# MISURA 4

## Diritto all'informazione relativa al viaggio

### Misura 4. 1. e - Modalità per ottenere il rimborso del pedaggio eventualmente previsto

Strada dei Parchi, in relazione alle tratte autostradali di competenza, rende disponibili le informazioni necessarie per ottenere il rimborso del pedaggio, ove previsto.

Il cliente ha facoltà di chiedere il rimborso in caso di emissione **di scontrino di credito**, **sovra classifica** o **errato addebito pedaggio**, nello specifico:

**In caso di *Scontrino di Credito*** è possibile ricevere il rimborso tramite una delle seguenti modalità:

- presso tutti i caselli dell'autostrada A24 - A25, presidiati da esattore, presentando lo scontrino;
- inviando lo scontrino in originale a Strada dei Parchi Spa all'indirizzo Via Giulio Vincenzo Bona 105, 00156 Roma comunicando IBAN e indirizzo completo del beneficiario (Nominativo, Codice Fiscale, Città, indirizzo, CAP, provincia).

Si precisa che lo scontrino di credito è un titolo al portatore, per questa ragione è necessario acquisire il titolo in originale senza il quale non è possibile dare seguito alla richiesta di rimborso, a tal proposito la scrivente si rende disponibili a rimborsare, anche il costo postale sostenuto.

**In caso di *sovra classifica/errato addebito pedaggio*** è possibile ricevere il rimborso inviando una mail alla casella di posta info@stradadeiparchi.it specificando:

- dati del transito: data e orario del transito, tratta percorsa (entrata/uscita) e targa del veicolo;
- importo pagato;
- IBAN e indirizzo completo del beneficiario *(Nominativo, Codice Fiscale, Città, indirizzo, CAP, provincia).*

**Misura 4.1.f – l'indicazione della presenza e collocazione di aree di servizio e di parcheggio, nonché, per ciascuna area, l'indicazione, tempestivamente aggiornata, sulla base di quanto comunicato dai gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio:**

**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.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**

Strada dei Parchi ha provveduto ad informare i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio della Delibera ART 132/24, mettendo in evidenza che gli stessi sono diretti destinatari delle prescrizioni contenute nella suddetta Misura 4.f e quindi ha chiesto agli stessi, di porre in essere tutte le attività necessarie per adempiere alla citata Delibera, anche in forza della convenzioni in essere con cui gli affidatari dei servizi sono già obbligati a comunicare al concessionario gli eventi che dovessero determinare una limitazione dei servizi .

Nel sito di SdP, nella pagina riservata ai diritti degli utenti, è possibile consultare la scheda "*servizi disponibili nelle aree di servizio*", con dettaglio dell'effettiva funzionalità dei principali servizi offerti all'utenza.

## Misura 4.2 – 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 al la Misura 5, adeguate informazioni

La Strada dei Parchi provvede ad informare sia gli utenti che tutti gli Enti, che a vario titolo sono interessati, circa gli eventuali provvedimenti di limitazione della circolazione, sia programmati che in corso, sulle autostrade A24 e A25, invitando i Viaggiatori a pianificare gli spostamenti evitando gli orari e le giornate più critiche nelle quali è previsto maggiore traffico.

Per agevolare l'utenza nel programmare i propri spostamenti, la stessa, sarà invitata anche ad evitare orari e giornate caratterizzate da possibili disagi. Si ricorda che la Scrivente provvederà a pubblicizzare le notizie riguardanti la viabilità con tutti i mezzi ed i canali disponibili (CCISS - Viaggiare Informati (Rete Rai), Isoradio 103.3, Via Radio RTL 102.50, Call Center 1518, agenzie stampa, notiziari televisivi di infoviabilità, siti Internet www.cciss.it e www.stradadeiparchi.it (homepage, sezione News/Comunicati stampa e Traffico/Eventi previsionali) con aggiornamenti e informazioni sul traffico in tempo reale 24 ore su 24.

