Autostrade per l'Italia

Commissione parlamentare per la semplificazione

Indagine conoscitiva sui rapporti tra cittadini, imprese private e pubblica amministrazione, con particolare attenzione alla semplificazione e alla trasparenza dei contratti pubblici e delle clausole contrattuali per l'accesso ai servizi

Relazione

Il rapporto tra Autostrade per l'Italia e i propri utenti: informazione, accessibilità, tutela e semplificazione

Roma, 22 ottobre 2026

Introduzione

Signor Presidente, Onorevoli Componenti della Commissione,
desidero innanzitutto ringraziare la Commissione per l'opportunità offerta ad Autostrade per l'Italia di contribuire a questa indagine conoscitiva sui rapporti tra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione, con particolare riferimento alla semplificazione e alla trasparenza delle condizioni di accesso ai servizi.
Opportunità particolarmente apprezzata dal momento che un concessionario autostradale non è chiamato soltanto a gestire un'infrastruttura complessa, ma anche a costruire, ogni giorno, una relazione chiara, accessibile e responsabile con i milioni di persone che attraversano la nostra rete. Per Autostrade per l'Italia la trasparenza è strettamente correlata con il servizio, con l'obiettivo di offrire la qualità e le informazioni che le persone si aspettano da noi, proprio nel momento in cui ne hanno bisogno.
In questo contributo intendiamo concentrarci sulla relazione tra il concessionario e l'utente. La ragione sta nella natura stessa del nostro servizio. In molti dei settori esaminati da questa indagine, la trasparenza delle condizioni di accesso si gioca su un contratto: il cittadino confronta le offerte, legge le clausole, sceglie un fornitore e può cambiarlo. In autostrada questo passaggio non esiste. Chi viaggia sulla nostra rete può decidere di informarsi consultando in qualsiasi momento la nostra Carta dei Servizi, ma il passaggio da un casello è libero per tutti e non condizionato dalla firma di un contratto. Una volta in strada le condizioni del servizio, dalla tariffa agli standard di qualità, sono definite dalla legge, dalla Convenzione con il Concedente e dalla regolazione di settore, e valgono allo stesso modo per tutti.
Questo non rende il tema della trasparenza meno rilevante per noi; lo sposta. Se non c'è un contratto da leggere prima, la trasparenza deve realizzarsi durante: nell'informazione che

Autostrade per l'Italia SpA
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento
da parte di Holding Reti Autostradali SpA
Sede Legale Via A. Bergamini 50 - 00159 Roma
T +39 06 43631 - F +39 06 43634090
autostrade.it - info@autostrade.it

Telegr. Autostrade Roma - Telex Autospa n. 612235
autostradeperlitalia@pec.autostrade.it
Capitale Sociale € 622.027.000,00 i.v.
CF e P.IVA 07516911000 - CCIAA Roma 1037417

l'utente riceve prima e nel corso del viaggio, nella facilità con cui accede ai servizi e paga il pedaggio, nel modo in cui le sue richieste vengono gestite e negli strumenti di tutela che ha a disposizione quando qualcosa non funziona. È su questi quattro aspetti che si concentra la nostra relazione.

