

autostrade // *per l'italia*

Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio Autostradale

Edizione 2010



**AUTOSTRADALE PER L'ITALIA - ADICONSUM - ADOC - ADUSBEF - CODACONS - FEDERCONSUMATORI
POLIZIA STRADALE - ASAPS - ISORADIO - QUATTORRUOTE - COMITATO CENTRALE
PER L'ALBO NAZIONALE AUTOTRASPORTATORI - FILT-CGIL - FIT-CISL - UILTRASPORTI**

autostrade // *per l'italia*

Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio Autostradale

Bilancio delle attività gennaio 2009 - dicembre 2010

Indice

■ LETTERA DEI COMPONENTI DELLA CONSULTA	7
■ NASCITA E COMPONENTI DELLA CONSULTA	8
■ AGENDA DEGLI INCONTRI EFFETTUATI	10
■ PROGETTI E RISULTATI	12
SICUREZZA	13
Risultati ottenuti: tasso di mortalità ridotto del 71%	14
Piano per la sicurezza e manutenzione	16
Interventi sull'infrastruttura e sulla gestione operativa	16
Asfalto drenante	16
Miglioramento della qualità delle pavimentazioni	17
Piano di riqualificazione delle barriere spartitraffico	17
Piano di sicurezza gallerie	17
Punti con incidentalità superiore alla media (PISM)	17
Sperimentazione interventi anti distrazione/colpo di sonno	19
" Tutor ": controllo della velocità media	21
Il funzionamento	21
Tratte sui cui è installato il Tutor	22
I risultati conseguiti	24
Attività di accertamento	24
Progetto Autostrade per l'Italia/Polizia Stradale per l'autotrasporto	26
Pesatura dinamica dei mezzi pesanti	26
Sicurezza ed esodo estivo 2010: risultati ed evidenze	28
Andamento del traffico	30
Incidentalità: confronto con la viabilità nazionale	30
Scorrevolezza del traffico alle grandi barriere	31
Le iniziative per la sicurezza realizzate negli ultimi anni	32
Interventi sull'infrastruttura e sulla gestione operativa	32
Chiusura dei varchi aperti sullo spartitraffico	32
Reti antiscavalamento	32
Segnaletica di prevenzione contromano	32
Miglioramento della segnaletica di cantiere	33

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Miglioramento della fluidità	36
Fluidità ai caselli, in itinere e nei cantieri	36
Fluidità ai caselli	36
Comunicazione e gestione degli itinerari alternativi e "contingentamento" in entrata	39
Fluidità in itinere: interventi e risultati raggiunti	39
Fluidità: cantieri	40
Fluidità: risultati complessivi	41
Operazioni invernali e Protocollo di fermo temporaneo dei mezzi pesanti	42
Gestione degli eventi neve: i risultati 2009-2010-2011	43
Stagione invernale 2009-2010	43
Stagione invernale 2010-2011	44
Interventi sull'infrastruttura e copertura radio	45
Partnership con RTL 102.5	46
Copertura Isoradio	46
Call Center Viabilità	48
Pagamento del pedaggio: le azioni di miglioramento	49
Riduzione del numero degli RMPP emessi	49
Procedura di autocertificazione per il cliente senza biglietto	50
Indicazione inserita nello scontrino emesso al casello	50
Piano di investimenti nelle Aree di Servizio	52
Aree di Servizio ristrutturate e più grandi	53
Nuovi servizi	53
Piano di risanamento acustico	54
Attività di monitoraggio del servizio in collaborazione con le associazioni dei consumatori	55
Monitoraggio dei processi di vendita e assistenza Front Office presso i Punto Blu	55
Monitoraggio dei prezzi carburante al di fuori dell'autostrada	55
Scouting della rete	55
Car Pooling	56
Una nuova piattaforma web	56
Le iniziative per la qualità realizzate negli ultimi anni	57
Pagamento del pedaggio	57
Assistenza al cliente al casello	57
Viacard a scalare: aggiornamento regolamento	58

INIZIATIVE DI MARKETING E COMUNICAZIONE	61
"Obiettivo Sicurezza"	62
"Brochure Tutor"	62
"Viaggiare sicuri in autostrada"	63
"I 12 mesi della Sicurezza Stradale"	63
Hi Point - information point per la clientela in area di servizio	64
Progetto "Angolo della Prevenzione"	64
"Piccoli viaggiatori, sicurezza da grandi"	65
Cartelli prezzo carburante in autostrada e in Area di Servizio	65
Prima di partire	65
In viaggio	65
In Area di servizio	66
"Area Amica": Una nuova offerta di eccellenza nelle Aree di Servizio di Autostrade per l'Italia	66
"Sosta Amica"	67
"Prezzo Amico"	67
Carta dei Servizi	68
Procedura di conciliazione	69
Evento neve 2010	71
Telepass SpA	72
Iniziative commerciali	72
Telepass Premium	72
Telepass Premium Truck	73
Telepass: punti vendita in città e in Area di Servizio	73
Le iniziative di marketing e comunicazione realizzate negli ultimi anni	74
"Caffè gratis" di notte	74
"Sconto caffè"	74
"Carico di Sicurezza"	75
"Contact Point"	75
"Guido? Non bevo"	76
"Fai il pieno per la settimana"	77
Parcheggi rosa	78
Promozione turismo culturale	79
Meccanismo di "arrotondamento" nel calcolo del pedaggio	80
"Mettilci la testa"	82
Pannello a Messaggio Variabile sugli incidenti mortali	83
■ INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	84
■ CONTATTI	89

**LETTERA
DEI
COMPONENTI
DELLA
CONSULTA**

Gentile Lettore,

la Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio Autostradale, nata per volontà della società Autostrade per l'Italia e delle Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori è stata, sin dall'inizio, estesa ad altri importanti soggetti come Isoradio, il mensile Quattroruote, il Comitato Centrale dell'Albo Nazionale degli Autotrasportatori, la Polizia Stradale, l'Associazione Sostenitori e Amici della Polizia Stradale e i sindacati dei lavoratori dei trasporti. Nel 2010 si è aggiunta anche l'Associazione dei Consumatori Adiconsum.

Le "origini" del rapporto tra il maggiore - per numero di chilometri gestiti - concessionario del servizio autostradale italiano, le Associazioni dei Consumatori di cui sopra (iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) e gli altri aderenti, trae spunto da una storica attenzione nei confronti della gestione, e più in generale della condotta, dell'ex gestore del servizio pubblico.

A questo proposito vorremmo rivolgere un particolare ringraziamento ad Autostrade per l'Italia per la coraggiosa volontà dimostrata nel dar vita a questa Consulta, col fine primario di individuare e realizzare iniziative per il miglioramento della sicurezza e della qualità del servizio autostradale, attraverso un confronto, continuo e costruttivo, tra i diversi componenti.

La finalità prefissa nella costituzione della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio Autostradale è stata la creazione di un tavolo di confronto fra l'azienda Autostrade per l'Italia e i soggetti che, in un modo o in un altro, operano e fruiscono del servizio prestato.

In particolare, sin dalle sue origini, questo tavolo di confronto ha improntato la propria attività e il proprio lavoro a un metodo dialettico e critico, non privo di momenti di difficoltà, ma perseguito con la massima trasparenza, obiettività e aderenza alle finalità statutarie di ciascuno dei soggetti.

In tale ambito, numerose iniziative e progetti sono stati intrapresi e conclusi e altri ancora sono in programma. A mero scopo esemplificativo riportiamo alcuni dei principali temi affrontati: Tutor autostradali e relativo piano di estensione, procedura di conciliazione, cartelli prezzo carburante, iniziative di comunicazione sulla sicurezza stradale, carpooling.

Ma l'obiettivo comune di tutti è stato sempre quello di salvaguardare la vita e la sicurezza dei milioni di consumatori che, ogni giorno, percorrono le arterie autostradali della penisola. E sulla base dei risultati riportati in questo bilancio, siamo convinti di aver operato in questa direzione.

I Componenti della Consulta

Adoc, Adusbef, Codacons, Federconsumatori, Adiconsum, Polizia Stradale, Asaps, Isoradio, Quattroruote, Comitato Centrale per l'Albo Nazionale Autotrasportatori, Filt-Cgil, Fit-Cisl, UilTrasporti

NASCITA E COMPONENTI DELLA CONSULTA

La Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio Autostradale è stata istituita da **Autostrade per l'Italia** in collaborazione con la **Polizia Stradale** e con le Associazioni dei Consumatori **Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori** - con il seguente obiettivo:

individuare, concordare e verificare iniziative e piani di miglioramento dei servizi autostradali e del livello di sicurezza dell'infrastruttura.

La Consulta è stata sancita attraverso l'adesione a uno specifico Protocollo d'Intesa firmato dalle suddette componenti in data 16 novembre 2005. Il protocollo è consultabile e scaricabile dal sito www.autostrade.it o può essere richiesto inviando un'e-mail a: consulta@autostrade.it.

La Consulta opera con continuità tutto l'anno e si riunisce ogni tre mesi circa. Sin dall'inizio, la partecipazione è stata estesa ad altri importanti attori coinvolti a più livelli nel processo di erogazione del servizio autostradale.

I COMPONENTI DELLA CONSULTA

■ AUTOSTRADE PER L'ITALIA

autostrade//per l'italia

■ ADOC

Associazione Difesa e Orientamento dei Consumatori



■ ADUSBEF

Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari e Finanziari



■ CODACONS

Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e la tutela dei Diritti di Utenti e Consumatori



■ FEDERCONSUMATORI

Associazione Nazionale Consumatori e Utenti aderente alla Confederazione Consumatori e Utenti



■ ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori e Ambiente aderente al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (entrata a far parte della Consulta nel febbraio 2010)



■ POLIZIA STRADALE



■ ASAPS

Associazione Sostenitori Amici Polizia Stradale



■ ISORADIO



■ QUATTORRUOTE

QUATTORRUOTE

■ COMITATO CENTRALE PER L'ALBO NAZIONALE AUTOTRASPORTATORI



■ FILT-CGIL



■ FIT-CISL



■ UILTRASPORTI



**AGENDA
DEGLI
INCONTRI
EFFETTUATI**

4 febbraio 2009

- Gestione della neve
- Sicurezza e Tutor: Risultati 2008 e Piano 2009
- Aree di Servizio: Progetto AreAmica

28 maggio 2009

- DDL Sicurezza: Proposta modifiche Codice della Strada
- Telepass: Risultati, nuovi servizi, norme e condizioni
- Piano Esodo 2009
- Progetto Autotrade per l'Italia/Polizia Stradale per Autotrasporto

24 novembre 2009

- Piano antineve Autostrade per l'Italia
- Progetto Car Pooling: punto della situazione
- Utilizzo "Corsia di destra"
- Investimenti e nuove realizzazioni nelle Aree di Servizio

21 aprile 2010

- Tutor: Status e piano di estensione 2010
- Centralizzazione verbali Polizia Stradale
- "La nuova Isoradio"
- "Prezzo Amico"
- Sicurezza sulla rete autostradale e ricezione del segnale dei cellulari
- Progetto "Scuola di Formazione Sicurezza Stradale"

8 luglio 2010

- Andamento incidentalità autostradale
- Osservatorio Asaps sulla Sicurezza Stradale
- Iniziativa sulla qualità del servizio telefonico su autostrade e superstrade
- Tutor - Iniziativa di comunicazione

28 ottobre 2010

- Analisi incidentalità autostradale
- Decalogo di buon utilizzo del Tutor
- Nuove iniziative e progetti su sicurezza e qualità:
 - Progetto Top 500 clienti
 - Progetto 12 mesi della sicurezza stradale
 - Progetto Pannelli a messaggio variabile, sicurezza e viabilità

PROGETTI E RISULTATI

Di seguito sono illustrate le principali iniziative presentate e condivise all'interno della Consulta e i risultati raggiunti. Le attività sono state suddivise in tre categorie:

- iniziative per il miglioramento della **sicurezza**,
- progetti di miglioramento della **qualità** del servizio,
- iniziative di **marketing e comunicazione**.



Sicurezza



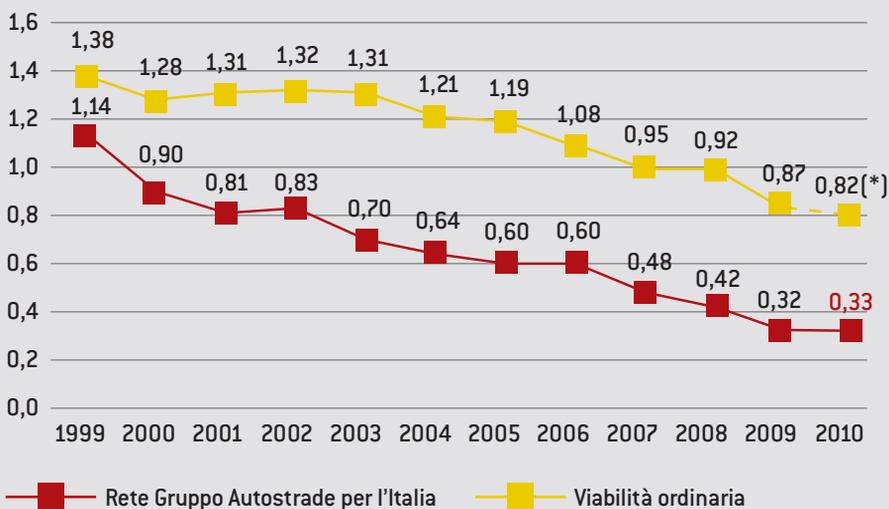
Risultati ottenuti: tasso di mortalità ridotto del 71%

Il principale risultato ottenuto sul fronte della sicurezza è rappresentato dalla riduzione del tasso di mortalità (calcolato come numero di morti ogni 100 milioni di km percorsi) che è andato progressivamente diminuendo dal valore di **1,14 nel 1999**, anno prima della privatizzazione di Autostrade per l'Italia, a **0,33 nel 2010** riducendosi dunque del 71%. Il che vuol dire oltre 300 morti in meno sulla strada ogni anno. Inoltre, già dal 2008, il Gruppo Autostrade per l'Italia è riuscito a conseguire l'importante obiettivo fissato dall'Unione Europea, di riduzione del 50% della mortalità entro il 2010.

Considerando l'andamento del tasso di mortalità, la rete gestita da Autostrade per l'Italia e dalle sue Controllate non solo risulta essere ormai allineata al livello di sicurezza delle principali reti europee, ma risulta essere anche oltre due volte più sicura rispetto alla viabilità ordinaria.

Si riporta di seguito l'andamento del tasso di mortalità del Gruppo Autostrade per l'Italia, confrontato con quello registrato sulla rete di viabilità ordinaria.

Tasso di mortalità dal 1999 a oggi



(*) Dato stimato da Autostrade per l'Italia

Le azioni che hanno consentito il raggiungimento di tale obiettivo, descritte nelle pagine successive, sono state effettuate agendo su tre fronti:

- interventi sull'infrastruttura autostradale e sulla gestione operativa
- avvio ed estensione del Tutor
- iniziative sui comportamenti di guida

Piano per la sicurezza e manutenzione

Interventi sull'infrastruttura e sulla gestione operativa

Autostrade per l'Italia è costantemente impegnata in piani di miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi, sia sui veicoli che sulle persone.

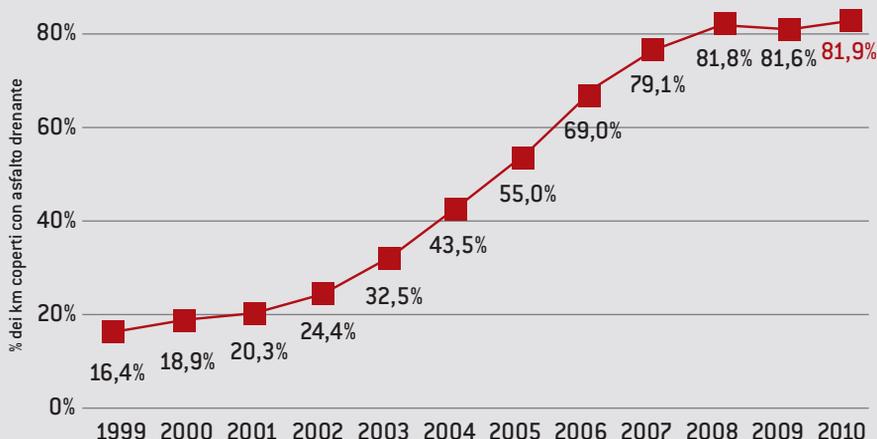
In occasione degli incontri della Consulta sono stati presentati e condivisi gli interventi sulla rete ed è stata data un'informativa dei piani di miglioramento della sicurezza effettuati negli anni precedenti.

Asfalto drenante

Autostrade per l'Italia ha incrementato la copertura di asfalto drenante (antipioggia) portandola a dicembre 2010 all'81,9% della propria rete rispetto al 16% del 1999, anno prima della privatizzazione.

Se si escludono dal calcolo tutti i tratti in cui non è opportuno intervenire con asfalto drenante (tratti con criticità legate alle operazioni invernali, gallerie, tratti con pavimentazioni ad alta aderenza o tratte nelle quali sono previsti o in corso i lavori per le Grandi Opere) la percentuale di copertura passa dall'81,9% a circa il 100% della rete di Autostrade per l'Italia, permettendo di considerare di fatto concluso il relativo piano di estensione.

Nel grafico successivo si riporta il trend di incremento della copertura con asfalto drenante a partire dal 1999, in valore percentuale e, nella tabella, i milioni di m² stesi.



