

Reclami ricevuti e trattati nell'anno 2025

Sommario

1	Premessa	3
2	Numero dei reclami ricevuti e trattati nel 2025 – suddivisione mensile	3
3	Canali di invio dei reclami	4
4	Classificazione dei reclami	5
5	Ripartizione dei reclami tra i servizi aziendali	6
6	Esiti dei reclami	6

Relazione sui reclami ricevuti e trattati nell'anno 2025

1 Premessa

La presente relazione rappresenta uno strumento di rendicontazione della qualità del servizio di gestione dei reclami, offerto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) di Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A. (di seguito CAV).

Le analisi e la rendicontazione contenute nella presente relazione sono state svolte in base agli standard internazionali di riferimento per i sistemi di gestione per la qualità, e alla disciplina regolatoria pertinente¹.

Nei paragrafi che seguono viene data evidenza del numero dei reclami ricevuti e trattati nell'anno di riferimento, della relativa catalogazione, delle tempistiche entro le quali è stata data risposta agli utenti, delle misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, del livello di gradimento delle risposte ricevute.

2 Numero dei reclami ricevuti e trattati nel 2025 – suddivisione mensile

Nel corso del 2025, l'URP di CAV ha ricevuto e trattato **n. 33 (trentatré) reclami**, tutti pervenuti tramite e-mail; il numero appare contenuto e si riscontra un lieve calo rispetto all'anno precedente.

Il dato sopra riportato conferma una generale percezione di efficienza ed efficacia dei servizi offerti da CAV, da parte dell'utenza e, in particolare, dell'informazione in tempo reale sulla situazione viabilistica (anche in caso di sinistri o di congestione del traffico), della segnalazione di cantieri e di chiusure di tratte o di uscite autostradali, e rispetto ai servizi di sicurezza.

Gli strumenti utilizzati da CAV per informare l'utenza e fare le segnalazioni sulla viabilità sono i seguenti:

- a. Pannelli a messaggio variabile (PMV);
- b. Sito web www.cavspa.it;
- c. Sito web www.infoviaggiando.it e relativa app;
- d. Canali radio locali e nazionali;
- e. Comunicazioni su testate giornalistiche (stampa e web) relative ai più importanti interventi manutentivi effettuati sull'infrastruttura stradale, o agli eventi autostradali che possono incidere in modo significativo sulla viabilità;
- f. Social networks (Facebook, Instagram, LinkedIn).

Nella tabella sotto riportata vengono riepilogati i dati attinenti ai reclami pervenuti nel 2025, ripartiti per mese e confrontati con i dati dell'anno precedente:

¹ Delibera ART n. 132/2024 del 26 settembre 2024 e s.m.i.

Mese	Anno 2024	Anno 2025
Gennaio	1	3
Febbraio	2	0
Marzo	1	4
Aprile	3	0
Maggio	8	2
Giugno	2	9
Luglio	9	5
Agosto	2	0
Settembre	1	4
Ottobre	3	2
Novembre	3	3
Dicembre	2	1
Totale	37	33

I dati riepilogati nella tabella evidenziano una sostanziale soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati, considerata il numero esiguo dei reclami pervenuti (che in alcuni mesi sono pari a zero), a fronte del numero di transiti lungo le competenze di CAV, che nel 2025 si attesta su una media giornaliera di 216.355 (duecento sedicimila trecento cinquantacinque).

3 Canali di invio dei reclami

In ottemperanza alla normativa di settore, CAV ha messo a disposizione dell'utenza diversi canali per l'invio dei reclami per i disservizi rilevati.

In particolare, i reclami possono essere inviati:

- tramite posta (ordinaria o raccomandata), all'indirizzo della sede di CAV, Via Bottenigo n. 64/A – 30175 Venezia – Marghera (VE), anche utilizzando il modulo scaricabile dal sito web ([Reclami - CAV Spa](#));
- tramite e-mail all'indirizzo ufficio.protocollo@cavspa.it;
- tramite PEC all'indirizzo cav@cert.cavspa.it;
- tramite web form accessibile, senza preventiva registrazione, da apposito link posto nella home page del sito web [Reclami - CAV Spa](#);
- via telefono, al numero 041.5497111;
- via fax, al numero 041.8872490.

L'accesso a tali canali è stato debitamente pubblicizzato, attraverso i mezzi di comunicazione di cui al paragrafo precedente e nella Carta dei servizi.

