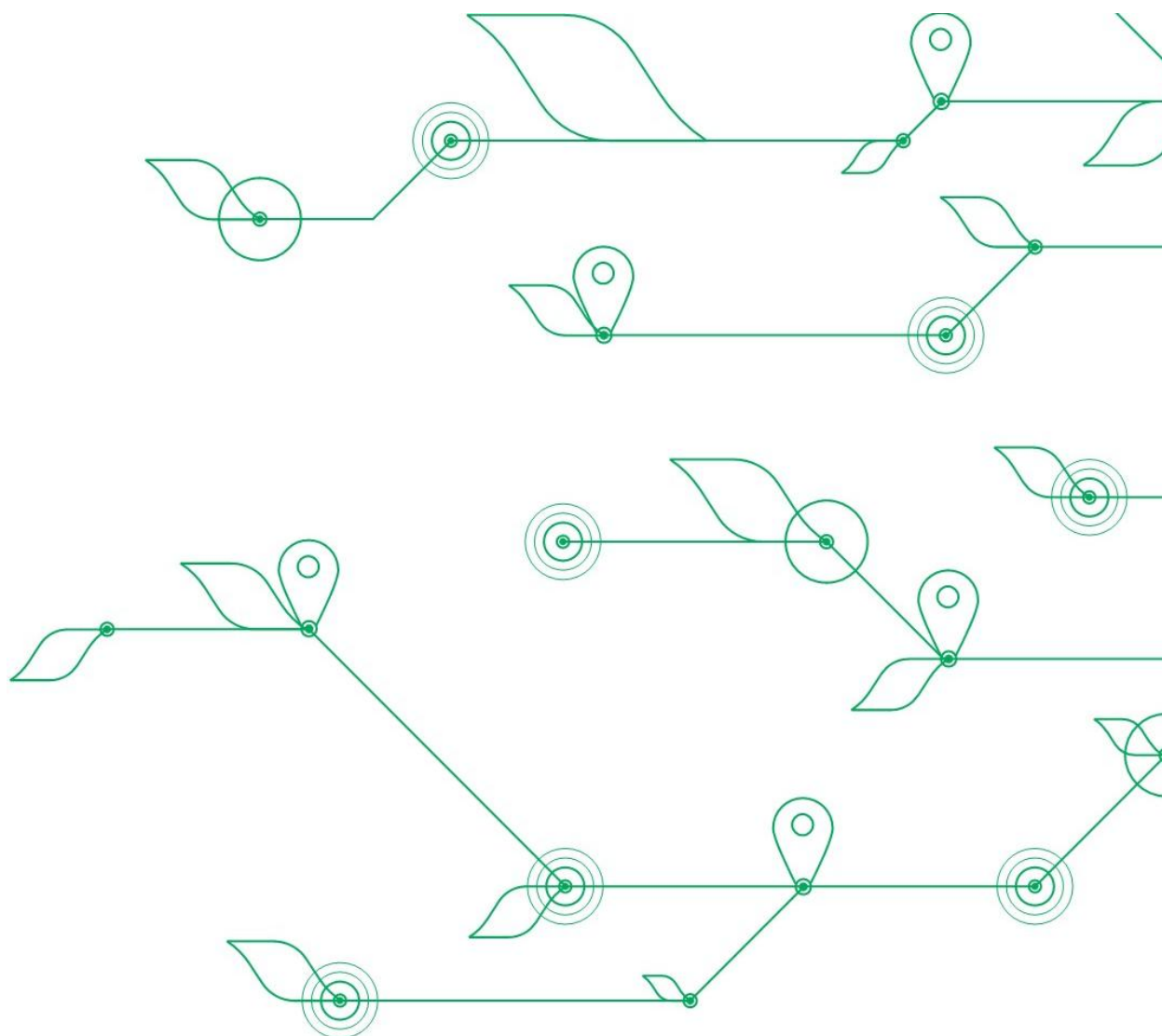


# GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI

## ANNO 2025

Riferimento normativo: Delibera ART n. 132/2024 – Misura 13



## Premessa

La presente relazione riporta le informazioni relative alla gestione dei reclami degli utenti per l'anno 2025, in conformità a quanto previsto dalla Delibera ART n. 132/2024. La Società gestisce le segnalazioni e i reclami provenienti dagli utenti attraverso i canali di contatto messi a disposizione sul proprio sito istituzionale e tramite gli altri strumenti di comunicazione disponibili.