Si assicura la massima attenzione affinché le notizie relative alla circolazione ed al traffico vengano tempestivamente e puntualmente diffuse; al riguardo si precisa che il collegamento informatico SIV (Sistema Informativo Viabilità) tra la Sala Operativa aziendale ed il Centro di Produzione Multimediale della Soc. Concessionaria Autostrade per l'Italia consente di inoltrare in "tempo reale", tramite i PMV, tutte le informazioni relative al traffico ed alla viabilità; notizie che contemporaneamente vengono riprese e diffuse anche dai media radiofonici e televisivi (Isoradio, Viaradio, CCISS, Televideo, dalle reti RAI e Mediaset) dal Call Center 1518 del CCISS e dal Call Center 803.111 del Centro di Produzione Multimediale di Soc. Autostrade per l'Italia. Il SIV, oltre a segnalare tempestivamente tutte le informazioni sui PMV, consente di diramarle anche sulle tratte autostradali interconnesse (autostrade A1 e A14), aggiornando i Viaggiatori su tutti i percorsi, in funzione dell'entità dell'evento in atto.

Al seguente link https://www.stradadeiparchi.it/traffico/info-traffico/ del sito di Strada dei Parchi è possibile consultare tutte le informazioni della viabilità in tempo reale.

Per quanto riguarda le aree di servizio e di parcheggio, lungo la rete sono disponibili le segnaletiche verticali sulle quali è possibile verificare i servizi disponibili.

Per richiedere il soccorso meccanico o sanitario sono disponibili, lungo la tratta 429 colonnine.

Premendo l'apposito tasto di richiesta soccorso si verrà messi in contatto con la Sala operativa della Concessionaria Strada dei Parchi S.p.A., attiva h24, 7 su 7, dove sarà possibile richiedere il tipo di aiuto di cui si necessita.

Per i possessori di assicurazioni che prevedono anche il soccorso meccanico è necessario fare riferimento al numero di telefono reso disponibile dall'assicurazione stessa.

In fine, per le emergenze è sempre utilizzabile il numero unico delle emergenze 112 o il 113.

Nelle piste di esazione è possibile visualizzare su apposita segnaletica le modalità ammesse per il pagamento del pedaggio, per ogni singola pista.

## Misura 4. 6. - Diritto all'informazione relativa al viaggio

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 al viaggio, nello specifico:

a) 1.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;

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 come specificato nella Misura 4. 1. e.

## MISURA 5

## Modalità con cui sono rese le informazioni e coordinamento tra i Concessionari

### Misura 5.2 – i canali informativi

***UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE***

Il personale della Sala Operativa di Strada dei Parchi S.p.A., attivo 24 h su 24, rileva le informazioni per finalità istituzionali sulla base giuridica delle previsioni di legge e degli impegni assunti con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, attraverso le telecamere installate lungo la rete, il personale su strada, le pattuglie della Polizia Stradale, le segnalazioni dei nostri Clienti.

***I CANALI DI INFORMAZIONE***

Isoradio FM 103.3 Mhz è un canale RAI di pubblico servizio senza pubblicità che trasmette informazioni sul traffico con collegamenti in diretta dalle Direzioni di Esercizio e dal Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia. La copertura è garantita su tutta la rete di Strada dei Parchi, anche nei tratti di galleria.

Onda Verde, a cura di Rai Pubblica Utilità, trasmette notiziari in orario diurno su Radio1, Radio2 e Radio3 e in orario notturno su Rai1. Con una Radio dotata delle funzionalità RDS-TA e RDS-TP è possibile, mentre si ascolta un altro programma o una registrazione, ottenere il passaggio automatico sull'ascolto del notiziario di Onda Verde (a condizione che le funzioni RDS TA e TP siano attivate).

Pannelli a Messaggio Variabile: situati lungo la rete ed all'ingresso dei caselli autostradali, forniscono ai viaggiatori informazioni di viabilità; in caso di traffico regolare vengono trasmessi messaggi sulla sicurezza e informazioni sui principali servizi offerti.

Call Center Viabilità 803.111: 180 chiamate 24h su 24h 7 giorni su 7. Il servizio è completamente gratuito.

