---

<sup>54</sup> <https://www.gse.it/servizi-per-te/rinnovabili-per-i-trasporti/pun>. Si veda, altresì, le informazioni previste da almeno un concessionario: <https://www.autobrennero.it/it/in-viaggio/sosta-e-servizi/colonnine-elettriche-per-auto/>.

propria competenza, fatto salvo quanto previsto, in tema di applicazione mobile integrata, alla successiva Misura 5.7 lett. c). Non si ritiene, pertanto, di modificare il testo della disposizione, tenuto conto, peraltro, che i canali informativi (quantomeno per circolazione e viabilità) risultano già elencati in diverse Carte dei servizi<sup>55</sup>.

Per quanto attiene alla stima dell'allungamento del tempo di percorrenza, si ritiene che tale informazione sia essenziale, affinché l'utente possa compiere le migliori scelte con riguardo all'itinerario da seguire e che, conseguentemente, detta disposizione debba essere confermata, chiarendo che si fa riferimento ad una stima, basata sugli elementi di conoscenza disponibili. Ad ogni modo, anche nell'ottica di una semplificazione, si ritiene di poter accorpate tale specifica previsione a quelle contenute nella Misura 4.4.

Circa la richiesta di eliminare il riferimento agli indennizzi, si fa rimando a quanto già esposto contestualmente alla trattazione della Misura 3.1, in merito ai poteri attribuiti all'Autorità dalla norma istitutiva.

Alla luce delle osservazioni ricevute in merito alla Misura 4.4, si ritiene che la stessa possa essere meglio precisata, facendo riferimento alle situazioni di turbativa al traffico (cfr. Glossario eventi viabilità), che possono derivare anche, ma non solo, da emergenze meteo o idrogeologiche, tenendo in considerazione le casistiche nelle quali può non essere possibile stimare i tempi di risoluzione dell'evento perturbativo. Si ritiene, in ogni caso, di confermare la previsione circa l'attivazione delle procedure operative per la gestione delle emergenze, ove le stesse siano attivate, nonché, all'occorrenza, l'indicazione delle aree di sosta e di servizio più prossime, destinate a fungere da punto di accoglienza e ristoro.

La previsione di cui alla Misura 4.5, viene ulteriormente precisata per tenere conto dell'ambito applicativo dei regolamenti delegati citati.

Circa la Misura 4.6, relativa alle informazioni da rendere dopo il viaggio, a seguito delle osservazioni pervenute, ne viene proposta una riformulazione, che tiene conto della possibile indisponibilità dei dati (circostanza che spetterà al concessionario dimostrare), anche in relazione all'implementazione di progetti correlati all'identificazione del percorso reale dell'utente. Vengono inoltre introdotte alcune precisazioni per tenere conto delle caratteristiche dei diversi sistemi di esazione del pedaggio (come definiti alla Misura 2).

Viene inoltre inserito un riferimento alla necessità che, nel fornire tali dati, relativi all'effettuazione, da parte di un utente, di uno spostamento, ci si attenga alle norme in materia tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

---

<sup>55</sup> Cfr. Carta dei servizi ASPI, p. 21 e ss., [https://www.autostrade.it/documents/10279/42590885/Carta\\_servizi-2024.pdf/3db48673-18fa-eeb2-8430-cd95c2e2f931?t=1711701763754](https://www.autostrade.it/documents/10279/42590885/Carta_servizi-2024.pdf/3db48673-18fa-eeb2-8430-cd95c2e2f931?t=1711701763754); Carta dei servizi SALT, p. 26 e ss. <https://www.salt.it/wp-content/uploads/Carta-dei-servizi-2024-ok-30.03.24.pdf>; Carta dei servizi Milano Serravalle, p. 38 e ss. [https://www.serravalle.it/uploads/pagine/Carta\\_Servizi\\_2024\\_ITA1.pdf](https://www.serravalle.it/uploads/pagine/Carta_Servizi_2024_ITA1.pdf); Carta dei servizi CAV, p. 68 e ss. <https://www.cavspa.it/documents/37529/188604/CARTA+DEI+SERVIZI+2024.pdf/52ba6ad5-023f-7d8f-e989-e751ac871810?t=1711453190638>

Infine, per quanto attiene alle informazioni specifiche che l’utente ha diritto ad ottenere dopo il viaggio, sul diritto al rimborso relativo al viaggio effettuato, si fa rimando a quanto verrà esposto con riguardo alla Misure 9 e 10.

Per quanto attiene, infine, alla richiesta di tenere in considerazione, nell’ambito delle misure, il tema della continuità territoriale con la Sicilia, si osserva che tale misura riguarderebbe gli specifici concessionari delle infrastrutture che consentono di effettuare il percorso tra la Calabria e la Sicilia e che, pertanto, il risultato possa essere ottenuto tramite interventi di *moral suasion* nei confronti di tali concessionari, piuttosto che con una disposizione di carattere generale.

## 2.5 Misura 5 – Modalità con cui sono rese le informazioni

---

### 2.5.1 Contenuti del Documento

La **Misura 5** posta in consultazione con la delibera dell’Autorità n. 130/2023 definisce le modalità con cui sono rese le informazioni, stabilendo in particolare al **punto 1** che le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 e vanno rese in più lingue, prestando particolare alle esigenze delle persone con disabilità e garantendo l’utilizzo di almeno due canali gratuiti di cui un accessibile ai non utilizzatori del *web*.

Nel dettaglio:

- la **Misura 5.2** stabilisce che i canali informativi di cui al punto 1 devono essere indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle carte dei servizi, anche attraverso i pannelli (mobili, fissi o a messaggio variabile), in prossimità degli svincoli di ingresso e nelle aree di parcheggio e di servizio (**lett. a**), tramite bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV (**lett. b**), sul biglietto o ricevuta di pagamento anche a mezzo QR code (**lett. c**);
- la **Misura 5.3** prevede che le informazioni di cui alla Misura 3 devono essere riportate in una sezione dedicata del sito *web* e dell’applicazione mobile, raggiungibile tramite apposito link situato nell’home page e nella schermata iniziale dell’applicazione;
- la **Misura 5.4** specifica che le informazioni di cui alla Misura 4.2, lett. d), e 4.4 devono essere fornite attraverso pannelli mobili, fissi o a messaggio variabile posti in prossimità degli svincoli di accesso e nelle aree di parcheggio e di servizio (**lett. a**); in una sezione dedicata del sito *web* e dell’applicazione mobile, raggiungibile tramite apposito link situato nell’home page e nella schermata iniziale dell’applicazione (**lett. b**); attraverso messaggi istantanei e notifiche di tipo *push* da applicazione *mobile*, previo consenso da parte dell’utente (**lett. c**); attraverso messaggi su canali radio e TV (**lett. d**);
- al **punto 5** viene specificato che le informazioni di cui alla Misura 4.6 devono esser riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all’atto del pagamento, anche a mezzo QR code.

Inoltre, al **punto 6** si stabilisce che i concessionari consultano periodicamente le associazioni degli utenti e delle persone con disabilità e, alla **Misura 5.7**, che i medesimi devono collaborare tra loro e con i soggetti competenti per l’adozione di protocolli relativi al formato dei dati e all’utilizzo di un linguaggio omogeneo secondo gli standard DATEX (**lett. a**); di protocolli di interoperabilità dei pannelli a messaggio variabile, al

fine di rendere le informazioni di cui alla Misura 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza (**lett. b**); di un'applicazione mobile integrata che permetta di acquisire informazioni relative a tutta la rete autostradale (**lett. c**).

La **Misura 5.8** stabilisce che entro il 31 marzo di ciascun anno i concessionari forniscono all'Autorità una specifica relazione che dia esito delle consultazioni delle associazioni degli utenti e delle persone con disabilità, delle attività di collaborazione svolte, nonché delle misure adottate al fine di migliorare i livelli di trasparenza, completezza e puntualità delle informazioni.

## 2.5.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 5

---

I concessionari chiedono di prevedere solo una lingua ulteriore oltre all'italiano (**punto 1**).

ASPI e APL chiedono di eliminare le parole “*prima dell’incanalamento definitivo*” (**punto 2, lett. a**), in quanto spesso prima dell’incanalamento definitivo non sono collocati dei PMV. TANA chiede di eliminare il riferimento ai parcheggi, mentre RAV evidenzia di non avere aree di servizio o di parcheggio.

Diversi concessionari del gruppo ASTM chiedono di eliminare la parola “*dedicati*”, riferita ai canali radio e TV, di cui al **punto 2, lett. b**), perché ciò comporterebbe costi più elevati.

Con riferimento al **punto 2, lett. c**), vari concessionari evidenziano la scarsa funzionalità dello strumento biglietto di entrata, quale strumento per veicolare le informazioni, poiché genera il rischio di consultazione alla guida, e dello strumento ricevuta, in quanto acquisita solo al termine del viaggio. A tal riguardo ASPI, MSMT e altri concessionari mettono in evidenza che apporre tali informazioni sulla ricevuta comporterebbe l'esigenza di investimenti (es. la modifica dei sistemi di stampa) da inserire nel PEF e tempistiche lunghe di realizzazione.

Relativamente al **punto 3**, diversi concessionari riconducibili al gruppo ASTM evidenziano la disponibilità delle informazioni solo per le tratte di competenza, ma non a livello di comparto. Lo sviluppo di un'applicazione mobile per le informazioni sulla tratta di competenza potrebbe essere avviato, per fornire i dati disponibili alla singola concessionaria. CAV, ABVVP e BREBEMI osservano che quanto richiesto andrebbe opportunamente inserito nel rispetto dell'architettura dei vari siti aziendali dei concessionari; anche ASPI chiede di eliminare il riferimento ad un apposito link da inserire in *home page* del sito aziendale. Analoga osservazione viene ripetuta per tutte le previsioni che menzionano la creazione di specifiche sezioni del sito web (cfr. **punto 4, lett. b**).

Con riferimento al **punto 4**, CAV riferisce che le informazioni richieste sono già fornite attraverso vari canali informativi (ad es. Carta dei servizi, pagina web, app InfoViaggiando).

Quanto al **punto 4, lett. a**), per diversi concessionari riconducibili al gruppo ASTM non è chiaro cosa si intenda per “*incanalamento definitivo*” e se da ciò derivino esigenze di implementazione del numero e della funzione di PMV, la quale non potrebbe avvenire nei tempi stabiliti dalla delibera, comportando previsioni di investimento all'interno dei PEF (installazione di PMV a tutti gli svincoli di ingresso). TANA evidenzia che nelle tratte gestite non sono presenti delle aree di servizio, mentre APL osserva che alcuni PMV sono collocati prima dell’incanalamento definitivo.

I concessionari richiedono di eliminare la previsione di cui al **punto 4, lett. c)**, in quanto, da un lato, essa sarebbe attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera e richiederebbe l'approvazione dei relativi investimenti nel PEF, dall'altro la consultazione di informazioni presenti sull'app da parte dell'utente durante la guida presenta profili di pericolosità.

Assoutenti chiede di disciplinare l'introduzione di applicazioni informatiche che garantiscano l'assistenza vocale e che siano in grado di erogare informazioni mediante comandi vocali, per consentire al conducente di mantenere un costante livello di attenzione alla guida del proprio mezzo e ridurre così i possibili rischi di incidente.

Diversi concessionari del gruppo ASTM, chiedono di eliminare quanto previsto al **punto 5**, in quanto i dati in questione sono attualmente disponibili solo per il sistema di telepedaggio, ed in questo caso devono essere forniti dal *provider* e non dal concessionario, oppure, per le piste di esazione manuale ed automatica, esclusivamente se l'utente richiede la ricevuta. ASPI ribadisce inoltre che il sistema (che si ricorda essere in gran parte interconnesso) attualmente non consente di conoscere il percorso reale, pertanto, tale previsione non potrebbe essere implementata nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti, nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF.

Con riferimento al **punto 6**, ASPI e TANA osservano che attualmente sono già attivi dei contatti periodici con le associazioni dei consumatori, mentre MSMT propone una integrazione che specifichi che tale consultazione periodica possa avvenire anche per il tramite delle associazioni di categoria.

Sempre in relazione al **punto 6**, UDICON chiede di specificare con maggiore chiarezza le modalità di svolgimento della procedura di consultazione periodica delle associazioni rappresentative degli utenti.

