

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 luglio 2011;

SENTITO il Relatore Presidente Antonio Catricalà;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*”, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*”, adottato con delibera dell’Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTO il proprio provvedimento del 23 dicembre 2010 con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la società Autostrade per l’Italia S.p.A.;

VISTI i propri provvedimenti del 23 marzo e 20 giugno 2011, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LA PARTE**

1. Autostrade per l’Italia S.p.A. (di seguito anche “ASPI”), in qualità di professionista ai sensi dell’articolo 18 del Codice del Consumo, gestisce in

concessione<sup>1</sup> da ANAS S.p.A. (di seguito anche ANAS) direttamente o tramite proprie controllate oltre 3.400 Km della rete autostradale nazionale (pari al 12% della rete autostradale europea soggetta a pedaggio), servendo 15 regioni e 60 province italiane, tra cui il tratto autostradale A1 - Milano/Napoli (803,5 Km)<sup>2</sup>.

2. Ogni giorno, nel corso del 2010, circa 5 milioni di viaggiatori hanno utilizzato la rete di ASPI e delle Concessionarie controllate, generando un traffico totale annuo equivalente a circa 55 miliardi di chilometri percorsi<sup>3</sup>. La società è interamente controllata da Atlantia S.p.A., *subholding* del Gruppo Atlantia Edizioni e ha realizzato, sulla base dell'ultimo bilancio disponibile (chiuso al 31 dicembre 2010), un fatturato per i soli pedaggi riscossi pari a oltre 2 miliardi e 700 milioni di euro, registrando utili per oltre 586 milioni di euro<sup>4</sup>.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento è diretto a verificare la correttezza sia delle modalità di rilascio da parte di ASPI delle informazioni all'utenza in ordine all'effettiva situazione di viabilità sulle tratte autostradali in concessione, sia delle modalità con cui la società gestisce gli eventi di criticità idonei ad alterare significativamente le condizioni di circolazione nei tratti autostradali di sua competenza, con particolare riferimento alla situazione determinatasi nei giorni 17 e 18 dicembre 2010 nell'area fiorentina dell'Autostrada A1 (Milano/Napoli) a seguito di precipitazione nevose.

---

<sup>1</sup> La Concessione è stata sottoscritta da ASPI con ANAS S.p.A. il 12 ottobre 2007, è stata approvata con la Legge n. 101/2008 e scadrà il 31 dicembre 2038.

<sup>2</sup> Precisamente: (i) Autostrade per l'Italia S.p.A. gestisce in concessione 2854,6 km, pari al 44% del sistema autostradale italiano; (ii) Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco S.p.A. gestisce in concessione la parte italiana dell'omologo tunnel per un totale di 5,8 km; (iii) Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. gestisce in concessione i 32,4 km dell'arteria di collegamento tra Aosta e il Monte Bianco; (iv) Autostrada Torino-Savona S.p.A., gestisce in concessione i 130,9 km dell'autostrada di collegamento tra il capoluogo piemontese e la costa ligure; (v) Società Autostrada Tirrenica S.p.A., gestisce in concessione l'intera direttrice Livorno-Civitavecchia, per un totale di 240 km e la tratta di 36,6 Km della Livorno-Rosignano; (vi) Tangenziale di Napoli S.p.A. gestisce in concessione i 20,2 km dell'asse portante al servizio dell'area metropolitana napoletana; (vii) Società Autostrade Meridionali S.p.A. gestisce in concessione i 51,6 km dell'autostrada Napoli-Pompei-Salerno; (viii) Strada dei Parchi S.p.A. gestisce in concessione i 281,4 km dell'Autostrade Roma-L'Aquila-Teramo e Torano-Pescara. Il Gruppo è, inoltre, presente con circa 900 km di autostrade a pedaggio all'estero (Polonia; Cile; Brasile e India). Fonte: sito *internet* di ASPI ([www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)).

<sup>3</sup> Fonte: sito *internet* di Autostrade ([www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)).

<sup>4</sup> Fonte: bilancio chiuso al 31 dicembre 2010.

4. Dalle segnalazioni pervenute da singoli consumatori e dalle associazioni di categoria emerge, infatti, che tra il pomeriggio di venerdì 17 dicembre 2010 e la mattina successiva si è verificato sul tratto autostradale A1, direzione nord, area fiorentina, un continuativo (circa 30 ore) blocco della viabilità.

5. Tutte le richieste di intervento sottolineano l'assenza di informazioni corrette e tempestive circa le effettive condizioni di viabilità sul tratto autostradale interessato, attraverso, in particolare, ISORADIO e i Pannelli a messaggio variabile (PMV), che, se conosciute, avrebbero evitato o attenuato i disagi conseguenti al sostanziale blocco della circolazione utilizzando, ad esempio, percorsi alternativi alla rete autostradale per la prosecuzione del viaggio o non immettendosi nella zona critica. Si lamenta inoltre, l'inadeguata gestione dell'evento accompagnate altresì dall'assenza di misure di assistenza ai consumatori che sono rimasti bloccati di notte, al freddo, senza cibo.

6. Un consumatore afferma<sup>5</sup>, ad esempio, che sui PMV nel tratto fra Arezzo e Valdarno nel tardo pomeriggio del 17 dicembre u.s. era segnalato “*code a tratti*” mentre il traffico era del tutto bloccato. Lo stesso consumatore denuncia, inoltre, la circostanza che sia stata impedito agli automobilisti l'uscita al casello Valdarno costringendoli all'imbottigliamento.

7. Altro consumatore, rimasto bloccato sul medesimo tratto dell'A1 direzione nord, denuncia<sup>6</sup> anche l'assenza di tempestive informazioni radiofoniche e l'impossibilità, dal tardo pomeriggio del 17 dicembre fino alle 04:30 della mattina seguente (quando ha risposto un centralinista della Polizia stradale) di mettersi telefonicamente in contatto con la società Autostrade di Campi Bisenzio, il CCISS e la Polizia stradale di Campi Bisenzio. Ulteriori segnalazioni denunciano l'assoluto isolamento in cui alcuni consumatori si sono trovati all'interno della galleria per circa 10 ore con temperatura sempre sottozero e l'impossibilità di tenere le auto in moto con il relativo riscaldamento interno per paura di terminare la benzina<sup>7</sup>. Altre segnalazioni evidenziano, altresì, che il blocco dell'A1 ha interessato, con

---

<sup>5</sup> Vd. richiesta di intervento pervenuta il 23 dicembre 2010 (doc. n. 10). Vd. anche le segnalazioni pervenute il 21 dicembre 2010 (doc. n. 5), il 27 dicembre 2010 (doc. n. 11), il 31 dicembre 2010 (doc. n. 12).

<sup>6</sup> Vd. richiesta di intervento pervenuta il 20 dicembre 2010 (doc. n. 3).

<sup>7</sup> Vd. richiesta di intervento pervenuta il 21 dicembre 2010 (doc. n. 5).

analoghe modalità e riscontrando le medesime inefficienze informative e di gestione, anche il tratto fiorentino dell’A1 in direzione sud<sup>8</sup>.

**8.** Anche gli organi nazionali di informazione hanno pubblicato notizie dal contenuto sostanzialmente corrispondente a quello delle denunce pervenute da parte di singoli consumatori o associazioni di consumatori (*“Una trappola di ghiaccio. Freddo. Neve. E silenzio. Migliaia di viaggiatori che tra venerdì pomeriggio e ieri mattina [sabato 18 dicembre 2010] sono rimasti imprigionati sull’A1, nel tratto che va da Barberino del Mugello a Valdarno. Paura tanta. [...] Niente cibo, niente notizie, niente soccorsi. E i caselli che rimanevano aperti. Continuando ad aggiungere macchine a macchine. Una notte catastrofica che ha bloccato [...] i viaggiatori di tutta Italia. Chi andava verso Bologna e chi verso Roma”*; “La Repubblica” del 19 dicembre 2010).

**9.** Peraltro, in base a un’ulteriore segnalazione, analoghe problematiche sarebbero emerse anche su altre tratte e, specificamente, sulla tratta Pesaro-Fano in data 31 gennaio 2010<sup>9</sup>.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### ***1) L’iter del procedimento***

**10.** In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 23 dicembre 2010 è stato comunicato alla Parte l’avvio del procedimento istruttorio n. PS/6853 per possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *a*) e *b*) e comma 3, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

**11.** In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l’ingannevolezza ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *a*) e *b*) e comma 3, 22, del Codice del Consumo, della pratica commerciale descritta, in quanto il professionista, omettendo o fornendo in modo incompleto e, comunque, intempestivo notizie circa le condizioni di viabilità in presenza di condizioni critiche o di veri e propri blocchi alla circolazione sulle tratte autostradali di sua competenza, in particolare sulla A1 (tronco Firenze) e la A14 (tratto Pesaro-Fano), non avrebbe consentito ai consumatori di determinare il

---

<sup>8</sup> Vd., in particolare, le richieste di intervento pervenute il 21 dicembre 2010 (doc. n. 7); il 10 gennaio 2011 (doc. n. 21) e alcune di quelle di cui al prospetto inviato dall’associazione di consumatori Altroconsumo e pervenuto il 17 febbraio 2011 (doc. n. 30).

<sup>9</sup> Vd. richiesta di intervento pervenuta il 3 febbraio 2011 (doc. n. 1).

proprio comportamento economico in relazione all'utilizzo dei tratti autostradali interessati, sulla base di una piena consapevolezza circa le effettive condizioni di fruibilità del servizio.

**12.** Veniva inoltre contestata l'aggressività della stessa pratica ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto ASPI non avrebbe predisposto adeguate misure emergenziali di gestione del traffico e/o dell'infrastruttura autostradale finalizzate a permettere ai consumatori di evitare o attenuare i disagi conseguenti al blocco della viabilità.

**13.** In data 4 gennaio 2011 si è svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale e la sede della Direzione di 4° Tronco di ASPI (di seguito anche "DT4") e sono state inviate richieste di informazioni alla RAI - Radiotelevisione Italia S.p.A.<sup>10</sup> (di seguito anche "RAI") e alla Polizia di Stato - Questura di Firenze - Centro Operativo Autostradale (di seguito anche "COA Firenze"). La RAI ha risposto alla richiesta di informazioni con comunicazione pervenuta il 14 gennaio 2011<sup>11</sup> e il COA Firenze con comunicazione pervenuta il 21 gennaio 2011<sup>12</sup>.

**14.** In data 3 febbraio 2011 è pervenuta, da parte di ASPI, una memoria difensiva e di risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento<sup>13</sup>.

**15.** In data 11 marzo 2011 si è svolta l'audizione dei rappresentanti di ASPI.

**16.** In data 30 marzo 2011 è pervenuta, da parte del professionista, una comunicazione<sup>14</sup> in merito alla definizione di una procedura di conciliazione per i disagi causati all'utenza dal blocco autostradale del 17-18 dicembre 2010.

**17.** In data 31 marzo 2011 è stato comunicato ad ASPI il provvedimento di proroga del termine di chiusura del procedimento, deliberato dall'Autorità il 23 marzo 2011<sup>15</sup>.

**18.** In data 29 aprile 2011 è pervenuta una comunicazione da parte di ASPI in merito a un blocco autostradale per neve analogo a quello oggetto del procedimento verificatosi in Francia<sup>16</sup>.

**19.** In data 8 giugno 2011 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>17</sup>.

---

<sup>10</sup> Vd. doc. nn. 18 e 19.

<sup>11</sup> Vd. doc. n. 22.

<sup>12</sup> Vd. doc. n. 25.

<sup>13</sup> Vd. doc. n. 29.

<sup>14</sup> Vd. doc. n. 33.

<sup>15</sup> Vd. doc. n. 34.

<sup>16</sup> Vd. doc. n. 37.

**20.** In data 13 giugno 2011, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 8, del Regolamento, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione<sup>18</sup>.

**21.** In data 20 giugno 2011 è pervenuta una memoria conclusiva da parte di ASPI<sup>19</sup>.

**22.** In data 21 giugno 2011 è stato comunicato ad ASPI il provvedimento di proroga del termine di chiusura del procedimento, deliberato dall'Autorità il 15 giugno 2011<sup>20</sup>.

## ***2) Le evidenze acquisite***

**23.** I paragrafi che seguono e diretti a presentare gli elementi istruttori emersi nel corso del procedimento, sono organizzati secondo lo schema che segue:

**A.** descrizione del tratto autostradale interessato dal blocco della circolazione del 17-18 dicembre u.s.;

**B.** descrizione dei rapporti tra ASPI e ANAS come regolati dalla concessione autostradale in essere e dei rapporti tra ASPI e l'utenza autostradale alla luce della Carta di Servizi;

**C.** descrizione dei sistemi a disposizione di ASPI per raccogliere le informazioni in merito alle condizioni, anche previsionali, di viabilità e meteorologiche sulla rete autostradale in concessione;

**D.** descrizione dei piani operativi, misure e mezzi predisposti da ASPI per intervenire in caso di criticità sulla rete autostradale in concessione;

**E.** descrizione dei sistemi a disposizione di ASPI per comunicare all'esterno le notizie sulla viabilità e meteorologiche a sua disposizione;

**F.** descrizione delle informazioni, anche previsionali, a disposizione di ASPI sulle condizioni meteorologiche e di viabilità sulla tratta autostradale interessata dall'evento del 17-18 dicembre 2010;

**G.** descrizione delle informazioni rese all'utenza autostradale da ASPI nelle giornate del 17-18 dicembre 2010;

**H.** descrizione della gestione del blocco autostradale del 17-18 dicembre u.s. da parte di ASPI;

---

<sup>17</sup> Vd. doc. n. 38.

<sup>18</sup> Vd. doc. n. 39.

<sup>19</sup> Vd. doc. n. 40.

<sup>20</sup> Vd. doc. n. 41.

I. descrizione delle iniziative assunte da ASPI a seguito dell'evento del 17-18 dicembre u.s.;

L. descrizione di altri eventi analoghi a quelli del 17 e 18 dicembre u.s., verificatisi su tratte autostradali in concessione ad ASPI.

***A. Descrizione del tratto dell'A1 (Milano/Napoli) interessato dal blocco del 17-18 dicembre 2010 e sua organizzazione***

**24.** Il tratto dell'Autostrada A1 (Milano/Napoli) prevalentemente interessato dal blocco della viabilità verificato il 17-18 dicembre u.s. è quello relativo al cd. quarto Tronco (di seguito anche "DT4"), direzione nord, vale a dire quello compreso tra il Km 343 della stazione di Chiusi Chianciano Terme (Si) e il Km 530 della stazione di Rioveggio (Bo). All'interno di tale tratto autostradale l'area maggiormente colpita è stata quella fiorentina compresa tra Val di Chiana (Km 368) e Barberino di Mugello (Km 491) e che comprende le uscite Val di Chiana, Monte S. Savino, Arezzo, Valdarno, Incisa-Reggello, Firenze sud, Firenze Certosa, Firenze Scandicci, Firenze nord, Prato- Calenzano e Barberino di Mugello, per un totale di 123 Km.

**25.** Il tratto autostradale in interesse si interconnette, all'altezza di Firenze nord, con l'autostrada A11 Firenze/Pisa (la cd. autostrada "Firenze Mare"), anch'essa gestita in concessione da Autostrade e parte della DT4.

**26.** La rete autostradale in gestione ad ASPI è suddivisa, da un punto di vista organizzativo, in nove Direzioni di Tronco<sup>21</sup> ciascuna delle quali è gestita da un Direttore di Tronco ed è fornita di una sala radio - direttamente gestita e operativa senza soluzione di continuità - deputata al controllo della rete autostradale. Inoltre, presso ogni Direzione di Tronco è presente un Centro Operativo Autostradale della Polizia Stradale (il cd. COA). Per quanto riguarda la gestione dell'autostrada A1 questa è ripartita tra il tronco 2° e il 6° e, il tratto fiorentino ricade nella competenza della 4<sup>a</sup> Direzione di Tronco (la cd. DT4).

---

<sup>21</sup> Ciascuna Direzione di Tronco è competente per una porzione di rete pari a circa 300 Km (vd. doc. n. 29 e sito *internet* di ASPI). Per quanto riguarda, specificatamente, la gestione della autostrada A1 Milano-Napoli, questa è suddivisa tra i tronchi dal 2° al 6°, che coprono, rispettivamente, i seguenti tratti (seguendo la direzione sud): (i) 2° tronco con Direzione a Milano: Milano/Parma, dal km 0 al km 119,5; (ii) 3° tronco con Direzione a Bologna: Reggio Emilia/Sasso Marconi, dal km 119,5 al km 210,1; (iii) 4° tronco con Direzione a Firenze: Rioveggio /Chiusi Chianciano Terme, dal km 210 al km 417,6; (iv) 5° tronco con Direzione a Fiano Romano: Fabro/Frosinone, dal km 417,6 al km 633,3 e (v) il 6° tronco con Direzione a Cassino: Ceprano/Napoli dal km 633,3 al km 754,3 (fonte: sito *internet* [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)).

27. Sulla base dei dati forniti dal professionista, nel tratto della A1 interessato dal blocco della viabilità in esame sono transitati, nel corso delle intere giornate del 17 e 18 dicembre u.s., 24.818 veicoli<sup>22</sup>.

## ***B. Descrizione dei rapporti tra ASPI e ANAS e dei rapporti tra ASPI e l'utenza autostradale alla luce della Carta di Servizi***

### *i. La Concessione*

28. La concessione amministrativa autostradale in essere tra ASPI e ANAS - detta anche "Convenzione unica"<sup>23</sup> (di seguito anche "Convenzione") - è stata sottoscritta il 12 ottobre 2007, è stata approvata con legge n. 101/2008 e scadrà il 31 dicembre 2038.

29. In base alla Convenzione, ASPI *"ha l'obbligo di provvedere a propria cura e spese all'esercizio delle autostrade [in concessione] nonché ai collegamenti, agli allacciamenti e alle altre opere connesse alle autostrade affidate, per tutta la durata della concessione. In particolare il Concessionario provvede: alla gestione tecnica delle infrastrutture concesse; al mantenimento e alla promozione di un servizio di soccorso stradale; al miglioramento del servizio attraverso la promozione di attività strumentali e ausiliarie del servizio autostradale, fornite esclusivamente o prevalentemente da terzi agli utenti delle autostrade assentite in concessione; a rilevare e comunicare al Concedente gli indicatori di qualità di cui all'allegato "C" [trattasi dell'indicatore di sicurezza e di quello di stato strutturale delle pavimentazioni<sup>24</sup>] e a concordare con il Concedente l'introduzione di eventuali nuovi indicatori di qualità settoriale basati su rilevazioni oggettive e verificabili, ai fini dell'applicazione delle penali di cui all'allegato "N"; [...]"* (art. 3 della Concessione).

---

<sup>22</sup> Vd. all. n. 6 al doc. 29 (memoria di ASPI pervenuta il 3 febbraio 2011).

<sup>23</sup> Tale Convenzione, infatti, è stata sottoscritta dalle indicate società ai fini dell'attuazione della legge n. 296/2006 (Legge finanziaria 2007) e successive modifiche che ha introdotto nuove disposizioni per quanto riguarda il settore delle concessioni autostradali. La Convenzione, quindi, ha contenuto ricognitivo della convenzione stipulata il 4 agosto 1997 e successivi atti aggiuntivi [...], nonché novativa degli stessi atti convenzionali, per la concordata attuazione [...] delle previsioni dell'art. 2, comma 83 e seguenti, del Decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito con modificazioni dalla legge 24 novembre 2006, n. 286 e successive modifiche e della Direttiva Cipe del 15 giugno 2007" (art. 1 della Convenzione).

<sup>24</sup> L'indicatore di sicurezza misura i risultati complessivi dell'infrastruttura e della sua gestione in termini di sicurezza ed è determinato in funzione del Tasso di incidentalità misurato nelle tratte autostradali. L'indicatore di stato strutturale delle pavimentazioni prende, invece, in considerazione la Rugosità e la Regolarità delle medesime (vd. all. "C" alla Concessione).



**30.** L'allegato "N" alla Convenzione tipizza una serie di fattispecie sanzionabili dall'ANAS nei confronti di Autostrade tra cui, in particolare, il blocco dell'autostrada per precipitazioni nevose e allagamenti. Precisamente, in caso di blocco dell'autostrada dovuto a precipitazioni nevose e allagamenti, che coinvolgono sia profili gestionali che infrastrutturali, è prevista un'apposita procedura che prevede: **(a)** la verifica da parte di ANAS e in contraddittorio con Autostrade, che il blocco sia riconducibile a inadempienze gestionali dirette di Autostrade sulla base delle procedure condivise; **(b)** se la verifica è positiva applicazione di una penale pecuniaria<sup>25</sup>.

**31.** Dalla documentazione in atti risulta che ANAS ha avviato, per gli eventi del 17 dicembre u.s., nei confronti di Autostrade una procedura di verifica ispettiva con comunicazione del 21 dicembre 2010<sup>26</sup>. Notizie stampa rendono, altresì, noto che analoga iniziativa è stata avviata anche dall'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture<sup>27</sup>.

## *ii. La Carta dei servizi*

**32.** ASPI, in base all'art. 35 del contratto di Concessione, è tenuta alla redazione e aggiornamento annuale della Carta dei Servizi<sup>28</sup>; in caso di sua mancata redazione o aggiornamento, la società è soggetta all'irrogazione di una sanzione pecuniaria ai sensi del capitolo 8 dell'allegato "N" della Concessione.

**33.** I principi fondamentali a cui, in base alla Carta dei Servizi, devono conformarsi le attività demandate ad ASPI (in termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione della stessa) nell'ambito di un generale sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale, sono quelli fissati obbligatoriamente dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1997 (la cd. Direttiva Ciampi).

---

<sup>25</sup> In base a quanto previsto dal capitolo 8 dell'allegato "N" alla Concessione, la determinazione dell'importo della penale è calcolata sulla base di una formula che tiene in considerazione l'introito da pedaggio annuo complessivo realizzato nell'anno precedente da tutte le concessionarie autostradali al netto di IVA e sovrapprezzi; il numero di Km del tronco autostradale soggetto al blocco moltiplicato per il numero di carreggiate compreso tra due caselli con un minimo di 80 Km; il volume di traffico medio annuo della tratta oggetto di blocco; la durata temporale del blocco espressa in ore).

<sup>26</sup> Vd. all. n. 27 al doc. n. 17.

<sup>27</sup> Vd. doc. n. 23.

<sup>28</sup> Pubblicata anche sul sito *internet* [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it).

**34.** Tra questi principi hanno particolare rilevanza: *(i)* il principio di continuità, in forza del quale Autostrade si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario; *(ii)* il principio di partecipazione, in base al quale ASPI riconosce che è un diritto dei suoi clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo ASPI favorisce l'informazione più ampia alla propria clientela anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite: a questo riguardo ASPI rende disponibili risorse tecnologiche per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità e il traffico autostradale nelle tratte in concessione; e *(iii)* il principio dell'efficienza ed efficacia in forza del quale ASPI si impegna a fornire le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi clienti. La società si impegna, altresì, a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

***C. Descrizione dei piani operativi, misure e mezzi predisposti da ASPI per intervenire in caso di criticità sulla rete autostradale in concessione***

**35.** La gestione delle criticità alla circolazione stradale comprese le emergenze invernali, vede, da un lato, il coinvolgimento di Autorità di Pubblica Sicurezza, *in primis* la Polizia Stradale quale ente preposto alla vigilanza del traffico sulle autostrade, sia in fase preventiva, che nella specifica gestione dell'evento. Al riguardo rilevano specifici organi quali Viabilità Italia<sup>29</sup> e a livello di singole prefetture i COV<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> Viabilità Italia (fino al 2010 già Centro di Coordinamento Nazionale in materia di viabilità, istituito con D.M. del Ministero dell'Interno, del 27 gennaio 2005). Viabilità Italia, ex art. 1 del D.M. 27 gennaio 2005, si configura quale “*struttura di coordinamento tecnico-amministrativo con il compito di disporre gli interventi operativi, anche di carattere preventivo, per fronteggiare le situazioni di crisi derivanti da avversità atmosferiche o da altri eventi, anche connessi con l'attività dell'uomo, che interessino la viabilità stradale ed autostradale e siano suscettibili di avere riflessi sul regolare andamento dei servizi e della mobilità generale del Paese*”.

A tale istituzione sono stati affidati sia compiti di gestione delle situazioni di crisi vera e propria [art. 5, comma 1, lett. a), D.M. 27 gennaio 2005], sia compiti di programmazione preventiva [art. 5, comma 1, lett. b), D.M. 27 gennaio 2005], con il fine di omogeneizzare e coordinare le procedure di intervento e armonizzare i modelli di informazione all'utenza. Tale coordinamento deve riguardare le procedure, i tempi e le modalità dell'intervento, con la finalità di ridurre i rischi di incidenti e di congestione della circolazione e di limitarne le conseguenze, in modo da tutelare la sicurezza stradale nei momenti in cui la relativa mobilità assume livelli di particolare criticità.

**36.** In particolare, per le emergenze invernali e specificamente per le nevicate, il ruolo dei COV è funzionalmente collegato alle determinazioni della Prefettura-UTG presso cui operano, che ha la competenza a rendere operativo il Piano coordinato di emergenza in caso di eccezionali nevicate che, per quanto riguarda il IV Tronco dell’A1 è denominato precisamente *“Piano coordinato di emergenza in caso di eccezionali nevicate sull’Appennino Tosco-Emiliano, con conseguente rischio del blocco del traffico autostradale sulla A/1 tra Firenze e Bologna”*<sup>31</sup>. Tale Piano contiene, in particolare, le attivazioni e le procedure per la gestione delle situazioni di crisi, nonché l’indicazione della viabilità alternativa, quindi la procedura prevista per la gestione delle emergenze (vd. *infra*).

**37.** Inoltre, in base a quanto previsto dalla Premessa dell’edizione 2010-2011 della *“Regolamentazione della circolazione dei veicoli pesanti in caso di neve”* predisposta da Viabilità Italia<sup>32</sup>, assumono particolare rilevanza ai fini della disciplina delle modalità di gestione delle situazioni di emergenza della viabilità sulle tratte autostradali in concessione al professionista i seguenti documenti:

- *“Linee Guida per la gestione coordinata delle emergenze invernali su aree geografiche vaste con interessamento di più concessionarie autostradali”*<sup>33</sup> adottate dai vari enti coinvolti nell’attività di gestione delle operazioni invernali, si articola in una serie di procedure (i cd. piani neve), che mirano a garantire la massima efficienza delle operazioni e a gestire gli eventi eccezionali e imprevedibili nel rispetto delle primarie esigenze degli

---

<sup>30</sup> Comitati Operativi per la viabilità (COV), istituiti presso ogni Prefettura-UTG e chiamati ad assicurare la realizzazione dell’attività di Viabilità Italia. Le attività dei COV sono principalmente di promozione dei piani di settore e di coordinamento delle attività di predisposizione delle misure preventive e di intervento.

<sup>31</sup> Vd. file denominato *“Allegato 1 Piano neve Appennino Tosco Emiliano Autostrada A1”*, contenuto nella sottocartella denominata *“Protocollo Prefettura Firenze neve Appennino Bo-Fi”*, a sua volta contenuta nella cartella denominata *“All. 8”*, salvata sul Cd allegato alla memoria ASPI, doc. n. 29.

La Prefettura rende operativo il piano ogniqualvolta riceve dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Nazionale Protezione Civile e/o dal Centro Funzionale della Regione Toscana l’avviso di condizioni meteorologiche avverse. In tali casi apre la fase di attenzione dandone comunicazione a tutti gli enti, comandi e strutture operative organizzate. Tale documento si prefigge, in particolare, l’obiettivo di identificare gli Enti, le procedure e i mezzi necessari per fronteggiare gli eventi atmosferici connessi a precipitazioni nevose di carattere eccezionale. Lo stato di emergenza al quale si ricollega la piena operatività delle disposizioni contenute nei piani è definito in funzione, non solo dell’intensità del fenomeno meteorologico, ma anche del tipo di traffico e di utenza presente sulla rete stradale e autostradale al momento dell’evento, tenendo conto del variare delle quantità e delle caratteristiche del traffico veicolare a seconda della fascia oraria, nonché del fatto che l’emergenza si verifichi durante un giorno lavorativo piuttosto che festivo oppure di esodo nel periodo delle vacanze, in particolare in quelle natalizie.

<sup>32</sup> Vd. il file denominato *“1\_Premessa\_2010”*, contenuto nella cartella denominata *“All. 7”*, salvata sul Cd allegato alla memoria ASPI, doc. n. 29.

<sup>33</sup> Queste Linee guida sono predisposte da Polizia Stradale, ANAS e AISCAT. Vd. file denominato *“5\_Linee\_Guida\_Gestione\_Emergenze\_Neve”*, contenuto nella cartella denominata *“All. 8”*, salvata sul Cd allegato alla memoria ASPI, doc. n. 29.

utenti<sup>34</sup>. Precisamente, sono indicate tutta una serie di condotte che le Concessionarie dovranno implementare per la gestione delle criticità<sup>35</sup>;

- “*Protocollo operativo per la regolamentazione della circolazione dei veicoli pesanti in caso di neve*”, n. 99/0 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti<sup>36</sup>. Tale documento, in particolare, prevede che: “*i provvedimenti di fermo obbligatorio o l’obbligo di utilizzo di idonei mezzi antisdrucchiolevoli saranno disposti e resi immediatamente esecutivi, previa comunicazione al Centro di Coordinamento Nazionale in materia di viabilità [ora Viabilità Italia] dagli enti proprietari della strada o dai concessionari, che dovranno dare tempestiva comunicazione con idonei cartelli situati nei punti di accesso all’infrastruttura*”;
- “*Gli schemi segnaletici di filtraggio dinamico*” redatti a integrazione del “*Protocollo operativo*”.

**38.** La “*Regolamentazione della circolazione dei veicoli pesanti in caso di neve*”<sup>37</sup> contiene la mappatura delle aree/nodi autostradali più esposti al rischio di neve<sup>38</sup>. A seguito di tale intervento è stato classificato come “*tratta*

---

<sup>34</sup> Si tratta delle esigenze di somministrazione di una corretta e tempestiva informazione, della conoscenza in anticipo delle alternative di percorso disponibili e del raggiungimento di determinati livelli di assistenza commisurati ai disagi.

<sup>35</sup> Specificamente, alle concessionarie spetta il compito di redigere, congiuntamente ai Compartimenti Polizia Stradale, dei singoli piani di gestione emergenza neve per:

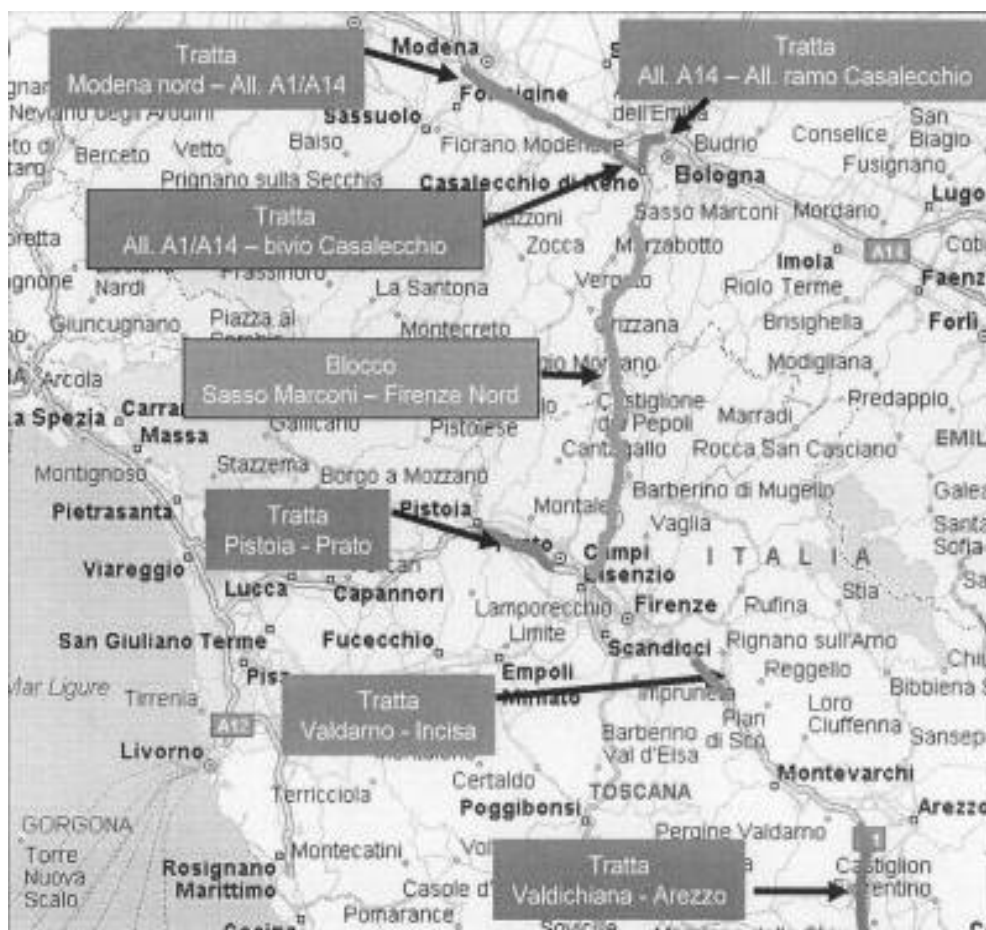
- a) l’individuazione dei provvedimenti necessari per assicurare le più adeguate azioni di coordinamento e di informazione interna con la Polizia Stradale;
- b) la predisposizione di un’adeguata organizzazione per la sollecita rimozione dei veicoli pesanti intraversati che, ostacolando la circolazione, rendono difficoltoso l’intervento dei mezzi sgombraneve. A tal fine si dovranno individuare i punti strategici della viabilità autostradale ove dislocare i mezzi di soccorso meccanico per il recupero/traino dei veicoli pesanti, di cui dovrà essere assicurata la presenza durante tutte le fasi dell’allerta neve, per un tempestivo intervento in caso di necessità;
- c) l’individuazione dei Responsabili incaricati della decretazione dei codici di allerta neve e dell’attivazione delle procedure operative;
- d) predisposizione dei punti strategici in cui predisporre e, se necessario, attivare le azioni di controllo del traffico, ivi comprese le operazioni di deviazione dei flussi di traffico, da attuarsi preferibilmente in corrispondenza delle interconnessioni autostradali;
- e) predisposizione di un servizio diretto o mediante convenzioni o strumenti contrattuali che assicuri la praticabilità delle aree di servizio, la cui agibilità in presenza di condizioni meteorologiche avverse è importante sia per l’assistenza all’utenza sia per la disponibilità di aree nelle quali eseguire verifiche e/o operazioni sui veicoli.