## Misura 5.4 – Traffico in tempo reale

Presso il seguente link https://www.stradadeiparchi.it/traffico/info-traffico/ è possibile consultare tutte le informazioni sul traffico in tempo reale **(turbative al traffico /emergenze in atto)**

## Misura 5. 5. – Le informazioni di cui alla Misura 4.6

Le informazioni relative al viaggio attualmente disponibili sulla ricevuta, rilasciata su richiesta contestualmente al transito, sono:

- DATA E ORARIO DI USCITA
- STAZIONE DI ENTRATA
- STAZIONE DI USCITA
- CLASSE VEICOLO
- PISTA USCITA
- PEDAGGIO
- Modalità DI PAGAMENTO

In caso di mancata emissione di attestato di transito o qualora sia necessario ottenere informazioni più dettagliate circa il viaggio è possibile inviare una richiesta alla casella di posta info@stradadeiparchi.it specificando:

- DATA DEL VIAGGIO
- ORARIO DI ENTRATA E DI USCITA
- TIPOLOGIA DEL VEICOLO (CLASSE VEICOLO)
- COPIA ATTESTATO DI TRANSITO (ove disponibile)

## Misura 5.7 - Coordinamento tra concessionarie

Per coordinare le informazioni sulla circolazione e sulla viabilità, e rendere organica e sistematica la diffusione sia verso la clientela che verso i media nonché per la corretta gestione, anche congiunta, delle problematiche connesse a tutte le attività emergenziali, compresa la gestione dell'esodo estivo, la Sala Operativa di SdP è collegata 24/7 con il Centro di Produzione Multimediale (C.P.M.) della Concessionaria Autostrade per l'Italia SpA, che si avvale delle più moderne tecnologie nel settore della diffusione delle notizie su viabilità e circolazione; gli operatori del C.P.M. sono in costante contatto con gli Operatori della Sala Operativa di SdP tanto tramite il sistema operativo software per la gestione degli eventi di viabilità (SIV) quanto mediante un apposito collegamento telefonico "punto/punto".

Per rispondere alle chiamate telefoniche della clientela e predisporre i comunicati stampa e bollettini d'informazione finalizzati ad aggiornare le strutture organizzative aziendali, comprese quelle dei Tronchi autostradali limitrofi interconnessi, e per aggiornare i media radiofonici ISORADIO 103.3, FM 102.5, CCISS ecc., gli operatori della Sala Operativa ed i vari Responsabili delle strutture organizzative di SdP sono sistematicamente e tecnologicamente in stretto contatto tra loro e con gli omologhi incaricati dei Tronchi Autostradali interconnessi di ASPI (D.T. 5° Roma e D.T. 7° Pescara), per fare fronte ad ogni evenienza, compreso l'eventuale ricorso al reciproco supporto. Il sistema software per la gestione degli eventi di viabilità, essendo utilizzato sulle tratte autostradali limitrofe interconnesse, consente di fornire informazioni anche sui PMV installati in prossimità ed a ridosso delle interconnessioni tra le Autostrade A24 e A1 e tra le autostrade A25 e A14, con i medesimi protocolli operativi ed in funzione della "magnitudo" degli eventi conformemente alle Linee guida per la gestione delle emergenze predisposte da questa Concessionaria.

## MISURA 6

## Procedure operative per l'assistenza

### Misura 6.1 – 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 informare 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

La Sala Operativa aziendale è un vero e proprio centro di controllo del traffico, collocata presso un locale specificamente attrezzato, dove sono raccolte e diffusione tutte informazione sulla viabilità della rete in concessione.

L'attività della Sala Operativa si svolge per l'intero arco dell'anno senza interruzioni, continuativamente nelle 24 ore.

Gli operatori della Sala Operativa svolgono funzioni di:

- ***Prevenzione,*** raccogliendo informazioni sullo stato della strada, dell'ambiente, del traffico e della circolazione per prevenire e/o venire a conoscenza in modo sollecito di eventuali turbative alle normali condizioni di esercizio.
- ***Comunicazione,*** trasferendo le informazioni acquisite ad altre figure interne o esterne e, direttamente o in modo indiretto, verso la clientela.
- ***Attivazione,*** richiedendo a soggetti interni/esterni interventi sugli eventi che alterano le normali condizioni di esercizio o quelli necessari a mantenere l'infrastruttura in piena efficienza.
- ***Controllo,*** verificando l'attività svolta dai soggetti interni/esterni intervenuti per ripristinare le normali condizioni di esercizio o di efficienza dell'infrastruttura.

Gli operatori, per ogni evento (incidente, turbativa, situazione di pericolo, ecc.) che si verifica sulle tratte di competenza, svolgono le attività previste in collaborazione con gli altri soggetti operanti nell'obiettivo:

- di assicurare il mantenimento o il pronto ritorno al normale livello di sicurezza non solo per la clientela in viaggio ma anche per il personale operante su strada e per l'ambiente;
- di garantire, sempre in sicurezza, il pronto ritorno alle normali condizioni di transitabilità della strada e fluidità della circolazione, qualora compromesse dall'evento.