ASPI segnala, con riguardo al **punto 7, lett. a)** (protocollo sul formato dei dati), la presenza di un tavolo di settore e di un'esperienza già attuata in Liguria. In merito ai protocolli di interoperabilità dei PMV di cui al **punto 7, lett. b)**, alcuni concessionari rilevano che allo stato, parte delle informazioni prospettate sono già disponibili sui PMV, ma soltanto per le tratte di specifica competenza e non a livello di comparto autostradale e/o con i gestori dei servizi delle aree di servizio. Inoltre, esistono già protocolli tra concessionarie limitrofe per ripetere sui PMV al di fuori della propria competenza alcune informazioni relative solo ad eventi significativi. L'eventuale attuazione della misura presupporrebbe la definizione di ulteriori protocolli a livello di comparto autostradale e/o con i gestori dei servizi delle aree di servizio, nonché la condivisione di procedure comportanti investimenti importanti, non previsti nei PEF vigenti, da condividere col concedente. In ogni caso, non sarebbe attuabile nei tempi compatibili di attuazione previsti dalla proposta, così come nel caso di quanto previsto al **punto 7, lett. c)**. SAA rileva inoltre che non sarebbe comunque controllabile l'informazione proveniente da enti terzi.

### 2.5.3 Valutazioni

---

Con riguardo alle osservazioni ricevute relativamente alle lingue da utilizzare, sia per fornire le informazioni che per i reclami (cfr. successiva Misura 10), si ritiene di poterne tenere conto precisando nel senso che si richiede l'utilizzo di almeno un'altra lingua oltre all'italiano. Circa la proposta di

menzionare esplicitamente la lingua inglese (la quale potrà comunque essere utilizzata), si rileva che ciò non è possibile, in quanto occorre considerare le specificità delle zone in cui è diffuso il bilinguismo.

In relazione allo strumento dell'applicazione mobile, che viene meglio identificata, nell'ambito della proposta, come App unica, si osserva che la stessa, come accennato, riveste l'importante finalità di consentire agli utenti autostradali di avere un unico riferimento informativo, non dovendo ricadere in capo agli stessi l'onere di consultare più siti *web*, o di confrontarsi con diverse modalità informative; ciò è in linea con l'esigenza posta alla base dell'interconnessione della rete.

Delle tempistiche necessarie all'implementazione dell'App unica, e, conseguentemente, per l'utilizzo di tale canale, si tiene conto tramite l'opportuna modulazione dei tempi previsti per l'applicazione (cfr. Misura 14 nella nuova numerazione).

In merito ai canali informativi indicati alla Misura 5.2, si ritiene che i contributi specifici ricevuti in merito possano essere tenuti in considerazione, semplificando la previsione ed eliminando il riferimento al fatto che i canali radio-televisivi debbano essere dedicati (così anche per la successiva Misura 5.4, lett. d)).

Sullo specifico tema dei PMV, si segnala che nell'ambito del disegno di legge n. 1086, recante “*Interventi in materia di sicurezza stradale e delega al Governo per la revisione del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285*”<sup>56</sup>, si prevede, tra l'altro, l'inserimento, all'articolo 41 del Codice della strada (“*Segnali luminosi*”), di un comma 19-ter il quale dispone che: “*I segnali a messaggio variabile devono essere utilizzati esclusivamente per fornire indicazioni di pericolo o di prescrizione nonché informazioni utili alla guida relative alla strada su cui sono installati e agli itinerari o ambiti a essa correlati*”<sup>57</sup> (sottolineatura aggiunta).

Al riguardo, si osserva che le Misure proposte non appaiono direttamente impattate dalla modifica normativa in quanto, per la loro formulazione e il loro contenuto, non impediscono l'adempimento degli obblighi derivanti dalla proposta normativa. Le prescrizioni proposte, lascerebbero, comunque, ampi margini di discrezionalità sulle modalità con cui fornire le informazioni (i pannelli non sono individuati come modalità esclusiva e in ogni caso non si impone necessariamente il ricorso a pannelli a segnali luminosi), inoltre, informazioni che si richiede vengano rese note risulterebbero, in larga parte, rientrare nella definizione sia di “*indicazioni di pericolo*” che di “*prescrizioni*”, che di “*informazioni utili alla guida relative alla strada su cui sono installati e agli itinerari*” (sottolineatura aggiunta).

Risulta altresì di interesse la previsione, di cui all'articolo 19-bis, in base alla quale: “*Di ogni operazione, anche automatica, di accensione, spegnimento o modifica del contenuto del messaggio deve essere conservata idonea registrazione in grado di certificare l'orario e il corretto svolgimento delle operazioni stesse*”.

---

<sup>56</sup> Cfr. <https://www.senato.it/leg/19/BGT/Schede/Ddliter/58119.htm> .

<sup>57</sup> Cfr. articolo 21 del disegno di legge n. 1086, rubricato “*Uso dei pannelli a messaggio variabile con valore prescrittivo*”.

Tanto premesso, al fine di tenere conto di tali possibili evoluzioni normative, si ritiene di eliminare, alla lett. a), il riferimento specifico ai pannelli a messaggio variabile; riferimento che può essere mantenuto, invece, con riguardo alle informazioni di cui alla Misura 4.4, le quali, riguardando le turbative al traffico ed i relativi effetti, appaiono riconducibili alla categoria di “*informazioni utili alla guida*”.

In merito all’assenza di aree di servizio sulle tratte di competenza di alcuni concessionari si ritiene di non dover introdurre, nella disposizione in commento, alcuna precisazione, intendendosi implicito che in assenza delle stesse non sia possibile installarvi pannelli.

Con riguardo alla richiesta, formulata anche con riguardo ad altre Misure (es. Misura 7), di mantenere l’architettura dei vari siti aziendali, si richama quanto già più volte osservato circa il fatto che l’attuale assetto del settore autostradale, caratterizzato da una pluralità di concessionari e dalla possibilità che l’itinerario dell’utente comprenda più tratte gestite da più soggetti, non deve comportare un minor livello di tutela degli utenti dovuto alla necessità di far riferimento a più siti *web*. Sulla base di tali considerazioni, pare importante definire un linguaggio e modalità di esposizione delle informazioni quanto più possibile omogenei, favorendo così la trasparenza, la facile reperibilità e semplicità di lettura delle stesse. L’utilizzo di sezioni tematiche dei siti *web*, denominate in maniera uniforme - misura che non sembra presentare difficoltà tecniche o caratteristiche di non proporzionalità - contribuisce al raggiungimento tale obiettivo.

Con riguardo ai canali informativi di cui alla Misura 5.4, si rileva che l’utilità effettiva delle informazioni sulle turbative al traffico e relativi effetti è fortemente influenzata dalla tempestività con la quale le stesse sono fornite, in relazione alla facoltà, per l’utente, di variare, qualora possibile, il suo itinerario di viaggio (ad esempio, decidendo di non utilizzare l’autostrada). Conseguentemente è opportuno che dette informazioni siano rese, ove installati, con pannelli, mobili o fissi, anche a messaggio variabile, in prossimità degli svincoli di ingresso, prima dell’incanalamento definitivo, rendendosi altresì necessario tenerne conto per la formulazione delle proposte di investimento<sup>58</sup>.

Sempre con riguardo a tale previsione, si è provveduto a riformularla, specificando con ulteriore chiarezza che sito *web* e applicazione mobile devono consentire l’attivazione di notifiche push, con possibilità di riceverle in modalità audio, possibilità che mira a salvaguardare l’esigenza di non distrarre il conducente al veicolo e che, deve essere chiarito, richiede l’attivazione proattiva tramite il proprio dispositivo mobile.

Le osservazioni formulate con riguardo alla Misura 5.5, appaiono superate con la precisazione introdotta alla Misura 4.6, di cui si è detto al par. 2.4.3; si è tuttavia ritenuto di specificare, tra l’altro, che le informazioni non debbono essere necessariamente riprodotte sulla ricevuta, ma è possibile utilizzare lo strumento *QR-code*.

Circa le richieste di precisare ulteriormente le misure in tema di procedure di consultazione delle associazioni rappresentative degli utenti, si ritiene preferibile non intervenire sulla disposizione in parola, se non indicando la periodicità minima di un anno, peraltro desumibile dal successivo punto 8, dal

---

<sup>58</sup> Si rammenta, in proposito, che tra le aree tematiche menzionate, al fine dell’individuazione degli indicatori per il sistema di monitoraggio della qualità, dalla Misura 24.9, dei sistemi tariffari di pedaggio approvati dall’Autorità è presente: “*aggiornamento dinamico delle informazioni tramite pannelli a messaggio variabile*”.

momento che, da un lato, la stessa non vieta che tali consultazioni siano effettuate a livello di comparto e, dall’altro, il successivo citato punto 8 impone ai concessionari di riferire all’Autorità in merito, con conseguente possibilità di verificarne l’attuazione.

Con riguardo alle osservazioni ricevute in merito al punto 7, si rileva che la previsione in questione si limita, al momento, a prevedere obblighi di collaborazione per il raggiungimento di alcuni obiettivi (formato dati uniforme, linguaggio omogeneo, protocolli di interoperabilità), in quali, sulla base del punto 8, saranno monitorati da parte dell’Autorità e che potranno, in funzione delle relative evoluzioni, essere in futuro oggetto di misure più stringenti.

Con riguardo all’applicazione mobile integrata, strumento che si ritiene di fondamentale importanza, la Misura 14 (come rinumerata), ne prevede l’entrata in funzione entro dieci mesi dall’approvazione delle misure.

## 2.6 Misura 6 – Procedure operative per l’assistenza

---

### 2.6.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 6** posta in consultazione con la delibera dell’Autorità n. 130/2023 mira a definire una disciplina unitaria in materia di assistenza agli utenti, in occasione di accostamenti che si protraggono, comportando una lunga permanenza in autostrada. A tal riguardo, la **Misura 6.1** riporta il principio generale in base al quale i concessionari attuano il monitoraggio della rete e registrano le condizioni di traffico e la presenza di eventuali turbative, al fine di informare l’utenza e di preservare le condizioni di sicurezza.

La **Misura 6.2** chiarisce che, al fine di garantire un’assistenza tempestiva ed efficace in caso di eventi interruttivi della circolazione i concessionari adottano, eventualmente integrandole nei protocolli esistenti, apposite procedure operative, aventi ad oggetto le procedure di assistenza e le relative modalità di attivazione. Le procedure di assistenza ricoprendono l’aggiornamento dei canali informativi, assicurando il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto, la gestione della chiusura degli accessi e la gestione dei caselli in modo da agevolare l’uscita degli utenti. La distribuzione di generi di conforto, inoltre, deve essere efficace e tempestiva, proporzionata rispetto alla durata dell’evento perturbativo, e adeguata alle esigenze specifiche legate alla particolare condizione degli utenti, con riguardo, in particolare delle persone con disabilità o a mobilità ridotta nonché dei loro accompagnatori e agli autotrasportatori.

La **Misura 6.3** prescrive, infine, l’obbligo di raccogliere in un’apposita relazione - da trasmettere annualmente all’Autorità e pubblicare sul sito internet del concessionario - i dati e le informazioni relativi alla gestione degli eventi in discorso nei precedenti periodi, quale parametro per analizzare e meglio organizzare, misurandone la tempestività ed efficacia, le procedure per l’assistenza.

## 2.6.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 6

I concessionari chiedono una riformulazione del **punto 1**: in particolare, ASPI, CAV, AB e BREBEMI chiedono di eliminare i termini “*tempestivamente*” e “*immediatamente*” (sostituendoli, rispettivamente, con “*rapidamente*” e “*nel più breve tempo possibile*”), mentre alcuni concessionari del gruppo ASTM, chiedono l’eliminazione anche della dicitura “*in tempo reale*”. A tal proposito MSMT osserva che debba essere stabilità una soglia minima per evitare di informare l’utenza relativamente a situazioni già in via di risoluzione e non impattanti sul traffico, ritenendo ragionevoli accodamenti superiori a 3 km, come da obbligo informativo al MIT.

In relazione al **punto 2**, ASPI e i concessionari del gruppo ASTM chiedono di far riferimento solo al traffico bloccato in quanto l’espressione “*fortemente rallentato*” non sembra avere una base metodologica univocamente definita e inoltre, in caso di traffico rallentato i veicoli sono comunque in movimento; pertanto, non ci sarebbero le condizioni minime di sicurezza per gli operatori incaricati di prestare assistenza. Viene precisato, inoltre, che in autostrada è operativa esclusivamente la Polizia Stradale. I concessionari del gruppo ASTM osservano altresì che i fattori che determinano l’attivazione delle misure specifiche di gestione e assistenza, sono molteplici (previsioni di durata del blocco, condizioni meteo, localizzazione dell’evento), così come gli attori in campo (concessionari, PS, VVFF, 118, 115, Prefetture). L’attivazione delle misure di prima assistenza viene dunque valutata, al momento, di concerto prioritariamente con la PS ed altri Enti coinvolti sul campo. Una diversa assistenza comporterebbe anche una diversa organizzazione delle società con un aumento dei costi da concordare con il concedente.

