

# Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio Bilancio di 10 anni di attività

**autostrade** // per l'italia



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



---

# Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio

Bilancio di 10 anni di attività

---

# Indice

## 1. CONSULTA PER LA SICUREZZA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO 5

Nascita e missione della Consulta	7
Organizzazione e partecipanti	8
Protocollo d'Intesa	10
Agende delle riunioni della Consulta	14

## 2. LETTERE DEI PARTECIPANTI BILANCIO DI 10 ANNI DI ATTIVITÀ 23

Autostrade per l'Italia: l'Amministratore Delegato	24
Autostrade per l'Italia: il Direttore Operations	25
Polizia Stradale	26
Adoc	28
Adusbef	29
Codacons	31
Federconsumatori	32
Adiconsum	33
Asaps	34
Isoradio	36
Quattroruote	38
Comitato Centrale per l'albo Nazionale Autotrasportatori	39
Filt-Cgil - Fit-Cisl - Uiltrasporti	41

## 3. PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI 43

Principali indicatori di Sicurezza e Qualità del Servizio	44
---	----

## 4. PROGETTI E INIZIATIVE SICUREZZA 49

Il Tutor: un sistema rivoluzionario	50
Presidio attività di viabilità e manutenzione delle Direzioni di Tronco	56
Pavimentazione e asfalto drenante	58
Punti di Incidentalità Superiore alla Media (PISM)	61
Certificazione delle tratte autostradali	63
Protocollo grandi opere	64
Integrazione della segnaletica di cantiere	66
Segnaletica per la prevenzione del contromano	71
Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)	72
Piano di riqualificazioni delle barriere	73
Chiusura dei by-pass	75
Reti antiscavalco sui viadotti	75
Segnaletica nelle piazzole di emergenza	76
Piano sicurezza gallerie	77
Operazioni invernali	79
Iniziative per gli esodi estivi	82
Interventi anti distrazione e colpi di sonno	84
Angolo della Prevenzione	86
Legge sull'omicidio stradale	88

## 5. PROGETTI E INIZIATIVE QUALITÀ DEL SERVIZIO 91

Fluidità del traffico: Total Delay e Total Delay Work	92
Riduzione delle code ai caselli	95
Variante di Valico	98
Progetto nuova segnaletica ai caselli	100
Piano di risanamento acustico	101
Customer experience: Progetto "Top Driver"	104
Procedura di conciliazione	105
Sei in un Paese meraviglioso	107
Wi-Fi in Area di Servizio	109
Sosta Amica	110
Call Center Viabilità	111
My Way	112
App My Way e My Way Truck	114
La nuova Isoradio	116
Partnership con RTL 102.5	117
"Benzacartelloni"	118
Car Pooling	119
Telepass Self Service 24h	120
Miglioramento dei processi di vendita e assistenza nei Punto Blu	121
Viacard a scalare: aggiornamento del regolamento	121
Processo di recupero dei crediti da pedaggio	122
Nuovi servizi Telepass	123
Telepass: verifica e valutazione dei contratti	125

## 6. INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE 127

Luoghi comuni da sfatare sulla sicurezza	128
Il Decalogo della sicurezza	131
Concorso sui messaggi di sicurezza stradale	132
Campagne informative sul Tutor	133
Diabolik per la sicurezza	134
Iniziative sui cantieri mobili e sulle corsie di emergenza	136
I 12 mesi della sicurezza stradale	137
Campagna sull'uso dei seggiolini	138
Campagna di comunicazione sull'utilizzo della corsia di destra	139
Mettici la testa	140
Caffè gratis di notte	141
Guido? Non bevo	142
Campagna "Safe&Go" per i pneumatici	143
La vita è un soffio	144
Campagna sulla sicurezza stradale 2016	145
Campagna sulla sicurezza stradale 2016	146
Campagna sulla sicurezza stradale 2012	147
Campagna sulla sicurezza stradale 2009/2011	148
Campagna sulla sicurezza stradale 2009	149
Campagna sulla sicurezza stradale 2006	150
Campagna sulla sicurezza stradale 2006	151



**1.**

**CONSULTA  
PER LA SICUREZZA E LA  
QUALITÀ DEL SERVIZIO**



840.04.21.21  
CALL CENTER  
VIABILITA'

controllo della velocità con sistema Tutor

SOS



## Nascita e missione della Consulta

La Consulta per la Sicurezza e Qualità del Servizio nasce per iniziativa di Autostrade per l'Italia in collaborazione con le 4 Associazioni dei Consumatori che nel 2005 costituivano l'Intesa: Codacons, Adusbef, Federconsumatori e Adoc.

La nascita della Consulta è stata sancita attraverso l'adesione a uno specifico protocollo d'intesa firmato, il 16 novembre 2005, dall'Amministratore Delegato di Autostrade per l'Italia, Ing. Giovanni Castellucci, il Presidente di Condacons, Avv. Carlo Rienzi, il Presidente di Adusbef, Dr. Elio Lannutti, il Presidente di Federconsumatori, Dr. Rosario Trefiletti e il Presidente di Adoc, Dr. Carlo Pileri.

La partecipazione è stata successivamente estesa ad altri autorevoli attori coinvolti a più livelli nel processo di erogazione del servizio autostradale, quali Polizia Stradale, Adiconsum, Asaps - Associazione Sostenitori e Amici della Polizia Stradale, Isoradio, Quattroruote, il Comitato Centrale per l'Albo Nazionale Autotrasportatori e i Sindacati dei trasporti.

### MISSIONE DELLA CONSULTA

**OBIETTIVO DELLA CONSULTA È INDIVIDUARE, CONCORDARE E VERIFICARE INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO DELLA SICUREZZA E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOSTRADALE.**



# Organizzazione e partecipanti

La Consulta si riunisce 3-4 volte l'anno in base a un calendario condiviso di volta in volta con il Responsabile di Autostrade.

Negli anni sono intervenuti numerosi partecipanti che si sono succeduti anche in funzione delle modifiche organizzative avvenute nelle strutture coinvolte.

## **AUTOSTRADE PER L'ITALIA**

La responsabilità di animare il confronto e definire le agende e le priorità è inizialmente dell'Amministratore Delegato di Autostrade per l'Italia, Ing. Giovanni Castellucci. Nel 2008 con l'istituzione della Direzione Operativa Servizio al Cliente la responsabilità passa all'Ing. Lorenzo Lo Presti e nel 2011, con l'istituzione della Condirezione Generale Operations e Maintenance, viene affidata all'Ing. Riccardo Mollo, successivamente nominato Direttore Generale.

*autostrade* // per l'italia

Con l'uscita di quest'ultimo dalla Società e la soppressione del ruolo di Direttore Generale, è il Direttore Centrale Operations, Ing. Paolo Berti, ad assumere la responsabilità dal 2015.

Il coordinamento della Segreteria Tecnica della Consulta, sin dall'inizio, è affidato all'Ing. Massimo Iossa, responsabile Marketing e Qualità del Servizio.

## **POLIZIA STRADALE**

Per la Polizia Stradale partecipano il Dr. Roberto Sgalla, Direttore Centrale delle Specialità della Polizia di Stato, il Dr. Giuseppe Bisogno, Direttore Servizio Polizia Stradale, e la Dr.ssa Ferranti, Primo Dirigente Polizia di Stato.

Precedentemente avevano fatto parte della Consulta il Dr. Forte, la Dr.ssa Pellizzari e il Dr. Rizzi.



## **ADOC**

Roberto Tascini, Presidente Adoc dal 2016, si è unito alla Consulta e partecipa insieme al Sig. Biagetti. Precedentemente avevano partecipato Lamberto Santini e Carlo Pileri in qualità di Presidenti dell'associazione.



## ADUSBEF

I partecipanti sono Elio Lannutti, Presidente, e il Sig. Mauro Novelli.



## CODACONS

Il Presidente Carlo Rienzi è stato il punto di riferimento costante per il Codacons in questi 10 anni.



## FEDERCONSUMATORI

Per Federconsumatori partecipano Rosario Trefiletti, Presidente, e Sergio Veroli, Vicepresidente.



## ADICONSUM

Il Presidente Walter Meazza, Presidente dell'Associazione dal 2015, e Andrea Di Palma, Segretario Nazionale. In precedenza hanno partecipato i Presidenti Pietro Giordano, Paolo Landi e la Dr.ssa Ofelia Oliva.



## ASAPS

Per l'Asaps sin dall'inizio il riferimento è Giordano Biserni, Presidente e fondatore dell'Associazione.



## ISORADIO

Danilo Scarrone, Direttore Canali Radio di Pubblica Utilità di RAI, e Michela La Pietra, Vicedirettore Servizi di Pubblica Utilità. In precedenza avevano partecipato il Dr. Berti e il Dr. Papa.



## QUATTORRUOTE

Presente alla Consulta è Gian Luca Pellegrini, Direttore della testata. Precedentemente avevano partecipato i Direttori Mauro Tedeschini e Carlo Cavicchi.



## COMITATO CENTRALE PER L'ALBO NAZIONALE DEGLI AUTOTRASPORTATORI

Maria Teresa Di Matteo, Presidente e Giuseppina Ferrannini, Vicepresidente.

Precedentemente avevano partecipato i Presidenti Raffaele Maria De Lipsis, Giorgio Colato e Bruno Amoroso.



## SINDACATI DEI TRASPORTI

FILT CGIL – Alessandro Rocchi, Franco Nasso e Fabrizio Solari, Segretari Generali.

FIT Cisl – Marino Masucci, Coordinatore Autostrade.

UILTRASPORTI – Claudio Tarlazzi, Segretario Generale e, in precedenza, Luigi Simeone e Giuseppe Caronia.





# Protocollo d'Intesa

La Consulta nasce nel 2005 attraverso la firma di uno specifico Protocollo di Intesa tra Autostrade per l'Italia e le Associazioni di Consumatori. Di seguito il testo del Protocollo.

## PROTOCOLLO DI INTESA

**AUTOSTRADE PER L'ITALIA SpA**, di seguito per brevità denominata “**ASPI**” con sede legale in Roma, via A. Bergamini, 50, capitale sociale Euro 615.527.000,00, partita IVA, codice fiscale e numero di iscrizione al registro delle Imprese di Roma 07516911000, iscritta alla Camera di Commercio di Roma al n. 1037417 – società soggetta all'attività di direzione e di coordinamento di Autostrade SpA – in persona dell'Amministratore Delegato Ing. Giovanni Castellucci;

### E

**INTESA DEI CONSUMATORI** – costituita dal raggruppamento di Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori (**ADOC**) in persona di Carlo Pileri nella qualità di presidente, Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari, Finanziari, Postali ed Assicurativi (**ADUSBEF**) in persona di Elio Lannutti nella qualità di presidente, Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e la Tutela dei Diritti di Utenti e dei Consumatori (**CODACONS**) in persona di Carlo Rienzi nella qualità di presidente, Associazione Nazionale Consumatori e Utenti aderente alla Confederazione Consumatori e Utenti (**FEDERCONSUMATORI**) in persona di Rosario Trefiletti nella qualità di presidente, di seguito per brevità denominata “**ASSOCIAZIONE**” con domicilio eletto in Roma, Viale G. Mazzini n. 73 presso l'Ufficio Legale Nazionale dei Codacons. Di seguito **ASPI** e **ASSOCIAZIONE** sono congiuntamente definite “**PARTI**”

### PREMESSO CHE

a) **ASPI** gestisce in Italia la maggiore infrastruttura autostradale a pedaggio, ha in programma la realizzazione di numerosi interventi di potenziamento della propria infrastruttura al fine di:

- aumentare il livello di sicurezza delle infrastrutture gestite perseguendo l'obiettivo di diminuire la incidentalità totale e mortale;
  - incrementare il livello della qualità e di comfort dei servizi di mobilità offerti alla clientela;
  - aumentare il grado di percezione della qualità del servizio erogata.
- b) **ASPI** fa parte del Gruppo Autostrade SpA, società quotata in borsa e soggetta al controllo dei preposti organi di vigilanza;
- c) **ASPI** ha già avviato, a valle della privatizzazione, un programma di miglioramento della qualità del servizio e del livello di sicurezza ed ha interesse a verificare e concordare con le parti coinvolte, i piani per gli anni futuri e gli indicatori da utilizzare per verificare gli impegni ed i risultati.
- d) l'**ASSOCIAZIONE** è particolarmente attiva nella individuazione delle aree di ottimizzazione dei servizi offerti al pubblico al fine di garantire un continuo miglioramento delle condizioni di sicurezza e comfort dei consumatori,
- e) le **PARTI** hanno un rilevante interesse comune a:
- verificare e migliorare lo stato di sicurezza e la qualità complessiva dei servizi e delle infrastrutture della rete autostradale al fine di garantire ai consumatori finali la fruizione delle migliori condizioni di servizio,
  - favorire ed accelerare il processo già avviato di miglioramento della qualità del servizio e di riduzione dell'incidentalità totale e mortale,
  - fornire adeguate informazioni circa gli impegni, gli obiettivi ed i risultati raggiunti.
- f) l'**ASSOCIAZIONE** si è dichiarata disponibile a collaborare con **ASPI**, in modo completamente gratuito e nel perseguimento dei fini statutari, nell'ambito di una "Consulta" appositamente costituita per l'individuazione dei parametri di qualità e la verifica dei parametri di sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi autostradali ed alla individuazione dei possibili elementi critici al fine della loro rimozione;
- g) tale collaborazione avrà ad oggetto le predette tematiche ed in nessun caso potrà riguardare gli aspetti connessi con la esecuzione della convenzione di concessione, e quindi:
- livelli tariffari e formule di aggiornamento degli stessi;
  - responsabilità penali circa la sicurezza della circolazione;
  - impegni convenzionali del contratto di concessione.
- h) è interesse delle Parti coinvolgere anche altri partner nella iniziativa di collaborazione di cui al presente protocollo di intesa. Tali ulteriori partners potranno essere individuati nell'ambito delle Organizzazioni Sindacali di settore, la Polizia Stradale, rappresentanti di qualificate riviste di settore, associazioni di categoria ed in genere altri qualificati stakeholders.

## TUTTO CIÒ PREMESSO LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE:

1. **ASPI** costituirà entro il mese di dicembre 2005 una **CONSULTA**.

La **CONSULTA** avrà durata di 6 mesi dalla sottoscrizione del presente protocollo e si riunirà con cadenza trimestrale. Successivamente, nell'ipotesi di conferma dell'adesione da parte dei partecipanti e con gli accorgimenti e le modifiche concordate per iscritto tra le parti, il protocollo potrà avere successiva proroga triennale.

2. **ASPI** si riserva la possibilità di consentire l'ingresso nell'ambito della **CONSULTA** anche ad altre associazioni di Consumatori ed a altri partners che possano dare significativo valore aggiunto all'analisi delle tematiche poste all'attenzione della **CONSULTA**. In ogni caso i rappresentanti delle associazioni dei consumatori dovranno avere, all'interno della **CONSULTA**, una rappresentanza non inferiore al 33% dei complessivi partecipanti.

3. La **CONSULTA** avrà cura di esaminare, in relazione agli ambiti di intervento individuati, ed a fronte di relazioni riservate di volta in volta messe a disposizione della Consulta – prima di ogni riunione – e presentate in occasione delle riunioni stesse da rappresentanti di **ASPI**:

- i risultati raggiunti (sulla base di indicatori condivisi);
- i programmi di intervento futuri circa manutenzioni, sicurezza, qualità del servizio;
- gli obiettivi quantitativi perseguiti;
- l'avvio e la gestione di progetti trasversali per il miglioramento della qualità del servizio (es. tempi di risoluzione delle emergenze) (i **Risultati**).

Tutto il materiale fornito da **ASPI** ai componenti della **CONSULTA** sarà da questi trattato e considerato come materiale riservato e come tale non potrà essere oggetto di comunicazione e/o diffusione a terzi in alcun modo, né in tutto né in parte, senza il preventivo consenso scritto di **ASPI**.

4. Nel caso in cui la **CONSULTA** pervenga ad un'unanime valutazione circa i **Risultati** dell'analisi svolta si procederà a redigere una verbalizzazione della riunione.

In tale caso le **PARTI** valuteranno, esclusivamente per quanto attiene ai fini del precedente comma, di comune accordo, la strategia di comunicazione dei risultati raggiunti in merito ai quali nessuna comunicazione unilaterale potrà essere effettuata dalle **PARTI**.

Resta al riguardo inteso che in ogni caso **ASPI** resterà comunque libera di comunicare al pubblico in ogni tempo ed in modo autonomo – e senza in ciò coinvolgere la **CONSULTA** – i **Risultati** di cui al predetto punto 3.

5. La condivisione da parte della **CONSULTA** circa i **Risultati** raggiunti in ogni caso non produce effetti diretti verso i terzi e **ASPI** gestirà direttamente ogni eventuale contestazione e/o azione giudiziaria che possa essere proposta da terzi in relazione a strutture, sistemi o servizi oggetto di positiva analisi da parte della **CONSULTA**.
6. In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi individuati dalla **CONSULTA** sia **ASPI** che le **ASSOCIAZIONI** valuteranno le cause che hanno determinato tale circostanza e in base a tale valutazione verificheranno l'eventuale opportunità di ridefinire i parametri o di adottare le più opportune misure correttive per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Nel caso in cui l'**ASSOCIAZIONE** ritenga che non sussistano motivi oggettivi che giustificano il mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati o che consiglino la ridefinizione dei parametri precedentemente condivisi, avrà facoltà di risolvere il presente protocollo di intesa fermo restando il vincolo di riservatezza di cui al precedente punto 3.

Analogamente **ASPI** avrà facoltà di risolvere il presente protocollo di intesa nel caso in cui non condivida le valutazioni operate dalla Consulta circa i **Risultati o le azioni da intraprendere**. Anche in tal caso il vincolo di riservatezza di cui al precedente art. 3 resterà valido ed operante per le **PARTI**.