Copertura con asfalto drenante

	1999	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Milioni di m ² stesi	2,6	9,4	13,5	10,6	5,6	3,6	4,1

Miglioramento della qualità delle pavimentazioni

Grazie alla forte accelerazione impressa ai piani di estensione del drenante, al miglioramento dei materiali e delle tecniche realizzative e alla stesa di pavimentazioni ad altissima aderenza, Autostrade per l'Italia ha migliorato, negli anni, i coefficienti di aderenza e regolarità delle pavimentazioni.

Piano di riqualificazione delle barriere spartitraffico

Autostrade per l'Italia ha sostituito 2.705 km di barriere spartitraffico, pari al 94,7% della rete.

Piano di sicurezza gallerie

È in corso il piano di sicurezza finalizzato all'adeguamento degli impianti di illuminazione, ventilazione e sicurezza di 407 gallerie della rete che si concluderà entro il 2011. Al 31 dicembre 2010 sono stati completati gli impianti di illuminazione di 253 gallerie, oltre a 5 impianti di ventilazione, 2 sistemi di accumulo idrico a servizio dei Vigili del Fuoco e 59 sistemi di videosorveglianza, informazione all'utenza, analisi traffico e rilevazione incendio su tratte a elevata densità di gallerie. Tutti gli altri interventi sono in corso con un avanzamento medio dell'87%.

Punti con Incidentalità Superiore alla Media (PISM)

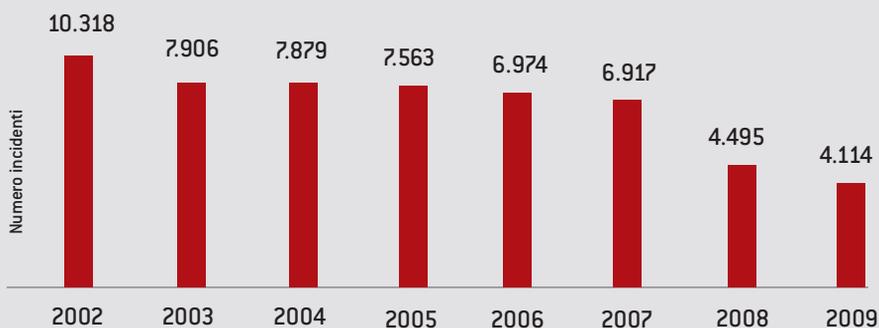
Autostrade per l'Italia effettua un'analisi di incidentalità per ciascuna fascia di estensione pari a un chilometro, riportando il numero degli incidenti registrati nell'anno in corso e confrontandolo con quelli degli anni precedenti. I punti a incidentalità superiore alla media sono quelle fasce chilometriche in cui si riscontra un numero di incidenti superiore alla media. In corrispondenza di tali punti, i cosiddetti Punti di Incidentalità Superiore alla Media, dal 2002 a oggi sono stati effettuati **1.650** interventi.

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività:

- 850 interventi di potenziamento della segnaletica standard
- 500 installazioni di segnaletica ad alto impatto (luminosa, ecc.)
- 75 interventi di stesa di pavimentazione ad alta aderenza
- 225 interventi contro i comportamenti non conformi al Codice della Strada (box autovelox, ecc.)

Nel periodo 2002-2009 il **numero di incidenti nei PISM**, in conseguenza delle iniziative adottate, **si è ridotto del 60%** passando da 10.318 a 4.114. Inoltre, sempre nel 2009, la riduzione dell'incidentalità nelle fasce controllate è stata maggiore del valore medio di rete (-8,5%).

Riduzione degli incidenti nei PISM



Tali risultati dimostrano che, accanto ad azioni esterne, come per esempio i progressi negli standard costruttivi e di sicurezza dei veicoli, l'introduzione della patente a punti e il sistema Tutor per il controllo della velocità media, un contributo fondamentale alla riduzione dell'incidentalità è stato dato anche da specifici interventi sull'infrastruttura.

Sperimentazione interventi anti distrazione/colpo di sonno

Al fine di limitare queste tipologie di incidenti, Autostrade per l'Italia sta implementando l'installazione di bande rumorose, denominate **Rumble Strips**, sulla pavimentazione in corrispondenza delle corsie di emergenza e sulle rampe degli svincoli a doppio senso di circolazione. L'installazione delle Rumble Strips risulta particolarmente utile sulle autostrade con tracciato in rettilineo e con scarso traffico in cui è più alto il rischio di un colpo di sonno.

Le Rumble Strips sono prodotte con una macchina dotata di testa rotante di taglio (raggio circa 30 cm) che crea cavità uniformi e arrotondate di circa 1,3 cm di profondità. L'applicazione delle Rumble Strips non comporta una diminuzione della vita utile della pavimentazione poiché l'intervento riguarda la corsia di emergenza dove generalmente l'usura è inferiore.



Dopo una prima fase di sperimentazione effettuata sulla tratta Fiano-San Cesareo dell'A1, le Rumble Strips sono state implementate sui seguenti tratti della rete, per un totale di 300 km (in carreggiata):

In A1 Milano-Napoli:

- Bivio A1/A24 - Bivio A1/Diramazione Roma Nord (in direzione Sud)
- Colleferro-Frosinone (in direzione di Napoli)
- Anagni-Valmontone (in direzione di Roma)
- San Vittore-Caianello (in entrambe le direzioni)
- in prossimità di ponti e viadotti tra Orte e Bivio A1/Diramazione Roma Nord
- in prossimità alla galleria Montemario (in entrambe le direzioni)
- su tutti gli svincoli a doppio senso tra Fabro e Frosinone (a eccezione di Ferentino)

In A12 Roma-Civitavecchia:

- su tutti gli svincoli a doppio senso, ad eccezione di Civitavecchia Sud

Sulla Diramazione Roma Sud, tra il km 10 e il km 15 (in direzione di Roma)

In A13 Bologna-Padova, in approccio al viadotto Po in entrambe le direzioni

In A14 Bologna-Taranto:

- Faenza-Cesena (in entrambe le direzioni)
- Foggia-Cerignola Est (in entrambe le direzioni)
- Trani-Bitonto (in entrambe le direzioni)

Sulla A26 Genova Voltri-Gravellona Toce, in corrispondenza di 18 ponti e viadotti posti tra il km 16 e il km 187



Corsia di emergenza



Svincoli

“Tutor”: controllo della velocità media

Il Tutor è un innovativo sistema che permette di rilevare la velocità media dei veicoli. Il sistema è stato ideato, progettato e sviluppato da Autostrade per l'Italia ed è stato omologato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Autostrade per l'Italia ha affidato la gestione alla Polizia che, pertanto, ne è l'unico soggetto titolato e si occupa di programmare l'attivazione dei Tutor - definendone le ore di accensione e i relativi parametri di funzionamento - e di accertare le violazioni.

Ai sensi dell'Art. 208 del D.Lgs. n. 285/1992 le sanzioni sono emesse e incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi, in nessuna misura, a beneficio di Autostrade per l'Italia.

Il piano di installazione è stato avviato nel 2005 con l'obiettivo di coprire tutte quelle tratte caratterizzate da un più alto tasso di mortalità.

Il funzionamento

Il Tutor è il primo strumento in Italia conforme alle nuove norme che consentono il sanzionamento automatico delle violazioni dei limiti di velocità senza la presenza su strada dell'agente di Polizia, rilevando la velocità media dei veicoli su tratte autostradali di lunghezza variabile, indicativamente tra i 10 e i 25 km, delimitate da due portali, collegati a sensori posizionati sotto l'asfalto che, al passaggio dei veicoli, attivano delle telecamere installate sui portali stessi.

Quando si attraversa una tratta coperta da Tutor:

1. Il sensore del portale d'ingresso rileva la categoria del veicolo (automobile, moto, camion, pullman, ecc.) e attiva le telecamere che fotografano la targa e ne registrano la data e l'ora di passaggio.
2. Alla fine della tratta, il sensore del portale d'uscita rileva il passaggio dei veicoli attivando le telecamere che ne fotografano la targa e ne registrano l'ora di transito sotto il portale.
3. Un sistema centrale effettua gli abbinamenti tra i dati registrati dalle telecamere dei due portali, calcolando la velocità media di ciascun veicolo, intesa come il rapporto tra lo spazio percorso e il tempo impiegato per percorrerlo. I dati dei veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono immediatamente eliminati.

4. Per i veicoli che superano i limiti di velocità, il sistema interroga in automatico gli archivi della Motorizzazione per risalire, tramite la targa, all'intestatario del veicolo. Le violazioni vengono poi accertate dalla Polizia Stradale e il sistema provvede alla compilazione e alla stampa del verbale, inoltrando in via informatica i dati per la procedura di notifica al trasgressore.

Il funzionamento del Tutor è totalmente indipendente dalla presenza o meno di un Telepass a bordo del veicolo.

In un'ottica di prevenzione e trasparenza, su tutte le tratte autostradali con sistema Tutor è stata installata un'apposita segnaletica di preavviso.



Tratte sui cui è installato il Tutor

A seguito degli importanti risultati ottenuti sul fronte della sicurezza, Autostrade per l'Italia si è resa disponibile alla progressiva diffusione del sistema anche al di fuori della rete di propria competenza: autostrade di altre concessionarie, strade statali, provinciali, comunali, ecc.

Al 31.12.2010 il Tutor copre **2.500 km** di carreggiate del Gruppo Autostrade per l'Italia, pari a circa il 36% della rete.

Al di fuori della rete di Autostrade per l'Italia, il Tutor è inoltre, a oggi, presente sulla A4 Brescia-Padova e nelle città di Torino, Roma e Cesena, sulla rete di Autovie Venete (Trieste-Mestre, Udine-Palmanova, Portogruaro-Pordenone-Conegliano) ed è, infine, in fase di definizione il piano di installazione sulla Salerno-Reggio Calabria (gestita da ANAS), tra Scilla e Bagnara.

Tratte autostradali con postazioni Tutor

Elenco aggiornato al 31.12.2010

Autostrada	Direzione	Inizio tratta	Km	Fine tratta	Km
A1 Milano-Napoli	Napoli	San Zenone al Lambro	12,3	Bivio A1/A14	186,9
A1 Milano-Napoli	Napoli	Orte	489,9	Caserta Nord	732,8
A1 Milano-Napoli	Milano	Caserta Nord	736,7	Orte	493,9
A1 Milano-Napoli	Milano	Bivio A1/A14	186,9	San Zenone al Lambro	12,1
A4 Milano-Brescia	Brescia	Cavenago	149,3	Brescia Ovest	214,4
A4 Milano-Brescia	Milano	Brescia Ovest	217	Agrate	146,9
A4 Brescia-Verona [1]	Padova	Brescia Est	225,9	Somma Campagna	268,8
A4 Brescia-Verona [1]	Brescia	Somma Campagna	273,5	Peschiera	260,4
A4 Brescia-Verona [1]	Brescia	Desenzano	246,3	Brescia Est	232
A7 Genova-Serravalle	Genova	Isola del Cantone	99,2	Genova Bolzaneto	125,1
A7 Genova-Serravalle	Serravalle	Genova Bolzaneto	124,8	Isola del Cantone	104,8
A8 Milano-Varese	Varese	Legnano	13,5	Gallarate	27,2
A8 Milano-Varese	Milano	Busto Arsizio	25,6	Origgio Ovest	12,2
A13 Bologna-Padova	Bologna	Padova Industriale	114,2	Arcoveggio	1,4
A13 Bologna-Padova	Padova	Arcoveggio	1,5	Padova	111,3
A14 Bologna-Taranto	Taranto	Bivio A14/Raccordo	9,1	Rimini Nord	115,8
A14 Bologna-Taranto	Taranto	Giulianova	327	Bivio A14/A25	374,9
A14 Bologna-Taranto	Taranto	Pescara Ovest	378,4	Cerignola Est	580,2
A14 Bologna-Taranto	Taranto	Canosa	609	Bari Nord	668,2
A14 Bologna-Taranto	Bologna	Bari Sud	682	Canosa	611,1
A14 Bologna-Taranto	Bologna	Foggia	566	Bivio A14/A25	378,4
A14 Bologna-Taranto	Bologna	Bivio A14/A25	370,9	Val Vibrata	329,5
A14 Bologna-Taranto	Bologna	Rimini Nord	118,4	Bivio A14/Raccordo	9,6
A24 Roma-L'Aquila-Teramo [2]	Teramo	Tivoli	14,5	Carsoli	49,2
A24 Roma-L'Aquila-Teramo [2]	Teramo	Valle del Salto	74,6	L'Aquila Ovest	100,1
A24 Roma-L'Aquila-Teramo [2]	Roma	L'Aquila Est	108	Valle del Salto	75,9
A24 Roma-L'Aquila-Teramo [2]	Roma	Carsoli	51,5	Tivoli	14,5
A25 Torano-Pescara [2]	Pescara	Avezzano	87,1	Sulmona	135,9
A25 Torano-Pescara [2]	Torano	Sulmona	137,9	Avezzano	89,1
A26 Genova Voltri-Gravellona T.	Gravellona	Bivio A26/A10	3,2	Bivio A26/Predosa Bettole	44,5
A26 Genova Voltri-Gravellona T.	Genova	Bivio A26/Predosa-Bettole	43	Bivio A26/A10	1,7
A30 Caserta-Salerno	Salerno	Nola	17,2	Castel San Giorgio	42,8
A30 Caserta-Salerno	Caserta	Nocera Pagani	41	Bivio A30/A1	1,3
A3 Napoli-Salerno [3]	Salerno	Scafati	25	Angri	29,8
A3 Napoli-Salerno [3]	Salerno	Cava dei Tirreni	42,8	Salerno	51,7
A3 Napoli-Salerno [3]	Napoli	Salerno	51,7	Cava dei Tirreni	42,8
A3 Napoli-Salerno [3]	Napoli	Angri	29,8	Scafati	25
A6 Torino-Savona [4]	Torino	Millesimo	91,1	Ceva	85
A6 Torino-Savona [4]	Torino	Marene	33,4	Carmagnola	14,4
A6 Torino-Savona [4]	Savona	Carmagnola	14,4	Marene	33,4
A6 Torino-Savona [4]	Savona	Altare	118,5	Bivio A6/A10	122,6
Diramazione Roma sud	G.R.A.	San Cesareo	3,8	Monteporzio Catone	10
Diramazione Roma sud	A1	Monteporzio Catone	11	San Cesareo	3,9
Tangenziale di Napoli [5]	Est	Astroni	4,3	Fuorigrotta	9,7
Tangenziale di Napoli [5]	Est	Arenella	15,4	Capodimonte	17,4
Tangenziale di Napoli [5]	Ovest	Camaldoli	13,2	Vomero	11,4
Tangenziale di Napoli [5]	Ovest	Fuorigrotta	9,9	Agnano	8,1

⁽¹⁾ L'autostrada A4 tra Brescia e Padova è gestita dalla società Brescia-Verona-Vicenza-Padova SpA.

⁽²⁾ La A24 e la A25 sono gestite dalla concessionaria Strada dei Parchi SpA, società controllata da Autostrade per l'Italia SpA, in fase di cessione al 31.12.2010.

⁽³⁾ La A3 è gestita dalla Concessionaria Società Autostrade Meridionali SpA, società controllata da Autostrade per l'Italia SpA.

⁽⁴⁾ La A6 è gestita dalla Concessionaria Autostrada Torino-Savona SpA, società controllata da Autostrade per l'Italia SpA.

⁽⁵⁾ La Tangenziale di Napoli SpA è una società controllata da Autostrade per l'Italia SpA.

I risultati conseguiti

Il Tutor ha dimostrato di essere un eccellente strumento preventivo, capace di modificare positivamente, i comportamenti di guida. Dopo il primo anno di funzionamento, sulle tratte in cui è stato installato, è stata registrata una significativa riduzione della velocità di picco (-25%) e della velocità media (-15%), che ha determinato anche una netta diminuzione dell'incidentalità e delle conseguenze sulle persone:

- tasso di mortalità: -51%
- tasso di incidentalità con feriti: -27%
- tasso di incidentalità: -19%

L'efficacia del Tutor come sistema in grado di incidere in positivo sui comportamenti di guida emerge anche dalla significativa diminuzione del numero delle infrazioni commesse dagli automobilisti sulla maggioranza delle tratte in cui è stato installato (per esempio, riduzione del 37% sulla A1 tra Roma e Caserta e del 34% sulla A4 tra Milano e Venezia). Il Tutor ha, infine, contribuito al raggiungimento di importanti risultati anche in termini di impatto ambientale, considerando la riduzione delle emissioni di CO₂, conseguente sia alla diminuzione della velocità media sia a un più uniforme stile di guida.

Attività di accertamento

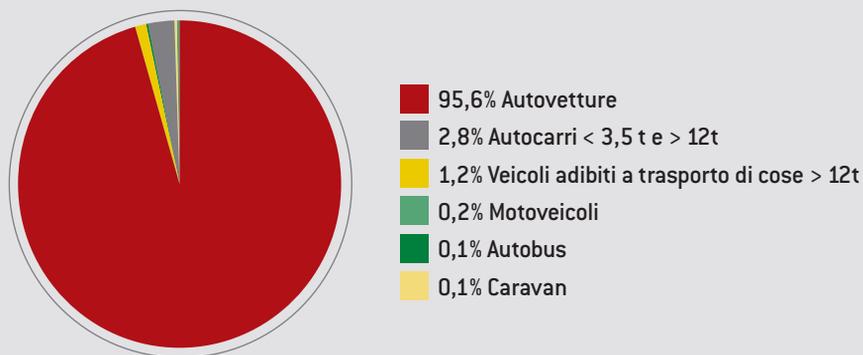
Il 47% degli incidenti mortali che si verificano ogni anno sulla rete autostradale vede come causa - o concausa - l'eccesso di velocità. I sistemi tradizionali di rilevamento della velocità intercettano solo una parte del traffico, impegnando un rilevante numero di agenti della Polizia Stradale.

