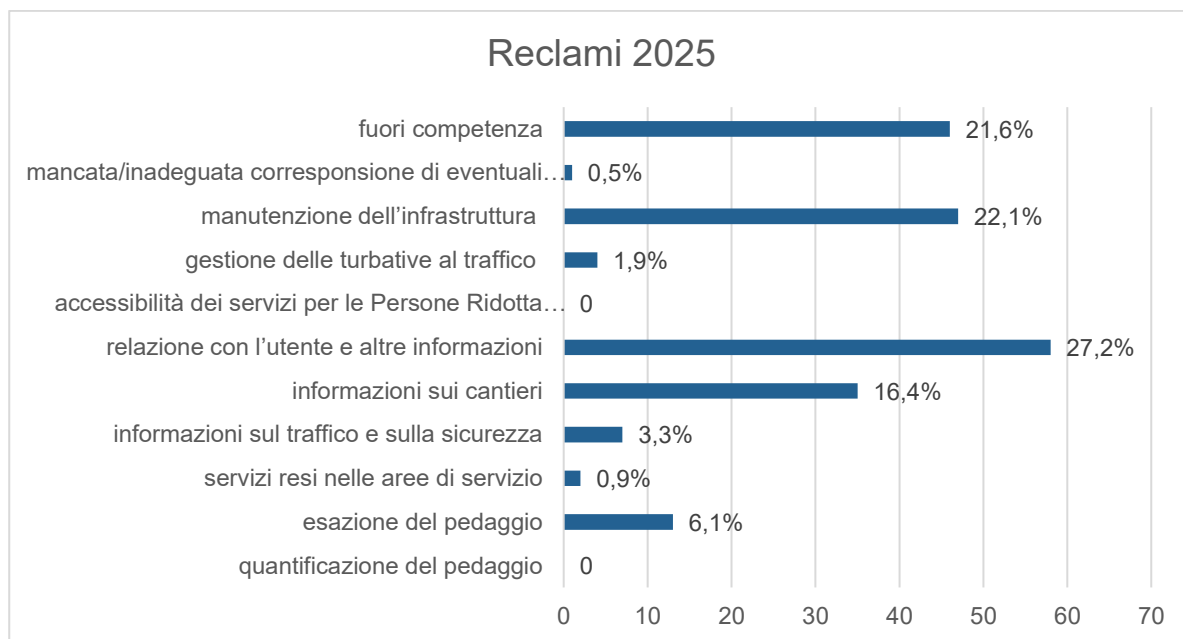


Informazioni relative alla gestione dei reclami (anno 2025)

Delibera n. 132/24 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

RECLAMI ANNO 2025	
Classificazione (Misura 13 Delibera ART 132/24)	n. reclami
quantificazione del pedaggio	0
esazione del pedaggio	13
servizi resi nelle aree di servizio	2
informazioni sul traffico e sulla sicurezza	7
informazioni sui cantieri	35
relazione con l'utente e altre informazioni	58
accessibilità dei servizi per le Persone Ridotta Mobilità	0
gestione delle turbative al traffico	4
manutenzione dell'infrastruttura	47
mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborsi o indennizzi	1
fuori competenza	46
TOTALE	213



Nel corso del 2025 Milano Serravalle - Milano Tangenziali ha gestito secondo specifica procedura **213 reclami** pervenuti dall'utenza mediante i canali di contatto resi disponibili dalla Concessionaria: form online dedicato sul sito aziendale (www.serravalle.it), caselle email info@serravalle.it – comunicazione@serravalle.it (indirizzo ora disattivato), serravalle@pec.serravalle.it.

Su un totale di 213 reclami complessivi ne sono stati accolti l'**89,2%** escludendo i reclami fuori dalla competenza autostradale della Società.

Il tempo medio di invio di un primo riscontro, fornito all'utente utilizzando i medesimi canali di ricezione del reclamo, si attesta a **2,3 giorni** lavorativi.

Nel corso del 2025 è stato erogato un rimborso del pedaggio (pari a euro 1,50) sostenuto dall'utente.

Misure correttive

Nel 2025, i reclami pervenuti hanno riguardato principalmente tematiche relative a limitazioni al traffico dovute a cantieri e lavori lungo la rete, manutenzione del verde e pulizia della tratta, illuminazione, cortesia degli operatori di stazione.

Le segnalazioni provenienti dall'utenza vengono tempestivamente trasferite alle funzioni aziendali preposte, che provvedono a pianificare gli interventi necessari. In particolare, per la manutenzione del verde e pulizia, vengono attivate le squadre per le attività di sfalcio, rimozione dei rifiuti e ripristino.

Riguardo ai cantieri, la Società si impegna a programmare gli interventi in orario notturno. I cantieri di ampliamento o riqualifica sono programmati garantendo il numero delle pre-esistenti corsie di transito, seppur di larghezza ridotta, al fine di ridurre i disagi per gli utenti.

In merito alla gestione dei rapporti tra il personale e l'utenza, la Società ha avviato nel 2025 percorsi di microcounseling destinati a tutti i dipendenti.

Livello di gradimento

La Società svolge periodicamente un'indagine di customer satisfaction, intervistando un campione di utenti delle tratte autostradali gestite, che ricomprende viaggiatori privati/business e diverse tipologie di mezzi di trasporto, per rilevare il livello di soddisfazione complessiva. In merito alla gestione dei reclami, il giudizio si attesta su un livello pari a 7,1 (scala di giudizio 1-10 – ultima rilevazione effettuata tra dicembre 2024 e gennaio 2025).