<sup>36</sup> Vd. file denominato “All. 6 Piano neve Appennino Tosco Emiliano Autostrada A1” contenuto nella sottocartella denominata “Protocollo Prefettura Firenze neve Appennino Bo-Fi”, a sua volta contenuta nella cartella denominata “All. 8”, salvata sul Cd allegato alla memoria ASPI, doc. n. 29.

<sup>37</sup> Vd. file denominato “2\_neve\_2010\_2011\_cartografia”, contenuto nella cartella denominate “All. 8”, salvato sul Cd allegato alla memoria ASPI, doc. n. 29. “Regolamentazione della circolazione dei veicoli pesanti in caso di neve”. In tale documento, l’area dell’Appennino Tosco-Emiliano risulta uno dei nodi autostradali più esposti al rischio di neve (vd. pag. 3 del succitato documento).

<sup>38</sup> La particolare criticità di questo tratto autostradale trova conferma anche nel Protocollo d’intesa tra il Ministero dell’Interno - Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile Direzione Regionale dei Vigili del Fuoco della Toscana, Ministero dell’Interno Compartimento Polizia Stradale della Toscana e la Direzione IV Tronco di Società Autostrade per l’Italia S.p.A., in cui si legge che: “*il sistema della rete autostradale della regione Toscana presenta molteplici problematiche connesse*

*di blocco*”, in cui vi è il divieto di transito per i mezzi pesanti in caso di emergenza neve sia il tratto della A1 compreso tra Sasso Marconi e Firenze nord (pag. 18), che il tratto compreso tra Chiusi e Orvieto, in entrambe le direzioni. Sono, invece, definite come “*tratte di accumulo temporaneo dei mezzi pesanti*” specifiche aree adiacenti alle suddette tratte di blocco<sup>39</sup>.



*alla conformazione orografica e territoriale, alle caratteristiche del tratto appenninico, con particolare criticità individuata in corrispondenza del capoluogo, dove al traffico della direttrice Nord-Sud, si somma quello generato dal pendolarismo dell’hinterland fiorentino e pratese”* (cfr. file denominato “Sezione Bologna”, contenuto nella cartella denominata “All. 8”, salvato sul Cd allegato alla memoria ASPI, doc. n. 29.

<sup>39</sup> Per il tratto Sasso Marconi-Firenze nord si individuano le seguenti zone: a) Modena Nord- Allacciamento A1/A14; b) Allacciamento A/14 - Allacciamento Ramo Casalecchio; c) Allacciamento A/1-A/14 - Bivio Casalecchio; d) Pistoia-Prato; e) Valdarno-Incisa; f) Valdichiana-Arezzo, tutte in entrambe le direzioni. Per la tratta tra Chiusi e Orvieto, invece: a) Monte San Savino - AdS Montepulciano, in entrambe le direzioni; b) Orte - Attigliano, solo in direzione nord. Cfr. pag. 18 e 22 della “Regolamentazione della circolazione dei veicoli pesanti in caso di neve”,cit..

**39.** Per la zona dell'Appennino Tosco-Emiliano è stato adottato, in data 8 dicembre 2006, il Piano coordinato di emergenza citato in precedenza, in cui è specificamente definito il ruolo dei COV e sono fissate le modalità<sup>40</sup> con cui deve svolgersi la loro attività, in modo che risulti coordinata con quella delle concessionarie autostradali.

**40.** Specificamente, tale piano non solo individua come tratta di specifica attenzione quella dell'Appennino toscano-emiliano da Firenze nord a Sasso Marconi, ma coinvolge anche direttamente tutte le aree immediatamente limitrofe che fanno parte appunto del IV Tronco (come chiaramente riportato dalle mappe allegate, in cui il tratto interessato dagli interventi - blocco, filtraggio, assistenza ecc. - arriva fino a Chiusi).

**41.** Il piano si articola nelle seguenti 4 fasi: *(i)* Attenzione; *(ii)* Preallerta; *(iii)* Allerta; *(iv)* Allarme (vd. punto 3). Per quanto riguarda il ruolo e la posizione del COV di Firenze all'interno delle stesse, i suoi membri vengono prima convocati in Prefettura, poi è convocata una vera e propria riunione del COV con collegamento in videoconferenza con il COV istituito presso la Prefettura-UTG di Bologna, in modo che l'evento in atto possa essere monitorato continuamente fino alla cessazione dell'emergenza informando Viabilità Italia sullo stato e sulla continua evoluzione della situazione.

**42.** In tale piano viene specificato il ruolo che compete ad ASPI a seconda dei "codici di allerta" adoperati dagli Enti interessati per coordinare tra loro le operazioni di emergenza neve<sup>41</sup>. Di seguito, è riportato lo schema illustrativo dei "codici di allerta":

---

<sup>40</sup> È opportuno tener presente che la fase dell'informazione gioca un ruolo fondamentale nella prevenzione delle situazioni di criticità. Al riguardo, infatti, nel mese di dicembre del 2004 il Comitato Tecnico di Sicurezza e Traffico di AISCAT ha classificato, definendo tutta una serie di "codici di allerta neve", le diverse fasi dell'emergenza, correlandole agli interventi tecnici da realizzare in sede autostradale. Anche il Ministero dell'Interno ha diramato (in data 09.12.2005), un proprio sistema di allerta con i relativi codici, definiti in modo sostanzialmente analogo alla codificazione emessa da AISCAT. Per agevolare il raccordo tra i due sistemi di allerta (AISCAT e Ministeriale), al fine di rendere speculari le varie fasi dell'intervento tra COV e concessionarie autostradali, è stato previsto, nel caso del 4° Tronco della A/1, che la Direzione T4 dirami a mezzo fax a tutte le istituzioni territorialmente competenti, tra cui anche il COV presso la Prefettura-UTG di Firenze, una "Comunicazione dello stato di criticità in caso di neve", contenente i codici AISCAT (vd. 2.2.).

<sup>41</sup> In particolare, il ruolo di ASPI nelle diverse fasi è il seguente:

1) ATTENZIONE: in questa fase si instaurano contatti telefonici tra le Prefetture UTG di Firenze e Bologna, la Polizia Stradale e le Direzioni del IV e III Tronco della Società ASPI, in quanto l'evoluzione dell'evento può anche essere repentina e non deve trovare impreparato nessuno dei soggetti che devono coordinare la propria azione.

2) PREALLERTA: il Piano di cui si tratta dispone che nei casi di "Neve in atto con intensità non critica e senza effetti sul deflusso del traffico" e sino a "Neve in atto con intensità non critica ma su tratti impegnativi per tracciato e/o traffico con tendenza in aumento", ASPI dovrà dare esecuzione alle procedure previste dai propri piani operativi, movimentando spargitori, treni lame e innaffiatrici, squadre appiedate di operai e spalatori e tutto il personale addetto all'operazione neve, secondo predefiniti schemi. Le misure da

---

adottare sono le seguenti: (i) consiglio all'utenza dell'uso di veicoli per la circolazione invernale (catene a bordo o pneumatici da neve), diramato attraverso ISORADIO (mediante ASPI) e il CCISS (mediante la Polizia Stradale); (ii) ulteriore segnalazione, nei casi di maggiore intensità della precipitazione nevosa (che richiede l'uscita dei treni lame), effettuata anche tramite PMV di ASPI, di "obbligo di catene a bordo" o "possibili disagi"; (iii) istituzione di corsie uniche per l'incanalamento del traffico, al fine di agevolare le pattuglie della Polizia Stradale nel controllo del rispetto dell'obbligo di catene a bordo, su entrambi i versanti appenninici .

3) ALLERTA: le Direzioni del IV e III Tronco intensificheranno gli interventi già in atto lungo il percorso interessato dall'evento e, in accordo con la Polizia Stradale di Bologna, daranno disposizione affinché la "operazione rubinetto" sia ulteriormente accentuata riducendo drasticamente il flusso veicolare verso le zone critiche, fino a valori inferiori a 200 veicoli/h. In questa fase potranno essere disposte anche chiusure temporanee da parte della Polizia Stradale e di ASPI, in accordo tra loro, delle stazioni intermedie di Firenze nord e Sasso Marconi, sempre nell'ottica di ridurre il traffico verso le zone critiche. I predetti enti procederanno, come disposto dal "Protocollo operativo per la regolamentazione della circolazione dei veicoli pesanti in caso di neve", al blocco e divieto di transito dei mezzi pesanti con massa superiore a 7,5 T nei tratti autostradali dell'A1 compresi tra Chiusi e Sasso Marconi. Nell'ipotesi di formazione di lunghe code per un periodo prolungato, che si verificasse in conseguenza dell'adozione di tali misure, il personale di ASPI, coadiuvato dal volontariato della Protezione Civile, distribuirà generi di conforto agli utenti fermi in autostrada. Per quanto attiene alle attività di soccorso generico e sanitario, la Direzione del IV Tronco di ASPI, in stretto collegamento con quella del III Tronco, sulla base delle segnalazioni pervenute dal "COA", provvederà alla diretta attivazione, attraverso una costante informazione alla Prefettura, oltre che del 118 per le emergenze sanitarie, di squadre della protezione civile della provincia di Firenze, il cui coinvolgimento si rendesse necessario, oltre che per coadiuvare, anche per integrare la propria organizzazione di soccorsi agli automobilisti in situazioni di disagio o di necessità. Dei provvedimenti adottati ASPI darà comunicazione immediata agli Enti territorialmente competenti, mentre ISORADIO, CCISS e PMV diffonderanno la notizia agli utenti autostradali. Se a seguito delle misure adottate, di un incidente o di un'altra causa, dovesse verificarsi la formazione di un incolonnamento di veicoli, allora la Polizia Stradale e ASPI, d'intesa, potranno valutare di procedere alla "chiusura tecnica" dell'arteria - si tratta di un provvedimento di natura temporanea, dalle due alle quattro ore circa, finalizzato a prevenire disagi più gravi o il blocco totale -. In concreto, i competenti uffici di ASPI e della Polizia Stradale, in base alle condizioni meteo e sentite, per quanto di competenza, le Prefetture-UTG, esamineranno l'opportunità ed attueranno la chiusura delle rispettive carreggiate sud e nord, allo scopo di impedire l'ulteriore afflusso di veicoli nella zona interessata dalla precipitazione nevosa. La stessa chiusura verrà adottata comunque in entrambi i sensi di marcia e sempre negli stessi punti prestabiliti, in modo che le auto ferme non si trovino bloccate nel percorso appenninico, ed interesserà nella carreggiata nord, le stazioni di Firenze nord, Calenzano e Barberino, e, per la carreggiata Sud, quelle di Bologna Casalecchio e prima di Sasso Marconi; mentre rimarrà aperto il collegamento con la Firenze-Pisa nord (A11). Le segnalazioni di chiusura saranno diffuse mediante PMV e tramite ISORADIO (che diffonderà anche informazioni operative sul comportamento che gli utenti dovranno tenere in carreggiata). Mediante le stesse fonti informative ASPI e Polizia Stradale daranno notizie circa l'evoluzione della situazione in autostrada e, indicheranno a chi si trovasse in fila di entrata alle stazioni, gli eventuali percorsi alternativi. Inoltre, la Polizia Stradale e le Direzioni di ASPI effettueranno una immediata ricognizione per l'individuazione dei luoghi idonei per le manovre di inversione del senso di marcia dei veicoli in transito, in modo da consentire il loro tempestivo allontanamento dalla sede autostradale.

4) ALLARME: in tale situazione, il blocco successivo all'attuazione del provvedimento di chiusura tecnica, pur sempre grave, sostanzierebbe comunque una fattispecie meno problematica e più agevole, sotto il profilo della organizzazione ed attuazione degli interventi di soccorso tecnico, poiché, in seguito all'attivazione delle misure sopra esposte, la maggior parte degli autoveicoli coinvolti verrebbe a stazionare in zone pianeggianti, quindi scarsamente o per nulla innevate. Nell'evenienza di blocco totale, interverranno sul tratto autostradale, in particolare, come nel caso di chiusura tecnica, ASPI - che provvederà ad assicurare lo sblocco della situazione nel più breve tempo possibile - e la Polizia Stradale che si occuperà della gestione del traffico automobilistico.

Infine, il Piano, stabilisce, con rispetto alla somministrazione dei generi di prima necessità in caso di blocco, che ASPI si occuperà dell'approvvigionamento delle bevande calde ed altri generi di conforto, avvalendosi anche degli Autogrill presso le stazioni di servizio. Personale delle Organizzazioni di volontariato collaborerà con ASPI alla distribuzione degli stessi, secondo le modalità previste nella pianificazione di protezione civile della Provincia di Firenze.



## Prefettura di Firenze

Area V

Protezione Civile, Difesa Civile e Coordinamento del soccorso Pubblico

CODICE ALLERTA MINISTERIALE	CODICE ALLERTA NEVE A.I.S.C.A.T.	STATO DELL'EVENTO	CONTENUTO DELL'INFORMAZIONE ALL'UTENZA
BIANCO	ZERO	<b>NON CRITICO</b> Strutture pronte ad operare con precipitazione non iniziata	<b>PREVISTA NEVE</b> Svincolo inizio (o dopo svincolo inizio) Svincolo fine (o "CATENE A BORDO")
	GIALLO	<b>POCO CRITICO</b> Neve in atto con intensità non critica e senza effetti sul deflusso del traffico	<b>NEVE</b> Svincolo inizio (o dopo svincolo inizio) Svincolo fine (o "CATENE A BORDO")
<b>POCO CRITICO</b> Neve in atto con intensità non critica ma su tratti impegnativi per tracciato e/o traffico con tendenza in aumento		<b>NEVE (o NEVE INTENSA)</b> Dopo svincolo inizio (fino svincolo fine) <b>POSSIBILI DISAGI</b>	
GIALLO	NERO	<b>MEDIAMENTE CRITICO</b> Nevicata intensa gestita in avvicinamento al limite delle potenzialità/possibilità	<b>NEVE INTENSA</b> Dopo svincolo inizio (o dopo svincolo fine) <b>POSSIBILI BLOCCHI</b>
NERO		<b>CRITICO</b> Primi veicoli posti di traverso sulla carreggiata	<b>BLOCCO PER NEVE</b> Svincolo inizio (o dopo svincolo inizio) Svincolo fine (o "Transito Sconsigliato")
		<b>MOLTO CRITICO</b> veicoli posti di traverso in più punti o stima di tempi non brevi per risolvere il primo blocco	<b>CHIUSO PER NEVE</b> Svincolo inizio Svincolo fine

Si prende atto, inoltre, che ai fini della migliore gestione della situazione di emergenza, le banche dati delle sale operative dei Tronchi autostradali della Società Autostrade per l'Italia sono collegate secondo una procedura informatizzata (S.I.V.: Sistema Informativo Viabilità) che consente agli operatori di visualizzare, in tempo reale, la situazione in ogni settore dei Tronchi. Tali informazioni sono disponibili tramite analoga tecnologia presso il COA di Firenze.

5

Via A. Giacomini n.8 - Firenze  
Centralino. 055/27831 - Fax n. 055/278334

43. La formalizzazione delle descritte procedure, per quel che concerne l'organizzazione di ASPI e l'attribuzione di specifiche funzioni e responsabilità, è contenuta nel "Manuale Operativo - Procedure Operative e Appendici"<sup>42</sup> del Centro Radio Informativo di ASPI, il cui ultimo aggiornamento risale al mese di maggio 2009. Il Centro Radio Informativo è una caratteristica dell'organizzazione delle Società Concessionarie e consiste in una struttura centrale a cui è demandato, in particolare, sia lo svolgimento

<sup>42</sup> Vd. file denominato "Manuale Operativo Completo" contenuto nella cartella denominata "All. 7", salvata nel Cd allegato alla memoria di ASPI, doc. n. 29.



delle attività di esercizio al fine di assicurare con continuità, attraverso i flussi informativi interni ed esterni, le condizioni di transitabilità dell'infrastruttura, sia l'individuazione delle funzioni degli Operatori del Centro Radio Informativo e delle altre figure interessate dalla gestione delle responsabilità proprie di ciascun tronco autostradale<sup>43</sup>.

**44.** Vi sono delle procedure per le operazioni invernali<sup>44</sup>, in cui si declinano i compiti degli Operatori del Centro Radio Informativo distinte in: **(i)** Prevenzione; **(ii)** Comunicazione; **(iii)** Attivazione e **(iv)** Controllo<sup>45</sup>. Il coordinamento del personale e dei mezzi impegnati negli interventi previsti è affidato a un Responsabile di sede (di norma il Responsabile dell'Unità di

---

<sup>43</sup> In tale sistema sono presenti le seguenti figure: il Direttore di Tronco, il Responsabile dell'Unità Esercizio, il Responsabile Informazione e Controllo Traffico, il Responsabile Manutenzione Ordinaria, il Responsabile Impianti, il Responsabile Automezzi, il Coordinatore Centro Esercizio, l'Addetto di Tratta e il Coordinatore Evento Neve. I compiti e le responsabilità di tali figure sono stabiliti, in via generale, dalle "Linee guida" interne ad ASPI.

<sup>44</sup> Tali procedure si applicano al verificarsi dei seguenti eventi meteorologici: vento forte, nebbia, nebbia a banchi, ghiaccio, pioggia ghiacciata, temporali, grandinate, nevischio e neve.

<sup>45</sup> In particolare si specifica che l'operatore del Centro Radio Informativo :

a) controlla l'attività dei "mezzi operativi in lento movimento" di ASPI, con l'ausilio di apparati per la localizzazione satellitare;

b) gestisce gli eventi meteo, accertandosi della loro presenza mediante l'acquisizione di informazioni da una serie di fonti, quali: (i) servizio previsioni e allerta meteo fornito da ente specializzato e disponibile in ambiente Intranet; (ii) dai notiziari in onda sulle reti televisive nazionali e regionali; (iii) tramite i centri meteorologici regionali dell'Aeronautica Militare; (iv) da altri servizi di previsione eventualmente convenzionati; (v) via *internet*, sui siti specializzati che forniscono servizi di previsione meteorologica; (vi) attraverso il sistema METEOSAT;

c) raccoglie le informazioni sull'evento meteorologico in atto, in particolare quelle riguardanti: il tipo di evento, la sua localizzazione, l'estensione del tratto interessato (da aggiornarsi nel corso dell'evento), la sua intensità, le limitazioni alla transitabilità e/o turbativa causata, la necessità di assistere le persone presenti sul tratto e/o soccorrere i veicoli;

d) provvede alla necessaria diffusione dell'informazione sull'evento attraverso il Sistema Informativo Viabilità, abilitando la notizia ai PMV e al COV. Per svolgere tale compito si avvale dei "codici di allarme" che classificano i diversi stati dell'evoluzione dell'evento. Essi definiscono con linguaggio comune le diverse condizioni gestionali dei tratti autostradali soggetti all'evento e, al contempo, permettono di identificare un quadro delle azioni (informazione alla clientela e gestione del traffico) corrispondente;

e) informa la linea (Responsabile Informazione e Controllo Traffico, il Responsabile di Esercizio e il Coordinatore Operazioni Invernali) e le unità preposte per i provvedimenti di competenza. Provvede, inoltre, a informare la linea ogniqualvolta vi è una significativa variazione dell'evento. Tale comunicazione deve essere trasmessa anche ai Coordinatori dei Centri di Esercizio interessati in relazione alle attività che il personale di Viabilità è chiamato a svolgere e, in particolare, per quanto concerne l'attuazione e lo sviluppo degli interventi previsti nei piani delle operazioni invernali in caso di ghiaccio o neve secondo quanto previsto nello specifico Ordine di Servizio, nonché di quelli tesi a dare assistenza e conforto alle persone nei veicoli coinvolti in code o incidenti;

f) verifica, sulla base di quanto registrato dal sistema di monitoraggio (che in caso di neve registra tutti i dati relativi alle convocazioni di personale e mezzi e agli interventi dagli stessi effettuati nel corso delle operazioni), eventuali difformità da quanto programmato e richiede gli interventi necessari a riportare le attività in linea con quanto previsto nell'Ordine di Servizio o richiesto dalla linea o dal Coordinatore Operazioni Invernali;

g) richiede al personale di Viabilità, su indicazione della linea, nel caso di intense precipitazioni nevose, con il fine di prevenire situazioni di emergenza, l'attuazione degli schemi segnaletici per il filtraggio dinamico o il fermo temporaneo dei mezzi pesanti in carreggiata sui tratti in avvicinamento a quelli interessati dall'evento, secondo quanto previsto dallo specifico "Protocollo operativo".

Esercizio) e ai Coordinatori periferici (quelli dei Centri di Esercizio e dei Posti di Manutenzione) per le tratte di competenza.

**45.** Nel caso specifico di evento nevischio/neve, il Manuale operativo stabilisce che il primo compito che l'Operatore deve svolgere è quello di prevenire il determinarsi di una situazione di emergenza; a questo riguardo i suoi compiti, a seconda del livello della precipitazione, sono<sup>46</sup>:

- a) **in condizioni meteo normali, con previsione di neve**: rilevare, a orari prestabiliti, nell'arco delle 24 ore, le condizioni meteorologiche, le condizioni del fondo stradale e i dati di temperatura, umidità relativa e pressione atmosferica delle diverse tratte autostradali di competenza, rilevati dal personale di Viabilità o registrati dalle centraline sulle stazioni. Controllare i valori dei parametri segnalati dalle centraline di rilevamento *in itinere* presso gli appositi terminali. Controllare i dati meteo locali al terminale di monitoraggio, dotato di allarme acustico/visivo di rischio ghiaccio. Raccogliere dall'operatore di Sala Radio COA le informazioni provenienti dalle pattuglie di Polizia Stradale in servizio sulle diverse tratte;
- b) **in situazione di attenzione** (tale situazione si verifica quando i valori di temperatura, pressione e umidità sono prossimi a quelli definiti di attenzione neve secondo quanto stabilito nello specifico Ordine di Servizio): allertare il personale eventualmente presente in zona, in particolare i Coordinatori dei Centri di Esercizio interessati. Allertare il Responsabile di Esercizio che assume il ruolo di Coordinatore Emergenze Neve. Controllare sistematicamente, ad intervalli regolari secondo quanto stabilito nell'Ordine di Servizio, i dati strumentali, soprattutto con riguardo alla temperatura e all'umidità;
- c) **in situazione di allerta** (che si verifica quando sussistono le condizioni stabilite dall'Ordine di Servizio): procedere alla convocazione presso i punti neve, previamente individuati, dei mezzi e del personale addetto alle operazioni di emergenza neve. Informare la linea del rischio neve, attivare i trattamenti antineve, richiedere la rimozione di tutti i cantieri amovibili, interdire il transito ai "TE", convocare i Coordinatori dei Centri di Esercizio eventualmente non presenti e il personale reperibile qualora non già effettuato a carattere preventivo, avvisare il responsabile del reparto automezzi e convocare i meccanici di tratta, avvisare il responsabile

---

<sup>46</sup> Il Manuale operativo di cui si tratta stabilisce espressamente che il complesso delle azioni da compiere da parte dei diversi soggetti coinvolti negli interventi di prevenzione neve, compreso l'Operatore Centro Radio Informativo, viene annualmente definito da ciascuna Direzione di Tronco con apposito Ordine di Servizio.

dell'unità impianti, convocare i carri per il soccorso pesante perché si dispongano nelle posizioni stabilite, pronti ad intervenire;

d) **in situazione di intervento**: attivare i trattamenti previsti fornendo eventuali indicazioni per gli stessi, controllare a prefissati intervalli orari i rilievi presso le stazioni via radio e tramite terminale, informare dei dati meteo il Responsabile dell'Esercizio e i Coordinatori dei centri di Esercizio interessati al rischio neve, informare il responsabile dell'unità tecnica dell'evento. In particolare, sono previsti due livelli di intervento: **(i)** il primo quando inizia la precipitazione nevosa, la sola azione degli spargisale è sufficiente per mantenere "a nero" la piattaforma stradale: su indicazione della figura del responsabile, l'Operatore Centro Radio Informativo deve raccogliere dai Coordinatori dei Centri di Esercizio le informazioni utili al Responsabile di Esercizio e la conferma dell'avvenuta convocazione delle inaffiatrici perché si dispongano nei punti stabiliti pronte all'intervento; **(ii)** il secondo quando la precipitazione aumenta di intensità, per mantenere "a nero" la piattaforma stradale è necessario l'intervento dei treni lame: su indicazione della figura del responsabile, l'Operatore Centro Radio Informativo deve raccogliere dai Coordinatori dei Centri di Esercizio la conferma dell'attivazione immediata dei treni lame secondo gli schemi operativi previsti, dell'avvenuto posizionamento degli spargitori rispetto a tali mezzi, dell'eventuale intervento delle inaffiatrici.

**46.** Sono anche indicati alcuni provvedimenti che l'Operatore può adottare per gestire gli eventi nevosi: **(i) prescrizione di catene a bordo**: quando la precipitazione nevosa è intensa e rende necessario l'intervento su strada di tutti i mezzi e le attrezzature disponibili verrà attivata, con riferimento allo specifico tratto interessato, la prescrizione di transito con catene a bordo. L'Operatore provvederà a inserire lo specifico evento nel Sistema Informativo Viabilità (SIV), attivandone l'invio ai PMV e al COV; **(ii) obbligo di catene montate o pneumatici da neve**: in caso di formazione di lastre di neve battuta o di particolare accumulo della neve sulla piattaforma potrà venire attivato l'obbligo di transito con catene montate. Provvedimento è adottato su indicazione del Direttore di Tronco o del Responsabile di Esercizio, in quanto la presenza di utenti fermi per montare le catene al margine della carreggiata in assenza di aree idonee lungo il tratto può intralciare la circolazione e il movimento dei mezzi operativi. L'Operatore provvederà, anche in questo caso, a inserire lo specifico evento nel (SIV), attivandone l'invio ai PMV e al COV; **(iii) controllo del traffico in avvicinamento**: al fine di prevenire situazioni di emergenza potranno essere

attuare, da parte della Polizia Stradale in collaborazione e concordemente con la Direzione di Tronco, provvedimenti di regolazione dell'afflusso dei mezzi verso i tratti critici mediante l'installazione di una riduzione di carreggiata in punti idonei e prestabiliti. In particolare, potranno essere attuate le azioni di filtraggio dinamico o di fermo temporaneo dei mezzi pesanti su tratte appositamente attrezzate con la segnaletica prevista per realizzare gli schemi contemplati dallo specifico "Protocollo operativo".

47. Il manuale operativo si preoccupa, altresì, di stabilire i compiti che spettano all'operatore nei casi in cui si richiedano "Interventi d'urgenza"<sup>47</sup>.

#### ***D. Descrizione dei sistemi a disposizione di ASPI per raccogliere le informazioni in merito alle condizioni, anche previsionali, di viabilità e meteorologiche sul tratto autostradale in concessione***

48. Come spiegato da ASPI nella sua memoria pervenuta il 3 febbraio u.s.<sup>48</sup>, presso le sale radio di ciascuna Direzione di Tronco è in uso un sistema informatico particolarmente sofisticato, il cui cuore è rappresentato dagli applicativi denominati Sistema Integrato Viabilità ("SIV") e Autotraf.

49. Il SIV, rappresenta il principale strumento operativo e informativo a disposizione delle Sale radio, mentre Autotraf rappresenta il principale strumento di monitoraggio e supervisione del traffico. Il sistema informativo di ASPI<sup>49</sup> si alimenta ed elabora i seguenti *input*:

- **le informazioni sulla viabilità registrati dai sensori automatici dislocati lungo il percorso autostradale in gestione:** (i) le 3.339 colonnine SOS (una ogni 2 Km); (ii) le 2.140 telecamere che monitorano in continuazione i tratti più critici; (iii) i 325 impianti di rilevamento del traffico; (iv) le 295 centraline meteo che inviano continuamente informazioni sulle condizioni micro-climatiche dell'area circostante (come, temperatura, umidità relativa, velocità e direzione del vento, tipo e intensità della precipitazione atmosferica, ecc...); (v) le 100 spire elettromagnetiche che

---

<sup>47</sup> Qualora una imprevedibilmente rapida evoluzione delle perturbazioni atmosferiche, fuori dei normali orari di lavoro o in situazioni contingenti, richieda la pronta attivazione degli interventi preventivi, su sollecitazione della Sala Radio COA e in assenza del Responsabile di Esercizio e dei Coordinatori dei Centri di Esercizio, l'Operatore Centro Radio Informativo deve attivare gli spargisale della tratta interessata per la salatura come previsto nei piani operativi, avvisare della situazione il Responsabile di Esercizio e i Coordinatori dei Centri di Esercizio affinché raggiungano le rispettive sedi operative, informandoli di quanto posto in atto (vd. "Eventi meteo operazioni invernali" sub "Manuale Operativo – Procedure Operative e Appendici", cit.).

<sup>48</sup> Vd. doc. n. 29.

<sup>49</sup> ASPI è anche dotato di un "Centro monitoraggi impianti" (CEM) che garantisce l'efficienza e il funzionamento degli impianti e dei sensori silicati sulla rete autostradale in gestione (vd. doc. n. 29, cit.).

permettono la raccolta dei dati relativi al passaggio dei singoli veicoli sulle diverse corsie (velocità, lunghezza); (vi) i varchi e i punti di monitoraggio del traffico che forniscono dati che permettono, tra l'altro, ad Autotraf di misurare i tempi di percorrenza;

- **le informazioni sulla viabilità fornite da:** (i) gli utenti attraverso il *Call Center Viabilità*; (ii) la Polizia stradale, pompieri e altri soggetti istituzionali; (iii) gli ausiliari del traffico; (iv) le altre sale radio;

- **le informazioni cd. previsionali:** si tratta delle informazioni meteo "attuali" e "previsionali" utilizzate dallo specifico interfaccia "*Meteo*" per permettere agli operatori di sala radio di consultare: dati previsionali; le allerta meteo; i dati in tempo reale e quelli delle centraline meteo installate lungo il tracciato autostradale. Più in particolare, le informazioni a disposizione sono quelle relative: (i) alle condizioni microclimatiche di ogni capoluogo di provincia per fascia oraria d'interesse e la loro evoluzione; (ii) ai bollettini grafici previsionali per società/Direzione di tronco e per fornitore sulle singole tratte e sottotratte autostradali; (iii) alle immagini della situazione meteo attuale e delle 72 ore successive suddivise in 4 archi temporali di 6 ore ciascuna; (iv) alle informazioni meteo di specifico dettaglio (ad esempio: copertura nuvolosa, accumulo neve, zero termico, temperatura inferiore allo zero, visibilità, ecc...); (v) alle previsioni a breve termine suddivise per società/Direzione di tronco; (vi) alle rilevazioni delle centrali meteo suddivise per società/Direzione tronco.

**50.** Tra le attività operative di rilievo gestite dal SIV rientrano:

- **la gestione degli eventi presenti sulle tratte di competenza:** il relativo interfaccia permette di intervenire per creare un nuovo evento (ad esempio, l'evento "*traffico rallentato*" su una determinata tratta);

- **la gestione degli oltre 1.300 pannelli a messaggio variabile (PMV) posizionati alle entrate e lungo la rete autostradale in gestione ad ASPI:** l'inserimento del testo del messaggio avviene in automatico in base agli eventi inseriti nel SIV anche con riguardo alla priorità da assegnare in caso di inserimento di più messaggi. A questo riguardo, i messaggi sono impostati in modo tale da dare priorità alla tutela della sicurezza della circolazione e degli utenti, dando di regola precedenza alla notizia dell'evento più prossimo rispetto al punto in cui l'automobilista si trova. I messaggi possono essere di tre tipi: (i) speciali, suddivisi in tre livelli di priorità: bassa (in caso di concorrenza con un messaggio operativo questo tipo di messaggio speciale prevale); alta (prevale su alcuni messaggi operativi) e massima (prevale su

qualsiasi altro tipo di messaggio); (ii) operativi e (iii) di servizio (con la priorità più bassa di tutti).

- **in ogni caso qualunque siano le regole di priorità preimpostate gli operatori possono forzare i messaggi sui PMV in modo da far prevalere quello ritenuto più idoneo rispetto alla situazione in atto.** La forzatura può essere “*semplice*” (il messaggio inserito “*forzatamente*” è pubblicato sul PMV ma se sopravvengono nuovi eventi con maggiore priorità viene sostituito) o “*permanente*” (il PMV è escluso dal sistema di gestione automatica e rimane finché non viene tolto dall’operatore o, per i messaggi operativi, fino a che non termina l’evento che lo ha generato. La forzatura permanente può essere fatta solo da operatori di sala radio autorizzati);
- **la gestione del sistema operazioni invernali:** sovrintende alla convocazione delle risorse coinvolte nelle operazioni invernali e permette di verificare il movimento dei mezzi attivati per lo svolgimento delle operazioni invernali grazie ad appositi dispositivi di tracciamento;
- **la gestione dei soccorsi meccanici e sanitari:** il SIV, permette all’operatore di sala radio di interfacciarsi con le colonnine SOS presenti sull’asse autostradale. Il sistema permette, altresì, di instaurare una comunicazione diretta tra l’operatore di sala radio e l’utente che ha effettuato la richiesta di soccorso. Tutte le operazioni effettuate sono storicizzate e conservate per eventuali future consultazioni.

#### ***E. Descrizione dei sistemi a disposizione di ASPI per comunicare all’utenza autostradale le notizie sulla viabilità e meteorologiche a sua disposizione***

**51.** In base a quanto rappresentato dal professionista, in particolare nella memoria pervenuta il 13 giugno 2011<sup>50</sup>, le informazioni a disposizione di ASPI sulle condizioni di viabilità sono trasmesse all’utenza attraverso un’apposita piattaforma informatica denominata *Traffic Information Platform* (“TIP”).

**52.** Questo sistema è alimentato dall’insieme di informazioni provenienti dalle varie fonti informative di cui dispone ASPI (sensori di traffico, valichi, telecamere, segnalazioni provenienti dal personale su strada, dalla Polizia

---

<sup>50</sup> Vd. doc. n. 30, cit.

stradale dalle chiamate al *Call Center Viabilità*, informazioni provenienti dalle altre concessionarie autostradali, da Infomobility e Octo Telematics<sup>51</sup>).

**53.** Le informazioni immagazzinate, opportunamente elaborate, sono rese disponibili, attraverso un apposito interfaccia denominato *Tip on Line*, a: ISORADIO<sup>52</sup>; radio RTL 102,5<sup>53</sup>; il CCISS; la Polizia stradale; Viabilità Italia<sup>54</sup>; i servizi che alimentano i canali *web*; i servizi offerti tramite telefonia mobile e i navigatori satellitari<sup>55</sup>. In particolare, per ISORADIO, radio RTL, il CCISS e Viabilità Italia, l'accesso al *TIP on line* è gratuito.