Il Tutor realizza in automatico i controlli che richiederebbero, in ciascun tratto controllato, l'impiego di 10 pattuglie al giorno che possono invece essere utilizzate in servizi dove risulta fondamentale l'intervento umano (attività di soccorso, rilievo di incidenti stradali, controllo sul trasporto di merci pericolose,...). Viene, inoltre, evitato l'impiego di personale nell'attività burocratica connessa alla stampa e alla notifica dei verbali che il Tutor realizza in automatico. Se si considera che ogni servizio autovelox impegnerebbe mediamente una pattuglia di Polizia Stradale per circa quattro ore, è possibile affermare che il Tutor ha permesso di risparmiare, in un anno, potenzialmente oltre 30.000 pattuglie.

Secondo fonti di Polizia Stradale, da gennaio 2006 a dicembre 2010, il sistema ha funzionato per 759.630 ore complessive, rilevando 1.929.420 verbali (media di 2,54 verbali/ora di funzionamento).

Come si deduce dal grafico successivo la maggior parte delle infrazioni è stata accertata su autovetture (96%) e autocarri (3%).

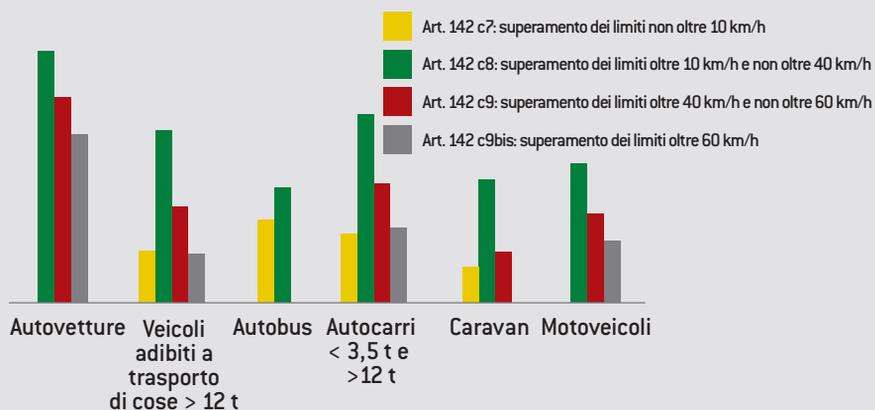
Attività di accertamento per tipo di veicolo



Fonte: Polizia Stradale

Il grafico che segue evidenzia che la maggioranza delle infrazioni oscilla in un intervallo di velocità che va dai 10 ai 40 km/h oltre il limite consentito.

Totale infrazioni per tipologia di veicolo



Fonte: Polizia Stradale

Monitorando tratti autostradali in cui il Tutor è stato installato, per esempio l'Autostrada A30 Caserta-Salerno tra San Marco Evangelista (Caserta) e Nocera Pagani (Salerno), si evince, inoltre, che la media di verbali emessi per ora di funzionamento è scesa da 5,63 nel 2009, anno di installazione, a 2,40 nel 2010, un dato che dimostra l'efficacia del Tutor come sistema di prevenzione in grado di incidere positivamente sui **comportamenti di guida**.

Progetto Autostrade per l'Italia/Polizia Stradale per l'autotrasporto

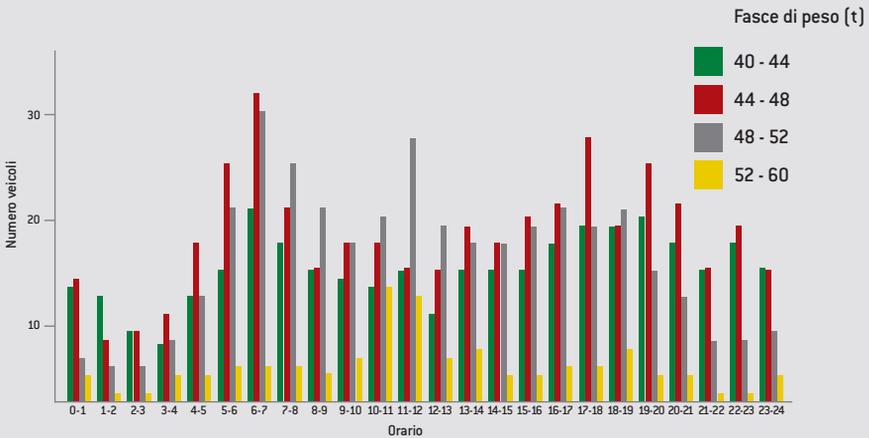
Pesatura dinamica dei mezzi pesanti

Al fine di ridurre l'incidentalità dovuta al carico eccessivo trasportato dai mezzi pesanti, Autostrade per l'Italia ha messo a punto, con la Polizia Stradale, un sistema per il rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada che consiste in un'unità di pesatura dinamica, installata nella pavimentazione, capace di pesare il veicolo in movimento e di rilevarne la classe, il numero di assi, la velocità e il peso. Allo stato attuale, le infrazioni per peso oltre i limiti previsti dal Nuovo Codice della Strada possono essere sanzionate solo se il peso viene misurato su una postazione statica omologata.

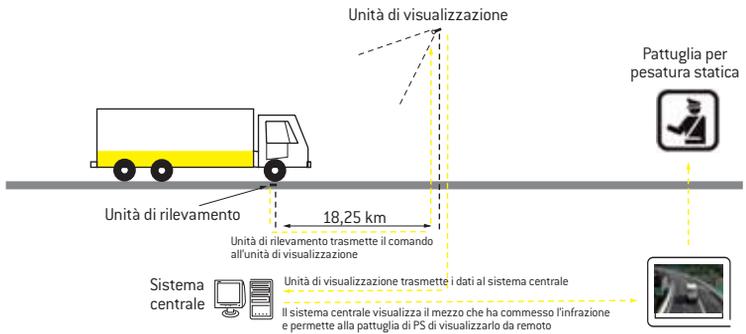
Il nuovo sistema consente di determinare il peso di un veicolo che transita sopra speciali sensori (4 per ogni corsia) posizionati nell'asfalto. Quando il veicolo supera i limiti di peso, vengono acquisite alcune immagini del transito in modo da consentire l'identificazione del mezzo che verrà fermato da una pattuglia, per la verifica del peso effettivo mediante una pesa statica omologata.

Le pattuglie di Polizia sono dotate, infatti, di un computer portatile connesso tramite la rete UMTS alla postazione di pesa dinamica che, attraverso un programma applicativo, visualizza le immagini, i dati e il tempo stimato di arrivo dei veicoli sovrappeso. Il veicolo eccedente in peso, così identificato, viene fermato e accompagnato su un sistema di pesatura statica omologata.

Transito giornaliero dei mezzi pesanti - Barriera di Scandicci (media su 7 giorni)



Il sistema è inoltre in grado di produrre statistiche sul peso dei veicoli transitati durante le diverse fasce orarie in modo da verificare quali siano le ore in cui si ha la maggiore percentuale di veicoli sovrappeso.



Sicurezza ed esodo estivo 2010: risultati ed evidenze

L'esodo estivo rappresenta da sempre un momento nel quale si concentrano gli sforzi di Autostrade per l'Italia finalizzati a fronteggiare la domanda di spostamento di milioni di clienti. Nel corso degli anni, durante l'esodo estivo, Autostrade per l'Italia ha implementato molteplici progetti di miglioramento della viabilità e del servizio.

Per l'esodo estivo del 2010 Autostrade per l'Italia ha adottato le seguenti iniziative:

- **rimozione di tutti i cantieri di lavoro temporanei** e mantenimento del numero di corsie preesistenti in corrispondenza dei cantieri inamovibili;
- **estensione del divieto di circolazione ai mezzi pesanti** per tutte le domeniche di giugno, luglio, agosto e settembre e per i sabati di luglio e agosto, oltre che per i venerdì di luglio e agosto in cui si prevedevano i maggiori flussi di traffico;
- adozione di **due giorni con bollino nero**, in cui sono state previste massime concentrazioni di traffico e, di conseguenza, è stato consigliato di non mettersi in viaggio;
- installazione in 80 Aree di Servizio dei **nuovi pannelli elettronici prezzo amico** per il confronto dei prezzi dei carburanti;
- comunicazione dei **tempi di percorrenza** sui Pannelli a Messaggio Variabile dei principali itinerari delle vacanze;

- adozione della “**Radio Mobile**” per fornire informazioni alla clientela con collegamenti diretti su **RTL 102.5**;
- campagne di comunicazione e informazione e **calendario delle previsioni di traffico**;
- **previsioni traffico video**, disponibili sul sito internet di Autostrade per l’Italia tutti i fine settimana;
- comunicazione dei **percorsi alternativi** alle tratte più trafficate, concordati con il CCNV (Centro di Coordinamento Nazionale di Viabilità);
- diffusione di informazioni di traffico in inglese - “**Traffic Information**” attraverso un notiziario automatico, fruibile chiamando il n. 06 43632121;
- potenziamento del servizio del call center viabilità, con l’introduzione di notiziari relativi alle aree cittadine di Milano, Genova, Bologna, Firenze, Roma e Napoli e la possibilità di ricevere informazioni su un tragitto specifico selezionando partenza e arrivo;
- campagna di **sensibilizzazione** sulla sicurezza dei bambini in auto e realizzazione di 10 nuove aree giochi in Area di Servizio;
- distribuzione di un **milione di copie** della brochure “**Il Tutor**”;
- presenza di oltre 2.000 pattuglie della Polizia Stradale impegnate per la sicurezza dei viaggiatori.

Risultati sull'andamento del traffico

Grazie alla divulgazione delle previsioni di traffico, contenenti l'indicazione delle giornate con "bollino nero", il traffico durante l'esodo estivo 2010 si è maggiormente distribuito tra le varie giornate rispetto a quanto registrato negli anni precedenti con notevoli vantaggi per la fluidità del traffico. Migliore è stata anche la distribuzione tra fasce orarie diurne e notturne nei singoli giorni.

Incidentalità: confronto con la viabilità nazionale

I dati mostrati nella tabella successiva evidenziano un miglioramento per quanto concerne l'incidentalità registrata sulla rete di Autostrade per l'Italia. Tali valori risultano migliori rispetto a quanto rilevato sul resto della viabilità stradale e autostradale.

Variazioni percentuale dei principali indicatori

Confronto periodi 20 luglio-3 settembre 2007 / 9 luglio-7 settembre 2010

	Δ% Incidenti luglio-agosto	Autostrade per l'Italia (ASpl)		Rete autostradale nazionale esclusa ASpl (a)	
		Valore	Var. % 2010/2007	Valore	Var. % 2010/2007
Incidenti totali rilevati	2007	3.762	-12,89%	3.395	-22,77%
	2008	3.448		2.993	
	2009	3.323		2.577	
	2010	3.277		2.622	
Incidenti con conseguenze	2007	1.140	-25,09%	1.334	-12,59%
	2008	1.066		1.129	
	2009	1.023		1.036	
	2010	854		1.166	
Feriti	2007	2.142	-29,65%	2.091	-8,46%
	2008	1.974		1.697	
	2009	1.999		1.640	
	2010	1.507		1.914	
Deceduti	2007	50	-48,00%	46	-10,87%
	2008	45		42	
	2009	36		25	
	2010	26		41	

Scorrevolezza del traffico alle grandi barriere

La durata complessiva delle code in barriera nel periodo 9 luglio -7 settembre 2010 è diminuita del 9,4% rispetto all'omologo periodo del 2009 e di oltre il 50% rispetto al 2007.

La tabella mostra come, durante l'esodo 2010, si siano azzerate le code maggiori di 4 km alle principali barriere di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate.

Concess.	Localizzazione	2006		2007		2008		2009		2010	
		N° code > 4 km	Estensione totale code max	N° code > 4 km	Estensione totale code max	N° code > 4 km max	Estensione totale code	N° code > 4 km max	Estensione totale code	N° code > 4 km max	Estensione totale code max
ASpl	Barriera Salerno	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
ASpl	Barriera Como	2	11 km	0	-	0	-	0	-	0	-
ASpl	Barriera Aurelia	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
ASpl	Barriera Ugovizza	1	6 km	0	-	0	-	0	-	0	-
SAT	Barriera Rosignano	2	12 km	2	13 km	0	-	0	-	0	-
Traforo M. Bianco	Imbocco tunnel	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Totale Gruppo Autostrade per l'Italia		5		2		0		0		0	

Le iniziative per la sicurezza realizzate negli ultimi anni

Interventi sull'infrastruttura e sulla gestione operativa

Chiusura dei varchi aperti sullo spartitraffico

Autostrade per l'Italia ha provveduto alla chiusura di tutti i 1.900 varchi aperti sullo spartitraffico (by-pass) con alcune strutture mobili per permetterne l'apertura in situazioni di emergenza.

Reti antiscavalcamento

Sono state installate reti antiscavalcamento su tutti i viadotti con carreggiate separate (circa 300 km), che hanno consentito di azzerare i decessi legati a eventi accidentali.

Segnaletica di prevenzione contromano

Sulla pavimentazione di tutti i 266 svincoli della rete, sono state posizionate delle frecce direzionali nei punti in cui potrebbero verificarsi errori di valutazione dei sensi di marcia. In tutti gli accessi in autostrada dai caselli, dalle Aree di Servizio e dalle aree di parcheggio, sono stati installati inoltre dei cartelli dissuasivi per evitare gli ingressi contromano.



Miglioramento della segnaletica di cantiere

Autostrade per l'Italia ha introdotto una serie di integrazioni agli standard previsti dalle normative vigenti, finalizzate a migliorare la sicurezza del traffico in corrispondenza dei cantieri autostradali e a ridurre i rischi per gli operatori.

Tra le principali innovazioni:

- l'utilizzo sistematico di Pannelli a Messaggio Variabile per le informazioni sulla presenza e la localizzazione dei cantieri;
- il potenziamento della segnaletica di preavviso in avvicinamento al cantiere;
- l'impiego di frecce direzionali luminose anche in orario diurno in tutti i restringimenti o deviazioni di corsia;
- l'impiego di segnalazioni luminose di preavviso precedenti la segnaletica di legge;
- l'introduzione di livelli minimi di qualità e potenza delle lampade e dei dispositivi luminosi in genere;
- la prescrizione, nei cantieri mobili, di mezzi di protezione aggiuntivi a tutela della presenza di operai e di caratteristiche di massa minima per gli autocarri trainanti i carrelli luminosi;
- l'adozione di una specifica cartellonistica informativa su tipo di lavorazione e durata prevista, nei cantieri di lunga durata con prevedibile impatto sul traffico.



PROGETTI E RISULTATI



Qualità del servizio



Miglioramento della fluidità

Fluidità ai caselli, in itinere e nei cantieri

Fluidità ai caselli

Autostrade per l'Italia ha realizzato un piano di lavoro denominato "Zero code ai caselli" per adeguare i caselli ai crescenti volumi di traffico sia dal punto di vista infrastrutturale che gestionale.

A oggi sono stati realizzati interventi di due differenti tipologie:

- ampliamento dei caselli con relativo incremento del numero di piste per il pagamento del pedaggio;
- trasformazione di alcune tipologie di piste per gestire i caselli in maniera flessibile a seconda delle condizioni di traffico.

36

Proseguendo il lavoro iniziato negli anni precedenti, nel biennio 2009-2010, sono stati completati i lavori di ampliamento e/o trasformazione su un totale di 33 caselli.

Sono stati effettuati inoltre una serie di interventi di natura organizzativo-gestionale, quali una più attenta gestione dei turni del personale per consentire di aumentare ulteriormente la disponibilità di piste aperte con operatore nei momenti di maggior traffico.

Una struttura dedicata (CEO - Centro Operativo Esazione) presente in ognuna delle nove Direzioni Territoriali effettua il monitoraggio continuo del livello di congestione dei caselli. Tale struttura, tra le altre attività, su segnalazione proveniente da più fonti (Polizia Stradale, esattori, addetti alla viabilità, ecc.) partecipa congiuntamente alla Sala Radio ad attivare un sistema di alert attraverso SMS su cellulare che, in tempo reale, avverte sia i responsabili sul territorio sia quelli a livello centrale della presenza di una coda, della sua natura, della sua estensione e del suo sviluppo.

Di seguito si riporta la lista degli interventi effettuati.

