

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

Misura 1

(Oggetto e ambito di applicazione)

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali.
2. Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i concessionari autostradali possono inserire nelle proprie carte dei servizi.

Misura 2

(Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:
 - a) **Autorità:** l'Autorità di regolazione dei trasporti istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481;
 - b) **App unica:** applicazione mobile *first* (tipo *web responsive* o *app mobile*) unica, gestita in collaborazione tra tutti i concessionari, scaricabile gratuitamente dagli utenti, ottimizzata per dispositivi di tipo mobile, quali *smartphone* o *tablet*, avente lo scopo di veicolare agli utenti autostradali almeno le informazioni – anche in forma cartografica e testuale – di cui alle Misure 3 e 4, nonché per l'inoltro di reclami e l'ottenimento di indennizzi e rimborsi;
 - c) **cantiere:** area delimitata o comunque segnalata, anche per l'esecuzione di lavori e/o di interventi che, indipendentemente dalla relativa durata ed estensione, comporta la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, ivi inclusi tangenziali, raccordi, rampe, svincoli ove rientranti nella concessione, determinando l'indisponibilità, anche parziale, di una o più corsie e/o una deviazione di itinerario e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita;
 - d) **cantiere emergenziale:** cantiere installato a seguito di incidenti, eventi meteo o idrogeologici di carattere straordinario e imprevedibili, attività di soccorso e connessi ripristini;
 - e) **Carta dei servizi:** il documento, definito in conformità alle presenti Misure e alla Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, nel quale sono contenuti gli impegni del concessionario nei confronti degli utenti;
 - f) **Codice della strada:** il Nuovo codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285;
 - g) **concedente:** il soggetto pubblico o privato che attribuisce al concessionario autostradale i

poteri amministrativi inerenti alla costruzione e/o alla gestione di un'infrastruttura autostradale, secondo le modalità ed i termini disciplinati dalla normativa vigente e dalla convenzione di concessione;

- h) **concessionario autostradale** (di seguito anche: **concessionario**): il soggetto, pubblico o privato, incaricato della costruzione e/o della gestione dell'infrastruttura autostradale assentita in concessione, secondo le modalità ed i termini disciplinati dalla normativa vigente e dalla convenzione di concessione;
- i) **delibera n. 130/2022**: la delibera dell'Autorità n. 130/2022 del 4 agosto 2022, di approvazione delle *"Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di ricarica dei veicoli elettrici"*;
- j) **delibera n. 1/2023**: la delibera dell'Autorità n. 1/2023 dell'11 gennaio 2023, di approvazione delle *"Misure per la definizione degli schemi dei bandi relativi alle gare cui sono tenuti i concessionari autostradali per gli affidamenti dei servizi di distribuzione di carbolubrificanti, di gas naturale compresso e di gas naturale liquefatto e delle attività commerciali e ristorative"*;
- k) **gestore dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio**: il soggetto che gestisce uno o più servizi da espletarsi nelle pertinenze di servizio;
- l) **indennizzo**: la somma dovuta dal concessionario all'utente, in applicazione delle Misure 7.4 e 12.1, o prevista dalla Carta dei servizi;
- m) **meccanismo per il trattamento dei reclami**: il complesso delle procedure organizzate per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi;
- n) **pertinenze di servizio**: ai sensi dell'articolo 24, comma 4, del Codice della strada, e per quanto qui rileva, le aree di servizio, con i relativi manufatti per il rifornimento, la ricarica dei veicoli ed il ristoro degli utenti, le aree di parcheggio, le aree ed i fabbricati per la manutenzione dell'autostrada o comunque destinati dall'ente proprietario dell'autostrada in modo permanente ed esclusivo al servizio della stessa e dei suoi utenti;
- o) **pista di esazione**: varco della stazione (a barriera o di svincolo) nel quale viene effettuato il pagamento del pedaggio da parte dell'utenza, secondo le modalità individuabili dall'utente mediante la segnaletica verticale apposta sulla pensilina;
- p) **PMR**: persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- q) **punto di ricarica accessibile al pubblico (punto di ricarica)**: ai sensi del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 257, articolo 2, comma 1, lettere c), e) e g), un'interfaccia in grado di caricare un veicolo elettrico alla volta, che garantisce un accesso non discriminatorio a tutti gli utenti, anche attraverso condizioni diverse di autenticazione, uso e pagamento. Rilevano, in ambito autostradale, i punti di ricarica *"di potenza elevata"* (oltre 22 kW, distinti in *"veloce"* fino a 50 kW e *"ultraveloce"* oltre detta soglia);
- r) **punto di rifornimento**: attrezzatura accessibile al pubblico che consente di rifornire un veicolo di carbolubrificanti, o di gas naturale compresso, o di gas naturale liquefatto;
- s) **quota ANAS**: le componenti descritte al punto 8.1, lettere a.1) e a.2), dei sistemi tariffari ART approvati;

