

## **Interrogazione n. 419**

*presentata in data 21 marzo 2022*

a iniziativa dei Consiglieri Biancani, Vitri, Mangialardi, Bora, Carancini, Casini, Cesetti, Mastrovincenzo

### **Punti di assistenza in presenza alla clientela, sostitutivi dei Punti Blu chiusi lungo la rete autostradale nel territorio marchigiano**

a risposta orale

I sottoscritti consiglieri regionali,

Premesso che:

- nei primi anni novanta sono stati creati lungo la rete autostradale italiana i Punti Blu dove si offriva assistenza alla clientela (ad esempio risoluzione delle problematiche relative ai sistemi di pagamento dei pedaggi, vendita e assistenza del nuovo sistema di pagamento del telepedaggio, il Telepass),
- i Punti Blu hanno continuato ad erogare i servizi relativi al Telepass, anche a seguito della creazione nella Telepass SpA, con una operatività che riguardava per il 70% le questioni inerenti la Telepass SpA (vendita, ritiro e sostituzione del dispositivo, registrazione cambio targa, verifica e consultazione dei pagamenti in fattura, denuncia di furto o smarrimento ed altre problematiche connesse all'uso improprio del dispositivo) e per il restante 30% quelle relative ad Autostrade per l'Italia (vendita tessere "Viacard", riscossione mancati pagamenti, rimagnetizzazione delle tessere, raccolta e risoluzione di problematiche sollevate dai clienti),
- a seguito del recente Piano Strategico di Trasformazione di Autostrade per l'Italia tale società sta vivendo una profonda trasformazione che comporta anche innovazioni sul fronte dei servizi ai viaggiatori, con l'impostazione di attività aggiuntive (ad esempio ricarica di veicoli elettrici) e un potenziamento della digitalizzazione degli stesse,
- queste innovazioni contenute nel nuovo piano industriale vengono gestite dalla Free To X, società che sviluppa servizi avanzati per la mobilità dentro e fuori dalla rete autostradale,
- in concreto i rapporti con la clientela e l'assistenza verranno gestiti prevalentemente attraverso canali telematici e in modo residuale con 15 postazioni fisiche che sostituiranno i 56 Punti Blu prima presenti lungo le autostrade,

Preso atto che:

- con il vecchio assetto nelle Marche erano presenti 3 Punti Blu, ai caselli di Pesaro-Urbino, Ancona Nord-Jesi e Civitanova Marche, con una copertura di uno ogni 60 chilometri lungo i 200 chilometri circa di autostrada,
- attualmente sono rimasti attivi 15 Punti Blu dislocati come segue:
  - in Liguria, Genova Sampierdarena,
  - in Lombardia, Bergamo e Novate Milanese,
  - in Emilia Romagna, Bologna Casalecchio e Rimini sud,
  - in Toscana, Prato Est e Firenze Nord,
  - in Lazio, Roma direzione generale Autostrade, Roma Nord, Roma sud,
  - in Campania, Salerno e Napoli Casoria,

- in Abruzzo, Pescara Ovest,
- in Puglia, Bari Sud,
- in Veneto, Treviso,
- nella nuova organizzazione solo tali Punti Blu verranno sostituiti da presidi gestiti dalla Free To X,
- i tre Punti Blu marchigiani sono stati chiusi e nel tronco Termoli-Pesaro non è stato previsto alcun servizio di assistenza diretta ai clienti lungo la rete autostradale, con la giustificazione che si registrava un limitato numero di accessi,
- purtroppo ormai da tempo i viaggiatori autostradali nelle Marche sono rimasti senza alcun front-office e sono stati costretti rivolgersi ai Punti di Rimini Sud e Pescara Ovest,
- in tali Punti di Rimini Sud e Pescara Ovest la società è stata costretta ad aumentare le postazioni di servizio per rispondere all'aumentata affluenza dell'utenza proveniente dal territorio marchigiano,

Considerato che:

- la decisione di aumentare gli sportelli dei Punti Blu di Rimini Sud e Pescara Ovest dimostra che la scelta di privare le Marche di postazioni fisiche di assistenza ai clienti autostradali sulla base dei dati storici, era sbagliata,
- tale scelta è anche iniqua per gli utenti delle Marche, perché una intera Regione viene penalizzata mentre almeno un punto di assistenza dovrebbe essere garantito in ogni Regione attraversata dalla rete autostradale,
- tale scelta è altresì poco corretta anche nei confronti dei lavoratori dei Punti Blu marchigiani che sono stati costretti a cambiare mansioni e a svolgere turni di lavoro anche notturni e festivi mentre nei Punti Blu delle regioni limitrofe è stato aggiunto personale per potenziare i front-office, dopo l'eliminazione dello stesso servizio nelle Marche,
- l'alternativa dei canali telematici per rapportarsi con il gestore di un servizio rende spesso più complicata la soluzione di problematiche di varia natura, i tempi di risposta sono più lunghi e non tutti gli utenti sono nella possibilità o hanno la dimestichezza per utilizzare servizi telematici,

Dato atto che la Regione Marche sta progettando con la società Autostrade per l'Italia un parcheggio scambiatore in prossimità del casello "Ancona Nord-Jesi", per incrementare il livello di intermodalità del nodo infrastrutturale Porto – Aeroporto – Interporto,

Considerato inoltre che:

- il casello autostradale "Ancona Nord-Jesi" è un importante punto di accesso alle autostrade italiane da parte degli autoveicoli e dei mezzi pesanti che sbarcano al Porto di Ancona e necessita quindi di un punto di contatto con gli utenti stranieri appena sbarcati,
- tale casello diventerà ancora più strategico con la realizzazione del suddetto parcheggio scambiatore,
- la volontà più volte espressa da questa Amministrazione di incrementare il turismo nelle Marche va concretizzata anche potenziando e rendendo comodi ed efficienti anche i servizi collaterali e funzionali all'accoglienza (fra cui ovviamente quelli relativi all'utilizzo della rete autostradale),

Ritenuto, per le motivazioni sopra espresse, che il territorio marchigiano non possa essere totalmente privato di punti di assistenza in presenza alla clientela della rete autostradale,

## INTERROGANO

il Presidente della Giunta regionale per sapere:

- se la Regione abbia avuto garanzia dalla società Autostrade e dalla società Free To X della conservazione di almeno un punto di assistenza in presenza alla clientela nel tratto marchigiano della rete autostradale,
- se non ritenga che tale struttura debba comunque essere resa disponibile quanto prima, e non in relazione alla realizzazione del parcheggio scambiatore presso il casello "Ancona Nord-Jesi", per non penalizzare nel frattempo i cittadini marchigiani ed i turisti,
- quali iniziative intende eventualmente assumere per sollecitare i suddetti interlocutori a ripristinare fin da subito almeno un punto di assistenza in presenza alla clientela nel tratto marchigiano della rete autostradale.