		Ampliamento + trasformazione	Trasformazione
1	Genova Nervi	completato	completato
2	Genova Ovest		completato
3	Savona Vado		completato
4	Milano Nord	completato	
5	Parma		completato
6	Lago Maggiore		completato
7	Bergamo	completato	
8	Como Grandate	completato	
9	Gallarate Ovest		completato
10	Reggio Emilia	completato	
11	Firenze Certosa	completato	
12	Firenze Scandicci		completato
13	Firenze Sud		completato
14	Valdichiana		completato
15	Prato Est		completato
16	Pistoia		completato
17	Fiano Romano		completato
18	Roma Nord (1a fase)		completato
19	Roma Sud		completato
20	Anagni	completato	completato
21	Valmontone		completato
22	Roma Ovest	completato	
23	Civitavecchia Sud		completato
24	Aurelia		completato
25	Nola	completato	completato
26	Napoli Nord		completato
27	Napoli Est		completato
28	Salerno	completato	
29	Bari Nord		completato
30	Fano		completato
31	Ancona Nord		completato
32	Civitanova Marche-Macerata		completato
33	Ugovizza		completato

La tabella successiva mostra il perdurare degli effetti positivi sulla durata delle code ai caselli derivanti dagli interventi effettuati sui caselli stessi e rientranti nel progetto "Zero code ai caselli" facendo registrare a livello complessivo sulla rete di Autostrade per l'Italia una riduzione nel 2010 di circa 300 ore di coda ai caselli rispetto al 2008, pari a una riduzione di circa il 16%.

Si evidenzia che, nella maggior parte dei casi, le code sono conseguenti alla incapacità della viabilità esterna ad assorbire il traffico in uscita.

Riduzione code al casello nel triennio 2008-2010

Direzione di Tronco	2008*	Intero anno		
		2010	Δ 2010 vs 2008	Δ 2010 vs 2008
Tronco 1 Genova	494,3	374,7	-119,6	-24%
Tronco 2 Milano	434,0	457,2	23,2	5%
Tronco 3 Bologna	390,6	237,9	-152,7	-39%
Tronco 4 Firenze	153,1	114,0	-39,1	-26%
Tronco 5 Fiano	95,9	147,6	51,7	54%
Tronco 6 Cassino	60,8	60,3	-0,5	-1%
Tronco 7 Pescara	53,5	37,6	-15,9	-30%
Tronco 8 Bari	9,8	18,3	8,6	88%
Tronco 9 Udine	53,7	13,3	-40,3	-75%
Rete	1.745,6	1.460,9	-284,7	-16%

(*) Depurate le ore di coda registrate sui caselli della A4 caratterizzati, nel 2008, da frequenti e anomali eventi di accodamento causati da lavori concomitanti sulla viabilità ordinaria limitrofa ai caselli stessi.

Altri elementi che concorrono al miglioramento della fluidità ai caselli sono:

- l'accettazione, dal 2009, di carte di credito Maestro per clienti stranieri e, da agosto 2010, di carte prepagate aderenti al circuito Visa e Mastercard;
- l'aumento di piste in uscita dall'autostrada riservate esclusivamente al pagamento con il Telepass. Il numero di caselli in uscita con piste dedicate ai clienti Telepass è ormai prossimo al 100% (99%): gli unici due caselli ancora sprovvisti sono infatti Riveggio e Rovigo. Il casello di Riveggio verrà sostituito nel 2011 da un nuovo svincolo (legato ai lavori per la Variante di Valico) che avrà una pista dedicata Telepass, mentre per quello di Rovigo non sono previsti interventi di ampliamento in ragione delle dimensioni ridotte del casello;

- l'incremento dell'incidenza delle operazioni di pagamento con modalità Telepass (dal 56,3% del 2008 al 58,1% del 2010).

Comunicazione e gestione degli itinerari alternativi e "contingentamento" in entrata

Per favorire la scorrevolezza del traffico di lunga percorrenza nelle fasi di esodo e controesodo estivo Autostrade per l'Italia ha dato vita a una campagna di comunicazione dei possibili itinerari alternativi accompagnata, qualora necessario, da un provvedimento di regolazione controllata ("contingentamento") degli accessi in autostrada effettuata tramite la chiusura preventiva di alcune delle piste dei caselli di ingresso. Oggetto dell'intervento sono in particolare il tratto della riviera romagnola sull'A14 Bologna-Taranto e la diramazione di Roma Sud. I percorsi alternativi, condivisi in anticipo con il Centro di Coordinamento Nazionale Viabilità (CCNV), con le autorità territoriali e con la Polizia Stradale, sono pubblicati sul sito www.autostrade.it e vengono trasmessi attraverso Isoradio, comunicati stampa, Pannelli a Messaggio Variabile e RTL 102.5.

Fluidità in itinere: interventi e risultati raggiunti

L'ingente piano di potenziamento della rete gestita da Autostrade per l'Italia e dalle sue Controllate, che prevede interventi di ampliamento alla 3a e 4a corsia e la realizzazione di nuovi svincoli autostradali, su circa 1.100 km, di cui 250 ultimati, sta contribuendo notevolmente al miglioramento delle condizioni di fluidità del traffico in termini di tempi medi di percorrenza che, sulle tratte autostradali ampliate, stanno registrando una sensibile riduzione.

Alcuni esempi:

- A14 Bologna-Taranto, tratto di 33 km compreso tra Ancona Sud e Porto S. Elpidio: ampliamento alla 3a corsia. A circa 6 mesi dall'apertura, avvenuta nel luglio 2010, si è registrata una diminuzione del 66% delle ore di traffico bloccato.
- A1 Milano-Napoli, tratto di 4,1 km compreso tra Casalecchio e Sasso Marconi: ampliamento alla 3a corsia. A un anno dall'apertura al traffico, avvenuta nel 2009, si è registrata una diminuzione dell'80% delle ore di "traffico bloccato".

Fluidità: cantieri

Molta attenzione è stata rivolta inoltre alla gestione dei cantieri finalizzata alla riduzione degli inevitabili impatti sulla viabilità. In particolare si è operato secondo le seguenti linee guida:

Pianificazione

- adeguata pianificazione dei cantieri nei periodi di minor traffico. Le ore di cantiere notturne sono passate dal 33,21% del 2009 al 34,04% del 2010;
- gestione flessibile del numero di corsie aperte al traffico.

Riduzione tempi di intervento

- realizzazione di più interventi in parallelo all'interno della stessa area cantierizzata;
- potenziamento del numero delle macchine operatrici per la realizzazione dei lavori;
- utilizzo di più squadre durante lo stesso turno di lavoro nei cantieri localizzati nelle tratte a elevati volumi di traffico.

Programmazione in serie

- i cantieri permanenti, che riducono almeno di una le corsie di transito, vengono posizionati in serie (uno dietro l'altro, a congrua distanza tra loro) in modo che il primo possa mitigare le code sui cantieri successivi.

(*) Il Total Delay misura la differenza tra il tempo medio di percorrenza rilevato su di una tratta nel periodo in esame e il tempo medio impiegato in condizioni di deflusso libero a una velocità media specifica della tratta, moltiplicato per il numero di transiti.

Grazie a tali iniziative il numero di cantieri che hanno registrato una lunghezza della coda superiore ai 2 km è diminuito da 603 nel 2006 a 156 nel 2010, con una riduzione del 74,29%.

Anche il rapporto tra le ore di coda e le ore di cantiere (x 1.000) è diminuito passando da 10,28 nel 2006 a 1,87 nel 2010, con una riduzione dell'81,8 %.

Fluidità: risultati complessivi

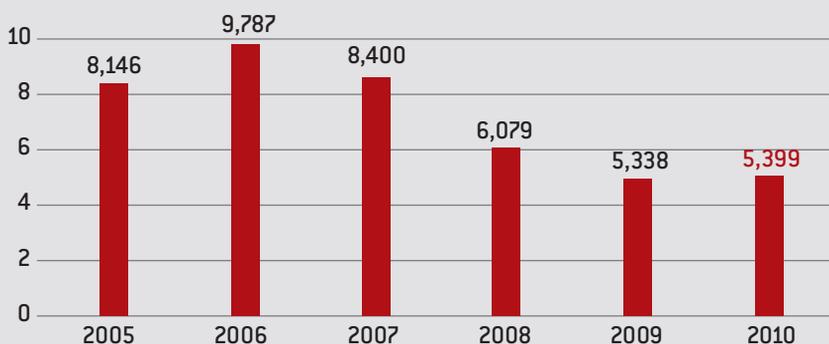
Le azioni implementate sulle aree menzionate hanno permesso di ridurre il tempo perso in coda misurato attraverso un indicatore denominato Total Delay (TD) che misura il livello di scorrevolezza del traffico.

Il TD misura la differenza tra il tempo medio di percorrenza rilevato su di una tratta nel periodo in esame e il tempo medio impiegato in condizioni di deflusso libero a una velocità media specifica della tratta. Tale differenza viene moltiplicata per il numero di veicoli in transito ottenendo il tempo perso in totale da tutti i clienti che hanno percorso il tratto in esame.

L'indicatore è certificato da TÜV Italia secondo la norma ISO 9001:2000 da febbraio 2007.

Il grafico mostra come il tempo perso sia passato da 8,1 milioni di ore nel 2005 a 5,4 milioni di ore nel 2010 con una riduzione di circa il 33%, pari a 2,7 milioni di ore di tempo perso in meno.

Andamento Total Delay - Rete Autostrade per l'Italia



Operazioni invernali e Protocollo di fermo temporaneo dei mezzi pesanti

Per fronteggiare le precipitazioni nevose Autostrade per l'Italia ha potenziato mezzi e uomini ed è in grado, in ogni stagione invernale, di mettere in campo direttamente o tramite terzi incaricati, 5.244 uomini e 2.039 mezzi ed attrezzature speciali, di cui 1.199 lame, 450 spargitori e spargi sale, 270 pale e mezzi speciali, 801 furgoni, carri pesanti e mezzi manutenzioni. Le risorse operative su tratta sono dislocate strategicamente nelle 155 sedi operative (Posti Neve).

Il coordinamento delle risorse viene gestito perifericamente da regie operative territoriali che vengono a loro volta supportate centralmente. Per la gestione e il monitoraggio degli eventi operano 160 operatori di sala radio, 450 ausiliari della viabilità coordinati da 16 sale radio, il Centro Operativo Viabilità e il Call Center Viabilità.

42

Per ogni giornata di nevicata sono state impegnate, inoltre, più di 300 pattuglie della Polizia Stradale per la gestione degli eventi traffico e per l'assistenza alla clientela.

Durante tutta la stagione invernale (novembre-aprile) l'evoluzione meteo viene costantemente monitorata attraverso un portale ad hoc che raccoglie in tempo reale le informazioni meteo delle 600 centraline dislocate sulla rete gestita da Autostrade per l'Italia e le previsioni del tempo a breve, medio e lungo termine riservate ad Autostrade per l'Italia da siti internet specializzati.

L'attivazione delle risorse per fronteggiare le precipitazioni nevose avviene attraverso un sistema di convocazione telefonica automatica che permette di ridurre al minimo i tempi di intervento.

Tutti i mezzi utilizzati per lo svolgimento delle operazioni invernali (lame, spargitori, inaffiatrici) sono, inoltre, dotati di sistema per il tracciamento satellitare, che permette di individuare con esattezza la posizione occupata in ogni istante da ogni singolo mezzo, di conoscerne l'operatività e di intervenire con azioni specifiche.

Per favorire gli interventi dei mezzi operativi e prevenire l'eventuale congestionamento del traffico, vengono di volta in volta adottate, in collaborazione con la Polizia Stradale, specifiche misure, tra cui:

- le riduzioni di corsia denominate "filtri";
- il blocco temporaneo dei mezzi pesanti, che consiste nell'indirizzare i mezzi

pesanti, superiori alle 7,5 tonnellate, su corsie opportunamente individuate a monte o a valle della tratta interessata dalle precipitazioni nevose, per evitare che ostacolino o rallentino i mezzi operativi.

Per la sicurezza dei viaggiatori, soprattutto in caso di nevicate, vengono adottati, inoltre, diversi canali per la diffusione di informazioni relative alle condizioni meteo e di viabilità, veicolate, insieme all'indicazione di eventuali itinerari alternativi, tramite il Call Center Viabilità, chiamando il numero 840 042121, sul sito internet www.autostrade.it e, se si è in viaggio, tramite le emittenti radio, Isoradio 103.3 e RTL 102.5.

I clienti sono inoltre costantemente e tempestivamente informati, durante il viaggio, da specifici messaggi trasmessi sui Pannelli a Messaggio Variabile, che avvertono delle condizioni meteo e stradali dei tratti interessati dalle precipitazioni nevose.

Gestione degli eventi neve

Stagione invernale 2009-2010

Nella trascorsa stagione invernale novembre 2009-aprile 2010 il Gruppo Autostrade per l'Italia ha affrontato eventi nevosi che si sono protratti per complessive 6.655 ore interessando a più riprese 25.774 km di rete autostradale. La stagione invernale 2009-2010 è stata inoltre la peggiore degli ultimi 11 anni sulla base dell'indice ore neve/km pari a 129.529. Si riportano di seguito le nevicate di maggiore rilievo:

■ 17-18 dicembre 2009

A1 tra Milano e Campegine, A13 tra Bologna e Occhiobello, A14 tra Bologna e Faenza

■ 21-22 dicembre 2009

A8 Milano-Varese, A4 Milano-Brescia, A1 tra Parma e Sasso Marconi, A23 tra Udine e il confine di Stato, A27 tra Moiano e Pian di Vedoia, A6 Torino-Savona

■ 4-5 gennaio 2010

A14 tra Faenza e Rimini Nord

■ 7-8 gennaio 2010

A6 tra Mondovi e l'allacciamento con l'A10, A26 tra l'allacciamento con l'A4 e Gravellona Toce, A7 tra Serravalle e Genova Ovest

■ 25-27 gennaio 2010

A24 tra Vicovaro Mandela e Tagliacozzo, A1 Milano-Bologna, A13 tra Rovigo e l'allacciamento con l'A4, A14 tra Cesena e Cattolica

- **30-31 gennaio 2010**

A24 tra Pescara e Assergi

- **4-7 febbraio 2010**

A6 Torino-Savona, A8 Milano-Varese, A1 tra Riveggio e Barberino

- **9-11 febbraio 2010**

A24 tra Valle del Salto e San Gabriele, A6 Torino-Savona, A26 tra l'allacciamento con l'A21 e Arona, A4 Milano-Brescia, A1 tra Sasso Marconi e Barberino, A23 tra Pontebba e il confine di Stato

- **9-11 marzo 2010**

A24 tra Pescara e Teramo Est, A26 tra Genova Voltri e Casale Monferrato Sud, A1 tra Piacenza Nord e Campegine, tra Pian del Voglio e Barberino e tra Valdichiana e Fabbro, A13 tra Bologna e Ferrara, A23 tra Pontebba e il confine di Stato, A27 tra Treviso e Belluno

Si sono registrate circa 30 ore complessive di fermo temporaneo dei mezzi pesanti sulla rete di Autostrade per l'Italia (370 sulla rete del Gruppo), circoscritti ai tempi strettamente necessari.

Inverno 2010

Tra novembre e dicembre 2010, il Gruppo di Autostrade per l'Italia ha affrontato eventi per 2.676 ore interessando a più riprese 12.094 km di autostrada. Gli eventi più significativi della stagione sono stati:

- **14-16 dicembre 2010**

A14 tra Cattolica e Poggio Imperiale

- **17-18 dicembre 2010**

A1 tra Pian del Voglio e Arezzo, A11 Firenze-Pisa Nord

A seguito di questo evento neve, Autostrade per l'Italia ha attivato, in collaborazione con i componenti della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio, una procedura di conciliazione (vedi p. 71) per testimoniare ai propri clienti un gesto di attenzione per i disagi subiti.

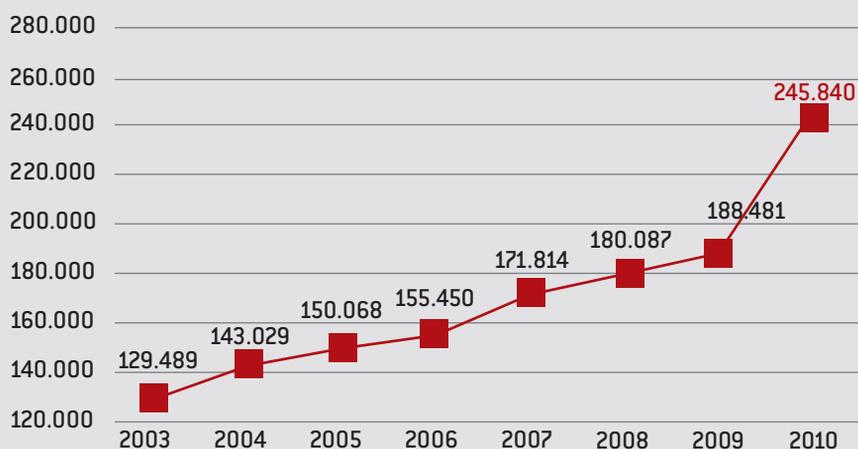
Si sono inoltre registrate 186 ore complessive di fermo dei mezzi pesanti sulla rete di Autostrade per l'Italia (294 sulla rete del Gruppo), circoscritti ai tempi strettamente necessari.

Interventi sull'infrastruttura e copertura radio

Autostrade per l'Italia riserva particolare attenzione al miglioramento delle informazioni di viabilità fornite ai clienti e ai relativi mezzi di comunicazione.

Tale obiettivo si rende necessario anche a fronte del numero di eventi legati alla viabilità (code, traffico bloccato,...) che, come rilevabile dal grafico successivo, è passato da 129.489 del 2003 a 245.840 con un incremento dell'**89%**.

