

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
1.1	Contenuto minimo dei diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali		
1.2	Fatte salve ulteriori garanzie inserite nella carta dei servizi		
2.1	Definizioni dei termini usati	Si chiede di introdurre nuove definizioni: es. rimborso.	
3.1	a) Regole di utilizzo in sicurezza della infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze	da eliminare: • punto poco chiaro • la sicurezza della circolazione è determinata dal rispetto delle norme di comportamento previste dal Codice della Strada, dallo stato del veicolo ecc.	a) Regole di utilizzo in sicurezza della infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze
3.1	b) contenuti delle carte dei servizi, che devono contenere specifica evidenza di:	Da valutare la corrispondenza dei dati richiesti con il modello della carta dei servizi previsto dal Ministero	
3.1	b.1) ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio e indennizzi, nonché modalità e tempistiche, comprese condizioni di automaticità	Si ritiene che debba essere eliminato il concetto di indennizzo e di automaticità	b.1) ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio e indennizzi, nonché modalità e tempistiche, comprese condizioni di automaticità
3.1	b.2) procedure di reclamo, specificando canali, lingue, elementi minimi per trattazione, tempi di risposta garantiti, rimedi in caso di mancata o risposta insoddisfacente, soluzioni non giurisdizionali, facoltà di presentare reclamo ad Autorità	Si ritiene che il punto sia da definire meglio o da eliminare	b.2) procedure di reclamo, specificando canali, lingue, elementi minimi per trattazione, tempi di risposta garantiti, rimedi in caso di mancata o risposta insoddisfacente, soluzioni non giurisdizionali, facoltà di presentare reclamo ad Autorità
3.1	b.3) Evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate ed in tempo reale su circolazione e viabilità	nulla da osservare	
3.1	c) Capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora	Si ritiene che il punto sia eliminare: concetti troppo tecnici per l'utente	e) Capacità della singola tratta elementare gestita in termini di veicoli equivalenti/ora
3.1	d) Criteri di gestione dei cantieri, impatto dei cantieri sulla tratta, in termini di KM impattati mensilmente e in termini di riduzione capacità della tratta (veicoli equivalenti/ora)	La gestione dei cantieri è condivisa con il Ministero concedente e adottata nel rispetto della convenzione sottoscritta;	d) Criteri di gestione dei cantieri, impatto dei cantieri sulla tratta, in termini di KM impattati mensilmente e in termini di riduzione capacità della tratta (veicoli equivalenti/ora)
3.1	e) cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle pertinenze, con aggiornamento almeno mensile per ogni cantiere:		e) cantieri per lavori, programmati nei successivi 12 mesi, che occupano una parte della sede stradale e/o delle pertinenze, con aggiornamento almeno mensile per ogni cantiere:
3.1	e.1) tipologia cantiere con giorni ed orari di apertura		e.1) tipologia cantiere con giorni ed orari di apertura
3.1	e.2) porzione di tratta e carreggiata interessata e causa del disagio arrecato	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto le informazioni sono già fornite al Concedente	e.2) porzione di tratta e carreggiata interessata e causa del disagio arrecato
3.1	e.3) impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità di traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente		e.3) impatto sulla circolazione, stimato sulla base dell'intensità di traffico rilevata nell'ultimo mese, nonché nel corrispondente mese dell'anno precedente
3.1	e.4) data di apertura prevista ed effettiva, data di chiusura prevista ed effettiva, eventuali proroghe e motivazioni		e.4) data di apertura prevista ed effettiva, data di chiusura prevista ed effettiva, eventuali proroghe e motivazioni
3.1	e.5) numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere	Si ritiene che il punto sia da eliminare: standardizzazione impossibile - troppe variabili.	e.5) numero di operai e/o tecnici previsto in media per ogni giorno di cantiere
3.1	f) provvedimenti aventi per oggetto chiusure, restringimenti, riduzione velocità per cause diverse da cantieri, con la motivazione e la durata	Nulla da osservare	
3.1	g) categorie di eventi straordinari che potrebbero generare turbative, e per ogni tipologia di evento, specificare tempistiche stimate di ripristino della circolazione, considerando episodi dei due anni precedenti	Laddove possibile le informazioni sono già fornite all'utente.	g) categorie di eventi straordinari che potrebbero generare turbative, e per ogni tipologia di evento, specificare tempistiche stimate di ripristino della circolazione, considerando episodi dei due anni precedenti
3.1	h) protocolli e procedure operative per gestire eventi straordinari	I protocolli e le procedure operative sono informazioni riservate.	h) protocolli e procedure operative per gestire eventi straordinari
3.1	i) eventi che possono determinare chiusura delle tratte	Si ritiene che le informazioni siano di dubbia utilità.	i) eventi che possono determinare chiusura delle tratte
3.1	j) tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda dell'incidente	Si ritiene che il punto sia da eliminare	j) tempistiche medie di sgombero in caso di incidente, a seconda dell'incidente
3.1	k) Indicatori di qualità definiti dal concedente, specificando:	Il sistema tariffario di Autostrada del Brennero non è definito secondo delibera ART	
