

# ART - REPORT RECLAMI 2025

## PANORAMICA RECLAMI PERVENUTI

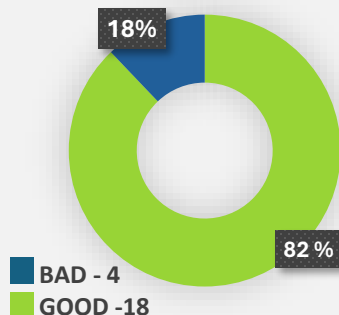
TOTALE RECLAMI

**2059**

TEMPO MEDIO DI  
RISPOSTA / GG

**3**

INDICE DI GRADIMENTO

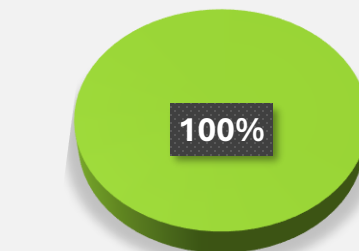


PERCENTUALE RECLAMI  
CON VALUTAZIONE

**1,07%**

22 RECLAMI VALUTATI SU  
2059

ESITI



PERCENTUALE  
RECLAMI CHIUSI

**100%\***

■ CONTENZIOSO  
■ RISOLTO/CHIUSO

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