Inoltre, gli operatori, nel seguire lo sviluppo di ciascun evento, dall'insorgere al ritorno alla normalità, provvedono a:

- aggiornare con tempestività, oltre che i propri referenti interni, i sistemi dedicati alla registrazione;
- diffusione delle informazioni.

Ciò anche in relazione ad eventi che si verificano su tratti autostradali limitrofi interconnessi, di Autostrade per l'Italia, qualora sia richiesta la loro collaborazione o gli eventi abbiano riflessi sulle proprie competenze coordinandosi con le altre Sale Operative direttamente interessate. Analogamente nel caso di eventi sulle proprie competenze che abbiano riflessi su tratti autostradali adiacenti.

Gli operatori della S.O. nel seguire lo sviluppo di ciascun evento, dall'insorgere al ritorno alla normalità, aggiornano con tempestività i sistemi dedicati alla registrazione e diffusione delle informazioni, in particolare il ***Sistema Informativo Viabilità*** che permette di:

- rilevare le richieste di soccorso meccanico o sanitario che giungono dagli utenti in difficoltà tramite l'impianto SOS e verificare lo stato delle colonnine SOS;
- inserire dati in merito ai soccorsi meccanici e sanitari e effettuarne l'aggiornamento;
- acquisire i dati meteo;
- inserire notizie di viabilità nel sistema rendendole disponibili per il Centro di Produzione Multimediale, di Autostrade per l'Italia, e per i pannelli a messaggio variabile;
- inserire e visualizzare i messaggi sui pannelli a messaggio variabile;
- verificare lo stato di funzionamento dei pannelli a messaggio variabile e i messaggi visualizzati;
- verificare gli eventi e i cantieri di previsione e i cantieri attivi e per questi ultimi effettuarne l'aggiornamento;
- inserire dati in merito agli incidenti e alla loro gestione.

La sala operativa è in costante contatto con i pattugliatori che svolgono il servizio di viabilità sempre h24, con le pattuglie dedicate della Polizia Stradale, tramite il COPS (Centro Operativo della Polizia Stradale), oltre ad una fitta rete di sensori, telecamere e centraline meteo.

Gli operatori in turno, in collaborazione con la Polizia Stradale, è in grado di gestire e monitorare ogni evento e in base alle procedure interne di individuare tutte le azioni gestionali che servono a garantire un'informazione costante e puntuale.

## Le chiamate di soccorso

Utilizza il tuo cellulare o le colonnine SOS per contattare il soccorso stradale o richiedere assistenza.

Fornisci informazioni precise:

- Posizione esatta (km autostradale, direzione, punti di riferimento).
- Tipo di guasto.
- Modello e targa dell'auto.
- Recapito telefonico.

## Numeri utili in caso di emergenza

POLIZIA STRADALE 113

NUE (Numero Unico Emergenze) 112

VIGILI DEL FUOCO 115

SOCCORSO SANITARIO 118

SOCCORSO MECCANICO:

- ✓ ACI 803-116
- ✓ EUROP ASSISTANCE-VAI 803-803
- ✓ AXA 800-111-911
- ✓ IMA 800-613-613

## MISURA 7

### Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio per le PMR

**Misura 7 (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di Misura 7 (Diritto alla accessibilità e fruibilità delle aree di parcheggio e di servizio per le PMR)**

**Misura 7.1 - 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.**

**Misura 7.2 e 7.3 - In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità di cui al punto 1, i concessionari autostradali e i gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, per quanto di rispettiva competenza, non appena si rendono disponibili, forniscono agli utenti informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.- Le informazioni di cui sopra 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.**

**Misura 7.4 - 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.**

SDP ha realizzato nel proprio sito web una sezione dedicata alle PMR denominata "**accessibilità PMR**" dove oltre a fornire le informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio dedicate alle PMR , indicando l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili. Nella sezione dedicata si potranno scaricare anche i moduli relativi a richieste di indennizzo, reclami etc.