3.1	k.1) se definiti secondo sistema tariffario ART	non applicabile per Autostrada del Brennero	k.1) se definiti secondo sistema tariffario ART
3.1	k.2) esiti e periodicità monitoraggi degli indicatori, metodologie di rilevazione, o assenza di tali indicatori	non applicabile per Autostrada del Brennero	k.2) esiti e periodicità monitoraggi degli indicatori, metodologie di rilevazione, o assenza di tali indicatori
3.1	l) ritardo medio della tratta, differenziato tra diurno e notturno e per giorni feriali e festivi, calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo ed il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni	Si ritiene che il punto sia da eliminare. In caso di anomalie vengono esposti i tempi di percorrenza in tempo reale su PMV (secondo i tempi tecnici di esposizione).	l) ritardo medio della tratta, differenziato tra diurno e notturno e per giorni feriali e festivi, calcolato come differenza tra il tempo di percorrenza al limite massimo di velocità per tipologia di veicolo ed il tempo medio di percorrenza effettivo calcolato negli ultimi 30 giorni
3.1	m) Numero complessivo caselli, numero medio caselli funzionanti, tempo medio di transito, differenziato per fasce orarie, periodi di punta e non di punta	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto soggetto a troppe variabili	m) Numero complessivo caselli, numero medio caselli funzionanti, tempo medio di transito, differenziato per fasce orarie, periodi di punta e non di punta
3.1	n) criteri di calcolo del pedaggio, se si applicano i sistemi ART, andamento incrementi tariffari degli ultimi 5 anni, con evidenza aspetti qualitativi che hanno impattato su aumento	Il sistema tariffario di Autostrada del Brennero non è definito secondo delibera ART	n) criteri di calcolo del pedaggio, se si applicano i sistemi ART, andamento incrementi tariffari degli ultimi 5 anni, con evidenza aspetti qualitativi che hanno impattato su aumento
3.1	o) pedaggio applicato al percorso compreso da ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettagli di tariffa unitaria, per ogni classe di pedaggio		o) pedaggio applicato al percorso compreso da tra ciascun punto di ingresso e di uscita, con dettagli di tariffa unitaria, per ogni classe di pedaggio
3.2	Le informazioni del punto 1, lettera o) devono essere rese disponibili in formato OPEN DATA	Nulla da osservare	
3.1	p) Eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni di applicabilità	Nulla da osservare	

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
3.1	q) Modalità di esazione del pedaggio, indicazioni in caso di RMPP e le procedure di recupero, con evidenza per sistemi aperti dei criteri di determinazione della tratta percorsa	Nulla da osservare	
3.1	r) modalità di affidamento adottate per servizi di ricarica elettrica, distribuzione carburanti (tutti) e di ristoro, specificando se applicano le misure di ART di cui delibera 130/2022 e 1/2023	Le modalità di affidamento risultano già pubbliche ai sensi di legge e quindi la clausola rappresenta un doppione di dubbio interesse per l'utente.	r) modalità di affidamento adottate per servizi di ricarica elettrica, distribuzione carburanti (tutti) e di ristoro, specificando se applicano le misure di ART di cui delibera 130/2022 e 1/2023
3.1	s) numero medio punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia e potenza nominale, ogni 50 Km		s) numero medio <u>e ubicazione</u> dei punti di ricarica presenti, suddivisi per tipologia e potenza nominale, ogni 50 Km via
3.1	t) numero medio punti di rifornimento suddivisi per tipologia, ogni 50 KM		t) numero medio <u>e ubicazione</u> punti di rifornimento suddivisi per tipologia, ogni 50 KM
3.1	u) indicatori di qualità previsti nei contratti di sub concessione, se conformi a misura 15 di allegato A della Delibera 130/22 e 1/23, i risultati delle attività di verifica o indicazione di assenza di indicatori	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto le procedure e le attività di verifica in relazione ai contratti di subconcessione rientrano esclusivamente nei rapporti tra Concedente e Concessionario e tra Concessionario e sub-concessionario e pertanto le informazioni potranno essere eventualmente richieste al Concedente	u) indicatori di qualità previsti nei contratti di sub concessione, se conformi a misura 15 di allegato A della Delibera 130/22 e 1/23, i risultati delle attività di verifica o indicazione di assenza di indicatori
3.1	v) specifici impegni e meccanismi di monitoraggio e controllo prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, in applicazione a Misura 14 allegato A delibera 1/23 e gli esiti dei monitoraggi	Si ritiene che il punto sia da eliminare.	v) specifici impegni e meccanismi di monitoraggio e controllo prezzi previsti nei contratti di sub concessione, in applicazione a Misura 14 allegato A delibera 1/23 e gli esiti dei monitoraggi
3.1	w) piani di sviluppo delle aree di parcheggio, stalli, servizi per autotrasportatori, nonché obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità delle aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto le informazioni rientrano nei rapporti con il concedente.	w) piani di sviluppo delle aree di parcheggio, stalli, servizi per autotrasportatori, nonché obblighi informativi nei confronti dell'utenza riguardo alla disponibilità delle aree, stalli e servizi, con evidenza degli investimenti