Inoltre, sul **punto 2, lett. a)**, alcuni concessionari rammentano che sono già in atto alcuni protocolli di scambio informativo con enti gestori di altre infrastrutture di trasporto a livello locale limitatamente alla competenza territoriale del concessionario. Tuttavia, si riterrebbe opportuno circoscrivere la portata del requisito ad alcuni canali informativi e modi di trasporto. L’eventuale estensione a tutti i canali e modi di trasporto è prevista nell’attività del CCISS come anche riportato nella Relazione Illustrativa alla delibera 130/23 da parte dell’Autorità.

In relazione al **punto 2, lett. b)**, i concessionari chiedono di eliminare il riferimento all’individuazione di aree di servizio e (ASPI) di eliminare il termine “*tempestiva*”, nonché il riferimento al traffico rallentato. I concessionari del gruppo ASTM precisano che l’attività di distribuzione di generi di prima necessità (acqua, bevande calde, ecc.) viene già normalmente svolta in caso di eventi particolarmente critici che presuppongono un fermo prolungato dei mezzi.

La gran parte dei concessionari propone di eliminare le previsioni di cui al **punto 2, lett. d) e lett. e)** (misure specifiche per assistere le PMR e gli autotrasportatori), in assenza di appositi strumenti e piani di investimento previsti nei PEF.

Infine, si chiede di non prevedere la pubblicazione sul sito *web* prevista al **punto 3**, ritenuta di scarsa utilità per l’utenza e che comporta oneri sproporzionali a carico del Concessionario.

### 2.6.3 Valutazioni

---

Al fine di tenere conto delle osservazioni formulate relativamente alla Misura 6, si ritiene di poter apportare al testo alcune specificazioni, sostituendo, tra l’altro, il riferimento al traffico rallentato con le situazioni di coda (cfr. Glossario eventi viabilità), eliminando la citazione delle forze dell’ordine e chiarendo che la distribuzione di generi di prima necessità è ipotizzabile nei casi di traffico bloccato.

Si sottolinea, poi, in generale che, per come formulata, la Misura non fissa il contenuto specifico delle procedure, ma si limita ad enunciare quali sono i profili da tenere in considerazione, consentendo ai concessionari di poter effettuare, anche sulla base dell’esperienza di settore e secondo criteri di diligenza professionale, le proprie valutazioni in merito alle situazioni che, in relazione alle circostanze quali la lunghezza della coda, la durata del blocco, le condizioni atmosferiche, generano l’esigenza di attivare le procedure di informazione e/o assistenza, codificandole nelle proprie procedure operative.

Per le motivazioni che verranno esplicitate nel successivo par. 2.8.3, si ritiene, inoltre, di espungere la previsione di cui al punto 2, lett. e), relativa alle misure specifiche di assistenza agli autotrasportatori, nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio.

In ottica di proporzionalità, infine, viene eliminata la previsione circa la pubblicazione nel sito *web* del concessionario, fermo restando che le informazioni non riservate potranno essere pubblicate e divulgate a cura dell’Autorità.

## 2.7 Misura 7 – Diritto all’accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta

---

### 2.7.1 Contenuti del Documento

---

La Misura 7 posta in consultazione con la delibera dell’Autorità n. 130/2023 è finalizzata a garantire la piena accessibilità dei servizi per gli utenti con disabilità, riconducibile alla finalità di favorire il diritto alla mobilità dei cittadini e la piena inclusione.

In tale contesto, la **Misura 7.1** dispone che i concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, provvedano a garantire la piena accessibilità e fruibilità alle PMR, nel rispetto della normativa nazionale applicabile e in coerenza con le informazioni al pubblico, dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio.

Nel caso di eventi che comportano variazioni nelle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio, si dettagliano, con la **Misura 7.2**, le informazioni minime che, non appena si rendono disponibili, i concessionari autostradali ed i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, devono aver cura di fornire agli utenti e, con la **Misura 7.3**, le modalità con le quali tali informazioni sono comunque fornite.

La **Misura 7.4**, infine, prevede meccanismi indennitari, da definirsi a cura dei concessionari, in caso di rilevata difformità tra le informazioni fornite e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi.

## 2.7.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 7

---

Alcuni concessionari rilevano (ASPI, AB, CAV) che la misura come proposta necessita di una revisione della procedura di segnalazione di disservizio di cui al **punto 2**, precisando che, conseguentemente, la stessa sarebbe attuabile con tempi più lunghi di quelli proposti in consultazione, previa approvazione dei relativi investimenti (es. sistemi di comunicazione indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio) nel PEF. MSMT segnala, in particolare, la necessità di sviluppi informatici per fornire una tempestiva informazione all'utenza che indichi il servizio fruibile presso l'area di servizio più vicina (anche eventualmente di altre concessionarie), mentre RAV rammenta di non avere aree di servizio sulla tratta.

Con riferimento al **punto 3**, i concessionari richiedono una riformulazione che non faccia riferimento alla *home page* dei siti *web*, in quanto i siti *web* e le app attualmente in uso non presentano il link richiesto, pur fornendo le informazioni in oggetto, con conseguente necessità di investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.

I concessionari chiedono inoltre di espungere la previsione di cui al **punto 4**, ritenendo che non possano essere previste misure di portata indennitaria nell'ambito delle Misure in esame, tenuto conto che agli utenti è fatta salva, all'occorrenza, la possibilità di azionare gli ordinari rimedi di tutela in presenza di fatti riconducibili ad una eventuale responsabilità del concessionario. Attualmente anche contratti con i sub-concessionari prevedono penali, ma non indennizzi. ASPI a tal proposito richiama nuovamente le forme di compensazione verso gli utenti previste nella propria Carta dei servizi 2023.

## 2.7.3 Valutazioni

---

In merito ai contributi ricevuti con riguardo alla Misura 7, si richiama quanto già riportato nella Relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla prima consultazione (cfr. p. 39) in relazione alle relevanti finalità perseguiti, nonché, in tema di sezioni dedicate del sito *web*, a fronte di analoghe osservazioni, al par. 2.5.3.

Sulla natura dell'indennizzo giova ribadire che lo stesso rappresenta diritto di natura risarcitoria, forfettizzato, il cui fondamento normativo per la relativa previsione viene in particolare rinvenuto nell'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011, letto in combinato disposto con l'articolo 2, comma 12, lettera g) della l. 481/1995 ai sensi del quale: “[c]iascuna Autorità nel perseguire le finalità di cui all'articolo 1 svolge le seguenti funzioni: (...) g) controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio di cui al comma 37, nel contratto di programma ovvero ai sensi della lettera h)”.

In relazione alla descritta natura dell'indennizzo, si esplicita, inoltre, alla Misura 14 (come rinumerata) che gli importi corrisposti agli utenti per gli indennizzi non possono essere recuperati attraverso il pedaggio.

## 2.8 Misura 8 del Documento – Aree di parcheggio e servizi dedicati agli autotrasportatori

---

### 2.8.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 8** posta in consultazione con la delibera dell'Autorità n. 130/2023 mira ad assicurare agli autotrasportatori la disponibilità di adeguati spazi di parcheggio, a tal fine, la **Misura 8.1** prevede che i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, provvedano a garantire, secondo le previsioni della normativa applicabile ed in coerenza con le informazioni al pubblico, la piena accessibilità e fruibilità di adeguati spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio collocate in prossimità dei nodi infrastrutturali (**lett. a**), nonché un numero adeguato di servizi dedicati (**lett. b**), oltre a sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio (**lett. c**).

La **Misura 8.2** prevede che l'eventuale indisponibilità o variazione delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità delle suindicate dotazioni venga resa nota con la massima celerità, provvedendo a tal fine a fornire indicazioni sulle tempistiche necessarie per il relativo ripristino e sulle aree di servizio collocate in prossimità, dotate di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili. A tal fine, la **Misura 8.3** prevede la predisposizione di una sezione dedicata, denominata “*Accessibilità servizi autotrasportatori*”, del sito web e dell'applicazione mobile.

La **Misura 8.4** prevede, infine, la definizione, da parte dei concessionari, di specifici indennizzi da riconoscersi agli autotrasportatori nel caso di difformità tra le informazioni rese e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità. Al fine di assicurare un corretto riparto delle responsabilità tra concessionari autostradali e sub-concessionari si dispone che il sub-concessionario al quale sia imputabile la mancata tempestiva comunicazione della difformità provveda a rimborsare il concessionario di quanto versato a titolo di indennizzo.

### 2.8.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 8 del Documento

---

Con riferimento al **punto 1**, TANA propone di eliminare l'intera previsione, rammentando i bassi volumi di traffico di mezzi pesanti e l'impossibilità di ampliamento delle aree di parcheggio, a causa dell'elevata urbanizzazione delle aree situate lungo il tracciato autostradale in gestione. APL segnala di non avere aree di parcheggio nelle proprie tratte di competenza. Inoltre, ANAV propone delle integrazioni al fine di estendere espressamente anche al trasporto passeggeri con autobus.

Con riguardo al **punto 1, lett. a**) (disponibilità di spazi dedicati agli autotrasportatori nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei ad assicurare condizioni di comfort e di sicurezza), i concessionari richiedono di eliminare la previsione in quanto, salvo alcuni progetti specifici già in corso, sia per i servizi (es. truck service dedicati) che per gli stalli, la disponibilità di spazi è limitata e non sono possibili ampliamenti se non con ingenti CAPEX. La misura, pertanto, risulterebbe attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, e richiederebbe l'approvazione dei relativi investimenti (es. videosorveglianza) nel PEF.

Ad ogni modo, l'introduzione di tali disposizioni andrebbe comunque valutata con il concedente in quanto si tratta di aree ricadenti al di fuori delle pertinenze autostradali. A tal proposito MSMT ritiene che la Misura in parola sia applicabile solo nel **punto 1, lett. b)** (disponibilità, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori), proponendo, così come ASPI, di eliminare la previsione relativa ai sistemi di sorveglianza e prenotazione delle aree di parcheggio, sempre in relazione agli investimenti necessari.

Per quanto riguarda i **punti 2 e 3** (entrambi relativi a profili informativi), ASPI e i concessionari del gruppo ASTM ritengono le previsioni attuabili con tempi più lunghi di quelli proposti in consultazione, previa approvazione dei relativi investimenti (es. sistemi di comunicazione indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle AdS) nel PEF. In particolare, SAA ritiene più corretto sostituire il termine "dotazioni" del **punto 2**, con "servizi", inoltre osserva che i tempi di ripristino da fornire possono non essere prevedibili in quanto dipendenti da una serie di variabilità non dipendenti dal concessionario. L'indicazione per gli autotrasportatori delle aree di servizio più vicine implica inoltre la conoscenza della posizione dell'utente e la destinazione finale del viaggio, informazioni non note al concessionario stesso.

In relazione al **punto 4**, sono formulate osservazioni del tutto analoghe a quelle già esposte con riguardo alla Misura 7.4.

UDICON chiede di specificare con maggiore chiarezza le procedure concernenti le modalità di attuazione delle disposizioni di cui alla Misura 8.

### 2.8.3 Valutazioni

---

Con riguardo alla Misura 8, anche in considerazione delle osservazioni ricevute, ed in ottica di proporzionalità, se ne propone l'espunzione, procedendo alla stessa maniera con riferimento alla previsione di cui alla Misura 6.2, lett. e).

Si richiama, in proposito, l'esclusione del settore dell'autotrasporto dall'ambito di competenze dell'Autorità, sancita con l'articolo 20 del decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104, recante "*Disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici*".

## 2.9 Misura 8 (Misura 9 del Documento) - Rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura

---

### 2.9.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 9** posta in consultazione con la delibera dell'Autorità n. 130/2023 delinea il contenuto di un diritto al rimborso integrale o parziale di quanto versato a titolo di pedaggio, al verificarsi di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura che determinino un allungamento dei tempi di percorrenza in conseguenza di cantieri.

La **Misura 9.1** enuncia, anzitutto, il diritto degli utenti a corrispondere pedaggi determinati in conformità alla regolazione tariffaria dell'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011.

La **Misura 9.2** esplicita, in via di principio, il diritto degli utenti alla corretta programmazione dei cantieri di lavoro, intesa quale principale modalità attraverso la quale è possibile prevenire i disagi. Tale diritto comporta l'impegno dei concessionari autostradali a programmare i cantieri in modo da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale.