1. Il contesto di Autostrade per l'Italia

Autostrade per l'Italia è tra i principali concessionari europei di costruzione e gestione di autostrade a pedaggio. Gestisce direttamente 2.855 chilometri di rete, quasi la metà della rete autostradale a pedaggio del Paese, distribuiti in 15 regioni e organizzati territorialmente in 9 Direzioni di Tronco, con 240 caselli, 203 aree di servizio e 101 aree di parcheggio, presidiati da oltre 5.000 telecamere e 1.927 pannelli a messaggio variabile. Ogni giorno la rete è percorsa in media da 2,6 milioni di veicoli e 4,4 milioni di persone; nel 2025 vi sono stati percorsi quasi 51 miliardi di chilometri, il valore più alto mai registrato sulla nostra rete.
Questi numeri descrivono non soltanto la dimensione industriale della Società, ma soprattutto la responsabilità connessa alla mobilità delle persone e delle merci. La rete attraversa territori profondamente diversi, collega grandi città e aree produttive, accompagna gli spostamenti quotidiani, il turismo e la vita economica del Paese. L'interazione con l'utente è quindi parta integrante del servizio autostradale, al pari della sicurezza, della manutenzione e della continuità della circolazione.
È una relazione che si è trasformata profondamente. Oggi due transiti su tre sono pagati con strumenti di telepedaggio e meno del 5 per cento viene saldato in contanti presso un operatore. Le informazioni sul viaggio si consultano sempre più attraverso i canali digitali, accanto alla radio e ai pannelli a messaggio variabile. Allo stesso tempo, una rete interessata da continui interventi di manutenzione richiede un'informazione che aiuti chi viaggia a conoscere in anticipo le condizioni del percorso e ad organizzare responsabilmente i propri spostamenti.
L'utente si aspetta informazioni tempestive e comprensibili, canali semplici da utilizzare e risposte chiare. Per noi è nella capacità di soddisfare queste esigenze che si misura la qualità del servizio e la sua accessibilità.
In qualità di soggetto regolato, la nostra attività risponde ad un quadro di obblighi e tutele 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, che in particolare con la delibera n. 132 del 2024 e le successive modifiche e integrazioni, ha definito il contenuto minimo dei diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio.
È in questo contesto che si collocano gli strumenti di informazione, assistenza e tutela che illustreremo: rendere l'esperienza di fruizione del servizio chiara e accessibile per chi utilizza la rete nel rispetto degli obblighi previsti dal quadro regolatorio.

2. I punti di relazione con l'utente

autostrade per l'Italia

Il servizio offerto da Autostrade per l'Italia all'utenza si sviluppa lungo un percorso articolato che inizia prima del viaggio, prosegue durante lo spostamento fisico in autostrada fino al casello di uscita e, quando necessario, continua anche dopo il transito.

Prima del viaggio: informarsi e programmare

Prima della partenza, chi viaggia deve poter programmare il proprio itinerario sulla base di informazioni attendibili e aggiornate sulle condizioni previste lungo il percorso, dalle chiusure ai cantieri fino agli eventi meteo significativi in corso.
Particolare attenzione è dedicata ai cantieri e al loro impatto sulla circolazione. Attraverso gli strumenti interni di pianificazione, incrociamo il calendario delle future attivazioni con le previsioni di traffico, per individuare le possibili criticità e predisporre le informazioni da fornire agli Utenti. Comunicare in anticipo dove e quando sono previsti lavori, chiusure o limitazioni consente a chi viaggia di valutare il percorso e l'orario di partenza, tenendo conto delle interferenze attese sulla circolazione. La pianificazione degli interventi e l'informazione all'utenza sono quindi strettamente collegate: rendere disponibili queste indicazioni prima del viaggio significa offrire strumenti concreti per organizzare gli spostamenti.
Che cosa trova, concretamente, chi sta organizzando un viaggio? Prendiamo chi deve partire da Roma per Milano un venerdì pomeriggio. Sul sito www.autostrade.it e nell'App "Autostrade per l'Italia" può calcolare il percorso e conoscere in anticipo il pedaggio dovuto per il proprio veicolo, la distanza e il tempo di percorrenza previsto. Può vedere se lungo l'itinerario sono attivi cantieri, con la durata, le corsie disponibili e il ritardo stimato, e se sono programmate chiusure notturne, con date, orari e percorsi alternativi. Può consultare le previsioni di traffico, che per ciascun giorno e fascia oraria indicano il livello di fruizione, e decidere così se anticipare o posticipare la partenza. Può guardare in diretta le immagini di circa 1.000 webcam consultabili direttamente online, per constatare la situazione del traffico reale. Nella stessa consultazione trova le aree di servizio sul percorso con i servizi disponibili, dai prezzi dei carburanti alle colonnine di ricarica, e per ogni casello le modalità di pagamento accettate.
L'App aggiunge a tutto questo la personalizzazione. Chi salva i propri percorsi abituali riceve una notifica quando su quel tratto si apre un cantiere, viene programmata una chiusura o si forma una coda, scegliendo le categorie di eventi che gli interessano. È il passaggio dall'informazione generica all'informazione di dettaglio che arriva da sola, nel momento in cui serve.
Chi desidera un contatto diretto può rivolgersi al Numero Unico gratuito 803.111: selezionando l'opzione 1, l'utente parla con operatori dedicati alla viabilità, disponibili tutti i giorni, inclusi i festivi, dalle 6.00 alle 22.00, che rispondono a oltre il 99 per cento delle chiamate con un tempo medio di attesa inferiore a sei secondi. Il servizio è integrato da informazioni automatiche disponibili ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette.