In tutti i casi anzidetti di anticipata risoluzione del presente accordo le **PARTI** si impegnano, reciprocamente, a non attivare contenziosi giudiziari o arbitrali relativamente alla interpretazione o esecuzione e nemmeno sulla risoluzione del presente accordo.

Roma, lì 16 novembre 2005

#### **I rappresentanti dell'Intesa dei Consumatori**

Avv. Prof. Carlo Rienzi  
Dott. Elio Lannutti  
Dott. Carlo Pileri  
Dott. Rosario Trefiletti

#### **Amministratore Delegato ASPI**

Ing. Giovanni Castellucci



# Agende delle riunioni della Consulta

Di seguito le date delle riunioni della Consulta e i principali temi discussi:

**03/11/2005**

- La procedura di conciliazione
- Tutor autostradali: iniziative di comunicazione congiunte
- “Caffè gratis” di notte
- Estensione della partecipazione alla Consulta ad altri rappresentanti

**19/12/2005**

- Tutor: avvio, piano di estensione e comunicazione
- Operazioni invernali
- Procedura di conciliazione
- Progetto di misurazione della fluidità
- Procedura di sollecito e di recupero crediti per cliente senza biglietto
- “Caffè gratis” di notte, risultati

Presentazione da parte di Autostrade per l'Italia dei seguenti temi:

- a. Progetto “Zero code ai caselli”
- b. Piano di riqualificazione Aree di Servizio
- c. Piano di manutenzione 2006

**13/01/2006**

- Gestione eventi neve del periodo di Natale 2005
- Tutor: primi risultati

**22/02/2006**

- Isoradio: punto della situazione
- Gestione eventi neve: risultati
- Procedura di conciliazione: punto della situazione
- Piano di estensione dei Tutor: siti e date
- Piano di manutenzione e sicurezza 2006
- Progetto “Zero code ai caselli” - lista interventi
- Cantieri Grandi Opere - protocollo gestione delle corsie disponibili
- Indice di fluidità - primi risultati e obiettivi 2006
- “Contingentamento” in entrata

**30/05/2006**

- Autostrade - Abertis: informativa
- Investimenti sulla sicurezza
- Iniziative di comunicazione sulla sicurezza
- Installazione dei Tutor: siti e date
- Piano di potenziamento della rete: punto della situazione
- Procedura di conciliazione: punto della situazione
- Telepass Ricaricabile: punto della situazione

**13/09/2006**

- Sicurezza ed esodo estivo: risultati ed evidenze
- Sicurezza: iniziative di comunicazione
- Procedura di conciliazione: punto della situazione
- Piano di investimenti nelle Aree di Servizio
- Esperienza al Centro Informativo Multimediale

**16/11/2006**

- Istituzione di un tavolo tecnico per la sicurezza presso il Ministero dei Trasporti
- Andamento incidentalità e Tutor
- Operazioni invernali 2006
- Comunicazione sicurezza - Progetto distribuzione Dvd “Mettici la testa”
- Indicatori di Qualità del Servizio
- Lancio del “Telepass Premium”

**07/02/2007**

- Meccanismo dell'arrotondamento nel calcolo del pedaggio: informativa
- Iniziativa cantieri aperti
- Progetto di monitoraggio della qualità autostradale
- Indicatori di Qualità del Servizio
- Andamento del Tutor
- Progetto di miglioramento della fluidità in itinere

**25/05/2007**

- Autostrade a 7 anni dalla Privatizzazione
- Indicatori di Qualità del Servizio
- Rimborsi Viacard, mancati pagamenti e nuove condizioni Telepass
- Progetto di monitoraggio della qualità autostradale
- Tutor: risultati e piano di estensione
- Nuova segnaletica di cantiere

**17/10/2007**

- Risultati esodo estivo
- Indicatori di Qualità del Servizio
- Aree di Servizio: Piano parcheggi
- Miglioramento segnaletica di cantiere
- Sperimentazione interventi antidistrazione e colpo di sonno
- Tutor - risultati e punto della situazione
- Completamento Processo Clienti senza biglietto e recupero crediti

**15/01/2008**

- Piano di riqualificazione delle barriere spartitraffico
- Piano di risanamento acustico
- Indicatori di qualità del servizio
- Iniziative di comunicazione sulla sicurezza
- Gestione Eventi Neve

**17/04/2008**

- Progetto di monitoraggio qualità autostradale
- Tutor: risultati e piano di estensione
- Telepass: risultati e novità
- Iniziative per la sicurezza dei mezzi pesanti
- Sistema per la pesatura dinamica mezzi pesanti

**28/05/2008**

- Più sicurezza, più vita: tavola rotonda sulla sicurezza stradale

**22/10/2008**

- Proposta documento iniziale sulla sicurezza stradale
- Tutor 2008: risultati e piano a finire
- Sicurezza e autotrasporto

**04/02/2009**

- Gestione della neve
- Sicurezza e Tutor: risultati 2008 e Piano 2009
- Aree di Servizio: Progetto Area Amica

**28/05/2009**

- 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

**24/11/2009**

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

**21/04/2010**

- 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”

**08/07/2010**

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

**28/10/2010**

- Analisi incidentalità autostradale
- Decalogo di buon utilizzo del Tutor
- Progetto Top 500 clienti
- Progetto 12 mesi della sicurezza stradale
- Progetto Pannelli a Messaggio Variabile, sicurezza e viabilità

**22/06/2011**

- Progetto Top 500 Clienti
- Progetto Pannelli a Messaggio Variabile
- Educazione – Sondaggio – Concorso
- Piano Sicurezza Gallerie
- Varie

Nel corso del 2011 l'attività della Consulta si è concentrata sulla gestione dell'evento neve del 17/12/2010 con riunioni straordinarie dedicate al tema.

**14/03/2012**

- Sviluppi del Progetto Top Clienti Consumatori
- Bilancio degli Eventi Neve 2012
- Obiettivi per i prossimi 12 mesi: progetti, iniziative, target
- Andamento incidentalità, Overload Tutor, ecc.
- Varie

**04/07/2012**

- Piano per Esodo 2012
- Progetto Customer experience 2012
- Risultati Progetto Pannelli a Messaggio Variabile (educazione, sondaggio, concorso)
- Azioni di contrasto all'Overdesign illuminazione gallerie
- Varie (tra le quali "Controlli su protezioni strade sopraelevate")

**30/12/2012**

- Overview investimenti
- Andamento incidentalità in Italia
- Gallerie: Piano Sicurezza e protezione punti singolari
- Piano Antineve
- Idee e proposte dei partecipanti della Consulta

**18/04/2013**

- Progetto Top Driver Consumatori:
  - Tipologia delle segnalazioni dei 250 Top Driver: problemi puntuali e casi ricorrenti
  - Analisi e riscontro della qualità della segnalazione. Azioni di miglioramento
  - Apertura e gestione pratica": nuovo processo di ASPi di attivazione e monitoraggio degli interventi di risoluzione
- Analisi dei risultati operativi del Tutor anche in relazione al sistema sanzionatorio
- Progetto di Marketing Territoriale

**15/07/2013**

- Piano per l'Esodo Estivo
- Attuazione della normativa europea sulla sicurezza delle gallerie
- Progetto di Marketing Territoriale
- Lancio nuova rete dei ledwall
- Varie ed eventuali

**11/12/2013**

- Proposta di legge su "omicidio stradale"
- Lancio iniziativa My Way
- Piano antineve di Autostrade per l'Italia
- Azioni di push per uso pneumatici invernali
- Risultati incidentalità

**21/05/2014**

- Allarme Bus
- Tutor - Analisi risultati e sanzioni
- Nuovi interventi per fluidità e sicurezza
- Codice della Strada

**15/12/2014**

- Aggiornamento situazione cavalcavia
- Qualità del Servizio: progetti e iniziative di miglioramento
- Azioni per la riduzione delle ore di coda per cantieri
- Azioni nei Punti con Incidentalità Superiore alla Media (PISM)
- Incidentalità e cause: i numeri di alcool e droga

**26/03/2015**

- Variante di Valico
- Andamento incidentalità nel 2015
- Nuovi servizi Telepass e Autostrade per l'Italia
- Accordo con l'autotrasporto per l'informazione in casi di emergenza

**02/07/2015**

- Nuovo Codice della Strada - Condivisione posizione della Consulta
- Tutor - Risultati sulla sicurezza, nuove installazioni e processi di verifica e taratura
- Calendario annuale dei divieti di circolazione dei mezzi pesanti
- Progetto Top Driver Consumatori

**02/12/2015**

- Emendamenti Codice della Strada
- Nuova opzione Telepass Premium
- Calendario di blocco dei mezzi pesanti
- Piano Neve
- App My Way e My Way Truck

**05/04/2016**

- Nuova legge sull'omicidio stradale
- Iniziativa sulle corsie di emergenza e i cantieri mobili
- Interventi sui Punti con Incidentalità Superiore alla Media (PISM) e risultati incidentalità
- Total Delay - azioni e risultati

**13/07/2016**

- Primo bilancio omicidio stradale Polizia Stradale
- Attività per l'Esodo Estivo
- Iniziative marketing e comunicazione per esodo (App, concorso PMV, Wi-Fi etc.)
- Andamento incidentalità primi 6 mesi
- Varie ed eventuali

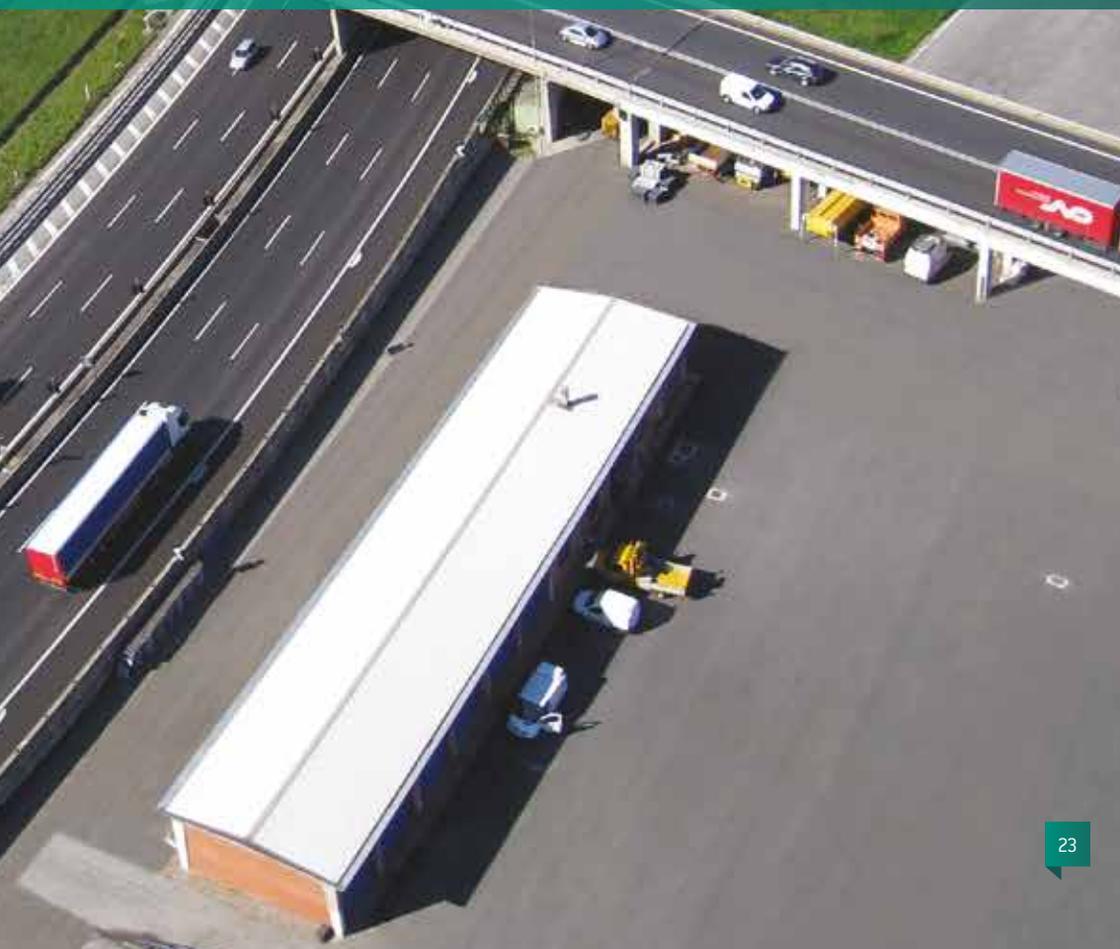
An aerial photograph of a highway interchange with a teal overlay. The overlay contains the text '2. LETTERE DEI PARTECIPANTI'. The background shows a multi-lane highway with several vehicles, including a large white truck and a blue truck. The surrounding area includes green fields and some industrial buildings in the distance.

**2.**

**LETTERE  
DEI PARTECIPANTI**



**BILANCIO  
DI 10 ANNI  
DI ATTIVITÀ**



## AUTOSTRADE PER L'ITALIA: L'AMMINISTRATORE DELEGATO

Dieci anni sono passati da quando la “Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio” ha iniziato a riunirsi e discutere su come rendere le nostre autostrade un valore in più per il Paese.

L'occasione e il motivo contingente per la costituzione della Consulta era la nostra volontà di introdurre su scala estensiva il Tutor. Ritenevo che uno strumento di controllo così invasivo, e potenzialmente punitivo, necessitasse di una condivisione profonda e messa a punto con tutti quelli che sarebbero stati chiamati a gestirlo (Polizia Stradale, Giudici di Pace, ...), a subirlo (Associazione Consumatori, ...), a raccontarlo (Asaps, Quattroruote, Isoradio, ...).

I risultati ottenuti sul Tutor (livello di accettazione, percezione di fairness) e con il Tutor (modifica comportamenti di guida, mortalità, ...) sono stati eccezionali. Grazie alla passione e intelligenza di tutti.

Ma la Consulta si sarebbe esaurita in pochi anni se non ci fosse stata da parte nostra la convinzione (peraltro condivisa da tutti i partecipanti) che dal confronto franco e dalla diversità di esperienze, provenienze e convinzioni profonde potessero emergere nuove idee, proposte e soluzioni ai problemi.

Il confronto non è mai stato puramente rituale, ma, anche quando molto acceso, sempre costruttivo e appassionato.

Dimostrando che solo dal confronto libero dai pregiudizi (ahimé una malattia del nostro tempo) possono nascere quei passi avanti per la nostra società e conseguentemente per la nostra economia di cui tutti abbiamo bisogno. Valorizzando la diversità invece di farne un elemento di identificazione e arroccamento.

L'auspicio è anche che il modello della Consulta, fortemente voluto e alimentato dalla passione di ognuno fino a oggi, possa continuare e produrre idee e soluzioni anche nei prossimi anni, indipendentemente da chi ne raccoglierà la eredità e il testimone.

Giovanni Castellucci

*Amministratore Delegato di Autostrade per l'Italia*

## AUTOSTRADe PER L'ITALIA: IL DIRETTORE OPERATIONS

Dieci anni di Autostrade per l'Italia, dieci anni di Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio.

Quando sono entrato a far parte del Gruppo Autostrade, nel 2006, la Consulta muoveva i suoi primi passi: iniziava a prendere corpo quel "laboratorio di idee" in cui tutti i partecipanti hanno saputo convogliare le opinioni e le esperienze specifiche del proprio ruolo verso l'obiettivo comune della qualità del servizio offerto ai viaggiatori.

In questi anni la Consulta ha dato vita a un confronto sempre diretto e immediato; sono state prodotte molte iniziative - sia istituzionali che non - per migliorare la sicurezza e la qualità, e tra queste c'è stata sicuramente anche qualcuna che ha dato risultati parziali. Il segreto, in ogni caso, è stato quello di intraprendere questo percorso di miglioramento coinvolgendo attivamente e in maniera organica tutti gli stakeholder.

I numeri sono sempre il modo migliore per descrivere l'efficacia del lavoro svolto.

Solo per citarne alcuni, nel periodo successivo alla Privatizzazione della Società (dal 1999 a oggi) il tasso di mortalità sulla rete di Autostrade per l'Italia si è ridotto di tre quarti; in termini di persone decedute questo equivale a oltre 300 vite salvate ogni anno.

Il Total Delay, indicatore introdotto nel 2006 per esprimere la fluidità del traffico in termini di "tempo perso" dagli utenti in transito, si è più che dimezzato.

Parliamo di sicurezza e di fluidità, risultati tangibili che probabilmente meglio di tutti gli altri rappresentano la qualità del servizio offerto ai nostri Clienti in termini di impatto sulla vita quotidiana di ciascuno.

La speranza per il futuro è che il lavoro della Consulta vada avanti con rinnovata passione e creatività, favorendo quel "cambio di passo" necessario per proseguire sulla strada del miglioramento avviata dieci anni fa.

Paolo Berti

*Direttore Centrale Operations di Autostrade per l'Italia*

## POLIZIA STRADALE

Il Ministero dell'Interno – Servizio Polizia Stradale ha accolto con entusiasmo l'invito di Autostrade per l'Italia a sedere intorno al tavolo della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio autostradale sin dalla sua nascita, quale occasione di ulteriore servizio ai cittadini in movimento sulle arterie autostradali, per il tramite dell'incontro e del confronto anche con le associazioni costituite a tutela degli interessi dei consumatori, che siedono nel medesimo consesso.

La Specialità Polizia Stradale della Polizia di Stato – che nel 2017 celebra i suoi primi 70 anni di attività all'interno dell'amministrazione della pubblica sicurezza – è stata chiamata, sin dall'apertura al traffico della rete autostradale, realizzata nel periodo post-bellico, a specializzarsi nei servizi di polizia stradale su questa tipologia di strade, dal traffico molto veloce, con un tracciato spesso lontano dai centri abitati, in attraversamento di parti del Paese particolarmente impervie dal punto vista orografico.