**54.** A sua volta ISORADIO ha rappresentato che le fonti informative utilizzate per acquisire le informazioni che poi rende all'utenza sono: (i) il *TIP on line* di ASPI e (ii) RTTI (*Real Time Traffic Info*) del CCISS dove convergono più fonti informative (ANAS, AISCAT, Polizia Stradale,

---

<sup>51</sup> Scopo di Infomobility S.p.A. è quello di affrontare e gestire in modo integrato e innovativo le problematiche legate alla mobilità urbana, attraverso servizi e consulenze operative per la Pubblica Amministrazione (fonte: sito *internet: www.infomobility.pr.it*). Octo Telematics S.p.A., società leader in Europa nei sistemi satellitari di assistenza al veicolo e alle persone, che, in virtù di un recente accordo con ASPI, rende disponibili i dati relativi a circa 800.000 veicoli (fonte: doc. n. 29, cit.).

<sup>52</sup> La diffusione da parte del canale radiofonico ISORADIO di notizie sulla viabilità nelle tratte autostradali gestite in concessione da ASPI è disciplinato da un accordo (scaduto e non rinnovato; vd. dichiarazioni al verbale dell'ispezione a Roma, doc. n. 15) in forza del quale ASPI si impegna a fornire alla RAI, oltre a tali informazioni, rubriche e approfondimenti sulla mobilità, attraverso il proprio Centro di Produzione Multimediale. La premessa di tale accordo, per quanto riguarda specificatamente ASPI, risiede, come si legge nel testo dell'accordo nel "*proprio compito istituzionale di costante miglioramento del livello del servizio offerto alla propria utenza nell'abito del quale la diffusione di notizie sulla viabilità e il traffico rappresenta un elemento imprescindibile ai fini della mobilità e della sicurezza*" (cfr. il file denominato "Convenzione Isoradio scaduta", salvato sul DVD\_1, allegato al verbale dell'accertamento ispettivo svolto presso la sede di Roma di ASPI, doc. n. 15).

<sup>53</sup> Con la stazione radiofonica nazionale RTL 102,5 ASPI ha concluso un contratto che la impegna, attraverso il proprio Centro di Produzione Multimediale, a realizzare e fornire a RTL 102,5 notiziari sul traffico relativi alla viabilità nelle tratte autostradali che gestisce in concessione e su quelle gestite da altri gestori e che forniscono ad ASPI i relativi dati. In base al contratto, i notiziari avranno il seguente contenuto di massima: segnalazione del luogo in cui si è formata la coda con indicazione del punto di origine e di esaurimento della stessa; eventuale segnalazione di un percorso alternativo con l'indicazione dell'eventuale allungamento del percorso; in caso di incidenti/code di notevole gravità, indicazione di miglioramento o peggioramento della coda e, ove possibile, tempi di percorrenza dei tratti in cui si sono verificati rallentamenti. I notiziari avranno durata compreso tra i 30 secondi e un minuto, saranno diffusi secondo il palinsesto concordato dalle Parti e allegato all'accordo e implementati da alcuni collegamenti speciali, sempre realizzati da ASPI "*e previa esclusiva autorizzazione della direzione editoriale di RTL con conseguente interruzione della programmazione di RTL, per fornire comunicazioni a fronte di situazioni di particolare criticità del traffico*". RTL potrà stipulare accordi con terzi per l'acquisizione di notizie sul traffico solo con riguardo ad ambiti autostradali diversi da quelli oggetto dell'accordo con ASPI (vd. il file denominato "Accordo con RTL" salvato sul DVD\_1 allegato al verbale dell'accertamento ispettivo svolto presso la sede di Roma di ASPI, doc. n. 15).

<sup>54</sup> Vd. doc. n. 30.

<sup>55</sup> Trattasi, precisamente dei servizi offerti attraverso la tecnologia TMC che consente la diffusione di informazioni sui navigatori satellitari dotati di apposita antenna per la ricezione del relativo segnale. Le notizie ricevute sono visualizzate sulla mappa del navigatore consentendo all'utente di modificare l'itinerario di viaggio in funzione delle condizioni di traffico. Le informazioni fornite riguardano: le condizioni di viabilità (presenza di code, rallentamenti, traffico bloccato); i tempi di percorrenza; il verificarsi di incidenti, le condizioni climatiche (neve, vento, pioggia, ecc...); la presenza di chiusure o limitazioni di traffico (fonte, doc. n. 29, cit.).

Carabinieri e ASPI). In proposito RAI ha dichiarato che “ASPI fornisce gli stessi dati presenti nel sistema TIP ON LINE che vengono poi valicati dal CCIS e successivamente messi in linea nel sistema RTTP”; (iii) gli Sms forniti direttamente dai consumatori a un numero telefonico di ISORADIO. Tale servizio, come precisato da RAI, è stato realizzato in accordo con il Ministero dei Trasporti, “come correttivo a tutela degli ascoltatori ... per accertare le reali condizioni di viabilità, chiamando quindi i responsabili delle diverse organizzazioni per i dovuti aggiornamenti in tempo reale”. RAI ha, altresì, precisato che l’attivazione di tale canale diretto con i consumatori è stato formalmente contestato da ASPI<sup>56</sup>.

**55.** Altri canali attivi di informazione all’utenza a disposizione di ASPI sono: il proprio sito *internet* (che mette a disposizione anche un’informazione preventiva sullo stato di viabilità); opuscoli informativi sull’esistenza di possibile criticità (esodi, lavori, allerta meteo) e programmazione di opere; *media* (giornali, *broadcasting*, ecc...); *e.mail*; sms verso gli *smartphone* ; *Call center*.

**56.** ASPI ha messo a punto una procedura specifica per la gestione delle informazioni negli stati d’emergenza che definisce “*le responsabilità e modalità di attivazione tempestiva da parte delle strutture coinvolte al verificarsi dello stato di emergenza [...] [e] le modalità di diffusione all’esterno delle informazioni su eventi relativi alla viabilità sulla sede autostradale in termini di chiarezza, completezza, correttezza e tempestività. Il documento prescrive, altresì, che “ogni evento deve essere valutato nella duplice prospettiva del suo impatto sulla viabilità e sull’immagine dell’azienda”*<sup>57</sup>.

La procedura prevista è differenziata a seconda del livello di emergenza e distribuisce le responsabilità tra il Direttore di Tronco e a livello centrale: in particolare sono tipizzati 4 livelli di gestione dell’informazione a seconda della gravità dello stato di emergenza: (i) livello 1: impatto circoscritto e localizzato, in quanto l’evento comporta blocchi solo a livello locale e richiede il coordinamento locale delle risorse interne/esterne; (ii) livello 2: impatto multi-regionale, in quanto l’evento comporta sia blocchi sia il dirottamento del traffico su scala regionale; (iii) livello 3: impatto nazionale, che scatta quando la crisi è in atto e siccome l’evento determina criticità a livello di comunicazione è previsto un forte coordinamento aziendale: tale

---

<sup>56</sup> Cfr. doc. n. 22.

<sup>57</sup> Vd. documento intitolato “*Procedura gestione delle informazioni negli stati d’emergenza*”, salvato nel Cd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.



livello prevede, infatti, l'attivazione del Comitato di Crisi<sup>58</sup>; **(iv) livello 4:** impatto nazionale e/o aggravato da situazioni particolari che scatta quando la situazione sulla viabilità autostradale è di massima crisi e determina, di conseguenza, un'elevata criticità a livello di comunicazione con altrettanto elevato impatto sull'opinione pubblica (tale livello prevede il coinvolgimento dell'Amministratore Delegato).

**57.** In tutti i livelli di emergenza, il Direttore di Tronco è responsabile della gestione delle informazioni nelle fasi di acquisizione, verifica e distribuzione della notizia anche sui PMV; inoltre, egli gestisce i rapporti con gli enti istituzionali a livello territoriale, il flusso informativo a livello locale con i Comuni, le DT limitrofe e le società concessionarie interconnesse<sup>59</sup>.

**58.** A livello centrale è attribuita, per tutti e 4 gradi di emergenza, la competenza ad alimentare i notiziari su ISORADIO e CCISS, a diffondere i servizi radiofonici di Radio RTL e sugli altri media nonché il monitoraggio della coerenza delle informazioni tra i diversi canali informativi. Sempre a livello centrale, il Centro Informativo Viabilità provvede a fornire le informazioni telefoniche attraverso il *Call Center* di ASPI e ad aggiornare il risponditore telefonico automatico.

Nel caso di livello 2, a causa del carattere multi-regionale dell'emergenza, è rimesso centralmente il compito di coordinare i flussi informativi tra le DT interessate dall'evento anche per garantire un corretto supporto operativo.

In caso di emergenza 3, alla Direzione di Tronco è attribuito il compito ulteriore di aggiornare continuamente il livello centrale circa l'evolversi della situazione, mentre a livello centrale il Direttore Operativo Servizio al Cliente provvede alla convocazione del Comitato di Crisi che definisce la strategia di comunicazione da adottare<sup>60</sup>.

Infine, la decisione di attivare il livello di emergenza successiva è rimessa all'Amministratore Delegato: in caso di attivazione del livello 4 il Comitato di Crisi coinvolge l'Amministratore Delegato per *“l'attivazione di azioni con i più alti interlocutori delle istituzioni coinvolte e per l'adozione delle*

---

<sup>58</sup> Il Comitato di Crisi è composto dal: Direttore Operativo Servizio al Cliente; Responsabile Comunicazione e Immagine; Responsabile Gestione Operativa Rete; cfr. *“Procedura gestione delle informazioni negli stati di emergenza”*, cit.

<sup>59</sup> Solo in caso di emergenza di livello 1, il Direttore di Tronco gestisce anche i rapporti con i media locali, provvedendo alla diffusione delle informazioni (competenza attribuitagli solo in caso di stato emergenza a livello 1, in quanto negli altri livelli di emergenza tale competenza è gestita a livello centrale).

<sup>60</sup> In particolare, il Comitato di Crisi: **(i)** individua le modalità di diffusione delle informazioni; **(ii)** redige i comunicati stampa; **(iii)** attiva i canali di comunicazione; **(iv)** individua gli interlocutori interni per le eventuali interviste e **(v)** definisce le modalità di comunicazione telefonica tramite il Centro Infomobilità; cfr. *“Procedura gestione delle informazioni negli stati di emergenza”*, cit.

*misure straordinarie. Per eventi di tale livello dovrà essere fornita, nella prima sessione utile, adeguata informativa al Consiglio di Amministrazione*”<sup>61</sup>

**F. Descrizione delle informazioni, anche previsionali, a disposizione di ASPI sulle condizioni meteorologiche e di viabilità sulla tratta autostradale interessata dall'evento del 17-18 dicembre 2010**

**59.** Dagli elementi acquisiti, anche in sede ispettiva, risulta che ASPI ha monitorato la situazione meteorologica attraverso il ricevimento di bollettini meteo da parte dell'ARPA Toscana, del Consorzio Lamma<sup>62</sup> e del Dipartimento della Protezione civile<sup>63</sup>.

**60.** In particolare, il Consorzio Lamma ha fornito al professionista, già il 15 dicembre<sup>64</sup>, un bollettino meteo che prevedeva, per i tratti dell'A1 Arezzo/Firenze, Chiusi/Arezzo, Firenze/Barberino, Barberino/Valico, le seguenti condizioni meteo: *(i)* dalle ore 18:00 del 15 dicembre u.s. alla mezzanotte del 18 dicembre u.s., una copertura nuvolosa da “*nuvoloso*” a “*molto nuvoloso*” per l'intera giornata del 17 dicembre u.s.; *(ii)* neve nella notte del 16 dicembre u.s. fino alle 06:00 del mattino e poi ancora per l'intera giornata del 17 dicembre u.s. dove era previsto, altresì, un manto nevoso di 10 cm nel tratto Barberino/Valico e di 5 cm nei tratti Chiusi/Arezzo, Arezzo/Firenze e Firenze/Barberino e *(iii)* una temperatura sottozero dalle 18:00 del 15 dicembre fino alle 24:00 del 18 dicembre (tranne la parentesi dalle 12:00 alle 18:00 del 16 dicembre e fatta, comunque eccezione per il tratto Barberino/Valico dove la temperatura era prevista costantemente sottozero).

**61.** Le descritte condizioni meteo hanno trovato sostanziale conferma nei successivi bollettini del Consorzio Lamma come anche nelle previsioni trasmesse dall'Arpa Toscana<sup>65</sup> e dalla Protezione Civile. La Parte, peraltro, nella propria “*Relazione Tecnica Evento Precipitazione DT4 17 dicembre 2010*” predisposta per l'ANAS<sup>66</sup>, ammette apertamente che “*anche in questa occasione, pur con una sottostima dell'accumulo a terra di cm di neve [...]*”

---

<sup>61</sup> Cfr. “*Procedura gestione delle informazioni negli stati di emergenza*”, cit.

<sup>62</sup> Vd., in particolare, all. n. 4 al doc. n. 17.

<sup>63</sup> Vd. all. n. 26 al doc. n. 17.

<sup>64</sup> Vd. all. n. 5 al doc. n. 17.

<sup>65</sup> Vd. all. nn. 4, 6 e 7 al doc. n. 17.

<sup>66</sup> Vd. file denominato “*Relazione tecnica evento precipitazione nevosa DT4 17 dicembre 2010*”, predisposta da ASPI per l'ANAS, parte dell'all. n. 21 al doc. n. 15 (verbale ispettivo di Roma).

le previsioni di dettaglio Lamma e Arpa hanno rappresentato, per localizzazione geografica e temporale dei fenomeni, la fonte più attendibile”<sup>67</sup>.

**62.** Con specifico riferimento al confronto tra le previsioni di centimetri di accumulo neve a terra e quanto effettivamente verificatosi nelle giornate del 17 e 18 dicembre u.s., dallo stesso documento emergono le differenze riportate nella tabella seguente.

**TABELLA N. 1:** confronto tra le previsioni di caduta neve a terra in cm e la caduta neve effettivamente avvenuta nelle giornate del 17 e 18 dicembre u.s. (fonte: all. n. 26 al doc. n. 17).

Tratto autostradale	17/12/2010						18/12/2010	
	06-12 prevista	06-12 effettiva	12-18 prevista	12-18 effettiva	18- 24 prevista	18- 24 effettiva	00-06 prevista	00-06 effettiva
Arezzo/Chiusi	0 cm	0 cm	5 cm	13/30 cm	3 cm	2 cm	2 cm	0 cm
Firenze/Arezzo	0 cm	0 cm	5 cm	10/30 cm	3 cm	5 cm	2 cm	0 cm
Barberino/Firenze	0 cm	0 cm	5 cm	15/20 cm	3 cm	0/5 cm	0 cm	0 cm
Valico/Barberino	0 cm	0 cm	10 cm	8 cm	5 cm	2 cm	2 cm	0 cm
Rioveggio/Valico	2,8 cm	0 cm	6,5 cm	10 cm	1 cm	0 cm	0 cm	0 cm
SassoM./Rioveggio	1 cm	0 cm	3 cm	5 cm	1 cm	0 cm	0 cm	0 cm
Serchio/Pisa	0 cm	5 cm	5 cm	10 cm	0 cm	0 cm	0 cm	0 cm
Serravalle/ Serchio	0 cm	3 cm	5 cm	15 cm	0 cm	2 cm	0 cm	0 cm
Firenze/Serravalle	0 cm	2 cm	5 cm	18 cm	3 cm	5 cm	0 cm	0 cm

**63.** Sebbene ASPI abbia sottolineato come le previsioni metereologiche trasmesse da Lamma e dall’ARPA avessero sottostimato il livello delle precipitazioni nevose sulla Toscana<sup>68</sup>, tuttavia dalla documentazione in atti e, in particolare, nella citata Relazione tecnica predisposta da ASPI per l’ANAS relativamente al blocco autostradale del 17-18 dicembre u.s., lo stesso professionista ha ammesso che tali maggiori accumuli di neve possono essere stati determinati proprio dal “*permanere nel tempo di una condizione di blocco*”, in quanto la neve non viene “*rimossa dai mezzi spalaneve che non possono proseguire la loro azione per effetto del blocco prodottosi – che nel tempo può anche gelare*”<sup>69</sup>.

<sup>67</sup> Cfr. all. n. 26 al doc. n. 17.

<sup>68</sup> Vd. file denominato “Relazione tecnica evento precipitazione nevosa DT4 17 dicembre 2010”, predisposta da ASPI per l’ANAS, parte dell’all. n. 21 al doc. n. 15 (verbale ispettivo di Roma).

<sup>69</sup> Doc. n. 39.

**64.** Le evidenze istruttorie, inoltre, dimostrano che ASPI disponeva di ulteriori strumenti informativi che le consentivano di monitorare in tempo reale e costantemente l'evolversi della situazione. Si tratta delle telecamere e dei sensori di temperatura dislocati lungo il percorso interessato, le cui indicazioni non potevano certo essere del tutto ignorate da ASPI come, invece, sembrerebbe ritenere la società quando, nella propria memoria difensiva<sup>70</sup>, afferma che gli *“strumenti di monitoraggio e previsionali delle condizioni meteo sono solo uno strumento consultivo e non sono utilizzati per l'attivazione delle procedure di gestione degli eventi neve perché queste sono governate esclusivamente sulla base delle previsioni e delle allerta fornite dagli enti istituzionali”*.

**65.** Con riferimento a tale ultimo aspetto, dalla documentazione ispettiva risulta che era nella disponibilità di ASPI l'*“Avviso di condizioni meteorologiche avverse”* trasmesso alle ore 15:52 del 16 dicembre 2010 da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Protezione civile<sup>71</sup>, che, con specifico riferimento all'area fiorentina dell'A1 conteneva la seguente allerta: *“dalle prime ore della giornata di domani venerdì 17 dicembre 2010 e per le successive 24-36 ore si prevedono nevicate inizialmente al di sopra del 100-300 metri su Toscana, Umbria e Marche, localmente anche al livello del mare con apporti al suolo da moderati a localmente elevati specie sui settori appenninici e quota neve in temporaneo aumento fino ai 500-700 metri fino al pomeriggio”* (enfasi aggiunta). In proposito, si ricorda che sulla base di tale avviso la Prefettura rende operativi i *“piani coordinati di intervento”*, che contengono le attivazioni e le procedure per la gestione delle situazioni di crisi, nonché l'indicazione della viabilità alternativa, quindi la procedura prevista per la gestione delle emergenze.

**66.** Come detto ASPI poteva, altresì, verificare in tempo reale e costantemente l'evolversi della situazione meteorologica sulla tratta di interesse attraverso i propri strumenti di monitoraggio. In particolare, dalle registrazioni delle telecamere dislocate lungo il tratto di interesse della A1 ed acquisite in sede ispettiva<sup>72</sup>, ASPI era, ad esempio, al corrente che:

*i.* la telecamera posto al km 277 - Calenzano sud registra l'inizio della precipitazione nevosa a partire dalle 12:18 del 17 dicembre e il suo

---

<sup>70</sup> Vd. doc. n. 29.

<sup>71</sup> Cfr. fax inviato dal Dipartimento della Protezione civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, acquisito in formato elettronico nel Dvd\_1, allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. 15.

<sup>72</sup> Vd. registrazioni acquisite in formato elettronico e salvate nel DVD\_1 allegato al verbale ispettivo di Firenze, doc. n. 17.

intensificarsi a partire dalle 13:13 quando la neve inizia ad attaccarsi al manto autostradale. Il traffico inizia a bloccarsi a partire dalle 16:43 fino alle 01:40 circa del mattino seguente. Dalle 01:50 fino alle 02:54 il tratto appare del tutto sgombro da automobili (a causa evidentemente della chiusura dei caselli in ingresso) e dalle 03:29 fino alle 04:00 circa la circolazione appare nuovamente bloccata. Il tratto autostradale è di nuovo sgombro fino alle 13:05 del mattino seguente (a causa, evidentemente, di una nuova chiusura dei caselli in ingresso) e la circolazione torna a essere critica con forti rallentamenti dalle 13:30 alle 14:00 del 18 dicembre ed è, praticamente, bloccata dalle 17:51 alle 18:30 circa;

*ii.* la telecamera posta al Km 286,4 *in itinere* a Scandicci registra l'inizio della precipitazione nevosa tra mezzogiorno e l'una del 17 dicembre. Alle 13:53 il traffico incomincia a bloccarsi fino alla prima mattina del 18 dicembre u.s.. Per tutto questo tempo la viabilità è rimasta sostanzialmente ferma, salvo brevissimi periodi di lentissima ripresa della circolazione. Stessa situazione è registrata dalla telecamera posta al Km 293 all'altezza di Firenze Certosa.

**67.** Per quanto riguarda, invece, le temperature al suolo e in aria la documentazione ispettiva mostra l'estremo dettaglio delle rilevazioni effettuate dai sensori di ASPI presenti lungo la rete autostradale in gestione<sup>73</sup>.

**68.** Infine, deve considerarsi che, da proiezioni effettuate dalla stessa ASPI<sup>74</sup>, l'area fiorentina dell'A1 risulta essere un percorso autostradale tipicamente interessato da fenomeni meteorologici avversi. Infatti, tali proiezioni evidenziano che, tra i tratti dell'A1 in gestione alle varie Direzioni di Tronco (dalla n. 2 alla n. 6), quello di competenza della DT 4 (che gestisce anche l'A11) presenta un'esposizione ai fenomeni nevosi sostanzialmente corrispondente, in termini sia di giorni neve che di neviccate superiori alle 5 ore, a quella della DT2 che, oltre al tratto da Milano sud a Parma dell'A1, gestisce anche tratte autostradali più a nord, quali l'A4 Milano/Bergamo/Brescia e l'A8 Milano/Varese. Inoltre, l'area fiorentina dell'A1 risulta, addirittura, al primo posto in termine di ore neve per km (cfr. tabella di seguito).

---

<sup>73</sup> Vd. file salvati nel Cd Rom n. 2 allegato al verbale dell'ispezione svolta presso la sede della DT4 di Firenze/ Campi Bisenzio (vd. doc. n. 17).

<sup>74</sup> Vd. documento intitolato "Ultimo stakeholder 29 dicembre 2010," acquisito in formato elettronico e salvato nel CD\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

**TABELLA N. 2** tratta dal documento intitolato “*Ultimo stakeholder 29 dicembre 2010,*” acquisito in formato elettronico e salvato nel Cd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

Direzione di Tronco	DT1	DT2	DT3	DT4	DT5	DT6
Giorni neve	33	26	19	25	9	9
Nevicata a durata > 5 ore	23	17	13	16	4	3
Ore neve per Km > 800	4	5	4	6		

L'indice maggiore di 800 corrisponde ai km di autostrada interessati dalla neve moltiplicati le ore di nevicata.

**69.** Sempre dalle proiezioni effettuate dal professionista<sup>75</sup> emerge, altresì, che la nevicata che ha interessato l'area fiorentina dell'A1 tra il 17 e il 18 dicembre u.s., non è stata neppure quella di maggior intensità tra le precipitazioni nevose verificatesi, nel corso del 2010, in questa tratta autostradale (vd. tabella successiva).

**TABELLA N. 3** relativa all' “*Agenda delle nevicata più insistenti nel 2010*”. Fonte: documento intitolato “*Ultimo stakeholder 29 dicembre 2010,*” acquisito in formato elettronico e salvato nel Cd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

Data	Durata/ore	Estesa/Km	Autostrada	Dal Km	Tra la località di	Al Km	E la località	DT
6 – 7 feb	26	39	A1	223	Rioveggio	262	Barberino	DT4
10–11 feb	29	48		210	S. Marconi	258	Barberino	
9 – 10 mar	42	24		237	P. d. Voglio	262	Barberino	
9 – 10 mar	26	32		385	Valdichiana	418	Fabro	
<b>17–18 dic</b>	<b>17</b>	<b>121</b>		<b>237</b>	<b>P. del Voglio</b>	<b>358</b>	<b>Arezzo</b>	
17–18 dic	16	82	A11	0	Firenze	82	Pisa nord	

**70.** Del resto e come descritto nella parte del provvedimento dedicata ai piani operativi, misure e mezzi predisposti da ASPI per intervenire in caso di criticità sulla rete autostradale in concessione, la tratta dell'Appennino tosco-emiliano da Firenze nord e Sasso Marconi che il tratto compreso tra Chiusi e Orvieto, in entrambe le direzioni, sono classificati come “*tratta di blocco*”, in cui vi è il divieto di transito per i mezzi pesanti in caso di emergenza neve.

<sup>75</sup> Vd. documento intitolato “*Ultimo stakeholder 29 dicembre 2010,*” acquisito in formato elettronico e salvato nel CD\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

## ***G. Descrizione delle informazioni rese all'utenza autostradale da ASPI nelle giornate del 17-18 dicembre 2010***

*i. Le informazioni fornite da ASPI attraverso i PMV e la sala radio, le informazioni trasmesse da ASPI a ISORADIO e da questa all'utenza e le informazioni fornite dagli automobilisti attraverso gli Sms a ISORADIO, le informazioni presenti sul TIP on line, quelle trasmesse tramite Infomoving e gli smartphone*

**71.** La documentazione ispettiva permette di ricostruire dettagliatamente per le giornate del 17 e 18 dicembre 2010: *(i)* le informazioni che ASPI ha fornito a ISORADIO per i propri bollettini di informazione all'utenza sulle condizioni di viabilità nel tratto autostradale in considerazione; *(ii)* le informazioni trasmesse da ISORADIO all'utenza; *(iii)* le informazioni pervenute a ISORADIO attraverso gli sms inviati dagli automobilisti a una numerazione dedicata; *(iv)* le informazioni diffuse attraverso i PMV; *(v)* le informazioni registrate nel registro di sala radio della DT4.

**72.** Da questo quadro informativo di insieme emerge, con riguardo a ciascuna delle due giornate interessate dagli eventi in esame, quanto di seguito sintetizzato.

### ***A. La giornata del 17 dicembre u.s.***

**73.** Dalla documentazione in atti, risulta che le condizioni di forte criticità sul tratto fiorentino dell'A1 hanno avuto inizio intorno alle 13:38 del 17 dicembre 2010.

**74.** Di seguito e premessa una brevissima sintesi relativa alla mattina del 17 dicembre - necessaria per ricostruire la situazione meteorologica e di viabilità nell'area fiorentina dell'A1 prima del verificarsi del blocco - viene sintetizzata, per fasce orarie e a partire dalle 13:38, l'informazione sulla viabilità e le condizioni meteorologiche sull'A1 (in particolare, nel tratto fiorentino) trasmesse da ASPI a ISORADIO e da ISORADIO<sup>76</sup> all'utenza e che tra loro, sostanzialmente, coincidono<sup>77</sup>. Tale resoconto è implementato

---

<sup>76</sup> Le registrazioni di ISORADIO relative a 17 dicembre u.s. sono contenute nell'all. n. 2 al doc. n. 22 (sono riprodotte su DVD); le registrazioni di ISORADIO del 18 dicembre u.s. sono contenute nell'all. n. 3 al doc. n. 3 (sono riprodotte su DVD).

<sup>77</sup> Vd. registrazioni ISORADIO fornite su DVD dalla RAI, doc. 22.

con le informazioni diffuse da ASPI tramite i PMV<sup>78</sup> agli automobilisti, con gli sms inviati dagli automobilisti bloccati sull'A1 a un numero dedicato di ISORADIO<sup>79</sup> e con le informazioni registrate dalla sala radio della DT4<sup>80</sup>.

*La mattinata del 17 dicembre 2010*

**75.** Dalla documentazione istruttoria emerge che già nella prima mattinata del 17 dicembre u.s. si verificano delle criticità nella viabilità del tratto fiorentino della A1, nonché un progressivo peggioramento delle condizioni meteorologiche.

**76.** Ad esempio, alle 07:37 ASPI comunica a ISORADIO la presenza di traffico rallentato in A1, direzione nord, tra Pian del Voglio e Roncobilaccio e alle 07:40 la presenza di traffico rallentato anche tra Firenze Certosa e Firenze Scandicci “*per veicolo fermo o avaria*”. ASPI comunica, inoltre, a ISORADIO un rallentamento della circolazione “*causa traffico intenso*” tra Firenze Certosa e l’allacciamento dell’A11 Firenze /Pisa in direzione nord (l’A11 è gestita in concessione sempre da ASPI).

**77.** Inoltre, a partire dalle 08:07 ASPI segnalava a ISORADIO la presenza di nevischio tra Valdarno e Monte S. Savino in entrambe le direzioni che, qualche minuto dopo, si estendeva a partire da Incisa Reggello.

**78.** Anche i PMV dislocati in entrambe le direzioni del tratto fiorentino dell’A1 segnalavano, dalla mattina fino a circa le 13:38, prima l’avviso di dotarsi di catene (ad esempio: PMV di Barberino di Mugello e di Roncobilaccio, direzione nord, delle 08:40, “*prevista neve Catene a bordo*”) e dopo poco, la presenza di neve sempre più intensa (da “*nevischio*” delle 9:41 a “*neve intensa*” delle 13:20) e che stava progressivamente interessando l’intera area fiorentina dell’A1.

**79.** Gli sms dei consumatori pervenuti a ISORADIO informano, anch’essi già dal primo mattino del 17 dicembre u.s., del verificarsi di ostacoli alla circolazione sul tratto fiorentino dell’A1, della temperatura al di sotto dello zero e del progressivo annuvolamento del cielo (ad esempio: sms delle 05:41, a pag. 1477 dell’all. n. 1 a doc. n. 22, “[...] *Firenze come la Siberia* –

---

<sup>78</sup> I testi dei PMV diffusi da ASPI nel corso del 17 e 18 dicembre 2010 sono stati forniti su supporto informatico in occasione dell’ispezione alla sede del DT4 a Firenze (DVD\_1, al doc. n. 17).

<sup>79</sup> Vd. report fornito dalla Rai, all. n. 1 al doc. 22.

<sup>80</sup> Vd. file denominato all. n. 3, salvato nel CD allegato alla memoria ASPI, pervenuta il 3 febbraio 2011, doc. n. 29.



8 e cielo coperto aspetto la neve [...]»<sup>81</sup>), nonché, a partire dalle 07:00, dell'inizio di precipitazioni nevose nel tratto dell'A1 compreso tra Bologna e Firenze sud<sup>82</sup> e, a partire 08:30<sup>83</sup>, della presenza di un gran numero di mezzi pesanti in transito senza il necessario equipaggiamento antineve (gomme termiche o catene) nonché dell'assenza di mezzi spazzaneve.

**80.** Dal registro di sala radio della DT4 emerge, altresì, che ASPI è perfettamente informata della situazione climatica in atto nell'area fiorentina dell'A1 e in modo corrispondente a quanto riferito dagli sms degli automobilisti. Ad esempio: (i) alle 06:00 nel registro di sala radio è annotata la previsione di neve sull'A1, in entrambe le direzioni, tra il terzo e il quarto tronco e tra il quarto e il quinto tronco; (ii) alle 07:35 è registrato “operazioni invernali” tra Pian del Voglio e Roncobilaccio, in entrambe le direzioni, per l'abbattimento di ghiaccioli; (iii) alle 08:07 è registrata “neve” tra Valdarno e Monte S. Savino, in entrambe le direzioni, con l'inserimento del cd. codice giallo; (iv) alle 08:16 è registrata l'aumento della precipitazione nevosa con interessamento anche del tratto Incisa Reggello/Monte S. Savino, in entrambe le direzioni e con inserimento del cd. codice giallo che interessa anche il tratto dell'A11 tra Lucca est e Pisa nord (vd. registrazione delle 08:18). Le registrazioni circa la presenza di neve sul tratto fiorentino dell'A1 proseguono per tutta la mattinata.

#### Dalle 13:38 alle 16:00 circa

**81.** A partire dalle 13:38 e fino alle 15:00 circa ASPI comunica a ISOARADIO e ISORADIO all'utenza, la presenza di precipitazioni nevose in entrambe le direzioni dell'aera fiorentina dell'A1 e, in alcuni tratti, anche la limitazione del traffico pesante per consentire il transito degli spazzaneve. Le stesse fonti segnalano fino a pochi minuti prima delle 15:00 il persistere delle neviccate in Toscana e il formarsi di code.

**82.** Ad esempio, ISORADIO alle 14:02 informa di neviccate in Toscana con situazione critica e disagi per ghiaccio. Il successivo collegamento delle 14:10 con un responsabile ASPI conferma le precipitazioni nevose su tutta l'A1 e, in particolare, nel tratto Roncobilaccio/Chiusi e sottolinea che, come

---

<sup>81</sup> Altri sms di analogo tenore: (i) sms pervenuto a ISORADIO alle 06:42: “A Barberino – 8 [...]”; (ii) sms pervenuto a ISORADIO alle 06:47 (pag. 1473 dell'all. n. 1 al doc. n. 22) “Incisa-Reggello - 9 [...]”.

<sup>82</sup> Vd., ad esempio, sms arrivato a isoradio alle 07:19: “Inizia a nevicare tra Fi sud e Fi nord” (pag. 1471 dell'all. n. 1 al doc. n. 22).

<sup>83</sup> Vd. ad esempio, l' sms pervenuto a ISORADIO alle 08:22 in cui si lamenta che molti camion stranieri non abbiano i pneumatici da neve o le catene (pag. 1464 dell'all. n. 1 al doc. n. 22).

ogni venerdì, il traffico è intenso in direzione sud e consiglia di prendere l’A14 Bologna/Taranto<sup>84</sup>, in quanto non interessata dalle precipitazioni nevose che stanno colpendo la Toscana. Il collegamento delle 14:39 segnala, in particolare, code tra Barberino di Mugello e Incisa, direzione sud e tra Incisa e Firenze Scandicci direzione nord.

**83.** I PMV dislocati a Rioveggio e a Pian del Voglio in direzione sud (vale a dire le prime due stazioni della DT4), indicano, a partire 13:20, la presenza di forti precipitazioni nevose e, a partire dalle 13:48, segnalano l’avvertenza dell’equipaggiamento con catene (*“per Firenze neve intensa catene a bordo dopo Roncobilaccio”*).

**84.** Altri PMV indicano anche i tempi di percorrenza stimati per le tratte in considerazione. Ad esempio, il PMV posto, al km 0 di Firenze Certosa direzione nord, indica un tempo di percorrenza verso Scandicci di 21 minuti e verso Firenze nord (distante circa 15 km) di 30 minuti, mentre quello posto al km 8,6 di Scandicci, in direzione nord indica, fino alle 14:06, un tempo di percorrenza per Firenze Certosa di 22 minuti e per Firenze sud di 33 minuti.