3.1	x) Per ogni anno, numero e categorie reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo, classificati secondo misura 15.1, tempi medi di risposta, relativi esiti, misure adottate per superamento disservizi, livello di gradimento da parte degli utenti delle risposte ricevute, numero di indennizzi erogati	L'onere è già previsto nella carta dei servizi con dati forniti al Ministero. Per quanto riguarda la classificazione si ritiene opportuno mantenere quella vigente già condivisa a livello di Comparto con il Concedente.	x) Per ogni anno, numero e categorie reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo, classificati secondo misura 15.1, tempi medi di risposta, relativi esiti, misure adottate per superamento disservizi, livello di gradimento da parte degli utenti delle risposte ricevute, numero di indennizzi erogati
4.1	l concessionari, anche in collaborazione tra loro, garantiscono disponibilità delle informazioni concernenti il percorso dell'utente in modo da garantire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:		l concessionari, anche in collaborazione tra loro, garantiscono disponibilità delle informazioni concernenti il percorso <u>autostradale di propria competenza</u> effettuato dall'utente in modo da garantire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:
4.1	a) percorso autostradale più rapido e percorso che prevede pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati di:		a) percorso autostradale più rapido e percorso che prevede pedaggio di importo inferiore per giungere alla destinazione prescelta, corredati di:
4.1	a.1) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'uso della infrastruttura	Si ritiene che i punti siano da eliminare anche per evitare contraddizioni con altri servizi esterni e per il mancato coordinamento tra prestatori di servizio	a.1) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo in assenza di limitazioni all'uso della infrastruttura
4.1	a.2) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione		a.2) tempo minimo percorrenza, calcolato sulla base della velocità massima consentita alla tipologia di veicolo al momento dell'interrogazione
4.1	a.3) velocità media e dati di traffico effettivi rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente		a.3) velocità media e dati di traffico effettivi rilevati nell'ultimo anno, per giorno e fascia oraria di interesse dell'utente
4.1	a.4) Importo del pedaggio con riferimento alla tipologia di veicolo utilizzato	Nulla da osservare	
4.1	b) tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto da utente, tenuto conto delle condizioni storiche di viabilità e traffico, stagione, giorni della settimana, fascia oraria, nonché dello stato della infrastruttura al momento della interrogazione	eliminare per le stesse motivazioni di cui sopra	b) tempo di percorrenza effettivo previsto del percorso prescelto da utente, tenuto conto delle condizioni storiche di viabilità e traffico, stagione, giorni della settimana, fascia oraria, nonché dello stato della infrastruttura al momento della interrogazione
4.1	c) tempo medio per il transito al casello di uscita, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento, per giorni e fasce orarie	Si ritiene che sia da valutare l'eliminazione del punto in quanto assoggettato a troppe variabili e di dubbia utilità per l'utente.	c) tempo medio per il transito al casello di uscita, registrato nell'ultimo mese, differenziato per modalità di pagamento, per giorni e fasce orarie
4.1	d) gli eventi in atto, anche di carattere straordinario, che determinano scostamenti ai tempi di percorrenza	I dati sono già forniti sui canali istituzionali.	
4.1	e) i cantieri presenti sul percorso con indicazione:		e) i cantieri presenti sul percorso <u>dove sono previste code</u> con indicazione:
4.1	e.1) tipologia cantiere con giorni ed orari di apertura, nonché la data di rimozione prevista		e.1) tipologia cantiere con giorni ed orari di apertura, nonché la data di rimozione prevista, <u>dove sono attese code</u>
4.1	e.2) causa del disagio arrecato, con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità		e.2) causa dell' <u>impatto sulla circolazione disagio arrecato</u> , con specificazione della riduzione percentuale del numero di corsie disponibili e/o della riduzione dei limiti di velocità
4.1	f) modalità per ottenere rimborso	da riformulare ovvero da eliminare in relazione alla corretta definizione di rimborso (cfr misura 9)	
4.1	g) indicazione della presenza e collocazione delle aree di servizio e parcheggio, nonché per ciascuna area con riferimento al momento della interrogazione:	da riformulare: • l'informazione sulla presenza/funzionamento dei punti come declinati successivamente, viene di norma aggiornata nel minor tempo possibile	g) indicazione della presenza e collocazione delle aree di servizio e parcheggio, nonché per ciascuna area con riferimento al momento della interrogazione:
4.1	g.1) numero punti di ricarica effettivamente disponibili, e relativa tipologia in base alla potenza nominale	da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento real time dell'occupazione del punto di rifornimento/ricarica, essa non è presente allo stato attuale e prevede investimenti ricadenti anche sui contratti di sub concessione	g.1) numero punti di ricarica <u>effettivamente disponibili funzionanti</u> , e relativa tipologia in base alla potenza nominale
4.1	g.2) numero punti di rifornimento effettivamente disponibili, con indicazione tipologia di carburante		g.2) numero punti di rifornimento <u>effettivamente disponibili funzionanti</u> , con indicazione tipologia di carburante