La **Misura 9.3**, configura il diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza conseguenti alla presenza di cantieri, ad esclusione dei casi in cui tale allungamento sia riconducibile ad incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o non connessi alle perturbazioni correlate agli stessi, ovvero di eventi metereologici o idrogeologici di carattere eccezionale.

La **Misura 9.4**, individua una serie di criteri in base ai quali definire il sistema di calcolo del rimborso, allo scopo di assicurare l'unitaria, uniforme e non discriminatoria applicazione di tale diritto, consentendo, al tempo stesso, di adeguare e parametrare la metodologia di calcolo alle specificità della tratta di competenza o, nel caso di metodi di calcolo già adottati, di poterli adattare, qualora non tengano conto di tutti gli elementi indicati.

La **Misura 9.5** contempla con riferimento ai titolari di forme di abbonamento il diritto al rimborso, previa rinuncia all'abbonamento stesso, della quota parte di abbonamento non frutta a causa del disagio imputabile al cantiere.

La **Misura 9.6.** esclude la possibilità di recupero in tariffa di tali importi, imponendone una contabilizzazione separata con relativo onere di comunicazione all'Autorità e prevede, altresì, l'obbligo di comunicazione all'Autorità degli aggiornamenti sullo stato dei lavori e degli interventi che hanno occasionato l'erogazione dei rimborsi.

## 2.9.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 9 del Documento

---

Sul tema del rimborso del pedaggio si soffermano, per le proprie osservazioni di carattere generale sulla natura dell'attività del concessionario, sull'architettura del rapporto di concessione, sul funzionamento dei meccanismi di rilevazione della qualità, sulla separazione tra l'infrastruttura e il conducente, pressoché tutti i concessionari, nonché AISCAT.

Tra l'altro, i concessionari ritengono che l'intervento regolatorio prospettato nel documento di consultazione comporti una modifica del sistema tariffario e alteri, per l'effetto, l'equilibrio economico delle concessioni. Inoltre, modificando ex post ed unilateralemente la disciplina convenzionale dei rapporti concessori in essere, la Misura 9 determinerebbe un contrasto con i principi generali di certezza del diritto e di tutela del legittimo affidamento.

Conseguentemente, la gran parte dei concessionari propone una riformulazione della Misura 9 nel senso di introdurre una sistema di rimborsi: (i) erogati per il tramite del concessionario, ma non a carico dello stesso, (ii) che trovi adeguata copertura nel sistema tariffario, così da garantire una situazione di invarianza economica per il concessionario.

In tema di **interazione con i meccanismi di regolazione della qualità del servizio**, viene osservato che l'introduzione del fattore qualità nella formula tariffaria definita dal modello predisposto dall'Autorità - e del relativo meccanismo di bonus-malus in essa previsto - risponda già allo scopo di restituire all'utenza,

sotto forma di eventuale riduzione del pedaggio nell'anno successivo, il risultato di performance di qualità disallineate rispetto agli standard. Si richiede, dunque, di esaminare con attenzione il rischio di duplicazione con il sistema degli incentivi/disincentivi riferiti alla qualità del servizio autostradale.

Nello specifico, AB, CAV, MSMT, Brebemi, ABVVP, SAA suggeriscono una riformulazione della rubrica della Misura in modo da evidenziare che il rimborso del pedaggio è dovuto solo in presenza di errori o anomalie nel calcolo o nell'esazione dello stesso, di omessa o errata informazione sugli eventi di traffico, ed eventualmente, di errori o negligenze nella programmazione dei cantieri.

TANA, propone l'eliminazione integrale della Misura escludendone applicabilità nei suoi confronti e rilevando che – trattandosi di una autostrada urbana con un tracciato di soli 20 km, con un notevole traffico giornaliero e con cantieri programmati solo in orari notturni – è per la stessa impossibile valutare l'ipotesi del rimborso del pedaggio.

Con riguardo al punto 1, diversi concessionari del gruppo ASTM chiedono di modificare la formulazione precisando che l'applicazione dei sistemi tariffari approvati dall'Autorità è subordinata al relativo recepimento negli atti convenzionali.

In relazione al punto 2, ASPI suggerisce di espungere il riferimento alle pertinenze di servizio.

I concessionari del gruppo ASTM, Brebemi, ABVVP, SAA evidenziano che le cantierizzazioni legate a lavori sono già programmate in modo da minimizzare gli impatti sulla circolazione, in termini sia di flusso di traffico, sia, soprattutto, di sicurezza dell'utenza stradale e dei lavoratori. Gli stessi rilevano, a tal proposito, che l'accertamento di una eventuale responsabilità del concessionario per non adeguata pianificazione dei cantieri non può prescindere da un esame delle circostanze del caso concreto, quali, ad esempio, la natura e la tipologia dei singoli interventi, le ragioni di sicurezza che ne sono alla base, la loro eventuale urgenza, le eventuali tempistiche definite a livello convenzionale (o, se del caso, normativo), le misure in concreto poste in essere al fine di ridurre eventuali disagi all'utenza. Sotto un profilo tecnico, si evidenzia, altresì, che taluni interventi, come ad esempio quelli di riqualificazione infrastrutturale e gli interventi di risanamento, in ragione della loro obiettiva complessità (i.e. tipologia di lavori e relativa durata) e delle correlate esigenze di sicurezza (per l'utenza e per i lavoratori medesimi), possono essere eseguiti solo in determinati o limitati periodi dell'anno o addirittura esclusivamente in orari notturni.

Con particolare riguardo al **punto 3**, ASPI, osserva che non risulta chiaro se l'obbligo di corrispondere il rimborso debba essere inteso come circoscritto alla presenza di cantieri ovvero, a prescindere da tale presenza, correlato al tempo effettivo di percorrenza dell'utente rispetto a un tempo medio prestabilito. Osserva, al riguardo, che nel fare riferimento alle *"limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura"*, il citato punto 3 prevede che il rimborso integrale o parziale del pedaggio debba avvenire *"anche"* in presenza di cantieri, lasciando aperta la possibilità che possano sussistere altre situazioni, ulteriori rispetto a quelle causate dai cantieri, in cui l'utente ha diritto al rimborso. Propone, pertanto, l'espunzione della parola *"anche"*. Rileva, inoltre, che in relazione alle situazioni di indisponibilità dell'infrastruttura connesse alla presenza dei cantieri, la responsabilità deve essere ricondotta agli ambiti che la concessionaria è in grado di controllare, ossia alla capacità di ridurre il più possibile il disagio, operando un'efficace programmazione e curando l'info-mobilità. La realizzazione di attività necessarie alla sicurezza dell'infrastruttura non può

comportare penalizzazioni per la concessionaria se non quando riconducibili ad un'inadeguata conduzione delle stesse. Precisa, infine, che attualmente il servizio "Cashback" è offerto per la gestione dei rimborsi connessi a ritardi significativi causati dalla presenza di cantieri di lavoro programmati sulle tratte autostradali di propria competenza. Non sono oggetto di rimborso i ritardi per gli incidenti avvenuti al di fuori di aree di cantiere o avvenuti in aree di cantiere dove non si registravano turbative al momento dell'incidente.

Nello stesso senso BREBEMI, ritiene opportuna una riformulazione del punto per chiarire che sono esclusi da qualsivoglia forma di rimborso allungamenti dei tempi dovuti a incidenti - anche connessi alla presenza dei cantieri di lavoro, purché gli stessi siano stati programmati e realizzati nel rispetto delle previsioni normative vigenti e, pertanto, il sinistro sia imputabile a comportamenti errati del conducente- eventi straordinari ed eventi meteo. Ritiene, inoltre, opportuno circoscrivere in maniera chiara la tipologia di cantiere oggetto della misura, al fine di evitare errate interpretazioni legate alla definizione di cantiere di cui al Decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 10 luglio 2002 (*"Disciplinare tecnico relativo agli schemi segnaletici, differenziati per categoria di strada, da adottare per il segnalamento temporaneo"*).

APL rileva che le attività di cantierizzazione, ivi incluse quelle programmate, sono fisiologiche per la tenuta in efficienza delle tratte autostradali e per garantire adeguati livelli di sicurezza. Tali attività, conclude, non possono determinare diritto al rimborso.

Diversi Concessionari del gruppo ASTM e BRENNERO chiedono la riformulazione della previsione limitando, conformemente ai principi generali dell'ordinamento in materia di responsabilità risarcitoria, l'operatività del meccanismo di rimborso solo ad ipotesi di accertata responsabilità del concessionario: (i) per una non corretta pianificazione dei cantieri, relativi alla realizzazione degli interventi (investimenti e manutenzioni) previsti dal PEF o da disposizioni normative norme, ovvero (ii) per una non corretta informativa agli utenti.

SAA e MSMT ritengono non applicabile la previsione nei propri confronti, in quanto il rimborso e la quantificazione dello stesso, determinata dall'allungamento dei tempi di percorrenza non è al momento realizzabile. L'attuale struttura tecnologica di rilevazione del traffico non permette, infatti, la determinazione dei tempi di percorrenza, né il calcolo degli eventuali allungamenti degli stessi. SAA, precisa che non è attuabile un pieno controllo sui tempi di percorrenza in quanto gli stessi dipendono da numerosi fattori esterni, quali ad esempio la volontà da parte del conducente/utente di diminuire la velocità per ridurre i consumi o per limitazioni imposti al conducente (neo-patentati - limite max 100 km/h) dal Codice della strada. Evidenzia, inoltre, anche sulla base delle analisi interne, che gli incidenti sono riconducibili prevalentemente al comportamento del conducente, alle condizioni del mezzo, o ad una variabilità di fattori molto vasta non controllabile dalla concessionaria. Ritiene, infine, che in presenza di cantiere correttamente segnalato e di incidente provocato da un utente, non sussistano motivi per rimborsare altri utenti che possano aver subito disagi dall'evento.

MSMT riferisce in generale che ad oggi, previa richiesta dell'utente, il rimborso è dalla stessa previsto solo in conseguenza di errori di calcolo o di esazione del pedaggio e che l'introduzione di un'ulteriore fattispecie di rimborso, sempre previa formale richiesta dell'utente, dovrebbe eventualmente essere

circoscritta ai casi omissioni o errori di informativa con le limitazioni segnalate con riguardo alle **Misure 3 e 4**. Nel segnalare l'avvio di un progetto per l'adozione di tali sistemi di rilevazione (che, dichiara, saranno totalmente in funzionamento non prima del 2028), osserva che tali investimenti, particolarmente impattanti sul piano finanziario, devono essere inseriti all'interno del PEF ed essere approvati dal MIT.

CAV chiede di riformulare la previsione di cui a tale punto limitando il diritto al rimborso agli allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri programmati e in correlazione con l'eventuale errata informazione fornita in merito dal Concessionario.

In merito al **punto 3**, AUC e il Comune di Genova rilevano che l'eventuale indennizzo corrisposto dal concessionario agli utenti non possa essere in alcun modo (né direttamente, né indirettamente) recuperato dal concessionario stesso. Pertanto, potrà essere solo ed esclusivamente recuperate la spesa viva sopportata per l'acquisto degli strumenti necessari (telecamere, sistemi informatici e tecnologici per il funzionamento dell'app unica, ecc..) alla prestazione dei servizi in argomento.

UNC chiede che oltre al rimborso integrale o parziale del pedaggio, vengano rimborsate anche tutte le spese sostenute a causa del disservizio patito (considerando tra queste anche il consumo – provato o stimato – di carburante non preventivato).

In relazione al **punto 4**, ASPI richiama le caratteristiche e le condizioni di operatività del servizio “Cashback”; l'iniziativa è inclusa nel PEF vigente.

ANAV chiede di definire il calcolo del rimborso dei pedaggi in funzione di due soli parametri che tengano conto del ritardo nella percorrenza della tratta rispetto al tempo medio storico e delle informazioni fornite all'utenza circa le limitazioni alla circolazione.

Diversi concessionari del gruppo ASTM si riservano di fornire ulteriori osservazioni circa le modalità di calcolo proposte dall'Autorità nel prosieguo del procedimento e, come evidenziato anche da AB, BREBEMI, CAV e SAA, ritengono che allo stato attuale, il sistema prefigurato non sia tecnicamente implementabile nei tempi stabiliti dal documento di consultazione data l'assenza degli opportuni strumenti nonché in mancanza di previsioni di investimento all'interno dei PEF.

Con specifico riguardo al **punto 4, lett. a)**, ASPI suggerisce di eliminare il riferimento alla “*velocità massima consentita per tipologia di veicoli*”, sostituendolo con quello della “*velocità media registrata per mezzi leggeri o pesanti*”.