**85.** Inoltre e fino a circa le 15:00, i PMV<sup>85</sup> posti tra Firenze Certosa e Firenze nord e tra Valdarno e Incisa segnalavano: (i) in direzione sud e fino a oltre le 15:00, *“code a tratti fino a Incisa Reggello”* e *“rallentamenti tra Roncobilaccio Barberino di Mugello”* o *“Code a Tratti Roncobilaccio Incisa Reggello”*; (ii) in direzione nord e fino alle 15:44 segnalano *“coda per neve fino a Calenzano possibili blocchi”*<sup>86</sup>.

**86.** Il registro di sala radio della DT4, per contro, comprova che ASPI è esattamente a conoscenza della situazione viaria in A1. Infatti, le registrazioni segnalano la presenza di precipitazioni nevose in entrambe le direzioni dell’area fiorentina dell’A1 dalle 13:38 e fino alle 15:00 - con inserimento del codice rosso per blocchi nel tratto Calenzano/Arezzo, poi esteso al tratto Roncobilaccio/Arezzo (13:43) - e rallentamenti, in entrambe le direzioni, anche nel tratto ulteriore da Firenze sud a Firenze Certosa. Il codice giallo risulta inserito anche con riguardo all’A11 sul tratto Firenze-Perentola-Pisa nord a partire dalle 13:40.

**87.** Solo a partire dalle 15:00 e fino alle 15:45 ASPI comunica a ISORADIO un progressivo peggioramento della circolazione in entrambe le direzioni dell’area fiorentina dell’A1, dovuto alla concomitanza di incidenti e

---

<sup>84</sup> L’A14 si interconnette con l’A1 all’altezza di Modena sud ed è gestita in concessione sempre da ASPI.

<sup>85</sup> I testi dei PMV diffusi da ASPI nel corso del 17 e 18 dicembre 2010 sono stati forniti su supporto informatico in occasione dell’ispezione alla sede del DT4 a Firenze (Dvd\_1 . al doc. n. 17).

<sup>86</sup> Vd., ad esempio, il PMV posto al km 0 di Firenze sud, al km 0 di Firenze Certosa e la Km 0 di Firenze Scandicci alle 15:44

dell'intensificarsi delle precipitazioni nevose (ad esempio, alle 15:10 ISORADIO comunica neve tra Roncobilaccio e Ceprano e traffico bloccato per incidente fra Incisa e Firenze sud in direzione nord).

**88.** In direzione nord a Incisa, i PMV indicano di fare attenzione per incidente al km 313 e subito dopo "*Blocco per incidente*" (ad esempio: PMV al km 8 di Incisa tra le 15:05 e le 15:08) mentre, contemporaneamente, nel tratto successivo di Firenze sud riportavano "*Incidente Firenze sud Calenzano*" (ad esempio: PMV al Km 0 alle ore 15:04) e subito dopo "*Coda per neve fino a Firenze Scandicci*" (ad esempio stesso PMV 15:05). Nello stesso momento, i PMV di Firenze Scandicci indicavano "*Incidente a Firenze Certosa Calenzano*" (ad esempio il PMV al km zero di Firenze Scandicci dalle 15:04 e per un minuto) e "*Coda per neve fino a Calenzano possibili blocchi*" (ad esempio: PMV di Firenze Scandicci al km zero dalle 15:05 alle 16:00).

**89.** In direzione sud alle 15:05 i PMV posti alle stazioni di Firenze Scandicci e Firenze Certosa che, quindi, precedono il casello di Firenze sud interessato dai rallentamenti, riportano l'indicazione di un incidente tra Firenze sud e Incisa, mentre i PMV della stazione di Calenzano (che precede Firenze Scandicci procedendo verso sud) riportano, nello stesso orario, il messaggio "*code a tratti fino a Incisa Reggello*".

**90.** A fronte delle segnalazioni degli automobilisti (cf. paragrafo successivo) e delle stesse dichiarazioni del rappresentante ASPI a ISORADIO, i PMV posti in direzione sud tra Firenze Scandicci e Incisa non segnalano con adeguato tempismo la reale situazione di criticità: a Firenze Certosa e Firenze sud (PMV al km 0 e al km 1, 5) dalle ore 15:08 "*Per Roma Blocco per incidente*" e alle 15:30 fino alle 17:09 "*Per Roma blocco per neve*" e a Firenze sud alle 15:28 e per un minuto "*Blocco per neve*" per poi segnalare, come in precedenza, "*Code a tratti fino a Incisa Reggello*" o "*Rallentamenti fino a Valdarno Arezzo*" (PMV al km 36,5), infine i PMV di Incisa segnalano dalle 14:20 alle 15:54 la chiusura dell'uscita di Valdarno (PMV al km 16,8) sostituito alle 15:54 con "*Rallentamenti Valdarno Arezzo*" e dopo circa 35 minuti con "*Code a tratti Valdarno Arezzo*".

**91.** Per quanto riguarda il registro di sala radio, alle 15:05 riporta l'indicazione di "*incidente sul tratto Incisa Reggello e Firenze sud*" e, quindi, di "*traffico bloccato*" in direzione sud tra Incisa Reggello e Firenze sud per incidente. Nei minuti successivi è registrato "*code a tratti tra Roncobilaccio e Incisa-Reggello direzione sud*" (15:22) "*traffico bloccato in entrambe le direzioni tra Firenze sud e Incisa-Reggello*" sempre per neve

(15:28) e tra Firenze sud e Firenze Certosa, in direzione sud (15:29). Alle 15:32 è registrato, in particolare, l'inserimento del codice rosso tra Calenzano e Arezzo e il codice nero tra Firenze sud e Incisa-Reggello.

**92.** Intorno alle 15:30 ASPI comunica ad ISORADIO e ISORADIO all'utenza di blocchi per incidente tra Firenze Certosa e Firenze sud in carreggiata sud e poi traffico fra Firenze sud e Incisa in entrambe le direzioni (ISORADIO delle 15:31) e quindi traffico bloccato tra Incisa e Firenze sud in direzione nord (ASPI informa ISORADIO alle 15:29 e ISORADIO informa l'utenza alle 15:38).

**93.** Alle ore 15.45 ISORADIO si collega con un dirigente di ASPI che sottolinea la situazione di criticità della viabilità sul tratto dell'A1 compreso tra Incisa e Firenze Scandicci con conseguenti vari blocchi della circolazione in vari punti a causa dell'intraversamento di alcuni di mezzi non equipaggiati con pneumatici da neve o catene e che ostacolano, rallentandole, le operazioni dei mezzi operativi di ASPI. A questo si aggiunge l'ulteriore problema di non poter far uscire gli autoveicoli sulla viabilità esterna perché nell'area fiorentina, è anch'essa molto critica. Il rappresentante ASPI consiglia, peraltro, di non immettersi sulla A1 in entrambe le direzioni nel tratto compreso tra Incisa e Firenze Scandicci, in quanto anche tra Orvieto e Roma ci sono rallentamenti e la situazione è, del pari, da cd. codice rosso.

**94.** Il rappresentante ASPI nello stesso collegamento delle 15:45 informa che anche sulla A11-Firenze/Pisa (che si allaccia con l'A1 all'altezza di Firenze nord ed è in gestione ad ASPI), sebbene non si registrassero veri e propri blocchi, il traffico era molto rallentato, in quanto, nonostante i mezzi operativi della società siano a lavoro da tempo, la precipitazione nevosa è ancora intensa<sup>87</sup>. A questo proposito, il dirigente ASPI dichiara, altresì, che nelle ore precedenti la situazione meteorologica appariva molto diversa al punto da ritenere eccessive le previsioni che, invece, si sono puntualmente verificate. Informa, inoltre, che tra breve sarebbero state attuate delle operazioni di regolazione del traffico nell'area bolognese e nelle zone di Fabro e di Roma ma che, in ogni caso, non era in grado di stimare i tempi

---

<sup>87</sup> Per quanto riguarda la situazione della A11, nei notiziari in onda tra le 14:00 e le 15:00, ISORADIO informava che su tale rete autostradale, tra la variante di Viareggio e Pisa nord, in direzione di Firenze, il traffico era bloccato per un incidente che coinvolgeva entrambe le carreggiate (dalle ore 15.09 si specificherà che il veicolo era fermo per avaria). I notiziari successivi (in particolare, quelli in onda alle 15:10 e alle 18:35) informano - sempre con riguardo all'A11 - di code in uscita a Pistoia in entrambe le direzioni, a Montecatini Terme in uscita da Firenze, in uscita a Capannoni in entrambe le direzioni in uscita a Lucca in entrambe le direzioni e di code a tratti a Lucca est e Prato est per neve in direzione Firenze. Problemi per la circolazione sono registrati anche sulla Firenze-Pisa-Livorno, infatti alle 16:00 circa ISORADIO informa della chiusura delle entrate a Firenze e ad Empoli Est, in entrambe le direzioni. Anche gli sms pervenuti a Isoradio dagli automobilisti confermavano le difficoltà su tale tratta..

necessari per il ripristino delle normali condizioni di viabilità e che la protezione civile era già stata allertata.

**95.** A fronte di tali informazioni fornite da ASPI, molti sms inviati al numero di telefono dedicato di ISORADIO lamentano, già verso le 14:40 di essere bloccati nel tratto dell'A1 tra Firenze-Certosa e Firenze nord in entrambe le direzioni e che, in direzione nord, il blocco della circolazione interessa anche le zone di Valdarno e di Incisa<sup>88</sup>. Anche nell'ora successiva, pervengono al numero dedicato di ISORADIO, sms di automobilisti che denunciano una situazione di blocco da più di due ore: vd., ad esempio, sms delle 15:44 a pag. 1415 dell'all. n. 1 al doc. n. 22: *“Tra Scandicci e Firenze Certosa siamo fermi da circa 2 ore ma cosa è successo non si vede nessuno né Polizia né soccorso Autostrade”*<sup>89</sup>.

**96.** Gli automobilisti, attraverso gli sms a ISORADIO, lamentano anche la non adeguata presa in considerazione da parte di ASPI della situazione sulla base delle note previsioni del tempo<sup>90</sup>.

**97.** Sempre il notiziario delle 15:45 informa, altresì, delle difficoltà alla circolazione sull'A1 tra Orte e Orvieto, in direzione nord, dove erano in corso la regolazione del traffico dei mezzi pesanti e, in direzione sud, tra il bivio della A14 (vale a dire la Bologna/Taranto, che si allaccia all'A1 all'altezza di Modena sud ed è in gestione ad ASPI) e Rioveggio.

**98.** Tali criticità erano da tempo segnalate dagli automobilisti con sms inviati a ISORADIO (vd. ad esempio sms delle 15:40 (pag. 1217 dell'all. n. 1 al

---

<sup>88</sup> In particolare, è segnalata la situazione di emergenza a Firenze (definita “una catastrofe”; vd. sms delle 14:39 (pag. 1424 dell'all. n. 1 al doc. n. 22). Dello stesso tenore altri messaggi: i) sms delle 14:00 (pag. 1426 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Buongiorno sono un'autista sto percorrendo il tratto A1 Firenze Scandicci direzione sud nevicata strade già imbiancate!!”; sms delle 14:34 (pag. 1425 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Potete chiedere che passano gli spargisale o spartineve a Firenze qui tutto bloccato”; (iii) sms delle 14:46 (pag. 1423 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “bloccati da Fi nord a Certosa da un'ora e quaranta”; (iv) sms delle 14:58 (pag. 1423 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “487 nord A1 traffico fermo”; (v) sms delle 14:46 (pag. 1423 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Al quarto tronco, i camion spazzaneve andrebbero mandati appena inizia a nevicare e non quando è tutto bloccato e non riescono a passare e noi siamo bloccati”.

<sup>89</sup> Vd. anche: (i) sms delle 15:06 (pag. 1422 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Siamo bloccati da oltre un'ora sulla A1 a Firenze e non si hanno notizie in merito”; (vii) sms delle 15:19 (pag. 1421 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Ma ditemi cosa c'è fra Firenze Scandicci e Certosa siamo fermi da mezz'ora”; (ii) sms delle 15:38 (pag. 1418 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Ma perché non si cammina verso Firenze Certosa?”; (iii) “Sono bloccato nell'A1 a Valdarno ma non capisco che succede...avete notizie?”.

<sup>90</sup> Vd., ad esempio: (i) sms delle 15:53 (pag. 1413 dell'all. n. 1 al doc. n. 22) “Ma le previsioni del tempo i fenomeni dell'autostrada spa non le vedono siamo bloccati sulla A1 Arezzo Firenze e non c'è uno spargisale nè niente”; (ii) sms delle 16:01 (pag. 1411 dell'all. n. 1 al doc. n. 22) “Si può capire la grave situazione! Ma mi chiedo come mai con le previsioni così precise delle precipitazioni non si debba prevenire [...]”; (iii) sms delle 17:59 (pag. 1383 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Se come detto più volte il maltempo era annunciato, come mai non si è fatto niente per prevenire questo caos? Bloccato dalle ore 14 sull'A1 [...]”; (iv) sms delle 18:04 (pag. 1382 dell'all. n. 1 al doc. n. 22) “Traffico bloccato da + 2 ore a Firenze nord verso Roma e non dite nulla. Quelli di autostrade sono degli incapaci era da giorni che si sapeva della neve. Almeno fateci defluire alle uscite o fare inversione sull'altra corsia”.

doc. n. 22): “A1 bloccata tra Orte e Attigliano, fermo da 30 min. e nessuno dice niente e nessuna segnalazione”<sup>91</sup>.

#### Dalle 16:00 circa alle 20:00 circa

**99.** Tra le ore 16.00 e le 17.00 ISORADIO informa che sono in corso operazioni di regolazione del traffico sulla A1 in direzione nord fino a Magliano Sabina, poi per tutto il tratto da Roma a Firenze. Le stesse operazioni sono, inoltre, in corso anche e in direzione sud in entrata a Sasso Marconi e, in entrambe le direzioni, all'altezza dell'allaccio tra l'A1 e l'A14.

**100.** La situazione meteorologica continua a peggiorare e, come affermato da un dirigente della Polizia di strada in collegamento con ISORADIO (17:51), è in corso un'intensa nevicata nel tratto laziale dell'A1 che comporta l'uscita obbligatoria dei veicoli diretti verso Roma con rientro in A1 all'altezza di Valmontone<sup>92</sup>.

**101.** I PMV posti nel tratto precedente a quello dove si è verificato il problema indicano, dalle 15:33 fino a dopo le 18:00, “*Blocco per neve*” (ad esempio, i PMV al km 8 di Incisa-Reggello direzione nord) mentre quelli nella parte più prossima a Reggello si limitano a riportare “*Per Bologna coda per neve fino a Calenzano possibili blocchi*” consentendo l'ingresso di altri mezzi in autostrada (ad esempio, PMV al km 0 di Firenze sud dalle 16:01 alle 19:06, quando è modificato con “*Entrata chiusa*”).

**102.** I PMV ad Arezzo durante quest'ora riportano “*Rallentamenti fino a Valdarno*” (ad esempio, il PMV al km 8 di Valdarno dalle 15:54 alle 16:28) poi sostituito per le due ore successive con “*Coda in uscita Arezzo*” (stesso PMV) mentre quelli a Valdarno riportano la chiusura della relativa uscita (ad esempio PMV al km 1,3 di Valdarno).

**103.** Gli sms inviati degli automobilisti, tra le 16:00 e le 17:00 al numero dedicato di ISORADIO, persistono nel segnalare la situazione di blocco della circolazione tra Arezzo e Firenze nord, in entrambe le direzioni<sup>93</sup>, riferendo

---

<sup>91</sup> Vd., anche; (i) sms delle 15:47 (pag. 1415, dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “[...] Sono bloccato tra Orte e Attigliano”; (ii) sms delle 15:54 (pag. 1405 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Traffico bloccato Orte Orvieto direzione nord”; (iii) sms delle 15:58 (pag. 1412 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “[...] sono fermo da 2 ore allo svincolo da Orte per Civitavecchia”.

<sup>92</sup> Situazione che trova conferma nell'sms delle 18:00 (pag. 1383 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “E oltre 45 minuti che l'ingresso dell'A1 di Roma sud è bloccato perché nevicata a Valmontone, quando pensate di comunicarlo?”.

<sup>93</sup> Vd., ad esempio: (i) sms delle 16:11 (pag. 1404 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Ma quando si inizia a muoversi per Firenze Certosa tutto questo grazie alla società autostrade che non interviene per tempo”; (ii)

anche di intraversamenti di mezzi tra Arezzo e Valdarno, compresi anche mezzi spazzaneve (vd., ad esempio: (i) sms delle 17:31 a pag. 1390 dell'all. n. 1 al doc. n. 22, "*abbiamo capito perché tra Firenze Certosa e Firenze sud siamo rimati fermi 4 ore si è intraversati lo spazzaneve era senza catene*"; (ii) sms delle 17:35 a pag. 1389 dell'all. n. 1 al doc. n. 22, "*Valdarno ad Arezzo tir intraversati*")<sup>94</sup>. Gli automobilisti lamentano anche la mancata indicazione dei tempi per rimuovere la situazione di blocco<sup>95</sup>.

**104.** Il registro di sala radio, tra le 16:00 e le 17:00, annota code tra Incisa Reggello e Calenzano in direzione nord (16:00) e code a tratti in direzione sud tra Roncobilaccio e Incisa-Reggello (16:20 e 17:09) e poi tra Valdarno e Arezzo (16:28).

**105.** Un significativo aggiornamento al pubblico sulla viabilità nel tratto fiorentino dell'A1 è fornito alle 18:10 quando un dirigente di ASPI, in collegamento con ISORADIO, comunica che il tratto autostradale della A1 che risulta più congestionato è quello dell'area fiorentina tra Incisa-Reggello e Firenze Scandicci (33 km circa) dove, a causa degli intraversamenti del primo pomeriggio di mezzi pesanti, non attrezzati con le dotazioni antineve, il sistema di gestione e pulizia della strada è stato messo in crisi ma tutti i mezzi e il personale ASPI è in azione per cercare di sbloccare tutti i veicoli, sebbene le operazioni sono lente perché i mezzi sono costretti a risalire contromano e la precipitazione nevosa continuava ad essere intensa non solo sull'area fiorentina (definita una "*landa siberiana*") ma su tutta l'Italia, circostanza che non permette di indicare percorsi alternativi all'autostrada. In particolare, i percorsi alternativi limitrofi nell'area Toscana e costiera del Tirreno risultano poco praticabile sia in viabilità ordinaria che ad alto scorrimento: l'unica soluzione è di lavorare e fare avanzare piano piano il

---

sms delle 16:15 (pag. 1403 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "Siamo fermi da oltre un'ora a un Km da Firenze Scandicci diretti a sud mentre i vostri annunci parlano di blocco da Firenze Certosa a Firenze sud, avete notizie più aggiornate?"; (iii) sms delle 16:34 (pag. 1400 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "Ma è possibile essere bloccati in questo modo da Firenze nord sono 1,30 [ore] che sono fermo, ma le autostrade che cosa fanno oltre a riscuotere i pedaggi?"; (iv) sms delle 16:40 (pag. 1399 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "Ma cosa succede tra Firenze nord e Firenze Certosa siano stanche di stare bloccati, ma come possibile che è stata annunciata neve non aver preso provvedimenti"; (v) sms delle 16:39 (pag. 1399 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "Ma volete dire che ci sono 40 Km di coda sull'A1 a Firenze Scandicci e cosa pensano di fare ad autostrade visto che siamo fermi da ormai tre ore?"; (vi) sms delle 16:43 (pag. 1398 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "Sono 2 ore che siamo fermi a Scandicci ma dobbiamo passare la notte? Fateci uscire a Certosa"; sms delle 16:56 (pag. 1397 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "E' una vergogna per 4 focchi di neve siamo fermi più di 1 ora tra Firenze nord e Firenze sud [...]"; (vii) sms delle 16:39 (pag. 1399 dell'all. n. 1 al doc. n. 22) (viii) sms delle 16:55 (pag. 2397 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "A1 bloccata a Barberino dir. sud".

<sup>94</sup> Vd., anche sms delle 17:38 (pag. 1388 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "tra Valdarno e Arezzo spazzaneve bloccati e 12 km di coda".

<sup>95</sup> Vd., ad esempio, sms delle 16:30 (pag. 1401 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "Possibile che non ci siano previsioni per lo sblocco tra Incisa e Firenze?".

traffico. Comunque, al fine di evitare un sovraffollamento del traffico su questo nodo così critico, il rappresentante di ASPI informa, che lungo tutta la A1 sono state predisposte, per i mezzi pesanti, delle aree di blocco dinamico e di stoccaggio.

**106.** Nonostante il tenore delle dichiarazioni del rappresentante ASPI, i messaggi sui PMV in avvicinamento alla zona dichiarata come particolarmente critica indicano, dalle 18:13 fino alle 23:15 “*Per Firenze code per neve fino a Incisa possibili blocchi*” poi estese fino a Calenzano (vd. ad esempio il PMV al Km 0 di Arezzo, direzione nord: vale a dire due stazioni prima di Incisa-Reggello. Solo alle 23:16 sarà segnalato l’obbligo di uscita per neve).

**107.** Messaggi di analogo tenore sono diffusi anche sui PMV di Valdarno in direzione nord (vale a dire la stazione immediatamente precedente quella di Incisa- Reggello che sarà chiusa per neve solo a partire dalle 23:16). Anche in direzione sud sui PMV in avvicinamento a Scandicci è riportata l’informazione meno preoccupante rispetto alle dichiarazioni radiofoniche del dirigente ASPI, di code per neve per Roma (vd. ad esempio, il PMV al km 0 di Firenze nord: vale a dire la stazione precedente Scandicci), e anche sui PMV di Scandicci era indicato solo “*code per neve fino a Incisa-Reggello possibili blocchi*” (ad esempio, il PMV al km zero di Scandicci).

**108.** Gli sms inviati dai consumatori a ISORADIO denunciano, per contro, una situazione di prolungato blocco della circolazione nell’area autostradale di Firenze da circa 5 ore e che iniziano a trovarsi in difficoltà (vd. ad esempio, sms delle 18:44 a pag. 1372 dell’all. n. 1 al doc. n. 22: “*perché non volete dire che siamo bloccati dalle 13:30 a Firenze in mezzo alla neve con qualcuno che comincia ad avere problemi e non si vede nessuno a darci una mano*)<sup>96</sup>, senza disporre di chiare notizie circa la possibile soluzione del problema (vd., ad esempio, sms delle 17:59 a pag. 1383 dell’all. n. 1 del doc. n. 22: “*abbiamo pazienza ma siamo fermi da tre ore effettive in A1 verso sud a Scandicci: che prospettive abbiamo?*”)<sup>97</sup>.

**109.** I successivi notiziari di ISORADIO informano, a partire in particolare dalle 18:16, ancora di code tra Incisa-Reggello e Calenzano (che un automobilista, tramite sms a ISORADIO, rettifica, in blocco); del blocco della circolazione tra Firenze sud e Incisa direzione nord; di precipitazioni

---

<sup>96</sup> Vd., anche sms delle 18:41 (pag. 1372 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “A sette km da Reggello verso Firenze BLOCCATI AL FREDDO E ISORADIO NON SI RICEVE”.

<sup>97</sup> Vd., anche sms delle 18:03 (pag. 1382 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Che bel esempio stiamo dando all’Europa! Qui a Valdarno, oltre alle ore che siamo bloccati nella neve, la cosa più vergognosa è vedere la polizia che butta il sale con le mani!”.



nevose tra Roncobilaccio e Ceprano (con regolazione del traffico tra Orte e Ceprano e tra il bivio dell’A14 e Rioveggio) e di code tra Roncobilaccio e Incisa direzione sud che un automobilista, attraverso un sms al numero dedicato di ISORADIO, rettifica in *“traffico completamente bloccato”*<sup>98</sup>.

**110.** Dalle 18:34 alle 20:00 circa, ISORADIO informa del peggioramento delle condizioni del tempo e, tra gli altri, del blocco della circolazione anche sulla Firenze-Pisa-Livorno (vd., ad esempio, sms delle 18:11 a pag. 1389 dell’all. n. 1 al doc. n. 22, *“Ore 13:30 ore 18:10 avrò fatto max 2 km bloccati sulla Fi-Pi-Li, causa poca neve e purtroppo non è la prima volta il massimo dell’inefficienza [...]”*<sup>99</sup>, dove ci sono veicoli fermi, e all’altezza dell’allaccio A1/A14 e Rioveggio e ancora tra Orte e Ceprano, dove è in essere la regolazione del traffico.

**111.** Dagli sms che pervengono a ISORADIO dagli automobilisti emerge, inoltre, che la situazione di blocco della circolazione sull’A1, direzione nord, interessa e già da qualche ora, un tratto ancora più a sud di quello indicato e, precisamente, quello tra Capua e Caianello (vd., ad esempio, sms delle 18:31 a pag. 1375, dell’all. n. 1 al doc. n. 22, *“A1 Caianiello 10 km di coda...perché non lo comunicate? [...]”*<sup>100</sup>): ISORADIO trasmetterà la relativa notizia alle 19:40 circa informando di 5 km di coda tra Capua e Caianello in direzione nord per accumulo di neve (i km di coda sono poi indicati in 10 nell’aggiornamento delle 19:45).

**112.** Sempre gli sms al numero di ISORADIO continuano a lamentare la mancanza di informazioni sul tratto dell’A1 direzione nord successivo ad Arezzo dove denunciano una situazione di traffico bloccato da ore (ad esempio, sms delle 19:51 a pag. 1361 dell’all. n. 1 al doc. n. 22, *“Potete dare informazioni passato Arezzo siamo bloccati da molto tempo”*). L’utenza

---

<sup>98</sup> Cfr. sms delle 18:26 (pag. 1376 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Ho ascoltato le vostre informazioni che sono sbagliate! Non è vero che ci sono code tra Roncobilaccio e Incisa ma il traffico è completamente bloccato prima di Barberino tra più di un’ora! Non capisco perché date notizie così errate”*.

<sup>99</sup> Vd., anche: (i) sms delle 18:17 (pag. 1378 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“E’ una cosa inconcepibile 3 ore per fare 1 km per colpa di un camion senza catene l’entrata di Prato est della A11 direzione Firenze è bloccata”*.; (ii) sms delle 18:13 (pag. 1379 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“5 ore fermi non è passato uno spazzaneve sulla Pisa Firenze”*; (iii) (iv) sms delle 18:34 (pag. 1374 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Siamo bloccati a Prato est direzione Firenze A11 da circa due ore non ho sentito nessuna informazione utile potete dire cosa succede”*.

<sup>100</sup> Vd., ad esempio: (i) sms delle 18:41 (pag. 1373 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Scusate ma per voi l’Italia si ferma a Firenze? Sono da 2 ore che siamo bloccati tra Capua e Caianello direzione Roma e non avete dato nessuna indicazione.”*; (iii) sms delle 18:49 (pag. 1370 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Blocco del traffico nell’autostrada tra Napoli e Roma vicino Capua ci saranno 20 km di coda”*; (iv) sms delle 18:52 (pag. 1369 dell’all. n. 1 al doc. n. 22) e sms delle 18:58 (pag. 1368 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Da Roma in giù non date nessuna info?!?! siamo fermi da quasi 7 ore da Caianello e non dite nulla!!! [...]”*; (v) sms delle 19:12:44; 19:12:36; 19:11; 19:08 (pag. 1366 dell’all. n. 1 al doc. n. 22) e sms delle 19:19; 19:01 (pag. 1365 dell’all. n. 1 al doc. n. 22).

denuncia, altresì, il fatto che ASPI non abbia preso misure preventive idonee per fronteggiare le condizioni meteo, tenuto conto delle previsioni del tempo disponibili (vd., ad esempio, sms delle 18:46 a pag. 1371 dell'all. n. 1 al doc. n. 22, “*E' una vergogna che a Firenze non fossero pronti per la neve, è tutta la settimana che le previsioni chiamavano neve eppure nessuno si è mosso per tempo...*”) e per fermare i mezzi sprovvisti del necessario equipaggiamento per la neve. Gli sms testimoniano anche un generale disorientamento dell'utenza rispetto alle informazioni fornite<sup>101</sup> e all'assenza di soccorso (vd., ad esempio, sms delle 18:24 a pag. 1376, all. n. 1 al doc. n. 22, “*Voi dite che non c'è bisogno della protezione civile, ma cosa pensate se vi dico che sono ferma dalle 14:45 sempre allo steso punto dell'A1 tra Scandicci e Certosa*”)<sup>102</sup>.

**113.** Nel registro di sala radio alle 17:20 (e confermato alle 19:08) risulta inserito: il cd. codice nero tra Firenze Certosa e Firenze sud e tra Incisa Reggello e Firenze sud; il cd. codice rosso tra Calenzano e Arezzo e il cd. codice giallo ad Arezzo, tra Roncobilaccio e Calenzano e in A11 nel tratto Firenze-Perentola e Pisa nord. Alle 18:12 è annotata la fine dell'incidente tra Calenzano e Incisa-Reggello delle 15:05 e che il traffico resta bloccato. Alle 19:05 viene annotata la chiusura in entrata e in entrambe le direzioni del casello di Firenze sud. Alle 19:37, il registro riporta code a tratti tra Arezzo e Incisa-Reggello, in direzione nord. Alle 19:45, infine, è inserito l'intervento della protezione civile tra Arezzo e Valdarno, in direzione nord, e alle 19:44 che ci sono problemi sul ponte radio.

#### Dalle 20:00 circa alle 24:00 circa

**114.** ISORADIO, alle 20:07, comunica una situazione di traffico bloccato nel tratto compreso tra Arezzo e Calenzano, in direzione nord e tra Roncobilaccio e Incisa-Reggello, in direzione sud (stesse informazioni anche al notiziario delle 21:00). Dalle 20:00 fino alle 23:00 ISORADIO segnala la

---

<sup>101</sup> Vd., ad esempio sms delle 18:24 (pag. 1376 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “Siamo fermi da più di un'ora all'entrata di Anagni. Vi sarei grato se ci dite se il casello è chiuso”; (ii) due sms delle 18:26, cit. (pag. 1376 dell'all. n. 1 al doc. n. 22); (iii) sms delle 18:24: “Voi dite che non c'è bisogno della protezione civile, ma cosa pensate se vi dico che sono ferma dalle 14:45 sempre allo steso punto dell'A1 tra Scandicci e Certosa”.

<sup>102</sup> Vd. tra molti: (i), sms delle 18:53 (pag. 1368 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): “A1 è bloccata da 10 km dal Mugello a Firenze sud dite la verità che qui ci tocca dormire in auto per colpa vostra”; (ii) sms delle 18:53 (pag. 1368 dell'all. n. 1 al doc. n. 22) “Da 4 ore fermi nella neve tra Fi Scandicci e Fi Certosa. Senza vedere nessuno. Non c'è neppure la corsia di emergenza. Grazie Autostrade!”; (iii) sms delle 19:00 (pag. 1367 dell'all. n. 1 al doc. n. 22) “Ma si può sapere che succede sulla Bo-FI siamo fermi da quasi un'ora prima di Barberino verso Firenze, altro che coda a tratti! Dateci notizie”

presenza di neve tra Arezzo e Calenzano e precisa che quando si parla di code, in entrambe le direzioni, nel tratto della A1 compreso tra Arezzo e Calenzano, deve intendersi che gli automobilisti sono fermi da ore (22:05).

**115.** I PMV in avvicinamento a questo tratto riportano informazioni non corrette: in direzione nord, “*coda in uscita per Arezzo*” (vd. PMV al km 14,5 di Monte S. Savino dalle 18:13 alle 21:52 che è la stazione precedente a quella di Arezzo). Il PMV al Km 1,4 di Monte S. Savino in direzione nord, dalle 18:13 fino oltre la mezzanotte, segnala code per neve o code a tratti in uscita ad Arezzo poi fino a Valdarno e, infine, fino a Calenzano talvolta aggiungendo “*possibili blocchi*” (Monte S. Savino è la stazione che precede Arezzo). Ancora in direzione sud i PMV riportano: “*Coda per neve fino a Incisa possibili blocchi*” (vd., ad esempio, il PMV al km 0 dalle 17:09 alle 02:28 del giorno seguente di Barberino di Mugello in direzione sud, vale a dire la stazione precedente quella di Calenzano).

**116.** Nel corso dei notiziari che si succedono ISORADIO, quantifica, altresì, l’entità delle code: alle ore 22.10, sono 4 i km di coda tra Incisa-Reggello e Firenze Certosa, in direzione nord e 8 quelli tra Valdarno e Incisa-Reggello, in direzione sud e alle 22:46 è, quindi, indicata la presenza di veri e propri blocchi nei tratti precedentemente menzionati. Questo tipo di informazione non risulta essere stata diffusa attraverso i PMV.

**117.** Un’ora circa dopo (23:43) e fino alla fine della giornata (23:56), ISORADIO comunica ulteriori peggioramenti della situazione a causa dell’intraversamento di diversi mezzi sprovvisti di catene o pneumatici da neve, nel tratto compreso tra Arezzo e Firenze Certosa, in direzione nord (con il successivo formarsi di code anche più a sud tra Monte S. Savino e Valdarno e tra Orte e Attigliano), e nel tratto compreso tra Barberino e Incisa-Reggello, in direzione sud (con successivo interessamento anche del tratto seguente tra Valdarno e Arezzo). Il blocco della circolazione è, infine, registrato anche tra Orte e Attigliano in direzione nord. Come visto, i PMV in avvicinamento a queste zone di blocco della circolazione segnalano code.

**118.** Al contrario, gli sms pervenuti, tra le 20:00 e la mezzanotte, al numero dedicato di ISORADIO, persistono nel segnalare di essere bloccati dal pomeriggio, in particolare, nel tratto compreso tra Arezzo e Firenze nord, in direzione sia nord che in direzione sud<sup>103</sup> tra Roncobilaccio e Incisa (vd., ad

---

<sup>103</sup> Vd., anche: (i) sms delle 21:06 (pag. 1351 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Siamo bloccati dalle 15:15 di oggi sull’A1 al 17 km da Arezzo direzione Roma nessun soccorso. Situazione tragica nessuna notizia. Avete parlato solo di code [...]”; (ii) sms delle 22:35 (pag. 1303 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Scusate la polizia ha detto che l’A1 verso sud è sbloccata ma si sta ancora fermi”; (iii) sms delle 23:00 (pag. 1150

esempio, sms delle 22:52 a pag. 1303 dell'all. n. 1 al doc. n. 22, "*Ci dite quando incominceremo a muoverci? Sono in A1 altezza Firenze, direzione Napoli...siamo fermi dalle 15:30*").