Uomini e donne che hanno così garantito la sicurezza pubblica nel senso più ampio del termine, a partire dal soccorso stradale, dall'assistenza agli utenti in difficoltà, dal controllo del territorio autostradale, comprese aree di servizio e di parcheggio, fino al controllo della sicurezza della circolazione stradale (anche con la repressione degli illeciti stradali), alla vigilanza nei punti più a rischio di incidenti stradali, alla pianificazione di misure sempre in strettissima collaborazione con i soggetti pubblici e privati – le società autostradali – che operano per la gestione e la manutenzione delle autostrade, nella gran parte dei casi dopo averne costruito, in concessione dallo Stato, l'intera infrastruttura.

La partecipazione alla Consulta in questi 10 anni ha permesso di condividere con i presenti al tavolo le strategie operative, elaborate dalla Polizia Stradale, per continuare a essere sempre adeguatamente al servizio all'utente stradale nella tutela della sicurezza, in una realtà economica, sociale e anche tecnologica che ha sicuramente cambiato il modo di lavorare in molti settori.

In questi 10 anni ci si è confrontati sui moduli operativi della Specialità, orientati sempre più al perseguimento di obiettivi specifici di sicurezza (contrasto dell'alterazione delle condizioni psicofisiche alla guida per abuso di alcool e/o assunzione di sostanze stupefacenti, rigoroso rispetto dei tempi massimi di guida e dei tempi minimi di riposo o di pausa nella guida per i conducenti professionali, controlli amministrativi dell'autotrasporto, soprattutto proveniente dall'UE o da paesi terzi, controlli sull'utilizzo di sistema di difesa passiva da lesioni post incidente, come cinture di sicurezza, caschi, sistemi di ritenuta per bambini, ecc.). Ma anche sulle campagne di promozione culturale di comportamenti di guida virtuosi e di cura della manutenzione dei propri mezzi. Insieme alla società Autostrade per l'Italia, e ognuno nel rispetto

delle competenze anche giuridiche, la Polizia Stradale ha avviato una nuova era per i controlli stradali: l'uso di tecnologie avanzate per un'analisi strutturata degli stili di guida in tema di velocità, fino ad arrivare all'utilizzo di un complesso sistema di controllo della velocità media di tutti gli utenti in transito su segmenti definiti della fettuccia autostradale, decisamente innovativo, se riferito all'epoca, fine 2005–inizio 2006, e ormai entrato nell'immaginario collettivo con la denominazione Tutor.

La Consulta è diventata per la Polizia Stradale anche un luogo di confronto sulla percezione della sicurezza da parte dei cittadini in autostrada e un canale di comunicazione sui modi sempre nuovi di assicurare la presenza delle istituzioni su questo territorio, sempre meno legato alla mera presenza e visibilità di un autovettura o di operatori con le insegne di Polizia, sempre più osservato da occhi elettronici che con efficacia supportano l'azione di prevenzione, a partire da un significativo contributo investigativo per l'identificazione e il perseguimento dei delinquenti.

Per i prossimi 10 anni? Noi ci saremo!

Roberto Sgalla

*Direttore Centrale delle Specialità della Polizia di Stato*

Dieci anni di dialogo e di confronto con la società Autostrade per l'Italia hanno consentito di migliorare sensibilmente la qualità del servizio. Nel panorama delle aziende italiane la Consulta è stata una iniziativa originale, un esempio di collaborazione che ha consentito alle Associazioni dei Consumatori di interagire in modo sistematico ed efficace con la società Autostrade per l'Italia per individuare eventuali carenze e criticità e trovare insieme le soluzioni.

Sul fronte della sicurezza stradale sono stati fatti notevoli progressi grazie alla graduale introduzione del Tutor e all'impiego dell'asfalto drenante.

Il rapporto con gli utenti è notevolmente migliorato con la sottoscrizione di un protocollo di conciliazione paritetica tra la società Autostrade per l'Italia e le Associazioni dei Consumatori. Il protocollo ha favorito il ricorso a uno strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie che consente la soluzione rapida dei contenziosi senza ricorrere alle aule di tribunale. Con questa modalità sono stati risolti i disagi provocati dall'emergenza neve di dicembre 2010.

Sempre nell'ambito degli interventi semplificatori è stata introdotta l'autocertificazione per gli automobilisti che hanno smarrito il biglietto di entrata.

Una spinta significativa al miglioramento del servizio è venuta, anche, dal progetto Top Driver. Una iniziativa fortemente innovativa che punta a realizzare un sistema di gestione partecipata delle problematiche, consentendo ai consumatori di segnalare eventuali insufficienze riscontrate nella viabilità e le inefficienze e criticità rilevate nelle aree di sosta.

Da non dimenticare, inoltre, l'innovazione dei c.d. "Benzacartelloni", che ha permesso agli automobilisti di risparmiare almeno 15 milioni di euro l'anno grazie all'indicazione dei prezzi.

L'esperienza della Consulta dimostra che quando le Aziende hanno il coraggio di uscire dalla autoreferenzialità la qualità del servizio migliora.

Roberto Tascini  
*Presidente Adoc*

## **UNA ESPERIENZA CHE DOVREBBE FARE SCUOLA.**

Quando fummo informati dell'iniziativa di Autostrade per l'Italia circa la costituzione di una Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio, venne immediato un paragone e un dubbio: che la proposta coinvolgesse solo una parte degli interessati, proprio come per le convocazioni delle "parti sociali" operate dai vari governi, dove sono invitate entità operanti esclusivamente sul versante dell'"offerta": imprese, sindacati, distribuzione. Nessuno sul versante della domanda (consumatori, utenti, utilizzatori finali ecc.).

Dovemmo ricrederci velocemente perché alla Consulta partecipavano tre delle maggiori Associazioni dei Consumatori, oltre a responsabili della Polizia Stradale, di organizzazioni di trasportatori, di Isoradio, di direttori di periodici specializzati. Poco tempo dopo, anche Adusbef accolse l'invito a partecipare.

Bene! dicemmo, purché non si tratti dell'ennesima iniziativa "di bandiera". Infatti, molte aziende – definiamole "poco accorte" – progettavano coinvolgimenti delle associazioni di consumatori solamente perché i consumatori andavano di moda. Anche questa perplessità rientrò velocemente: alle riunioni della Consulta partecipavano, e partecipano, gli alti vertici di Autostrade per l'Italia e non distratti funzionari incaricati di gestire la seccatura. L'organismo ha dimostrato di essere fertile di proposte, di valutazioni, di suggerimenti. Il suo punto di forza è costituito proprio dalla molteplicità dei punti di vista, apportando ogni partecipante contributi specifici, suggeriti dalla peculiare ottica di analisi in cui si pongono portatori di interessi che, pur se sfaccettati e spesso divergenti, vengono ricomposti e armonizzati dai lavori del tavolo.

Al di là dei fondamentali e più importanti risultati circa la riduzione (circa dell'80%) dell'incidentalità e della mortalità, di cui la Consulta è comunque corresponsabile, riteniamo che due iniziative debbano essere prese in considerazione in quanto frutto di questa favorevole "congiuntura di intenti" di cui il tavolo gode.

Ci riferiamo, in primo luogo, ai termini di conciliazione progettati e posti in essere in breve tempo, in occasione del drammatico evento-neve del dicembre 2010. Realizzato con l'aiuto dell'ufficio legale di Autostrade per l'Italia e reso operativo in poche ore, ha contribuito a risolvere – con reciproca soddisfazione – problemi di notevole entità per migliaia di automobilisti coinvolti per ore nel blocco dell'autostrada attorno a Firenze.

La seconda iniziativa di meritevole sottolineatura è quella relativa al progetto mirante a costituire un gruppo di alcune centinaia di utenti di Autostrade per l'Italia, promossi a osservatorio sul campo, in grado di indicare in tempo reale e far emergere criticità, punti di debolezza, situazioni di pericolosità nell'utilizzo delle infrastrutture di Autostrade per l'Italia.

Entrambi i casi richiamati descrivono bene lo spirito di fondo che anima la Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio: volontà di individuare problemi, senza infingimenti o timidezze, di trovare con buon senso e intelligenza, soluzioni adeguate ed efficaci. Soprattutto considerando i feedback una miniera d'oro (specie se critici) e non una scocciatura.

Elio Lannutti (*Presidente Adusbef*) e Mauro Novelli

Quando fummo invitati a partecipare alla Consulta da parte di Autostrade per l'Italia restammo alquanto sconcertati perché era la prima volta che una azienda proponeva alle Associazioni dei Consumatori di lavorare insieme sulla sua stessa "produzione".

Sembrava quasi che ci si volesse coinvolgere in una avventura tutto sommato pericolosa perché condividere, per una associazione come la nostra all'avanguardia e tra le più importanti e credibili, la responsabilità di lavorare per la sicurezza non era, e non è, certo cosa facile, né "comoda". Per di più non c'era nemmeno nulla da "guadagnare", nemmeno in termini di risorse da destinare all'associazione.

Insomma, *gratis et amore dei...* cosa che alla maggior parte delle associazioni – ma nella nostra funziona al contrario – non stimola creatività e voglia di fare. Fu così che iniziammo guardinghi la collaborazione, anche resa difficile dalla compresenza nell'organismo di altri soggetti spesso nostre controparti in battaglie sociali.

Dopo 10 anni abbiamo la certezza di poter annotare alcuni punti fermi raggiunti, di grande rilevanza sociale: 1. dentro la Consulta siamo riusciti a diminuire morti e feriti sulle strade grazie alla grandiosa battaglia del Tutor che tanti odii ci ha tirato addosso da parte dei tanti troppi irresponsabili "piloti" spericolati e incoscienti di macchine potenti e non; 2. abbiamo portato a casa l'omicidio stradale che speriamo ci aiuti a salvare altre vite umane; 3. abbiamo costruito una mega rete di controlli del "prodotto" aziendale fatto di top driver..

Insomma, si è lavorato con grande soddisfazione per prevenire, non curare, i patiti del rischio, della velocità e della disattenzione. Ma, soprattutto, abbiamo capito che se un'azienda ha una testa che funziona e che vuole veramente raggiungere un risultato di maggiore sicurezza, e non bada a spese per farlo, allora la speranza di migliorare questo Paese c'è.

E ancora abbiamo capito che se si hanno idee brillanti e giuste per aumentare la sicurezza e inventare nuove strade per perseguirla, ci può essere un amministratore delegato che le condivide e le fa proprie, rischiando anche le critiche dei suoi amministrati più attenti al profitto che ad altro, come logico.

Questo ci dà la voglia di inventare e creare ancora ossia di esistere con una funzione reale in una società dove tutto ormai sembra ridotto al virtuale.

Carlo Rienzi  
*Presidente Codacons*

## FEDERCONSUMATORI

La Consulta per la Sicurezza e Qualità del Servizio, nata su impulso di Autostrade per l'Italia, vede sin dall'inizio (oltre 10 anni) la collaborazione delle principali Associazioni dei Consumatori (Federconsumatori, Adiconsum, Codacons, Adoc e Adusbef).

Per raggiungere gli obiettivi, che sono cresciuti nel tempo, sono stati coinvolti altri attori: Polizia Stradale, Isoradio, Asaps, Sindacati dei Trasporti, Comitato Centrale per l'Albo Nazionale Autotrasportatori, Quattroruote.

Dalle sinergie scaturite dalla collaborazione dei vari partecipanti alla Consulta sono state messe in campo nel corso del decennio varie iniziative per la tutela a 360 gradi della sicurezza e per garantire la qualità dei vari servizi offerti nei percorsi autostradali quali, ad esempio, iniziative informative veicolate attraverso pannelli a messaggio variabile o cartellonistica e riguardanti anche iniziative turistiche e culturali per la valorizzazione di zone, borghi e patrimoni enogastronomici.

Tra le iniziative più importanti ci piace ricordare le campagne di educazione alla guida prudente, la fondamentale introduzione e diffusione del Tutor, la diffusione sulla rete della stesa di asfalto drenante.

Queste iniziative hanno contribuito alla riduzione di oltre l'80% dell'incidentalità e della mortalità sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Una particolare iniziativa molto apprezzata dai consumatori è stata la creazione, quale puntuale attuazione di best practice, della "Procedura di Conciliazione" per la soluzione delle controversie con Autostrade per l'Italia.

Altro importante risultato della collaborazione tra Autostrade per l'Italia e le Associazioni dei Consumatori partecipanti alla Consulta fu, tra gli altri, l'accordo stipulato per il riconoscimento di un indennizzo in favore di tutti i cittadini negativamente coinvolti in autostrada negli eventi derivanti dalle precipitazioni nevose del dicembre 2010.

Rosario Trefiletti  
*Presidente Federconsumatori*

Adiconsum è entrata nella Consulta nel 2006 avendo riconosciuto questo come il luogo deputato al confronto con Autostrade per l'Italia.

In ormai più di dieci anni, congiuntamente con Autostrade per l'Italia, abbiamo affrontato diverse questioni delicate che abbiamo la presunzione di credere abbiano contribuito a una migliore usufruibilità dei servizi offerti dall'azienda da parte del cittadino.

Ricordo soltanto alcune delle iniziative che hanno visto coinvolta la Consulta e che hanno, agli occhi di Adiconsum, rivestito un sostanziale interesse per i consumatori:

- l'introduzione ed estensione del Tutor con il sostegno continuo delle Associazioni dei Consumatori (oggi è attivo su oltre 2.500 km);
- la riduzione dell'incidentalità e della mortalità sulle autostrade (ridotte di circa l'80%);
- la diffusione sull'intera rete dell'asfalto drenante;
- l'introduzione della procedura di conciliazione;
- le riunioni straordinarie della Consulta e l'accordo conciliativo fra Autostrade per l'Italia e le Associazioni dei Consumatori per un rimborso agli utenti coinvolti nella nevicata di dicembre 2010;
- il progetto Top Driver con i consumatori in giro per la rete con l'obiettivo di segnalare le criticità riscontrate;
- la revisione del processo di recupero crediti con l'approvazione delle Associazioni dei Consumatori;
- l'introduzione dell'autocertificazione da parte dei clienti che hanno smarrito il biglietto di ingresso;
- il concorso fra gli automobilisti per i nuovi messaggi per la sicurezza sui pannelli a messaggio variabile (i componenti della Consulta costituiscono la giuria che seleziona i messaggi vincenti);
- il protocollo di intesa che garantisce il mantenimento dello stesso numero di corsie originarie durante l'esecuzione dei lavori per le grandi opere;
- l'eliminazione dei cantieri autostradali durante i periodi di esodo;
- le campagne di educazione alla guida prudente e corretta (per esempio, la campagna sui "falsi miti").

I risultati e i punti sopra riassunti costituiscono per Adiconsum una tappa importante del nostro rapporto con Autostrade per l'Italia che auspichiamo possa sempre mantenersi, come fatto in questi anni, dentro canoni di correttezza reciproca ed efficacia per sempre migliorare i rapporti con il cittadino-cliente che usufruisce ogni giorno della rete autostradale.

Andrea Di Palma  
*Segretario Nazionale Adiconsum*

### **DIECI ANNI SPESI BENE. LO DICONO I RISULTATI**

Notevole, veramente notevole fu la sorpresa quando – eravamo nell'inverno del 2006 – telefonò personalmente l'ing. Giovanni Castellucci, AD di Autostrade per l'Italia, per esprimere il suo apprezzamento per come esponevo nel dettaglio e in chiave propositiva i temi legati alla sicurezza stradale (e quindi anche autostradale) in una nota trasmissione radiofonica della RAI di primo mattino.

È nato così il primo contatto ufficiale dell'Asaps con Autostrade per l'Italia. Subito dopo mi venne proposto di fare entrare Asaps nella costituenda "Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio" che stava per essere varata da Autostrade per l'Italia.

Ovviamente fui lusingato da una parte, ma guardingo dell'altra. Ma come, l'Asaps non era stata quell'associazione che aveva lanciato la proposta, poi realizzata, di numerare i cavalcavia all'epoca dei lanci idioti e assassini dei sassi dai cavalcavia, in particolare quelli autostradali? Non era sempre l'Asaps che si era impegnata per il posizionamento delle reti di protezione sempre nei cavalcavia autostradali per evitare cadute nel vuoto da parte di smarriti automobilisti in stato di choc di notte dopo un precedente incidente? Non eravamo sempre noi che avevamo insistito nel proporre almeno la segnaletica verticale del divieto di accesso maggiorata su sfondo giallo perché fosse molto più visibile al fine di evitare i contromano in autostrada e sulle superstrade?

Sì, insomma, l'Asaps aveva contribuito a far spendere un bel po' di soldini ai vari gestori della autostrade italiane. Perché allora proprio (e solo) Autostrade per l'Italia ci voleva nella Consulta?

La domanda rimase sospesa fino alle prime riunioni. Quando vidi che alla Consulta stessa partecipavano sempre i massimi vertici di Autostrade per l'Italia, e spesso lo stesso Ing. Castellucci, quando vidi che ne facevano parte il Servizio Polizia Stradale col suo direttore, le varie e agguerrite Associazioni dei Consumatori e il direttore di Quattroruote, la bibbia dell'automobilismo in Italia, mi dissi "qui allora si fa sul serio e l'Asaps deve esserci!".

L'esperienza della Consulta in questo bilancio decennale è stata positiva, molto positiva. Ricordo proprio bene che partimmo sul tema sicurezza con l'illustrazione dell'installazione del Tutor sui primi tratti della rete Autostrade per l'Italia con risultati a dir poco clamorosi in senso positivo con un taglio netto degli incidenti e delle vittime. L'Asaps (ma devo dire anche le altre associazioni) aveva creduto subito nell'efficacia di questo misuratore della velocità media su tratti determinati della fettuccia autostradale. Oggi con i suoi 2.500 km di estensione il Tutor si sta rivelando uno strumento efficiente e indispensabile per garantire la sicurezza sulla rete di Autostrade per l'Italia. Ci piace qui ricordare, anche se è noto, che già nel primo

decennio 2001-2010 sulle autostrade italiane si era raggiunto l'obiettivo assegnato dall'UE della diminuzione del 50% delle vittime per incidenti stradali. E Autostrade per l'Italia aveva fatto meglio di tutte le concessionarie.