Numero eventi dal 2003



Al fine di perseguire tale obiettivo, il Gruppo Autostrade per l'Italia ha investito molto anche nell'incremento delle tecnologie per trasmettere e raccogliere informazioni sulla viabilità:

	1999	2010	variazione
Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)	259	1.231	+375%
Telecamere	513	2.806	+447%
Sensori meteo e del ghiaccio	85	583	+586%

L'informazione inoltre è stata sviluppata negli anni attraverso l'affiancamento, in aggiunta alle notizie trasmesse sui media (TV, radio, internet, ecc.), di un'informazione personalizzata che va direttamente al singolo viaggiatore attraverso navigatori satellitari, servizi a valore aggiunto sulla telefonia, ecc.

Partnership con RTL 102.5

Nell'ottica di incrementare maggiormente la diffusione delle proprie informazioni di viabilità, Autostrade per l'Italia ha stretto un accordo con RTL 102.5, la prima radio privata italiana con circa 6 milioni di radio ascoltatori, per la diffusione di notiziari di viabilità "Via Radio", 24 ore su 24, anche di notte. Grazie al nuovo accordo, il numero di notiziari trasmessi ogni giorno è stato portato a 28, con eventuali interventi supplementari in diretta con personale di Autostrade per l'Italia, negli orari di picco e in caso di criticità.

Copertura Isoradio

Isoradio FM 103.3 MHz è un canale RAI di pubblico servizio senza pubblicità che trasmette informazioni sul traffico con collegamenti in diretta dalle Direzioni Territoriali e dal Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia.

L'accordo tra RAI e Autostrade per l'Italia stabilisce che:

- RAI è responsabile di reperire le frequenze, necessarie ad assicurare la copertura lungo la rete e della gestione del programma;
- Autostrade per l'Italia rende disponibile i contenuti sulla viabilità e l'uso degli impianti di trasmissione realizzati sulle aree di sua proprietà.

Dal 2008 l'estensione complessiva del servizio è pari al 73,2% della rete di Autostrade per l'Italia. A giugno 2009 è scaduta la convenzione tra Isoradio e Autostrade per l'Italia che, nell'ambito delle proprie competenze, continua a fornire le informazioni sulla viabilità.

Copertura attuale di Isoradio



Rai isoradio

Copertura Isoradio

- Tratti coperti
- Tratti con copertura in corso
- Tratti non coperti

A1 Km 531-573	Con frequenza
A1 Diramazione Roma Nord Km 0-22	103.500 Mhz
A1 Diramazione Roma Sud Km 14-19	
A12 Roma-Civitavecchia Km 0-49	
A1 Km 0-20	Con frequenza
A4 Km 0-21	103.200 Mhz
A8 Km 0-8	
A26 Km 75-161	
Diramazione Stroppiana-Santhià Km 0-30	

Call Center Viabilità

Il Call Center Viabilità è il più grande Call Center d'Italia nel settore dell'infoviabilità e fornisce informazioni telefoniche sul traffico nelle tratte di competenza del Gruppo Autostrade per l'Italia.

Il servizio viene offerto, 24 ore su 24, tramite un pool qualificato di Operatori Telefonici interni e attraverso dei notiziari automatici (IVR), differenziati su base territoriale, che vengono aggiornati ogni 5 minuti.

Negli anni è stato realizzato un importante progetto di potenziamento del Call Center Viabilità che ha riguardato sia gli aspetti tecnologici sia quelli organizzativi:

- eliminazione del numero 06 43632121, i cui costi erano a carico del chiamante, a favore dell'attuale **numero ad addebito ripartito** 840 042121 in cui è a carico del chiamante il solo scatto alla risposta;
- aumento del numero di linee telefoniche, passate da 12 a 120;
- introduzione di notiziari di traffico relativi alle aree cittadine di Milano, Genova, Bologna, Firenze, Roma e Napoli;
- implementazione di un servizio che permette ai clienti di richiedere informazioni su percorsi specifici, selezionando partenza e arrivo.

Nel 2010, sono pervenute complessivamente **528.729 chiamate** con una **percentuale di risposta globale superiore al 99%**.

La percentuale di quanti hanno scelto di parlare con un operatore è stata del 33,2% e di questi il **93,8% ha avuto risposta entro 20 secondi**. Il 2010 ha fatto registrare alcuni giorni particolarmente critici, contraddistinti da eventi meteo o da momenti di particolare traffico (esodo), nei quali la domanda di servizio è stata superiore alle 10.000 chiamate/giorno, valori che non hanno comunque impedito alla struttura di garantire il servizio con elevati standard di qualità. Alcuni esempi:

Anno 2010	N. chiamate	% di risposta
10 marzo	8.898	99,97
01 novembre	11.463	98,89
02 novembre	10.083	99,71
03 novembre	9.672	99,96
17 dicembre	27.820	99,49
18 dicembre	25.154	99,67

La qualità del servizio è continuamente monitorata sia raccogliendo la valutazione di clienti che hanno utilizzato il servizio attraverso l'analisi di un questionario "on line" presente sul sito aziendale, sia utilizzando la formula del Mystery Client.

Pagamento del pedaggio: le azioni di miglioramento

Autostrade per l'Italia, anche su sollecitazione dei membri della Consulta, ha dato vita a una serie di iniziative volte al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

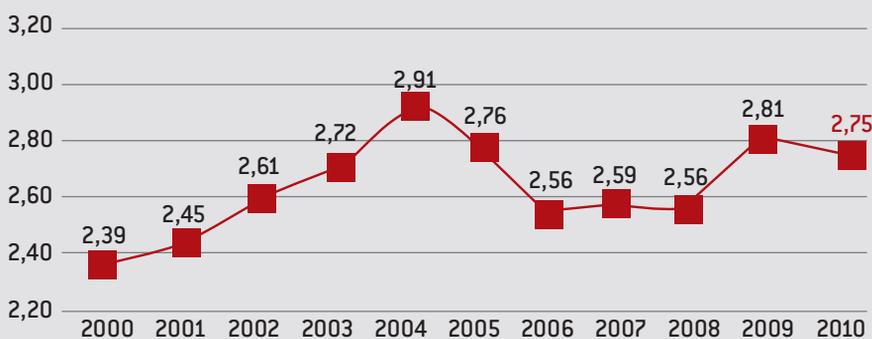
- ridurre il numero di rapporti di mancato pagamento (RMPP) che vengono emessi quando il cliente ha problemi nel pagamento del pedaggio;
- semplificare e rendere più trasparenti le procedure di recupero del credito.

Si riportano di seguito sinteticamente le azioni individuate.

Riduzione del numero degli RMPP emessi

Grazie a una serie di azioni finalizzate al miglioramento del servizio di assistenza fornito al casello, sono stati conseguiti, negli ultimi anni, importanti risultati di riduzione del numero di rapporti di mancato pagamento (RMPP) emessi, invertendo il trend in costante crescita registrato negli ultimi anni.

Andamento degli RMPP



La percentuale degli RMPP emessi rispetto ai transiti in uscita infatti è diminuita da **0,40** nel 2004 (valore massimo riscontrato) a **0,36** del 2010.

La diminuzione degli RMPP si traduce per il cliente in una riduzione del "tempo perso" al casello per il pagamento del pedaggio e di quello utilizzato successivamente per pagare l'importo dovuto.

Ai fini di un miglioramento del servizio offerto ai clienti, Autostrade per l'Italia ha inoltre implementato sul proprio sito internet www.autostrade.it la possibilità di pagare online l'importo dovuto per un RMPP, senza alcun costo aggiuntivo rispetto ai canali tradizionali (posta, Punto Blu, ecc.).

Sono stati rivisti, infine, insieme alle Associazioni dei Consumatori, tutti i testi presenti sugli scontrini dei rapporti di mancato pagamento emessi al casello e quelli relativi alle lettere di sollecito inviate da EsseDiEsse (società di recupero crediti incaricata da Autostrade per l'Italia), con l'obiettivo di semplificare e rendere immediata la comunicazione inerente la problematica riscontrata, le modalità e i tempi per effettuare il saldo del pagamento, ecc.

Dopo aver esaminato l'intero processo, le Associazioni dei Consumatori hanno espresso il loro consenso all'inserimento della seguente frase sugli scontrini di mancato pagamento emessi al casello e sui solleciti di pagamento inviati ai clienti: **"Le Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori hanno riconosciuto correttezza e trasparenza del processo di recupero crediti"**.

Procedura di autocertificazione per il cliente senza biglietto

Indicazione inserita nello scontrino emesso al casello

La Legge (Art. 176/16 Codice della Strada), nel caso in cui il cliente non sia in grado di riconsegnare il biglietto di ingresso perché smarrito o non ritirato, prevede che il pedaggio da pagare sia calcolato dal casello di entrata più lontano. Lo stesso articolo prevede però che il cliente abbia la possibilità di esibire prova attestante il reale casello di ingresso e pagare unicamente il relativo pedaggio. Su sollecitazione delle Associazioni dei Consumatori, al fine di semplificare la procedura di recupero del credito e in un'ottica di attenzione verso il cliente, Autostrade per l'Italia, in mancanza di documentazione attestante il casello di ingresso, ha deciso di accettare anche una autocertificazione (ai sensi del DPR 445/2000) del casello di ingresso, successivamente sottoposta a verifica.

Sulla base di tale processo, Autostrade per l'Italia, nell'ottica del continuo miglioramento del servizio, nell'anno 2010, ha completato la procedura di pagamento online degli RMPP aggiungendo la possibilità, per i clienti sprovvisti di biglietto di ingresso, di effettuare una autocertificazione on-line

che consente di pagare contestualmente l'importo ricalcolato dal casello dichiarato. La procedura si conclude con la stampa del modulo compilato online e l'invio via fax o posta a EsseDiEsse.

Il modulo di autocertificazione è inoltre scaricabile dal sito www.autostrade.it (sezione Pedaggio/mancati pagamenti) o disponibile presso tutti i Punto Blu.

L'informazione relativa alla possibilità di autocertificare il casello di ingresso è divulgata attraverso diversi canali: sullo scontrino emesso al casello, sulla Carta dei Servizi, sui solleciti di pagamento inviati dalla società EssediEsse, sul sito internet www.autostrade.it.

Indicazione inserita nello scontrino emesso al casello

"ENTRATA: NON RILEVATA" indica che non è stato presentato il biglietto di ingresso. In questo caso il pedaggio viene calcolato, per legge (art. 176/16 CdS), dal casello più lontano. Il cliente ha però la facoltà di esibire prova che attesti il reale casello di ingresso. Autostrade per l'Italia potrà accettare una autocertificazione del cliente (ai sensi del DPR 445/2000) del casello di ingresso ed effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato. Il modulo per l'autocertificazione è disponibile su www.autostrade.it e presso i Punto Blu.

La semplificazione introdotta da Autostrade per l'Italia risulta di particolare rilevanza poiché il processo di recupero crediti per cliente senza biglietto interessa circa 600.000 clienti ogni anno.

Oggi, soltanto il 10% circa dei clienti esibisce prove in merito al reale casello di ingresso mentre il 90% circa ricorre alla procedura di autocertificazione. Le Associazioni dei Consumatori hanno espresso il loro consenso anche relativamente alla procedura di autocertificazione.

Piano di investimenti nelle Aree di Servizio

A fronte di specifiche richieste effettuate dai componenti della Consulta relative alla creazione di maggiori parcheggi e, in generale, a un miglioramento della qualità nelle Aree di Servizio, Autostrade per l'Italia ha presentato il relativo piano di investimenti in corso e quelli previsti.

Dopo aver rinnovato, dal 2002, con nuovi standard di qualità circa l'80% dei contratti di gestione dei servizi di ristorazione e distribuzione carburante, nel 2004 sono stati avviati i lavori di riqualificazione dell'intera rete delle Aree di Servizio. Questi prevedono **investimenti per circa 1 miliardo di euro a carico di Autostrade per l'Italia e dei Partner Commerciali.**

I lavori consistono in interventi di **potenziamento e ampliamento di tutte le Aree di Servizio esistenti**, in particolare degli spazi esterni, degli edifici commerciali e delle aree per il rifornimento carburanti. In tale ambito sono state, inoltre, **realizzate 9 nuove Aree di Servizio.**

Di seguito viene illustrata la ripartizione degli interventi suddivisi fra Autostrade per l'Italia e i Partner Commerciali. Autostrade per l'Italia è responsabile:

- dell'acquisizione di terreni per l'ampliamento dell'Area di Servizio;
- della pavimentazione e degli spazi verdi;
- della realizzazione e organizzazione dei parcheggi;
- della realizzazione delle corsie di ingresso e uscita dall'Area di Servizio;
- della realizzazione della segnaletica;
- della realizzazione degli impianti di illuminazione esterni;
- degli interventi ambientali (impianti di disoleazione e trattamento acque).

Gli investimenti principali a cura dei Partner sono i seguenti:

- edifici per la ristorazione e per altre attività commerciali (hotel, negozi,...);
- arredi e attrezzature per le attività di ristorazione e commerciali;
- edifici e pensiline per l'erogazione dei carburanti;
- serbatoi e attrezzature per il rifornimento dei carburanti;
- servizi igienici (impianti idrici, di illuminazione, condizionamento,...) all'interno dei punti di vendita;
- interventi di bonifica ambientale.

Al 31 dicembre 2010, 188 Aree di Servizio risultano completamente ristrutturate o di nuova realizzazione.

Autostrade per l'Italia, in collaborazione con i propri Partner Commerciali Oil e Ristoro che hanno sottoscritto i nuovi contratti in scadenza nel 2008 e 2009, ha inoltre avviato un ulteriore piano di investimento che coinvolge 105 Aree di Servizio, di cui 2 saranno di nuova realizzazione.

Aree di Servizio ristrutturate e più grandi

Nella tabella successiva sono evidenziati i principali indicatori di miglioramento.

Evoluzione delle Aree di Servizio

	2000	2002	2004	2006	2008	2010	Variazione
	2000 vs. 2010						
Aree di Servizio completamente ristrutturate o di nuova realizzazione	0	3	13	67	135	188	n.s.
Superficie complessiva (m ² x 000)	5.100	5.100	5.532	5.548	6.525	7.600	49%
Superficie aree commerciali (m ² x 000)	190	191	203	210	245	270	42%
Parcheggi per autovetture	8.350	9.000	11.700	13.228	15.463	17.100	105%
Parcheggi per TIR e bus	2.350	2.600	3.150	3.747	5.060	6.060	158%

Nuovi servizi

Anche l'offerta commerciale è stata notevolmente migliorata con l'introduzione di nuovi servizi per il cliente. In particolare la nuova offerta, come evidenziato nella tabella successiva, ha visto l'introduzione di nuovi spazi di ristorazione, negozi (abbigliamento, calzature, accessori...), spazi dedicati (per bambini, per conducenti di camion, camper,...) e servizi innovativi come la possibilità di connettersi alla rete Internet senza fili (Wi-Fi) nelle aree dotate di Hi Point.

Evoluzione dei servizi offerti

	2000	2010	Incremento 2000-2010
Bar e ristoranti con market	218	230	12
Hotel	8	5	-3
Negozi	2	9	7
Spazi attrezzati per camper	8	123	115
Aree dedicate agli animali	0	21	21
Televisori al plasma con infoviabilità, meteo, Ansa	0	111	111
Aree con servizio Wi-Fi	0	48	48
Aree giochi per bambini	0	36	36
Sportelli Bancomat	43	40	-3
Salette viabilità e sale riunioni	11	12	1
Spazi dedicati ai camionisti	0	22	22
Aree con servizi igienici accessibili ai disabili	174	216	42

(*) Il dato è comprensivo di un 30% circa di parcheggi non organizzati con segnaletica orizzontale.

Piano di risanamento acustico

Autostrade per l'Italia ha avviato un importante piano per il risanamento acustico della propria rete autostradale (regolato in Italia dalla Legge quadro sull'inquinamento acustico n. 447 del 1995).

Tale impegno si è concretizzato nella trasmissione dei piani di risanamento, nel giugno 2007, al Ministero dell'Ambiente, ai 706 Comuni e alle 14 Province attraversati dalla rete in esercizio.

Il piano prevede un investimento di un miliardo di euro per l'installazione di 1.000 km di barriere fonoassorbenti entro i prossimi 15 anni, che andranno ad aggiungersi ai 166 km attualmente installati e che consentirà di proteggere dal punto di vista acustico circa 3 milioni di persone.

Per individuare le aree in cui effettuare le installazioni delle barriere è stato realizzato il monitoraggio con tecnica Lidar (Laser Impulse Detection And Ranging) dell'intera rete gestita (2.854,6 km). È stata inoltre effettuata la scansione di tutti gli immobili presenti in una fascia di 250 metri dal margine di ogni carreggiata e la valutazione del clima acustico grazie alle più avanzate tecnologie digitali di modellazione e simulazione.

Il modello utilizzato per i piani di risanamento è stato validato nell'ambito del "Caso Pilota Genova", un laboratorio nel quale, insieme al Ministero dell'Ambiente, al Comune e alla Provincia di Genova, alla Regione Liguria e alla Prefettura, sono sperimentate, da quasi 10 anni, soluzioni e tecnologie per dotare la città di Genova di un piano anticipato di protezione acustica.

Attività di monitoraggio del servizio in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori

Nell'ambito del proficuo rapporto di collaborazione instauratosi tra Autostrade per l'Italia e le Associazioni dei Consumatori sono nati, tra gli altri, i seguenti progetti:

- monitoraggio dei processi di vendita e assistenza Front Office presso i Punto Blu;
- monitoraggio dei prezzi carburante al di fuori dell'autostrada;
- scouting della rete.