- il canone annuo ai sensi dell'articolo 1, comma 1020, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, fissato in misura pari al 2,40% dei proventi netti dei pedaggi;
 - l'integrazione al canone di cui all'articolo 19, comma 9-bis, del d.l. 78/2009, convertito dalla l. 102/2009, come integrato dall'articolo 15, comma 4, del d.l. 78/2010, convertito dalla l. 122/2010;
- t) **reclamo**: ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime doglianze e/o avanza richieste, anche di natura economica, circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle presenti misure o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei servizi;
- u) **rimborso**: somma dovuta dal concessionario all'utente ai sensi della Misura 8.3;
- v) **sistema aperto**: tratte autostradali per le quali l'esazione del pedaggio avviene attraverso portali posizionati sull'infrastruttura dotati di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli ed effettuare la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi. La percorrenza è calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso;
- w) **sistema chiuso**: tratte autostradali per le quali l'esazione del pedaggio avviene attraverso stazioni di uscita con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli, effettuarne la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi e di calcolare la distanza chilometrica relativa alla percorrenza effettuata. La percorrenza è determinata dal passaggio del veicolo da due punti di rilevazione (stazioni di entrata e di uscita) della infrastruttura stessa collegati all'autostrada mediante svincoli e dotati di canalizzazione del traffico e di sbarre. In queste stazioni avviene la rilevazione e classificazione automatica del veicolo in transito. Il calcolo del pedaggio effettuato al momento del passaggio dalla stazione di uscita è basato su una tariffa unitaria, chilometrica e per classe veicolare, definita nel contratto che lega il concessionario al concedente;
- x) **sistema semi-chiuso**: tratte autostradali per le quali l'esazione del pedaggio avviene attraverso stazioni di esazione con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli, effettuarne la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi e associare alla percorrenza una lunghezza. La percorrenza può essere calcolata in maniera corrispondente al tratto percorso (nel caso di unicità di percorso che insiste sulla stessa stazione di esazione) oppure assegnata su base convenzionale, nel caso di alternative di percorso che insistono sulla stessa stazione di esazione;
- y) **sistemi tariffari ART**: i sistemi tariffari di pedaggio approvati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011;
- z) **stazione**: struttura di accesso in entrata e uscita dall'autostrada, attrezzata con apparecchiature per l'esazione del pedaggio in conformità all'articolo 63, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 16 dicembre 1992, n. 495 (Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada). La stazione può essere:
- "a barriera": quando è costruita in modo da sbarrare la sede autostradale intercettando tutto il traffico in transito;
 - "di svincolo": quando sbarrano soltanto i rami di allacciamento dell'autostrada alla viabilità ordinaria intercettando il traffico in entrata ed uscita dall'autostrada;

- aa) **traffico bloccato**: colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita totalmente (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonnati (inversione di marcia o deviazione su opposta carreggiata) ed evitare che la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'inoltro su percorsi alternativi;
 - bb) **tratta elementare**: segmento di rete autostradale compreso tra un punto di ingresso e/o uscita ed il successivo;
 - cc) **turbativa al traffico**: gli eventi descritti come tali nel Glossario eventi viabilità (<https://www.poliziadistato.it/articolo/le-informazioni-di-viabilita-italia>), quali code, code a tratti, traffico bloccato, traffico rallentato;
 - dd) **utente**: il soggetto che, per scopi professionali o non professionali, utilizza o intende utilizzare l'infrastruttura autostradale e i servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa;
 - ee) **velocità a flusso libero**: la velocità media dei veicoli in condizioni di traffico assente o scarso e di guida non condizionata.
2. Per quanto non espressamente indicato, si applicano le definizioni di cui al Codice della strada e al Regolamento di esecuzione e di attuazione dello stesso.