4.1	g.3) attività commerciali e ristorative con orari	Nessuna osservazione	
4.1	g.4) pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui misura 14.2 allegato A delibera 130/22 e misura 14.8 allegato A delibera 01/23	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto tratta un impegno per i gestori non per i concessionari autostradali.	g.4) pagina web dove sono riportate le informazioni sui prezzi di cui misura 14.2 allegato A delibera 130/22 e misura 14.8 allegato A delibera 01/23

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
4.1	g.5) numero toilettes, di esse quante accessibili a PMR, numero docce, presenza e caratteristiche aree di relax per autostrasportatori	Nessuna osservazione	
4.1	g.6) numero stalli riservati a PMR	Nessuna osservazione	
4.1	g.7) numero complessivo stalli di parcheggio destinati ad autotrasportatori, nonché quelli effettivamente disponibili	da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento real time dell'occupazione dello stallo, esso, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF	g.7) numero complessivo stalli di parcheggio destinati ad autotrasportatori, nonché quelli effettivamente disponibili
4.2	Lungo il percorso, i concessionari anche in collaborazione tra loro, forniscono informazioni relative alla sicurezza del viaggio, almeno su:		Lungo il percorso <u>autostradale di competenza</u> , i concessionari anche in collaborazione tra loro, forniscono informazioni relative alla sicurezza del viaggio, almeno su:
4.2	a) canali per ottenere informazioni aggiornate ed in tempo reale su circolazione, viabilità, pedaggio applicabile alle diverse tratte	Informazioni già disponibili	
4.2	b) aree di parcheggio e di servizio più vicine, con indicazione dei servizi effettivamente disponibili	da riformulare: • si ritiene opportuno chiarire l'espressione "effettivamente disponibile" perché se implica un aggiornamento real time dei servizi presenti, esso, allo stato attuale, non può essere implementato nei tempi stabiliti dalla delibera data l'assenza degli opportuni strumenti nonché di previsioni di investimento all'interno dei PEF	b) aree di parcheggio e di servizio più vicine, con indicazione dei servizi effettivamente disponibili <u>presenti</u>
4.2	c) canali disponibili per chiedere soccorso ed assistenza meccanica o sanitaria	nulla da osservare	
4.2	d) presenza turbative al traffico, con indicazione della causa, con stima allungamento tempo medio di percorrenza della tratta, appena le info disponibili e comunque in tempo reale per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o effettuare variazione di percorso	da riformulare: • informazione già disponibile sui PMV • non è disponibile il tempo medio di percorrenza	d) presenza turbative al traffico, con indicazione della causa, con stima allungamento tempo medio di percorrenza della tratta , appena le info disponibili e comunque in tempo reale per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o effettuare variazione di percorso
4.2	e) modalità ammesse per il pagamento del pedaggio	Informazioni già disponibili	
4.2	f) canali per richiesta di eventuali rimborsi ed indennizzi	Informazioni già disponibili	
4.3	I gestori dei servizi erogati nelle pertinenze informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità dei punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi erogati	Trattasi di un impegno per i gestori non per i concessionari autostradali.	I gestori dei servizi erogati nelle pertinenze informano tempestivamente i concessionari circa eventuali variazioni della disponibilità dei punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi erogati
4.4	In caso di emergenza meteo o idrogeologica, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari, anche in collaborazione, forniscono tempestivamente informazioni su:		In caso di emergenza meteo o idrogeologica, o in presenza di turbative al traffico, i concessionari, anche in collaborazione, forniscono tempestivamente <u>nel più breve tempo possibile</u> informazioni su:
4.4	a) evento perturbativo in atto e tempi stimati di risoluzione	da riformulare: • sono presenti troppe variabili esogene compreso il coinvolgimento di altri enti/soggetti, non tutte controllabili dalla società concessionaria. Per questo motivo non è possibile stabilire a priori le tempistiche di ripristino (es. durata dell'evento meteo, intervento dei Vigili del Fuoco, intervento del soccorso medico o elisoccorso, ecc.)	a) evento perturbativo in atto e tempi stimati di risoluzione
4.4	b) indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto riguarda informazioni di terzi con mancanza di certezza di reperimento.	b) indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi
4.4	c) attivazione delle procedure operative, specificando forme di assistenza	Nulla da osservare	
4.4	d) indicazioni, suggerimenti, comportamenti e avvertenze su sicurezza tecnica e personale degli utenti	Nulla da osservare	
4.4	e) indicazione delle aree di sosta e di servizio appositamente attrezzate a fungere da punto di assistenza e ristoro		e) indicazione delle aree di sosta e di servizio appositamente attrezzate a fungere da punto di assistenza e ristoro
4.5	Restano fermi obblighi informativi di regolamento UE 885/13 UE 886/13	Nulla da osservare?	
4.6	Dopo il viaggio, l'utente ha diritto di disporre delle informazioni relative a :	Dopo il viaggio non tutte le informazioni sono disponibili.	