L'impegno è continuato in questi anni con proposte e suggerimenti sui diversi aspetti della sicurezza e della qualità dei servizi offerti agli utenti. Ovviamente l'Asaps si è concentrata di più sulla sicurezza stradale offrendo il contributo sistematico dei dati dei suoi osservatori: dalla pirateria stradale, ai contromano, dalle stragi del sabato sera, agli incidenti che coinvolgono i bambini. Tanto si è discusso sulla sicurezza nei cantieri stradali mobili e fissi e sulla necessità di rendere i percorsi più fruibili in particolare nei periodi di esodo estivo, o ancora del sempre più vasto utilizzo dell'asfalto drenante o della messa in sicurezza delle gallerie secondo le direttive UE. Devo dire che l'Ing. Castellucci e i vertici di Autostrade per l'Italia mi hanno lasciato sempre ampio spazio per l'esposizione dei dati e per le conseguenti proposte, spesso anche accompagnate dalle giuste dosi di critica, ma sempre propositiva come mi riconobbe l'Ing. Castellucci in quell'ormai lontano inverno del 2006.

Sì, sono convinto che la Consulta abbia fatto in questi dieci anni veramente un buon lavoro e altro ne rimane da fare, non si discute. Intanto va perseguito il secondo obiettivo di una ulteriore riduzione delle vittime della strada nel decennio 2011–2020. Lo so, non sarà facile visto che stiamo arrivando vicino allo zoccolo duro della sinistrosità sotto il quale è difficile scendere. La stessa Gran Bretagna che ha raggiunto livelli minimi di sinistrosità e mortalità in Europa sta incontrando difficoltà a scendere ancora.

Siamo del parere che l'elettronica, con il Tutor in testa, abbia dato già molto, moltissimo. Ma ora le ciliegie basse sono finite. Ora dobbiamo arrampicarci sulla pianta perché in cima ci sono le altre ciliegie velenose da eliminare. Si chiamano utilizzo del cellulare alla guida, la new entry al vertice della classifica della sinistrosità stradale, il mancato uso delle cinture di sicurezza, la guida in stato di ebbrezza da alcol o droghe, i tempi di guida dei camionisti e il "taroccamento" dei cronotachigrafi.

Per far fronte a questo paniere di violazioni l'elettronica non basta! Ora servono sì campagne informative ed educative intelligenti ma servono soprattutto agenti in divisa sulle strade e autostrade, servono pattuglie ogni 25-30 km e non ogni 40-50 km, con personale giovane, ben formato e motivato anche per ostacolare il fiorente crescere del crimine nelle città, anche quelle itineranti come le aree di servizio autostradali. Quante volte ne abbiamo parlato in seno alla Consulta! Ma si tratta di materia che non rientra nelle prerogative di Autostrade per l'Italia, anche se credo di poter dire che un ulteriore sforzo logistico Autostrade per l'Italia lo farebbe volentieri per garantire sicurezza a tutti gli utenti che utilizzano la rete autostradale.

Giordano Biserni  
*Presidente ASAPS*

## ISORADIO

Parecchi automobilisti e autotrasportatori percorrendo ogni giorno strade e autostrade italiane scelgono Isoradio come compagna di viaggio per ascoltare in diretta notizie su viabilità e traffico, ma anche per approfondire tematiche di pubblica utilità.

Oggi circa il 70% delle persone che si muovono nel nostro Paese utilizza l'automobile e dal 23 dicembre 1989 RAI Isoradio è il canale radiofonico dedicato esclusivamente a chi viaggia.

L'informazione sul traffico è diventata uno degli strumenti sociali indispensabili per il miglioramento della qualità della vita, per la gestione del tempo quotidiano e per una migliore consapevolezza dei problemi e delle difficoltà ambientali.

Un'informazione on the road 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno, a cui abbiamo cercato di coniugare un'attenzione sempre maggiore verso l'educazione e la sicurezza stradale.

Presente fin dalla sua fondazione Isoradio ha condiviso e raccontato in questi anni le iniziative messe in campo dalla "Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio" di Autostrade per l'Italia, dando "voce" - come da tradizione di Canale di Pubblica Utilità - ai progetti e alle tematiche legate alla sicurezza stradale: colpo di sonno, uso delle cinture, trasporto dei bambini, manutenzione degli autoveicoli e loro efficienza, attenzione in particolari condizioni atmosferiche, distanze di sicurezza, Tutor.

In che modo? Cercando di sensibilizzare chi è al volante, per viaggi di lavoro o di svago, attraverso un'informazione in tempo reale, certificata e rassicurante. Perché la sicurezza per chi viaggia su strade e autostrade non dipende soltanto dallo stato delle infrastrutture, ma anche dai comportamenti alla guida.

Nel bilancio di 10 anni di attività della Consulta degli automobilisti, a cui abbiamo aderito con convinzione e spirito di servizio, vogliamo guardare agli obiettivi condivisi e ai risultati raggiunti.

Tra questi la consistente riduzione degli incidenti mortali grazie all'installazione sulle tratte autostradali dei "Tutor", sistemi che permettono di rilevare l'eccesso di velocità e nello stesso tempo di procedere al sanzionamento automatico.

Numerose le iniziative per l'educazione alla sicurezza stradale a cui abbiamo dato spazio e ampia divulgazione radiofonica e telematica, collaborando con gli altri compagni di "viaggio" della Consulta (Polizia stradale, Associazioni dei Consumatori, Asaps, società di gestione delle infrastrutture, Enti Locali ecc.).

La nostra convinzione, infatti, è che solo una comunicazione facile e autorevole può

rassicurare chi è alla guida ricordandogli sempre il rispetto delle regole di circolazione e l'invito a comportamenti riflessivi e ponderati in ogni momento.

Questo è sempre stato lo spirito che abbiamo cercato in tutti i nostri incontri presso la Consulta: essere di servizio e pubblica utilità.

E questo è anche il contributo che Isoradio si è impegnato a portare avanti nel tempo, con un'attenzione particolare ai ragazzi delle scuole medie e superiori, gli "automobilisti" di domani.

Dal 2014 Isoradio apre le porte della sua redazione e dei suoi studi ospitando tutti i mercoledì, in diretta, scolaresche. Professori e genitori da ogni parte d'Italia.

Tra i progetti più recenti di Isoradio ci piace ricordare la campagna "Proteggi il tuo bambino" per un corretto uso dei dispositivi in auto per il trasporto dei più piccini e i tanti spot radiofonici sulla sicurezza stradale insieme all'Asaps a cui hanno prestato gratuitamente le proprie voci quattro noti attori Emanuela Rossi, Massimo Ghini, Francesco Pannofino e Giulio Scarpati.

Educare alla sicurezza stradale per Isoradio è educare al rispetto della vita e quindi diciamo "grazie" per questi 10 anni di lavoro della Consulta per la sicurezza e la viabilità con l'augurio che strade e autostrade italiane siano sempre più luoghi di vita.

Danilo Scarrone  
*Direttore Canali di Pubblica Utilità*

## QUATTORRUOTE

Quattorruote fa parte della Consulta sulla Sicurezza e Qualità del servizio di Autostrade per l'Italia sin dalla sua nascita. Già da allora il nostro mensile aveva accolto con entusiasmo la proposta di creare un'occasione ricorrente di confronto fra l'azienda concessionaria, le parti sociali e le istituzioni in cui si affrontassero senza pregiudizi né inopportuni riserbi i temi legati alla sicurezza stradale.

L'impegno della nostra testata nel progetto è poi continuato immutato negli anni a seguire. Quattorruote è sempre stata presente negli appuntamenti romani, con la ferma determinazione di portare il proprio contributo e la propria esperienza in dibattiti da sempre centrali nel nostro quotidiano lavoro. E che l'attenzione alla sicurezza sia parte integrante del Dna di Quattorruote lo dimostra non solo la nostra storia, ma anche la realizzazione dell'impianto di prova a Vairano, vicino Pavia, non a caso ribattezzato Automotive Safety Center.

L'esperienza di Quattorruote all'interno della Consulta è sempre stata estremamente positiva, perché abbiamo immancabilmente constatato da parte di Autostrade per l'Italia un'apertura alla discussione davvero straordinaria. Non solo. I vertici della società, oltre ad ascoltare le opinioni dei vari protagonisti, si sono dimostrati altrettanto spesso disponibili ad accettarne le proposte, sottolineando così l'efficacia di un contraddittorio che non ha pari in altri campi del servizio al pubblico.

Gian Luca Pellegrini  
*Direttore Responsabile*

## COMITATO CENTRALE PER L'ALBO NAZIONALE AUTOTRASPORTATORI

In un decennio di vita, la Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio Autostradale non ha snaturato affatto, anzi ha potenziato, la finalità alla quale è stata preordinata: un tavolo di confronto tra l'azienda Autostrade per l'Italia e tutti i soggetti che, a qualunque titolo, sono utenti protagonisti del servizio.

Un confronto dialettico, a volte anche difficile, critico ma sempre costruttivo, trasparente e coerente con la mission di ciascuno dei soggetti, dal quale sono scaturiti diversi progetti e realizzazioni, tutti con un filo conduttore: la salvaguardia della vita umana dei numerosissimi utenti, professionali e non, che percorrono le arterie autostradali.

Il Comitato Centrale dell'Albo Nazionale degli Autotrasportatori, con la sua peculiare natura di soggetto istituzionale espressione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, partecipato dalle Associazioni di categoria maggiormente rappresentative dell'autotrasporto di cose, ha preso parte con particolare soddisfazione tanto alle iniziative preordinate alla sicurezza della circolazione autostradale quanto a quelle preordinate al miglioramento del servizio: spesso due facce della stessa medaglia per i conducenti professionali, importanti utenti e protagonisti del servizio autostradale.

In tal senso, non si può non sottolineare come la realizzazione dell'intera rete di Autostrade per l'Italia in asfalto drenante rappresenti un fattore determinante di sicurezza ma anche di comfort per i conducenti, specie professionali.

Nello stesso senso anche il Tutor è ormai esperienza tanto comune per ogni conducente, da far quasi dimenticare lo straordinario contributo in termini di prevenzione e riduzione dell'incidentalità, grazie a un importante effetto indotto sulla diminuzione della velocità di picco e di quella media, nonché un effetto deterrente dalla commissione di talune infrazioni.

Assolutamente consapevole dell'importanza di tali e simili misure, nonché convinto protagonista dei relativi progetti, il Comitato Centrale per l'Autotrasporto, espressione di un peculiare settore, ha particolarmente apprezzato alcune iniziative mirate al miglioramento della qualità del servizio.

Tra queste, "l'Angolo della Prevenzione" - realizzato in collaborazione con Croce Rossa Italiana in due aree di servizio della rete, per offrire gratuitamente, e in tempo reale, agli autotrasportatori un check-up dello stato di salute e un'occasione di confronto con il personale medico -, e "Sosta Amica" - iniziativa finalizzata a offrire livelli di eccellenza alla clientela delle aree di servizio. Tali iniziative hanno sottolineato e supportato il lato più umano e più faticoso della professione di conducente professionale.

Per le medesime ragioni, importante è altresì il piano di monitoraggio della rete per il miglioramento continuo della qualità dell'infrastruttura e delle aree di servizio.

Altra attività di grande pregio per l'utenza tutta, e in specie per quella dei conducenti professionali, è la redazione del Piano Neve, appunto, che - oltre all'individuazione e classificazione dei tratti più a rischio sui quali, in seguito a determinate condizioni atmosferiche, sarà vietata la circolazione ai mezzi pesanti - prevede il servizio di predisposizione di aree di accumulo, cioè temporanei spazi di sosta per gli stessi mezzi, individuati direttamente all'interno dei tracciati autostradali oppure lungo la viabilità ordinaria.

È evidente che tale piano necessita di tempestività della circolazione di informazioni puntuali e quindi del loro costante aggiornamento, per poter garantire fluidità e sicurezza all'utenza.

Sotto tale profilo, di particolare pregio sono certamente i servizi di infoviabilità e, tra quelli dedicati agli autotrasportatori, la realizzazione di My Way Truck, versione ottimizzata per il trasporto professionale di "My Way", costituisce un vero e proprio strumento a disposizione del conducente professionale, che può disporre gratuitamente anche sullo smartphone: dotato di un sistema di notifiche, My Way Truck offre una panoramica sulle condizioni di viabilità del tragitto impostato e, se cambia qualcosa durante il percorso, arriva una notifica push in tempo reale.

Una sezione ricca di informazioni dedicate: notizie di infoviabilità, servizi autostradali, aggiornamenti sulle condizioni meteo, i servizi Telepass, i canali informativi da consultare, i divieti di circolazione, i transiti eccezionali, le tratte con obbligo di pneumatici invernali o catene da neve, le tratte con divieto di sorpasso per i mezzi pesanti, tutte le mappe aggiornate del Piano Neve.

La Consulta è stata anche occasione di studio dei provvedimenti normativi afferenti al tema della circolazione stradale e della sua sicurezza: momento di condivisione di proposte emendative al Codice della Strada del disegno di legge ora n. 210 del 2010, come sugli effetti della legge dell'omicidio stradale.

Quale sede di rappresentanza e ascolto di vari stakeholder, necessaria stanza di compensazione di esigenze per taluni profili confliggenti, ma egualmente mirati alla salvaguardia delle vite umane nella circolazione stradale, la Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio Autostradale ha naturale vocazione a concorrere per la realizzazione degli obiettivi posti in sede di UE per il periodo 2011-2020.

All'interno di essa sono infatti soggetti esponenti dell'utenza, dei veicoli, della strada e dei controlli, ovvero di quattro componenti che, combinate in modo sinergico, possono essere espressione e realizzazione di pratiche di istruzione e formazione degli utenti della strada, di promozione di tecnologie intelligenti, di realizzazione di reti infrastrutturali sempre più sicure, di ottimali metodiche di controllo: obiettivi strategici posti dall'Unione Europea nel programma 2011-2020 sulla sicurezza stradale.

Maria Teresa Di Matteo

*Presidente del Comitato Centrale dell'Albo Nazionale degli Autotrasportatori*

## FILT-CGIL - FIT-CISL - UILTRASPORTI

Dieci anni fa, quando siamo stati coinvolti dall'AD di Autostrade per l'Italia, Ing. Giovanni Castellucci, con l'invito a partecipare in maniera stabile alle riunioni della costituenda Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio, nel panorama delle relazioni sindacali del nostro Paese, tale situazione non era molto diffusa.

Abbiamo accettato di buon grado essendo consapevoli che il Sindacato non può limitarsi solo alla difesa del posto di lavoro, svolgendo un ruolo puramente reattivo; tematiche come la qualità e la sicurezza, per le implicazioni che hanno nel mondo delle imprese, necessitano per le Organizzazioni Sindacali di un ruolo proattivo, in grado di gestire il cambiamento.

All'interno del miglioramento continuo richiesto a tutte le aziende, dalla sfida competitiva globale, soprattutto a quelle che erogano un servizio, è ancora il lavoratore, a tutti i livelli, la figura centrale per il successo aziendale.

La sua qualità prestazionale condiziona la qualità dei processi produttivi e quindi del prodotto/servizio realizzato.

Queste nostre brevi considerazioni hanno contribuito a determinare la nostra scelta di partecipare.

Durante questi 10 anni, all'interno della Consulta, sono state fatte scelte lungimiranti, tra le altre: l'eliminazione dei cantieri in periodi di esodo, la diffusione dell'asfalto drenante sull'intera rete, la revisione del processo recupero crediti, il concorso fra gli automobilisti per i nuovi messaggi per la sicurezza sui pannelli a messaggio variabile, ma soprattutto quella del Tutor che ha contribuito in maniera determinante alla diminuzione del tasso d'incidentalità e della mortalità sulle rete di Autostrade per l'Italia.

È proprio in luoghi come la Consulta che si sviluppa una dialettica (anche dura), che non separa il bene del lavoratore dal bene dell'impresa; una dialettica di questo tipo ha una costante tensione verso una sintesi che porta vantaggi a tutti.

Il nostro auspicio è quello che la Consulta sia e rimanga un punto fermo nel Gruppo Autostrade per l'Italia anche per il futuro.

Segreterie Nazionali dei Trasporti  
*Cgil, Cisl, Uil*

An aerial photograph showing a multi-lane concrete highway bridge crossing a river. The surrounding landscape is lush and green, with dense forests on the hillsides. In the background, a small town or village is visible on a hillside. A pink graphic overlay is present in the upper left quadrant, containing the text '3. PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI'.

**3.**

**PRINCIPALI RISULTATI  
RAGGIUNTI**





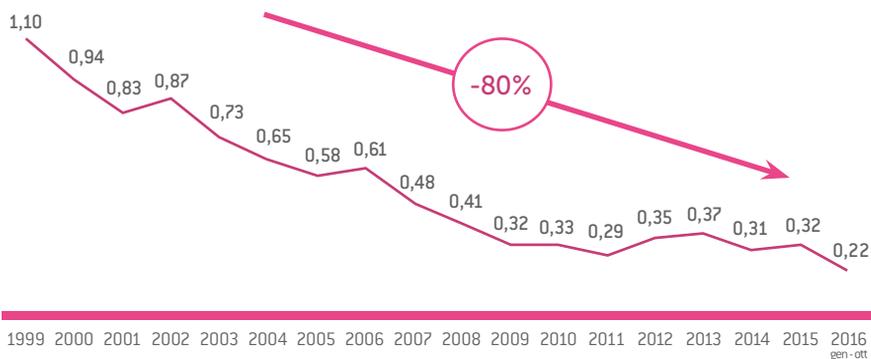
## Principali indicatori di Sicurezza e Qualità del Servizio

**Tasso di mortalità 1999-2016: -80% sulla rete Autostrade per l'Italia.**

**300 vite salvate ogni anno grazie al lavoro sulla rete e sui comportamenti dei guidatori.**

Il costante impegno di Autostrade per l'Italia per migliorare l'infrastruttura e per incidere sui comportamenti di guida ha determinato un crollo del tasso di mortalità di circa l'80%, tra il 1999, anno precedente alla Privatizzazione della Società, e il 2016. Questo dato si traduce in oltre 300 vite salvate ogni anno. Grazie a questi risultati Autostrade per l'Italia è riuscita a conseguire, già nel 2008, con due anni di anticipo, l'importante obiettivo fissato dall'Unione Europea di riduzione del 50% della mortalità entro il 2010.