**119.** Molti automobilisti lamentano anche l'assenza di chiare informazioni circa la lunghezza delle code, il motivo del blocco (vd., ad esempio, sms delle 21:03 a pag. 1352 dell'all. n. 1 al doc. n. 22: "*Avvertite che da Barberino fino a Firenze sud l'autostrada è completamente bloccata (22 km in 4 ore!!!) e siamo ancora fermi! e continuate a dire che il traffico è dovuto per la neve è già da un'ora non nevica più qui, potreste per cortesia dirci quale sia la causa reale*"; sms delle 21:02 (pag. 1351 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "*Sono 8 ore che sono fermo, un solo metro fatto, sulla A1 tra Firenze e Incisa e non si hanno notizie né da voi né da altri. Dateci notizie su cause e tempi di ripristino*"), di non essere neppure raggiunti dal segnale di ISORADIO e che dopo tanto tempo non si sia ancora riusciti a rimuovere i mezzi intraversati (vd., ad esempio, sms delle 23:07 a pag. 1321 dell'all. n. 1. del doc. n. 22: "*Non posso credere che non siano ancora riusciti a rimuovere i mezzi che hanno bloccato l'autostrada e che non vengano date notizie in merito*" e sms delle 21:55 a pag. 1304 dell'all. n. 1 al doc. n. 22: "*[...] Vergognatevi nessuno di voi ha detto che tra Firenze e Bologna ci sono 90 km di coda*")<sup>104</sup>. Circa i mezzi intraversati, gli sms ne segnalano la presenza tra Arezzo e Valdarno in direzione nord dove sono bloccati anche mezzi spazzaneve<sup>105</sup>.

**120.** Alcuni automobilisti denunciano, infine, di essere fermi da 7/9 ore nel tratto fiorentino dell'A1 senza alcun tipo di soccorso, sebbene dalle 18:30 sia smesso di nevicare (vd., ad esempio, sms delle 21:06 a pag. 1351 dell'all. n.

---

dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "*[...] come mai non si parla di Barberino direzione Roma è 8 ore che siamo fermi e non si vede nessuno né polizia né ANAS, questa è una vergogna per l'Italia dopo 8 ore*".

<sup>104</sup> Vd. ad esempio: (i) sms delle 20:18 (pag. 1357 dell'all. n. 1 a doc. n. 22): "*Siamo in A1 bloccati da 3 ore presso l'uscita Incisa Reggello...è una vergogna dire che ci sono code a tratti! [...]*"; (ii) delle 21:02 (pag. 1351 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "*Ci volete informare di cosa sta succedendo uscita Firenze nord direzione Roma. Siamo fermi da oltre un'ora*"; (iii) sms delle 21:11:39 (pag. 1350 dell'all. n. 1 al doc. n. 22); (iv) sms delle 21:08:27 (pag. 1350 dell'all. n. 1 al doc. n. 22); (v) sms delle 21:20 (pag. 1349 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "*come sempre dimostrate poca attendibilità. Cinque ore fermi a Barberino in direzione sud sulla A1 senza sapere che succede e quando si sbloccherà. A che servite?*"; (vii) sms delle 21:19 (pag. 1349 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "*Tra Scandicci siamo bloccati da 7 ore si può avere qualche notizia in riguardo?*"; (viii) gli sms delle 21:18 (pag. 1349 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "*Per favore qualche notizia per il tratto Barberino-Firenze nord in A1 siamo fermi da ore e non date alcuna notizia. Grazie*"; (ix) sms delle 21:18 (pag. 1349 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "*Invece di continuare a divulgare sciocchezze fateci sapere perché è dalle 5 che stiamo fermi a Barberino sulla A1 in direzione sud*"; (x) sms delle 21:55 (pag. 1320 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "*Sono 7 ore che siamo fermi tra Firenze e Scandicci. E voi parlate di code. [...]. La protezione civile non si è vista*". (xi) sms delle 22:04 (pag. 1239 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "*Blocco totale che dura da 6 ore a Firenze ma si continua a dire code, nessuna notizia sul possibile sblocco [...]*".

<sup>105</sup> Vd., ad esempio sms delle 22:03 a pag. 1332 dell'all. n. 1 al doc. n. 22.

1 al doc. n. 22: “Siamo bloccati dalle 15:15 di oggi sull’A1 al 17 km da Arezzo. Roma nessun soccorso. Situazione tragica nessuna notizia. Avete parlato solo di code [...]”<sup>106</sup>. Al contrario, ISORADIO alle ore 22:54, riferisce di molti sms degli automobilisti che dichiarano di essere stati raggiunti dai soccorsi, soprattutto nella zona compresa tra Valdarno e Arezzo.

**121.** Nella tarda serata arrivavano a ISORADIO sms che segnalavano il blocco della circolazione anche nel tratto più meridionale, rispetto a quello fiorentino, e precisamente tra Magliano Sabina e Orte (ad esempio, sms delle 22:26 a pag. 1308 dell’all. n. 1 al doc. n. 22, in cui un automobilista segnala di esser in coda nei pressi di Magliano Sabina in direzione Firenze)<sup>107</sup>.

**122.** Anche il registro di sala radio riporta una situazione della viabilità in A1 (in particolare nell’area fiorentina) più grave di quanto non emerga dai notiziari di ISORADIO e dai messaggi diffusi sui PMV. Infatti, alle 21:50 riporta la chiusura in entrata del casello di Valdarno in entrambe le direzioni. A partire dalle 21:51 è annotata “coda” sul tratto Monte S. Savino Incisa Reggello, direzione nord, che progressivamente si estende anche da Incisa Reggello a Firenze Certosa (22:07).

---

<sup>106</sup> Vd., ad esempio: (i) sms delle 20:07 (pag. 1359 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “[...] mia figlia è bloccata fra Firenze Scandicci e Firenze sud dalle 15:30. Ma notizie aggiornate no? C’è nessuno che porta aiuti?”; (ii) sms delle 20:05 (pag. 1359 dell’all. n. 1 al doc. n. 22) che lamenta mancanza di notizie sulla viabilità in A1 dopo Arezzo;(iii) sms delle 20:17 (pag. 1357 dell’all. n. 2 al doc. n. 22): “siamo a 5 km da Calenzano ed è parecchio che siamo fermi senza fare un metro ce lo dite come mai? Siamo in direzione Firenze”; (iv) sms delle 20:13 (pag. 1357 dell’all. n. 2 al doc. n. 22): “Siamo bloccati a Incisa nord direzione nord. Isoradio non prende. Avete fallito anche stavolta insieme alla società Autostrade”. Questi sms di denuncia della situazione di blocco in A1, specie nell’area fiorentina, da 6/7 ore e di assenza di soccorsi di qualsiasi tipo si protrae fino alle 23:00 (ad esempio: (i) sms delle 21:20 (pag.1349, dell’all. n. 1 a doc. n. 22): “Siamo bloccati a Firenze dalle 14, zero soccorsi grazie Autostrade”; (ii) sms delle 22:39 a pag. 1330 dell’all. n. 1 al doc. n. 22; (iii) sms delle 22:52 a pag. 1326 dell’all. n. 1 al doc. n. 22 in cui un automobilista denuncia di essere fermo sul raccordo di immissione in autostrada a Firenze sud dalle 16:30 senza ricevere alcuna notizia in proposito; (iv) sms delle 22:56 a pag. 1253 dell’all. n. 1 al doc. n. 22, “E’ dalle 16 che sono fermo a Firenze, ho fame e sono stanco, vicino a me ci sono macchine con anziani e in particolare una ragazza on una gamba bloccata che è stata costretta a iniettarsi un antidolorifico da sola perché non c’è assistenza di alcun genere, senza contare che la maggior parte degli organi di informazioni da notizie false [...]”; (v) sms delle 23:58 a pag. 1285 dell’all. n. 1 al doc. n. 22) con segnalazioni di blocchi anche in A11 (in proposito vd. anche: sms delle 21:56, pag. 1336 dell’all. n. 1 al doc. n. 22 e sms delle 22:00 a pag. 1328 dell’all. n. 1 al doc. n. 22; sms delle 22:53 a pag. 1325 dell’all. n. 1 al doc. n. 22).

<sup>107</sup> Vd. anche: (i) sms delle 21:55 (pag. 1338 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Mi potreste dire per cortesia cosa è successo sull’A1 all’altezza di Orte che è più di un’ora che siamo fermi?”;(ii) sms delle 22:03 (pag. 1337 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Avete qualche notizia sul tratto A1 tra Ponzano e Magliano Sabina in direzione Firenze. Siamo fermi da tempo ma nn c’è nessuna segnalazione”; (iii) sms delle 22:53 (pag. 1305 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Siamo fermi già da parecchio tempo verso Firenze subito dopo Magliano Sabina...questo blocco non era stato segnalato...si conoscono i tempi di attesa”; (iv) sms delle 22:30 (pag. 1305 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Totalmente fermi su Roma-Firenze da Orte, ma solo verso Firenze. Altra carreggiata libera. Ma che succede?”; (v) sms delle 22:32 (pag. 1304 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Siamo fermi da più di un’ora sulla A1 da dopo Magliano come fare se mi sento male visto che soffro di cuore e mi sto agitando non poco”; (vi) sms delle 22:36 (pag. 1304 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Potrei sapere la causa del blocco prima del caselli di Orte direzione nord e perché non ci hanno fatto uscire a Magliano Sabina?”.

**123.** Dal registro di sala radio emerge, altresì, che la situazione in questi tratti peggiora dopo pochi minuti: infatti alle 22:34 è annotato “*traffico bloccato*” e poco dopo (22:38) è registrato l’inserimento del codice nero tra Incisa-Reggello e Firenze Certosa, del codice rosso tra Calenzano e Arezzo e del codice giallo ad Arezzo e tra Pian del Voglio e Calenzano<sup>108</sup> (oltre che sull’A11 nel tratto Firenze-Perentola-Pistoia). A partire dalle 22:40 il codice nero interessa l’intero tratto da Arezzo a Firenze Certosa, in direzione nord. Infine, a partire dalle 22:58, il registro di sala riporta, in direzione nord, la chiusura progressiva dei caselli in entrata di Rioveggio (22:58), Chiusi Cianciano (23:15), Monte S. Savino (23:15), Valdichiana (23:15), Incisa Reggello (23:24) e, in uscita della stazione di Arezzo (23:20).

**124.** Con riferimento alle misure di assistenza ai consumatori bloccati i autostrada il registro di sala radio solo alle 21:46 riporta che “*stanno entrando a Chiesina Uzzanese per distribuire generi di conforto*”.

**125.** La sostanziale inadeguatezza delle informazioni fornite ai consumatori bloccati nel corso della notte del 17 dicembre u.s. sembra emergere anche da quanto dichiarato dalla RAI in merito alle informazioni trasmesse da ASPI ad ISORADIO<sup>109</sup>. RAI, infatti, ha segnalato che nel corso della notte del 17 dicembre u.s., ISORADIO non è riuscita a contattare la Sala operativa di ASPI, pur disponendo di una linea dedicata (interfacendosi solo con la Polizia Stradale) e precisa che: “*le notizie che giungevano dal sistema telematico di Autostrade per l’Italia erano scarse, imprecise e frammentarie [...] per quanto concerne l’Autostrada del Sole (A1) dal momento che veniva data informazione solo relativamente ad alcuni tratti che risultavano essere interessati da code o da traffico bloccato*”.

**126.** RAI prosegue affermando che, verso la mezzanotte, ISORADIO apprendeva dalla Polizia, che era bloccato l’intero tratto Bologna-Orte con la chiusura di tutte le tratte intermedie e che, contemporaneamente, pervenivano “*centinaia di sms di utenti disperati che già da oltre 10 ore erano bloccati in mezzo alla neve e senza alcun tipo di segnalazione, neanche tramite PMV [...]. La situazione reale non veniva dunque riportata dal sistema TIP ON LINE, né dal sistema RTTI, ne tantomeno dal sito web di Autostrade per l’Italia che, sino alle ore 02:30 del sabato continuava a dare indicazioni scarse e frammentarie. La notizia della chiusura della Firenze-*

---

<sup>108</sup> In proposito, si veda, ad esempio, sms delle 21:56 (pag. 1239 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Tratto Pian del Voglio, Firenze direzione Roma, competente bloccato da 5 ore, ma nessun notiziario lo comunica”.

<sup>109</sup> Cfr. doc. n. 22.

*Orte arrivava alle ore 02:45. Quella della chiusura dell'intersezione A1-A11, solo alle 04:29 del mattino”.*

### ***B. La giornata del 18 dicembre u.s.***

*Dalla mezzanotte circa alle 04:00 circa:*

**127.** La situazione del traffico in direzione nord nel tratto fiorentino dell'A1 compreso tra Arezzo e Calenzano (distanti 80 km), tra la mezzanotte e le due del mattino è definita, dalle informazioni trasmesse da ASPI a ISORADIO e da questa all'utenza, e a seconda degli specifici segmenti, come “*code a tratti*” per neve (tra Valdarno e Arezzo e tra Firenze Certosa e Calenzano), “*traffico bloccato*” (Valdarno e Incisa-Reggello) e tra Incisa-Reggello e Firenze Certosa, e “*code per neve*” (tra Firenze Certosa e Calenzano). Nell'ora successiva ISORADIO informa che tutti questi tratti sono bloccati con code quantificate, , in 8 e 4 km.

**128.** Nei collegamenti tra le 01:00 e le 02:00, ISORADIO informa di una situazione molto critica anche sulla carreggiata sud dell'A1 con deviazioni in A14 all'altezza di Casalecchio e in A11 all'altezza di Firenze nord e chiusura dei caselli da Bologna a Orte. Tale informazione trova sostanziale conferma nei messaggi diffusi sui PMV.

**129.** I notiziari ISORADIO delle due ore successive (02:00-04:00) descrivono una situazione di blocco dell'A1 in entrambe le carreggiate sostanzialmente invariata salvo registrare un peggioramento della viabilità anche sull'A11 con traffico bloccato con code da Prato ovest a Perentola e conseguente chiusura delle entrate di Prato ovest, Pistoia e Montecatini.

**130.** Anche in tale fascia oraria, i PMV sembrano presentare un contenuto di gravità graduata delle condizioni del traffico a seconda che s'intenda informare l'utenza in entrata (di cui se ne vuole impedire l'ingresso) o quella già presente in autostrada. Infatti, nella fascia oraria in considerazione, mentre gli automobilisti in entrata ai caselli precedenti Valdarno (e, quindi, precedenti l'inizio del tratto dell'A1 dove si sono determinati i maggiori disagi) sono informati, attraverso i PMV e a partire dalle 00:30 e fino alle 16:50, della chiusura delle stazioni da Chiusi-Chianciano ad Arezzo e poi progressivamente fino a Incisa-Reggello e a Firenze sud, agli automobilisti ormai entrati in autostrada vengono fornite informazioni meno preoccupanti sulla situazione della viabilità.

**131.** In particolare, i PMV successivi all'ingresso di Chiusi-Chianciano, vale a dire del tratto iniziale del tronco dell'A1 in gestione alla DT4, hanno durante la giornata del 18 dicembre u.s. progressivamente ampliato l'indicazione relativa al tratto chiuso per neve: inizialmente, limitata al tratto Arezzo/Valdarno (dalla mezzanotte alle 03:09), poi estesa a Valdichiana (dalle 03:10 alle 05:40 circa), poi di nuovo ristretta da Arezzo a Valdarno (05:40 fino a quasi le 08:00), quindi indicata da Monte S. Savino fino a Incisa-Reggello (dalle 09:40 circa alle 11:25) e fino alla 14:02 da Valdichiana all'allaccio con l'A11 (vale a dire, oltre l'uscita di Firenze nord).

**132.** Inoltre, i PMV successivi all'ingresso di Monte S. Savino, a partire dalle 00:30 circa e per circa due ore riportano soltanto "*code a tratti Monte S. Savino Calenzano*" poi aggiornato con "*code a tratti Monte S. Savino Firenze Certosa*" e poi e fino alle 05:38 con "*coda per neve fino a Firenze sud possibili blocchi*".

**133.** A fronte della riportata informazione ufficiale sulle condizioni di viabilità del tratto fiorentino dell'A1, i consumatori, attraverso l'invio di sms al numero dedicato di ISORADIO, continuano a testimoniare una situazione di sostanziale e prolungato blocco (dal giorno precedente) della circolazione in entrambi i sensi di marcia e lamentano l'assenza di informazioni dettagliate al riguardo anche con riferimento all'esatta estensione delle code<sup>110</sup>.

**134.** Il registro di sala radio della DT4 riporta, invece, chiaramente la condizione di blocco del traffico e l'indicazione di operazioni invernali in corso nel tratto dell'A1 relativo ai tronchi 3° e 4° e 5° (00:27). Al partire dalle 02:40 è, altresì, annotato l'inserimento del codice nero tra Incisa Reggello e Firenze Certosa e tra Monte S. Savino e Incisa con l'annotazione ulteriore "*blocco San Savino - Incisa*".

*Dalle 04:00 circa alle 08:00 circa*

**135.** I notiziari ISOARADIO in onda tra le 05:00 e le 07:00 segnalano il progressivo estendersi della tratta dell'A1 interessata dal blocco autostradale.

---

<sup>110</sup> Vd., per esempio: (i) sms delle 02:02 (pag. 1254 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "Per quale ragione non si fa un metro in direzione nord all'altezza di Incisa. Non nevicava da ore, perché siamo fermi, spiegatecelo. [...]"; (ii) sms delle 02:26 (pag. 1253 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "Ma perché non dite quanti km di coda ci sono da Bologna a Firenze Ce ne saranno almeno 25! E' dalle 19 che sono sugli Appennini"; (iii) sms delle 03:28 (pag. 1238 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): "ore 19:20 casello Barberino di Mugello il pannello diceva "code a tratti". Ore 03:30 ancora ben lontano dall'uscita di Calenzano. Non un soccorso".



Inizialmente sono indicati 8 km di coda, con tendenza all'aumento causa neve, tra Valdarno e Firenze sud (distanti circa 45 km) e, quindi, il blocco del traffico tra Incisa-Reggello e Firenze sud (distanti circa 35 km) e, successivamente (ore 07:00), tra Monte S. Savino e Reggello (distanti circa 51 km). Informazioni analoghe sono diffuse dai PMV dislocati tra Valdarno a Firenze sud.

**136.** Tuttavia, i consumatori, attraverso gli sms inviati al numero dedicato di ISORADIO, denunciano che l'informazione più corretta per descrivere le condizioni di viabilità nell'area fiorentina dell'A1 dovrebbe essere quello - come già segnalato per la fascia oraria precedente - di totale blocco della circolazione in entrambe le direzioni, quindi anche in direzione sud rispetto a cui i notiziari di ISORADIO indicano, invece, *“code a tratti tra Incisa e Firenze sud direzione Roma”* (vd., ad esempio, sms delle 04:20 (pag. 1232 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): *“E' 5 ore che dite le stesse cose, a Valdarno è 4-5 ore che non nevica più ma non ci si muove di un metro, dateci informazioni nuove e una stima del tempo necessario, anche se lungo, allo sblocco”*). Del pari, gli automobilisti continuano a lamentare la mancanza di soccorsi<sup>111</sup>.

**137.** Alle 06:20 ISORADIO effettua un collegamento con un dirigente ASPI che giustifica la situazione della viabilità sulla A1 in ragione delle intense precipitazioni nevose verificatesi oltre ogni aspettativa e illustra le iniziative adottate per risolvere la situazione, assicurando che tutte le risorse disponibili sono state impiegate su strada<sup>112</sup>.

**138.** In particolare, rispondendo a un sms di un automobilista, il rappresentante di ASPI afferma che: *“Normalmente quando abbiamo una*

---

<sup>111</sup> Vd. ad esempio: (i) sms delle 04:57 (pag. 1232 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): *“Vergogna chi amministra autostrade. Siamo bloccati da oltre 15 ore...Incisa Firenze”*; (ii) sms delle 06:13 (pag. 1225 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): *“Sono disonesti a dire che sta nevicando in Toscana. Siamo a Incisa bloccati e non nevica da 10 ore. Volete colpire chi ha responsabilità organizzative”*; (iii) sms delle 06:13 (pag. 1225 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): *“Bloccati su A1 tra Arezzo e Valdarno dalle ore 19:15 Nessun sostegno, nessuna informazione [...]”*; (iv) sms delle 06:16 (pag. 1222 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): *“Fateci sapere quando ci sbloccano siamo al freddo da 12 ore sotto la neve abbiamo bambini piccoli siamo a Firenze Valdarno”*; (v) sms delle 06:18 (pag. 1222 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): *“Abbandonati in autostrada...nessuna info o assistenza tranne voi...una vergogna”*.

<sup>112</sup> La dichiarazione testuale del rappresentante ASPI è la seguente: *“Abbiamo operato secondo quanto prevede il protocollo: dall'intensificarsi della nevicata, quindi dai primi codici rosso che abbiamo avuto fin dalla prima mattinata, abbiamo attivato i protocolli allertando la prefettura, la protezione civile, richiedendo l'intervento della protezione civile, effettuando interventi di soccorso, le tante persone in difficoltà sono state nei limiti del possibile soccorse, devo testimoniare che la protezione civile toscana ha compiuto uno sforzo enorme, ci ha messo a disposizione tante pattuglie di volontari che sono entrati a Barberino a Valdarno a Incisa, Firenze sud e che naturalmente hanno potuto soccorrere quelli che hanno potuto soccorrere perché poi le risorse che uno può mettere in campo, anche esterni, volontari, in queste situazioni sono assolutamente limitatissime rispetto al volume di necessità di soccorso da parte degli utenti [...] si cerca di risolvere e far defluire il traffico piuttosto che prestare soccorsi in queste situazioni perché se avessimo fatto così avremmo oggi ancora in autostrada tutte le code che c'erano ieri”*.

*nevicata intensa in una zona critica come quella di Firenze - ricordo che la nevicata più intensa è arrivata nel pomeriggio di venerdì che come sappiamo tutti è il giorno di punta di traffico della settimana - abbiamo chiesto e attivato immediatamente la riduzione dei flussi di traffico, ossia il tronco di Bologna, sia a Bologna, sia a nord di Orvieto per chi veniva verso Firenze. La condizione che ha reso meno efficace questi filtri è la nevicata che insisteva in quelle ore anche a Bologna e nel tronco di Fiano Romano, quindi le due Direzioni di tronco che gestivano questi filtri, per proteggere Firenze da eccessivi accumuli di traffico, gradualmente hanno comunque dovuto rilasciare veicoli perché altrimenti avrebbero rischiato di avere mezzi antineve fermi nella coda ed è stata una gestione “a rubinetto” fatta con una grande attenzione e che indubbiamente non ha sortito gli stessi effetti in termini di efficacia che avrebbe avuto se nei due tronchi dove sono stati piazzati i filtri non avesse nevicato, perché a quel punto avrebbero potuto fermare e controllare molti più veicoli e noi ne avremmo risentito di meno” (sottolineatura aggiunta).*

**139.** Gli automobilisti, attraverso gli sms a ISORADIO, criticano le affermazioni del responsabile ASPI, denunciando una situazione di abbandono per oltre dodici ore, in entrambe le carreggiate dell’A1 e una non corretta e tempestiva informazione all’utenza (vd., ad esempio, sms delle 06:35 a pag. 1216 dell’all. n. 1 a doc. n. 22: *“Ma cosa dice questo ingegnere. Sono tra Valdarno e Incisa niente coperte e niente bevande calde, tutte balle, l’importante è pagare il pedaggio”* e sms delle 06:42 a pag. 121 dell’all. n. 1 al doc. n. 22: *“Abbiamo appena sentito l’intervista. Noi 12 ore di fermo non abbiamo visto nessun soccorso. Nessuno ci ha chiesto le catene a bordo”*)<sup>113</sup>.

---

<sup>113</sup> Vd. anche: (i) sms delle 06:24 (pag. 1220 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“ sto sentendo [il responsabile ASPI] quello che dice è falso non ci sono state né segnalazioni, né aiuti siamo stati abbandonati”*; (ii) sms delle 06:27 (pag. 1220 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Ma dove sono arrivati i soccorsi? A casa dell’ingegnere? Reggio – Emilia – Firenze 14 ore e pure pagato! Vergogna”*; (iii) sms delle 06:28 (pag. 1219 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Dire all’ingegnere di non dire stupidaggini. Sono partito da Roma alle 15 di ieri dopo aver consultato radio, internet ecc e nessuno diceva di non mettersi in viaggio”*; (iv) sms delle 06:31 (pag. 1219 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Per l’A1, tra Barberino e Calenzano, non dovrete parlare di code ma di blocco totale del traffico. E la società Autostrade dovrebbe impedire ai caselli l’imbocco verso Firenze”*; (v) sms delle 06:35 (pag. 1218 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Spiegate al direttore del 4° tronco che dopo 12 ore di code tra Bologna e Firenze hanno bloccato l’uscita di Firenze e siamo fermi da 2 ore senza alcuna indicazione”*; (vi) sms delle 06:37 (pag. 1214 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Noi siamo partiti da Napoli alle 12, non abbiamo visto uno spartineve né una pattuglia della polizia dopo 11 ore di fila ci hanno fatto uscire a Valdarno nel caos totale e voi fate i complimenti all’ingegnere, forse non è il suo lavoro”*; (vii) sms delle 06:54 (pag. 1211 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“Da ben 14 ore sono in A1 tra Valdarno e Firenze sud. No coperte!!! No bevande calde!! Poco carburante per scaldarmi”*; (viii) sms delle 07:26 (pag. 1204 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): *“[...] Volevo avvisarvi che mio padre con tanti altri automobilisti è bloccato sul tratto Firenze-Incisa direzione nord dalle 16 del 17 dicembre non è passato nessuno spalaneve, nessun soccorso, nessuna vettura della polizia o simili e lui come tanti sono stati abbandonati l’intera notte e sono nella stessa situazione ancora adesso!!! Ma vi rendete conto? Senza poter bere, mangiare, andare alla toilette, adulti e*

**140.** Alcuni utenti appaiono, peraltro, indignati non solo per il fatto di aver subito enormi disagi di oltre 12 ore ma per dover comunque pagare il pedaggio nel caso di uscita resa obbligatoria per cercare di far defluire il traffico (ad esempio, sms delle 06:42 a pag. 121 dell'all. n. 1 al doc. n. 22: *“Possibile che per uscire a Valdarno ci sono solo due caselli aperti! Non è giusto pagare per far defluire il traffico sarebbe il caso di aprirli tutti”*)<sup>114</sup>.

**141.** A partire dai notiziari successivi (dalle 07:00 alle 08:00), ISORADIO segnala traffico bloccato in direzione nord tra Incisa e Firenze sud a causa dell'ondata di maltempo e 8 km di coda tra Valdarno e Firenze sud, code tra Monte S. Savino e Valdarno poi segnalate come traffico bloccato. In direzione sud, ISORADIO informa, altresì, di code tra Firenze sud e Valdarno. A causa della regolazione del traffico sono, infine, segnalate code anche tra l'alaccio dell'A14 e l'A1, in entrambe le direzioni.

**142.** Gli automobilisti, tuttavia, continuano a contestare con forza l'attendibilità di queste informazioni, soprattutto con riguardo alla quantificazione della lunghezza delle code (vd., ad esempio, sms delle 07:22 a pag. 1205 dell'all. n. 1 al doc. n. 22: *“Ma nessuna cita l'infinita coda sull'A1 al km 360 prima di Arezzo? Ragazzi dite le stesse cose da un giorno ormai...quali 8 km...qui siamo abbandonati a noi stessi...senza acqua e carburante”*).

**143.** Le annotazioni del registro di sala radio, peraltro, sembrano avvalorare le affermazioni dei consumatori. Esso, infatti, riporta una situazione di traffico bloccato tra Valdarno e Firenze sud, in direzione sud (04:4) e tra incisa Reggello e Firenze sud (04:15) e coda tra Barberino di Mugello e l'allaccio dell'A11 (04:00), in direzione sud ed è sempre inserito il codice nero tra Incisa Reggello e Firenze sud e tra Monte San Savino e Incisa Reggello. Inoltre, alle 06:21 è annotato l'inserimento del codice giallo-disagi tra Chiusi Cianciano e il 5° tronco, in entrambe le direzioni, a causa di neve e a partire dalle 06:23 l'inserimento in particolare del codice nero tra Incisa Reggello e Firenze sud e tra Monte S. Savino e Incisa Reggello.

---

bambini. E' una vergogna! E' mai possibile una situazione del genere per un maltempo preannunciato? Fate qualcosa”.

<sup>114</sup> Vd., ad esempio, sms delle 06:50 (pag. 121 dell'all. n. 1 al doc. n. 22): *“Sono 19 ore che siamo sulla strada quanto tempo ancora dobbiamo stare ho una bambina di due mesi è uno schifo spero solo che almeno non ci facciano pagare il pedaggio perché sarebbe veramente troppo”*.

*Dalle 08:00 circa alle 12:00 circa*

**144.** Alle 08:00 ISORADIO, conformemente alle informazioni ricevute da ASPI, segnalava che, in direzione nord, era chiuso il tratto tra Arezzo e Valdarno (distanti circa 23 km) comprese le relative entrate e che, all'interno di tale tratto, continuavano a esservi code.

**145.** L'aggiornamento di ISORADIO prosegue con l'intervista a un dirigente ASPI che informa del miglioramento della circolazione, in direzione nord, nel tratto critico tra Incisa e Valdarno dove, sebbene il traffico si stia muovendo lentamente, si confida nell'efficacia delle operazioni in essere anche se rese difficoltose dal fatto che *“si trovano soprattutto mezzi pesanti fermi in un tratto dove c'è stata la tempesta di neve e con 30 cm di neve intorno”*.

**146.** Dalle informazioni fornite dal dirigente ASPI emerge che la chiusura dell'A1 interessa un tratto più lungo di quello tra Arezzo e Valdarno coinvolgendo, in entrambe le direzioni, il tratto tra l'allacciamento dell'A11 (la Firenze/Pisa) e Arezzo (distanti circa 82 km), sottolineando che si tratta di una chiusura tecnica diretta a impedire ulteriori ingressi nel tratto fiorentino dell'A1.

**147.** Con riguardo alla viabilità in carreggiata sud dell'A1, lo stesso dirigente afferma che la situazione è meno critica, in quanto la coda per rallentamenti è di 3-4 km e limitata alla galleria S. Donato e Incisa, ma senza blocchi davanti<sup>115</sup>.

**148.** I PMV posti all'ingresso delle stazioni tra il tratto indicato riportano tutti alle 08:00 circa e almeno fino alle 11:35, il messaggio *“causa blocco obbligo di uscita e rientro per Roma”* od *“obbligo di uscita per neve”* od *“obbligo di uscita”*.

**149.** Gli automobilisti all'ascolto e bloccati dal giorno precedente denunciano, tramite sms al numero di ISORADIO, la non tempestività ed efficacia dei rimedi posti in essere per sbloccare il traffico e prestare soccorso all'utenza intrappolata (ad esempio: (i) sms delle 08:17 a pag. 1191 dell'all. n. 1 al doc. n. 22: *“E' da ieri alle 2 del pomeriggio che sono fermo a Valdarno e non ho visto nessun operatore della Protezione civile e*

---

<sup>115</sup> Con riferimento, infine, al problema dell'assistenza all'utenza il responsabile ASPI intervistato affermava che: *“Come sempre, purtroppo, è quasi impossibile che tutte le persone passano essere raggiunte dai nostri o dai volontari della Protezione Civile che sono in servizio dalle prime ore della notte, però ci sono squadre della protezione civile che stanno operando da Arezzo, da Valdarno, da Firenze sud, da Incisa. [...] raccomando [...] che i casi veramente di emergenza siano segnalate al 113 alla Polizia stradale perché questo ci consente al di là de disagio che invece chiaramente accomuna tutti di poter focalizzare meglio i soccorsi più seri laddove c'è effettiva necessità”*.

*spazzaneve: dite le cose come stanno*”, (ii) sms delle 08:14 a pag. 1195 dello stesso documento: “*Avrebbero potuto distribuire sale liquido utilizzando la corsia sud che è transitabile. Diteglielo. Da Incisa...*”; (iii) sms delle 08:28 a pag. 1192 dello stesso documento: “*A Incisa direzione Firenze cartello autostradale indica causa blocco obbligo di uscita e rientro per Roma dopo 16 ore è impossibile tornare indietro*”<sup>116</sup>.

**150.** Nel notiziario delle 08:22, ISORADIO informa della chiusura in entrambe le direzioni delle entrate da Roncobilaccio a Firenze sud e del tratto tra l’allaccio con l’A11 e Arezzo, segnalando 8 km di coda tra Valdarno e Firenze sud. Difficoltà alla circolazione sono segnalate anche nel tratto precedente compreso tra Chiusi e Arezzo (con chiusura, in entrata, dei caselli di Chiusi e Monte S. Savino). In carreggiata sud ISORADIO segnala una situazione di traffico bloccato tra Incisa e Firenze sud. Infine, vengono segnalati tratti ghiacciati sulla Firenze-Pisa-Livorno in direzione Pisa.

**151.** Il registro di sala radio già tra le 07:00 e le 08:00 annota la progressiva chiusura dei caselli dell’intero tratto fiorentino dell’A1 e la conferma del codice nero per le tratte Incisa Reggello- Firenze sud e Monte S. Savino - Incisa Reggello.

**152.** Alle 09:00 circa ISORADIO effettua un collegamento con la Polizia stradale che conferma la lenta ripresa della viabilità in direzione nord e, in particolare, nel tratto tra l’area di servizio di Chianti e i 30 km successivi (vale a dire fino a circa Calenzano).

**153.** ISORADIO aggiorna quanto detto un’ora prima dal dirigente ASPI circa le condizioni di viabilità sull’A1, sottolineando che esse erano particolarmente critiche in direzione sud, a causa delle abbondanti nevicate e delle temperature ancora basse che condizionavano lo stato del manto stradale.

**154.** Come detto i PMV posti all’ingresso delle stazioni comprese in questo tratto riportano il messaggio di chiusura in entrata per blocco sino ad Arezzo, e l’obbligo di uscita. Il tratto più critico in questa carreggiata era quello intorno al km 322 (vale a dire Incisa-Reggello) dove risultano difficili le operazioni di pulizia anche perché avevano richiesto la risalita contro mano

---

<sup>116</sup> Vd. anche: (i) sms delle 08:28 (pag. 1183 dell’all. n. 1 al doc. n. 22): “Tra qualche minuto scattano 24 ore che siamo bloccati in auto! Siamo sull’A1/E35 direzione Firenze Incisa. Gli aiuti dei vigili del fuoco sono molto sporadici”; (ii) sms delle 08:42 (pag. 1188 dello stesso documento): “Non mi sembra corretto parlare di code quando c’è un blocco assoluto per decine di km, evitate di prenderci per...”; (iii) sms delle 08:52 (pag. 1183 dello stesso documento): “informazione: passato Valdarno verso Firenze fermi immobili da 15 ore non si è visto nessun soccorso”.

dei mezzi con lame. I PMV in ingresso alla stazione di Incisa riportavano, “*obbligo di uscita*” o “*entrata chiusa per neve*”.