La compresenza di canali digitali e assistenza umana permette di rispondere a esigenze diverse e di accompagnare anche chi ha minore dimestichezza con gli strumenti online, rendendo più semplice informarsi e programmare il viaggio.

Durante il viaggio: informare in modo tempestivo

Durante il viaggio, l'informazione deve essere immediata, sintetica e utile alle decisioni. I pannelli a messaggio variabile installati lungo la rete costituiscono il principale strumento di informazione per chi è alla guida: segnalano eventi, code, cantieri, chiusure, condizioni meteorologiche e indicazioni di sicurezza e sono costantemente aggiornati dai nostri centri di monitoraggio.
Questi centri sono la regia dell'intero sistema. Nove Centri Radio Informativi nelle Direzioni di Tronco e il Centro Viabilità di Roma, attivi 24 ore su 24, raccolgono i dati di oltre 1.500 sensori e circa 5.000 telecamere, le segnalazioni delle pattuglie della Polizia Stradale e quelle degli stessi utenti, e li trasformano in informazioni per tutti i canali. Un esempio concreto: quando si verifica un incidente, lo stesso evento compare sui pannelli precedenti, con la distanza e, se utile, l'uscita consigliata; viene comunicato in diretta da RTL 102.5 e Isoradio; è pubblicato sul sito e sull'App con il tempo di percorrenza aggiornato; arriva come notifica a chi ha registrato quel tratto tra i preferiti.
La radio resta il canale che raggiunge tutti: 96 collegamenti al giorno con RTL 102.5 e 9 al giorno nei giorni feriali con Isoradio, oltre ai collegamenti straordinari in caso di eventi critici.
A questa rete informativa si affianca Infomoving, il circuito di TV digitale di Autostrade per l'Italia, presente nelle aree di servizio con 415 schermi, 108 totem touch screen e 22 maxi ledwall. Durante la sosta, il servizio consente agli utenti di consultare gli aggiornamenti sulla viabilità e i tempi di percorrenza verso le principali città collegate. Nei periodi di maggiore affluenza, come l'esodo estivo, mette inoltre a disposizione le previsioni di traffico con i relativi bollini, aiutando i viaggiatori a organizzare la prosecuzione del viaggio.
L'obiettivo è offrire al viaggiatore un quadro coerente, sia in condizioni di traffico ordinarie sia in presenza di eventi che incidono sulla regolarità della circolazione, accessibile con le modalità a lui più favorevoli, in un ecosistema integrato attraverso il quale la persona può scegliere il canale più adatto alle proprie necessità del momento.

La sosta: aree di servizio

Con riferimento alla sosta, la rete gestita da Autostrade per l'Italia comprende 203 aree di servizio, che costituiscono uno dei principali punti di contatto con l'utenza. Tali Aree, assicurano h24, 7 giorni su 7, servizi di rifornimento carburanti, ristorazione, bar, market, servizi igienici, parcheggi per autovetture e mezzi pesanti e, in relazione alla configurazione e dimensione delle stesse, anche aree relax e pic-nic, aree verdi, spazi per famiglie, servizi per gli autotrasportatori e camper service.