Con riguardo alla **lett. b)**, ASPI propone di integrare la previsione aggiungendo il richiamo all'effettivo allungamento dei tempi di percorrenza.

RAV riferisce di non disporre di corsie di emergenza.

Alla **lett. c)**, ASPI richiede di eliminare il riferimento al tempo medio di percorrenza “*storico in analoghi giorni e fasce orarie*”.

ASPI prospetta l'espunzione della **lett. d)** (tempo effettivo di percorrenza), in quanto non è possibile rilevare e quindi quantificare i tempi delle soste.

CAV e SAA propongono, oltre all'eliminazione delle **lett. a), b), c) e d)**, una riformulazione della **lett. e)**, in modo da attribuire un diritto di rimborso solo in conseguenza di errori informativi e non in caso di generica inadeguatezza delle informazioni fornite (elemento che potrebbe essere arbitrariamente giudicato dall'utente). Nello stesso senso, anche ASPI, che ritiene opportuno chiarire il concetto di "adeguatezza" riferito all'informazione.

AUC e il Comune di Genova ritengono che il concetto di "adeguatezza" riportato alla **lett. e)** sia di difficile misurazione. Inoltre, poiché l'utente non ha l'obbligo di informarsi prima del viaggio sulle condizioni dell'infrastruttura, sembra poter essere problematico valutare l'effettiva adeguatezza dell'informazione resa dal concessionario in occasione del trasferimento dell'utente. Propone pertanto di modificare tale misura specificando che anche l'adeguatezza dell'informazione sia un requisito minimo ed indispensabile per la fornitura dei servizi e che l'eventuale inadeguatezza informativa sia elemento specifico di rimborso.

In relazione al **punto 5**, buona parte dei concessionari riferisce che non sono generalmente previste forme di abbonamento (di cui eventualmente andrebbe data opportuna definizione).

Anche con riguardo al **punto 6** (relativo all'allocazione dei costi), ASPI osserva che tale previsione dovrebbe essere riformulata tenendo conto del principio fondamentale dell'equilibrio del PEF del concessionario, così come già evidenziato nelle osservazioni riguardanti il contesto regolatorio e tenendo conto del criterio di responsabilizzazione limitata agli ambiti che la concessionaria è in grado di controllare.

Diversi concessionari del gruppo ASTM, AB, CAV, SAA e BREBEMI propongono l'eliminazione del punto ed evidenziano che, in ogni caso, il sistema di rimborso dovrebbe essere ipotizzato in situazione di invarianza economica per il concessionario, prevedendo una copertura di tali oneri in tariffa. Tali nuovi obblighi a carico delle concessionarie, non contemplati nel rapporto convenzionale con il MIT, potrebbero, infatti, avere con possibili ripercussioni sull'equilibrio economico finanziario dei PEF. I concessionari del gruppo ASTM osservano, inoltre, che, considerata la valenza innovativa di tale regime, esso dovrebbe riguardare unicamente i nuovi rapporti concessionari e non quelli già in essere; MSMT precisa che il mancato recupero del rimborso dovrebbe poter essere argomento di trattativa nell'ambito dei rispettivi accordi concessionari, facendo, perciò, salvo un diverso accordo con l'Ente Concedente. ABVVP ritiene che la previsione sia accettabile esclusivamente nella misura in cui i rimborси siano conseguenza di negligenze della concessionaria adeguatamente dimostrate.

ADOC propone, in considerazione dei numerosi incidenti che coinvolgono gli automezzi che percorrono la rete autostradale, al fine di aumentare la tutela degli utenti, di inserire un'apposita Misura per consentire agli utenti rimasti coinvolti di inviare ai concessionari di competenza la richiesta di indennizzo per eventuali danni causati dallo stato delle opere infrastrutturali e per la mancata sorveglianza dello stato della viabilità.

### 2.9.3 Valutazioni

---

Nel richiamare le finalità della Misura in commento, già esposte nella Relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla prima consultazione, e nel confermare l'essenzialità, al fine di una efficace tutela

degli utenti, di un adeguato sistema di rimborsi, si osserva che gli elementi emersi dalla consultazione stessa richiedono ulteriori approfondimenti istruttori, ed eventualmente una ulteriore e dedicata fase di consultazione, al fine di definire gli specifici presupposti in presenza dei quali il rimborso del pedaggio è dovuto, nonché il sistema per il relativo calcolo e le modalità di erogazione.

Tanto premesso, si ritiene di poter mantenere le previsioni di cui ai punti 1, 2 e 3 della Misura, che, per effetto della rinumerazione, diventa Misura 8.

Con riguardo al punto 1, giova precisare che lo stesso non modifica le condizioni di applicabilità dei sistemi tariffari definiti dall'Autorità, ma si limita a statuire che, al verificarsi di tali condizioni, l'applicazione delle regole definite dall'Autorità stessa costituisce un diritto degli utenti.

Deve peraltro essere qui richiamato, per completezza, il recente avvio di procedimento di cui alla delibera dell'Autorità n. n. 62/2024 del 15 maggio 2024, recante *"Aggiornamento del Sistema tariffario di pedaggio relativo alle concessioni di cui all'articolo 37, comma 2, lett. g), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214. Avvio del procedimento"*.

Il diritto al rimborso in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura, come accennato in premessa, viene confermato al punto 3, rimandando la definizione del relativo meccanismo ad un successivo provvedimento dell'Autorità.

## 2.10 Misura 10 del Documento – Modalità di rimborso del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura

---

### 2.10.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 10** posta in consultazione con la delibera dell'Autorità n. 130/2023 definisce le modalità di corresponsione del rimborso previsto alla Misura 9 prevedendo l'adozione di un sistema unico e integrato che consenta all'utente di ottenere il rimborso dovuto senza dover previamente accettare la sussistenza dei presupposti e senza dover identificare il concessionario competente, rimettendo all'attività di coordinamento tra i concessionari l'accertamento della sussistenza dei suddetti presupposti e di erogazione dei rimborsi.

La **Misura 10.1** individua due modalità per ottenere il rimborso; nello specifico:

- la modalità di cui alla **lett. a)**, presuppone l'utilizzo di sistemi di telepedaggio o la previa registrazione dell'utente e, grazie all'operare di un automatismo, agevola l'esercizio del diritto al rimborso e riduce i passaggi e gli accertamenti da parte del concessionario in ordine alla sussistenza dei presupposti legittimanti l'erogazione del rimborso;
- la modalità di cui alla **lett. b)**, prevede, in alternativa, la possibilità di accedere al rimborso senza necessità di registrazione, previa presentazione di apposita richiesta attraverso l'accesso alla sezione dedicata del sito internet del Concessionario, nonché telefonicamente o presso punti fisici di assistenza. In caso di presentazione di apposita richiesta di rimborso, il concessionario -

accertata la sussistenza dei requisiti legittimanti il rimborso - è tenuto ad effettuarne il versamento entro 60 giorni dalla richiesta (**Misura 10.2**).

## 2.10.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 10 del Documento

SAA, MSMT e CAV propongono una riformulazione della rubrica della Misura in modo da far esclusivo riferimento a ipotesi di anomalie nel calcolo e nella riscossione del pedaggio, errata informazione, ed eventualmente, errori nella programmazione dei cantieri.

TANA propone l'eliminazione dell'intera Misura, per i motivi già esposti con riguardo alla **Misura 9**.

Con riguardo al **punto 1**, ASPI riferisce che ad oggi non esiste un sistema integrato e che questo potrà essere realizzato, in futuro, solo a fronte di un confronto e di un progetto strutturato di comparto, dovendosi considerare le caratteristiche di ciascun concessionario (es. lunghezza tratta). Inoltre, afferma che la misura, attuabile con tempi più lunghi di quelli previsti dalla delibera, richiede l'approvazione dei relativi investimenti nei PEF. Dello stesso avviso anche CAV, ABVVP, BREBEMI e i concessionari del gruppo ASTM, i quali aggiungono che il rimborso, in caso di eventuali ritardi nei tempi di percorrenza, non può essere erogato in modo automatico, ma, solo previo accertamento di una responsabilità del concessionario.

AUC e il Comune di Genova propongono l'implementazione di un algoritmo che permetta il calcolo del rimborso di cui alla Misura 9, parametrato all'effettivo livello delle limitazioni apportate dal Concessionario all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale. In tal senso AUC e il Comune di Genova ritengono che tali limitazioni possano essere misurate attraverso un parametro che tenga conto della riduzione della velocità massima imposta nelle tratte soggette a cantiere, e della riduzione della capacità del numero di corsie a disposizione dell'utente. Da queste limitazioni deriva, inoltre, un minor tempo di percorrenza dell'utente rispetto al tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni/fasce orarie in assenza di limitazioni.

In relazione al **punto 1, lett. a)**, i concessionari del gruppo ASTM, AB, CAV e ABVVP ribadiscono l'impossibilità di configurare un sistema di rimborso automatico. BREBEMI segnala la necessità di una previa richiesta formale e circostanziata da parte dell'utente. SAA rinvia anche ad esigenze di conformità con gli altri sistemi di rimborso già introdotti con delibere dell'Autorità per disciplinare altri modi di trasporto (ad es. ferroviario, marittimo e locale).

Con riferimento al **punto 1, lett. b)**, ASPI osserva che, attualmente, il "cashback" prevede, sia sul sito che sull'app, la registrazione dei clienti. Tale passaggio, si precisa, consente di automatizzare i rimborsi e – in determinati casi – di fornire maggiori ristori agli utenti che utilizzano frequentemente determinate tratte. La registrazione risponde, inoltre, a esigenze pratiche e operative necessarie ai fini dell'erogazione del rimborso. SAA rileva che la mancata registrazione non consentirebbe una verifica dei dati relativi al reclamo sui disservizi lamentati, tenuto conto, anche, delle limitazioni al trattamento dei dati previsti dal GDPR.

In correlazione con quanto osservato con riguardo alla lett. b) di cui sopra, la maggior parte delle concessionarie è concorde nel richiedere l'eliminazione del **punto 2**.

## 2.10.3 Valutazioni

---

In considerazione della necessità di svolgere ulteriori approfondimenti istruttori sul tema dei rimborsi, anche le relative modalità di erogazione sono demandate ad una ulteriore fase procedimentale (cfr. par. 2.9.3).

## 2.11 Misura 9 (Misura 11 del Documento) – Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNG, GNL e delle attività commerciali e ristorative

---

### 2.11.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 11** posta in consultazione con la delibera dell’Autorità n. 130/2023 contribuisce a garantire all’utente la possibilità di fruire di adeguati ed efficienti servizi di ricarica elettrica o di distribuzione di carburanti.

La **Misura 11.1**, in particolare, sancisce il diritto degli utenti a fruire di tali servizi offerti in conformità alla regolazione adottata dall’Autorità<sup>59</sup>.

Inoltre, allo scopo di prevenire guasti e malfunzionamenti, assicurando la fruizione dei servizi agli utenti autostradali, la **Misura 11.2** dispone che i concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio provvedano ad assicurare un’idonea manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.

### 2.11.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 11 del Documento

---

Con riguardo al **punto 1, lettere a) e b)**, ASPI e TANA chiedono di precisare che la previsione si applica dove i servizi sono effettivamente presenti in conformità alle disposizioni vigenti. Osservano, inoltre, che, attualmente, i servizi di ricarica elettrica e i servizi di distribuzione GNC, GNL e attività commerciali e ristorative non sono presenti e disponibili in tutte le aree di servizio e che le modalità di fruizione sono definite nei contratti di sub-concessione. BRENNERO ritiene opportuno aggiungere che i servizi in oggetto devono essere resi a titolo oneroso. Altre concessionarie (AB, APL, RAV) rammentano l’attuale assenza, sulle tratte di competenza, di uno o più tra servizi in esame.

In riferimento al **punto 2** i concessionari sono concordi nel richiedere di precisare che la manutenzione delle strutture e dotazioni deve essere assicurata, dagli stessi e dai gestori dei servizi, “*per quanto di rispettiva competenza*”; diversi concessionari del gruppo ASTM rammentano, al riguardo, che la ripartizione delle competenze tra concessionaria autostradale e gestori dei servizi è regolamentata negli atti di subconcessione.

---

<sup>59</sup> Attualmente rappresentata dalle Misure di cui, rispettivamente, alla delibera n. 130/2022 e alla delibera n. 1/2023.

UDICON suggerisce di prevedere un indennizzo per eventuali problematiche concernenti i servizi contemplati dalla misura, ad esempio per ritardi dovuti a guasti delle colonnine di ricarica.