4.6	a) data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita	Dati disponibili solo se sistema di telepedaggio o se viene richiesta ricevuta all'atto del transito	a) data e ora di passaggio al casello di entrata , data e ora di passaggio al casello di uscita
4.6	b) percorso effettuato, distanza chilometrica percorsa e tempo di percorrenza effettivo	Si ritiene che il punto sia da eliminare	b) percorso effettuato, distanza chilometrica percorsa e tempo di percorrenza effettivo
4.6	c) tratte attraversate con indicazione dei concessionari coinvolti e pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento e dell'imposta sul valore aggiunto, con indicazione che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura	Si ritiene che il punto sia da eliminare	c) tratte attraversate con indicazione dei concessionari coinvolti e pedaggio corrisposto, con specifico dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascun segmento e dell'imposta sul valore aggiunto, con indicazione che il pedaggio corrisposto si intende riferito all'assenza di limitazioni all'utilizzo della infrastruttura
4.6	d) se sussistono le condizioni del rimborso e le modalità con le quali verrà erogato	da riformulare ovvero da eliminare in relazione alla corretta definizione di rimborso (cfr misura 9)	

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
5.1	Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, anche in più lingue, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno 2 canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web (ES: numeri verdi dedicati)		Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, anche in più lingue <u>un'altra lingua</u> , avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno 2 canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del web (ES: numeri verdi dedicati)
5.2	I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari, oltre che nelle carte dei servizi, attraverso le seguenti modalità:	Nulla da osservare	
5.2	a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso, prima dell'incalcanamento definitivo, nelle aree di parcheggio e di servizio	Nulla da osservare	
5.2	b) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati	Nulla da osservare	
5.2	c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code		c) sul biglietto e sulla ricevuta di pagamento rilasciati al casello anche a mezzo di QR code
5.3	Le informazioni di cui alla Misura 3 sono riportate in una sezione dedicata, denominata "Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi" del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	Nulla da osservare	
5.4	Le informazioni di cui alla Misura 4.2 lettera d) e 4.4 sono comunque fornite agli utenti con tempestivo ed adeguato aggiornamento e con tutte le seguenti modalità:	Nulla da osservare	
5.4	a) pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile, situati in autostrada, in prossimità degli svincoli di ingresso, prima dell'incalcanamento definitivo, nelle aree di parcheggio e di servizio	Nulla da osservare	
5.4	b) in una sezione dedicata, denominata "turbative al traffico/emergenze in atto" del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link, posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	Nulla da osservare	
5.4	c) attraverso messaggi istantanei e notifiche di tipo push da applicazione mobile, qualora l'utente abbia accettato di riceverle, ovvero sistemi di pop-up automatico visualizzabile all'accesso sul sito internet o sull'applicazione mobile, con la possibilità di riceverle anche in modalità audio	Nulla da osservare	
5.4	d) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV dedicati	Nulla da osservare	
5.5	Le informazioni di cui alla modalità 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo QR code		Le informazioni di cui alla modalità 4.6 sono comunque riportate sulla ricevuta rilasciata, su richiesta, all'atto del pagamento del pedaggio, anche a mezzo QR code
5.6	I concessionari consultano periodicamente le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito a chiarezza, completezza fruibilità e tempestività delle informazioni rese	Nulla da osservare	
5.7	I concessionari collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l'adozione di:	Nulla da osservare	
5.7	a) protocolli relativi al formato dei dati e all'utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto del DATEX, al fine di garantire l'immediata fruibilità delle informazioni	Nulla da osservare	
5.7	b) protocolli di interoperabilità dei PMV, al fine di rendere le informazioni di cui alla misura 4.1, 4.2 e 4.4 anche oltre la tratta di competenza, nonché per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada	Nulla da osservare	
5.7	c) un'applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale		c) un'applicazione mobile integrata che consenta agli utenti di disporre delle informazioni di cui alla Misura 4 relativamente a tutta la rete autostradale <u>di competenza</u> .
5.8	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano ART mediante relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 5 e delle attività di collaborazione di cui al punto 6, nonché delle misure adottate per favorire la trasparenza, completezza e puntualità dell'informazione	Nulla da osservare	
6.1	Al fine di prevenire situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informare immediatamente l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto		Al fine di prevenire situazioni di traffico bloccato o rallentato, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informare immediatamente <u>nel più breve tempo possibile</u> l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto
6.2	I concessionari adottano specifiche procedure operative che prevedano l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in accordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti tra l'altro:		I concessionari adottano specifiche procedure operative che prevedano l'attivazione, in caso di traffico bloccato o fortemente rallentato, ed in accordo con le forze dell'ordine, le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, comprendenti tra l'altro:
6.2	a) costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni. Strade) che ne potrebbero essere impattate		

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