Misura 3

(Diritto alla trasparenza relativa alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio)

1. Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni relative alla gestione e all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della stessa, rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai concessionari autostradali, concernenti almeno:
- a) le condizioni di utilizzo in sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio;
 - b) i contenuti delle Carte dei servizi, con specifica evidenza anche:
 - b.1) delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del pedaggio, dell'abbonamento e all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'eventuale automaticità del rimborso/indennizzo;
 - b.2) delle procedure di reclamo, definite in conformità alla Misura 10, specificando i canali e le lingue utilizzabili, gli elementi minimi per la trattazione del reclamo, i tempi di risposta garantiti e i rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta ritenuta insoddisfacente, tra i quali le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili, nonché della facoltà di presentare all'Autorità un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli

qualitativi e tariffari;

- b.3) dei canali informativi di cui alla Misura 5, con specifica evidenza dei canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale su circolazione e viabilità.
- c) i criteri di gestione dei cantieri adottati dal concessionario in conformità alla Misura 8.2, nonché, almeno per i cantieri non emergenziali, il relativo impatto negli ultimi 12 mesi in termini di rapporto percentuale, calcolato mensilmente, tra i chilometri di corsia che si rendono indisponibili e i chilometri di corsia disponibili al traffico, tenuto conto dei fattori di ponderazione temporale, per ciascuna tratta elementare, o per un aggregato di tratte elementari la cui lunghezza complessiva non superi i 50 km;
- d) i cantieri aperti, ivi inclusi quelli emergenziali che si protraggono per oltre 5 giorni, e quelli programmati nei successivi 3 mesi, con indicazione, aggiornata non appena la variazione si rende nota, per ciascun cantiere:
 - d.1) della tipologia di cantiere e della causa che lo rende necessario, nonché dei relativi giorni e orari di apertura;
 - d.2) della tratta o delle tratte elementari e della porzione di carreggiata interessate, specificando la direzione di marcia, nonché della tipologia di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura;
 - d.3) del possibile impatto sulla circolazione, specificando, anche sulla base dei dati storici di traffico, le giornate e le fasce orarie in cui può verificarsi il disagio massimo;
 - d.4) della data di apertura prevista ed effettiva, della data di rimozione definitiva prevista ed effettiva, nonché delle eventuali proroghe e relative motivazioni;
- e) i provvedimenti aventi ad oggetto l'inibizione a determinate tipologie di traffico, con specificazione della motivazione e della durata stimata;
- f) le categorie di eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione autostradale e/o situazioni di pericolo, ivi inclusi gli incidenti o la presenza di corpi estranei in carreggiata, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche medie di ripristino delle condizioni di traffico regolare e/o di sicurezza, calcolate sulla base del monitoraggio svolto l'anno precedente;
- g) la descrizione sintetica dei protocolli, nonché delle procedure operative definite ai sensi della Misura 6, adottati per la gestione delle emergenze, ivi incluse le condizioni in presenza delle quali, anche in applicazione di tali procedure operative, si procede ad una chiusura delle tratte;
- h) la descrizione sintetica degli indicatori di qualità identificati dal concedente, specificando:
 - h.1) se gli stessi sono stati definiti in conformità ai sistemi tariffari ART, precisando, in caso negativo, le ragioni per cui non sono ancora applicabili;
 - h.2) la periodicità del monitoraggio degli indicatori e la sintesi dei relativi esiti, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;
- i) lo scostamento, calcolato con cadenza mensile, per ciascuna tratta elementare, o per un aggregato di tratte elementari la cui lunghezza complessiva non superi i 50 km, tra il tempo medio di percorrenza effettivo rilevato e il tempo di percorrenza alla velocità a flusso libero

differenziato per tipologia di traffico (leggero/pesante), per fascia oraria (diurna/notturna) e per tipologia di giorni (feriali/festivi);