**Tasso di mortalità (numero decessi per 100 milioni di km percorsi)**



La diminuzione del tasso di mortalità sulla rete di Autostrade per l'Italia è stata superiore sia alla riduzione sulle altre concessionarie autostradali italiane e sulla rete di viabilità ordinaria del nostro Paese, sia alla riduzione registrata sulla rete

autostradale francese che, per caratteristiche infrastrutturali, può essere paragonata a quella italiana.

### Riduzione percentuale del tasso di mortalità

	Var. 1999-2016
Autostrade per l'Italia	-80%
Altre concessionarie autostradali italiane	-67%
Viabilità ordinaria Italia *	-45%
Rete autostradale francese *	-56%

\* Dati aggiornati a dicembre 2015.

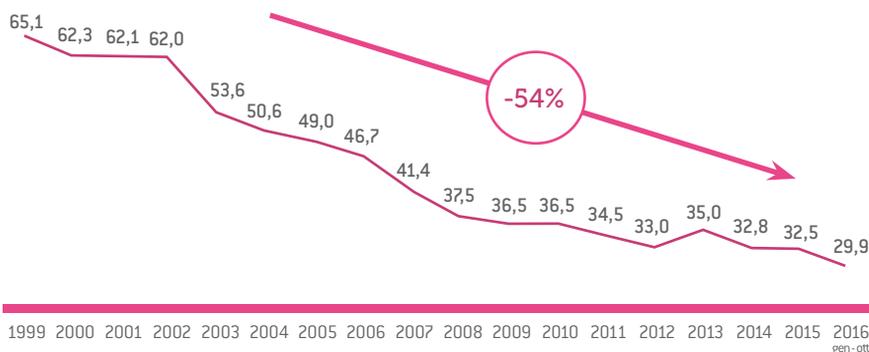
### I FATTORI DETERMINANTI PER LA RIDUZIONE DELL'INCIDENTALITÀ

Le principali determinanti che hanno permesso di ridurre l'incidentalità e la mortalità sulla rete di Autostrade per l'Italia sono state le seguenti:

- Tutor: introduzione ed estensione progressiva alle tratte che presentavano tassi di mortalità più elevati. A oggi il Tutor è presente su oltre 2.500 km di rete di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate;
- potenziamento del Modello organizzativo delle Direzioni di Tronco focalizzato sul presidio della sicurezza e fluidità del traffico e incremento negli anni delle risorse dedicate alle attività di viabilità e manutenzione;
- realizzazione di oltre 2.000 interventi specifici sui Punti con Incidentalità Superiore alla Media (segnaletica di preavviso, impianti luminosi, pavimentazioni speciali, ecc.);
- copertura con asfalto drenante (antipioggia): 19% della rete nel 1999, 65% nel 2005 e il 100% già nel 2008 (dal calcolo sono state escluse le tratte di montagna, dove ne è sconsigliato l'utilizzo, le tratte interessate dai lavori di ampliamento e le gallerie);
- installazione delle reti di protezione antiscavalcamento su tutti i viadotti con carreggiate separate (circa 300 km) per azzerare il fenomeno dei decessi dovuti a scavalcamenti volontari;
- chiusura di tutti i 1.900 varchi aperti sullo spartitraffico con strutture mobili per permetterne l'apertura in situazioni di emergenza, evitando così potenziali interferenze tra i flussi di traffico in condizioni ordinarie;
- riqualifica delle barriere di "prima generazione" con barriere moderne per oltre 2.700 km di spartitraffico e circa 4.000 km di bordo laterale;
- Piano Sicurezza Gallerie: più di 2.000 interventi (impianti di illuminazione a led, areazione, ventilazione e sicurezza) che verranno completati entro aprile 2019;
- potenziamento e integrazione della segnaletica di cantiere;
- vigilanza da parte della Polizia Stradale con oltre 70 pattuglie contemporaneamente presenti sui 2.854 km della rete;
- iniziative di marketing e comunicazione volte a sensibilizzare gli utenti sui temi della sicurezza stradale e a incidere sui comportamenti di guida.

Gli effetti delle attività e degli interventi realizzati per il miglioramento della sicurezza hanno prodotto risultati positivi anche sull'incidentalità generale. Dal 1999 al 2016 il tasso di incidentalità globale si è ridotto del 54%, passando da 65,1 a 29,9.

### Tasso di incidentalità globale (numero di incidenti per 100 milioni di km percorsi)



### PRINCIPALI INDICATORI DI SICUREZZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Di seguito si riporta l'andamento dei principali Indicatori di Sicurezza e Qualità del Servizio riferiti al 1999, anno precedente alla Privatizzazione della Società, al 2005, anno di nascita della Consulta, e al 2015.

Indicatori di Sicurezza e Qualità	u.m.	1999	2005	2015
		(ante Privatizzazione)	(nascita Consulta)	
Tasso di mortalità	n. decessi per 100 mln km percorsi	1,10	0,58	0,22 <sup>(1)</sup>
Tasso di incidentalità globale	n. incidenti per 100 mln km percorsi	65,1	49	29,9 <sup>(1)</sup>
Copertura rete con asfalto drenante	%	18,9	55	100
Pannelli a Messaggio Variabile	n.	263	703	1.089
Rete coperta da sistema Tutor	km	-	34	> 2.500
Total Delay	mln ore	n.d.	9,8 <sup>(2)</sup>	4,5
Total Delay Work	ore (000)	n.d.	597 <sup>(3)</sup>	221
Caselli in uscita che hanno almeno una corsia dedicata ai clienti Telepass	%	87	98	99
Indisponibilità degli automatismi di esazione (corsia Viacard, Telepass e casse automatiche)	%	n.d.	1,62	1,32
Tempo medio di risposta alle chiamate per assistenza al casello	secondi	> 30	27,2	8,1
Telecamere di viabilità disponibili sul sito internet e App	n.	-	400	> 1.000

Indicatori di Sicurezza e Qualità	u.m.	1999 (ante Privatizzazione)	2005 (nascita Consulta)	2015
Linee telefoniche call center viabilità	n.	12	120	180
Linee telefoniche call center commerciale (Telepass e Viacard)	n.	8	90	120
Costo per il cliente chiamate ai call center		Costo telefonata interurbana	Solo scatto alla risposta	Solo scatto alla risposta
Tempo di risposta ai reclami web	giorni	30 <sup>(4)</sup>	3,2	1,9
Telepass Self Service 24h	n.	-	-	83

#### Indicatori di Qualità delle Aree di Servizio

Parcheggi per autovetture	n.	8.350	13.228	20.791
Parcheggi per TIR e bus	n.	2.350	3.747	7.495
Impianti GPL	n.	85	100	127
Impianti metano	n.	5	5	21
Wi-Fi gratuito e illimitato	n.	-	-	201
Aree giochi per bambini	n.	-	11	50
Aree dedicate agli animali	n.	-	20	21
HI-POINT - information point	n.	-	-	68

#### Indicatori di Customer Satisfaction <sup>(5)</sup>

Customer Satisfaction Index (CSI)	scala da 1 a 10	-	6,64	7,19
Livello di soddisfazione dei Sistemi di Pagamento	scala da 1 a 10	-	7,61	8,06
Livello di soddisfazione dei Caselli	scala da 1 a 10	-	6,84	7,41
Livello di soddisfazione della Sicurezza	scala da 1 a 10	-	6,77	7,30
Livello di soddisfazione dell'Informazione	scala da 1 a 10	-	6,83	7,24
Livello di soddisfazione delle Aree di Servizio	scala da 1 a 10	-	6,85	7,07
Livello di soddisfazione della Gestione Viabilità	scala da 1 a 10	-	5,75	6,67

(1) Valore a ottobre 2016.

(2) Dato 2006.

(3) Dato 2009.

(4) Il dato fa riferimento ai reclami cartacei.

(5) L'indagine è stata condotta da un ente certificato su un campione di oltre 3.600 clienti di Autostrade per l'Italia.



# 4.

## PROGETTI E INIZIATIVE

ON TUTOR  
ONTROLLO  
CITA' MEDIA

Controllo della velocità con sistema Tutor

SICUREZZA



## IL TUTOR: UN SISTEMA RIVOLUZIONARIO

Sviluppato da Autostrade per l'Italia è stato sostenuto sin dall'inizio dalle Associazioni dei Consumatori perché riveste un ruolo fondamentale nella prevenzione degli incidenti.

Un sistema "democratico" che ha inciso, migliorandoli, sui comportamenti di guida, contribuendo in modo fondamentale alla riduzione dell'80% della mortalità sulla rete.

Il Tutor è installato su oltre 2.500 km della rete ed è gestito interamente dalla Polizia Stradale.

Dopo 10 anni dalla sua comparsa, il Tutor è senza dubbio parte integrante del vissuto quotidiano degli automobilisti.

Si tratta di un sistema innovativo per la rilevazione automatica della velocità media dei veicoli e, negli anni, è diventato uno straordinario sistema preventivo capace di ridurre l'incidentalità.

Sviluppato da Autostrade per l'Italia, omologato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, sostenuto fin da subito da tutti i partecipanti della Consulta, il Tutor

### Tratte autostradali con sistema Tutor



## Elenco tratte autostradali con sistema Tutor

[aggiornato settembre 2016]

	Autostrada	Inizio tratta	Km	Fine tratta	Km	Anno di realizzazione	
A1	Variante di Valico - Direttissima	Firenze dir. Nord	27,6	Badia dir. Nord	18,9	2016	
		Badia dir. Sud	19,0	Firenze dir. Sud	27,6		
	Milano-Napoli	San Zenone al Lambro	12,3	Bivio A1/A14	186,9	2007/2008/ 2009	
Napoli-Milano	Orte	489,9	Caserta Nord	732,8			
	Caserta Nord	736,7	Orte	493,9			
A3	Napoli-Salerno <sup>(1)</sup>	Bivio A1/A14	186,9	San Zenone al Lambro	12,1	2010	
		Scafati	25,0	Angri	29,8		
	Salerno-Napoli <sup>(1)</sup>	Cava Dei Tirreni	42,8	Salerno	51,7		
		Salerno	51,7	Cava Dei Tirreni	42,8		
A4	Milano-Brescia	Angri	29,8	Scafati	25,0	2005/2007/ 2008	
		Cavenago	149,3	Brescia Ovest	214,4		
	Brescia-Milano	Brescia Ovest	217,0	Agrate	146,9	2008/2011	
	Brescia-Padova <sup>(2)</sup>	Brescia Est	225,9	Sommacampagna	268,8		
	Padova-Brescia <sup>(2)</sup>	Sommacampagna	273,5	Brescia Est	232,0		
A6	Venezia-Trieste <sup>(3)</sup>	S. Donà di Piave	24,5	Bivio A4/A23	92,0	2008/2011	
		Villesse	101,7	Redipuglia	108,7		
	Trieste-Venezia <sup>(3)</sup>	Villesse	108,7	Palmanova	97,8		
A7	Savona-Torino <sup>(4)</sup>	Latisana	72,3	Venezia Est	20,8	2010	
		Millesimo	91,1	Ceva	85,0		
	Torino-Savona <sup>(4)</sup>	Marene	33,4	Carmagnola	14,4		
		Carmagnola	14,4	Marene	33,4		
A8	Serravalle-Genova	Altare	118,5	Bivio A6/A10	122,6	2005/2006/ 2015/2016	
		Isola del Cantone	99,2	Genova Bolzaneto	125,1		
A13	Genova-Serravalle	Genova Bolzaneto	124,8	Isola del Cantone	104,8	2009/2010/ 2011	
		Legnano	13,5	Gallarate	27,2		
A14	Varese-Milano	Gallarate	29	Origgio Ovest	12,2	2005/2008/ 2009	
		Padova-Bologna	Padova Zona Ind.le	114,2	Arcoveggio		1,4
A14	Bologna-Padova	Arcoveggio	1,5	Padova Zona Ind.le	111,3	2008-2009	
		Bologna-Taranto	Biv. A14/Rac. Casalecchio	9,1	Rimini Nord		115,8
		Giulianova	327,0	Bivio A14/A25	374,9	2006-2011	
		Pescara Ovest	378,4	Bivio A14/A16	600,0		
		Canosa	609,0	Bari Nord	668,2		
		Taranto-Bologna	Bari Sud	682,0	Bivio A14/A16	605,5	2010
			Cerignola Est	590,8	Bivio A14/A25	378,4	2006-2011
Bivio A14/A25	370,9		Val Vibrata	329,5	2007-2009		
Rimini Nord	118,4	Biv.A14/Rac. Casalecchio	9,6				

[1] L'autostrada A3 tra Napoli e Salerno è gestita da Autostrade Meridionali S.p.A., società controllata da Autostrade per l'Italia S.p.A.

[2] L'autostrada A4 tra Brescia e Padova è gestita da Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.A.

[3] L'autostrada A4 tra Venezia e Trieste è gestita dalla società Autovie Venete S.p.A.

[4] L'autostrada A6 è gestita da Autostrada Torino-Savona S.p.A.

	Autostrada	Inizio tratta	Km	Fine tratta	Km	Anno di realizzazione
A16	Napoli-Canosa	Monteforte dir. Est	36,0	Avellino Ovest dir. Est	40,0	2016
		Monteforte dir. Ovest	36,0	Baiano dir. Ovest	27,6	
	Palmanova-Udine-Tarvisio	Udine Nord	25,2	Pontebba	89,6	
A23	Tarvisio-Udine-Palmanova	Ugovizza	104,5	Udine Nord	31,0	2011/2012
		Udine Sud <sup>[5]</sup>	16,6	Bivio A23/A4	3,2	
A24	Roma-L'Aquila-Teramo <sup>[6]</sup>	Tivoli	14,5	Carsoli	49,2	2007/2009
		Valle del Salto	74,6	L'Aquila Ovest	100,1	
	Teramo-L'Aquila-Roma <sup>[6]</sup>	L'Aquila Est	108,0	Valle del Salto	75,9	
		Carsoli	51,5	Tivoli	14,5	
A25	Torano-Pescara <sup>[6]</sup>	Avezzano	87,1	Sulmona	135,9	2007
	Pescara-Torano <sup>[6]</sup>	Sulmona	137,9	Avezzano	89,1	
A26	Genova Voltri-Gravellona Toce	Bivio A26/A10	3,2	Biv. A26/Predosa-Bettole	44,5	2006/2007/ 2008/2009
	Gravellona Toce-Genova Voltri	Biv. A26/Predosa-Bettole	43,0	Bivio A26/A10	1,7	
A28	Pordenone Conegliano-Portogruaro <sup>[7]</sup>	Azzano-Decimo	15,2	Villotta	6,6	2011
A30	Caserta-Salerno	Nola	17,2	Castel San Giorgio	42,8	2009/2015
	Salerno-Caserta	Nocera Pagani	41,0	Bivio A30/A1	1,3	
	Diramazione Roma Sud-G.R.A.	San Cesareo	3,8	Monteporzio Catone	10,0	2010
	Diramazione Roma Sud-A1	Monteporzio Catone	11,0	San Cesareo	3,9	
Tangenziale di Napoli-Est <sup>[8]</sup>	Astroni		4,3	Fuorigrotta	9,7	2009
	Arenella		15,4	Capodimonte	17,4	
	Camaldoli		13,2	Vomero	11,4	
Tangenziale di Napoli-Ovest <sup>[8]</sup>	Fuorigrotta		9,9	Agnano	8,1	2016
	Trafofo del Monte Bianco	Monte Bianco Sud dir. Nord	10,1	Monte Bianco Nord dir. Nord	7,7	
		Monte Bianco Nord dir. Sud	8,0	Monte Bianco Sud dir. Sud	10,5	

[5] La tratta Udine Sud - Bivio A23/A4 è gestita dalla società Autovie Venete S.p.A.

[6] Le autostrade A24 e A25 sono gestite dalla società Strada dei Parchi S.p.A.

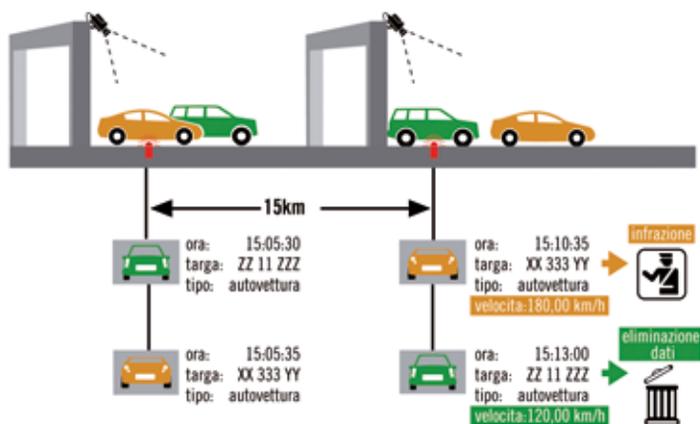
[7] L'autostrada A28 è gestita dalla società Autovie Venete S.p.A.