autostrade per l'Italia

Sul fronte della mobilità elettrica sono già operative 107 stazioni di ricarica ad alta potenza e ulteriori 61 saranno attivate a partire dal 2027. Le nuove infrastrutture saranno accessibili 24 ore su 24, con particolare attenzione all'accessibilità per le persone con disabilità o mobilità ridotta.
La rete dispone di 298 locali destinati a servizi igienici, per i quali è in corso un programma di riqualificazione già avviato negli ultimi anni con il rinnovo di 43 strutture e destinato a proseguire attraverso investimenti diretti di Autostrade per l'Italia e dei gestori vincitori delle gare di affidamento dei servizi.
I Servizi commerciali (rifornimento carburante, ristorazione e market e servizio di ricarica elettrica) sono affidati, a seguito di gare pubbliche, ad operatori specializzati mediante contratti di sub-concessione. Entro i prossimi 3 anni, circa il 70% dei servizi attivi verrà rinnovato attraverso le apposite procedure di aggiudicazione.
In particolare, nei capitolati delle gare in corso, Autostrade per l'Italia ha previsto impegni specifici per gli aggiudicatari dei servizi sull'introduzione di nuovi format commerciali, sugli investimenti per la riqualificazione degli edifici e delle facciate, il rifacimento dei servizi igienici, il rinnovo degli impianti carburanti e delle pensiline, l'efficientamento energetico degli impianti, la digitalizzazione dei pagamenti e dell'offerta commerciale, la valorizzazione delle aree verdi e la realizzazione di servizi collaterali quali aree relax, aree pet e aree giochi ombreggiate, spazi per gli autotrasportatori.
Autostrade per l'Italia considera strategici e di particolare rilievo per gli utenti, gli impegni degli Operatori sul contenimento dei prezzi dei servizi e ha previsto nelle nuove gare specifici meccanismi volti alla convenienza e trasparenza dell'offerta commerciale, definendo un paniere dei prodotti a prezzo calmierato (min 13 prodotti quali caffè, brioches, acqua, panini, bibite, etc.). Parallelamente anche per il servizio di rifornimento carburante, nelle gare in corso sono previsti impegni volti a garantire la riduzione dei differenziali di prezzo rispetto alla rete ordinaria.
I nuovi capitolati, inoltre, pongono grande attenzione all'accessibilità e alla fruibilità di tutti i servizi offerti in Area di Servizio, da parte delle persone con disabilità o mobilità ridotta.
La qualità dei servizi è attualmente monitorata attraverso oltre 16.000 verifiche annue (sia con personale interno, sia mediante un Ente Terzo indipendente) pari a circa 80 ispezioni per ciascuna Area di Servizio, con sistemi di contestazione, ripristino e penalizzazione in caso di mancato rispetto degli standard.

Al casello: pagare in modo semplice, riconoscibile e accessibile

Il transito al casello è uno dei momenti più articolati della relazione con l'utente. La chiarezza della segnaletica, la riconoscibilità delle corsie di uscita e la pluralità degli strumenti di pagamento incidono direttamente sulla fluidità e sulla sicurezza del traffico. Per questo motivo la segnaletica è stata standardizzata, a livello nazionale, per agevolare l'individuazione della pista corretta ed evitare il rischio di manovre improvvise.

autostrade per l'Italia

Presso i caselli di Autostrade per l'Italia sono diverse le modalità di pagamento disponibili: dispositivi di telepedaggio, carte di credito e debito, carte prepagate e denaro contante.
Il nostro impegno è orientato a rendere il pagamento sempre più semplice e immediato per assecondare le evoluzioni che i più moderni sistemi di pagamento stanno comportando nelle abitudini quotidiane degli utenti. Autostrade per l'Italia è stata tra le prime concessionarie autostradali ad introdurre il pagamento contactless in pista, aumentando così sensibilmente il numero di transazioni tramite carta. In tale contesto, nel rispetto del quadro legislativo e regolatorio, Autostrade per l'Italia mette a disposizione la propria infrastruttura per accogliere le soluzioni di pagamento più innovative, agevolandone l'adozione a parità di condizioni e a garanzia dei principi di neutralità e concorrenza che ne derivano per gli utenti.
Oggi stiamo sperimentando nuove soluzioni di comunicazione accessibile al casello, con l'obiettivo di facilitare l'interazione con i servizi di assistenza e migliorare l'esperienza delle persone con disabilità, attraverso modalità di comunicazione alternative e sempre più inclusive.