6.2	b) distribuzione tempestiva ed adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato o fortemente rallentato e delle condizioni meteo avverse, nonché l'individuazione delle aree di parcheggio o di servizio appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di sosta, assistenza e ristoro		b) distribuzione rapida ed adeguata alle circostanze di generi di prima necessità per tutta la durata del traffico bloccato
6.2	c) circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare aggravamento dell'evento	Nulla da osservare	
6.2	d) specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, con previsione di un numero dedicato per chiedere assistenza	Nulla da osservare	
6.2	e) specifiche misure per assistere gli autotrasportatori, anche nel caso di sosta forzata di più giorni presso le aree di parcheggio	Nulla da osservare	
6.2	f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti	Si ritiene che il punto sia da eliminare	f) la gestione dei caselli in modo da agevolare l'uscita degli utenti
6.3	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano ART e pubblicano sul proprio sito, una relazione in merito all'attuazione delle misure di cui alla Misura 6, recante una analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato e fortemente rallentato intervenuti nelle tratte di competenza, dell'assistenza fornita e delle tempistiche, ovvero indicazione delle motivazioni per cui non è stata fornita	da riformulare: <ul style="list-style-type: none"> • non si ritiene utile pubblicare sul proprio sito una relazione con le informazioni richieste • l'espressione "fortemente rallentato" non sembra avere una base metodologica univocamente definita • si ritiene opportuno definire delle soglie (es. durata coda) per distinguere i casi di traffico bloccato, nonché inserire solo quelle situazioni nelle quali la concessionaria ha fornito assistenza 	Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano ART e pubblicano sul proprio sito, una relazione in merito all'attuazione delle misure di cui alla Misura 6, recante una analisi dettagliata dei casi di traffico bloccato e fortemente rallentato intervenuti nelle tratte di competenza, dell'assistenza fornita e delle tempistiche, ovvero indicazione delle motivazioni per cui non è stata fornita
7.1	I concessionari e i gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per rispettiva competenza, garantiscono, in conformità alle disposizioni normative in tema di accessibilità, alle carte di servizio, in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio	Nulla da osservare	
7.2	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al Punto 1, i concessionari ed i gestori forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni, nonché le tempistiche necessarie per il ripristino, indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili		In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al Punto 1, i concessionari ed i gestori forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni, nonché le tempistiche necessarie per il ripristino, indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili
7.3	Le informazioni di cui al punto 2 sono fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito web e dell'applicazione mobile	Nulla da osservare	
7.4	I concessionari prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare ai PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati	Si ritiene che il punto sia da eliminare	I concessionari prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare ai PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati
8.1	I concessionari e i gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per rispettiva competenza, garantiscono, in conformità alle disposizioni normative in tema di accessibilità, alle carte di servizio, in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la disponibilità:	Nulla da osservare	
8.1	a) in prossimità dei nodi infrastrutturali, adeguati spazi dedicati nelle aree di servizio e di parcheggio, idonei a garantire condizioni di comfort e sicurezza durante i periodi di riposo	Nulla da osservare	
8.1	b) numero adeguato, in base ai dati di traffico e di transito, di servizi dedicati agli autotrasportatori, e in particolare, servizi di connettività e servizi igienici muniti di docce, di sistemi di sorveglianza delle aree per la sicurezza delle merci sia diurna che notturna, spazi e strutture dedicati al carico trasportato	Nulla da osservare	
8.1	c) sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio	Si ritiene che il punto sia da eliminare	e) sistemi di prenotazione degli stalli di parcheggio
8.2	In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al Punto 1, i concessionari ed i gestori forniscono agli autostradaisti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni, nonché le tempistiche necessarie per il ripristino, indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili		In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al Punto 1, i concessionari ed i gestori forniscono agli autostradaisti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture e dotazioni, nonché le tempistiche necessarie per il ripristino, indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili e fruibili
8.3	Le informazioni di cui al punto 2 sono fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità servizi autostradaisti", del sito web e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nella home page e nella schermata iniziale dell'applicazione mobile	Nulla da osservare	
8.4	I concessionari prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autostradaisti nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati	Si ritiene che il punto sia da eliminare	I concessionari prevedono, anche adeguando le carte dei servizi, indennizzi da erogare agli autostradaisti nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni. Qualora la difformità sia imputata alla mancata comunicazione da parte dei gestori di servizi, questi ultimi provvedono a rimborsare al concessionario gli indennizzi erogati
9.1	Gli utenti hanno diritto all'applicazione dei pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente la qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari approvati da ART ai sensi dell'art 37 comma 2 lettera g) del D.L 201/2011	Si ritiene che il titolo della misura sia da riformulare in: "Rimborso connesso ad anomalie nel calcolo e nella riscossione del pedaggio". In riferimento al punto 1 non si hanno osservazioni. È inimmaginabile il rimborso per cantieri su tratte interconnesse gestite da più concessionari.	