[8] Tangenziale di Napoli S.p.A. è una società controllata da Autostrade per l'Italia S.p.A.

è stato progressivamente installato lungo tutte le tratte caratterizzate da tassi di mortalità superiori alla media della rete di Autostrade per l'Italia. Attualmente è attivo su oltre 2.500 km di carreggiate di Autostrade per l'Italia e Società Controllate, e complessivamente su 2.900 km circa di rete autostradale nazionale.

Il suo meccanismo di funzionamento permette di rilevare l'eccesso della velocità media calcolata tenendo conto del tempo impiegato dagli automobilisti per viaggiare su tratte delimitate da due portali Tutor posizionati indicativamente tra i 10 e 25 km tra loro. Tuttavia, su alcune tratte, i portali si trovano a una distanza minore.

## Tutor: schema di funzionamento



## Come funziona il Tutor?

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, registrando data e ora di passaggio.
2. A fine tratta, il sensore del portale d'uscita rileva il passaggio del veicolo attivando le telecamere che fotografano la targa e 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 in violazione, il sistema interroga in automatico gli archivi della Motorizzazione per risalire, tramite la targa, all'intestatario del veicolo. Le violazioni sono 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.

Il Tutor, sulle tratte dove è stato installato, ha permesso di registrare una significativa riduzione della velocità media (-15%) e della velocità di picco (-25%), contribuendo in modo fondamentale a ridurre dell'80% la mortalità sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Sulla base degli eccellenti risultati ottenuti in termini di sicurezza stradale, le Associazioni dei Consumatori hanno giudicato il Tutor un sistema molto più democratico ed equo dell'autovelox perché capace di punire i comportamenti sistematicamente pericolosi, incidendo e modificando le abitudini sbagliate perpetrate da chi guida.

La diffusione del sistema Tutor sulle tratte con i tassi di mortalità e incidentalità mortale superiori alla media della rete Autostrade per l'Italia ha inoltre consentito di colmare, nell'arco di circa 2 anni, il "gap" rispetto alle tratte con tassi più bassi e di mantenere nel periodo successivo un sostanziale allineamento verso tali valori minimi.

I costi di sviluppo e installazione degli impianti Tutor, e i relativi costi di gestione e manutenzione annuali, sono interamente sostenuti da Autostrade per l'Italia, per un valore a oggi di circa 30 milioni di euro.

Il Tutor è gestito dalla Polizia Stradale (per legge, rilevazione e sanzione delle infrazioni accertate possono essere effettuate solo da soggetti che - ai sensi dell'art. 2 del Codice della Strada - svolgono servizi di Polizia Stradale) che, non solo programma l'attività definendo le ore di accensione e i relativi parametri di funzionamento, ma rileva le infrazioni ed emette le sanzioni che sono incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi in nessuna misura a beneficio di Autostrade per l'Italia.

Tra i risultati raggiunti in seguito all'installazione del Tutor è da considerare la significativa riduzione del numero delle infrazioni che, a parità di ore di funzionamento, sono diminuite progressivamente nel corso degli anni, a testimonianza di un processo virtuoso nei comportamenti di guida.

A seguito degli importanti risultati ottenuti sul fronte della sicurezza, Autostrade per l'Italia ha favorito la progressiva diffusione del "Tutor" rendendo disponibili sistemi con funzionamento analogo anche sulle tratte autostradali gestite da altre concessionarie, strade statali, provinciali e comunali. Inoltre, diversi Paesi come Inghilterra, Olanda e Francia hanno lavorato per introdurre tecnologie e sistemi simili al Tutor per migliorare la sicurezza dei viaggiatori.

## Tutor - non tutti sanno che...

1. Il Tutor funziona anche di notte, in caso di pioggia e in presenza di nebbia con visibilità ridotta.
2. Quando in caso di pioggia il limite diminuisce a 110 km/h anche il limite del Tutor viene abbassato su decisione e a opera della Polizia Stradale.
3. Il Tutor riesce a distinguere in base alla tipologia di veicolo (automobili, moto, camion) e ad applicare i limiti di velocità previsti per ciascuna categoria di veicolo.
4. Le telecamere sono in grado di rilevare anche i veicoli che viaggiano in corsia di emergenza.
5. La presenza del Tutor è sempre segnalata da appositi cartelli verdi installati in avvicinamento e sotto i portali. Il suo funzionamento è invece indipendente dalla pubblicazione del relativo messaggio sui pannelli luminosi.
6. Il Tutor è gestito interamente dalla Polizia Stradale.
7. Le sanzioni sono emesse e incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi, in nessuna misura, a beneficio di Autostrade per l'Italia.

## Il Tutor ha cambiato i comportamenti di guida:

- diminuendo la velocità di picco del 25%;
- diminuendo la velocità media del 15%.



## PRESIDIO ATTIVITÀ DI VIABILITÀ E MANUTENZIONE DELLE DIREZIONI DI TRONCO

Un efficace modello organizzativo delle Direzioni di Tronco focalizzato sul presidio della sicurezza e della fluidità del traffico, e incremento negli anni delle risorse dedicate alle attività di viabilità e manutenzione.

Fin dall'apertura al traffico delle prime tratte autostradali di Autostrade S.p.A., società allora partecipata dallo Stato, sono state attribuite alle Direzioni di Tronco tutte le competenze, poteri, risorse e responsabilità in ordine al mantenimento in efficienza della rete in esercizio e al controllo e sicurezza della circolazione.

Alle strutture tecniche centrali, oltre alla responsabilità di realizzare le nuove opere previste negli accordi convenzionali, fu affidato il compito di valutare, proporre e realizzare gli eventuali programmi di adeguamento a standard più elevati di sicurezza, recependo le indicazioni segnalate dalle strutture territoriali.

Tale modello organizzativo, pensato per garantire, sotto la responsabilità delle Direzioni di Tronco, i livelli di presidio della sicurezza e della circolazione necessari in una società, come la allora Autostrade S.p.A., dotata di una rete autostradale vasta e diversificata per caratteristiche costruttive, climatiche e di traffico, ha dimostrato, e continua oggi a dimostrare, la sua efficacia, confermandosi attuale anche alla luce degli indirizzi dettati dalle più recenti normative di origine comunitaria sulla gestione della sicurezza delle infrastrutture stradali (D.Lgs. 35/2011).

Dalla Privatizzazione della Società, avvenuta nel 1999, gli interventi effettuati sull'organizzazione di Autostrade per l'Italia hanno contribuito a rafforzare le Direzioni di Tronco, con una migliore focalizzazione delle strutture e con potenziamenti quantitativi e qualitativi degli organici dedicati alla manutenzione e alla viabilità. Ciò in controtendenza rispetto alla evoluzione degli organici complessivi dell'azienda per effetto della maggiore automazione di alcuni processi (per esempio, Telepass) e a mirate azioni di efficientamento e miglioramento della produttività condotte nel tempo.

In particolare le principali **azioni di tipo organizzativo** e i relativi effetti che hanno riguardato le Direzioni di Tronco negli ultimi anni sono state le seguenti:

## 2004

Definizione di un nuovo modello organizzativo delle Direzioni di Tronco, tuttora in vigore, che prevede una maggior focalizzazione sulle attività di esercizio e tecnica, precedentemente aggregate nell'Ufficio Manutenzione, mediante:

- l'istituzione di una Unità **Esercizio**, con l'obiettivo di rafforzare il presidio delle Direzioni di Tronco sulla sicurezza e la fluidità del traffico, sull'informazione e assistenza al cliente e sulla gestione delle attività di manutenzione ordinaria;
- l'istituzione, alle dirette dipendenze dell'Unità Esercizio, di **35 Centri Esercizio** con stabilite competenze territoriali, nel cui ambito operano gli **Ausiliari della Viabilità** e gli **Operai dei Posti manutenzione**;
- l'**estensione del Servizio di Viabilità**, precedentemente attivo solo su 4 delle 9 Direzioni di tronco, a tutte le Direzioni di Tronco in turni continui e avvicendati 7 giorni su 7;
- l'istituzione di una Unità **Tecnica**, con l'obiettivo di focalizzare al meglio le attività specialistiche e di ingegneria separandole da quelle di presidio della viabilità e della sicurezza stradale.

## 2013

Nell'ambito dei 35 Centri Esercizio, viene istituita nel febbraio 2013 la figura dell'Operatore dell'Esercizio, che aggrega i precedenti profili di "Ausiliari della Viabilità" e "Operai dei Posti manutenzione", al fine di migliorare il presidio sulle attività manutentive dell'infrastruttura e assicurare un più efficace impiego delle risorse sulla stessa.

Relativamente all'**andamento degli organici** delle Direzioni di Tronco **dedicati ad attività di viabilità e manutenzione** si evidenziano le seguenti variazioni:

- per il periodo 2000–2015: **+30% del personale** dedicato alle attività in perimetro appartenente alle strutture Esercizio e Tecnica (da 740 risorse nel 2000 a 829 nel 2007, per arrivare a 966 risorse nel 2015). Nel dettaglio:

Struttura Esercizio:

- **+41% del personale tecnico di manutenzione ordinaria**;
- **+25% del personale operativo e di coordinamento** presso i Centri Esercizio della rete.

Struttura Tecnica:

- **+75% del personale** impiegato in manutenzioni, attività specialistiche e di ingegneria.
- per il periodo 2005–2015: **+100% del personale operativo dedicato prevalentemente ad attività di manutenzione**, derivante dall'incremento degli organici e dall'ottimizzazione dei livelli di servizio della viabilità.

Inoltre, per le attività in perimetro, dal 2005 sono state effettuate **337 assunzioni dall'esterno** (di cui il 61% con diploma o laurea) e le risorse hanno fruito di un incremento di **ore di formazione specialistica pari al 47%** (da 3.632 ore nel 2005 a 6.000 ore nel 2016), erogate in ambito Manutenzione, Viabilità e Lavori.

## PAVIMENTAZIONE E ASFALTO DRENANTE

Qualità della pavimentazione e asfalto drenante sono fattori determinanti per la sicurezza sulla strada e per il comfort dei clienti.

L'asfalto drenante copre oggi l'intera rete di Autostrade per l'Italia. Un caso unico in Europa.

La manutenzione dell'infrastruttura è fondamentale per la sicurezza e il comfort di viaggio dei clienti. Per questo motivo, Autostrade per l'Italia opera con impegno costante per garantire condizioni di efficienza funzionale e per aumentare gli standard di sicurezza della sua complessa ed estesa rete. Essenziale per la sicurezza è la cura delle pavimentazioni.

Sulla rete di Autostrade per l'Italia, tra il 2003 e il 2008, si sono registrati volumi di intervento molto elevati in termini di stesa di nuovi asfalti (metri quadrati trattati), come emerge dalla tabella "Volumi di intervento".

Dal 2009 la tendenza si inverte e diminuiscono gli interventi necessari grazie al minor numero di difetti riscontrati. Un risultato raggiunto in seguito alla crescita molto rapida delle superfici trattate in soli sei anni. Per queste ragioni cambia la strategia di mantenimento che oggi persegue principalmente l'obiettivo di preservare gli alti livelli qualitativi raggiunti.

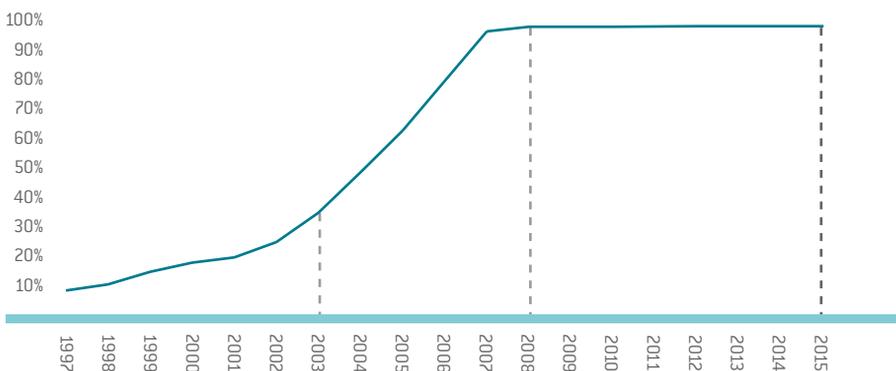
### Pavimentazione - volumi interventi

(dati x 1.000)	1997	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
m <sup>2</sup> totali	8.932	10.992	12.268	14.561	14.992	14.926	19.784	16.132
m <sup>3</sup> totali	555	630	631	639	817	1.017	1.202	1.079
m <sup>2</sup> drenanti	1.158	1.737	2.093	5.923	9.136	9.444	13.479	10.594

## ASFALTO DRENANTE

Alla qualità e alla sicurezza dell'infrastruttura ha contribuito, in termini rilevanti, la copertura integrale della superficie stradale con asfalto drenante (antipioggia). Attuata in tempi brevissimi, dal 2003 al 2008, e con programmi annuali ingenti (fino a 14 milioni di m<sup>2</sup>/anno) la percentuale di copertura della rete ha infatti raggiunto il 100% (dal calcolo sono state escluse le tratte di montagna, dove ne è sconsigliato l'utilizzo, le tratte interessate dai lavori di ampliamento e le gallerie). Si tratta di un caso unico in Europa.

Asfalto drenante: copertura della rete (%)



In caso di pioggia, questo particolare tipo di asfalto evita l'aquaplaning e il cosiddetto "spray<sup>(1)</sup>", la polverizzazione dell'acqua che normalmente rimane sulla pavimentazione. Punto debole degli asfalti drenanti, oltre alla impossibilità di impiegarli sui tratti di montagna per la maggiore esposizione al rischio ghiaccio e neve, è la minore resistenza ai danni causati dalle azioni meccaniche (incisioni da cerchioni di mezzi pesanti, lame sgombraneve, torce di mezzi soccorso, ecc.). Per questi motivi Autostrade per l'Italia ha studiato un perfezionamento della miscela del "drenante tradizionale" introducendo un nuovo prodotto denominato "drenante strutturale" che, conservando i valori di drenabilità, presenta un sensibile aumento della resistenza alle azioni meccaniche.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	10.624	6.884	7.230	7.109	7.316	7.083	7.525	7.650
	783	531	433	434	427	406	395	376
	5.629	3.584	4.095	4.074	4.601	4.321	4.847	4.932

[1] Fenomeno che provoca il sollevamento e la polverizzazione dell'acqua presente sulla superficie degli asfalti tradizionali per effetto dei pneumatici, causando un forte abbassamento della visibilità.

## INTERVENTI STRUTTURALI

Per gli interventi strutturali necessari al rifacimento delle pavimentazioni danneggiate sono state affinate tecniche innovative di riciclaggio in sito con “bitume schiumato” che, rispetto ai tradizionali “misti cementati”, garantiscono un migliore supporto agli strati in conglomerato bituminoso, incrementando la vita utile di tutta la pavimentazione e riducendo i tempi di cantierizzazione.

## PAVIMENTAZIONI SPECIALI

Nel settore degli interventi superficiali, Autostrade per l'Italia ha introdotto anche nuove tecnologie (Grip Road) per migliorare la sicurezza in aree dove l'unica azione possibile per mitigare l'incidentalità è realizzabile sulla pavimentazione, incrementando l'aderenza. Si tratta di una pavimentazione speciale costituita da un inerte sintetico (bauxite calcinata) incollato alla superficie stradale da resina epossidica.



## PUNTI DI INCIDENTALITÀ SUPERIORE ALLA MEDIA (PISM)

Un approccio sistematico nell'analisi dell'incidentalità.

Oltre 2.000 interventi mirati.

Riduzione di oltre l'80% degli incidenti nei PISM.

A partire dal 2002 Autostrade per l'Italia, al fine di migliorare i risultati di incidentalità per il tramite delle Direzioni di Tronco, ha focalizzato l'attenzione sui tratti della propria rete con incidentalità superiore alla media, suddividendo le due carreggiate di ciascuna autostrada in fasce puntuali di 1 km.

Le fasce chilometriche connotate da un numero di incidenti/anno apprezzabilmente superiore alla media della rete sono state denominate PISM (punti con incidentalità superiore alla media).

In corrispondenza di tali punti dal 2002 ad oggi le Direzioni di Tronco hanno realizzato oltre 2.000 interventi, tra cui:

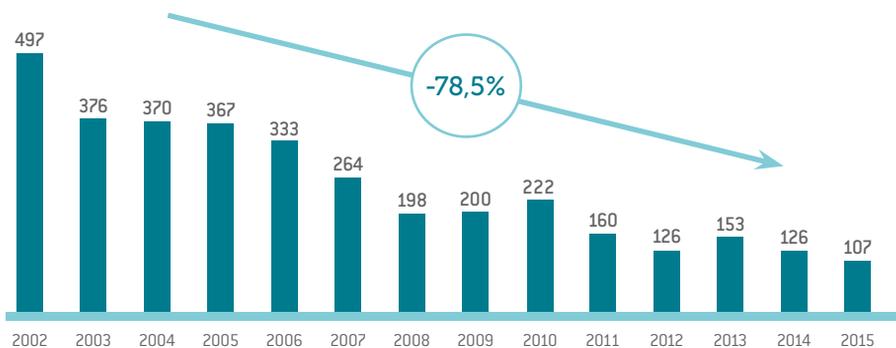
- interventi di potenziamento della segnaletica standard;
- installazioni di segnaletica ad alto impatto (per esempio, luci sequenziali per delineamento curve; cartelli con lampeggianti per possibili code e rischio tamponamenti);
- bande rumorose (Rumble Strips) installate su circa 300 km della rete Autostrade per l'Italia;
- interventi vari contro i comportamenti non conformi al Codice della Strada (box autovelox, segnalatori di velocità, ecc.);
- pavimentazione speciale ad alta aderenza (Grip Road).

### Incidenti nei PISM



Grazie agli interventi effettuati si è determinato una riduzione del numero di incidenti nei PISM dell'80,9% e del numero dei PISM del 78,5%.