Monitoraggio dei processi di vendita e assistenza Front Office presso i Punto Blu

Il progetto, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio di Front Office erogato dai Punto Blu di Autostrade per l'Italia, è consistito nel coinvolgimento diretto dei consumatori nell'attività continuativa di monitoraggio dei principali processi di vendita e assistenza in alcuni Punto Blu della rete.

Monitoraggio dei prezzi carburante al di fuori dell'autostrada

Il progetto è consistito nella rilevazione dei prezzi self-service di benzina e gasolio dei distributori limitrofi a 79 stazioni autostradali, con l'obiettivo di valutare l'effettiva convenienza dei prezzi carburante dei distributori autostradali, rispetto a quelli fuori autostrada.

Scouting della rete

Il progetto consiste nell'individuazione di un gruppo scelto di viaggiatori che proporrà ad Autostrade per l'Italia suggerimenti, idee e proposte per migliorare alcuni aspetti del viaggio in autostrada quali:

- Relazione con il cliente (presso i Punto Blu e il call center, ecc.)
- Informazione di viabilità (veicolata tramite radio, call center, sito internet e PMV, ecc.)
- Aree di Servizio
- Viabilità
- Servizio ai caselli (velocità dell'operazione, fluidità, numerosità, interazione con l'operatore)
- Sistemi di pagamento (Telepass, Bancomat, carte di credito, cassa automatica)
- Sicurezza (infrastruttura, segnaletica, Grandi Opere, Tutor, soccorso meccanico)

Car Pooling

Autostrade per l'Italia ha avviato dal 31 agosto 2009, sull'Autolaghi Milano-Como-Varese (A8-A9) il primo sistema di Carpooling autostradale in Italia. Si tratta di una soluzione alternativa alla mobilità tradizionale, che consiste nell'utilizzare una sola autovettura, con più persone a bordo, per percorrere un medesimo tragitto, con notevoli vantaggi per l'ambiente, grazie alla riduzione del traffico, e per ciascun componente dell'equipaggio, grazie alla suddivisione delle spese di trasporto (carburante, pedaggio, ecc.).

Gli obiettivi dell'iniziativa sono:

- contribuire alla riduzione dei livelli di inquinamento;
- migliorare la fluidità del traffico di una tratta interessata da lavori di ampliamento.

L'iniziativa, realizzata con l'approvazione della Concedente Anas, risponde anche a specifiche richieste, in tema di mobilità sostenibile, delle Istituzioni locali e delle Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori.

Una nuova piattaforma web

Contemporaneamente al lancio dell'iniziativa, Autostrade per l'Italia ha realizzato un sito internet dedicato - www.autostradecarpooling.it - che consente agli utenti di organizzare equipaggi per percorrere lo stesso itinerario nell'area di Varese, Como e Milano sull'autostrada A8-A9 (Autostrada dei Laghi) La piattaforma web, sicura e rispettosa della privacy, consente di:

- inserire un nuovo viaggio come guidatore, passeggero o entrambi;
- consultare la bacheca dei viaggi già inseriti per trovare quello che soddisfi di più le proprie esigenze;
- stabilire il contatto con i compagni di equipaggio e perfezionare gli accordi necessari (orario, indicazione del luogo e modalità di incontro, ecc.).

Alle autovetture con i requisiti Carpooling, è stata infine riservata una pista, riconoscibile grazie all'indicazione "Riservata" Carpooling, presidiata da un operatore, che verifica l'esistenza di un equipaggio di almeno 4 passeggeri e la classe del veicolo e applica uno sconto di oltre il 60% sul pedaggio (0,50 € anziché 1,40 €) nei giorni e nelle fasce orarie dedicate.

A oggi sono oltre 5.400 i clienti che viaggiano su piste carpooling e oltre 2.300 i viaggi registrati online.

Autostrade per l'Italia prosegue però la sua missione di promuovere questo nuovo modo di viaggiare rendendolo ancora più semplice, divertente, conveniente e quindi sempre più diffuso. Per questo motivo, nel 2010, è stato lanciato un nuovo servizio dedicato agli Eventi sulla piattaforma internet. Tramite il sito www.carpooling.it i clienti hanno la possibilità di scegliere all'interno di un ricco calendario di eventi di diverso tipo e dislocati sull'intero territorio nazionale e di cercare nuovi compagni di viaggio per raggiungere l'evento scelto. Inoltre, Autostrade per l'Italia, per garantire sempre più vantaggi ai propri clienti, ha siglato accordi con importanti partner: Ticket-One (biglietti scontati), Aeroporti di Roma e Bologna Fiere per l'accesso ai parcheggi con tariffe scontate.

Le iniziative per la qualità realizzate negli ultimi anni

Pagamento del pedaggio: le azioni di miglioramento

Assistenza al cliente al casello

Tutte le fasi del pagamento del pedaggio sono state rese più semplici grazie a una segnaletica comune ai 226 caselli della rete che comunica, attraverso una combinazione di colori, scritte e loghi, le modalità di pagamento del pedaggio. Le piste gialle sono dedicate al pagamento con il Telepass, le piste blu al pagamento tramite carte (Viacard, Carte di Credito, Bancomat) e le bianche al pagamento tramite denaro contante.

Un kit di comunicazione su tutti gli impianti automatici (Telepass e casse) nei caselli di uscita guida il cliente nel processo di pagamento del pedaggio. In particolare l'attenzione è stata rivolta a:

- il verso di inserimento delle Carte di Credito e Bancomat, la non necessità di digitare il PIN e l'assenza di commissioni;
- il pulsante di richiesta di assistenza.

Autostrade per l'Italia ha attivato una serie di azioni finalizzate al miglioramento del servizio di assistenza da remoto. Questo obiettivo è stato conseguito con l'incremento del numero di postazioni dedicate all'assistenza da parte degli operatori, l'installazione di nuovi impianti videofonici su tutte le porte

automatiche di entrata e di uscita, per una migliore qualità audio-video in caso di richiesta di assistenza, l'ottimizzazione delle logiche di accodamento delle chiamate di assistenza sulle singole postazioni e la continua opera di sensibilizzazione e informazione degli operatori.

Queste iniziative hanno determinato la diminuzione del tempo medio che intercorre tra la richiesta del cliente e l'intervento dell'operatore (da 29 secondi del 2003 a 12,89 secondi nel 2008).

Viacard a scalare: aggiornamento regolamento

Facendo corso agli impegni presi con l'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) Autostrade per l'Italia ha deciso di eliminare la data di scadenza dalle tessere Viacard di nuova emissione.

In ragione di quanto deciso tutte le tessere scalare, anche quelle di vecchia emissione sulle quali è presente una data di scadenza, sono valide a tempo indeterminato.

Oltre all'abolizione della data di scadenza Autostrade per l'Italia ha provveduto all'aggiornamento e alla pubblicazione del regolamento relativo alle tessere a scalare consultabile in tutti i Punto Blu e riportato, nei suoi elementi principali, all'interno della confezione che contiene le tessere.

Uno degli elementi di novità principali è costituito dall'introduzione della possibilità di richiedere il rimborso in caso di smarrimento, furto o distruzione della tessera. Per poter richiedere il rimborso il titolare deve darne comunicazione a mezzo di lettera raccomandata indirizzata ad Autostrade per l'Italia SpA, Customer Care - Casella Postale 2310 - Firenze - succursale 39 - 50123 Firenze, anticipata mediante fax allo 055 4202373/734, allegando la prova di acquisto della tessera (fattura) e della denuncia di smarrimento della stessa. Autostrade per l'Italia SpA provvederà al rilascio al titolare di una Viacard di valore pari all'eventuale credito residuo risultante alla data e ora di ricezione da parte di Autostrade per l'Italia SpA della relativa comunicazione.



ra

ll

e

radar

PROGETTI E RISULTATI

Iniziative di Marketing e Comunicazione



“Obiettivo Sicurezza”

A partire dal 2006, Autostrade per l'Italia, in collaborazione con Anas, Polizia Stradale, Asaps e Ministero dei Trasporti e con le Associazioni Adoc, Adusbef, Codacons, Federconsumatori e Adiconsum, pubblica e distribuisce ogni anno la guida sulla sicurezza stradale realizzata con l'obiettivo di sfatare i principali luoghi comuni relativi ai comportamenti di guida.

Molto spesso, infatti, alcuni comportamenti di guida altamente pericolosi sono dovuti a luoghi comuni sbagliati che Autostrade per l'Italia ha voluto, anche in forma intenzionalmente provocatoria, esplicitare, misurare e confutare.

A tal proposito è stata effettuata un'indagine di mercato per individuare e "misurare" i comportamenti di guida sbagliati più comuni. Il messaggio alla base di questa iniziativa è che il "pericolo maggiore è rappresentato dalla mancata percezione dello stesso".

La brochure realizzata in occasione dell'esodo 2010, è disponibile online sul sito web www.autostrade.it.

“Brochure Tutor”

Autostrade per l'Italia, in collaborazione con la Polizia Stradale e le principali Associazioni dei Consumatori, per la prima volta nel 2010, ha pubblicato e distribuito in un milione di copie una brochure interamente dedicata al Tutor, con l'obiettivo di:

- dare risalto all'efficacia e ai risultati ottenuti in termini di riduzione dell'incidentalità e di capacità di modificare positivamente i comportamenti di guida;
- definire meglio, agli occhi dei clienti, lo schema di funzionamento del Tutor;
- descrivere il ruolo gestionale della Polizia Stradale;
- dare evidenza grafica delle tratte coperte da Tutor e di come si distribuiscono lungo la rete autostradale;
- fornire delle risposte adeguate alle domande più frequenti dei clienti, sfatando alcuni luoghi comuni sul funzionamento del Tutor (transito in corsia d'emergenza, segnaletica, privacy, funzionamento con pioggia e di notte, ecc.).

“Viaggiare sicuri in autostrada”

Anche nel 2010, Autostrade per l'Italia ha pubblicato la brochure “Viaggiare Sicuri in autostrada”. Si tratta di una miniguia contenente le 10 regole per viaggiare sicuri in autostrada, corredate da consigli e chiarimenti su come metterle in pratica, prima e durante il viaggio.

La brochure è disponibile online sul sito www.autostrade.it.

Le 10 regole per viaggiare in autostrada

- 01** pianificare le partenze tenendo conto delle previsioni di traffico
- 02** controllare adeguatamente il mezzo prima del viaggio soprattutto pneumatici e freni
- 03** allacciare le cinture di sicurezza anteriori, posteriori e seggiolini per bambini
- 04** rispettare i limiti di velocità e le distanze di sicurezza
- 05** viaggiare riposati, fermarsi al primo accenno di stanchezza facendo soste frequenti nelle aree di servizio e nelle aree di parcheggio
- 06** “zero alcool” prima e durante il viaggio
- 07** in caso di incidente liberare velocemente l’autostrada, mettendosi al riparo, chiamare la polizia stradale al n. 113, il soccorso sanitario al n. 118, i vigili del fuoco al n. 115
- 08** viaggiare informati Isoradio FM 103.3, RTL FM 102.5 - Call Center Viabilità 840.04.21.21
- 09** fermarsi in corsia di emergenza o piazzola di sosta solo in caso di guasto o malore, utilizzare il telefono cellulare per richiedere soccorso
- 10** occupare sempre la corsia libera più a destra

“I 12 mesi della Sicurezza Stradale”

Autostrade per l'Italia ha avviato alla fine del 2010 la campagna informativa “I 12 mesi della Sicurezza Stradale”.

All'iniziativa, che si svilupperà durante tutto il 2011, partecipano i partner della Consulta per la Sicurezza - Polizia Stradale, le Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori, Asaps (Associazione Sostenitori Amici Polizia Stradale), Quattroruote - il CCISS (Centro Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale) e RTL 102.5.

In particolare, questa nuova campagna di sensibilizzazione ed educazione è finalizzata a informare i clienti sulle principali cause di incidentalità e mortalità (grazie anche al supporto di dati oggettivi), a sfatare i luoghi comuni e a suggerire i corretti comportamenti di guida per viaggiare in sicurezza e prevenire gli incidenti.

64

Ogni mese sarà dedicato a un tema sulla Sicurezza Stradale (per es., colpo di sonno, velocità, distrazione, tutor, ecc.) grazie a una serie di azioni di comunicazione mirate attraverso i seguenti canali:

- media relation, con la diffusione di comunicati stampa su tema specifico;
- caselli, Punto Blu e Aree di Servizio dove sarà distribuito in omaggio il calendario 2011 della Sicurezza Stradale e altro materiale informativo;
- social network;
- Pannelli a Messaggio Variabile con focus sul tema del mese;
- RTL 102.5 con la divulgazione di messaggi sul tema del mese nel corso dei notiziari di viabilità;
- partner della Consulta con sezioni dedicate sui siti internet e progetti specifici.

Grande enfasi sarà data al tema delle cinture di sicurezza anteriori e posteriori con la realizzazione di iniziative ad hoc durante tutto il corso dell'anno.

L'iniziativa "I 12 mesi della Sicurezza Stradale" è un'ulteriore testimonianza di quanto Autostrade per l'Italia stia mettendo in atto per farvi viaggiare più sicuri, a voi rimane sempre il compito di guidare responsabilmente e con prudenza.

Hi Point - information point per la clientela in Area di Servizio

Dopo una prima sperimentazione in alcune Aree di Servizio, il progetto, nato nell'estate 2009, è stato esteso a tutti i locali di ristoro più ricettivi della rete dove sono state installate delle strutture multimediali costituite da:

- uno schermo Touch Screen per visualizzare informazioni su traffico, telecamere, meteo, prezzi carburanti in Area di Servizio, sicurezza, tutor e webcam;
- un personal computer per navigare sui siti www.autostrade.it e www.telepass.it;
- uno schermo di video comunicazione appartenente al circuito Infomoving.

Inoltre, da luglio 2010 tutti gli Hi-point forniscono anche 30 minuti di connessione gratuita a internet in modalità Wi-Fi.

Progetto "Angolo della Prevenzione"

Il progetto consiste un servizio innovativo lanciato da Autostrade per l'Italia che ha come obiettivo quello di permettere a tutti gli autotrasportatori in sosta presso le 2 Aree di Servizio di Arda Ovest (A1 - Milano-Bologna) e Prenestina Est (A1 - Napoli-Roma) di effettuare un controllo in tempo reale del loro stato di salute e di confrontarsi con personale medico in videocomunicazione. Il servizio è completamente gratuito e, in pochi minuti, permette di avere una panoramica sui principali parametri fisiologici (pressione sanguigna, frequenza cardiaca, ossigenazione del sangue) e sui valori ematici di base (glicemia, colesterolo e trigliceridi).

Inoltre, permette di effettuare il Test PSA per il controllo della prostata, test particolarmente importante per la categoria perché le patologie collegate alla prostata sono da considerarsi le "Malattie Professionali" degli autotrasportatori.

“Piccoli Viaggiatori Sicurezza da grandi”

Come già avvenuto negli anni precedenti, in occasione dell'esodo estivo 2010, Autostrade per l'Italia ha ideato e sviluppato, in collaborazione con il Moige (Movimento Italiano Genitori) e Bébé Confort, una campagna sulla sicurezza stradale dedicata ai bambini. L'iniziativa è consistita nella realizzazione di:

- una campagna di sensibilizzazione sull'uso dei seggiolini, attraverso la distribuzione nelle Aree di Servizio, di materiale BTL contenente le 10 regole fondamentali per garantire un viaggio sicuro e sereno ai bambini in auto e un buono sconto per l'acquisto di un seggiolino Bébé Confort;
- la realizzazione di 10 nuove aree giochi, per un totale di 36 Aree di Servizio, in cui sono presenti spazi dedicati ai piccoli viaggiatori

“Area Amica”: Una nuova offerta di eccellenza nelle Aree di Servizio di Autostrade per l'Italia

Autostrade per l'Italia, in collaborazione con i propri Partner commerciali oil e ristoro che hanno sottoscritto i nuovi contratti in scadenza nel 2008 e 2009, ha lanciato, a partire dal dicembre 2008, una nuova iniziativa finalizzata a offrire livelli di eccellenza alla propria clientela delle Aree di Servizio in termini di responsabilità sociale, qualità, pulizia, convenienza e tipologia dei servizi offerti. L'iniziativa, caratterizzata dal marchio “Area Amica” declinato in “Sosta Amica” per il ristoro e “Prezzo Amico” per i carburanti, viene comunicata alla clientela in prossimità e all'interno delle strutture e dei servizi interessati mediante apposita segnaletica.

“Sosta Amica”

In circa 80 Aree di Servizio i principali operatori ristoro hanno aderito agli impegni previsti dal nuovo Protocollo di Responsabilità Sociale di Autostrade per l'Italia.

Il concetto di Responsabilità Sociale si articola su quattro elementi chiave:

1. Pulizia

- nuovi standard di cicli continuativi di pulizia dei servizi igienici e degli spazi esterni;
- divieto esplicito delle mance (cd. “Piattino”) nelle toilette.

2. Convenienza

- allineamento ai migliori prezzi fuori autostrada su un paniere di prodotti chiave (caffè, cappuccino, cornetto, piatto di pasta, bottiglia di acqua minerale, ecc.).

3. Sicurezza per chi guida

- estensione a tutti i giorni dell'anno dell'iniziativa Caffè gratis di notte (dalle 0.00 alle 5.00);
- eliminazione dei superalcolici.

4. No porno

- eliminazione di qualsiasi materiale pornografico nel punto vendita.