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
9.2	I concessionari programmano i cantieri di lavoro che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazioni al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'art 30 del Regolamento di esecuzione del nuovo codice della strada (DPR 495/92) e tali da minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni	Nulla da osservare	
9.3	L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche	Si ritiene che il punto sia da eliminare	L'utente ha diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio anche in conseguenza di allungamenti dei tempi di percorrenza dovuti alla presenza di cantieri, ad eccezione dei casi in cui tali allungamenti sono causati da incidenti verificatisi in aree prive di cantieri o al di fuori delle perturbazioni connesse o provocate dai cantieri stessi, o da emergenze meteo o idrogeologiche
9.4	I concessionari adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto 3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto:	Si ritiene che il punto sia da eliminare	I concessionari adottano un sistema di calcolo del rimborso del pedaggio, di cui al punto 3, orientato al principio di non discriminazione tra utenti, tenendo conto:
9.4	a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo	Si ritiene che il punto sia da eliminare	a) dell'entità della riduzione della velocità massima consentita per tipologia di veicolo
9.4	b) della minor capacità dovuta all'indisponibilità di corsie di marcia, di emergenza, rampe di accesso, nonché alla presenza di cambi di carreggiata o condivisione della propria carreggiata con l'altro senso di marcia	Si ritiene che il punto sia da eliminare	b) della minor capacità dovuta all'indisponibilità di corsie di marcia, di emergenza, rampe di accesso, nonché alla presenza di cambi di carreggiata o condivisione della propria carreggiata con l'altro senso di marcia
9.4	c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, ed il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni	Si ritiene che il punto sia da eliminare	c) della differenza tra il tempo medio di percorrenza storico in analoghi giorni e fasce orarie, in assenza delle limitazioni, ed il tempo medio di percorrenza rilevato in presenza delle limitazioni
9.4	d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste	Si ritiene che il punto sia da eliminare	d) ove calcolabile, del tempo effettivo di percorrenza del veicolo, corretto per tenere conto di eventuali soste
9.4	e) dell'adeguatezza, da valutarsi anche in base alle segnalazioni ricevute, delle informazioni rese all'utenza per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso	Si ritiene che il punto sia da eliminare	e) dell'adeguatezza, da valutarsi anche in base alle segnalazioni ricevute, delle informazioni rese all'utenza per consentire di non intraprendere l'autostrada in caso di disagi o di effettuare una variazione di percorso
9.5	Fermo restando il diritto di rimborso di cui al punto 3 per i mesi di utilizzo, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, previa rinuncia da comunicarsi con le modalità indicate nella carat dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Fermo restando il diritto di rimborso di cui al punto 3 per i mesi di utilizzo, l'utente titolare di abbonamento ha comunque diritto, a fronte della presenza di cantieri, previa rinuncia da comunicarsi con le modalità indicate nella carat dei servizi e nelle condizioni di abbonamento, al rimborso della quota parte di abbonamento non fruita
9.6	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati ad ART con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati	Si ritiene che il punto sia da eliminare	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati ad ART con cadenza annuale, unitamente ad informazioni sul decorso e compimento degli interventi in ragione dei quali tali rimborsi sono stati erogati
10.1	Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico ed integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:	Si ritiene che il titolo della misura sia da riformulare in: "Modalità di rimborso a fronte di anomalie nel calcolo e nella riscossione del pedaggio".	Ai fini di quanto previsto alla Misura 9, i concessionari sono tenuti a predisporre un sistema unico ed integrato di rimborso del pedaggio agevolmente accessibile a tutte le categorie di utenti, predisponendo:
10.1	a) per tutti gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico	Si ritiene che debba essere eliminato il concetto di automatismo	a) per tutti gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che accettano di registrarsi, un sistema di rimborso automatico
10.1	b) per gli utenti che non intendono registrarsi, più canali per l'invio della richiesta, tra i quali almeno una specifica sezione del sito internet, nonché un numero telefonico o punti fisici di assistenza preso i quali presentare richiesta ed ottenere il relativo riaccredito dell'importo spettante	Nessuna osservazione	
10.2	Nei casi di cui al punto b), il concessionario, in presenza delle condizioni per la richiesta di rimborso, procede al pagamento della somma dovuta entro 60 gg dalla richiesta	Nessuna osservazione	
11.1	Gli utenti hanno diritto a fruire di:		Gli utenti hanno diritto a fruire, a titolo oneroso, di:
11.1	a) servizi di ricarica elettrica offerti in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate da ART ai sensi dell'art 37 comma 2 lettera g) del DL 201/2011 e determinate all'esito delle gare	Nessuna osservazione	
11.1	b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate da ART ai sensi dell'art 37 comma 2 lettera g) del DL 201/2011 e determinate all'esito delle gare	Nessuna osservazione	
11.2	I concessionari ed i gestori di servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono un'ideale manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.		I concessionari ed i gestori di servizi erogati per quanto di rispettiva competenza nelle pertinenze di servizio garantiscono un'ideale manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e dotazioni al fine di assicurare la fruizione dei servizi da parte degli utenti autostradali, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità.
