

CUSTOMER SATISFACTION

Il Gruppo, in coerenza con gli obiettivi della politica per la qualità e la sicurezza stradale, è impegnato a monitorare la qualità percepita dai principali clienti, ossia gli utenti delle proprie infrastrutture autostradali.

A tal fine le società concessionarie effettuano periodiche rilevazioni della soddisfazione del cliente, i cui risultati sono analizzati e utilizzati internamente per riconoscere i punti di forza e debolezza, pianificare azioni di miglioramento e, in seguito, verificarne l'efficacia.

ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti - nel mese di aprile 2022, con propria delibera n.59/22, ha lanciato una indagine conoscitiva finalizzata all'avvio di un procedimento volto a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori delle aree di servizio delle reti autostradali.

Con riferimento ai diversi ambiti considerati veniva richiesto dalla stessa ART ai concessionari autostradali un contributo in termini di osservazioni

e proposte.

A tale indagine tutte le società concessionarie del Gruppo ASTM hanno risposto secondo i tempi richiesti, fornendo un contributo in termini di informazioni sulle procedure e prassi in atto, nonché formulando alcune proposte migliorative.

Tra queste, il potenziamento delle informazioni sui tempi di percorrenza, al fine di consentire agli utenti autostradali di effettuare la miglior scelta, anche in termini di percorso di viaggio, a favor di comfort e sicurezza.

In sintesi, si tratta dello sviluppo di un sistema che rileva i tempi di percorrenza (TDP) per tratte elementari (casello-casello) dei tronchi autostradali in concessione, permettendone la consultazione dal sito internet della società, anche da dispositivo mobile, su una mappa interattiva contenente altre informazioni, tra cui le eventuali turbative e la presenza dei cantieri.

Completata la fase di test attualmente in corso, i TDP saranno diffusi tramite i Portali a Messaggio Variabile (PMV) e gli altri canali di informazione disponibili, da tutte le concessionarie del Gruppo.