“Prezzo Amico”

Per il servizio carburanti, le principali compagnie petrolifere, nonché i relativi gestori aderenti all'iniziativa, si sono impegnati a offrire un “Prezzo Amico” su benzina e gasolio tradizionali in modalità self-service rispetto al prezzo degli stessi prodotti, consigliato in modalità “servito”. L'iniziativa comporta un significativo sconto in circa 80 Aree di Servizio sul prezzo consigliato dei carburanti erogati in modalità self-service rispetto al prezzo consigliato nel “fuori autostrada”. Inoltre, per i mezzi leggeri, Autostrade per l'Italia da maggio 2010 ha stanziato ulteriori 5 milioni di euro per contenere ulteriormente il prezzo del carburante sulla propria rete, aggiungendo proprie risorse a quanto già offerto dalle società petrolifere e dai gestori.

Cartelli prezzo carburante in autostrada e in Area di Servizio

Autostrade per l'Italia ha previsto due diverse modalità per informare i propri clienti su come poter risparmiare sul prezzo dei carburanti.

Prima di partire

Visitando la sezione del sito www.autostrade.it dedicata alle Aree di Servizio è possibile mettere a confronto i prezzi self-service (benzina verde e gasolio) proposti dai gestori e da questi ultimi inseriti nel sistema informatico che in tempo reale fornisce le informazioni delle 216 Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia.

In viaggio

Da luglio 2007 Autostrade per l'Italia ha posizionato lungo la rete, in prossimità dei principali nodi (Milano, Roma, Firenze, Bologna, Napoli), i cartelli prezzo carburante che mettono a confronto in tempo reale i prezzi self-service (benzina verde e gasolio) delle Aree di Servizio presenti (4 consecutive) sulla rete di Autostrade per l'Italia. Sulla rete di Autostrade per l'Italia sono stati installati 53 impianti, a copertura di circa il 95% dell'intera rete. Per un più agevole confronto, un indicatore luminoso verde evidenzia l'Area di Servizio con il prezzo di benzina o gasolio più conveniente.

In Area di servizio

Per rendere ancora più facile per i viaggiatori l'individuazione dei prezzi carburante più convenienti, da luglio 2010, Autostrade per l'Italia ha installato, nelle circa 80 Aree di Servizio aderenti all'iniziativa "Prezzo Amico", nuovi pannelli elettronici alimentati a energia solare che offrono in tempo reale informazioni su:

1. Prezzo Praticato sull'Area di Servizio⁽¹⁾
2. Prezzo Consigliato sulla rete extra-autostradale (tipicamente nella provincia)⁽²⁾
3. Sconto Effettivo al cliente⁽³⁾

Le Aree di Servizio interessate dall'iniziativa sono distribuite lungo tutta la rete di Autostrade per l'Italia a una distanza media di 60 km.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di rapida e facile consultazione realizzato per informare i clienti su come Autostrade per l'Italia opera per assolvere al meglio alle proprie responsabilità.

La Carta dei Servizi presenta, in un'ottica di trasparenza verso il cliente, gli standard di servizio forniti sulla rete, il trend dei principali indicatori di qualità del servizio e il giudizio di customer satisfaction.

[1] Aggiornato a cura del Gestore ovvero della società petrolifera.

[2] Fornito dalla società petrolifera.

[3] Pari alla differenza tra i due prezzi.

La Carta dei Servizi 2010 è articolata in 3 sezioni:

- **la presentazione della Società**, all'interno della quale vengono fornite informazioni sulla rete in concessione, il piano di potenziamento, i principi a cui si ispira l'attività di Autostrade per l'Italia, le modalità per il pagamento del pedaggio, nonché gli importanti risultati ottenuti sul fronte della sicurezza (grazie anche all'estensione del Tutor), la gestione della viabilità, i servizi offerti in Area di Servizio, l'impegno verso l'ambiente, ecc.
- **la qualità**, in cui vengono trattati tutti i temi relativi alla qualità delle attività svolte da Autostrade per l'Italia (*Customer Satisfaction, Quality Report, Certificazioni conseguite*) e sono riportati i **5 indicatori di qualità**, e i relativi strumenti e meccanismi di misurazione dei risultati;
- **la tutela del cliente**, al cui interno sono indicate le modalità con le quali si assicura la tutela dei clienti nei confronti di eventuali disservizi e vengono definite le procedure relative a reclami, rimborsi e conciliazione.

La Carta dei Servizi, disponibile presso i Punto Blu, è stata distribuita in 2 milioni di copie, in allegato ai maggiori quotidiani e periodici nazionali e può essere scaricata dal sito internet www.autostrade.it.

Procedura di conciliazione

A partire da giugno 2006 grazie all'accordo siglato con le Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori, alla quali dal 1° settembre 2010 si è aggiunta Adiconsum, Autostrade per l'Italia, prima concessionaria autostradale italiana, ha dato l'opportunità ai propri clienti di accedere a un'apposita procedura di conciliazione, laddove insoddisfatti per la risposta a un reclamo, per risolvere, in modo semplice, gratuito e rapido alcune controversie, con esclusione di richieste relative a lesioni o danni fisici. I casi contemplati sono i seguenti:

- danno causato da urto della sbarra della pista Telepass di accesso/uscita dei caselli autostradali contro il veicolo dell'utente per errore di funzionamento degli impianti;
- sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale ove sia accertata la responsabilità di Autostrade per l'Italia;
- danno causato da caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali;
- danno da investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale a cura di Autostrade per l'Italia rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento;
- errato calcolo del pedaggio;

- mancato inserimento di promozione anche riferito a servizi Opzione Premium e Premium Truck di Telepass SpA;
- rapporto di mancato pagamento del pedaggio ove sia completata la fase di accertamento controllato da Autostrade per l'Italia per il tramite di EsseDiEsse SpA;
- controversie;
- mancata o ritardata registrazione in banca dati della restituzione, furto, smarrimento del Telepass o della Viacard*;
- errata assegnazione di Telepass a un cliente*;
- errata revoca del servizio Telepass o Viacard*;
- errata apertura conto Telepass Viacard*;
- mancata e/o ritardata spedizione del Telepass e/o della tessera Viacard*;

Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario presentare domanda attraverso un apposito modulo disponibile presso:

- il sito www.autostrade.it;
- tutti i Punto Blu di Autostrade per l'Italia;
- le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori.

È possibile inviare il modulo tramite le Associazioni aderenti o direttamente ad Autostrade per l'Italia attraverso:

- raccomandata a/r inviata ad Autostrade per l'Italia Ufficio di Conciliazione - Via Bergamini 50 - 00159 Roma;
- fax al numero 06 43632180;
- e-mail all'indirizzo conciliazione@autostrade.it.

La richiesta di conciliazione viene esaminata da una Commissione di Conciliazione, composta da un "conciliatore" di Autostrade per l'Italia e di Telepass Spa per le controversie riguardanti i servizi Opzione Premium e Premium Truck, da un "conciliatore" di una delle Associazioni dei Consumatori scelto dal cliente ovvero da Autostrade per l'Italia. In caso di accordo tra le parti la conciliazione si conclude con la definizione del relativo rimborso. Il cliente è libero di accettare o di rifiutare la soluzione proposta. La procedura si conclude comunque non oltre 120 giorni dalla data di ricezione della domanda.

A oggi le richieste di conciliazione pervenute, nel 90% circa dei casi, si sono concluse con l'accoglimento totale o parziale delle richieste dei clienti.

* Nel caso in cui insorga una controversia relativa al prodotto Viacard e/o Telepass, il cliente - prima di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria - potrà presentare, in via stragiudiziale, un reclamo all'ufficio Customer Care - Gestione Reclami di Telepass SpA, così come indicato nelle Norme e Condizioni generali dei servizi precedentemente menzionati. L'ufficio Customer Care deve rispondere entro 30 giorni. Qualora il cliente non risultasse soddisfatto o non ricevesse alcuna risposta potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); le modalità per ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario sono riportate nei siti www.arbitrobancariofinanziario.it e www.telepass.it.

Conciliazione relativa all'evento neve del 17 e 18 dicembre 2010

Autostrade per l'Italia, in seguito dell'evento neve che ha colpito l'area fiorentina nei giorni di venerdì 17 e sabato 18 dicembre 2010, in occasione dei quali dei clienti autostradali che percorrevano il tratto fiorentino dell'A1 tra Firenze e Arezzo hanno subito disagi, ha ritenuto di attivare un confronto con la "Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio", cui prendono parte quali Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Adiconsum, Codacons, Federconsumatori per individuare possibili interventi da adottare per testimoniare ai propri clienti un gesto di attenzione per i disagi subiti da ciascun veicolo.

A tal riguardo si è convenuto, in una prima riunione svoltasi domenica 19 dicembre, e in un secondo incontro del 23 dicembre 2010, giorno in cui è stato altresì siglato un accordo, di riconoscere un gesto di attenzione, così definito in quanto l'accaduto non dipende da mancanze operative o gestionali attribuibili ad Autostrade per l'Italia.

In particolare con l'accordo si è definito che i predetti gesti di attenzione saranno riconosciuti alla clientela autostradale alla guida di autovetture che hanno percorso, nell'intervallo temporale 17-18 dicembre, il tratto fiorentino dell'A1 tra Firenze e Arezzo e che siano uscite dall'autostrada nel predetto tratto autostradale. I mezzi pesanti a 3 o più assi sono pertanto esclusi da tale riconoscimento.

L'erogazione del riconoscimento sarà curata direttamente da Autostrade per l'Italia e attraverso la procedura di conciliazione per il tramite delle predette Associazioni dei Consumatori.

Per l'attivazione delle procedure di conciliazione è stato predisposto un apposito modulo realizzato sulla base dell'intesa raggiunta con le Associazioni dei Consumatori pubblicato sui siti di Autostrade per l'Italia e delle stesse associazioni.

Il modulo, debitamente compilato, può essere inoltrato tramite le Associazioni aderenti o direttamente ad Autostrade per l'Italia mediante:

- raccomandata a/r inviata ad Autostrade per l'Italia Ufficio di Conciliazione Via Bergamini 50 - 00159 Roma;
- fax al numero 06 43632180;
- e-mail all'indirizzo conciliazione@autostrade.it inserendo in allegato tutta la documentazione.

Telepass SpA

Telepass SpA è la società operativa, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Autostrade per l'Italia SpA, specializzata nell'emissione, commercializzazione e gestione dei sistemi di pagamento elettronico Telepass e Viacard.

I numeri di Telepass sono i seguenti:

- 7,4 milioni di Telepass circolanti
- 5 milioni di clienti
- 2,6 milioni di clienti registrati su Telepass.it
- 1,2 milioni di tessere Premium attive
- 30.000 fan su Facebook
- 118 Punto Blu per la vendita e l'assistenza
- 120 Telepass point per la vendita dell'apparato e dei servizi Telepass
- 34.000 sportelli bancari presso i quali è possibile acquistare il Telepass
- 14.000 uffici postali presso i quali è possibile sottoscrivere il contratto Telepass

Iniziative commerciali

Telepass Premium

L'Opzione Premium è la formula che abbina alla comodità del Telepass un pacchetto di servizi aggiuntivi e agevolazioni esclusive studiati su misura per ogni spostamento, di lavoro o di piacere, in autostrada e non solo:

- servizio gratuito di soccorso meccanico in caso di guasto o incidente sulla rete Autostradale italiana a pedaggio;
- risparmio sul pedaggio (direttamente nella fattura Telepass) a ogni rifornimento carburante, effettuando un cambio pneumatici, stipulando polizze assicurative o acquistando viaggi;
- sconti presso i bar e i ristoranti delle Aree di Servizio autostradali;
- risparmi sul noleggio delle auto in Italia e all'estero;
- agevolazioni sulla manutenzione dell'auto;
- tanti altri sconti esclusivi.

Il canone complessivo del Telepass con l'Opzione Premium è di 2 euro al mese, IVA inclusa (nel dettaglio, canone Telepass: 1,24 euro al mese; canone Opzione Premium: 0,76 euro al mese).

A ottobre 2010, oltre 1.200.000 clienti Telepass hanno attivato l'Opzione Premium. Da specifiche indagini di customer satisfaction si rileva che il 92% dei clienti Premium si ritiene soddisfatto (molto o abbastanza) dei servizi offerti da questa opzione. Le Norme e Condizioni di adesione all'Opzione Premium hanno ricevuto il riconoscimento di affidabilità da parte dell'Associazione dei Consumatori Codacons.

Telepass Premium Truck

L'Opzione Premium Truck è la formula che abbina alla comodità del Telepass un pacchetto di servizi aggiuntivi e agevolazioni esclusive studiati appositamente per i veicoli superiori alle 3,5 tonnellate. Grazie ai partner del settore petrolifero, della ristorazione e dell'assistenza, il cliente Telepass Premium Truck può avere premi in pedaggio, sconti esclusivi e servizi di assistenza gratuiti.

Telepass: punti vendita in città e in Area di Servizio

Al fine di mettere a disposizione dei clienti un maggior numero di punti vendita in cui è possibile aderire velocemente ai servizi Telepass, oltre ai 118 Punto Blu presenti sulla rete autostradale, in alcune Aree di Servizio e città (dei quali 74 gestiti da Autostrade per l'Italia e dalle sue controllate e 44 dalle altre concessionarie), a oggi sono aperti 120 Telepass Point all'interno delle Aree di Servizio, dei centri commerciali e dei negozi autorizzati. Anche in occasione di fiere o eventi vengono frequentemente allestiti dei Telepass Point temporanei. Inoltre, con l'obiettivo di avvicinarsi sempre più alle esigenze dei propri clienti, in oltre 30.000 sportelli bancari e, da luglio 2010, presso 14.000 uffici postali è possibile richiedere il Telepass e l'Opzione Premium.

Ulteriori informazioni, aggiornamenti e l'elenco completo dei Punto Blu e dei Telepass Point sono disponibili sul sito www.telepass.it.

Le iniziative di marketing e comunicazione realizzate negli ultimi anni

“Caffè gratis” di notte

È statisticamente dimostrato che nelle ore notturne si registra un tasso di incidentalità mortale circa 5 volte superiore alla media. “Caffè Gratis” di notte è un progetto realizzato con l'obiettivo di contrastare l'incidentalità dovuta ai colpi di sonno.

L'iniziativa, svolta in più periodi dal 2005 al 2008, nelle notti di venerdì, sabato e domenica dalla mezzanotte alle cinque ha visto la **distribuzione gratuita di oltre 2 milioni di caffè**.

Rappresentando un incentivo a effettuare una sosta notturna in Area di Servizio, l'iniziativa si è rivolta principalmente alle categorie più a rischio:

- autotrasportatori;
- viaggiatori di lunga percorrenza, giovani.

I risultati, molto positivi, dell'iniziativa hanno visto la riduzione del numero di morti di circa il **50%** nei periodi in cui è stata realizzata.

Nelle Aree di Servizio a marchio “Sosta Amica” tale iniziativa è stata estesa a tutti i giorni dell'anno (dalle 00.00 alle 5.00).

“Sconto caffè”

L'iniziativa ha avuto l'obiettivo di garantire ai clienti la **possibilità di bere un caffè a un prezzo scontato** pari a, **0,50 euro** (le vecchie mille lire), durante tutte le giornate di sabato e domenica dal 26 luglio al 31 agosto 2008: cioè in un periodo dell'anno in cui si registra il maggior numero di viaggi per “svago”, caratterizzati da percorrenze più lunghe e, quindi, con un più elevato rischio di colpi di sonno.

“Carico di Sicurezza”

Autostrade per l'Italia, in collaborazione con ASC Guida Sicura Mezzi Pesanti, ha promosso l'iniziativa “**Carico di Sicurezza**” volta a sensibilizzare i conducenti di mezzi pesanti a comportamenti di guida corretti e responsabili.

Dal 14 al 18 luglio 2008, nelle Aree di Servizio Arda Ovest e Secchia Ovest, gli autotrasportatori hanno avuto la possibilità di effettuare, assistiti da istruttori qualificati, prove di guida simulata, per **verificare i propri comportamenti di guida e imparare a gestire ed evitare particolari situazioni critiche e di pericolo**, in condizioni virtuali di traffico e circolazione.

L'iniziativa risulta in linea con la normativa imposta dall'Unione Europea (direttiva 2003/59/CE) che prevede, per i conducenti di mezzi pesanti, una qualificazione iniziale e formazione periodica, anche attraverso prove di guida simulata.

“Contact Point”

Autostrade per l'Italia ha lanciato, nel periodo di esodo e controesodo, un'attività di sensibilizzazione sulla sicurezza stradale e di informazione *real time* sulla viabilità attraverso la realizzazione di “**Contact point**” in **16 Aree di Servizio**, con l'obiettivo di:

- assistere i clienti informandoli sulle condizioni di traffico;
- distribuire materiale informativo sulla sicurezza stradale.

L'iniziativa si è svolta durante i cinque weekend più trafficati del 2008: 25-27 luglio, 1-3 agosto, 8-9 agosto, 23-24 agosto, 30-31 agosto, e ha visto l'installazione di alcuni stand presidiati da personale di Autostrade per l'Italia, provvisti di personal computer con collegamento internet, telefono, sintonizzazione su Isoradio e filo diretto con il Call Center Viabilità.

"Guido? Non bevo"

Un milione di braccialetti contro l'abuso di alcol alla guida

Quattroruote e Autostrade per l'Italia hanno regalato un milione di braccialetti colorati con la scritta **"Guido? Non bevo"** con l'obiettivo di diffondere il messaggio sui rischi della guida in stato di ebbrezza, promuovendo un **comportamento responsabile nel bere e nel guidare**.