**155.** Il notiziario ISORADIO delle 09:41 informa dello sblocco, in direzione sud, tra Incisa-Reggello e Monte S. Savino (52 km circa) e conferma la chiusura, in entrambe le carreggiate, del tratto tra Arezzo e il bivio dell’A11 nonché il persistere di code al suo interno (i PMV in ingresso alle relative stazioni riportano messaggi di chiusura o di obbligo di uscita per blocco). Attraverso un collegamento con ASPI viene precisato che lo sblocco ha interessato, in carreggiata nord, il tratto tra Valdarno e Incisa (16 km circa, quindi un tratto inferiore rispetto a quello indicato da ISORADIO) e, in carreggiata sud, il tratto della galleria di S. Donato. Il dirigente ASPI conferma la lenta ripresa del traffico e, a fronte delle smentite che provengono dagli automobilisti tramite l’invio di sms<sup>117</sup>, precisa che, considerata la lunghezza della coda (16/17 km) e il suo arretramento (cominciava da prima dello svincolo di Incisa proseguendo fino a Valdarno), i benefici per gli automobilisti coinvolti si sarebbero avvertiti solo dopo qualche tempo rispetto al momento di rimozione delle cause che hanno determinato il blocco della circolazione. Anche con riguardo alla situazione in direzione sud, il dirigente ASPI conferma, sostanzialmente, la notizia del precedente collegamento secondo cui la coda è più contenuta (4/5 km) e localizzata tra la galleria San Donato e Incisa e che, comunque, la circolazione è rallentata.

**156.** Gli sms arrivati al numero dedicato di ISORADIO continuano, per contro, a segnalare il persistere del blocco del traffico in direzione nord, soprattutto nel tratto tra Valdarno e Incisa (vd. ad esempio, sms delle 10:40 a pag. 1150 dell’all. n. 1 al doc. n. 22: “*Sono ormai trascorse 17 ore che siamo fermi sull’A1 nella direzione nord, tra Valdarno e Incisa in direzione Firenze. Non si vedono ancora gli effetti*”; ancora altro sms delle 10:40 a pag. 1150 dell’all. n. 1 al doc. n. 22: “*Ho mio padre fermo tra Valdarno e Incisa da ieri pomeriggio alle 6. Capisco i disagi ma questo è troppo. Vergognose autostrade. Spero che ci siano dei responsabili e che paghino come tutti coloro fermi che pagheranno al casello*”).

---

<sup>117</sup> Vd., ad esempio, sms pervenuto a ISORADIO alle 09:59 (pag. 1160 dell’all. n. 1 al doc. n. 22, pag. 1160): “Voi [...] poco fa avete intervistato un’addetta alla sicurezza che ah dichiarato che il traffico sull’A1 direzione nord prima di Incisa 1 è rimesso in movimento: notizia priva di fondamento! Sono all’altezza di Arezzo dalle due di questa notte è [18 dicembre u.s.] e tutto è perfettamente fermo. La mitica protezione civile naturalmente non ci pensa nemmeno a portare un goccio d’acqua a chi è bloccato da 7/8 ore senza possibilità di muoversi”

**157.** Il registro di sala radio, pare confermare le segnalazioni degli automobilisti, posto che dalle 09:38 riporta l'inserimento del codice nero per i caselli in entrata compresi tra Chiusi e Roncobilaccio e di quello al bivio tra l'A11 e l'A1 (praticamente l'accesso all'intera area fiorentina dell'A1 risulta chiuso fino a circa le 15:00).

**158.** Il notiziario ISORADIO delle 11:00 comunica una situazione di traffico pesante, segnalando "*code a tratti*" tra Monte S. Savino e Incisa (i PMV in ingresso alle relative stazioni riportano messaggi di chiusura o di obbligo di uscita causa blocco). In carreggiata sud sono, del pari, segnalate "*code a tratti*" tra Firenze sud e Valdarno. Inoltre, è confermata la chiusura del tratto tra Monte S. Savino e Incisa, in direzione nord, e tra l'allacciamento con l'A11 e Arezzo in direzione sud.

**159.** L'emittente informa anche e sempre sulla base delle notizie ricevute da ASPI, della disposizione, da parte delle autorità nazionali, della regolazione del traffico tra Orte e Chiusi per agevolare il deflusso dei veicoli nell'area fiorentina e che, in direzione sud, si consiglia il percorso alternativo dell'A14 Bologna/Taranto - dove, peraltro, si registrano code tra Sassomarconi e l'allaccio dell'A14 in direzione sud per regolazione traffico e, in entrambe le direzioni, tra Bologna/Casalecchio e l'innesto dell'A11, nonché traffico intenso tra Sassomarconi e Riveglio sempre in direzione sud - e di mettersi in viaggio solo se strettamente necessario e muniti delle dotazioni antineve.

**160.** Il PMV posto all'ingresso di Incisa Reggello, dalle 10:06 fino alle 17:40 riporta "*code a tratti fino a Valdarno*" e risulta "*forzato*" (è riportata l'annotazione "*Forza e Mantieni*"). Con riguardo alla situazione in direzione sud, ISORADIO segnala che è stata disposta la regolamentazione del traffico tra Orte e Chiusi per favorire il deflusso del traffico nell'area fiorentina e "*code a tratti*" tra Firenze sud e Valdarno in direzione sud dove i PMV in ingresso segnalano ingresso chiuso od obbligo di uscita.

**161.** L'emittente si collega nuovamente con un dirigente della Polizia stradale (11:56) che fotografa la situazione del traffico registrando una ripresa graduale della viabilità sull'A1 in direzione sud tra Incisa e Valdarno, sebbene permangano code e che in direzione nord il traffico si è appena sbloccato al Km 331 (vale a dire all'altezza di Valdarno) per cui i 5 Km di coda stanno progressivamente riprendendo la marcia.

*Dalle 12:00 circa alle 16:00 circa*

**162.** ISORADIO, alle ore 12.00, riporta sia la dichiarazione del Capo della Protezione civile secondo cui il blocco della circolazione nel tratto tra Arezzo e Firenze dell'A1 sarebbe la conseguenza della mancata osservanza degli avvertimenti diffusi all'utenza sia la denuncia degli automobilisti secondo cui i PMV avrebbero continuato a segnalare, nonostante l'effettiva situazione di blocco, “*code a tratti*”<sup>118</sup>.

**163.** La trasmissione prosegue con un aggiornamento della viabilità ricordando, in particolare, che, a seguito delle forti nevicate, è chiusa l'A1 tra il bivio con l'A11 e Val di Chiana nelle due direzioni e che, su disposizione dell'autorità nazionale del traffico, è stata disposta la regolazione del traffico tra Orte e Chiusi, in direzione nord, per agevolare il deflusso dei veicoli nell'area fiorentina.

**164.** ISORADIO informa, altresì, che, in direzione sud, ci sono “*code a tratti*” tra Firenze sud e Valdarno (stessa informazione è diffusa con i PMV) e, nella direzione opposta, tra Monte S. Savino e Incisa (i PMV in ingresso alle varie stazioni indicano chiusura mentre quelli *in itinere* l'esistenza di coda; vd., ad esempio, PMV all'allaccio A1/A11, in diffusione dalle 08:49 alle 15:00 circa).

**165.** Infine, dopo aver indicato di utilizzare l'A14 e invitato a mettersi in viaggio solo se strettamente necessario e muniti dei presidi antineve, il notiziario precisa ulteriormente che questa situazione critica ha prodotto disagi e ripercussioni anche nel tratto tra Barberino e Firenze Scandicci in direzione sud, dove c'è 1 km di coda per il tratto chiuso. Si registrano anche 4 km in direzione sud all'altezza del bivio con l'A15 (Parma/La Spezia)<sup>119</sup> per la selezione dei camion (vengono fatti uscire all'A15). Sono segnalate, infine, le chiusure di tutte le stazioni tra Barberino di Mugello e Val di Chiana e ribadito l'invito a utilizzare, in entrambe le direzioni, l'A14.

**166.** Negli stessi orari del collegamento di ISORADIO, i PMV in entrata nelle stazioni comprese nel tratto tra il bivio con l'A11 e Val di Chiana in entrambe le direzioni segnalano, entrata chiusa per neve o l'obbligo di uscita. I PMV *in itinere* in direzione nord, ad esempio a Firenze sud (PMV al km

---

<sup>118</sup> Il testo del comunicato di ISORADIO è, precisamente, il seguente: “Sull'A1 migliaia di automobilisti bloccati nel tratto tra Arezzo e Firenze, il capo della protezione civile sostiene che non sono stati seguiti gli avvertimenti. Gli automobilisti denunciano dal canto loro che nonostante la situazione critica, i pannelli autostradali hanno continuato a segnalare code a tratti”.

<sup>119</sup> L'A15 è gestita dalla società Autocamionale della Cisa S.p.A.



21,7 e al Km 20.5) e a Firenze Certosa (Km 16,3), segnalano alle 12:13, “*coda Bivio A1-A11 Firenze Ovest*” e riportano l’annotazione “*forzato*”.

**167.** Alle ore 12.34 ISORADIO si collega con un responsabile delle emergenze del Dipartimento Nazionale di Protezione Civile per conoscere le modalità di gestione dell’emergenza, considerato che continuano ad arrivare incessantemente gli sms degli automobilisti che lamentano una situazione di estremo disagio senza percepire alcun miglioramento.

**168.** Il responsabile della Protezione Civile spiega, in proposito, che, dopo aver monitorato la situazione nelle ore notturne, è stato convocato un comitato operativo (vale a dire il massimo livello del confronto tra le amministrazioni dello Stato e degli enti che hanno competenza in termini di viabilità) che ha provveduto a mettere in atto una serie di operazioni tecniche volte, da un lato, a evitare l’afflusso di ulteriori veicoli nel tratto critico (tra Incisa e Valdarno) e, dall’altro, a permettere di portare fuori le auto bloccate al suo interno e informa che, attualmente, nel tratto critico risultano essere 4/5 i km di coda che procedono ancora “*a singhiozzo*”.

**169.** In risposta, agli automobilisti che segnalano l’assoluta mancanza di aiuti e di soccorsi, il dirigente afferma di essere solidale con i cittadini bloccati da ore e di comprendere perfettamente le loro lagnanze, al proposito riconosce che il blocco ha impedito anche alla protezione civile di arrivare in determinate aree, pur sottolineando che si sta facendo il possibile<sup>120</sup>.

**170.** Tra mezzogiorno e le 13:00 gli automobilisti continuano a denunciare, tramite sms inviati al numero di ISORADIO, la situazione di blocco prolungato della circolazione nel tratto fiorentino dell’A1 e l’assenza di idonee misure di assistenza all’utenza (ad esempio, sms delle 12:49 a pag. 1134 dell’all. n. 1 al doc. n. 22: “*Vorrei che venisse detto che ne è di quelli che sono chiusi nella A1 Val di Chiana direzione Firenze da ieri alle 15. Questa è una vergogna hanno fatto solo 10 km da ieri pomeriggio alle tre perché ancora nessuno è intervenuto? Quanto staranno ancora lì quei poverini? Sarebbe necessario farglielo sapere*”).

**171.** Circa due ore dopo (14:45), ISORADIO torna a collegarsi con un dirigente della Polizia stradale che assicura che la situazione si sta avviando verso la normalizzazione, spiegando che la Polizia stradale e la concessionaria Autostrade si stanno organizzando per riaprire a breve

---

<sup>120</sup> Alla domanda se sono stati impiegati sul campo tutti i volontari a disposizione, il responsabile risponde “A livello nazionale, da stamattina sicuramente sì. Durante le ore notturne le attività sono state gestite soprattutto a livello regionale e provinciale, quindi abbiamo attivato tutto il sistema attivabile. Ripeto, sicuramente qualcosa non avrà funzionato se no non si avrebbe avuto questo risultato, è chiaro che una riflessione va fatta, ma a mente fredda, serena”.

completamente il traffico verso sud tra Firenze e Arezzo, mettendo in atto una ripartenza assistita (cd. *safety car*) e cioè facendo ripartire il blocco preceduto dalle pattuglie e dai mezzi di soccorso e spazzaneve, per consentire che si proceda su una superficie quanto più pulita e sicura possibile. Verso nord, invece, c'è ancora bisogno di qualche minuto, in quanto, il tratto tra Arezzo e Incisa è ancora interdetto alla circolazione, ma anche lì si procederà con lo stesso metodo.

**172.** Alle ore 15.30 il responsabile della gestione operativa Autostrade per l'Italia in collegamento ribadisce che si sta procedendo con interventi di “*safety car*”<sup>121</sup>. Tale informazione risulta annotata anche nel registro di sala radio.

**173.** Alle ore 16.45 ISORADIO si collega con un dirigente della Polizia stradale che conferma il miglioramento della situazione, ribadendo che si stanno effettuando delle operazioni di concentrazione del traffico tra Firenze Certosa e Firenze sud, in direzione sud. Informa, altresì, che si registra in direzione sud una coda dal km 285 (prima di Firenze Scandicci) fino a Firenze sud, mentre in direzione nord si registrano code a partire dal km 336 per circa 6/7 km, spiegando che si tratta di code dovute agli interventi in atto di spargimento di sale e con i mezzi con le lame.

**174.** Passando poi al tratto compreso tra Monte S. Savino e Valdarno, direzione nord - che è quello rispetto al quale più numerose arrivano le richieste di aiuto da parte degli automobilisti, molti dei quali sono bloccati da quasi 24 ore - si registrano code quale normale conseguenza delle operazioni di ripulitura in corso a monte della coda<sup>122</sup>.

**175.** Gli automobilisti, tramite sms a ISORADIO, contestano anche questa intervista al responsabile ASPI (ad esempio, sms delle 16:51 a pag. 1103 dell'all. n. 1 al doc. n. 22: “*Sono in auto esattamente da 24 ore senza aver dormito! Non è giusto! La notizia che ha dato il dott.... poco fa è la stessa che ha dato attorno alle dieci di mattina la sua collega*”).

---

<sup>121</sup> Il rappresentante ASPI affermava, precisamente, che: “Il tratto è stato riaperto, ma naturalmente dovendo proseguire con la pulizia del manto stradale è necessario che il traffico diretto verso Roma si accumulato all'altezza di Firenze sud, anticipato dai mezzi spazzaneve e della polizia stradale che accompagneranno il traffico fino alla zona di Valdarno oppure Arezzo, dopodiché potrà procedere liberamente. Analoga operazione la stiamo svolgendo nell'altra direzione, dove il traffico viene accumulato all'altezza di Arezzo e con analoga manovra verrà accompagnato fino ad Incisa e Firenze sud dove poi potrà proseguire”.

<sup>122</sup> Il dirigente invitava, quindi, a mantenere la pazienza per consentire l'espletamento di tutte le operazioni necessarie per la completa riapertura l'arteria. Pochi minuti dopo (16:53), ISORADIO diffondeva la notizia dell'apertura di una verifica ispettiva da parte di ANAS nei confronti di ASPI per accertare la correttezza dell'operato della Concessionaria e individuare eventuali responsabilità.

**176.** Alle 17.00 ISORADIO rende noto che, dalle informazioni fornite da ASPI, risulta che l'unica chiusura sull'A1 è quella della stazione di Valdarno in entrambe le direzioni. Il successivo collegamento comunica la riapertura anche del tratto dell'A1 tra Incisa e Valdarno e che la Protezione Civile ha dichiarato terminata l'emergenza neve in Toscana, anche se resta lo stato di allerta per il ghiaccio.

**177.** Alle 18:05 ISORADIO si collega nuovamente con un responsabile ASPI che informa dell'avvenuta normalizzazione delle condizioni di viabilità nell'area fiorentina dove sono terminate le operazioni di pulitura e rimosse le *safety car*. Tuttavia, il responsabile ASPI segnala: (i) in direzione nord, il permanere di una situazione di traffico intenso e rallentamenti, seppur brevissimi, nella zona sud di Valdichiana e altre e (ii) in direzione sud, la permanenza di rallentamenti e code a tratti da Bologna lungo l'area fiorentina, tra Firenze nord e Firenze Scandicci e nella zona aretina. In ogni caso si tratterebbe di code dovute a traffico intenso evidentemente conseguente alla ripresa della circolazione.

**178.** Anche in questo le affermazioni di responsabile ASPI sono aspramente criticate dagli automobilisti (ad esempio: sms delle 19:23 a pag. 1063 dell'all. n. 1 al doc. n. 22: *“Dico che è una vergogna per le autostrade è da ieri che siamo incolonnati senza unità di protezione civile abbandonati alla sorte senza possibilità di poter mangiare e bere qualcosa di caldo. Potevano farci uscire segnalando il tutto, siamo sulla Valdarno sono un autista [...] la vergogna è per i bambini in altre macchine, non si vedono mezzi come spargisale e resto, quello che dice il signore intervistato è solo falso [...]”*).

### ***Valutazioni di ASPI delle disfunzioni di carattere informativo verificatesi il 17 e il 18 dicembre u.s.***

**179.** Dalle stesse valutazioni compiute dai vertici di ASPI a seguito della riunione tenutasi il 23 dicembre<sup>123</sup> per discutere del blocco autostradale in oggetto, emerge che sotto lo specifico profilo della raccolta, verifica e gestione delle informazioni sulla viabilità autostradale si sono verificate diverse gravi problematiche a cui è necessario rimediare prontamente poiché - come affermato dall'Amministratore delegato - non è *“nemmeno concepibile che quanto avvenuto il 17 possa ripetersi”*<sup>124</sup>.

---

<sup>123</sup> Cfr all. nn. 12 e 15 al doc. n. 15.

<sup>124</sup> Cfr. *e.mail* interna del 26 dicembre 2010, avente a oggetto “Esiti riunione 23 a seguito eventi 17 e 18 Dicembre”, all. n. 12 al doc. n. 15 (verbale ispettivo di Roma).

**180.** Precisamente, le criticità sotto il profilo informativo che vengono riconosciute sono:

**a.** il disallineamento - come si è visto essere stato ripetutamente segnalato dai consumatori attraverso gli sms inviati al numero dedicato di ISORADIO nel corso del 17 e 18 dicembre u.s. - tra quanto riportato nei PMV e l'effettiva situazione della viabilità e tra i PMV e le notizie diffuse da ISORADIO. In merito, peraltro, in una *e.mail* interna si riconosce, ad esempio, che “*c'è un buco tra le ore 13:10 e le ore 14:10 sui PMV, dove a fronte di codice giallo disagi e successivamente codice rosso, i PMV di Scandicci, Certosa, Firenze sud e Calenzano pubblicati i TdP [tempi di percorrenza]*”<sup>125</sup>. L'incongruenza di tali PMV è stata, peraltro, riscontrata anche nella parte del presente provvedimento dedicata alla descrizione degli eventi delle informazioni rese da ASPI ai consumatori nel corso della mattina del 17 dicembre u.s. (vd. punti n 78 e n.82);

**b.** la non precisione dei bollettini sulle previsioni meteo a disposizione della società e l'assenza di un monitoraggio continuo dell'evolversi delle condizioni climatiche, con insufficiente attività di prevenzione;

**c.** la non adeguata presenza di operatori in sala radio dedicati esclusivamente alle informazioni per verificare coerenza delle informazioni dei PMV e di quelle inserite nel *Tip on Line*. Questo elemento di criticità era già stato peraltro segnalato, all'interno di ASPI, in fase di commento alle nuove “*Linee Guida Neve*”. In proposito, nella stessa *e.mail* interna citata è individuata nell'elenco delle anomalie: “*definire bene chi fa cosa .... (PMV, ISORADIO, SIV, operatività, collegamento costante COV e GTR)...a prescindere da chi non sarebbe male avere una sola testa che coordina le due strutture!!!visto che sono lavori strettamente complementari*”<sup>126</sup>. Il problema in esame del resto era già stato rilevato in una *e.mail* interna del 5 ottobre 2010 era stato evidenziato come in Sala radio il “*coordinatore che gestisce le operazioni [...] non può occuparsi, almeno nelle fasi critiche, anche del controllo sull'informazione, che è attività articolata e complessa [...]*”<sup>127</sup>.

---

<sup>125</sup> Cfr. *e.mail* interna del 22 dicembre 2010, avente a oggetto “materiale per Debriefing GOR evento 17 dicembre 2010, all. n. 13 al doc. n. 15 (verbale ispezione di Roma).

<sup>126</sup> Cfr. *e.mail* interna del 22 dicembre 22 dicembre 2010, avente a oggetto “materiale per Debriefing GOR evento 17 dicembre 2010”, cit.

<sup>127</sup> Cfr. *e.mail* interna del 5 ottobre 2010, avente a oggetto “commenti su nuove Linee Guida Neve”, salvata sul Dvd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma (doc. n. 15).

## ***Informazioni fornite da ASPI attraverso il Call Center Viabilità, Infomoving e gli smartphone***

**181.** Sulla base delle informazioni fornite da ASPI in sede ispettiva il numero di chiamate al *Call Center Viabilità* i giorni 17 e 18 dicembre 2010 è stato di circa il 95% in più rispetto al numero di chiamate che il servizio riceve in media ogni giorno<sup>128</sup>.

**182.** Dalla stessa documentazione emerge che tra i consumatori che, il 17 e 18 dicembre 2010, hanno scelto di parlare direttamente con un operatore, non accontentandosi delle notizie fornite in automatico dal servizio del *Call Center Viabilità*, la maggior parte (il 65% nella giornata del 17 dicembre u.s. e oltre il 51% nella giornata successiva) è stata invitata a richiamare più tardi o ha riascoltato i messaggi pre-registrati, nonostante il servizio sia stato reso operativo anche nelle ore notturne e il numero degli operatori presenti sia stato, a partire dalle ore 8,00 della mattina del 17 dicembre u.s. e fino alle ore 13:00 del 18 dicembre 2010, raddoppiato rispetto al numero medio di operatori giornalieri in servizio (passando da 3,5 unità a 7) e la loro presenza fosse stata ulteriormente potenziata dalle ore 13.00 del 18 dicembre 2011 alle ore 22 dello stesso giorno con una presenza tra le 9 e le 11 unità.

**TABELLA N. 4:** dati relativi al *Call Center Viabilità* di ASPI (fonte: *file Excel* denominato “*dati CCV dal 16 al 19 dic. 2010\_xlsx*”, salvato nel Cd\_1, allegato al verbale ispettivo di Roma (doc. n. 15).

<b>Data</b>	<b>Scelta operatore</b>	<b>Risposte operatore</b>	<b>Abbandono</b>	<b>Invito a richiamare o riascolto notizie automatiche</b>	<b>Tempo medio risposta</b>
giorno medio nov/gen	32,18%	31,55%	0,63%	0%	9,13 secondi
17/12/10	36,93%	29,59%	5,33%	65,08%	2 minuti circa
18/12/10	34,64%	16,29%	0,53%	51,41%	1,50 minuti circa

**183.** La Parte ha precisato che “*gli operatori del Call Center Viabilità non hanno uno script prefissato per le risposte alle domande dei clienti circa la viabilità ma utilizzano la base dati costituita dal Tipo on line*”<sup>129</sup>.

**184.** Come dimostrano i dati di ASPI, questo canale di informazione diretta all’utenza nel corso delle giornate del 17 e 18 dicembre u.s. non è stato di particolare aiuto per i consumatori intrappolati in A1 che, come dimostrano

<sup>128</sup> Vd. file Excel denominato “Dati CCV dal 16 al 19 dic. 2010.xlsx”, salvato nel Cd\_1, allegato al verbale ispettivo di Roma (doc. n. 15).

<sup>129</sup> Vd. doc. n. 29.

le migliaia di sms inviati al numero dedicato di ISORADIO erano disperatamente in cerca di informazioni attendibili sulle effettive condizioni di viabilità e sulla possibilità di ricevere soccorso dopo moltissime ore trascorse bloccati.

**185.** Per quanto riguarda le informazioni rese disponibili attraverso *Infomoving* dalla documentazione in atti risulta che le aree di servizio in Toscana presso cui il servizio è attivo sono complessivamente 9<sup>130</sup>. Posto che anche questo canale informativo, al pari degli altri, si alimenta con le notizie registrate dal proprio sistema informativo deve ritenersi che il loro tenore non differisca sostanzialmente da quello delle informazioni trasmesse da ASPI a ISORADIO e da questa all'utenza e da quelle diffuse attraverso i PMV.

**186.** Si consideri, inoltre, che la stragrande maggioranza degli automobilisti rimasti intrappolati nell'aera fiorentina dell'A1 tra il 17 e i 18 dicembre u.s. non era nelle condizioni materiali di potersi recare in nessuna delle 9 aere di servizio presenti in Toscana e dotate di tale servizio.

**187.** Con riguardo, infine, alle informazioni fornite agli automobilisti attraverso gli *smartphone*, ASPI ha dichiarato di non riuscire a fornire la relativa documentazione, perché *“la piattaforma per l'erogazione del servizio non prevede l'archiviazione dei dati storici”*<sup>131</sup>.

## **H. DESCRIZIONE DELLA GESTIONE DEL BLOCCO AUTOSTRADALE DEL 17-18 DICEMBRE U.S. DA PARTE DI ASPI**

### *i. Misure di tipo gestionale*

**188.** Con riferimento alle iniziative di carattere gestionale assunte da ASPI per fronteggiare le condizioni di sempre maggiore criticità della circolazione verificatesi, in particolare, nel tratto fiorentino dell'A1 tra il 17 e i 18 dicembre, dalla documentazione in atti emerge, anzitutto, che a livello preventivo il professionista ha proceduto, sulla base dei bollettini meteorologici a disposizione, sul tratto fiorentino dell'A1 e in A11 a trattamenti preventivi con mezzi spargisale a partire dalla notte del 16 dicembre u.s.

---

<sup>130</sup> Una, rispettivamente, a Firenze, nord, Chianti est, Montepulciano est, Bisenzio est, Agli est e 4 ad Arno est (vd. doc. 29).

<sup>131</sup> d. doc. n. 29.

**189.** In particolare, dai tracciati dei mezzi utilizzati risulta che;

- il tratto da Firenze sud a Incisa-Reggello è stato interessato da tali interventi tra: (i) la mezzanotte e le 01:17 circa del 16 dicembre; (ii) tra le 02:32 e le 03:47 circa (iii) tra le 07:57 e le 08:22;

- il tratto tra Incisa e Valdarno è stato interessato da tali interventi: (i) tra le 01:50 circa alle 02:10 circa; (ii) 03:00 circa alle 03:47; (iii) dalle 08:30 circa alle 08:50 circa;

- il tratto tra Valdarno e Arezzo il tratto tra Incisa e Valdarno è stato interessato da tali interventi: (i) 00:52 alle 01:42 e proseguita presso Valdarno sino 07:75; (ii) dalle 07:57 fino alle 09:37<sup>132</sup>.

**190.** Le operazioni di salatura preventiva sono state effettuate - secondo quanto risulta anche da un documento interno di sintesi degli eventi del 17 dicembre u.s. - anche tra le 14:00 del 16 dicembre e le 04:00 del mattino seguente e, poi, ripetute tra le 08:00 e le 10:00 del 17 dicembre u.s..<sup>133</sup>

**191.** Sulla base dello stesso documento la precipitazione nevosa in DT4 è cominciata alle 13:01 e subito ASPI ha proceduto a informare la Prefettura e a comunicare l'informazione all'utenza attraverso il *Call center*, la radio e la televisione; il codice rosso con possibili blocchi è stato inserito alle 13:38 e quello nero alle 15:38 (secondo altro documento interno alle 15:28)<sup>134</sup>. Tra le 15:04 e le 15:09 si sono verificati due intraversamenti di due mezzi pesanti, uno in direzione nord e l'altro in direzione sud. Prima del verificarsi di tali blocchi la società aveva disposto percorsi alternativi sulla DT2, DT3 e A22 e sulla DT6. Infine è annotata la chiusura di 19 caselli in DT4 su 25.

**192.** Dalla “*Relazione tecnica sull'evento nevoso del 17 dicembre*”, predisposta da ASPI per l'ANAS emerge, inoltre, che tra il pomeriggio del 17 e la sera del 18 dicembre u.s. si sono intraversati 112 mezzi pesanti. ASPI sottolinea la particolare complessità delle operazioni di rimozione o anche solo di fermo dei mezzi pesanti

**193.** Precisamente le operazioni hanno interessato le seguenti tratte dell'area fiorentina dell'A1 e il seguente numero di mezzi pesanti:

a. *dalle 14:30 del 17 dicembre u.s. alle 16:00 del 18 dicembre u.s. si sono intraversati 78 mezzi pesanti: (i) in direzione nord, nel tratto tra Incisa e*

---

<sup>132</sup> Vd. file denominato “Relazione tecnica evento precipitazione nevosa DT4 17 dicembre 2010”, predisposta da ASPI per l'ANAS, parte dell'all. n. 21 al doc. n. 15 (verbale ispettivo di Roma).

<sup>133</sup> Vd. *e.mail* del 20 dicembre 2010, avente a oggetto “Evento 17 sintesi.doc”, acquisite in formato elettronico e salvata nel Dvd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

<sup>134</sup> Vd. *e.mail* del 19 dicembre 2010, avente a oggetto “Evento neve 17.12.2010-attivazione COV Firenze e altri dati”, acquisita in formato elettronico nel Dvd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

Firenze Certosa (pari a circa 25 km) e (ii) in direzione sud, nel tratto tra Incisa e Firenze Scandicci (pari a circa 32 Km);

b. *dalle 15:30 del 17 dicembre u.s. alle 1600 del 18 dicembre u.s. si sono intraversati 39 mezzi pesanti:* in direzione sud. nel tratto tra Incisa e Arezzo (pari a circa 38 km).

**194.** Per quanto riguarda la fascia oraria relativa agli eventi sub a), sulla base di quanto riportato nel registro di sala radio della DT4 del 17 dicembre risulta, con riguardo alle tratte interessate dalle operazioni di rimozione dei mezzi pesanti, che alle 14:30 circa per le tratte indicate sub a) è annotata l'esistenza di "*coda su tratto*" con causale "*neve*" senza l'inserimento di alcun codice, sebbene, in base a quanto riportato da ASPI nella Relazione per l'ANAS, si stessero svolgendo tra Firenze Scandicci e Incisa, le operazioni necessarie alla rimozione di mezzi pesanti evidentemente intraversati o, comunque, incidentati; operazioni che come riconosce ASPI sono particolarmente complesse e richiedono molto tempo.

**195.** Con riguardo invece alla tratta tra Arezzo e Incisa, in direzione sud (*i.e.* tratta sub lettera b), dal registro di sala radio risulta che alle 15:54 il traffico è rallentato, in entrambe le direzioni, tra Valdarno e Arezzo ma non a causa di incidente/intraversamento ma "*per neve*".

**196.** Circa mezz'ora dopo è registrata, per le tratte sub a) di interesse "*incidente su tratto*" (15:04) e subito dopo e per la sola direzione nord "*traffico bloccato*" tra Incisa Reggello e Firenze sud causa "*incidente*". Il registro di sala radio annota la fine dell'incidente in questione circa 3 ore dopo (18:12).

**197.** In carreggiata sud, che pure secondo la Relazione di ASPI a ANAS era interessata dalle operazioni di rimozione di mezzi pesanti dalle 15:30, il registro di sala radio riporta solo "*code a tratti*" tra Roncobilaccio e Incisa Reggello, tuttavia solo 25 minuti dopo (15:28) anche in direzione sud tra Firenze sud e Incisa Reggello è annotato "*traffico bloccato*" e l'inserimento del "*codice nero*".

**198.** Nonostante il rapido aggravarsi delle condizioni di viabilità nell'area fiorentina dell'A1, non viene ancora disposta la chiusura in entrata di alcun casello al fine di evitare ulteriori immissioni nel tratto critico. Infatti, solo alle 19:05 nel registro di sala radio è annotata la chiusura in entrata del casello di Firenze sud, in entrambe, le direzioni con causale "*neve su tratto*" e l'inserimento del "*codice nero*".



**199.** Il casello in entrata a Valdarno, in entrambe le direzioni, sarà, invece, chiuso solo dopo quasi 3 ore (21:51), quando ormai, come riportato nel registro di sala radio, le code, in direzione nord, si sono estese a partire da Monte S. Savino (due caselli dopo quello di Valdarno) e Incisa Reggello, con un'estensione stimata in 8 km con *“tendenza aumento”* (22:05) causa *“neve”* e a cui devono aggiungersi i 4 km di coda, riportati sempre nel registro di sala radio, nel tratto, tra Incisa Reggello e Firenze Certosa, sempre in direzione nord, con, del pari, *“tendenza aumento”* e causa *“neve”* (22:07). Dopo poco minuti la situazione degenera - come annotato nel registro di sala radio - fino a in una situazione di *“blocco”* (22:34) con inserimento del *“codice nero”*.

**200.** La situazione tra Arezzo e Incisa sembra peggiorare nel corso della sera del 17 dicembre u.s. in particolare in carreggiata nord dove è registrata *“coda”* alle 19:37 poi quantificata in 8 km (22:05) e degenerata in *“traffico bloccato”* a partire dalle alle 22:37 con l'inserimento del codice nero alle 22:58.

**201.** Nel corso della notte sono progressivamente chiuse, in direzione nord, le entrate da Chiusi Cianciano (23:15) fino a Incisa Reggello e di Rioveggio in direzione sud (22:58). Alle 02:23 è registrata la chiusura del tratto da Sasso Marconi fino a oltre Chiusi per *“operazioni invernali; trattamento preventivo antighiaccio”*.

**202.** Durante la prima mattina del 18 dicembre u.s. la situazione rimane critica nei tratti di interesse e si estende progressivamente anche a ulteriori tratti (in direzione sud a partire da Barberino del Mugello (05:24 *“code a tratti”*) e ricominciano le precipitazioni in particolare nel tratto da Chiusi verso sud riprendono le chiusure in entrata dei caselli da Roncobilaccio (07:56) fino ad Arezzo (07:48), in entrambe le direzioni. Il traffico su questa tratta è quindi bloccato e si registra l'inserimento del *“codice nero”* (09:38).

**203.** Nel corso del pomeriggio la situazione permane di sostanziale blocco, mentre sono intraprese operazioni di regolazione del traffico per interventi invernali e interventi con *safty car*, in particolare, tra Firenze sud e Incisa in entrambe le direzioni. La situazione sembra lentamente tornare verso una maggiore scorrevolezza tra le 18:00 e le 19:00 del 18 dicembre.

*ii. Valutazioni di ASPI delle disfunzioni di carattere informativo verificatesi il 17 e il 18 dicembre u.s.*

**204.** L'aggravarsi delle condizioni di circolazione e il loro protrarsi nel tempo, come riconosciuto da ASPI, a valle della riunione indetta il 23 dicembre u.s., sono chiaramente imputabili a una serie di *deficit* organizzativi e gestionali che hanno reso sostanzialmente ingovernabile la situazione, perché non hanno consentito di intervenire adeguatamente né sul fenomeno neve, né su quello relativo all'intraversamento dei mezzi pesanti.

