

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 italiane 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 - con la Delibera 130/23 del 27 luglio 2023, ha lanciato una nuova consultazione pubblica finalizzata alla conclusione di un procedimento volto a definire le "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli

utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali".

Con riferimento ai diversi ambiti considerati è stato richiesto dalla stessa ART ai concessionari autostradali un contributo in termini di osservazioni e proposte. A tale indagine tutte le società concessionarie italiane 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.

Una delle attività che è stata comunque avviata a livello di test riguarda 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.