Dopo il viaggio: servizi, assistenza e tutela

In taluni casi la relazione con gli utenti prosegue anche dopo il viaggio. Per rispondere a queste esigenze, Autostrade per l'Italia ha realizzato, sia sul Sito Istituzionale che sull'App, una specifica sezione denominata "Servizi al Cliente". In un'unica area sono raccolti i servizi relativi al pedaggio, ai rapporti di mancato pagamento, ai rimborsi, alla fatturazione, ai risarcimenti danni ed alla conciliazione, corredati dalle descrizioni dei servizi disponibili e da domande frequenti. L'obiettivo è consentire agli utenti di individuare in modo semplice e immediato le informazioni e gli strumenti necessari per gestire velocemente le proprie esigenze e accedere ai canali di assistenza dedicati. Questa sezione recepisce anche tutte le indicazioni della Delibera 132/2024 in merito ai diritti degli utenti in materia dei reclami e degli eventuali indennizzi per tardive risposte, indicando i canali di invio, i tempi di risposta, le modalità di gestione.
La Delibera n.132/2024 dell'ART definisce inoltre un sistema di rimborsi per gli utenti, da erogare in caso di "limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura", generate sia dalla presenza di cantieri che da blocchi di traffico di significativa durata (oltre 60 minuti). Sulle tratte di competenza di Autostrade Per L'Italia, il sistema è attivo da giugno del 2026.

L'utente può saldare direttamente online un rapporto di mancato pagamento o trovare indicazione di tutte le altre modalità a sua disposizione per perfezionare il pagamento, come il bonifico bancario o il pagamento diretto nei punti fisici della rete Mooney. In alternativa può richiedere assistenza attraverso moduli guidati che consentono di raccogliere fin dall'inizio gli elementi necessari alla gestione, riducendo richieste integrative e, conseguentemente, i tempi di attesa per l'utente.

autostrade per l'Italia

3. Come interpretiamo il nostro ruolo: semplificare l'interazione

L'impostazione del nostro servizio può essere sintetizzata in quattro principi: accessibilità, esaustività, multicanalità e ascolto.
Per Autostrade per l'Italia semplificare significa ridurre la distanza tra il bisogno dell'utente e la sua soddisfazione. Nel digitale, infatti, la semplicità è essa stessa una componente della qualità del servizio. Non è sufficiente mettere online informazioni e funzionalità: occorre renderle facilmente individuabili, comprensibili e utilizzabili. Per questo sito e App sono orientati a ridurre la complessità dell'interazione, accompagnando l'utente dalla ricerca dell'informazione fino al completamento del servizio attraverso percorsi il più possibile semplici e intuitivi Con questo obiettivo è stata creata un'unica sezione "contatti", accessibile sia da App che dall'home page del sito e richiamata, per garantire la massima trasparenza, nell'header di ogni pagina del sito. In questo punto l'utente può trovare tutte le modalità per interagire con la Società, ottenere informazioni, richiedere assistenza o presentare un reclamo.
Il modello è stato progettato per essere inclusivo e accessibile anche nei confronti degli utenti meno digitalizzati. Qualora l'utente non riuscisse ad utilizzare autonomamente i servizi online, può sempre contattare la Società tramite posta elettronica oppure usufruendo del supporto degli operatori del Numero Unico.
In particolare, l'alberatura telefonica prevede una specifica opzione dedicata all'assistenza nell'utilizzo dell'App, del sito internet, della Carta dei Servizi e alla risoluzione dei problemi di accesso ai portali digitali.
Particolare attenzione è dedicata alle persone con disabilità e a mobilità ridotta. Il Numero Unico telefonico offre anche in questo caso assistenza specifica per ottenere informazioni sui servizi dedicati, con operatori disponibili tutti i giorni dalle 6.00 alle 22.00.
La presenza di più punti di accesso coordinati e coerenti tra loro risponde all'obiettivo di garantire che ogni utente possa raggiungere facilmente la Società attraverso la modalità più semplice e adeguata alle proprie esigenze.

Risposte tempestive e responsabilità misurabile

La qualità di un sistema di assistenza non si misura soltanto dalla disponibilità dei canali di contatto, ma anche dalla capacità di fornire risposte tempestive e tracciabili.
Nel corso del 2025 Autostrade per l'Italia ha fornito risposta entro dieci giorni lavorativi all'85% delle comunicazioni scritte ricevute attraverso webform ed e-mail. Nello stesso anno i reclami gestiti secondo le disposizioni della delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 132/2024 sono stati 3.403, con una risposta entro dieci giorni lavorativi nel 98,18% dei casi.