#### Numero dei PISM



Nel 2015 si è raggiunto il minimo storico nel totale di PISM (107) e il minimo storico nel numero di PISM in fascia Rossa/Arancione (15), cioè le fasce caratterizzate dal più alto numero di incidenti.

#### Numero di PISM in fascia Arancione e Rossa



## CERTIFICAZIONE DELLE TRATTE AUTOSTRADALI

**827 km di rete certificata LQA a fine 2015.**

**Ulteriori 510 km certificati nel 2016 hanno portato al 47% la rete di Autostrade per l'Italia certificata.**

Autostrade per l'Italia, sulla base di una iniziativa condivisa con le Associazioni dei Consumatori, ha avviato nel 2005 un programma di verifica delle caratteristiche di qualità e sicurezza della propria rete, da realizzarsi tramite autorevoli e accreditate società di ingegneria esterne.

Fino al 2014 tale programma è stato condotto dal RINA secondo un proprio schema di misurazione e certificazione denominato LQA (Livello Qualitativo Autostradale). Dal 2015 il modello di certificazione LQA è stato rielaborato dal CESI, preservando i medesimi criteri di valutazione ma con un aggiornamento del metodo di rilievo, che consentirà di asseverare a certificazione l'intera rete Autostrade per l'Italia entro il 2019.

A tutto il 2015 la certificazione LQA aveva interessato 827 km di rete così ripartiti:

- A1 Allacciamento A22 Modena/Brennero–Allacciamento A14 (33 km)  
Sasso Marconi–Firenze Nord (70 km)  
Diramazione Roma nord tratto Roma Nord–Settebagni (16 km)  
Allacciamento Diramazione Roma Nord–Capua (190 km)
- A4 Milano–Brescia (93 km)
- A16 Napoli–Grottaminarda (82 km)
- A23 Udine Nord–Confine di Stato (101 km)
- A26 Allacciamento A10–Allacciamento A4 (129 km)  
Diramazione A26–A7 Predosa Bettole (17 km)
- A27 Allacciamento A4–Conegliano Veneto (41 km)
- A30 Caserta–Salerno (55 km)

Nel 2016 sono state certificate le seguenti ulteriori tratte per complessivi 510 km (1.337 km totali pari al 47% circa della rete Autostrade per l'Italia):

- A1 Chiusi–Allacciamento Diramazione Roma Nord (135 km)  
Parma–Allacciamento A22 (58 km)
- A8 Allacciamento A4–Varese (43 km)  
Diramazione A8–A26 Gallarate Gattico (24 km)
- A9 Lainate–Chiasso (42 km)
- A14 Pescara–Poggio Imperiale (140 km)
- A26 Allacciamento A4–Gravellona Toce (68 km)

## PROTOCOLLO GRANDI OPERE

Nel 2006 è stato condiviso nell'ambito della Consulta il Protocollo di gestione dei lavori di ampliamento della rete.

Tale protocollo prevede che le Direzioni di Tronco e le strutture preposte alla realizzazione dei lavori individuino le soluzioni tecniche per mantenere aperte al traffico lo stesso numero di corsie preesistenti all'inizio dei lavori e di creare delle piazzole di sicurezza per il fermo dei veicoli, nei casi in cui sia necessario eliminare la corsia di emergenza.

Il Protocollo, tuttora valido, ha quindi l'obiettivo di ridurre al minimo i disagi nella circolazione durante i lavori di realizzazione di nuove terze, quarte e quinte corsie.

### Di seguito il Protocollo:

Autostrade per l'Italia, in relazione al piano di investimenti per il potenziamento della propria rete previsto nei vigenti accordi di Convenzione con l'Anas e ai possibili effetti di tali lavori sulla fluidità e sulla sicurezza della circolazione, sottoscrive i seguenti impegni:

1. tutte le fasi di lavoro di lunga durata che prevedono interferenze con l'attuale sede stradale saranno gestite garantendo la percorribilità del numero di corsie di transito preesistenti;
2. l'esclusione al traffico della corsia di emergenza per tratti significativi sarà compensata dalla realizzazione di piazzole per il fermo temporaneo e in sicurezza dei veicoli;
3. le lavorazioni puntuali che richiedono maggiori limitazioni o la completa interruzione della circolazione (demolizioni, vari, opere di bonifica, ...) saranno:
  - a. collocate nei giorni e nelle fasce orarie di minor traffico e realizzate, ove necessario, per fasi successive di durata compatibile con l'esigenza di minimizzare i disagi per gli utenti;
  - b. organizzate affinché i tempi di esecuzione siano ricondotti a quelli tecnici strettamente necessari, prevedendo, a tal fine, mezzi e risorse aggiuntivi per fronteggiare eventuali imprevisti;
  - c. comunicate con adeguato anticipo agli utenti, tramite i canali gestiti dalla Società (Pannelli a Messaggi Variabile, Isoradio, call center, sito internet), gli altri media (note stampa) e agli enti e istituzioni locali interessate;
4. per tutta la durata dei lavori e, in particolare, nelle fasi con discontinuità di tracciato (flessi, deviazioni sulla carreggiata opposta,...), sarà garantita l'adozione di efficaci dispositivi di segnalazione e delineamento dei cantieri e una continua vigilanza sul loro stato di efficienza;
5. un osservatorio, appositamente istituito in seno alla Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio, vigilerà sul rispetto degli impegni assunti evidenziando eventuali situazioni particolari meritevoli di specifico approfondimento.



## INTEGRAZIONE DELLA SEGNALETICA DI CANTIERE

**Autostrade per l'Italia adotta criteri più stringenti rispetto ai requisiti minimi di legge riguardo il segnalamento dei cantieri di lavoro.**

### CANTIERI FISSI - SEGNALETICA ADDIZIONALE RISPETTO ALLE PRESCRIZIONI LEGISLATIVE

A partire dalla primavera 2006 le Direzioni di Tronco hanno 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.

Nel 2006, le principali innovazioni sono state:

- l'utilizzo sistematico di Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) per le informazioni sulla presenza e la localizzazione dei cantieri;
- il potenziamento della segnaletica di preavviso in avvicinamento al cantiere.

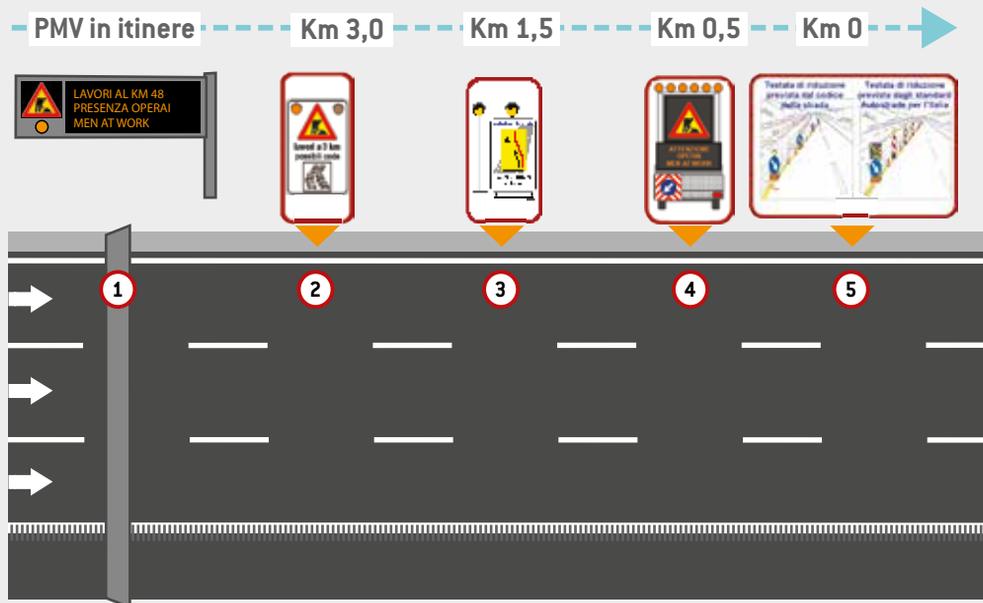
Nel 2007 è stato definito un documento costituente lo standard per la rete relativo alla realizzazione dei cantieri autostradali. Questo documento prevede importanti integrazioni rispetto agli obblighi previsti dal Codice della Strada. In particolare:

- impiego di frecce direzionali luminose, anche in orario diurno, in tutti i restringimenti o deviazioni di corsia;
- impiego di segnalazioni luminose di preavviso precedenti la segnaletica di legge;
- introduzione di livelli minimi di qualità e potenza delle lampade e dei dispositivi luminosi in genere;
- 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;
- adozione di una specifica cartellonistica informativa sul tipo di lavorazione e durata prevista, nei cantieri di lunga durata con prevedibile impatto sul traffico.

Sono stati condivisi e attuati con la Polizia Stradale specifici piani di controllo della velocità con utilizzo di autovelox mobili realizzati da Autostrade per l'Italia.

Esempio di segnaletica di cantiere:

Distanze dal cantiere:



1

Anticipo costante tramite segnalazione su PMV

2

A 3 km dal restringimento corsia, segnalazione lavori e possibili code, anche su PMV.

3

A 1,5 km dal cantiere, seconda coppia di lampeggiatori con preavviso chiusura corsia

4

A 500 m dal cantiere, carrello mobile con anticipo cantiere

5

Altre integrazioni rispetto agli standard di legge (freccie a led luminosi)

## INIZIATIVE SUI CANTIERI MOBILI

### Segnalamento sui Pannelli a Messaggio Variabile

Dal 2006, in analogia a quanto in uso per i cantieri fissi, anche i cantieri mobili vengono segnalati tramite specifici messaggi di preavviso diramati sui primi PMV precedenti la zona di lavoro.



Inoltre, a partire da luglio 2015 è stato introdotto l'obbligo per gli operatori del cantiere mobile di comunicare alla Sala Radio il punto di inizio e il punto di fine dei lavori affinché le informazioni sui PMV seguano l'avanzamento del cantiere.

### Massa minima per i veicoli che precedono i mezzi d'opera

Prima del 2008 non vi era alcuna prescrizione circa la massa minima dei mezzi da impiegare a protezione dei cantieri mobili. Ciò consentiva alle imprese di poter utilizzare furgoni tipo Daily (35 q) o addirittura autovetture.

Con approvazione del MIT, le Direzioni di Tronco hanno fissato le seguenti soglie minime di massa per i mezzi impiegati a protezione e preavviso dei cantieri mobili:

- massa non inferiore a 50 q per i cantieri mobili in corsia di emergenza. La soglia di 50 q fu individuata quale migliore compromesso tra massa e ingombro trasversale dei veicoli che precedono i mezzi d'opera.
- mezzi con massa non inferiore a 180 q oppure 120 q con assorbitore d'urto per i cantieri in corsia di transito.

Quest'ultima prescrizione è stata ulteriormente rafforzata nel 2016: autocarro in assetto di marcia non inferiore a 180 q con assorbitore d'urto obbligatorio.

### Lampade laterali sui mezzi

Nel 2009, al fine di migliorare ulteriormente la visibilità dei mezzi e allo stesso tempo indurre il traffico a mantenere l'adeguata distanza dalla striscia di margine destro, è stato prescritto l'utilizzo di lampade a luce fissa sul fianco di tutti i mezzi impiegati in corsia di emergenza.

### Potenziamento dei sistemi di segnalamento sui dispositivi di preavviso

Nel 2016 le Direzioni di Tronco hanno adottato un ulteriore potenziamento dei sistemi di segnalamento tramite l'installazione, sulla parte alta del carrello, di uno sbandieratore automatico (come i furgoni di viabilità) e di una barra luminosa sequenziale con 6 lampade di colore ambrato (d = 30 cm). La stessa iniziativa è stata estesa ai mezzi delle imprese esterne.



### Integrazione di attenuatori d'urto sui mezzi a protezione di cantieri mobili in corsia di emergenza

Avviata nel 2016 una sperimentazione per l'impiego di attenuatori d'urto sui mezzi a protezione di cantieri mobili in corsia di emergenza. Fino a poco tempo fa tale soluzione non risultava praticabile per ragioni di ingombro. Nuovi prodotti recentemente introdotti sul mercato hanno permesso di superare tale limite consentendo di avviare una sperimentazione in tal senso sulle reti di Autostrade per l'Italia.

### Geolocalizzazione cantieri mobili

A partire da luglio 2016 ciascun cantiere mobile presente sulla rete di Autostrade per l'Italia (sia a opera di personale interno che di imprese esterne) risulta geolocalizzato tramite apparati GPS al fine di:

- aggiornare l'informazione sui Pannelli a Messaggio Variabile circa la presenza del cantiere in maniera più puntuale (senza attendere il riscontro da parte del personale su strada a ogni cambio di posizione);
- preavvisare l'utenza in avvicinamento della presenza di cantieri mobili (e fissi) tramite app My Way.
- consentire alle Direzioni di Tronco un più efficace presidio.

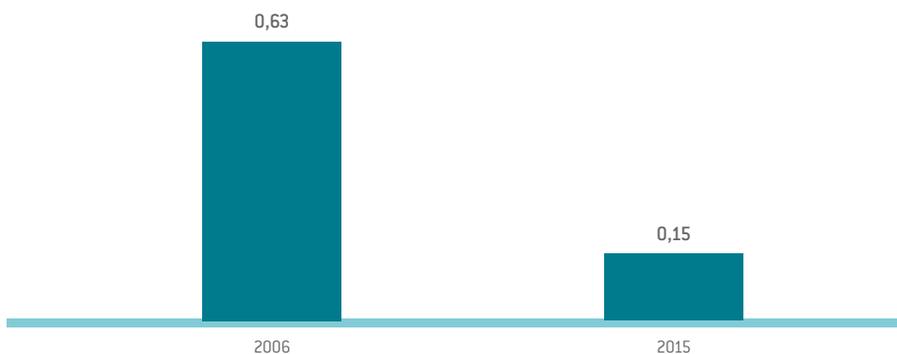
Di seguito una schermata dell'App My Way che evidenzia la presenza di un cantiere mobile a un chilometro di distanza.



## Risultati

Il tasso di incidentalità in cantiere (TIC) espresso come numero incidenti in cantiere per migliaia di ore di cantiere, nel periodo 2006-2015, si è ridotto del 76%.

Tasso di incidentalità totale in cantiere (fissi e mobili)



## SEGNALETICA PER LA PREVENZIONE DEL CONTROMANO

Nel 2007, al fine di prevenire sia la percorrenza contromano degli svincoli bidirezionali, sia l'eventuale immissione contromano sul tratto autostradale, sono stati posizionati sulla pavimentazione degli svincoli, in aggiunta alla segnaletica prevista dal Codice della Strada, delle frecce direzionali nei punti in cui potrebbero verificarsi errori di valutazione dei sensi di marcia.

L'intervento è stato realizzato su tutti gli svincoli della rete di Autostrade per l'Italia.

In aggiunta alle frecce sulla pavimentazione, a partire dal 2008 in tutti gli accessi in autostrada dai caselli, dalle Aree di Servizio e dalle aree di parcheggio, sono stati installati i seguenti cartelli dissuasivi per evitare gli ingressi contromano.



### NUOVE SPERIMENTAZIONI PER LA PREVENZIONE DEGLI ACCESSI CONTROMANO

Nel corso del 2016 sono state definite le specifiche di una nuova sperimentazione per il rilevamento e il segnalamento di accessi contromano in autostrada.

Il sistema si basa su sensori in grado di rilevare la violazione e di attivare sistemi di segnalamento per ravvisare l'utente che procede nel verso errato.

La sperimentazione prevede l'adozione di vernice fotoluminescente con cui rendere evidente il corretto verso di percorrenza anche in condizioni di buio.



## PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE (PMV)

**1.089 pannelli su tutta la rete.**

**Il sistema più diretto e immediato per informare chi viaggia sulla rete autostradale.**

I Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) sono delle strutture luminose installate in corrispondenza delle entrate autostradali e lungo il percorso autostradale, mediamente ogni 9 km, dedicate alla trasmissione di informazioni di viabilità durante il viaggio.

Negli anni, nell'ottica del miglioramento continuo dell'informazione ai clienti, Autostrade per l'Italia ha incrementato il numero dei PMV presenti sulla propria rete. A oggi i PMV sono 1.089, oltre 800 in più rispetto al 1999 (anno prima della Privatizzazione).

	<b>1999</b>	<b>2016</b>
Pannelli in entrata dell'autostrada	155	470
Pannelli lungo l'autostrada	104	619
<b>Totale</b>	<b>259</b>	<b>1.089</b>

Attraverso i PMV i clienti vengono informati sia prima di entrare in autostrada, consentendogli così di decidere se entrare o meno, sia lungo il percorso, con messaggi luminosi su eventi relativi a incidenti, cantieri, code, tempi di percorrenza e meteo.

I messaggi vengono aggiornati di continuo, 24 ore su 24, da parte del personale delle 9 sale radio presenti nelle Direzioni di Tronco dislocate sul territorio.

Solo in situazioni di traffico regolare, e quindi in assenza di eventi di viabilità, i pannelli trasmettono altre tipologie di messaggio, relative a:

- sicurezza stradale e comportamenti di guida (cinture di sicurezza, distanza di sicurezza, ecc);
- servizi disponibili sulla rete di Autostrade per l'Italia (Call Center Viabilità, sito web, Wi-Fi, App, ecc).

## PIANO DI RIQUALIFICAZIONI DELLE BARRIERE

Riqualifica di barriere di "prima generazione" con barriere moderne per oltre 2.700 km di spartitraffico e circa 4.000 km di bordo laterale.