12.1	I concessionari autostradali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità e assicurandosi comunque:	Nessuna osservazione	
12.1	a) La possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano anche altre lingue ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua	Per Autostrada del Brennero si possono utilizzare, oltre all'italiano, l'inglese o il tedesco.	a) La possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano anche l'inglese e il tedesco, ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
12.1	b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:	Nessuna osservazione	
12.1	b1) sito web, con accesso da apposito link posto in home page, con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione ed acquisizione del reclamo	Nessuna osservazione	
12.1	b2) via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta non certificata	da riformulare alla luce delle specificità tecniche proprie dei sistemi di posta elettronica certificata	b2) via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta non certificata
12.1	b3) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale	Nessuna osservazione	
12.1	c) Una risposta motivata entro 30 gg dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove inferiore, entro il termine previsto dalle carte di servizi	Nessuna osservazione	
12.2	Fatto salvo quanto disposto al punto 3, i concessionari autostradali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:	Nessuna osservazione	
12.2	a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega o un documento di identità	Nessuna osservazione	
12.2	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello	da riformulare: •per l'utenza stradale non si ritiene applicabile il concetto di viaggio programmato così come definibile per altre modalità di trasporto che prevedono la prenotazione del viaggio. L'utente ha piena facoltà di stabilire se e quando intraprendere il viaggio senza alcun coinvolgimento da parte del gestore dell'infrastruttura •dati disponibili solo se sistema di telepedaggio o se viene richiesta ricevuta	b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data e ora di passaggio al casello di entrata, data e ora di passaggio al casello di uscita o codice biglietto rilasciato dal casello, targa del veicolo, localizzazione dell'evento dedotto nel reclamo) o la copia della ricevuta di pagamento rilasciata al casello
12.2	c) la descrizione delle rilevate non corrispondenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria e, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi	Nessuna osservazione	
12.3	In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari comunicano all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo	Nessuna osservazione	
12.4	Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1 lettera c):		
12.4	a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno di invio		a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto <u>il giorno di invio il primo giorno di lavoro utile dalla data di ricezione</u>
12.4	b) in caso di presentazione mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio		b) in caso di presentazione mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al gestore del servizio
12.4	c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro 5 gg dalla consegna	Si ritiene che il punto sia da eliminare	e) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro 5 gg dalla consegna
12.5	I concessionari effettuato annualmente una analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate ed accertate, rendendo disponibili i risultati secondo quanto previsto nella Misura 3.1 lettera X	Nulla da osservare se non l'utilizzo della classificazione già condivisa a livello di comparto e con il Concedente	
13.1	La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi del reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:	Nessuna osservazione	
13.1	a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione a fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile	Nessuna osservazione	
13.1	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso ed in tal caso le tempistiche e le modalità per ottenerlo	Si ritiene che il concetto di indennizzo debba essere eliminato	b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso ed in tal caso le tempistiche e le modalità per ottenerlo
13.1	c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica		c) <u>ove opportuno</u> le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica
13.1	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:	Si ritiene che il punto sia da eliminare	d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare la possibilità:
13.1	d.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture, servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto la risposta ad un reclamo non può essere trattata come un provvedimento amministrativo	d.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture, servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori disciplinate dall'Autorità
13.1	d.2) di adire, dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria	Si ritiene che il punto sia da eliminare in quanto la risposta ad un reclamo non può essere trattata come un provvedimento amministrativo	d.2) di adire, dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
13.2	Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolto, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro 1 mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1 lettera c)		Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolto, questi trasmette il reclamo, tempestivamente nel più breve tempo possibile e comunque entro 1 mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1 lettera c)
13.3	Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro 1 mese dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 12.1 lettera c)	Nessuna osservazione	
13.4	La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali	Nessuna osservazione	
14.1	In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c) o, laddove inferiori, nei termini previsti nelle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, o per la tratta di un sistema aperto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:		In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 12.1, lettera c) o, laddove inferiori, nei termini previsti nelle carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, o per la tratta di un sistema aperto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:
14.1	a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo		a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo
14.1	b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno		b) 50% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno
14.2	L'indennizzo di cui alla presente misura non è dovuto nei casi in cui:		L'indennizzo di cui alla presente misura non è dovuto nei casi in cui:
14.2	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla misura 12	Autostrada del Brennero ritiene che il concetto di indennizzo sia da eliminare.	a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla misura 12
14.2	b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio		b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio
14.3	Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo, che garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate		Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo, che garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate
14.4	Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale		Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti sono, in ogni caso, contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio e non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale
15.1	I concessionari assicurano, nell'ambito del mecenatismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:		
15.1	a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio		
15.1	b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto dalla Misura 12.4		
15.1	c) i motivi del reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:		c) i motivi del reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:
15.1	c.1) quantificazione del pedaggio		e.1) quantificazione del pedaggio
15.1	c.2) modalità di esazione del pedaggio		e.2) modalità di esazione del pedaggio
15.1	c.3) servizi resi nelle aree di servizio		e.3) servizi resi nelle aree di servizio
15.1	c.4) informazioni sul traffico		e.4) informazioni sul traffico
15.1	c.5) informazioni sulla sicurezza		e.5) informazioni sulla sicurezza
15.1	c.6) altre informazioni		e.6) altre informazioni
15.1	c.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o mobilità ridotta	Si propone di mantenere la classificazione già condivisa a livello di Comparto con il Concedente.	e.7) accessibilità dei servizi per le persone con disabilità o mobilità ridotta
15.1	c.8) gestione delle congestioni		e.8) gestione delle congestioni
15.1	c.9) manutenzione della infrastruttura		e.9) manutenzione della infrastruttura
15.1	c.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autostradatori		e.10) accessibilità, funzionalità e sicurezza delle aree di parcheggio e dei servizi dedicati agli autostradatori
15.1	d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio		
15.2	Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i concessionari conservano i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al punto 1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'ART nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti	Nessuna osservazione	
16.1	ART raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale ART		
16.2	Le misure di cui alla Delibera 130/23 divengono efficaci decorsi 6 mesi dall'approvazione delle stesse da parte di ART		