La distribuzione dei reclami evidenzia una prevalenza delle questioni economiche: circa il 45% ha riguardato le tematiche legate al pedaggio e il 17% la richiesta di eventuali rimborsi. Il tempo medio di risposta a tutti i reclami, nel 2025, è stato inferiore a 4 giorni.

Conciliazione e dialogo con le associazioni dei consumatori

In un momento di evoluzione del rapporto tra concessionari autostradali e utenza focalizzato su diritti, garanzie e trasparenza, un ulteriore elemento qualificante dell'azione aziendale è rappresentato dalla relazione con le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti.
L'azienda intrattiene tavoli di dialogo periodici e strutturati con le Associazioni, al fine di rappresentare le principali novità e tematiche di interesse degli utenti e mantenere un confronto attivo, continuativo e costruttivo finalizzato al miglioramento dei servizi resi, della trasparenza comunicativa e della soddisfazione dell'utenza.
In questo contesto, e proprio per dare ulteriore concretezza al proprio impegno sulla qualità della relazione con la clientela, dal luglio 2024 Autostrade per l'Italia insieme a tutte le 20 Associazioni dei Consumatori riconosciute dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy come rappresentative a livello nazionale, ha costituito un organismo ADR per la risoluzione stragiudiziale delle controversie con i propri utenti. Tale organismo rappresenta un adeguamento del preesistente organismo paritetico di conciliazione ed è stato iscritto, a ottobre del 2024, nell'elenco dei soggetti riconosciuti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti ai sensi della Delibera n.60/2023.
L'utente che non sia soddisfatto della gestione di un reclamo può chiedere di gestire la risoluzione della propria controversia presso l'Organismo ADR con l'assistenza di una associazione di consumatori e senza la necessità di essere rappresentato da un legale.
L'Organismo assicura tempi certi e brevi, oltre alla totale gratuità per il consumatore, contribuendo a deflazionare il contenzioso giudiziario.
Esso ha consentito di risolvere 350 casi negli ultimi due anni con un tasso di successo del 90% e un tempo medio di risoluzione inferiore a 50 giorni.
Ha ottenuto il riconoscimento formale dell'ART e del Mimit ai sensi del Codice del Consumo, ed è il primo organismo di questo genere creato pariteticamente da un concessionario autostradale con le associazioni dei consumatori.

4. Conclusioni

Signor Presidente, Onorevoli Componenti della Commissione,
Il contributo di Autostrade per l'Italia a questa indagine riguarda un'esigenza quotidiana: consentire a chi utilizza la rete di conoscere le condizioni del servizio e di esercitare i propri diritti attraverso percorsi comprensibili. L'esperienza descritta mostra quanto siano

strettamente collegate la qualità dell'informazione, l'accessibilità dei canali di contatto e la gestione delle richieste.

Questa consapevolezza è essenziale anche per la sicurezza. Un'informazione tempestiva su una chiusura, un'indicazione riconoscibile al casello o un messaggio comprensibile durante un'emergenza aiutano chi viaggia a orientarsi e ad adottare comportamenti corretti. È una responsabilità che accompagna la gestione quotidiana della rete e si estende alla formazione dei cittadini di domani.

Per questo, accanto alla collaborazione con la Polizia Stradale e alle campagne di sensibilizzazione, portiamo avanti i progetti nelle scuole «Non chiudere gli occhi» e «Guidiamo usando la testa». Dal 2023 queste iniziative hanno coinvolto circa 450 istituti in 18 regioni e raggiunto oltre 50 mila studenti, attraverso percorsi didattici e più di 40 incontri con esperti e testimonial. L'obiettivo è aiutare i ragazzi a riconoscere i rischi della strada e a comprendere quanto le proprie scelte possano incidere sulla sicurezza di tutti. A questo impegno si affianca l'Osservatorio «Non chiudere gli occhi», realizzato con Skuola.net, che ogni anno approfondisce il rapporto dei giovani con la sicurezza stradale e i comportamenti più a rischio.

Rendere il servizio più comprensibile, facilitare l'esercizio dei diritti e promuovere comportamenti responsabili sono gli obiettivi che guidano la nostra relazione con gli utenti. È su questi risultati che misuriamo il nostro impegno.

Ringrazio la Commissione per l'attenzione e resto a disposizione per ogni approfondimento.