**205.** Precisamente, sotto il primo profilo non solo e come già ampiamente descritto nel paragrafo conclusivo dedicato alle informazioni resa da ASPI all'utenza, non si è preceduto a un adeguato monitoraggio della situazione meteorologica funzionale a una corretta azione di prevenzione.

**206.** Il professionista riscontra, altresì, la grave assenza/insufficienza delle misure di blocco dei mezzi pesanti e, in caso, anche di quelli leggeri nonché ritardi nella convocazione dei treni di primo livello.

**207.** A quest'ultimo riguardo, in una *e.mail* del 19 dicembre 2010, avente a oggetto "*analisi DT4*"<sup>135</sup> si legge che "*il problema rilevato è dovuto alla convocazione del 1° livello di presidio. Da Firenze sud (consistenza di 2 treni) il primo treno convocato è partito verso Certosa alle 13:10. Il treno ruotando a Certosa ha incontrato un primo intraversamento al 296 in sud (ore 13:50 circa). Da Incisa (consistenza 3 treni) il primo treno convocato è partito verso Firenze sud da PN alle 13:15. Il treno ha compiuto un giro e al secondo ha trovato il primo intraversamento al km 313 in nord (ore 4:00 circa). Vista la previsione dovevano essere convocati tutti i treni in anticipo...*".

**208.** Sotto il profilo gestionale, ASPI riconosce, altresì, la completa inadeguatezza del sistema di gestione del codice nero (quello di massima allerta). Infatti, la circostanza di non prevedere l'inserimento del codice nero già al primo intraversamento di un mezzo rappresenta una delle cause che hanno determinato il blocco prolungato della circolazione in A1 tra il 17 e il 18 dicembre. Si evidenzia, inoltre, che la sua gestione manuale anziché automatica che comporta l'automatica decadenza di tale codice al momento della rimozione dai sistemi informativi della causa che ha determinato il blocco autostradale anche se per la normale ripresa della viabilità occorre molto tempo.

---

<sup>135</sup> Cfr. all. n. 6 al doc. n. 15.

**209.** A questo specifico riguardo il professionista ASPI ammette, del pari, espressamente come tale deficienza si fosse già palesata in altre circostanze. Ad esempio proprio pochi giorni prima i fatti del 17 e 18 dicembre u.s. (14 dicembre u.s.) al km 222 dell'autostrada A14 Bologna/Taranto direzione nord a seguito delle turbative sulla circolazione conseguenti al verificarsi di un incidente. Infatti, il resoconto dell'evento predisposto dalla Direzione di Tronco competente (la DT7) evidenzia come a fronte di 1,20 di tempo per rimuovere le conseguenze dell'incidente sono occorse circa 5 ore perché la circolazione autostradale potesse riprendere normalmente<sup>136</sup>.

**210.** La società, inoltre, riconosce come inadeguata anche la gestione della circolazione dei mezzi pesanti e individua come misura correttiva che *“in tutti i tratti interessati da precipitazioni nevose attuare sempre il divieto dei mezzi pesanti”* e *“oltre ai consueti tratti individuati per il blocco temporaneo dei mezzi pesanti, dovranno essere predisposti, anche internamente con l'ausilio di lame sgombraneve ASPI, dei blocchi temporanei “estemporanei” per limitare al massimo l'afflusso dei mezzi nei tratti critici bloccati”* e la *“predisposizione dei varchi (qualora possibile) in punti critici, con previsioni meteo anche deboli/moderate in tratti di traffico critico. Prevedere apertura permanente (in inverno) dei varchi in prossimità dei forni delle gallerie”*<sup>137</sup>.

### ***Misure di assistenza ai consumatori***

**211.** Con riferimento agli interventi di assistenza ai consumatori intrappolati da ore, la richiamata Relazione di ASPI riporta che le misure di assistenza all'utenza poste in essere da squadre della Protezione civile o dei Vigili del fuoco o di Volontari o delle forze di pubblica sicurezza sono stati i seguenti: (i) nella provincia di Firenze i sono iniziati a partire dalla mezzanotte del 17 dicembre u.s. e fino alle 06:00 del 18 dicembre u.s., hanno interessato il tratto tra Calenzano e Firenze Certosa. Successivamente, dalle 06:00 alle 16 dello stesso giorno, l'area di intervento è stata estesa a partire da Barberino del Mugello (che in direzione nord è successiva al casello di Calenzano) sino

---

<sup>136</sup> Nel caso di specie, l'incidente si è verificato alle 11:44, è finito alle 13:03 e la regolazione del traffico è cessata alle 16:26. Alle 14:46 è ancora segnalata una coda di 2 Km. Vd. *e.mail* del 27 dicembre 2010, avente a oggetto “relazione tecnica evento nevoso del 14-12-2010 Senigallia - Loreto” e la “Relazione tecnica evento nevoso DT1” allegata alla stessa *e.mail* (documento salvato nel DVD\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15).

<sup>137</sup> Cfr. *e.mail* interna del 23 dicembre 2010, avente a oggetto “Bozza mail per DT con provvedimenti per op. inv.”, cit.

sempre a Incisa e; **(ii)** nella provincia di Arezzo sono iniziati a partire dalle 23:00 del 17 dicembre u.s. fino 16:00 del giorno seguente e non è specificato il tratto; tuttavia, in proposito, deve considerarsi che il tratto aretino dell'A1 è quello compreso tra Monte S. Savino e Valdarno.

**212.** Nel registro di sala radio della DT4, alle 02:30 del 18 dicembre u.s. risulta annotato che: *“sono state da tempo attivate le protezioni civili di Firenze e di Arezzo per dare generi di conforto alle persone in coda. Le Aere di servizio interessate nel tratto forniranno i generi”*. Alle 06:42 del 18 dicembre u.s. è annotato: *“contattata la Prefettura di Arezzo per la distribuzione di generi di conforto (con la Protezione Civile) fra Valdarno e Incisa. I viveri saranno prelevati all’Ipercoop di Montevarchi”*. Analoga annotazione è riportata alle 08:47 dello stesso giorno: *“distribuzione viveri di sussistenza: Protezione Civile di Arezzo Valdarno e Monte S, Savino, VVF da Incisa a Firenze sud”*.

**213.** Prima di queste annotazioni, nel registro di sala radio della DT4, è riportata per la sera de 17 dicembre solo singoli interventi della Protezione civile <sup>138</sup>.

**214.** Con riferimento ad altre iniziative di assistenza all’utenza poste in essere da ASPI nei due giorni di blocco autostradale, si registra l’iniziativa di offrire in collaborazione con i gestori dei punti di ristoro presenti nelle aree di servizio presenti nei tratti interessati dal blocco autostradale prodotti di caffetteria. Si legge infatti, in una *e.mail* di un responsabile di ASPI ai gestori: *“[...] confermo opportunità di offrire ai clienti della zona fiorentina (da Cantagallo a Montepulciano e sulla Firenze mare) beni della caffetteria gratuitamente. Se riuscite a far esporre nei locali un cartello (foglio A4) alle casse in cui spiegate che [...] offriamo caffè, tè caldo, cappuccino e brioche (anche per delimitare...). [...]”*<sup>139</sup>.

---

<sup>138</sup> In particolare, dal Registro di sala radio risulta che, (i) alle 19:01 del 17 dicembre u.s., “entra la Protezione Civile per distribuire generi di prima necessità” senza specificare il tratto interessato; (ii) alle 19:44: “la Protezione Civile sta operando anche a Incisa” e (iii) alle 21:46 “entrano a Chiesina Uzzanese [in provincia di Pistoia, presso il percorso dell’A11] per distribuire generi di conforto”.

<sup>139</sup> Cfr. *e.mail* del 17 dicembre 2010, avente a oggetto “riepilogo colazioni gratuite zona Firenze (sabato 18 dicembre)”, acquisita in formata elettronico nel Dvd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15). Nello stesso documento si legge, altresì, che il gestore del punto ristoro dell’aera di servizio di Arno est specifica, nella propria nota spesa, di aver distribuito “durante la notte di blocco autostradale, alle famiglie raggiungibili rimaste in macchina n. 15 scatole di biscotti [...] da gr. 250 per un importo totale pari a 43.50 euro”.

**215.** Dalla documentazione ispettiva risulta che tale iniziativa ha comportato per ASPI una spesa complessiva di 34.733.19 euro<sup>140</sup> e che le aeree di servizio interessate dall'iniziativa sono state quelle di Badia al Pino est e ovest (collocate, in direzione nord, poco prima il casello di Arezzo e, in direzione sud, poco dopo lo stesso casello); di Arno est (collocata tra Valdarno e Incisa Reggello, in direzione nord), Bisenzio est (tra l'allacciamento dell'A11 e Firenze nord in direzione nord), Roncobilaccio ovest (collocata poco prima del casello di Roncobilaccio, in direzione sud) e di Lucignano est (collocata tra Val di Chiana e Monte S. Savino).e, soprattutto, le Ipercoop di Montevarchi, Signa e Arezzo.

### ***I. Descrizione delle iniziative poste in essere da ASPI a seguito del blocco autostradale del 17-18 dicembre 2010***

**216.** Dalla documentazione ispettiva e, in particolare, da *e.mail* interne alla società<sup>141</sup>, emerge chiaramente l'analisi critica dei gravi eventi del 17-18 dicembre u.s. rispetto a cui l'Amministratore Delegato ritiene che non sia *“nemmeno concepibile che quanto avvenuto il 17 possa ripetersi”*.

**217.** Il 23 dicembre 2010 è, infatti, convocata una riunione dei vertici di ASPI, per individuare le misure più opportune per evitare il ripetersi di tali eventi. L'obiettivo della società è sintetizzato in una *e.mail* del 26 dicembre 2010<sup>142</sup>, dell'Amministratore delegato, in cui si legge: *“l'obiettivo in caso di eventi nevosi rilevanti è, nell'ordine, di vincere tre battaglie: - assicurare la continuità della circolazione; - nell'impossibilità di quanto sopra, non fare prigionieri; - in ogni caso vincere la battaglia delle responsabilità acquisendo elementi specifici e non semplicemente generici, circa le responsabilità altrui”*.

**218.** Nei paragrafi precedenti dedicati all'informazione resa da ASPI all'utenza sulle condizioni di viabilità nel corso del 17 e 18 dicembre u.s. sull'A1 (e, in particolare, nell'area fiorentina) e misure gestionali sono riportati anche gli elementi di disfunzione riconosciuti dal professionista stesso. Di seguito, invece, sono descritte le misure che ASPI, a seguito di un

---

<sup>140</sup> Vd. all. n. 8 al doc. n. 17 e anche l'*e.mail* del 27 dicembre 2010, avente a oggetto “riepilogo colazioni gratuite zona Firenze (sabato 18 dicembre)”, salvata nel Dvd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma (doc. n. 15).

<sup>141</sup> Vd., in particolare, *e.mail* del 23 dicembre 2010, avente a oggetto “punti discussi con l'AD a seguito dell'evento nevoso in DT4”, (all. n. 4 al doc. n. 15) ed *e.mail* del 23 dicembre 2010, avente a oggetto “bozza mail per DT con provvedimenti per operazioni invernali” (all. n. 5 al doc. n. 15).

<sup>142</sup> Cfr. all. nn. 12 e 15 al doc. n. 15.

confronto interno sugli eventi del 17 e 18 dicembre intende implementare al fine di scongiurare il ripetersi di analoghe vicende.

**219.** Proprio l'Amministratore delegato, in una comunicazione interna inviata in esito all'incontro del 23 dicembre u.s., qualifica come prioritarie sia le misure di carattere preventivo sia quelle propriamente operative da adottare nell'imminenza e nell'aggravarsi dell'evento<sup>143</sup>: (a) quelle di carattere generale e preventivo, da adottare già in caso di previsioni meteo deboli/moderate; (b) quelle da adottare in caso di intraversamento di un mezzo e (c) quelle da sottoporre all'attenzione degli altri soggetti responsabili della gestione del traffico autostradale (in particolare, i Prefetti e la Polizia Stradale).

**220.** Tra le misure del primo tipo ASPI ha, in particolare, discusso: (i) *“l'apertura dei varchi (possibili) con previsioni meteo anche deboli/moderate in tratti di traffico critico. Prevedere apertura permanente (in inverno) dei varchi in prossimità dei fornici delle gallerie”*; (ii) la predisposizione di *“un monitoraggio sempre attivo del Radar meteo dell'aeronautica militare per avvertire la Direzione di Tronco su avanzamento/allontanamento dei fronti nuvolosi con scarico a terra”*; (iii) la convocazione da parte della Direzione di Tronco *“di tutti i mezzi disponibili e mandare in rotazione continua gli spargitori [...] in caso di avvicinamento dei fronti nuvolosi rilevati dal radar meteo”*<sup>144</sup>.

**221.** Delle misure dirette a intervenire in caso di blocco del traffico la società ha preso in considerazione: (i) *“nel caso di traffico bloccato al primo intraversamento (su tratte a elevato traffico) [di] chiudere subito il tratto e attuare i blocchi temporanei dei mezzi pesanti, anche sotto neve e al ridosso del tratto bloccato, chiudendo i caselli in entrata”*<sup>145</sup>; (ii) *“predisporre oltre ai consueti tratti individuati per il blocco temporaneo dei mezzi pesanti, [...] dei blocchi “estemporanei” per limitare al massimo l'afflusso dei mezzi pesanti nei tratti critici”*; (iii) *“nelle tratte a elevato traffico, inserire sempre il codice nero al primo intraversamento con chiusura degli ingressi e*

---

<sup>143</sup> Cfr all. nn. 12 e 15 al doc. n. 15.

<sup>144</sup> Nello stesso senso cfr. *e.mail* interna del 23 dicembre 2010, avente a oggetto “Bozza mail per DT con provvedimenti per op. inv.”, all. n. 5 al doc. n. 15 (verbale ispezione di Roma), in cui la società prevede tra le misure di carattere preventivo e operative che consentano di gestire al meglio situazioni di crisi come quella verificatasi [in DT4] “[la] convo[cazione] di tutti i mezzi disponibili e mandare in rotazione continua gli spargitori [...] in caso di avvicinamento dei fronti nuvolosi rilevati dal radar meteo”.

<sup>145</sup> In una *e.mail* del 22 dicembre 2010, avente a oggetto “materiale per Debriefing GOR evento 17 dicembre 2010”, è avanzata la proposta della “chiusura in ingresso per le stazioni del tratto chiuso e fino a 5 stazioni a monte della chiusura” (cfr. all. n. 13 al doc. n. 15).

*attivare i blocchi temporanei (a tutti i veicoli)”<sup>146</sup>; (iv) “in caso di codice nero togliere gli automatismi SIV per i PMV (verificare l’impegno ulteriore della sala radio)”<sup>147</sup>; (v) prevedere “sia in Direzione di Tronco che in sala CNEV una persona dedicata all’osservazione della coerenza delle informazioni sui PMV e di Isoradio. Per la Direzione di Tronco un turno straordinario di operatore in sala radio”; (vi) di “non pubblicare sul tip on line notizie non importanti in caso di eventi emergenziali” che devono avere la massima priorità<sup>148</sup> e (vii) di “valutare l’istallazione di barriere fisiche nelle rampe di accesso all’autostrada per attuare le chiusure delle entrate per direzione”.*

**222.** Infine, il professionista ha vagliato la fattibilità di iniziative da sottoporre anche alle autorità competenti tra cui: (i) la possibilità di emettere ordinanze che, anche in caso di previsioni meteo deboli/moderate, vietino la circolazione dei mezzi pesanti in presenza di traffico intenso; (ii) la possibilità di obbligare tramite ordinanza la dotazione delle sole gomme da neve, così da evitare gli intralci alla circolazione dovuti al montaggio/smontaggio delle catene; e (iii) la possibilità di sanzionare i mezzi che forzano i blocchi e imporre divieti di sorpasso ai mezzi pesanti<sup>149</sup>.

**223.** In particolare, in caso di attivazione del cd. codice nero le misure ritenute prioritarie sono quelle: “*dell’immediata chiusura dei caselli in*

---

<sup>146</sup> Con particolare riferimento alla proposta della gestione manuale del cd. codice nero, in altre *e.mail* interne, ne è precisata la necessità in considerazione del fatto che se è rimossa la condizione che indica l’esistenza di un blocco autostradale decade automaticamente e, quindi, senza verifica alcuna, anche il codice nero “e abbiamo visto che non sempre è cosa buona giusta, ... quindi è meglio avere conferma anche di questo passaggio” (cfr. all. n. 13 al doc. n. 15: *e.mail* del 22 dicembre 2010, avente a oggetto “materiale per debriefing GOR evento 17 dicembre 2010”). In un appunto di un dirigente ASPI si legge “su codici neve alti togliere automatismi PMV”, vd. documento “tif” salvato sul DVD\_1 allegato al verbale dell’ispezione ad ASPI su Roma, doc. n. 15.

<sup>147</sup> In una mail del 27 dicembre 2010, avente a oggetto “delucidazioni in merito alle disposizioni del AD”, è precisato, con riguardo alla gestione dei PMV da parte della Direzione di Tronco, che “gli automatismi generano, purtroppo, in alcuni casi messaggi che non danno un’idea della rilevanza di un evento articolato come un evento neve con intraversamento. Con l’attività in manuale si cerca di prevenire quanto sopra. [...]” (cfr. all. n. 18 al doc. n. 15). Sulla necessità di una migliore gestione dei PMV, vedi anche *e.mail* del 22 dicembre 2010, avente a oggetto “materiale per debriefing GOR evento 17 dicembre 2010”, all. n. 13 al doc. n. 15. Vd. anche l’appunto di un dirigente ASPI di cui al documento “tif” salvato sul DVD\_1 allegato al verbale dell’ispezione ad ASPI su Roma, doc. n. 15.

<sup>148</sup> In una *e.mail* del 27 dicembre 2010, avente a oggetto “modifiche tip on line”, si insiste sulla particolare urgenza di procedere alle modifiche sulla gestione del tip on line (cfr. all. n. 14 al doc. n. 15).

<sup>149</sup> La effettiva realizzazione di queste iniziative presenta, tuttavia, degli ostacoli dovuti anche alle prescrizioni di cui al Codice della Strada (vd. all. nn. 12, 13, 14 e 15 al doc. n. 17). In particolare, il Codice della Strada prevede l’alternativa tra i pneumatici da neve e le catene (vd. anche la *e.mail* del 25 novembre 2010, avente a oggetto “ordinanza cartelli catene o pneumatici da neve” (all. n. 25 al doc. 17) a cui è allegata la bozza di ordinanza per rendere obbligatorie in via alternativa tali dotazioni. Tuttavia, riguardo l’alternativa tra le catene e i pneumatici invernali, ASPI ritiene che vi siano ragioni di fatto e di diritto per imporre in modo del tutto legittimo la sola dotazione dei pneumatici da neve (vd. *e.mail* del 28 dicembre 2010, avente a oggetto “prescrizione via ordinanza rade dell’obbligo di pneumatici invernali in caso di neve” (all. 18 al doc. n. 17).

*entrata anche ai mezzi leggeri con messaggio “blocco al km x per neve”. Entrata consigliata” e se possibile, chiudere anche fisicamente; se la viabilità esterna è adeguata e l’accumulo è critico [disporre l’] uscita obbligatoria dei mezzi pesanti e leggeri al casello a monte [e] l’obbligo di identificare tutti i mezzi intraversati o non in grado di procedere, incluse le auto [in modo da consentire alla] Società di sporgere denuncia”.*

**224.** Una *e.mail* interna del 29 dicembre 2010, avente a oggetto “*apertura varchi*”<sup>150</sup>, individua i varchi da aprire per l’intera stagione invernale e quelli da aprire in funzione dello specifico evento nevoso (i cd. varchi programmabili).

**225.** Da ulteriori *e.mail* interne emerge che la società ha iniziato a implementare le misure indicate, prevedendo, di conseguenza, l’adeguamento delle linee guida per le operazioni invernali<sup>151</sup>. La documentazione ispettiva mostra, inoltre, come le indicate misure dirette a fronteggiare con efficienza situazioni di emergenza simili a quelle verificatesi sul tratto fiorentino dell’A1 il 17-18 dicembre u.s., dovranno essere implementate non solo su tale tratto ma su tutta la rete autostradale in gestione ad ASPI che presenta analoghe caratteristiche con conseguente integrazione, da parte delle DT responsabili dei rispettivi “*Piani neve*”<sup>152</sup>.

---

<sup>150</sup> Cfr. all. n. 14 al doc. n. 17. I varchi del primo tipo sono stati individuati nelle zone dove “statisticamente abbiamo alte frequenze di precipitazioni nevose (ovviamente Appennino)” che risultano essere: (i) sul tratto dell’A1 Firenze nord/Arezzo al km. 310,69 tra Incisa e Firenze nord; (ii) sul tratto dell’A1 Sasso Marconi/Firenze nord al km 215 tra Sasso Marconi e Rioveggio, al km 228,24 e 231,54 tra Rioveggio e Pian del Voglio e al km 250,66 tra Roncobilaccio e Barberino e (iii) sul tratto dell’A11 Firenze/Pisa ai km 33,41 e 34 tra Pistoia e Montecatini. I varchi cd. programmabili sono stati individuati: (i) 10 nel tratto dell’A1 Firenze nord/Arezzo; (ii) 6 nel tratto dell’A1 Arezzo/Chiusi; (iii) 5 nel tratto dell’A1 Sasso Marconi/Firenze nord e (iv) e 4 nel tratto dell’A11 Firenze/Pisa tra Prato est e Lucca ovest, in direzione Pisa.

<sup>151</sup> Vd. *e.mail* del 28 dicembre 2010, aventi a oggetto “integrazione piani operativi neve” (all. nn. 19, 20 al doc. n. 15).

<sup>152</sup> In particolare, si hanno evidenze per le tratte dirette dalla DT1, Genova; per l’A16 Napoli/Canosa e il tratto dell’A14 Bologna/Taranto in gestione alla DT8 (Bari); l’A23 Udine/Tarvisio e l’A27 Venezia/Belluno dirette dalla DT9 (Udine) e per il tratto dell’A14 gestito dalla DT7 (Pescara) Vd.: *e.mail* del 28 dicembre 2010, avente a oggetto “integrazione piani operativi neve”; *e.mail* del 29 dicembre 2010, avente a oggetto “esiti riunione 23 a seguito eventi 17 e 18 dicembre – risposte/proposte”; *e.mail* del 30 dicembre 2010, avente a oggetto “DT8 – Nota gestione eventi nevosi”; *e.mail* del 28 dicembre 2010, avente a oggetto “integrazione piani operativi neve”; *e.mail* del 28 dicembre 2010, avente a oggetto “integrazione piani operativi neve”; *e.mail* del 28 dicembre 2010, avente a oggetto “integrazione piani operativi neve”, *e.mail* del 20 dicembre 2010, avente a oggetto “Fwd: DT7 – Nota gestione eventi nevosi”, salvate nel DVD\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma (doc. n. 15).



## ***La procedura di conciliazione***

**226.** ASPI, a seguito degli eventi del 17 e 18 dicembre u.s., ed, evidentemente, sotto la pressione dei resoconti stampa e delle denunce dei singoli consumatori e relative associazioni ha, come gesto di attenzione nei confronti della propria utenza e comunque declinando ogni responsabilità diretta per i disagi occorsi all'utenza (*“benché non [siano] imputabili [ad ASPI] i disagi e gli eventuali danni occorsi agli utenti”*<sup>153</sup>) posto in essere una procedura di conciliazione

**227.** Secondo quanto risulta dal sito *internet* del professionista la procedura di rimborso è ancora in corso<sup>154</sup>. Nel punto (i) della parte del provvedimento dedicata alla descrizione degli impegni sono riportate le modalità concrete di rimborso che ASPI ha indicato di seguire.

## **L. DESCRIZIONE DI ALTRI EVENTI ANALOGHI A QUELLI DEL 17 E 18 DICEMBRE U.S. VERIFICATISI SU TRATTA AUTOSTRADALI IN CONCESSIONE AD ASPI**

**228.** Dagli elementi acquisiti in sede ispettiva, risultano altre situazioni in cui si è registrata una non corretta e tempestiva informazione all'utenza da parte di ASPI circa le effettive condizioni di viabilità sulle tratte autostradali che gestisce in concessione.

**229.** Il 27 dicembre u.s. - pochi giorni dopo gli eventi registrati nel tratto fiorentino dell'A1 - analoga situazione si è verificata in A10<sup>155</sup> nella zona di Genova dove *“a fronte di nubifragi e allagamenti si erano manifestati degli incolonnamenti in direzione Genova e in particolare in A10 con estensione massima 20 chilometri e tempi di percorrenza di quasi 3 ore! [...] con code*

---

<sup>153</sup> Cfr. comunicato stampa pubblicato sul sito *internet* [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) e ancora presente. Con successivo comunicato stampa del 15 marzo 2011 diffuso sempre sul proprio portale, la società ha comunicato di “aver già iniziato con le associazioni dei Consumatori le valutazioni relative alle pratiche di Conciliazione ricevute in merito all'evento neve del 17 dicembre scorso. Al momento si sta procedendo a riconoscere i rimborsi agli automobilisti per i quali è stato possibile certificare l'effettivo viaggio grazie alla documentazione inviata: biglietti di ingresso, ricevute di pagamento o grazie alla registrazione dei transiti Telepass”. Tuttavia, “Autostrade per l'Italia, proprio per venire incontro alle esigenze degli automobilisti, ha deciso di riconoscere il "gesto di attenzione" anche a coloro che fossero sprovvisti di tali elementi oggettivi: e' stata infatti data la possibilità di inoltrare la domanda corredata da una autocertificazione che permetta di ricostruire il viaggio effettuato. Anche su questo tipo di richieste Autostrade per l'Italia ha attivato le opportune verifiche”.

<sup>154</sup> Vd. doc. n. 33.

<sup>155</sup> L'autostrada A10 Savona/Ventimiglia (la cd. Autostrada dei fiori) è gestita da ASPI per il tratto da Genova a Savona (competenza della 1<sup>a</sup> Direzione di Tronco con sede a Genova) e dalla società concessionaria Autostrada dei Fiori S.p.A. per il tratto da Savona al confine francese.

*compatte e [...] disagi rilevanti*". Nel documento è, quindi, denunciato come "il messaggio posto sui PMV "code a tratti"(- abbinato ai tempi di percorrenza -) *non fosse appropriato*" evidenziando anche come tale indicazione fosse stata inserita forzatamente nel sistema (in ragione della presenza nel sistema di "Forza e Mantieni")<sup>156</sup>.

**230.** Dalle risultanze istruttorie risulta, inoltre, che l'area fiorentina dell'A1 era stata interessata da un evento nevoso con conseguenti ripercussioni sul traffico già il 26 novembre 2010.

**231.** Dalle evidenze in atti emerge, in particolare, che sebbene ASPI abbia valutato positivamente il proprio operato per fronteggiare l'evento, tuttavia individua 6 punti su cui sarebbe necessario procedere a miglioramenti e che interessano sia il livello di formazione dei propri operatori sui treni lame (*"che non hanno dimostrato sufficiente conoscenza del territorio"* al punto da dover verificare se abbiano effettivamente superato il corso di formazione), sia il livello di professionalità degli operatori neve (*"che non ha risposto a volte né al fisso né sul ponte radio"*), sia la corretta messa a punto dei mezzi spargisale (uno di Calenzano è risultato "scarico"), sia elementi organizzativi (*"interruzione del ponte radio e tlc"*), sia aspetti relativi all'efficienza delle misure operative (nella specie l'attivazione della segnaletica dei filtri)<sup>157</sup>. Altri problemi nella corretta gestione dell'evento sono stati imputati da ASPI alla gestione del SIV (criticità in questo senso sono emerse anche nei tratti autostradali gestiti dalla DT1 e DT2)<sup>158</sup>.

**232.** Sempre dalla documentazione ispettiva risulta, altresì, che tra il 13 e il 14 dicembre 2010 si erano verificate delle criticità anche nel tratto autostradale di competenza della DT7 tra Senigallia e Loreto a causa della concomitanza tra un'abbondante precipitazione nevosa e un incidente che ha coinvolto due autovetture.

**233.** Dalla relazione tecnica predisposta da ASPI<sup>159</sup> emerge, in particolare, che anche per incidenti che coinvolgano un numero ridotto di veicoli (peraltro, non "pesanti") occorra circa un'ora e venti minuti per terminare le operazioni di intervento (nel caso di specie l'incidente si verifica alle 11:44 e termina alle 13:03) e per la normale ripresa della circolazione siano necessari

---

<sup>156</sup> Cfr. all. n. 11 al doc. n. 15.

<sup>157</sup> Vd. *e.mail* del 26 novembre 2010, avente a oggetto "neve 26.11.2010", acquisita in formato elettronico nel DVD\_1, allegato al verbale ispettivo di Roma (doc. n. 15).

<sup>158</sup> VD. email del 26 novembre 2010, avente a oggetto "Debriefing: criticità gestione infoneve". Acquisito in formato elettronico sul DVD\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

<sup>159</sup> Vd. file denominato "Relazione Tecnica evento nevoso DT7. Tratta Senigallia – Loreto. 14 dicembre 2010", acquisito in formato elettronico nel DVD\_1 all. al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

quasi 5 ore. Emerge, altresì, che ASPI ha classificato un simile evento come codice rosso, nonostante il tempo necessario per la sua rimozione e per la normale ripresa della circolazione.

**234.** In un ulteriore documento ispettivo<sup>160</sup>, sono riportati, per le 9 Direzioni di Tronco, oltre 20 eventi occorsi nel 2010 che hanno determinato gravi carenze informative e gestionali con pesanti disagi all'utenza. Ad esempio, per la DT1, si segnala il 5 agosto 2010 *“incidente A7 km 129 dir Genova con mezzo pesante che trasporta mele. Disallineamento sull'info. Code per traffico congestionato invece con cause incidente; code dopo incendio con morto sui bus di filippini 12 km di coda che si dissolvono”*; per la DT2 il 24 luglio: *“su esodo 23 km di curiosi in A1 dir sud .... Erano code a tratti i tg ci hanno massacrato”*; per la DT3 il 5 ottobre: *“coda quantificata male su auto in fiamme DT3 8 invece di 11 - chiamata la sala radio ma non rispondono”*; per la DT4 il 9 settembre: *“sul SIV trattato come mezzo in avaria invece trattasi di incidente in gall S. Donato 11 km di coda”*; per la DT5 il 9 settembre: *“incidente al km 423 sud tra mezzi pesanti ... pmv danno coda per incidente poi per lavori e poi per incidente risolto dopo aver tolto il cantiere ... .XXXX ha dato disposizione”*; per la DT7 il 4 novembre: *“manifestazione con relativa chiusura del tratto dove non è stato inserito il blocco e la relativa quantificazione a Caserta e al nodo A30 /A1 nord (solo dopo mille insistenze e telefonate e 10 min prima della riapertura del tratto)”*; per la DT9 il 12 settembre: *“domenica incidente mortale con chiusura 1 h XXX non risponde al cell... mi richiama il gg dopo dicendo che era in un posto dove non prendeva il cell”*.

**235.** Con riguardo, inoltre, all'evento nevoso verificatosi sull'A25 Torano/Pescara (la cd. Strada dei Parchi) il 9 marzo 2010 (tratta gestita dalla società Strada dei Parchi S.p.A. controllata da ASPI), il professionista annota, in evidenza, quanto segue: *“(i) ritardo nell'applicazione degli accumuli e della regolazione Pesanti ; (ii) controllo catene solo verso Pescara; (iii) incidente delle ore 16:02 al km 62 sottovalutato dalla persona che l'ha segnalato?; (iv) confusione nella gestione eventi (chiusure, blocchi, ecc) probabilmente legato alle info reperite dal territorio; (v) difficoltà di comunicazione DG-SdP”*<sup>161</sup>.

---

<sup>160</sup> Cfr. file acquisito in formato elettronico e salvato nel Cd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

<sup>161</sup> Cfr. file denominato “nota sull'evento nevoso del 9 marzo 2010 A24 Strada dei Parchi S.p.A.”, acquisito in formato elettronico e salvato sul Cd\_1 allegato al verbale ispettivo di Roma, doc. n. 15.

### **3) Le argomentazioni difensive della Parte**

**236.** La società ritiene di aver fornito tempestivamente tutte le informazioni necessarie sulla viabilità e sulla critica situazione venutasi a determinare nell'area fiorentina, sia attraverso i PMV che gli altri canali di comunicazione attivati dal proprio sistema informativo (*Tip on Line*), quali in particolare Isoradio, Infoblu e il *Call center*.

**237.** I consistenti disagi alla circolazione non sono derivati da alcuna carenza informativa o gestionale ma da alcune precise concause esterne, estranee alla responsabilità di ASPI: un evento nevoso di intensità non prevedibile sulla base dei bollettini meteo disponibili prima dell'evento, che si è verificato in un momento di intenso traffico, che ha poi determinato un intraversamento di numerosi mezzi pesanti.

**238.** Con riferimento più specifico all'informazione all'utenza, il professionista sottolinea, inoltre, che questa non spetta in modo esaustivo ad ASPI ma è affidata a ISORADIO, cui ASPI provvede a fornire le informazioni sulle condizioni di transitabilità della rete da essa direttamente gestita; ASPI, infatti, gestisce direttamente soltanto i PMV che da soli certamente non erano in grado di modificare la situazione di viabilità e di informare adeguatamente l'utenza.

**239.** La società rappresenta, altresì, che la nozione di pratica commerciale non possa riferirsi alla condotta esaminata nel caso di specie, che riguarda una specifica ed isolata situazione di criticità e non una condotta ripetuta nel tempo, elemento che caratterizza e contraddistingue la pratica commerciale. Va poi escluso che le eventuali omissioni informative possano assurgere a determinare un apprezzabile effetto decettivo delle scelte dei consumatori, invitandoli ad immettersi su un tratto che avrebbero evitato o dissuadendo gli stessi da percorsi alternativi.

**240.** Con riferimento, poi, alle modalità di gestione dell'evento, il professionista ribadisce che le procedure e il sistema in essere sono stati approvati dagli organi competenti e che si tratta di un impianto oggettivamente adeguato alla gestione delle situazioni critiche sia per la gestione del traffico che per fornire assistenza agli utenti. Non può invece essere effettuata alcuna valutazione *ex post* in relazione ad un evento eccezionale per intensità e rapidità di effettuazione, che non era stato previsto dagli organi che normalmente effettuano tale attività previsionale.

