

ART - REPORT RECLAMI 2025

PANORAMICA RECLAMI PERVENUTI

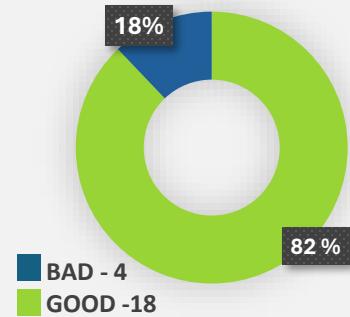
TOTALE RECLAMI

2059

TEMPO MEDIO DI
RISPOSTA / GG

3

INDICE DI GRADIMENTO



PERCENTUALE RECLAMI
CON VALUTAZIONE

1,07%

22 RECLAMI VALUTATI SU
2059

ESITI



CONTENZIOSO
RISOLTO/CHIUSO

PERCENTUALE
RECLAMI CHIUSI

100%*

* Ai sensi della Misura 12 Delibera ART 132/2024, non essendosi verificate le condizioni legittimanti, non risultano erogazioni di indennizzo.

ART - REPORT RECLAMI 2025

DETTAGLIO RECLAMI / MISURE ADOTTATE

| CATEGORIE | Nr RECLAMI | TEMPO MEDIO DI RISPOSTA - GG | MISURE ADOTTATE |
|--|-------------|------------------------------|--|
| C1 quantificazione del pedaggio | 355 | 2 | RIMBORSI EFFETTUATI PER: SCONTRINI DI CREDITO - ERRATO RILEVAMENTO CLASSE VEICOLO - ERRATO RESTO DA CASSA AUTOMATICA - ERRATO ADDEBITO PEDAGGIO - ERRATO ADDEBITO SU CARTA DI CREDITO DEBITO |
| C2 esazione del pedaggio | 1438 | 3 | ANNULLAMENTO RMPP DA STAZIONE PIÙ LONTANA E/O RICALCOLO DEL PEDAGGIO |
| C3 servizi resi nelle aree di servizio | 6 | 2 | INOLTRO UFFICIO COMPETENTE → VERIFICHE CON GESTORE ADS ED EVENTUALE INTERVENTO → ESITO INTERVENTO AL CLIENTE |
| C4 informazioni sul traffico e sulla sicurezza | 7 | 2 | INFO CANALI DI INFORMAZIONE VIABILITÀ |
| C5 informazioni sui cantieri | 7 | 2 | INFO SU PROGRAMMAZIONE CANTIERI E CANALI DI INFORMAZIONE AGGIORNAMENTO CANTIERI |
| C6 relazione con l'utente e altre informazioni | 19 | 4 | VERIFICHE INTERNE COMPORTAMENTO DEL PERSONALE (ESAZIONE ETC) ED EVENTUALI PROVVEDIMENTI → RISCONTRO AL CLIENTE NEL RISPETTO DELLA PRIVACY DEL PERSONALE |
| C7 accessibilità dei servizi per le PRM | - | - | NA |
| C8 gestione delle turbative al traffico | 43 | 5 | INOLTRO UFFICIO COMPETENTE / MISURA ADOTTATA: PROGRAMMAZIONE DINAMICA CANTIERI OVE POSSIBILE → RISPOSTA AL CLIENTE CON MOTIVAZIONE PRESENZA CANTIERI O GESTIONE EMERGENZE |
| C9 manutenzione dell'infrastruttura | 53 | 5 | INOLTRO UFFICIO COMPETENTE → VERIFICA /INTERVENTO → ESITO INTERVENTO AL CLIENTE |
| C10 mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborsi o indennizzi | - | - | NA |
| C11 fuori competenza | 131 | 1 | INOLTRO CONCESSIONARIE COMPETENTI |
| TOTALE RECLAMI | 2059 | 3 | |