- j) per i sistemi chiusi e semi-chiusi, il numero complessivo di stazioni e di piste di esazione, per tratta autostradale gestita e per senso di marcia, con indicazione del numero di piste di esazione che, nell'anno precedente, sono risultate non funzionanti per oltre 24 ore;
 - k) le modalità di calcolo del pedaggio, specificando se trovano applicazione i sistemi tariffari ART, nonché l'andamento degli eventuali incrementi tariffari negli ultimi 5 anni, con evidenza dei principali fattori che hanno avuto impatto sull'aggiornamento annuale delle tariffe;
 - l) la tariffa unitaria, espressa in euro/km, applicabile a ciascuna tratta elementare, definita per ciascuna classe di veicolo, specificando se si tratta di tariffa di pianura o di montagna, nonché, ove pertinente, se sono applicate ulteriori modulazioni previste dai sistemi tariffari ART, con indicazione della quota ANAS e dell'aliquota IVA;
 - m) l'eventuale esistenza di agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni per la relativa applicazione, e/o la disponibilità di abbonamenti, unitamente alle relative condizioni di utilizzo;
 - n) le modalità di esazione del pedaggio, le conseguenze in caso di mancato pagamento e le procedure adottate per il recupero, con specifica evidenza, nel caso di entrata non rilevata, delle modalità di autocertificazione del percorso;
 - o) le modalità di affidamento adottate per i servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, di gas naturale compresso, di gas naturale liquefatto, delle attività commerciali e ristorative, specificando se hanno già trovato applicazione le Misure adottate dall'Autorità con delibere n. 130/2022 e n. 1/2023;
 - p) il numero di punti di ricarica presenti per ciascuna tratta autostradale gestita e per senso di marcia, suddivisi per tipologia in base alla potenza nominale;
 - q) il numero di punti di rifornimento presenti per ciascuna tratta autostradale gestita e per senso di marcia, suddivisi per tipologia di carburante;
 - r) gli indicatori di qualità previsti nei contratti di sub-concessione, specificando se gli stessi sono stati definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, e, in forma aggregata, i risultati delle attività di verifica svolti ai sensi delle medesime misure, o, in mancanza, l'assenza di indicatori di qualità e/o di monitoraggio;
 - s) gli specifici impegni e i meccanismi di monitoraggio e controllo dei prezzi previsti nei contratti di sub-concessione, di cui alla Misura 14 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'Autorità, ove applicabile, nonché, in forma aggregata, gli esiti dei monitoraggi svolti ai sensi della medesima misura;
 - t) per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, secondo la classificazione di cui alla Misura 13.1, lettera c), i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, il livello, rilevato, di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta, nonché il numero e il valore complessivo degli indennizzi, di cui alla Misura 12, erogati.
2. Al fine di assicurare la disponibilità di sistemi di calcolo del pedaggio relativi a percorsi autostradali

comprendenti tratte gestite da diversi concessionari, è reso disponibile, in formato dati di tipo aperto, il pedaggio, aggiornato, per ogni percorso tra ciascun punto di ingresso e di uscita, per classe veicolare.

Misura 4

(Diritto all'informazione relativa al viaggio)

1. I concessionari autostradali, in relazione alle tratte autostradali gestite e in collaborazione tra loro, anche al fine di garantire l'omogeneità dell'informazione, assicurano - con le modalità di cui alla Misura 5 - la disponibilità delle informazioni specifiche concernenti il percorso d'interesse dell'utente, tali da consentire le migliori scelte di viaggio, tra cui almeno:
 - a) il percorso autostradale più corto in termini chilometrici e il percorso autostradale più rapido per giungere alla destinazione prescelta, nonché, per il percorso prescelto dall'utente:
 - a.1) il tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata, calcolato sulla base della velocità a flusso libero, per tipologia di traffico (leggero/pesante);
 - a.2) il tempo di percorrenza previsto per tipologia di traffico (leggero/pesante), tenuto conto dell'eventuale presenza di cantieri e delle condizioni di viabilità e traffico al momento dell'interrogazione, o, in caso di interrogazione relativa ad una partenza programmata entro i 7 giorni successivi, il tempo di percorrenza previsto, tenuto conto sia dei dati storici di traffico, che della stagione, dei giorni (festivi/feriali) e della fascia oraria (diurna/notturna) di interesse, nonché dell'eventuale programmazione di cantieri;
 - a.3) la velocità media, nonché i dati di traffico per tipologia (leggero/pesante), rilevati nell'ultimo mese e nel corrispondente mese dell'anno precedente, per giorno (festivi/feriali) e fascia oraria (diurna/notturna) di interesse;
 - a.4) l'importo del pedaggio con riferimento alla di classe di appartenenza del veicolo utilizzato;
 - b) per i sistemi chiusi e semi-chiusi, con riferimento alla stazione di esazione rilevante per il percorso prescelto, il numero di piste di esazione funzionanti rispetto a quelle presenti - intendendosi a tal fine come rilevante il mancato funzionamento per oltre 24 ore - suddivise per modalità di pagamento del pedaggio;
 - c) gli eventi in atto sul percorso prescelto, anche di carattere straordinario, che determinano uno scostamento rispetto al tempo di percorrenza in condizioni di circolazione non perturbata o un importo del pedaggio maggiore;
 - d) i cantieri presenti, nonché quelli programmati entro i 7 giorni successivi sul percorso prescelto, che possono determinare turbative al traffico, con indicazione:
 - d.1) della tipologia di cantiere e dei relativi orari e giorni di apertura, nonché la data di rimozione prevista;
 - d.2) della tipologia di limitazione all'utilizzo dell'infrastruttura, con specificazione del

numero di corsie e della velocità massima consentita - fatte salve le limitazioni ulteriori per specifiche categorie di veicoli o in presenza di specifiche condizioni atmosferiche nel rispetto del Codice della strada - per la tratta interessata in condizioni di assenza di cantieri e della riduzione del numero di corsie disponibili e della velocità massima consentita dovute al cantiere;