### 2.11.3 Valutazioni

---

Con riguardo alle osservazioni pervenute alla misura in commento, si ritiene di poterne tenere conto inserendo alcune precisazioni nel testo della stessa (che, per effetto della rinumerazione, diventa Misura 9), ad eccezione della specificazione circa l'onerosità dei servizi di ricarica o di distribuzione di carburanti, che non si reputa necessaria.

Non si ritiene, in questa fase, in ottica di proporzionalità dell'intervento, di prevedere indennizzi correlati ad eventuali guasti degli impianti, tenuto conto, tra l'altro, che, via via che si procede ai nuovi affidamenti, troveranno applicazione le misure approvate dall'Autorità (delibere nn. 130/2022 e 1/2023), le quali contemplano indicatori di qualità e monitoraggi.

## 2.12 Misura 10 (Misura 12 del Documento) – Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario

---

### 2.12.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 12** posta in consultazione con la delibera dell'Autorità n. 130/2023 individua, per una più completa tutela degli utenti, salvaguardando il principio di proporzionalità, un set minimo di garanzie relative all'accessibilità del meccanismo per il trattamento dei reclami, in termini di canali e lingue di inoltro e di diritto a ricevere una risposta motivata entro un congruo termine, decorrente dalla data di presentazione del reclamo (**Misura 12.1**).

La **Misura 12.2** prevede che i concessionari autostradali siano tenuti a trattare i reclami che contengono gli elementi minimi idonei a consentire di individuare l'utente, la problematica lamentata e l'occasione in cui la stessa si è verificata. In mancanza di tali requisiti i Concessionari autostradali sono tenuti comunicare all'utente l'inammissibilità del reclamo, informando della possibilità di ripresentarlo correttamente (**Misura 12.3**).

Ai fini della certezza dei termini, sia per l'invio dei reclami da parte degli utenti sia per la verifica di tempestività della risposta dei concessionari, la **Misura 12.4** stabilisce, a seconda delle modalità di invio del reclamo (sia per i canali obbligatori che per quelli previsti autonomamente dai Concessionari autostradali), l'individuazione del giorno, rispettivamente, di relativa trasmissione e ricezione.

La **Misura 12.5**, infine, prevede l'effettuazione, da parte dei concessionari, di attività di analisi periodiche dei reclami pervenuti al fine di attivare processi di miglioramento, ovvero di correzione o eliminazione delle criticità. I risultati di tali processi sono messi a disposizione degli utenti, anche al fine di realizzare forme di controllo diffuso.

## 2.12.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 12 del Documento

Con riguardo al **punto 1** ASPI e TANA riferiscono l'avvio di uno studio volto all'implementazione del sito *web* (contrasto elevato di colori) per facilitarne l'utilizzo a ipovedenti e persone affette da dislessia.

In relazione al **punto 1, lett. a)**, ASPI osserva che attualmente la versione in lingua inglese è prevista per tutto il sito *web*, mentre l'implementazione di altre lingue presuppone impegni economici importanti. Dello stesso avviso anche TANA che riferisce essere, allo stato, utilizzata solo la lingua italiana. Altre concessionarie chiedono di modificare la previsione facendo riferimento - fatte salve alcune specificità territoriali - ad una sola (generica) "altra lingua" (CAV, gruppo ASTM) ovvero alla sola lingua inglese, in quanto lingua di riferimento internazionale (MSMT, SAA e BREBEMI). AB rappresenta la possibilità di utilizzare, oltre l'italiano, la lingua inglese o tedesca.

Con riferimento al **punto 1, lett. b.1)** ASPI riferisce che sono presenti nell'*home page* del sito i link alle caselle *e-mail* dedicate e che sarà predisposto anche un *webform* accessibile dal sito e dall'app. Diversi concessionari del gruppo ASTM e BREBEMI propongono di eliminare il riferimento alla sezione specifica dell'*home page*, in modo da non impattare sull'architettura dei vari siti. CAV aggiunge, inoltre, che l'eventuale modifica del sito in tal senso, richiederebbe investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate. TANA, infine, riferisce che ad oggi, l'unico canale disponibile è la casella di posta elettronica dedicata.

Sul **punto 1, lett. b.2)**, molti concessionari (ASPI, gruppo ASTM) chiedono di eliminare il riferimento alla casella pec. ASPI e TANA affermano, inoltre, che la gestione centralizzata dei reclami tramite canali dedicati (le/la casella di posta elettronica) assicura esaustività e tempi certi di risposta, mentre CAV riferisce che attualmente i reclami possono essere inviati sia tramite la *e-mail*, sia tramite la pec istituzionale e rileva che eventuali implementazioni di questi servizi, implicano investimenti, che impatterebbero sul PEF, e tempistiche adeguate.

ASPI e TANA chiedono l'eliminazione del **punto 1, lett. b.3)** in quanto non prevista e ritenuta non idonea ad assicurare la gestione centralizzata dei reclami.

Sul **punto 1, lett. c)**, ASPI propone, con riguardo alla risposta, di sostituire il termine "*motivata*" con "*adeguata*".

In relazione al **punto 2**, TANA riferisce che all'atto del ricevimento della *e-mail*, se incompleta, si procede all'invio di una comunicazione interlocutoria con la richiesta dei dati mancanti al fine della risoluzione della pratica.

Con riferimento al **punto 2, lett. b)**, molti concessionari (gruppo ASTM, ASPI, AB) chiedono di eliminare il riferimento al viaggio programmato in quanto i viaggi programmati dell'utente non sono un'informazione nota al concessionario.

Diversi concessionari del gruppo ASTM e CAV precisano che i dati relativi alla data e ora di passaggio sono attualmente disponibili solo per il sistema di telepedaggio ed in questo caso devono essere forniti dal *provider* e non dalla concessionaria oppure, per le piste di esazione manuale ed automatica,

esclusivamente se l'utente richiede la ricevuta. Si rileva, pertanto, che occorre riformulare la misura in considerazione delle peculiarità tecniche del sistema di esazione *free flow*.

Sul **punto 2, lett. c)**, ASPI suggerisce di fare riferimento esclusivamente alla Carta dei servizi.

In relazione al **punto 4, lett. a)**, ASPI, AB, CAV, SAA, AP, propongono di modificare la Misura prevedendo che il reclamo si intende ricevuto “*il primo giorno lavorativo utile dalla data di ricezione*”, oppure “*il primo giorno lavorativo utile successivo alla data di invio da parte dell'utente*”, in quanto il servizio di gestione dei reclami è attivo nei giorni lavorativi (e non 365/h24), pertanto i termini di calcolo dei giorni per la risposta è vincolato dall'organizzazione aziendale. BREBEMI aggiunge che ciò risulterebbe, tra l'altro, in linea con quanto fatto ordinariamente da tutti gli operatori/fornitori di servizi. Ad avviso di CAV, inoltre, la gestione dei reclami in giorni e orari extra lavorativi, implicherebbe ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e richiederebbe tempistiche adeguate. MSMT suggerisce di modificare prevedendo che il reclamo si intende “*trasmesso il giorno dell'invio e ricevuto il primo giorno lavorativo utile dalla data di ricezione*”.

Con riguardo al **punto 4, lett. b)**, ASPI ne propone l'eliminazione, non essendo prevista la trasmissione di reclami a mezzo posta, dal momento che la gestione degli stessi avviene in maniere centralizzata, sui due canali dedicati (info@autotrade.it e reclami@autotrade.it) assicurando, in tal modo, esaustività e tempi certi di risposta. Numerosi concessionari del gruppo ASTM, propongono di modificare prevedendo esclusivamente che “*il reclamo si intende ricevuto il giorno della consegna al Concessionario autostradale*”; SAA propone di prevedere che il reclamo “*si intende ricevuto il primo giorno lavorativo utile successivo alla data di consegna alla concessionaria*”, APL, ABVVP, CAV, AB, propongono di fare esclusivo riferimento al fatto che “*il reclamo si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio*”; BREBEMI suggerisce di riformulare nel senso appena esposto, ovvero di valutare l'eliminazione in funzione delle specificità procedurali delle concessionarie.

ASPI propone l'eliminazione del **punto 4, lett. c)**, per le medesime ragioni esposte con riguardo alla lett. b), dello stesso avviso anche MSMT, AB, ABVVP, BREBEMI e APL, queste ultime non ritengono idoneo l'utilizzo della posta ordinaria per i reclami in ragione dell'impossibilità di tracciamento del recapito. I Concessionari del gruppo ASTM propongono, in alternativa all'eliminazione, di modificare la disposizione prevedendo che il reclamo si intende ricevuto “*il primo giorno lavorativo utile successivo alla consegna al Concessionario autostradale*”. CAV propone di espungere il riferimento alla presunzione di trasmissione nella data dell'invio, per fare esclusivamente riferimento alla presunzione di ricezione nel giorno della registrazione.

Con riguardo al **punto 5**, ASPI rinvia a quanto esposto con riferimento alla Misura 3.1, lett. x) e precisa che la misura può essere attuata, ma necessita di un lasso di tempo maggiore rispetto a quello proposto in consultazione. Diversi concessionari del gruppo ASTM ritengono condivisibile la previsione a condizione che siano accolte le proposte di modifica formulate in relazione alla Misura 3.1, lett. x) (limitare le informazioni a quelle relative al numero dei reclami ricevuti e trattati dal concessionario, ritenute le uniche di interesse per l'utente, eliminando le restanti). Dello stesso avviso AB che richiede di mantenere la classificazione dei reclami già condivisa a livello di comparto e con il concedente.

In relazione al **punto 5**, UDICON chiede l'esplicito coinvolgimento dell'Autorità e delle associazioni dei consumatori facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti nel processo, per una maggiore trasparenza dello stesso.

### 2.12.3 Valutazioni

---

Con riguardo al tema della lingua utilizzabile per il trattamento dei reclami, si fa rimando a quanto già esposto contestualmente alla trattazione della Misura 5 (par. 2.5.2).

Circa i canali di presentazione che il concessionario è tenuto a predisporre, in considerazione delle osservazioni pervenute, si ritiene, al momento, mantenendo in parte l'impostazione già prevista in altri atti di regolazione adottati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lett. e), del d.l. 201/2011 (cfr., da ultimo, l'allegato A alla delibera 28/2021), di prevedere che la predisposizione di un modulo *on-line*, accessibile sia dal sito *web* che dalla App unica, compilabile senza necessità di registrazione, costituisca un'alternativa al canale *e-mail*, fermo restando che in entrambi i casi dovrà essere rilasciata apposita ricevuta contenente, per il modulo *on-line*, il testo del reclamo inviato. Per quanto attiene al canale di posta ordinaria, si ritiene che lo stesso possa essere mantenuto al fine di consentire l'invio di reclami anche a soggetti che, eventualmente, non siano avvezzi all'uso del *web*; deve in proposito presumersi che si tratti di casi non frequenti. Per certificare l'avvenuta ricezione è menzionato l'uso della posta raccomandata.

In merito al punto 2 della Misura in parola (Cfr. Misura 10 come rinumerata), si è tenuto conto di alcune tra le osservazioni ricevute apportando precisazioni al testo. Per quanto attiene al riferimento al viaggio programmato, si precisa che con esso si intende tenere conto di quelle situazioni in cui il viaggio non ha potuto svolgersi secondo il percorso inizialmente previsto (a titolo di esempio, la chiusura improvvisa di un ingresso o di un'uscita, una coda che ha determinato l'abbandono dell'autostrada, a fronte di informazioni non adeguate, ecc.).

Con riguardo al punto 4, si rileva che la previsione è in linea con altre misure già adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011 (cfr., da ultimo, l'allegato A alla delibera 28/2021); la Misura non introduce un obbligo di gestione dei reclami in giorni non lavorativi, ma si limita a fissare in modo certo il *dies a quo* rispetto al quale calcolare il termine ultimo per la risposta. Tale *dies a quo* viene individuato tenendo conto anche di canali la cui predisposizione non è obbligatoria ai sensi del precedente punto 2; ad ulteriore chiarimento, viene ad ogni modo introdotta una precisazione alla lett. c).

Per quanto attiene al coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, si ritiene che l'obbligo di rendere disponibili i risultati dell'attività di trattamento dei reclami (cfr. Misura 3.1, lett. u), come rinumerata) consenta anche ai soggetti che rappresentano gli interessi collettivi degli utenti, di chiedere chiarimenti e/o formulare osservazioni.

## 2.13 Misura 11 (Misura 13 del Documento) – Requisiti di motivazione della risposta al reclamo

---

### 2.13.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 13** posta in consultazione con la delibera n. 130/2023 individua le caratteristiche minime delle risposte che il concessionario è tenuto a fornire all’utente che ha presentato il reclamo al fine di garantire la massima trasparenza sul processo di valutazione dello stesso.