# MISURA 8

## Applicazione del pedaggio, programmazione dei cantieri

### Misura 8.1 - La Tariffa

*CHE COS'È LA TARIFFA*

Il pedaggio autostradale è l'importo che il cliente è tenuto a pagare ai sensi della legge per l'uso dell'autostrada. I proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati.

*COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO*

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a chilometro) di competenza di Strada dei Parchi, maggiorata dell'importo di competenza di ANAS (di cui alla Legge 102/2009 e smi), per i km, considerando che oltre ai km tra casello e casello sono conteggiati i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla Concessionaria. All'importo ottenuto si deve aggiungere l'IVA (22%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di Strada dei Parchi ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n° 10440/28/133 del 12.XI.2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato (5 classi) e dalle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

### Misura 8.2 - La gestione dei cantieri

L'organizzazione di Strada dei Parchi opera secondo i principi della manutenzione programmata cioè, più che effettuare interventi rivolti a riparare il degrado una volta che questo si è manifestato, interviene periodicamente prima dell'insorgere del degrado stesso secondo cicli di attività tesi a mantenere con continuità prefissati standard prestazionali delle strutture.

Questo modello di gestione, che assicura con continuità alla clientela in viaggio una

infrastruttura efficiente, richiede una continua azione di programmazione dei lavori per rendere compatibile l'esigenza di disporre dell'intera sezione stradale per il flusso veicolare con quella di occuparne una parte per l'esecuzione dei lavori di manutenzione.

La presenza sulle sedi stradali di un cantiere comporta infatti la chiusura di una parte della sezione stradale normalmente disponibile, quale una:

- *Riduzione*: installazione di un cantiere che occupa una o più corsie di una singola carreggiata ove il traffico transita sulla/e corsia/e della stessa carreggiata rimaste disponibili. Nel caso le corsie transitabili siano temporaneamente deviate dalla loro sede originaria, pur rimanendo nell'ambito della medesima carreggiata, si ha un "flesso".
- *Deviazione*: installazione di un cantiere che occupa interamente una delle due carreggiate autostradali e il traffico transita sulla opposta carreggiata che viene riorganizzata per consentire lo scorrimento a doppio senso di marcia dei veicoli. Nel caso venga mantenuta transitabile una corsia o utilizzata l'emergenza, per l'ingresso in una area di servizio/parcheggio, o l'uscita su una stazione/svincolo si ha una "deviazione a bivio".

Qualora la deviazione sia attuata parzialmente, mantenendo una corsia transitabile sulla carreggiata occupata dal cantiere, si ha una "deviazione a bretella".

Quando l'area dei lavori si sposta con continuità lungo un tratto il segnalamento può essere realizzato con dispositivi mobili che ne seguono lo spostamento, "cantiere mobile", o procedendo per tratti modulari, spostando ogni volta il segnalamento, "cantiere in avanzamento".

La programmazione dei lavori, effettuata a carattere mensile e supportata da adeguate procedure informatizzate, prevede la definizione di ciascun cantiere nei suoi elementi caratteristici:

- localizzazione del cantiere e estesa dello stesso;
- caratteristiche della sede autostradale interessata;
- date e orari di inizio e durata del cantiere;
- tipo di segnaletica posta in opera;
- tipo di lavoro (giornaliero o permanente);
- natura dei lavori da eseguire;

- transitabilità;
- impresa che esegue i lavori;
- l'analisi di compatibilità con gli altri interventi programmati e di impatto sulle previste condizioni di circolazione nel periodo.

Alla programmazione segue, in fase operativa, ***la gestione dei lavori effettuata con carattere giornaliero*** dagli operatori della Sala operativa e dei Centri di Sicurezza Autostradale che provvedono a seguire il cantiere durante la sua esecuzione, dal momento della posa in opera al momento della rimozione, per tutto quanto riguarda le interferenze con la circolazione.

Gli stessi provvedono a far fronte alle eventuali chiusure per cause di forza maggiore o emergenza che si possono verificare a seguito di eventi imprevisti (per incidente, blocchi, interruzione linee elettriche, telefoniche, condotte, ecc.).

La messa in opera di un cantiere sulle sedi stradali viene effettuata attraverso la delimitazione per la durata dei lavori dell'area interessata con specifico delineamento.