- e) le modalità per ottenere il rimborso del pedaggio eventualmente previsto;
- f) l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, l'indicazione, tempestivamente aggiornata, sulla base di quanto comunicato dai gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio:
 - f.1) del numero di punti di ricarica elettrica effettivamente funzionanti, e la relativa tipologia in base alla potenza nominale e al connettore;
 - f.2) del numero di punti di rifornimento effettivamente funzionanti, con indicazione della relativa tipologia in base al carburante erogato;
 - f.3) delle attività commerciali e ristorative presenti, con i relativi orari di esercizio;
 - f.4) della 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, ove applicabili;
 - f.5) del numero di toilettes, specificando quante sono accessibili alle PMR, e di docce presenti;
 - f.6) del numero complessivo di stalli di parcheggio fruibili, riservati alle persone con disabilità;
 - f.7) del numero complessivo di stalli di parcheggio fruibili, destinati ai mezzi pesanti e agli autobus.
- 2. Lungo il percorso, i concessionari autostradali, in relazione alle tratte autostradali gestite e in collaborazione tra loro, oltre alle informazioni relative alla sicurezza del viaggio, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – adeguate informazioni concernenti almeno:
 - a) i canali per ottenere informazioni aggiornate e in tempo reale sulla circolazione e sulle condizioni di viabilità, nonché sul pedaggio applicabile alle diverse tratte;
 - b) le aree di parcheggio e le aree di servizio più vicine, con l'indicazione dei servizi disponibili;
 - c) i canali disponibili per richiedere soccorso o assistenza meccanica o sanitaria in caso di malore, guasto, avaria o incidente sulla rete autostradale;
 - d) le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio, assicurandone la pari evidenza;
 - e) i canali per la richiesta di eventuali rimborsi del pedaggio o indennizzi.
- 3. Al fine di garantire l'aggiornamento delle informazioni di cui al punto 1, lettera f) e 2, lettera b), i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio informano tempestivamente i concessionari, con le modalità e i canali indicati dai medesimi concessionari, circa eventuali variazioni della disponibilità di punti di ricarica e rifornimento, nonché di tutti i servizi dagli stessi erogati.
- 4. In caso di turbative al traffico, anche dovute a emergenze meteo o idrogeologiche, i concessionari autostradali, in relazione alle tratte autostradali gestite e in collaborazione tra loro, nonché in

raccordo con gli enti competenti coinvolti nella risoluzione delle turbative stesse, non appena si rendono disponibili e comunque in tempo utile a consentire di non intraprendere l'autostrada o di effettuare una variazione di percorso, forniscono agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:

- a) l'evento perturbativo in atto, con l'indicazione della relativa causa;
 - b) la stima dell'allungamento del tempo medio di percorrenza della tratta interessata e i tempi stimati di risoluzione, o l'indicazione che non è possibile stimarli;
 - c) l'indicazione dei possibili percorsi stradali e/o autostradali alternativi;
 - d) l'attivazione, ove previsto, delle procedure operative di cui alla Misura 6, specificando le forme di assistenza apprestate in applicazione delle medesime procedure, ivi inclusa l'indicazione, all'occorrenza, delle aree di servizio o di sosta appositamente attrezzate e destinate a fungere da punto di assistenza e di ristoro;
 - e) le indicazioni, i suggerimenti comportamentali e le avvertenze relativi alla sicurezza tecnica e personale degli utenti.
5. Restano fermi, ove applicabili, gli obblighi informativi previsti e disciplinati dal regolamento delegato (UE) n. 885/2013 della Commissione del 15 maggio 2013 e dal regolamento delegato (UE) n. 886/2013 della Commissione del 15 maggio 2013.
6. Nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, dopo il viaggio, l'utente ha diritto ad ottenere, ove disponibili - con le modalità di cui alla Misura 5.5 - le informazioni relative a:
- a) data e ora di passaggio:
 - a.1) nel caso di sistema chiuso, alla pista di esazione in entrata e alla pista di esazione in uscita;
 - a.2) nel caso di sistema semi-chiuso, alla pista di esazione rilevante per il pagamento del pedaggio;
 - a.3) nel caso di sistema aperto, in corrispondenza dei portali;
 - b) il percorso effettuato, la distanza chilometrica percorsa e il tempo di percorrenza effettivo;
 - c) le tratte attraversate con l'indicazione dei concessionari coinvolti e il pedaggio corrisposto, con dettaglio della tariffa unitaria applicata per ciascuna tratta elementare percorsa, specificando se si tratta di tariffa di pianura o di montagna, nonché, ove pertinente, se sono applicate ulteriori modulazioni previste dai sistemi tariffari ART;
 - d) se sussistono le condizioni per il rimborso del pedaggio e le modalità con le quali lo stesso potrà essere erogato.