Qualora sia dovuto un rimborso o un indennizzo, il concessionario autostradale deve informare in proposito l’utente, specificando le modalità con le quali è possibile ottenerlo (**Misura 13.1, lett.b**), fatti i salvi i casi in cui siano previsti automatismi (ad esempio in tema di rimborso del pedaggio). La risposta deve essere chiara, completa e comprensiva dei rimedi utilizzabili, anche extragiudiziali, nel caso di risposta non soddisfacente. A tal proposito, la **Misura 13.1, lett. d).1** fa riferimento alle procedure alternative di risoluzione delle controversie, attivabili in caso di mancata risposta o risposta non soddisfacente al reclamo<sup>60</sup>.

La **Misura 13.2** prevede, nell’ambito dei sistemi autostradali interconnessi, l’obbligo del concessionario, nel caso in cui il reclamo venga respinto dallo stesso in quanto afferente a profili di competenza di un altro dei concessionari coinvolti, di trasmettere tale reclamo entro un mese dal relativo ricevimento, informandone contestualmente l’utente, al concessionario ritenuto competente. Quest’ultimo è tenuto a fornire risposta all’utente con le modalità e le tempistiche specificamente definite per la risposta al reclamo, indicate alla Misura 12.1, lett. c), da calcolarsi dal momento in cui viene a conoscenza del reclamo.

Analoga previsione è contenuta alla **Misura 13.3**, per i casi di reclami afferenti ai servizi erogati nelle pertinenze di servizio, che devono essere trasmessi al relativo gestore, per una risposta motivata.

### 2.13.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 13 del Documento

---

In relazione alla **Misura 13, punto 1, ASPI** suggerisce di sostituire il termine “*motivata*” con “*formulata*”. SAA propone di eliminare il riferimento all’”*utente medio*” in quanto la definizione non risulta chiaramente comprensibile e non è presente nella Misura 2, che riporta solo la definizione di “*utente*”.

Con riguardo al **punto 1, lett. b)**, molti concessionari (ASPI, Concessionari del gruppo ASTM, ABVVP, CAV, MSMT, BREBEMI, AB, TANA, SAA e RAV) sono concordi nel richiedere l’eliminazione del riferimento all’indennizzo.

---

<sup>60</sup> Si veda, in proposito, la “*Disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell’articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118*”, approvata con delibera dell’Autorità 8 febbraio 2023, n. 21/2023.

ASPI ed MSMT rinviano alle casistiche di rimborso/indennizzo, ritenute ammissibili, già più volte menzionate; SAA non ritiene applicabile il concetto di indennizzo in quanto sarebbe in contrasto con la delibera dell'Autorità n. 21/2023, che prevede diverse fasi procedurali, quali il tentativo di conciliazione e solo successivamente, in caso di mancato accordo, l'eventuale avvio di un contenzioso.

Con riguardo al **punto 1, lett. c)**, molti concessionari (ASPI, Concessionari del gruppo ASTM, ABVVP, CAV, MSMT, BREBEMI e AB) chiedono che le misure adottate per la risoluzione del disservizio possano essere comunicate solo *"ove opportuno"*. A tal riguardo i concessionari del gruppo ASTM precisano che spesso non è possibile definire o fornire i tempi di risoluzione di un disservizio poiché non direttamente ed esclusivamente dipendenti dal concessionario.

La locuzione *"non soddisfacente"* di cui al **punto 1, lett. d)** è ritenuta eccessivamente soggettiva; al riguardo CAV chiede di sostituirla con *"risposta oggettivamente insoddisfacente, in quanto carente degli elementi previsti"*, al fine di evitare che la valutazione della qualità della risposta ad un reclamo dipenda da determinazioni arbitrarie dell'utente. AB propone l'eliminazione della previsione.

In riferimento alla **lett. d.1)**, ASPI segnala che è stato attivato un processo di trasformazione dell'attuale procedura di conciliazione con la costituzione di un organismo ADR sulla base di un protocollo di conciliazione sottoscritto con le associazioni dei consumatori. AB ritiene che il punto sia da eliminare in quanto la risposta ad un reclamo non può essere trattata come un provvedimento amministrativo. Analoga considerazione è formulata dalla concessionaria da ultimo citata con riguardo alla **lett. d.2)**.

In relazione sia al **punto 2 che al punto 3**, alcuni concessionari (CAV, MSMT, concessionari del gruppo ASTM) chiedono di eliminare la previsione relativa al trasferimento del reclamo al soggetto ritenuto competente. Come precisato da Brescia-Padova, BREBEMI e SAA, infatti, in linea con la prassi applicata, il concessionario effettua un'attività di reindirizzamento dell'utente al soggetto competente; cioè, precisa SAA, unitamente all'informazione, per conoscenza, al soggetto ritenuto competente, ottimizza la registrazione del reclamo stesso e la conseguente trattazione e risoluzione delle eventuali difformità evidenziate. ASPI precisa, inoltre, che l'attuale procedura consente di informare l'utente sulla pluralità di enti di gestione delle concessioni autostradali evitando di creare confusione nell'attribuzione della responsabilità.

CAV segnala, inoltre, che, l'implementazione di un sistema di gestione dei reclami con le caratteristiche richieste necessiterebbe di ingenti investimenti, che impatterebbero sul PEF, e di tempistiche adeguate.

APL esclude l'applicabilità delle previsioni in esame nei propri confronti, non essendo la rete dalla stessa gestita interconnessa al resto del comparto autostradale e non essendo attualmente disponibili servizi erogati nelle pertinenze di servizio.

AB chiede di sostituire il termine *"tempestivamente"* con *"nel più breve tempo possibile"*.

SAA richiede, al fine di garantire il controllo del processo di gestione del reclamo, che il gestore dei servizi trasmetta anche alla Concessionaria (per conoscenza) la risposta fornita all'utente.

### 2.13.3 Valutazioni

---

Come esposto nella Relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla prima consultazione, la Misura in commento (cfr. Misura 11 come rinumerata), in linea con altre misure già adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del d.l. 201/2011 (cfr., da ultimo, l'allegato A alla delibera n. 28/2021), fissa le caratteristiche minime delle risposte che il concessionario è tenuto a fornire all'utente, nell'ottica di assicurare la piena comprensibilità della decisione sul reclamo e sui possibili rimedi di cui l'utente si può avvalere in caso di risposta ritenuta non soddisfacente.

Si ritiene, in proposito, che i criteri di diligenza e di trasparenza nell'interlocuzione con l'utenza a fronte di una lamentela non presentino significative differenze da settore a settore. In tale ottica, al fine di alleggerire gli oneri di motivazione, viene eliminata la voce di cui al punto 1, lett. d.2), anche per rendere ulteriormente coerente la misura in parola con altre analoghe misure già adottate in tema di trattamento dei reclami (cfr., da ultimo, allegato A alla delibera n. 28/2021).

In relazione ai rilievi di diversi soggetti con riguardo alla lett. c), si precisa che l'indicazione delle misure poste in atto per la risoluzione del disservizio serve ad attestare che l'impresa ha esaminato il problema e, ove necessario, ha adottato iniziative volte a riparare o a prevenire il ripetersi dell'inconveniente denunciato. Qualora le tempistiche di risoluzione non possano essere previste, sarà possibile indicare i fattori che determinano tale imprevedibilità.

Con riguardo alla possibilità di trasmissione del reclamo al soggetto ritenuto competente<sup>61</sup> si ribadisce che la stessa ha la finalità di non gravare l'utente di oneri di individuazione del soggetto a cui inviare il reclamo, in un contesto dove la ripartizione di responsabilità può risultare di non facile comprensione.

Con riguardo alle procedure ADR, infine, si rammenta che le stesse possono essere svolte dinanzi ai soggetti menzionati all'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 21/2023<sup>62</sup> fatto salvo il caso di cui al comma 2<sup>63</sup>.

---

<sup>61</sup> La trasmissione potrà avvenire nel rispetto delle norme in tema di tutela dei dati personali delle persone fisiche.

<sup>62</sup> “a) al Servizio conciliazioni ART; b) alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere; c) agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo”.

<sup>63</sup> “Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere esperito dinanzi al Servizio conciliazioni ART esclusivamente qualora, per la medesima controversia, non sia disponibile una procedura non onerosa per l'utente dinanzi ad organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo”.

## 2.14 Misura 12 (Misura 14 del Documento) – Indennizzi

---

### 2.14.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 14** posta in consultazione con la delibera n. 130/2023 introduce, al punto 1, quale diritto di natura risarcitoria, forfettizzato, il riconoscimento del diritto dell’utente che ha presentato reclamo a percepire un indennizzo specifico in caso di mancata o tardiva risposta. L’indennizzo, commisurato al pedaggio, è erogato automaticamente al verificarsi del ritardo nella risposta.

Al fine di evitare duplicazioni o comportamenti opportunistici, la **Misura 14.2** definisce le specifiche ipotesi di esclusione dell’obbligo di indennizzo.

Le modalità di gestione ed erogazione degli indennizzi sono definite, anche adeguando a tal fine la Carta dei servizi, da ciascun concessionario, nel rispetto delle prescrizioni definite dall’Autorità (**Misura 14.3**).

La **Misura 14.4** dispone, infine, il divieto di recupero in tariffa degli importi versati agli utenti a titolo di indennizzo. A tal fine, tali importi dovranno essere contabilizzati separatamente e comunicati all’Autorità con cadenza annuale, per l’espletamento degli opportuni controlli.

### 2.14.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 14 del Documento

---

In relazione al **punto 1**, molti concessionari (dei gruppi ASPI e ASTM, ABVVP, CAV, MSMT, BREBEMI, AB, SAA) propongono l’eliminazione o la riformulazione, osservando che la previsione non è coerente con la Disciplina ADR dell’Autorità. APL osserva, inoltre, che le concessionarie autostradali sono sottoposte all’osservanza di indicatori di qualità previsti dal concedente (l’85% dei reclami devono essere evasi entro 10 gg lavorativi) che tendono a garantire una gestione adeguata dei reclami. Osserva, inoltre, che le modalità di indennizzo ipotizzate nell’ambito della misura in argomento sono palesemente derivate dalle dinamiche che contraddistinguono servizi pubblici di trasporto di tipo ferroviario, aereo, locale.

Per le medesime ragioni sopra esposte i concessionari in parola chiedono l’eliminazione delle **lettere a) e b) del punto 1**, nonché del **punto 2, lettere a) e b)** e dei **commi 3 e 4**.

Con riguardo al citato **punto 4**, ASPI precisa anche che in relazione all’allocazione degli oneri, la Misura dovrebbe essere riformulata tenendo conto del principio fondamentale dell’equilibrio del PEF della concessionaria.

### 2.14.3 Valutazioni

---

Con riguardo alla riconducibilità degli indennizzi ai poteri di cui all’articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011 si rimanda a quanto già esposto al par. 2.7.3 della presente relazione.

In via generale, poi, la previsione di indennizzi definiti in via regolatoria non si pone affatto in contrasto con l’esistenza, né di indicatori di qualità stabiliti dal concedente, aventi diversa finalità e comunque privi di un effetto diretto sull’utente che ha subito il disservizio, né delle procedure ADR, in quanto l’istanza di conciliazione ha ad oggetto una controversia, mentre l’indennizzo dovrebbe essere erogato dal soggetto

obbligato al semplice verificarsi della condizione fissata nella regolazione. Qualora l'indennizzo non venga erogato, l'utente che ne abbia diritto potrà, con canali e modalità differenziate:

- presentare un'istanza di conciliazione per risolvere la controversia avente ad oggetto il disservizio che ritiene di aver subito,
- e/o inviare una segnalazione all'Autorità per l'eventuale esercizio dei poteri sanzionatori conferiti dall'articolo 37, comma 3, lettera i), del d.l. 201/2011, ove ne sussistano i presupposti.

## 2.15 Misura 13 (Misura 15 del Documento) – Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati

---

### 2.15.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 15** posta in consultazione con la delibera n. 130/2023 prevede un obbligo di registrazione dei reclami ricevuti da parte dei concessionari autostradali al fine di assicurarne un efficiente trattamento.

La **Misura 15.1** prevede che i concessionari autostradali assicurino una registrazione che contenga tutti gli elementi informativi utili alla trattazione del reclamo. Vengono indicate, altresì, le principali voci per la classificazione dei motivi di reclamo.

Con la **Misura 15.2** si prevede che i concessionari – nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali – conservino i dati informativi, pure documentali, relativi al reclamo per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi, decorrente dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali attribuiti alla stessa.