Il cantiere viene preceduto da un sistema di preavviso e presegnalazione costituito, caso per caso, da specifica segnaletica disposta lungo il tratto autostradale che precede immediatamente l'area interessata dai lavori al fine di convogliare gradualmente i veicoli dalla sezione normale a quella ridotta riducendone la velocità.

## MISURA 9

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

**Misura 9**

**Misura 9.1 Gli utenti hanno diritto a fruire, ove presenti, di:**

**Misura 9.1. a - servizi di ricarica elettrica offerti in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare;**

**Misura 9.1. b - servizi di distribuzione di carbolubrificanti, GNC, GNL e attività commerciali e ristorative in conformità alle condizioni previste dalle Misure adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera g), del d.l. 201/2011 e determinate all'esito delle gare.**

**Misura 9.2. - 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.**

Nella tabella sono riportati i punti di ricarica e di rifornimento sull'intera rete autostradale A24 ed A25 per ogni area di servizio (tabella: "*Servizi disponibili per singola area di servizio*").

Le convenzioni con sub concessionari prevedono adeguati piani manutentivi per assicurare i livelli di servizio ottimali.

## MISURA 10

## Accessibilità delle procedure di reclamo del concessionario

1. Strada dei Parchi garantisce al cliente la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, assicurando:

a) la possibilità di presentare reclamo oltre che in lingua italiana anche in inglese, ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua;
b) più canali per l'inoltro dei reclami:
   b.1) inviando una mail alla casella di posta info@stradadeiparchi.it;
   b.2) tramite posta raccomandata all'indirizzo: Strada dei Parchi Spa Via Giulio Vincenzo Bona 105, 00156 Roma;
c) la risposta al reclamo, legata alla quantità di richieste/segnalazioni e dalla necessità di approfondimenti e verifiche tecniche da effettuare, è garantita entro 10 giorni lavorativi.

2. Strada dei Parchi esamina i reclami in cui siano specificati i dati utili e necessari allo stesso, nello specifico:

a) dati identificativi cliente: (Nome, cognome, recapito);
b) dati identificativi viaggio: data e orario del transito, tratta percorsa (entrata ed uscita), targa del veicolo, copia della ricevuta di pagamento/mancato pagamento;
c) descrizione della non coerenza del servizio rilevata.

3. Nel caso di reclamo privo di uno degli elementi di cui al punto 2, Strada dei Parchi comunica al cliente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo specificando tutti i dati utili e necessari al reclamo *(dati identificativi cliente, dati identificativi viaggio, descrizione della non coerenza del servizio rilevata).*

4. Ai fini del decorso dei termini di cui al punto 1, lettera c):

a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo mail, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata lo stesso si intende trasmesso il giorno dell'invio e ricevuto il giorno della consegna presso Strada dei Parchi;

c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e ricevuto il giorno della registrazione dello stesso nel sistema di gestione reclami, che avviene tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna.

5. Strada dei Parchi effettua annualmente un'analisi dei 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. Strada dei Parchi fornisce la risposta al reclamo indicando chiaramente:

   a) se il reclamo è stato accolto o respinto in relazione ai fatti accertati a seguito degli opportuni controlli;
   b) se l'utente ha diritto a ricevere un rimborso (così come previsto nella Misura 4.1.e) e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;
   c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, in caso lo stesso non sia stato ancora risolto, le relative tempistiche di risoluzione;
   d) qualora la risposta non soddisfi il cliente, è in via di definizione l'accordo con un'associazione di consumatori cui lo stesso potrà rivolgersi.

2. Nel caso in cui il reclamo non rientri nelle competenze di Strada dei Parchi, lo stesso viene trasmesso tempestivamente e comunque entro dieci giorni dal ricevimento, al concessionario competente, informandone contestualmente l'utente.

3. Nel caso in cui il reclamo riguardi i servizi erogati nelle competenze di Strada dei Parchi, lo stesso viene trasmesso tempestivamente e comunque entro dieci giorni dal ricevimento, al gestore ritenuto competente del servizio, informandone contestualmente l'utente.

4. La trasmissione dei dati di cui al punto 2 e 3 avviene nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

## MISURA 13

## Registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati

1. Strada dei Parchi assicura, nell'ambito del meccanismo del trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:

a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio
b) la data del ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto nella misura 10.4
c) i motivi di reclamo prevedono 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, Strada dei Parchi conserva 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.