Misura 5

(Modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i concessionari)

1. Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata

- e di agevole accesso, almeno in un'altra lingua oltre all'italiano, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, garantendo l'utilizzo almeno dei seguenti canali gratuiti:
- a) un canale accessibile agli utenti non utilizzatori del *web*;
 - b) sito *web* e App unica, contenenti altresì un rimando al sito *web* dell'Autorità.
2. I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati dai concessionari autostradali, oltre che nelle Carte dei servizi, nei rispettivi siti *web* e nell'App unica, attraverso le seguenti ulteriori modalità:
- a) pannelli, mobili o fissi, situati in autostrada e in prossimità degli svincoli di ingresso della stessa, prima dell'incanalamento definitivo, in coerenza con i principi di prossimità e priorità della pubblicazione dei messaggi desumibile dal Codice della strada;
 - b) bollettini e messaggi diffusi su canali radio o TV;
 - c) presso le aree di parcheggio e di servizio, eventualmente a mezzo di *QR code*.
3. Le informazioni di cui alla Misura 3 sono comunque riportate in una sezione dedicata, denominata "*Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi*", del sito *web* e dell'App unica, raggiungibile con apposito link, posto nell'*home page* e dalla schermata iniziale dell'App unica, ad eccezione delle informazioni di cui alla Misura 3.1, lettera d), relativamente ai cantieri la cui durata complessiva non superi i 5 giorni anche non consecutivi, le quali sono fornite su semplice richiesta.
4. Le informazioni di cui alla Misura 4.4 sono comunque fornite agli utenti con tempestivo ed adeguato aggiornamento e con tutte le seguenti modalità:
- a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV), situati in prossimità degli svincoli di ingresso dell'autostrada, prima dell'incanalamento definitivo, nonché nelle aree di parcheggio e di servizio, in coerenza con i principi di prossimità e priorità della pubblicazione dei messaggi desumibili dal Codice della strada;
 - b) in una sezione dedicata, denominata "*Turbative al traffico/emergenze in atto*", del sito *web* e dell'App unica, raggiungibile con apposito link, posto nell'*home page* e dalla schermata iniziale dell'App unica. In entrambi i casi l'utente dovrà poter attivare le notifiche *push*, con la possibilità di riceverle anche in modalità audio;
 - c) attraverso messaggi diffusi su canali radio o TV.
5. Le informazioni di cui alla Misura 4.6 sono rese disponibili:
- a) sulla ricevuta rilasciata all'atto del pagamento del pedaggio, ove richiesta; eventualmente a mezzo di *QR code*;
 - b) per gli utenti che utilizzano sistemi di telepedaggio o che provvedono a registrare il veicolo, tramite il sito *web* e l'App unica.
6. I concessionari autostradali consultano con cadenza almeno annuale le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito a chiarezza, completezza, utilità, fruibilità e tempestività delle informazioni rese, anche con riferimento al contenuto e alle funzionalità dell'App unica.
7. I concessionari autostradali collaborano tra loro e con i soggetti competenti per l'adozione:
- a) di protocolli relativi al formato dei dati e all'utilizzo di un linguaggio omogeneo, nel rispetto

- del dizionario europeo DATEX II e successivi aggiornamenti, al fine di garantire l'immediata fruibilità delle informazioni;
- b) di 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 del singolo concessionario, nonché, ove possibile raccordandosi con gli enti preposti, per rendere disponibili informazioni relative alle condizioni di traffico presso le strade urbane/extraurbane di accesso all'autostrada;
 - c) dell'App unica per tutta la rete autostradale che consenta agli utenti di disporre almeno delle informazioni di cui alla Misura 3 e 4 relativamente all'intero percorso di interesse.
8. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari informano l'Autorità, tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui al punto 6 e delle attività di collaborazione di cui al punto 7, lettere a) e b), nonché delle misure adottate per favorire la trasparenza, la completezza e la puntualità dell'informazione.