## Canali di ricezione dei reclami

I clienti possono inviare reclami relativi ai servizi offerti dalla Società o a eventuali carenze nella gestione dell'infrastruttura stradale ad Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. attraverso i seguenti canali:

- **Modulo online**, disponibile sul sito-web
- **Posta ordinaria**, all'indirizzo Via Flavio Gioia, 71 - 37135 Verona
- **E-mail** a [autobspd@autobspd.it](mailto:autobspd@autobspd.it)

## Reclami complessivi ricevuti e tempi di risposta

Nel corso dell'anno 2025 sono stati ricevuti complessivamente 78 reclami rilevanti ai fini della Delibera ART

| <b>Categoria</b>                                                     | <b>Numero reclami</b> |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Quantificazione del pedaggio                                         | 1                     |
| Esazione del pedaggio                                                | 11                    |
| Servizi resi nelle aree di servizio                                  | 7                     |
| Informazioni sul traffico e sulla sicurezza                          | 13                    |
| Informazioni sui cantieri                                            | 7                     |
| Relazione con l'utente e altre informazioni                          | 15                    |
| Accessibilità dei servizi per le Persone con Ridotta Mobilità        | 0                     |
| Gestione delle turbative al traffico                                 | 6                     |
| Manutenzione dell'infrastruttura                                     | 9                     |
| Mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborsi o indennizzi | 1                     |
| Fuori competenza                                                     | 7                     |
| <b>Totale</b>                                                        | <b>78</b>             |

## Esito dei reclami

| Esito            | Numero    | Percentuale |
|------------------|-----------|-------------|
| Accolti          | 45        | 63%         |
| Non Accolti      | 26        | 37%         |
| Fuori competenza | 7         |             |
| <b>Totale</b>    | <b>78</b> |             |

Il tempo medio di risposta con primo riscontro dei reclami ricevuti è di 1,8gg lavorativi.

Considerando che tutte le risposte ai reclami ricevuti nel 2025 sono state fornite entro i termini previsti, non sono stati erogati indennizzi ai sensi della Misura 12, allegato A alla Delibera ART n. 132 del 26 settembre 2024.

## Misure correttive

Nel corso dell'anno 2025 i reclami pervenuti hanno riguardato principalmente tre ambiti: la relazione con l'utenza, le informazioni sul traffico e il funzionamento delle piste di esazione del pedaggio.

Con riferimento alla relazione con l'utenza, sono state effettuate verifiche interne e avviate specifiche attività di sensibilizzazione del personale, finalizzate al miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

Per quanto riguarda le segnalazioni relative alle informazioni sul traffico, le verifiche effettuate hanno evidenziato, nella maggior parte dei casi, la coerenza tra le informazioni comunicate all'utenza e le condizioni effettive della circolazione.

Una parte dei reclami ha inoltre riguardato il funzionamento delle piste di esazione del pedaggio. In tali casi i malfunzionamenti segnalati sono stati oggetto di analisi tecnica e gestiti mediante gli opportuni interventi manutentivi.

Tutte le segnalazioni ricevute dagli utenti vengono trasmesse alle strutture aziendali competenti, che provvedono alla verifica delle criticità segnalate e alla pianificazione delle azioni necessarie al miglioramento del servizio reso all'utenza.

Solamente in rari casi alle risposte fornite sono seguite repliche o ulteriori richieste, alle quali è stata comunque data opportuna risposta. Ad oggi non risultano casi di attivazione di rimedi di tipo non giurisdizionale, o di successivi procedimenti giudiziari; pertanto, il livello rilevato di gradimento della gestione dei reclami può essere ritenuto positivo.