**241.** ASPI passa in rassegna l'insieme delle attività intraprese per fronteggiare tale situazione, dai mezzi allertati, alle specifiche attività svolte

(sospensione pedaggio, apertura varchi, chiusura stazioni autostradali, distribuzione di generi di prima necessità), al fine di dimostrare la correttezza del proprio operato sotto ogni profilo.

**242.** Infine, il professionista evidenzia come da tale evento non abbia tratto alcun vantaggio, ma invece abbia messo in atto tutte le procedure di assistenza previste e, comunque, abbia successivamente attivato una procedura conciliativa con numerosi consumatori per farsi carico dei disagi dagli stessi subiti.

#### **IV. GLI IMPEGNI PRESENTATI DAL PROFESSIONISTA**

**243.** In data 13 giugno 2011<sup>162</sup>, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 8, del Regolamento, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

**244.** Il contenuto di tali impegni è di seguito sintetizzato:

a. **modifica della gestione del cd. “codice nero”** che identifica la condizione di blocco totale del traffico in una delle carreggiate. In primo luogo la società si impegna a prevederne l'inserimento fin dal primo intraversamento di un mezzo anche in caso di condizioni di traffico medio o sostenuto e a prescindere da qualsiasi valutazione circa i tempi di rimozione del blocco. Inoltre, il professionista propone di impegnarsi a fare in modo che al momento di attivazione del codice nero si attivino due distinti eventi “*intraversamento mezzo*” e il “*codice nero*” e che il primo sia rimosso dall'operatore di sala radio appena ne abbia notizia, mentre il secondo sarà rimosso solo su prudente valutazione del Direttore di Tronco e previa verifica dell'effettiva regolare riattivazione del deflusso del traffico. Tale modifica nella gestione del codice nero permette di evitare i rischi insiti nella procedura finora in essere che prevedeva l'automatica disattivazione del cd. codice nero al momento della rimozione, sui sistemi informativi, della causa che ha determinato il blocco della viabilità;

b. **introduzione del referente unico dell'informazione sui PMV e gestione manuale** attraverso l'istituzione a livello centrale di una figura analoga all'operatore dedicato alla sola messaggistica sui PMV presso la sala radio delle Direzioni di Tronco in modo che monitori l'effettiva presenza e operatività di quest'ultimo e fornisca il necessario supporto in modo da

---

<sup>162</sup> Vd. doc. n. 39. La Parte aveva esposto una possibile proposta di impegni già nell'audizione dell'11 marzo 2011 (vd. doc. n. 32).

garantire omogeneità ai contenuti dei PMV anche se gestiti, per competenza territoriale, da sale operative diverse. In questo modo, Autostrade ritiene di poter garantire la presenza delle informazioni anche su lunga distanza sui PMV e, in particolare, in corrispondenza dei nodi viari strategici in modo coerente con l'andamento e l'importanza degli eventi;

c. **incremento dei flussi informativi via radio** Premesso che per quanto riguarda le informazioni da trasmettere via radio sulle condizioni di viabilità nella rete autostradale la normativa di settore individua determinate strutture competenti (esterne ad Autostrade e al suo controllo) tra cui, in particolare, ISORADIO, il professionista ha prefigurato un sistema diretto a incrementare ulteriormente il bacino di ascolto di tale tipo di notizie. In particolare, il professionista avrebbe previsto la possibilità di inviare in modalità *push* e in caso di riscontro di situazioni critiche della viabilità, alle prime 10 emittenti radiofoniche nazionali che sulla base dei dati Audiradio coprono l'80% degli ascoltatori un messaggio, continuamente aggiornato, in formato MP3 contenente una descrizione delle criticità presenti sulla rete autostradale. La lista delle emittenti coinvolte nell'iniziativa resta, ovviamente, aperta. Inoltre, i Direttori di Tronco individueranno le emittenti radiofoniche locali per concludere analoghi accordi. Infine e sempre per favorire la maggior diffusione possibile delle notizie sul traffico, ASPI prefigura la creazione di una nuova sezione tematica sul proprio sito *internet* destinata a mettere *on line* diversi messaggi redazionali (prodotti dalla struttura centrale di presidio delle emergenze) sullo stato della viabilità e criticità riscontrate, consentendo così a qualsiasi emittente radiofonica locale di "scaricare" e diffondere tali messaggi;

d. **chiusura parziale/totale degli ingressi in autostrada**. ASPI si impegna a implementare i piani operativi nazionali messi a punto per fronteggiare casi di blocco sulla carreggiata stradale e che prevedono presidi delle forze dell'ordine non sempre disponibili perché spesso impegnati direttamente nella rimozione dell'evento che ha causato il blocco, procedendo all'istallazione, dove fisicamente possibile, di sbarre semiautomatiche che impediscano - nelle ipotesi in cui il presidio delle forze dell'ordine non sia attuabile - l'accesso sulle rampe in modo selettivo sulle sole chiuse al traffico;

e. **iniziativa di gestione delle informazioni sulle emergenze tramite sms**. La società si impegna, infine, a promuovere presso Viabilità Italia e/o il Ministero dell'Interno e i gestori di telefonia mobile, l'iniziativa di attivare l'invio geografico ma non selettivo di un sms che informi l'utenza ,presente

nell'area direttamente interessata o immediatamente limitrofa a quella interessata dal verificarsi di una criticità nel traffico autostradale, di tale evento;

f. **transito esente da pedaggio nelle stazioni antecedenti alla tratta in cui si è verificato il blocco autostradale.** In caso di attivazione del cd. codice nero ASPI si impegna, entro 10 minuti alla registrazione del cd. codice nero sul SIV, anche tramite PMV, a segnalare l'uscita consigliata per tutta l'utenza in transito sulla specifica tratta autostradale nella stessa direzione di marcia, alle stazioni antecedenti il luogo in cui si è verificato il blocco. Inoltre se l'uscita dall'autostrada attraverso il percorso consigliato richieda più di 30 minuti rispetto al tempo medio di percorrenza, ASPI si impegna a non far pagare il pedaggio fino al verificarsi di una delle seguenti condizioni: (i) eliminazione del blocco di viabilità autostradale; (ii) la ricostruzione di condizioni di viabilità tali da consentire ai mezzi interessati di effettuare l'uscita presso la stazione consigliata con meno di 30 minuti incrementali di tempo rispetto a quello medio normalmente occorrente per percorrere la stessa tratta. Per i veicoli rimasti coinvolti nel blocco, la società si impegna ad assicurare la conversione in sicurezza attraverso varchi amovibili nello spartitraffico centrale;

g. **integrazione della Carta dei servizi.** Il professionista si impegna ad indicare, nella propria Carta dei servizi, i livelli di servizio che garantisce nei confronti dell'utenza per quanto riguarda la gestione degli eventi neve (numero e dislocazione dei mezzi, procedure di attivazione, interventi preventivi e di abbattimento in funzione degli avvisi di "allerta meteo" diramati dall'ARPA regionali e/o dalla Protezione Civile) in coerenza con le linee guida per le operazioni invernali fissate da Viabilità Italia e con i piani neve condivisi con ANAS;

h. **attivazione di procedure di conciliazione in caso di blocchi per neve per accertata responsabilità del concessionario per mancato rispetto delle procedure di cui al Piano neve.** Il professionista si impegna, in caso di accertata responsabilità per il blocco da parte di ANAS ad attivare, come avvenute per gli eventi del 17 e 18 dicembre u.s., procedure di conciliazione;

i. **formalizzazione dell'entità del ristoro a favore dei consumatori per i disagi per l'evento neve del 17, 18 dicembre u.s..** ASPI si impegna, in caso di accettazione da parte dell'Autorità degli impegni, a formalizzare l'importo del ristoro che la società ha previsto, a titolo di mero gesto di attenzione all'utenza, a favore degli utenti interessati dai disagi del dicembre scorso come segue: (i) il rimborso del pedaggio per i consumatori rimasti bloccati

fino alle 20.00 del 17 dicembre u.s.; **(ii)** il rimborso del pedaggio e 100 euro attraverso una Viacard prepagata per i consumatori rimasti bloccati dalle 20.00 alle 23.00 del 17 dicembre u.s.; **(iii)** rimborso del pedaggio e 300 euro in contanti per i consumatori che dopo le 23 del 17 dicembre u.s. hanno trascorso la notte all'addiaccio.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### ***Premessa: sulla nozione di pratica commerciale***

**245.** Va preliminarmente chiarito che l'oggetto di accertamento del presente procedimento non si riferisce ai disagi e disservizi verificatisi con riferimento a un episodio specifico e isolato, connesso alla pretesa eccezionalità di un evento atmosferico verificatosi fra il 17 e 18 dicembre 2010, ma riguarda la correttezza, sotto i profili informativo, gestionale e di assistenza ai consumatori, delle procedure in concreto seguite da ASPI, concessionario della più estesa infrastruttura autostradale nazionale, che, come tali, appaiono suscettibili di ripetersi nel tempo e sono espressione dell'effettiva organizzazione dell'impresa.

**246.** In particolare, va chiarito che sebbene il professionista non abbia alcuna responsabilità diretta per le circostanze che possono determinare un ostacolo alla piena fruizione dell'infrastruttura in gestione (siano esse naturali come, ad esempio, il verificarsi di condizioni climatiche particolarmente avverse, o imputabili a fatto altrui come, tipicamente, gli incidenti) è proprio nei momenti in cui si verificano tali accadimenti e si determinano le correlate criticità per la circolazione autostradale che entrano in gioco le procedure previste dal Concessionario dell'infrastruttura per prevenire, fronteggiare e risolvere l'intervenuta situazione di difficoltà.

**247.** Infatti, è proprio in tali circostanze che è possibile misurare la correttezza, sia in astratto che nella loro concreta implementazione e applicazione, delle procedure, dei sistemi informativi e gestionali e, di conseguenza, il grado di diligenza e attenzione che il professionista - *rectius* la sua organizzazione d'impresa - è in grado di garantire al consumatore-cliente nella fornitura del servizio.

**248.** Questo *test* di concreta correttezza assume, evidentemente, rilevanza proprio nelle situazioni di criticità, quando i consumatori devono essere adeguatamente informati - in termini sia di esattezza che di tempestività -



sulle reali condizioni di fruizione della rete autostradale (incidente, neve, coda, durata, lunghezza) al fine di essere messi in condizione di effettuare una scelta economica consapevole circa l'utilizzo dell'infrastruttura (decidendo se immettersi, restare o lasciare l'infrastruttura stessa) e, nel caso in cui siano ormai coinvolti in una situazione di criticità, essere adeguatamente informati sull'entità di tale situazione, delle iniziative assunte e dei tempi attesi per la soluzione, nonché delle misure che il professionista sta assumendo al fine di attenuare l'entità dei loro disagi.

**249.** In tale prospettiva, assumono, quindi, rilevanza dirimente sia le informazioni che ASPI fornisce all'utenza direttamente, attraverso, anzitutto, i messaggi sui PMV posti in ingresso e in transito in autostrada e al numero telefonico di assistenza ai clienti, o attraverso terzi, in *primis* ISORADIO, sia le effettive misure di prevenzione e di gestione degli eventi in astratto previste e in concreto assunte dal professionista.

**250.** A fini della valutazione della qualità delle informazioni e delle misure di prevenzione e gestione deve, altresì, tenersi presente che ASPI, come ampiamente dimostrato dalle risultanze istruttorie, è dotata di articolati sistemi di raccolta ed elaborazione delle informazioni sulle condizioni di viabilità nella rete autostradale in gestione e sulle condizioni atmosferiche, anche previsionali, nonché di una pluralità di procedure e correlative mansioni proprio per gestire le situazioni di criticità.

### ***I profili di scorrettezza della condotta di ASPI ai sensi del Codice del Consumo***

**251.** Le risultanze istruttorie evidenziano con sufficiente chiarezza i seguenti fatti:

- a) il peggioramento delle condizioni climatiche nell'area fiorentina dell'A1 del 17 dicembre, con il verificarsi di precipitazioni nevose, era conosciuto da ASPI con congruo anticipo, anche in base alle fonti esterne normalmente utilizzate;
- b) l'effettiva intensità dell'evento nevoso, che è risultata superiore alle previsioni, è stata monitorata senza soluzione di continuità dagli strumenti di rilevazione del traffico e delle condizioni climatiche (anzitutto le telecamere dislocate ogni 2 km e le centraline metereologiche) a disposizione di ASPI, risultando quindi conoscibile in tempo reale dal professionista;
- c) dalla mattina del 17 dicembre 2010 e sicuramente dalle prime ore del pomeriggio dello stesso giorno, ASPI era perfettamente a conoscenza della

situazione di estrema criticità che si stava determinando sul tratto dell'A1 nell'area fiorentina, con blocchi, intraversamenti e code, anche perché in possesso dell'Avviso di Allerta diramato dal Dipartimento della Protezione Civile;

d) l'informazione all'utenza su tali situazioni di estrema e complessa criticità con il verificarsi di consistenti e continui blocchi, intraversamenti e conseguenti code lunghe svariati chilometri non viene fornita ai consumatori in modo corretto, sia dal punto di vista qualitativo che temporale, i quali, in assenza di un'adeguata rappresentazione della situazione, continuano a immettersi o avvicinarsi al tratto interessato per tutto il pomeriggio del 17 dicembre u.s.;

e) le misure assunte per prevenire e risolvere le suddette criticità risultano insufficienti, inadeguate, intempestive e accompagnate, ancora una volta, da carenti informazioni - sulle misure intraprese e sui tempi previsti per la rimozione degli ostacoli al ripristino della viabilità - ai consumatori ormai bloccati;

f) il concomitante effetto dei fattori sopraelencati ha determinato una situazione di blocco che ha coinvolto migliaia di consumatori alcuni dei quali sono rimasti in autostrada fino a 30 ore (la stessa ASPI ha dichiarato nella relazione resa all'ANAS che i transiti nel tratto autostradale interessato dagli eventi in esame il 17 dicembre 2010 sono stati di circa 25.000 automezzi costretti in una coda di svariati chilometri e in condizioni di gravissimo disagio).

**252.** La condotta tenuta da ASPI, come ricostruita nelle risultanze istruttorie, palesa una pratica commerciale scorretta sotto due diversi aspetti: in primo luogo, sotto il profilo delle modalità di trasferimento ai consumatori delle informazioni sulle reali condizioni di viabilità e, in secondo luogo, sotto il profilo delle modalità di gestione della situazione di criticità verificatasi.

**253.** In particolare, le risultanze istruttorie evidenziano l'inadeguato flusso informativo, non tanto dal punto di vista quantitativo ma prettamente qualitativo, reso dal professionista all'utenza in transito e in avvicinamento al tratto fiorentino della A1, sebbene ASPI avesse la disponibilità di precise informazioni circa l'esistenza e l'evolversi delle diverse criticità e, in particolare, circa l'intensità della precipitazione nevosa, l'intraversamento di mezzi pesanti, la presenza di blocchi e la lunghezza delle conseguenti code.

**254.** Per tutta la giornata del 17 dicembre u.s., in particolare dal primo pomeriggio fino alle prime ore della mattina del 18 dicembre u.s., le informazioni fornite da ASPI sul suo sistema informativo - e trasmesse anche

attraverso ISORADIO - si sono rivelate inadeguate, intempestive e insufficienti a rappresentare correttamente agli automobilisti la reale situazione di criticità che si stava determinando nel tratto fiorentino dell'A1 e che andava compromettendo in modo grave la viabilità anche sulle tratte immediatamente precedenti e successive, nonché sulle autostrade e sulla viabilità ordinaria interconnessa al tratto appenninico dell'A1 (anzitutto l'A11 e l'A14). In merito, la stessa ISORADIO afferma che si è trattato di informazioni *“scarse, imprecise e frammentarie dal momento che veniva data informazione solo relativamente ad alcuni tratti che risultavano essere interessati da code o da traffico bloccato”* a fronte di *“centinaia di SMS di utenti disperati che già da oltre 10 ore erano bloccati in mezzo alla neve e senza alcun tipo di segnalazione”*.

**255.** Ancor più frammentarie e disorientanti per i consumatori sono risultate le informazioni diffuse sui PMV dislocati in avvicinamento all'area fiorentina, sia in direzione nord che sud. Come adeguatamente rappresentato nelle risultanze istruttorie, su molti dei PMV si sono alternati, anche nelle ore di massimo disagio, messaggi differenti e di diversa gravità (dal blocco per neve, alle code a tratti), disorientando e pregiudicando in modo grave le scelte degli automobilisti che si immettevano o si avvicinavano al tratto di interesse. Ciò ha certamente comportato un'alterazione della loro capacità di scelta, in quanto non sono stati posti in condizione di decidere consapevolmente se interrompere o continuare il viaggio e, in tal caso, affrontare la “trappola” di freddo, neve e ghiaccio in cui già in quel momento si trovava il tratto autostradale in questione.

**256.** Appare poi gravemente insufficiente anche l'informazione fornita a tutti i consumatori rimasti bloccati in coda per lunghe ore, peraltro in una situazione climatica estrema. Infatti, lo *standard* minimo di diligenza professionale avrebbe richiesto che gli utenti venissero quantomeno informati circa la reale situazione di criticità e non, invece, doppiamente ingannati con bollettini e informazioni che non rispecchiavano assolutamente sia la situazione determinatasi, sia le iniziative intraprese dal professionista per la sua soluzione. Al riguardo appaiono significativi i numerosissimi sms pervenuti a ISORADIO in cui si lamenta la condotta ingannevole da parte del professionista che risulta ancor più accentuata dopo i collegamenti di ISORADIO con i responsabili di ASPI.

**257.** La non tempestività e l'incompletezza delle informazioni fornite all'utenza nel corso dell'intera giornata del 17 e 18 dicembre 2010, risultano, in ogni caso, ampiamente confermate da quanto rappresentato nelle riunioni

indette dai vertici di ASPI nei giorni immediatamente successivi proprio al fine di mettere a punto procedure e interventi idonei a scongiurare il ripetersi di simili eventi in corrispondenza di periodi di traffico intenso e del verificarsi di situazioni climatiche potenzialmente critiche (in particolare, nei cd. esodi invernali ed estivi).

**258.** Infatti, nelle analisi del professionista viene chiaramente riconosciuto sia un *deficit* informativo nei confronti dell'utenza rispetto ai dati a disposizione della società sia un *deficit* di tipo propriamente organizzativo. In particolare, si riconosce l'insufficiente presenza di operatori in sala radio dedicati - soprattutto in situazioni emergenziali - esclusivamente all'informazione (inserimento delle informazioni sul *Tip on Line* e coerenza delle informazioni dei PMV) in quanto il responsabile delle informazioni è lo stesso che si occupa della gestione delle operazioni. Risulta inoltre un *deficit* nel sistema informativo dei PMV, in quanto la procedura prevede che alla rimozione della causa che ha portato al codice nero consegua l'automatica decadenza dell'informazione sul blocco dai PMV.

**259.** Gli elementi acquisiti dimostrano inoltre che la gestione dell'informazione - ovvero la rilevazione e immissione delle informazioni nel sistema e la loro trasmissione a fonti terze e ai PMV - è decentrata, rimessa ai vari responsabili di Tronco che hanno il controllo della rispettiva sala radio e, in ultima analisi, sono responsabili della qualità delle informazioni da immettere nel sistema informativo rivolto a terzi. Ad esempio, non viene esercitata una funzione centrale di controllo e verifica delle informazioni in grado di correggere effettivamente eventuali *deficit*.

**260.** Le risultanze istruttorie (*report*, commenti, *e-mail*) evidenziano, peraltro, come la preoccupazione di ASPI nelle ore in cui si verifica il caos completo della circolazione su un'arteria autostradale fondamentale del nostro Paese e in quelle immediatamente successive, sia quella di minimizzare le proprie responsabilità sia nei confronti dell'ANAS (attraverso la redazione di una relazione tecnica degli eventi del 17 dicembre u.s. molto generica) e, soprattutto, nei confronti della opinione pubblica cercando di imputare i gravi disagi occorsi unicamente alla particolare intensità della precipitazione nevosa e all'imperizia, in particolare, dei camionisti.

**261.** Come ampiamente descritto, invece, non solo la società disponeva di bollettini meteo previsionali, che riconosce come fonti sostanzialmente attendibili, ma anche di efficaci strumenti di monitoraggio della situazione meteo sulle tratte in concessione. L'area interessata dagli eventi, peraltro, è

tra quelle tipicamente soggette a condizioni climatiche avverse in inverno e ad un traffico intenso soprattutto a ridosso dei periodi festivi. Le stesse informazioni a disposizione di ASPI confermano, del resto, come tale tratto dell'A1 sia tra quelli maggiormente interessati da eventi nevosi di rilevante portata e come la precipitazione del 17-18 dicembre u.s. non sia stata quella di maggiore entità su tale tratta nel 2010 (vd. tabelle nn. 2 e 3).

**262.** Del pari, si ricorda che il tratto dell'A1 tra Sasso Marconi e Firenze nord e quello tra Chiusi e Orvieto sono stati definiti, dall'ultima edizione della *“Regolamentazione della circolazione dei veicoli pesanti in caso di neve”* predisposta da Viabilità Italia, come *“tratta di blocco”* in cui vige il divieto di transito dei mezzi pesanti in caso di emergenza neve e ASPI può disporre il fermo obbligatorio (cfr. par. 37).

**263.** Anche il servizio telefonico di assistenza ai clienti di ASPI si è rivelato tragicamente inadeguato. I dati forniti dalla società, infatti, mostrano come al 65% delle chiamate ricevute dal *Call center* del professionista nel corso del 17 dicembre u.s. e al 51% di quelle ricevute il giorno seguente sia stato risposto di richiamare più tardi o sia stato soltanto consentito ascoltare i messaggi pre-registrati, senza accedere ad alcun operatore.

**264.** La scarsa sensibilità del professionista verso l'informazione all'utenza sembra, del resto, trovare conferma sia nell'opposizione manifestata da ASPI all'iniziativa di ISORADIO di mettere a disposizione degli automobilisti, con il bene stare del Ministero dei Trasporti, un numero di telefono a cui inviare sms, sia nella circostanza di essersi determinata a una procedura di conciliazione - definita come mero gesto di attenzione alla propria clientela - solo a seguito delle fortissime pressioni esercitate, in particolare, dai mezzi stampa e dalle associazioni di consumatori.

**265.** Peraltro, gli elementi istruttori raccolti mostrano come le disfunzioni informative verificatesi il 17 e 18 dicembre u.s. non siano affatto occasionali, in quanto si erano già registrati nello stesso 2010 altri eventi che avevano fatto emergere le carenze organizzative e gestionali relative all'informazione da rendere all'utenza.

**266.** Appaiono in tal senso, particolarmente eloquenti alcuni commenti registrati per gli altri gravi disservizi informativi (per la DT7 il 4 novembre 2010: *“manifestazione con relativa chiusura del tratto dove non è stato inserito il blocco e la relativa quantificazione a Caserta e al nodo A30 /A1 nord (solo dopo mille insistenze e telefonate e 10 min prima della riapertura del tratto)”*); per la DT9 il 12 settembre 2010: *“domenica incidente mortale con chiusura 1 h XXX non risponde al cell... mi richiama*

*il gg dopo dicendo che era in un posto dove non prendeva il cell” enfasi aggiunte). Nella stessa linea si inserisce anche l’indicazione dell’AD ai massimi dirigenti di ASPI, in cui a fianco dei richiami per l’individuazione delle cause e il miglioramento delle procedure, vi è anche quella, seppure subordinata, di “vincere la battaglia delle responsabilità acquisendo elementi specifici e non semplicemente generici, circa le responsabilità altrui”.*

**267.** Sulla base dei suesposti motivi, pertanto, l’incompletezza, intempestività e carenza di idonee informazioni all’utenza in transito e in avvicinamento all’area fiorentina dell’A1 circa le condizioni di traffico e viabilità, soprattutto in merito alle specifiche criticità verificatesi nella giornata del 17 dicembre u.s. (code, incidenti, blocco traffico) integra una pratica scorretta da parte di Autostrade, in contrasto con l’articolo 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, in quanto le gravi omissioni informative non hanno permesso ai consumatori di determinarsi in modo consapevole in ordine alla scelta di transitare o meno sulla tratta autostradale a pagamento gestita dalla medesima società, ovvero interrompere il viaggio o indirizzarsi verso ulteriori percorsi, anche non soggetti a pedaggio autostradale, per raggiungere la propria destinazione.

**268.** In particolare, nella condotta di ASPI non si riscontra il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista e alle caratteristiche dell’attività svolta, con riferimento alla carenza dei sistemi e dell’organizzazione per garantire la tempestività e l’idoneità delle informazioni all’utenza in transito e in avvicinamento, che in realtà sono risultate gravemente incomplete o assenti e intempestive.

**269.** In secondo luogo, il comportamento di Autostrade appare scorretto anche con riferimento alle modalità con cui ha provveduto alla gestione delle criticità collegate all’evento atmosferico del 17 e 18 dicembre u.s.. In particolare, tale analisi riguarda sia le misure adottate per prevenire la situazione di criticità, sia le misure adottate successivamente per gestire i momenti di criticità attraverso la gestione dei flussi di traffico, dei mezzi antineve (spargisale e lame) e degli interventi per risolvere i problemi occorsi, principalmente attraverso l’attivazione dei mezzi per rimuovere gli intraversamenti.

**270.** La portata di questa situazione è adeguatamente rappresentata dal commento, consapevole e preoccupato, dell'AD rivolto ai massimi vertici della società - direttamente e in funzione suppletiva rispetto a una struttura che appare meno reattiva - posto in premessa a una lunga *e-mail* riassuntiva delle iniziative che sono state discusse e che devono essere immediatamente realizzate, ovvero che *“non è nemmeno concepibile che quanto avvenuto il 17 possa ripetersi”*.

**271.** Nelle analisi interne dell'evento sono precisamente individuati gli errori, le inefficienze, l'inadeguatezza di alcune delle procedure seguite, per le quali si intende predisporre un immediato correttivo. In particolare, gli elementi acquisiti evidenziano due profili di criticità: *(a)* una sostanziale divergenza fra i comportamenti in concreto tenuti da ASPI e quanto previsto nei piani di intervento e nelle procedure di gestione delle criticità, specificamente dettagliati proprio per gli eventi nevosi e per la tratta interessata; *(b)* un *deficit* oggettivo delle procedure e delle misure previste che per alcuni aspetti fondamentali si sono rivelate del tutto inadeguate.

**272.** Attengono al primo aspetto, in particolare, il più volte rappresentato inadeguato monitoraggio della situazione meteorologica, il ritardo nella chiamata degli automezzi di pulitura del sedime autostradale, l'insufficiente presenza di operatori in sala radio, il ritardo e l'insufficiente attivazione delle misure di assistenza agli automobilisti bloccati per ore. Riguardano, invece, il secondo aspetto, il sistema di gestione del cd. codice nero, la mancata e tempestiva apertura dei varchi, la mancata chiusura delle rampe di accesso.

**273.** Proprio in questa prospettiva e paradossalmente, sono proprio i 112 intraversamenti verificatisi nel corso delle due giornate in questione che misurano non tanto l'eccezionalità dell'evento atmosferico, quanto l'incapacità gestionale del professionista. Non appare, infatti, possibile imputare all'eccezionalità della nevicata la circostanza che dopo i primi intraversamenti se ne siano prodotti moltissimi altri e sempre sui medesimi tratti: ad esempio le registrazioni di sala radio dimostrano che a fronte di intraversamenti che iniziano a verificarsi nelle prime ore del pomeriggio del 17 dicembre u.s. tra Incisa e Firenze Certosa il casello di Firenze sud sia stato chiuso solo alle 19:05.

**274.** Di conseguenza, è senza dubbio la condotta del professionista, in termini di mancato rispetto delle procedure, di mancata gestione del traffico, di mancato intervento preventivo, d'inadeguata gestione degli intraversamenti, d'insufficiente informazione all'utenza, di mancata prestazione di assistenza, la principale causa dei gravi disagi provocati a

migliaia di consumatori automobilisti rimasti letteralmente bloccati, *rectius* abbandonati, per un lunghissimo e ingiustificato periodo sul sedime autostradale. Ciò, in particolare, con riferimento a una direttrice autostradale che presenta flussi di traffico particolarmente intensi soprattutto prima del *weekend* e a ridosso delle vacanze natalizie e che è tipicamente interessata da fenomeni atmosferici avversi.

**275.** Per tali motivi, la condotta di ASPI integra una pratica scorretta, in contrasto con l'articolo 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto il grave *deficit* gestionale e informativo non ha permesso di evitare e poi di attenuare ai consumatori i disagi occorsi sulla tratta autostradale a pagamento gestita dalla medesima società.

In particolare, nel rapporto fra i consumatori ed il concessionario autostradale che si instaura per la fruizione di un'infrastruttura di trasporto, è ragionevole aspettarsi, sulla base di un normale standard di diligenza professionale, sia comportamenti idonei a rimuovere le situazioni di criticità – nel caso di specie il blocco autostradale - in un tempo congruo, sia l'adozione di una serie di azioni volte tempestivamente ad attenuare ogni disagio di maggiore rilevanza. Nel caso di specie, la durata e le condizioni di particolare disagio sopportate dai consumatori, bloccati anche fino a 30 ore nel sedime autostradale, evidenziano un grado di costrizione specifico della loro libertà di comportamento che li ha vincolati nel rapporto con il professionista, tale da integrare un autonomo profilo di aggressività della condotta.

**276.** A seguito di analisi e confronti interni, i vertici della società hanno deciso di apportare modifiche anche radicali al proprio sistema di gestione degli eventi di crisi della circolazione autostradale che sostanzialmente sono le stesse proposte come impegni ai fini di giungere a una conclusione del presente procedimento senza accertamento dell'infrazione e irrogazione dell'eventuale sanzione.

**277.** Ma tali impegni - premessa in ogni caso la gravità della pratica in contestazione che già ne precluderebbe l'accettazione - non si rivelano idonei a consentire la chiusura senza accertamento della procedura, proprio perché, da un lato, rappresentano misure che ASPI dovrebbe comunque implementare al fine di colmare *deficit* organizzativi, gestionali e informativi ormai da lei stessa acclarati e, dall'altro, non prevedono né misure in grado di apportare ai consumatori un ristoro, seppur *ex post*, dei pesantissimi disagi che, a seguito di simili e non occasionali disservizi, subiscono, né infine



definiscono *standard* qualitativi di prestazione del servizio sui quali i consumatori stessi possano far ragionevole affidamento in futuro.

**278.** Sotto questo profilo appare, peraltro, debole l'obiezione della Parte quando sostiene che l'adozione di simili misure equivarrebbe a una sorta di responsabilità oggettiva per fatti imprevedibili (come l'abbondanza di precipitazioni nevose) o per fatti dovuti all'altrui colpa *in primis* in termini di imperizia (ad esempio, l'intraversamento di mezzi sforniti dell'equipaggiamento da neve). In senso contrario si osserva, infatti, che gli strumenti previsionali, di monitoraggio costante e le proiezioni relative agli anni precedenti a disposizione di ASPI, nonché i piani di intervento con le diverse situazioni ivi descritte e disciplinate, escludono la possibilità di catalogare eventi atmosferici come quelli verificatisi in particolare tra il 17 e 18 dicembre u.s. come cause di forza maggiore. La società stessa, inoltre, afferma che tra le misure che intende implementare, vi è quella di dotare il proprio personale di apparecchiature fotografiche in modo da rilevare in tempo reale le targhe dei mezzi che hanno causato il verificarsi di disagi alla circolazione e/o danni all'infrastruttura autostradale in modo da potersi adeguatamente rivalere.

**279.** Infine, per una società concessionaria della più estesa rete autostradale nazionale a pagamento (e tra le più estese a livello comunitario) deve ritenersi che rientri nel rischio di impresa quello di prevedere idonee misure di ristoro nei confronti della propria utenza quando a fronte del pagamento del pedaggio non siano assicurati *standard* di qualità nella prestazione del servizio adeguati all'oggettiva rilevanza dell'infrastruttura, nonché alla dimensione, all'esperienza e alla reputazione del professionista responsabile dell'infrastruttura stessa.

**280.** Del pari, appare significativo che nella Carta dei Servizi di ASPI non vi sia alcuna concreta declinazione dei parametri di qualità ed efficienza che consentano al consumatore di valutare il servizio reso, mentre criteri misurabili di efficienza ed adeguato apparato sanzionatorio sono elaborati con riguardo agli obblighi di ASPI nei confronti della società Concedente<sup>163</sup>. Appare, ad esempio, significativo che ipotesi di disservizi come quelli verificatesi ripetutamente sulla rete autostradale in concessione ad ASPI, non rientrino tra le ipotesi per cui è obbligatoria per ASPI l'attivazione di una procedura di conciliazione (nel caso degli eventi del 17 e 18 dicembre u.s. la

---

<sup>163</sup> Vd la Convenzione unica, all. n.1 al doc. n. 29.

società ha proceduto a una simile iniziativa, ma qualificandola come eccezionale gesto di attenzione verso i propri clienti).

Sussiste, peraltro, nel caso di specie, l'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'infrazione.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**281.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**282.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**283.** Con riguardo alla gravità della pratica, si deve tener conto, in primo luogo, dell'importanza e della dimensione economica del professionista cui è attribuibile la condotta. Autostrade ha registrato ricavi nel 2010 pari ad oltre 2 miliardi e 700 milioni di euro.

**284.** La gravità della pratica va poi apprezzata tenendo conto che la condotta del professionista ha arrecato gravissimi disagi che hanno interessato un numero particolarmente elevato di consumatori, rispetto ai quali va comunque apprezzato l'intervento per attenuare o limitare tali disservizi attraverso la procedura conciliativa realizzata.

**285.** Per quanto concerne la durata della violazione, la stessa si è specificamente manifestata in occasione delle giornate del 17 e 18 dicembre 2010, ma appare propriamente e generalmente riferibile a *deficit* nelle procedure e nell'organizzazione del professionista, come dallo stesso peraltro già conosciuti in forza quantomeno di una pluralità di episodi registrati nel corso del 2010.

**286.** Considerati tali elementi, si ritiene congruo determinare una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a 450.000 euro.

**287.** Considerate, inoltre, le circostanze attenuanti relative alle misure adottate sia per migliorare le procedure informative e gestionali sia specificamente l'attivazione di una procedura per indennizzare i numerosi automobilisti coinvolti nell'evento del 17 e 18 dicembre, si ritiene di comminare a Autostrade per l'Italia S.p.A. una sanzione pari a 350.000 euro.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante una carente informazione ai consumatori circa la situazione di grave criticità della viabilità sulle tratte in concessione, specificamente nell'area fiorentina dell'A1 nei giorni 17 e 18 dicembre 2010, e l'inadeguata gestione di tale situazione di criticità, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Autostrade per l'Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

b) che alla società Autostrade per l'Italia S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 350.000 €(trecentocinquantamila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alle diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*