Misura 6

(Procedure operative per l'assistenza)

1. Al fine di prevenire e mitigare il verificarsi di situazioni di traffico bloccato o code, anche in conseguenza di circostanze imprevedibili, i concessionari attuano il costante monitoraggio della rete, registrando in tempo reale le condizioni di traffico e rilevando tempestivamente eventuali turbative in modo da informarne nel più breve tempo possibile l'utenza e adottare le necessarie misure per il ripristino delle normali condizioni di circolazione, tali da preservare la sicurezza degli utenti in transito e degli operatori intervenuti sul posto.
2. I concessionari autostradali adottano specifiche procedure operative che prevedono l'attivazione, nei casi di traffico bloccato o di code, in raccordo con le autorità e gli enti preposti alla sicurezza stradale, di procedure di assistenza, proporzionate alla lunghezza della coda o alla durata del blocco, nonché alle condizioni atmosferiche, comprendenti, tra l'altro:
 - a) il costante aggiornamento di tutti i canali informativi e il raccordo con gli enti gestori di altre infrastrutture di trasporto (porti, aeroporti, stazioni, strade) che ne potrebbero essere impattate;
 - b) in caso di traffico bloccato, la distribuzione, tempestiva e adeguata alla durata del blocco e alle circostanze, di generi di prima necessità;
 - c) le circostanze che determinano la chiusura degli accessi al fine di evitare l'aggravamento dell'evento in atto;
 - d) le specifiche misure per assistere le PMR nonché i loro accompagnatori, tra cui almeno la previsione di un numero telefonico gratuito dedicato per la richiesta di assistenza da parte dei medesimi;
 - e) la gestione delle stazioni in modo da agevolare l'uscita degli utenti.
3. Ogni anno, entro il 31 marzo, i concessionari autostradali comunicano all'Autorità una relazione in merito all'attuazione della presente Misura, recante un'analisi dettagliata dei casi di traffico

bloccato per almeno un'ora intervenuti sulle tratte autostradali di competenza, dell'assistenza fornita in occasione degli stessi e delle relative tempistiche, ovvero l'indicazione delle motivazioni per le quali non sia stata fornita.

Misura 7

(Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR)

1. I concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalle carte dei servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio.
2. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.
3. Le informazioni di cui al punto 2 sono comunque fornite in una sezione dedicata, denominata "Accessibilità PMR", del sito *web* e dell'applicazione mobile, raggiungibile con apposito link posto nell'*home page* e dalla schermata iniziale dell'applicazione mobile.
4. I concessionari autostradali prevedono, anche adeguando al riguardo le proprie carte dei servizi, indennizzi da erogare agli utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione di cui al punto 3 e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.

Misura 8

(Applicazione del pedaggio, programmazione dei cantieri e diritto al rimborso in presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura)

1. Gli utenti hanno diritto all'applicazione di pedaggi determinati sulla base della tariffa unitaria media, adeguata annualmente in esito al monitoraggio annuale afferente alla qualità dei servizi e all'attuazione degli investimenti, in conformità ai sistemi tariffari ART.
2. I concessionari programmano i cantieri che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività, che non possono essere effettuate senza limitazione al transito del tratto interessato, con modalità conformi all'articolo 30 del d.P.R. 495/1992 (Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada) e tali da

minimizzare l'impatto sulla circolazione autostradale, tenuto anche conto delle diverse tipologie di traffico interessate dalle limitazioni.

3. Gli utenti hanno diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio secondo meccanismi di rimborso correlati alla presenza di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale, definiti dall'Autorità con successivo provvedimento.

Misura 9

(Diritti connessi alla fruizione dei servizi di ricarica elettrica, di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e delle attività commerciali e ristorative)

1. Gli utenti hanno diritto a fruire, ove presenti, di:
 - a) servizi di ricarica elettrica offerti in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare;
 - b) servizi di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare.
2. I concessionari e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio garantiscono, per quanto di rispettiva competenza, un'idonea 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.

Misura 10

(Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario)

1. I concessionari autostradali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, e assicurando comunque:
 - a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, almeno un'altra lingua, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
 - b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:
 - b.1) App unica e sito *web*, con accesso, senza preventiva registrazione, da apposito link, posto in *home page*, o 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 elettronica non certificata;
 - b.2) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo di recapito fisico o casella postale;
 - c) una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, laddove

inferiore, entro il termine previsto dalle Carte dei servizi.