La distribuzione è stata effettuata in allegato al numero di dicembre 2007 della rivista e nelle Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia, in collaborazione con i partner commerciali e nei Punto Blu.

I dati della Polizia Stradale evidenziano che sono soprattutto i giovani tra i 18 e i 32 anni i più esposti al rischio incidente a causa dell'inesperienza alla guida e dell'abuso di alcol.

Secondo quanto previsto dal Codice della Strada il tasso alcolemico dei conducenti non deve superare i 0,5 g/litro. Oltre a mettere a repentaglio la propria vita e quella degli altri, chi guida sotto l'effetto dell'alcol rischia una sanzione che va da almeno 500 euro fino all'arresto e alla confisca del veicolo oltre alla detrazione di 10 punti dalla patente.

“Fai il pieno per la settimana”

L'obiettivo è stato quello di garantire alla clientela del weekend la possibilità di un **pieno di carburante a prezzi più competitivi di quelli praticati fuori dall'autostrada**. Autostrade per l'Italia e i suoi partner commerciali hanno lanciato per diversi anni l'iniziativa “Fai il pieno per la settimana”, offrendo un ulteriore sconto di 5/6 euro cent per litro, rispetto al prezzo praticato da ogni singolo gestore o compagnia petrolifera nella modalità servito, a tutti i clienti che hanno fatto rifornimento nelle “Isole self-service” o “Fai da te” delle Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia. L'iniziativa è stata finanziata da Autostrade per l'Italia e da tutte le società petrolifere presenti sulla rete. Per i soli possessori del Telepass Premium è stato definito uno sconto di 8 euro cent per litro.

L'iniziativa “Fai il pieno per la settimana” ha riguardato tutte le società petrolifere presenti sulle 213 Aree di Servizio della rete Autostrade per l'Italia (Eni, Api, Erg, Esso, Q8, Shell, Som, Tamoil e Total), ed è stata facilmente riconoscibile attraverso l'esposizione di cartelli informativi dedicati su ogni singolo punto di vendita e grazie a una campagna pubblicitaria nelle Aree di Servizio presenti sulla rete autostradale.

“Fai il pieno per la settimana” è parte integrante delle attività volte al miglioramento del servizio alla clientela, in particolare ai viaggiatori del fine settimana che percorrono brevi distanze.

Con questa promozione Autostrade per l'Italia ha accolto l'invito delle Associazioni dei Consumatori a contribuire alla **riduzione del costo della vita, anche in autostrada**.

Parcheggi rosa

A partire da luglio 2008, in **38 Aree di Servizio** della rete Autostrade per l'Italia, **sono stati individuati dei parcheggi**, nelle immediate vicinanze dei punti di ristoro, **riservati alle donne in dolce attesa e alle neomamme**.

Autostrade per l'Italia invita la propria clientela a un **gesto di cortesia**, chiedendo di lasciare libero lo spazio riservato (non potendo imporre a termini di legge l'osservanza della prescrizione).

La possibilità di usufruire di questi parcheggi è comunicata attraverso una campagna informativa presso le **baby room**, i **baby corner**, le toilette e attraverso **affissioni** nei pressi dei punti di ristoro.

Promozione turismo culturale

Al fine di promuovere il territorio e la cultura, nel 2008, Autostrade per l'Italia, ha organizzato, in collaborazione con il Codacons, un Centro sperimentale per la promozione del turismo culturale, basato su strategie di marketing territoriale.

Il Centro, in contatto con gli Enti Provinciali per il Turismo, i Comuni e le Pro Loco, seleziona e segnala eventi particolari, con programmazione mensile, come mostre, mercati, fiere, sagre, percorsi enogastronomici, o spettacoli, e quant'altro vive in un determinato periodo: lo scopo è promuovere ciò che accade oltre quello che c'è.

Il territorio di riferimento in fase di test fino a dicembre 2008 è stato quello circostante due Aree di Servizio sull'A1: "Giove Ovest" nei pressi di Orte e "La Macchia Est" nei pressi di Anagni, nelle quali era presente un'apposita informativa.

Il programma con le informazioni sugli eventi è stato inoltre veicolato attraverso dei depliant distribuiti nelle Aree di Servizio e grazie al sito internet dedicato www.promoturismoculturale.it.

Meccanismo di "arrotondamento" nel calcolo del pedaggio

La Consulta per la Sicurezza e Qualità del Servizio Autostradale, come da Protocollo d'Intesa, non può avere per oggetto aspetti legati alla esecuzione della Convenzione in concessione, come per esempio i livelli tariffari e le formule di aggiornamento degli stessi.

Tuttavia, in un'ottica di trasparenza verso il cliente si è cercato di fare chiarezza sul sistema di calcolo del pedaggio e sul meccanismo di arrotondamento che si applica nel calcolo della tariffa al cliente (previsto per legge - Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze).

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria, pubblicata sul sito www.autostrade.it, maggiorata del sovrapprezzo a beneficio esclusivo di ANAS (Leggi 102/2009 e 122/2010), per i km.

Sistema di calcolo del pedaggio finale per l'utente autostradale

$$\text{Tariffa unitaria} + \text{sovrapprezzo [1]} \times \text{km percorsi} + \text{applicazione IVA} + \text{arrotondamento [ai 10 euro/cent]} = \text{pedaggio finale}$$

Parma-Piacenza Nord: calcolo del pedaggio

Tariffa unitaria	sovrapprezzo [1]	km percorsi	pedaggio senza IVA	pedaggio non arrotondato	arrotondamento	=	pedaggio finale
a	b	c	$d = (a + b) \times c$	$e = d + 20\%$			
0,04252	0,0025	62	2,79124	3,34949	-0,04949	=	3,30

[1] È la quota, introdotta dalla Legge Finanziaria 2007, che viene versata all'ANAS.

Il sistema di arrotondamento prevede che, se il pedaggio dovuto ha una cifra finale inferiore ai 5 euro cent, l'importo dovuto è arrotondato ai 10 euro cent inferiori; se la cifra finale è uguale o superiore ai 5 euro cent, il pedaggio per l'utente viene arrotondato ai 10 euro cent superiori.

Per esempio, se il pedaggio è pari a 1,13 euro l'importo da pagare viene arrotondato a 1,10 euro; se è pari a 1,16 euro viene arrotondato a 1,20 euro.

Per effetto dell'arrotondamento ai 10 euro cent, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio, tra un casello di ingresso e uno di uscita, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all'incremento della tariffa unitaria.

Può accadere quindi che il pedaggio su alcune tratte possa non subire aumenti per alcuni anni e che l'incremento annuale venga recuperato, cumulato, in un anno successivo. Di seguito si riportano alcuni esempi di variazione del pedaggio negli anni 2004-2010.

Casello di entrata	Casello di uscita	2004 (€)	2005 (€)	2006 (€)	2007 (€)	2008 (€)	2009 (€)	2010 (€)	2011 (€)
Bergamo	Milano Est	2,30	2,40	2,40	2,50	2,60	2,70	2,70	3,00
Riccione	Cattolica	0,40	0,40	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,60
Firenze Sud	Firenze Certosa	0,30	0,30	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40
Roma Sud	Napoli Nord	9,80	10,00	10,30	10,50	11,00	11,30	11,60	12,50

Inoltre, Autostrade per l'Italia, con l'obiettivo di comunicare quanto appena descritto, ha cercato di rendere più chiara, sul proprio sito internet, la distinzione tra i **km totali di un percorso** e i **km utili ai fini del calcolo del pedaggio**, sia in caso di itinerari su tratti autostradali gestiti da Autostrade per l'Italia, sia in caso di itinerari gestiti sia da Autostrade per l'Italia che da altre concessionarie autostradali. Oltre ai km tra casello e casello sono conteggiati, infatti, fin dalla data di apertura al traffico, i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello che sono stati costruiti e sono gestiti dalla concessionaria.

“Mettici la testa”

Autostrade per l'Italia ha cofinanziato e collaborato alla realizzazione di un programma sulla sicurezza stradale, ideato e prodotto da RAI Educational, di Giovanni Minoli, e dalla società Little Duck.

Sono state realizzate due edizioni del programma, per un totale di **44 puntate** (24 per la prima edizione e 20 per la seconda) su temi specifici legati alla sicurezza stradale: guida in stato di ebbrezza, utilizzo delle cinture di sicurezza posteriori e dei seggiolini, importanza del casco, inadeguatezza dei controlli, colpo di sonno, guida sul bagnato, organizzazione dei soccorsi, sistema Tutor, ecc.

Entrambe le edizioni sono state trasmesse sulle reti RAI. Sono stati prodotti, inoltre, circa **200.000 DVD, distribuiti gratuitamente presso le scuole**, i Punto Blu, le Aree di Servizio, durante eventi sulla sicurezza e presso le numerose aziende che ne hanno fatto richiesta. Infine, sono stati prodotti anche 10 mini spot sulla sicurezza stradale, girati con la collaborazione di famosi testimonial.

Il tono della comunicazione, crudo e diretto, sia in termini di immagini proposte, sia in termini di linguaggio scelto, ha l'obiettivo di sensibilizzare e far riflettere sulle conseguenze di una guida imprudente e azzardata: le statistiche evidenziano infatti come oltre il 90% degli incidenti stradali sia causato da errori e imprudenza di chi guida.

I video sono disponibili sul sito www.autostrade.it.



riservata clienti
TELEPASS

CARTE 

CARTE 

T

Telepass
TELEPASS 

Telepass
TELEPASS 

TELEPASS

TELEPASS

TELEPASS

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Sicurezza

Indicatori	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
% km con asfalto antipioggia (drenante)	16,0	18,9	20,3	24,4	32,5	43,5	55,0	69,0	79,1	81,8	81,6	81,9
% di km di pavimentazione ad alta aderenza	> 80	> 90	> 90	> 90	> 90	> 95	> 95	> 95	> 95	> 95	> 95	> 95
Tasso di mortalità (Numero di morti causa incidente verificatisi ogni 100 milioni km percorsi da tutti i veicoli che viaggiano sulla rete) (*)	1,14	0,90	0,81	0,83	0,70	0,64	0,60	0,60	0,48	0,42	0,32	0,33

(*) Il tasso di mortalità è riferito all'intera rete di Autostrade per l'Italia e delle altre concessionarie controllate

Gestione viabilità

Indicatori	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
% di caselli in uscita dall'autostrada che hanno almeno una porta riservata unicamente ai clienti Telepass	87	86	90	94	97	98	98	99	99	99	99	99
% del tempo in cui le porte in uscita dall'autostrada con servizio di pagamento Telepass sono indisponibili	n.d.	n.d.	n.d.	0,90	0,71	0,78	0,68	0,58	0,66	0,67	0,58	0,63
% del tempo in cui le altre porte per la riscossione automatica del pedaggio sono indisponibili	n.d.	n.d.	n.d.	2,67	2,51	2,06	1,97	1,77	1,86	1,67	1,54	1,52

Rapporti di mancato pagamento (RMPP)

Indicatori	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
% di transiti conclusi con un Rapporto di Mancato Pagamento del Pedaggio	0,38	0,37	0,39	0,39	0,40	0,38	0,34	0,34	0,33	0,37	0,36

Informazioni di viabilità

Indicatori	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
% della rete autostradale dove è possibile ascoltare Isoradio	n.d.	58,0	61,0	61,0	62,0	62,0	67,0	69,0	73,2	73,2	73,2
% di chiamate risposte dal Call Center Viabilità	n.d.	76	71	77	93	97	99	99	99	99	99
Numero Pannelli a Messaggio Variabile installati lungo l'autostrada e prima dell'ingresso al casello	263	306	310	502	616	703	756	833	906	975	1.006
% traffico in ingresso in autostrada coperto dai Pannelli a Messaggio Variabile	n.d.	40,0	42,0	84,0	91,0	91,4	93,1	97,3	98,2	98,2	98,3
% traffico che percorre l'autostrada coperto dai Pannelli a Messaggio Variabile	n.d.	33	36	60	70	78	90	97	98	99	98,5

Aree di Servizio

Indicatori	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
N. Aree di Servizio completamente ristrutturate o di nuova realizzazione	0	0	3	7	13	40	67	94	135	169	188

Reclami

Indicatori	Totale 2005	Totale 2006	Totale 2007	Totale 2008	Totale 2009	Totale 2010
Stato dell'infrastruttura	580	629	452	335	165	130
Viabilità/Traffico/Informazione	1.391	1.332	523	443	124	514
Aree di Servizio	74	103	123	133	105	126
Operazioni di pagamento ai caselli	6.004	5.959	7.285	4.438	3.325	2.295
Gestione dei contratti Telepass	912	1.004	3.295	4.924	2.294	4.317
Comportamento del personale Autostrade per l'Italia	114	125	121	77	76	111
Altro	1127	883	626	673	713	1350
Impropri e/o diretti ad altre concessionarie	1.825	1.720	2.420	2.434	1.643	1.755
Totali	12.027	11.755	14.845	13.457	8.445	10.598

Contatti

Indicatori	1999	2007	2008	2009	2010
% di chiamate risposte dal Call Center Viabilità	<50	99	99	99	99
di cui risposte entro 20 sec (da operatore)	<30	94	93	93	94
N° di linee telefoniche	12	120	120	120	120
Costi per il cliente	costo interurbana	Solo scatto alla risposta (9 euro/cent da fisso; max 15,5 euro/cent da mobile)	Solo scatto alla risposta (9 euro/cent da fisso; max 15,5 euro/cent da mobile)	Solo scatto alla risposta (9 euro/cent da fisso; max 15,5 euro/cent da mobile)	Solo scatto alla risposta (9 euro/cent da fisso; max 15,5 euro/cent da mobile)
% chiamate risposte dal Call Center che si occupa di tematiche di natura commerciale (Telepass e Viacard)	<50	99	98	98,4	97,5
di cui risposte entro 20 sec (da operatore)	<30	88	85	88,7	85,7
N° di linee telefoniche	8	120	120	120	120
Costi per il cliente	costo interurbana	Solo scatto alla risposta (9 euro/cent da fisso; max 15,5 euro/cent da mobile)	Solo scatto alla risposta (9 euro/cent da fisso; max 15,5 euro/cent da mobile)	Solo scatto alla risposta (9 euro/cent da fisso; max 15,5 euro/cent da mobile)	Solo scatto alla risposta (9 euro/cent da fisso; max 15,5 euro/cent da mobile)
Tempo medio di risposta ai reclami arrivati via e-mail e webform (gg)	n.d.	3	3	3,4	3,7
Tempo medio di risposta ai reclami arrivati via lettera e FAX (gg)	30	10	7	7,7	7,7

CONTATTI

■ AUTOSTRADE PER L'ITALIA

Via A. Bergamini 50 - 00159 Roma
Tel. 06 4363.1 - info@autostrade.it - consulta@autostrade.it

■ ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
Via Francesco Gentile, 135 - 00173 Roma
Tel. 06 4417021 - adiconsum@adiconsum.it

■ ADOC

Associazione Difesa e Orientamento dei Consumatori
Via di Tor Fiorenza, 35 - 00199 Roma
Tel. 06 45420928 - info@adoc.org

■ ADUSBEF

Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari e Finanziari
Via Farini, 62 - 00185 Roma
Tel. 06 4818632 - info@adusbef.it

■ CODACONS

Coordinamento delle Associazioni per la difesa
dell'ambiente e la tutela dei diritti di utenti e consumatori
Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Tel. 06 372497.1 - ulncod@tiscali.it

■ FEDERCONSUMATORI

Associazione Nazionale Consumatori e Utenti aderente
alla Confederazione Consumatori e Utenti
Via Palestro, 11 - 00185 Roma
Tel. 06 42020755-59-63 - federconsumatori@federconsumatori.it

■ POLIZIA STRADALE

Via Tuscolana, 1558 - 00173 Roma
Tel. 06 46530301 - polstrada.servizio@interno.it

■ ASAPS

Associazione Sostenitori Amici Polizia Stradale
Via Consolare, 1 - 47100 Forlì
Tel. 0543 704015 - sede@asaps.it

■ ISORADIO

Largo Willy De Luca, 4 - 00188 Roma
Tel. 800 055980 - isoradio@rai.it

■ QUATTORRUOTE

Via Gianni Mazzocchi, 1/3 - 20089 Rozzano (MI)
Tel. 02 82472.1 - redazione@quattoruote.it

■ **COMITATO CENTRALE PER L'ALBO NAZIONALE AUTOTRASPORTATORI**

Via Giuseppe Caraci, 36 - 00157 Roma
Tel. 06 41584524-25 - redazione@alboautotrasporto.it

■ **FILT-CGIL**

Via Morgani 27 - 00161 Roma
Tel. 06 44076.1 - filt@mail.cgil.it

■ **FIT-CISL**

Via A. Musa 4 - 00164 Roma
Tel. 06 44286305-307 - federazione_fit@cisl.it

■ **UILTRASPORTI**

Via di Priscilla 101 - 00199 Roma
Tel. 06 86267.1 - set_uilt@uil.it

Progetto editoriale

Autostrade per l'Italia SpA

Responsabile

Massimo Iossa

Marketing Autostrade per l'Italia

Redazione

Alessia Ruzzeddu

Melania Battaglia

Mail

consulta@autostrade.it

Coordinamento

zero3zero9 (Milano)

Progetto grafico/impaginazione

19novanta communications partners (Roma)

Stampa

Tipografia Alce

www.autostrade.it
consulta@autostrade.it