Dalle rilevazioni effettuate, nel periodo preso in esame risulta un'assoluta preferenza per l'utilizzo delle caselle e-mail/PEC, come evidenziato nella tabella sotto riportata:

Modalità di ricezione dei reclami	2024	2025
Telefono	0	0
Fax	0	0
Lettera/modulo	0	0
Mail/PEC	37	33
Sito Internet	0	0
Totale	37	33

4 Classificazione dei reclami

La tabella di seguito riportata evidenzia la ripartizione dei reclami ricevuti nel 2025, in base alla classificazione adottata² e include un raffronto con l'anno 2024:

Voci di classificazione dei reclami	2024	2025
Quantificazione pedaggio	0	0
Relazioni con l'utente e altre informazioni	3	8
Esazione del pedaggio	21	8
Gestione delle turbative al traffico	2	2
Informazioni sul traffico e sulla sicurezza	11	8
Informazioni sui cantieri	0	4
Accessibilità dei servizi per le PMR	0	0
Manutenzione dell'Infrastruttura	0	2
Mancata/inadeguata corresponsione di eventuali rimborsi o indennizzi	0	0
Servizi resi nelle Aree di servizio	0	0
Fuori competenza	0	1
Totale	37	33

Le tipologie in cui si è verificata la maggior incidenza sono le seguenti:

- Relazioni con l'utente e altre informazioni;
- Esazione del pedaggio;
- Informazioni sul traffico e sulla sicurezza.

In particolare, si è potuto verificare che alcuni utenti, in caso di malfunzionamenti degli apparati di esazione automatici, hanno manifestato l'esigenza di ricevere un'immediata assistenza, senza attendere i tempi tecnici necessari a risolvere il problema; inoltre, si sono riscontrate alcune lamentele inerenti alle informazioni fornite e alle segnalazioni sulla viabilità di cui, come si dirà meglio oltre, si è tenuta debita considerazione.

² Voci di classificazione di cui alla Misura 13, allegato A alla Delibera ART n. 132 del 26 settembre 2024

5 Ripartizione dei reclami tra i servizi aziendali

La gestione dei reclami rientra tra le competenze dell'URP; più specificatamente, l'ufficio raccoglie e sintetizza, nella risposta data all'utente, gli esiti dell'istruttoria svolta dai Servizi aziendali a cui la pratica è stata assegnata per competenza tecnica, in base allo specifico disservizio segnalato.

Nella tabella riportata di seguito, viene evidenziata la ripartizione dell'istruttoria relativa ai reclami ricevuti nel 2025 tra i Servizi aziendali; inoltre la tabella include un raffronto con l'anno 2024:

Servizio aziendale assegnatario dell'istruttoria per la gestione del reclamo	2024	2025
DAL	0	0
DE- Servizio Viabilità	13	9
DE. - Servizio Esazione	21	21
DT	3	3
DRUO	0	0
Totale	37	33

6 Esiti dei reclami

Nella tabella di seguito riportata viene data evidenza della completa evasione di tutti i reclami ricevuti nel 2025:

Mese	Reclami 2025	Risposto	Non Risposto	Motivazione mancata risposta
Gennaio	3	3	0	---
Febbraio	0	0	0	---
Marzo	4	4	0	---
Aprile	0	0	0	---
Maggio	2	2	0	---
Giugno	9	9	0	---
Luglio	5	5	0	---
Agosto	0	0	0	---
Settembre	4	4	0	---
Ottobre	2	2	0	---

Novembre	3	3	0	---
Dicembre	1	1	0	---
Totale	33	33	0	0

Tutti i reclami sono stati gestiti entro il termine di 30 (trenta) giorni previsto dalla disciplina regolatoria³; inoltre, il tempo medio di risposta rientra nel termine di 10 (dieci) giorni lavorativi preso a riferimento nel rapporto concessorio e indicato nella Carta dei servizi.

I principali disservizi, che sono emersi dall'analisi dei reclami ricevuti nel 2025, consistono in malfunzionamenti delle casse automatiche, degli impianti tecnologici di telepedaggio e, in alcuni casi, concernono l'assistenza fornita dal personale di CAV.

Per il superamento di tali disservizi sono state adottate diverse misure tra cui: la risoluzione delle anomalie di pista, anche tramite il coinvolgimento del service nazionale; l'attivazione di campagne di manutenzione massiva dei software e degli hardware impiegati nell'esazione; l'analisi di specifici transiti per l'eventuale regolarizzazione di mancati o indebiti pagamenti; il richiamo disciplinare verso il personale eventualmente responsabile di comportamenti non adeguati.

Le specifiche misure adottate sono state illustrate all'utenza nella comunicazione di risposta; per il dettaglio delle misure adottate in relazione ai singoli casi, si rinvia alle comunicazioni di risposta stesse, che risultano archiviate secondo le pertinenti procedure aziendali.

Soli in pochi casi alle risposte ricevute sono seguite repliche o ulteriori richieste, alle quali è stata comunque data debita risposta; non risultano casi di attivazione di rimedi di tipo non giurisdizionale, o di successivi procedimenti giudiziari; pertanto, il livello rilevato di gradimento, da parte degli utenti, della risposta ricevuta può essere ritenuto positivo.

In considerazione del fatto che, come si è detto, tutte le risposte ai reclami ricevuti nel 2025 sono state fornite entro i termini previsti, non sono stati erogati indennizzi ai sensi della Misura 12, allegato A alla Delibera ART n. 132 del 26 settembre 2024.

³ Misura 10.1, lett. c), allegato A alla Delibera ART n. 132 del 26 settembre 2024.