### 2.15.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 15 del Documento

---

Con riguardo alla **Misura 15, punto 1**, ASPI propone di riformulare la previsione eliminando i titoli di classificazione e riferisce di avere in uso un sistema automatico che registra puntualmente tutte le comunicazioni pervenute ai canali ufficiali dedicati alle comunicazioni dei clienti. Tutte le comunicazioni vengono categorizzate e vengono fornite risposte siano esse reclami, suggerimenti o richieste di informazioni. Le macrocategorie di reclami, che vengono aggiornate annualmente, sono state già fornite all'Autorità nel corso dell'indagine conoscitiva.

MSMT, SAA, AB e diversi concessionari del gruppo ASTM propongono di adottare una classificazione in linea con quella vigente già applicata a livello di comparto e concordata con il concedente<sup>64</sup>. Al riguardo

---

<sup>64</sup> La classificazione indicata, tra l'altro, nel contributo di SALT, è la seguente: c1.) infrastruttura/manutenzione c,2) informazione/infoviabilità, c.3) esazione, c.4) viabilità/mobilità, c.5) aree di servizio, c.6) relazione con l'utente, c.7) fuori competenza

CAV precisa anche che una modifica di tale classificazione implicherebbe una modifica al contratto concessionario, concordata con il concedente.

In considerazione di quanto segnalato, al fine di evitare così una duplicazione di metodologie ed *output*, i concessionari propongono l'eliminazione o la riformulazione delle **lettere a), b), c) e d)** del **punto 1**, in coerenza con il sistema coordinato di classificazione sopra richiamato.

Con riguardo al **punto 2**, BREBEMI evidenzia che laddove necessario il registro dei trattamenti di cui al GDPR dovrà essere opportunamente modificato in accordo con le nuove previsioni.

### 2.15.3 Valutazioni

Con riguardo alle osservazioni pervenute sugli obblighi in tema di registrazione dei dati relativi ai reclami e relativa classificazione, si ritiene di tenerne conto apportando alla stessa alcune semplificazioni e specificazioni.

Inoltre, si riporta, qui di seguito, una tabella che mette a confronto le voci di classificazione che, secondo quanto riferito, sarebbero attualmente in uso nel comparto, e la nuova classificazione, la quale è stata elaborata tenendo conto, oltre che dell'esigenza di focalizzare eventuali problematiche ritenute di rilievo, anche del contenuto minimo dei diritti disciplinato dalle misure proposte in consultazione (aggiungendo, ad esempio, la voce relativa alle informazioni sui cantieri).

Dalla tabella si evince, altresì, che numerose voci costituiscono il dettaglio di voci già esistenti.

<b>Classificazione attuale</b>	<b>Nuova classificazione</b>
infrastruttura/manutenzione	manutenzione dell'infrastruttura
informazione/infoviabilità,	informazioni sul traffico o sulla sicurezza
	informazioni sui cantieri
esazione	modalità di esazione del pedaggio
	quantificazione del pedaggio
viabilità/mobilità	gestione delle turbative
aree di servizio	servizi resi nelle aree di servizio
	accessibilità dei servizi per le PMR
relazione con l'utente	relazione con l'utente e altre informazioni
	mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborси o indennizzi
fuori competenza	fuori competenza

## 2.16 Misura 14 (Misura 16 del Documento) – Pubblicazione dei dati nel Portale dell’Autorità e disposizioni finali

---

### 2.16.1 Contenuti del Documento

---

La **Misura 16** posta in consultazione con la delibera n. 130/2023 contempla alcuni aspetti di dettaglio concernenti l’attività di raccolta dati svolta dall’Autorità, sia ai fini dello svolgimento di monitoraggi, che ai fini della pubblicazione dei dati, in ottica di trasparenza (**Misura 16.1**) e l’individuazione del termine decorso il quale le diverse misure debbono trovare applicazione.

### 2.16.2 Sintesi delle osservazioni alla Misura 16 del Documento

---

Con riguardo alla **Misura 16, punto 2**, AISCAT e ASPI prospettano un’attuazione graduale dei requisiti e degli standard richiesti dalle varie misure, limitando l’elenco delle misure, in una prima fase, ai servizi già erogabili con l’infrastruttura attuale e ai soli requisiti/standard di impatto diretto sull’utenza. Propone, inoltre, in una seconda fase, previa condivisione con il concedente e senza significativi oneri per i concessionari, l’attuazione delle misure che necessitano di tempi maggiori rispetto a quelli prospettati dal procedimento in corso. Suggerisce, infine, di prevedere tempistiche più dilatate per l’attuazione delle misure che richiedono investimenti, allo stato non inseriti nel PEF, che devono essere preventivamente valutati (anche di concerto con le altre concessionarie, ove necessario, date le attuali condizioni di interconnessione della rete autostradale) ed eventualmente inseriti nel suddetto piano, previa condivisione con il concedente.

I concessionari del gruppo ASTM propongono una riformulazione nella quale si elimina il riferimento alla tempistica di 6 mesi e si chiede di specificare che le Misure divengono efficaci qualora non comportino attività tecnicamente non compatibili con detto termine, mentre qualora comportino significativi investimenti da parte dei Concessionari, divengono efficaci a seguito di recepimento degli impegni negli atti concessori e comunque a valle della implementazione delle necessarie dotazioni tecniche ed informatiche.

MSMT osserva che le Misure in esame impongono interventi strutturali che richiedono specifica previsione all’interno del PEF e l’approvazione dello stesso da parte del concedente e richiede, pertanto, di riformulare la previsione in modo da disporre che l’entrata in vigore avvenga entro 60 mesi. Ammette, altresì, la possibilità di prevedere un piano graduale di entrata in vigore di alcune di queste disposizioni, da concordare fra concessionarie, Autorità e concedente, laddove le concessionarie fossero già in grado di fornire i relativi dati<sup>65</sup>.

---

<sup>65</sup> Nella nota AISCAT prot. ART 48262/2024 sono riportate, per ogni previsione relativa al diritto alla trasparenza di cui alle Misure 3 e 4, le tempistiche proposte per l’attuazione.

## 2.16.3 Valutazioni

In relazione alle osservazioni e proposte concernenti l'attuazione graduale delle misure, pur tenuto conto dei differenti livelli di complessità dell'attività di implementazione rappresentati dai concessionari, si sottolinea che le stesse devono essere contemperate con le esigenze di raggiungimento, in tempistiche consone, di elevati livelli di tutela per l'utenza autostradale.

Tanto premesso, anche in ottica di proporzionalità, si è ritenuto di prevedere una maggior gradualità nelle tempistiche di attuazione in relazione alle diverse tipologie di obblighi imposti dalle misure e alla relativa complessità di realizzazione, anche con riguardo all'esigenza di predisporre strumenti di comparto e/o di porre in essere attività di collaborazione con altri soggetti.

Per completezza si riporta, qui di seguito, una tabella riepilogativa delle tempistiche di attuazione per ciascuna misura.

DETTAGLIO PREVISIONI	DATA DI APPLICAZIONE
<p><b>Oggetto e ambito di applicazione - Misura 1</b></p> <p><b>Definizioni - Misura 2</b></p> <p><b>Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio (Misura 3)</b> Regole di utilizzo infrastruttura e servizi, Carte dei servizi, procedure di reclamo, canali informativi - Misura 3.1, lett. a) e b) Provvedimenti inibizione a determinate tipologie di traffico (Misura 3.1, lett. f) Protocolli e procedure operative per la gestione delle emergenze (Misura 3.1, lett. h) Indicatori di qualità identificati dal concedente (Misura 3.1, lett. i) Stazioni e piste di esazione (Misura 3.1, lett. k) ad eccezione piste non funzionanti nell'anno precedente Modalità di calcolo del pedaggio (Misura 3.1, lett. l) Tariffa unitaria (Misura 3.1, lett. m) Eventuali agevolazioni e abbonamenti (Misura 3.1, lett. n) Modalità di esazione del pedaggio (Misura 3.1, lett. o) Modalità di affidamento per servizi erogati nelle pertinenze (Misura 3.1, lett. p) Punti di ricarica e punti di rifornimento (Misura 3.1, lett. q ed r) Indicatori di qualità nei contratti di sub-concessione e meccanismi di monitoraggio e controllo prezzi (lettere s e t)</p> <p><b>Diritto all'informazione relativa al viaggio (Misura 4)</b> Eventi che determinano uno scostamento del tempo di percorrenza e un importo del pedaggio maggiore (Misura 4.1, lett. c) Cantieri sul percorso prescelto che possono determinare turbative al traffico (Misura 4.1, lettera d) Modalità per ottenere il rimborso del pedaggio eventualmente previsto (sistemi già in essere, es. Cashback, Misura 4.1, lett. e) Aree di servizio e parcheggio e servizi disponibili (Misura 4.1, lett. f) e 4.2, lett. b)  Canali infomobilità, soccorso e assistenza (Misura 4.2, lett. a) e c) Modalità ammesse per pagamento pedaggio e canali per richiesta di rimborsi o indennizzi (Misura 4.2, lett. d) ed e)</p>	Si applicano decorsi 6 mesi dall'approvazione delle Misure.

<p>Informazioni dopo il viaggio (Misura 4.6)</p> <p><b>Modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari - Misura 5</b> (ad eccezione App unica)</p> <p><b>Procedure operative per l'assistenza - Misura 6</b></p> <p><b>Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le persone con disabilità o a mobilità ridotta - Misura 7</b></p> <p><b>Applicazione del pedaggio secondo i sistemi tariffari dell'Autorità e programmazione dei cantieri - Misura 8 (come rinumerata)</b></p> <p><b>Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative - Misura 9 (come rinumerata)</b></p> <p><b>Diritti connessi al trattamento dei reclami - Misure 10-13 (come rinumerate)</b></p> <p><b>Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali - Misura 14 (come rinumerata)</b></p>	
<p><b>Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio (Misura 3)</b></p> <p>Capacità della tratta elementare (Misura 3.1, lett. c)</p> <p>Criteri di gestione dei cantieri e relativo impatto (Misura 3.1, lett. d)</p> <p>Cantieri aperti e programmati (Misura 3.1, lett. e)</p> <p>Ritardo medio della tratta (Misura 3.1, lett. j)</p> <p><i>Open data</i> pedaggi (Misura 3.2)</p> <p><b>Diritto all'informazione relativa al viaggio (Misura 4)</b></p> <p>Informazioni sul percorso d'interesse dell'utente: tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata, tempo (medio) di percorrenza previsto, velocità media e i dati di traffico, l'importo del pedaggio (Misura 4.1, lett. a)</p> <p>Numero di piste di esazione funzionanti alla stazione di esazione rilevante per il percorso prescelto (Misura 4.1, lett. b)</p> <p>Flusso per la comunicazione delle variazioni della disponibilità punti di ricarica e servizi erogati (Misura 4.3)</p> <p>Informazioni su turbativa in atto e relative cause, possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi, attivazione procedure di assistenza, indicazioni su sicurezza tecnica passeggeri (Misura 4.4)</p>	<p>Si applicano decorsi 10 mesi dall'approvazione delle Misure.</p>
<p><b>Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio (Misura 3)</b></p> <p>Tempistiche medie di ripristino del traffico calcolate sulla base del monitoraggio svolto l'anno precedente (Misura 3.1, lettera g)</p> <p>Numero di piste di esazione non funzionanti per oltre 24 ore nell'anno precedente (Misura 3.1, lett. k)</p> <p>Informazioni sui reclami per ciascun anno (Misura 3.1, lett. u)</p>	<p>Si applicano dal 1° febbraio 2026 (relativamente ai dati dell'anno 2025).</p>

Disponibilità della Applicazione mobile integrata di cui alla Misura 5.7, lettera c)	Entro 10 mesi dall'approvazione delle Misure
Relazioni di cui alla Misura 5.8 e alla Misura 6.3	Comunicate all'Autorità entro il 31 marzo 2026

Al fine di garantire all'utenza, nelle more dell'applicazione delle Misure, un livello minimo di informazione, si propone di prevedere il mantenimento di un set informativo non inferiore, per contenuti e modalità, a quello attualmente disponibile.

Al fine di tenere conto della differente classificazione degli oneri derivanti da tale attuazione progressiva, si dispone altresì che gli importi derivanti dall'applicazione delle misure vengano contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari dando evidenza della categoria di appartenenza (costi di gestione/rimborsi e indennizzi a utenti).

Torino, 21 giugno 2024

Il Responsabile del Procedimento

*dott.ssa Katia Gallo*

*(documento firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. 82/2005)*