2. Fatto salvo quanto disposto al punto 3, i concessionari autostradali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:
 - a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (punto di ingresso, di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo) o la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio;
 - c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei servizi.
3. In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui al punto 2, i concessionari autostradali comunicano all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.
4. Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1, lettera c):
 - a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo *e-mail* o tramite sito *web* o App unica, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
 - b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo di recapito fisico o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto il giorno della consegna al concessionario;
 - c) ove previsto dal concessionario tra i canali utilizzabili, in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del concessionario nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna.
5. I concessionari autostradali effettuano annualmente un'analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate e accertate, rendendo disponibili i risultati secondo quanto previsto alla Misura 3.1, lettera t).

Misura 11

(Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)

1. La risposta al reclamo è motivata con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento ai motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:
 - a) se il reclamo è accolto o respinto in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;
 - b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;
 - c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;

- d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, tra cui la possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall'Autorità.
2. Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi per i quali è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di concessionari interessati, qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza da uno dei concessionari coinvolti, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 10.1, lettera c).
 3. Nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, il concessionario trasmette il reclamo tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 10.1, lettera c).
 4. La trasmissione di cui ai punti 2 e 3 avviene nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Misura 12

(Indennizzi)

1. In caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 10.1, lettera c), o, laddove inferiori, nei termini previsti dalle Carte dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato, anche in caso di abbonamento, alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:
 - a) 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
 - b) 50% nel caso di risposta fornita oltre il sessantesimo giorno e in caso di omessa risposta.
2. L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:
 - a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti dalla Misura 10;
 - 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.
3. Ciascun concessionario autostradale definisce, anche adeguando al riguardo la propria Carta dei servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo che garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.

Misura 13

(Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati)

1. I concessionari autostradali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:
 - a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;
 - b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 10.4;
 - c) i motivi di reclamo, prevedendo almeno le seguenti voci di classificazione:
 - c.1) quantificazione del pedaggio;
 - c.2) esazione del pedaggio;
 - c.3) servizi resi nelle aree di servizio;
 - c.4) informazioni sul traffico e sulla sicurezza;
 - c.5) informazioni sui cantieri;
 - c.6) relazione con l'utente e altre informazioni;
 - c.7) accessibilità dei servizi per le PRM;
 - c.8) gestione delle turbative al traffico;
 - c.9) manutenzione dell'infrastruttura;
 - c.10) mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborsi o indennizzi;
 - c.11) fuori competenza;
 - d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.
2. Nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i concessionari autostradali conservano i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al punto 1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Misura 14

(Pubblicazione dei dati nel Portale dell'Autorità e disposizioni finali)

1. L'Autorità raccoglie dai concessionari i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.
2. Le Misure di cui al presente provvedimento si applicano decorsi sei mesi dalla pubblicazione delle stesse da parte dell'Autorità, con le seguenti eccezioni:
 - a) le Misure 3.1, lettere c), d) e i), 3.2, 4.1, lettere b) e c), e 4.4, che si applicano decorsi dieci mesi dalla pubblicazione delle stesse da parte dell'Autorità;

- b) le Misure 4.1, lettere a) e d), e 4.3, che si applicano decorsi dodici mesi dalla pubblicazione delle stesse da parte dell'Autorità. Entro il medesimo termine è resa disponibile l'applicazione mobile integrata (App unica) di cui alla Misura 5.7, lettera c);
 - c) le informazioni di cui alle Misure 3.1, lettere f), limitatamente alle tempistiche medie di ripristino, j), limitatamente alle piste di esazione non funzionanti per oltre 24 ore, e t), sono rese entro il 1° febbraio 2026, con riferimento ai dati rilevati nell'anno 2025;
 - d) le prime relazioni di cui alla Misura 5.8 e alla Misura 6.3 sono comunicate all'Autorità entro il 31 marzo 2026, con riferimento alle attività svolte nell'anno 2025.
3. Nelle more dell'applicazione delle presenti misure, i concessionari garantiscono il mantenimento di un set informativo non inferiore, per contenuti e modalità, a quello attualmente disponibile per l'utenza.
4. Gli importi complessivi annui a consuntivo derivanti dall'applicazione delle presenti misure sono contabilizzati separatamente nell'ambito dei pertinenti sistemi tariffari di pedaggio, distinguendo tra:
- a) costi di gestione;
 - b) rimborsi e indennizzi a utenti.

Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alle Misure 7.4 e 12.1, non possono essere in alcun modo recuperati dai concessionari autostradali tramite il pedaggio. Tali valori sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.