Autostrade per l’Italia

Commissione parlamentare per la semplificazione

Indagine conoscitiva in materia di rapporti tra cittadino, imprese private e pubblica amministrazione con riferimento alla semplificazione e alla trasparenza dei contratti pubblici e delle clausole contrattuali per l’accesso ai servizi

2026 Ottobre

autostrade per l’Italia

Il contesto di Autostrade per l'Italia



La rete

Quasi metà della rete a pedaggio del Paese: 15 regioni, 9 Direzioni di Tronco, 240 caselli, 203 aree di servizio, oltre 5.000 telecamere e 1.927 pannelli a messaggio variabile

Transiti

Due transiti su tre pagati con telepedaggio, meno del 5% in contanti. Le informazioni passano sempre più dai canali digitali

Il quadro regolatorio

Fissato dalla Convenzione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, sul cui rispetto vigila il Concedente e dall'attività di regolamentazione svolta dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti

2.855 km
di rete gestita direttamente

2,6 M
veicoli al giorno, 4,4 milioni di persone

51 B km
percorsi nel 2025, il valore più alto mai registrato

autostrade per l'Italia

I punti di relazione con l'utente

Il servizio segue il viaggio: inizia prima della partenza, prosegue in autostrada e, quando serve, continua dopo il casello.

Prima del viaggio

Informarsi e programmare

- **Sito e App**: pedaggio, tempi, cantieri, chiusure, previsioni di traffico
- Circa **1.000 webcam** in diretta
- **Notifiche sui percorsi salvati**
- Numero Unico **803.111**, 6–22 tutti i giorni

Durante il viaggio

Informare in modo tempestivo

- **Pannelli a messaggio variabile**
- 9 Centri Radio Informativi e Centro Viabilità di Roma, h24
- **Radio**: RTL 102.5 e Isoradio
- **Infomoving** nelle aree di servizio

La sosta

Le aree di servizio

- **203 aree**, servizi h24
- **107 stazioni di ricarica**, +61 dal 2027
- **Nuove gare**: paniere a prezzo calmierato, accessibilità, riqualificazione
- Oltre 16.000 verifiche l'anno

Al casello

Pagare in modo semplice e accessibile

- **Segnaletica standardizzata** a livello nazionale
- Telepedaggio, carte, contactless, contanti
- Sperimentazione di **soluzioni di comunicazione accessibile**

Dopo il viaggio

Servizi, assistenza e tutela

- Sezione "**Servizi al Cliente**" su sito e App
- Mancato pagamento saldabile online
- Webform digitali: Moduli guidati per le richieste
- Reclami e indennizzi secondo la **Delibera 132/2024**

autostrade per l'Italia

Semplificare l'interazione

Semplificare significa ridurre la distanza tra il bisogno dell'utente e la sua soddisfazione: nel digitale la semplicità è parte della qualità

I PRINCIPI	Accessibilità	Esaustività	Multicanalità	Ascolto

1	**L'utente contatta la Società**	Un'unica sezione "contatti" su App e in ogni pagina del sito. Per chi è meno digitale: e-mail e Numero Unico, con un'opzione dedicata all'assistenza su App, sito e Carta dei Servizi e una per le persone con disabilità	**Operatori 6–22, tutti i giorni**
2	**Riceve una risposta tracciabile**	Nel 2025 l'85% delle comunicazioni scritte ha avuto risposta entro 10 giorni lavorativi. I reclami gestiti secondo la **Delibera ART 132/2024** sono stati **3.403**, per il 45% sul pedaggio e per il 17% sui rimborsi	**98,18% entro 10 giorni** Tempo medio sotto i 4 giorni
3	**Se non è soddisfatto, può attivare canali di conciliazione**	Organismo ADR costituito nel 2024 con le 20 Associazioni dei consumatori riconosciute dal MIMIT e iscritto all'elenco ART: gratuito, senza avvocato, con l'assistenza di un'associazione. Il primo creato pariteticamente da un concessionario	**350 casi, 90% risolti** In meno di 50 giorni

autostrade per l'Italia

Conclusioni

Qualità dell'informazione, accessibilità dei canali e gestione delle richieste sono strettamente collegate, e incidono anche sulla sicurezza

Un'esigenza quotidiana	Consentire a chi usa la rete di conoscere le condizioni del servizio e di esercitare i propri diritti attraverso percorsi comprensibili
Informazione e sicurezza	Una chiusura comunicata in tempo, un'indicazione riconoscibile al casello, un messaggio chiaro in emergenza aiutano a tenere comportamenti corretti
I cittadini di domani	Con la Polizia Stradale e le campagne di sensibilizzazione, i progetti nelle scuole «Non chiudere gli occhi» e «Guidiamo usando la testa» e l'Osservatorio con Skuola.net.

~450

istituti coinvolti dal 2023, in 18 regioni

+50 K

studenti raggiunti dai percorsi didattici

+40

incontri con esperti e testimonial

Tre obiettivi guidano la relazione con gli utenti: rendere il servizio più comprensibile, facilitare l'esercizio dei diritti, promuovere comportamenti responsabili

autostrade per l'Italia