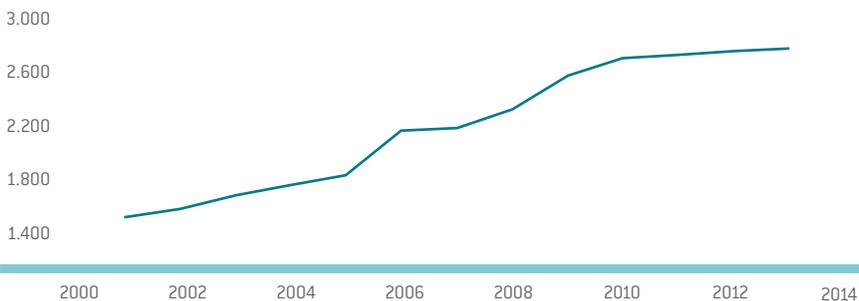
### BARRIERE DI SICUREZZA

Pur in assenza di obblighi normativi, già dal 2006 le strutture tecniche di Autostrade per l'Italia hanno avviato un piano di riqualificazione delle barriere spartitraffico.

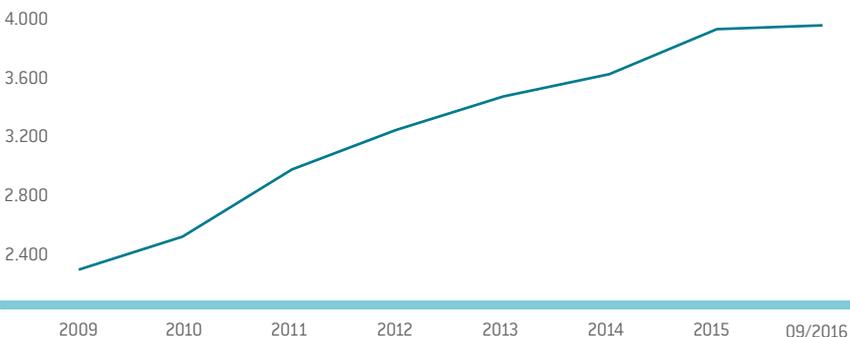
Nel 2010 Autostrade per l'Italia ha esteso il piano di riqualificazione anche a quelle di bordo laterale (cosiddette di "prima generazione" cioè installate durante la costruzione dell'infrastruttura), progettate con metodi tradizionali e per le quali non erano richieste prove di resistenza.

Ad oggi i piani di riqualificazione risultano: totalmente completato per quanto riguarda le barriere spartitraffico (2.765 km), e in fase avanzata (3.969 km) per quelle di bordo laterale, pari all'82% dell'estensione prevista.

#### Spartitraffico riqualificato (km)



#### Bordo laterale riqualificato (km lordi)



## RICERCA E SVILUPPO

Autostrade per l'Italia è continuamente impegnata a garantire la massima sicurezza per i clienti. Per raggiungere questo obiettivo si impegna in costanti e cospicui investimenti nello sviluppo e nella certificazione di nuovi dispositivi, barriere di sicurezza o assorbitori d'urto, "omologati" o marcati CE secondo la normativa nazionale ed europea.

Tale impegno ha portato Autostrade per l'Italia a progettare e certificare dispositivi innovativi, con integrazione delle funzioni di sicurezza e di antirumore ("integautos"), da utilizzare nei punti in cui gli spazi disponibili non consentono installazioni separate. Tra gli assorbitori d'urto assume particolare rilevanza il compatto "ASSO-ASPI" che è stato sviluppato da Autostrade per l'Italia per proteggere in galleria punti particolarmente sensibili agli impatti frontali (spigoli di by-pass o di piazzole di sosta), adottato dalle Direzioni di Tronco in base alle peculiarità del territorio gestito.

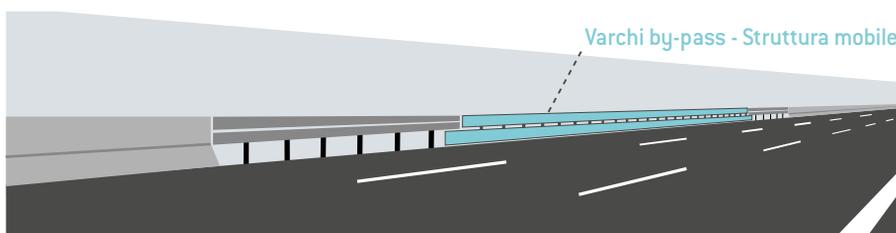
In particolare, il modello ASPI 50-1 nasce per la protezione degli spigoli frontali dei by-pass dove sono stati creati dei "luoghi sicuri temporanei". In questi casi, per consentire l'apertura e la chiusura delle porte dei rifugi, sono stati stabiliti dei vincoli di installazione fortemente restrittivi:

- dimensione longitudinale inferiore a 3 m, dimensione trasversale minore di 1,5 m;
- funzionamento redirettivo e resistenza al fuoco con assenza di vapori tossici.

## CHIUSURA DEI BY-PASS

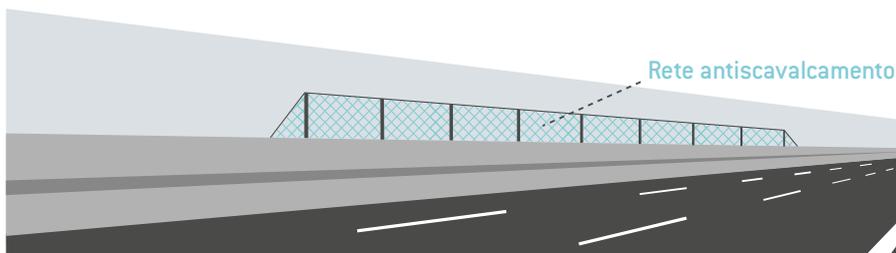
Lungo lo spartitraffico che divide le carreggiate sono presenti varchi che, durante la gestione di emergenze e sotto la supervisione della Polizia Stradale, consentono ai mezzi di soccorso di raggiungere il punto di intervento e, all'occorrenza, di far defluire i veicoli in coda. Durante la gestione delle operazioni invernali alcuni di questi varchi possono essere anche utilizzati per la conversione dei mezzi operativi adeguatamente assistiti.

Tutti i varchi (circa 1.900) sono stati chiusi con strutture mobili per consentirne l'apertura solo in caso di necessità, evitando così potenziali interferenze tra i flussi di traffico in condizione ordinaria.



## RETI ANTISCAVALCAMENTO SUI VIADOTTI

Al fine di prevenire gli infortuni e i decessi dovuti agli scavalcamenti volontari, Autostrade per l'Italia ha installato circa 300 km di reti centrali antiscavalamento su tutti i viadotti con carreggiate separate. L'intervento ha consentito di azzerare il fenomeno dei decessi legati a eventi accidentali.



## SEGNALETICA NELLE PIAZZOLE DI EMERGENZA

Sono installati sulla rete appositi cartelli per dissuadere l'utenza dall'utilizzo scorretto delle piazzole di emergenza. Come indicato anche dal nome, le piazzole vanno utilizzate esclusivamente in situazioni di reale emergenza, come nei casi di avaria al veicolo o malessere fisico del conducente o di un passeggero. L'utilizzo improprio è rischioso per la sicurezza delle persone e del veicolo.

Per eventuali soste di emergenza, Autostrade per l'Italia ha installato un'apposita segnaletica orizzontale per aiutare i clienti a identificare la zona più adeguata in cui collocare il veicolo.



## PIANO SICUREZZA GALLERIE

**Un impegno finanziario di oltre 240 milioni di euro, di cui 140 milioni già realizzati, con più di 2.000 interventi e ulteriori 100 milioni di euro in corso di progettazione che verranno completati entro aprile 2019.**

Il Piano di Sicurezza per le Gallerie nasce a seguito dell'emanazione nel 2006 del D.Lgs. 264 che recepisce la Direttiva Europea (2004/54/CE) sui requisiti di sicurezza delle gallerie superiori ai 500 metri della rete transfrontaliera europea. Il Piano prevede una serie di interventi strutturali e impiantistici sulla rete di Autostrade per l'Italia che hanno come obiettivo quello di assicurare sempre maggiore sicurezza per chi viaggia e più rispetto per l'ambiente.

Già nel 2002, nell'ambito della IV Convenzione Aggiuntiva tra Anas e Autostrade per l'Italia, era stato approvato un piano di intervento che risolveva quota parte dei requisiti minimi previsti dal D.Lgs. 264 di successiva emanazione.

In una prima fase - fino al 2012 - si è operato tramite soluzioni basate su un approccio prestazionale rispetto ai requisiti del Decreto stesso, con interventi che presentavano un minore impatto sulla circolazione, ma con un'efficacia pari o superiore ai requisiti minimi obbligatori, caratteristiche queste dimostrabili attraverso le specifiche Analisi di Rischio. In particolare il Piano prevedeva il rifacimento di tutti gli impianti di illuminazione di 407 gallerie della rete, con uno sviluppo maggiore di 125 metri e, per le gallerie con sviluppo maggiore di 500 metri, anche quota parte degli impianti di sicurezza previsti dal Decreto tra cui la ventilazione e il presidio delle vie di fuga.

Lo stato di avanzamento di questa prima fase del Piano Sicurezza delle Gallerie, suddiviso in 25 appalti, di cui 20 ultimati e 5 ancora in corso, ha superato il 95% e si compone di oltre 2.000 interventi. È importante sottolineare che, nonostante l'elevato numero di interventi, la circolazione non ha subito particolari disagi, avendo scelto Autostrade per l'Italia di effettuare i lavori prevalentemente di notte e disponendo brevi chiusure solo in casi eccezionali.

Oggi tutte le gallerie di Autostrade per l'Italia sono equipaggiate di illuminazione di fondo a LED con benefici per l'ambiente, per via dei minori consumi energetici, e un tempo di vita medio di 90.000 ore (rispetto alle 20.000 della vecchia illuminazione ai vapori di sodio ad alta pressione).

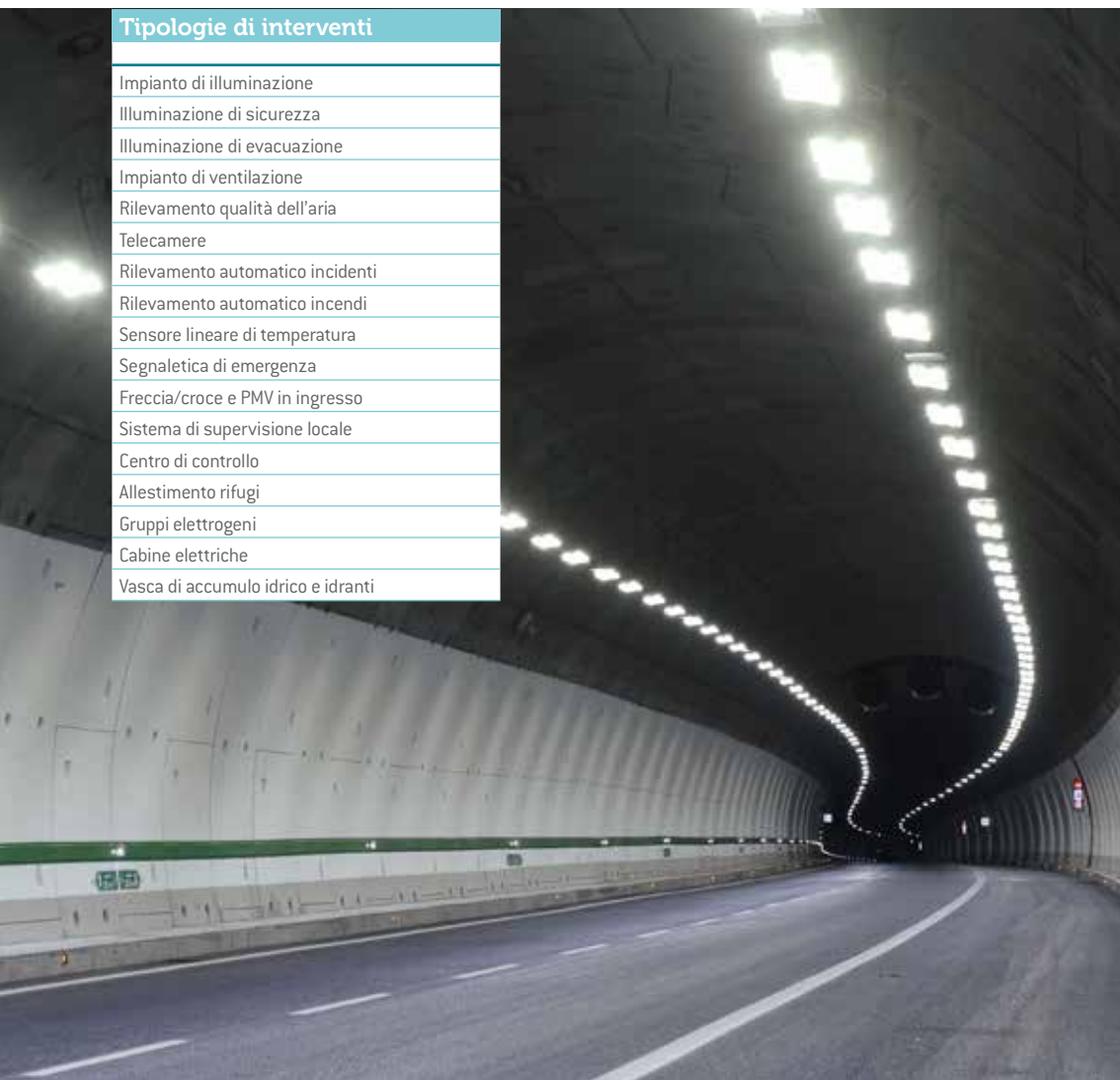
Infine, per la protezione di cuspidi dei by-pass e delle piazzole di sosta in galleria, è stato messo a punto e installato da Autostrade per l'Italia il dispositivo innovativo di attenuazione d'urto, denominato "ASSO". Il dispositivo, sottoposto a crash test e omologato, è progettato per ottenere una decelerazione graduale e controllata per i veicoli leggeri urtanti, in accordo con il DM 2367/2004.

Nel 2013 è stata avviata una seconda fase del Piano Sicurezza per le Gallerie per il quale sono stati stanziati oltre 100 milioni di euro per interventi strutturali e impiantistici, in particolare per la realizzazione degli impianti di drenaggio, dell'impianto idrico antincendio dedicato agli enti preposti al soccorso, dell'illuminazione di evacuazione, dell'SOS e degli ulteriori impianti di sicurezza per tutte gallerie superiori ai 500 metri.

Questa seconda fase, nata da una interpretazione più restrittiva del D.Lgs. 264, impone al gestore di dover pianificare, in una lettura prescrittiva, l'implementazione di tutti i requisiti minimi obbligatori, richiedendo un corrispondente adeguamento del Piano Sicurezza delle Gallerie.

#### Tipologie di interventi

Impianto di illuminazione
Illuminazione di sicurezza
Illuminazione di evacuazione
Impianto di ventilazione
Rilevamento qualità dell'aria
Telecamere
Rilevamento automatico incidenti
Rilevamento automatico incendi
Sensore lineare di temperatura
Segnaletica di emergenza
Freccia/croce e PMV in ingresso
Sistema di supervisione locale
Centro di controllo
Allestimento rifugi
Gruppi elettrogeni
Cabine elettriche
Vasca di accumulo idrico e idranti



## OPERAZIONI INVERNALI

**Un complesso modello operativo di oltre 2.100 mezzi e più di 5.200 uomini che opera durante le nevicate per garantire la percorribilità della rete.**

Autostrade per l'Italia è dotata di un articolato modello di gestione delle emergenze di viabilità. Ognuna delle 9 Direzioni di Tronco dispone di un proprio Centro Radio Informativo (CRI), attivo 24 ore su 24, che gestisce tutte le attività di assistenza al traffico e coordina gli interventi di emergenza legati a incidenti o eventi meteo.

La gestione delle operazioni invernali riveste una particolare rilevanza. Sono disciplinate da specifiche procedure operative e possono contare su un'efficiente organizzazione: sistemi di stoccaggio del sale (depositi in punti strategici) e una capillare distribuzione sul territorio dei mezzi operativi di Autostrade per l'Italia e dei mezzi di imprese esterne.

Tutti gli eventi con riflessi sulla viabilità, cantieri di lavoro, incidenti, incendi, eventi meteo, soccorsi meccanici, ecc. - sono registrati dai CRI nel sistema informatico SIV che alimenta in tempo reale, direttamente o tramite software specifici, le diverse fonti di informazione (Pannelli a Messaggio Variabile, canali radio, web, navigatori satellitari ecc.).

Il Centro Multimediale di Roma, attivo 24 ore su 24, è un supervisore della coerenza e adeguatezza dei contenuti dell'informazione, assicurandone la diffusione tramite risposta telefonica e sui media, anche con moduli radiofonici e televisivi prodotti direttamente.

Le operazioni invernali vengono gestite dalle 9 Direzioni di Tronco, supportate centralmente, in caso di eventi sovra regionali (che impattano territorialmente su più Direzioni di Tronco) attraverso il Centro per il Coordinamento Nazionale Emergenze di Viabilità (CNEV), una struttura dotata di tutti i sistemi di monitoraggio e controllo e presidiata da tutte le competenze aziendali potenzialmente coinvolte (Operations, Servizio Previsioni Meteo, Ufficio Stampa, ecc.).

La gestione della viabilità durante le precipitazioni nevose viene attuata dalle Direzioni di Tronco con un complesso modello operativo che coinvolge:

- oltre **2.100 mezzi operativi**, tra lame sgombraneve, spargitori di sale e attrezzature speciali, tutti dotati di tracciamento satellitare;
- **oltre 5.200 uomini**, tra operatori interni e addetti di imprese esterne;
- più di **240.000 tonnellate di sali** fondenti stradali, stoccati in 140 posti neve e 8 depositi strategici intermedi.

Dal 2011 la macchina operativa di Autostrade per l'Italia è stata ulteriormente potenziata per fronteggiare meglio eventi meteo di forte intensità e persistenza. Tutte le azioni intraprese hanno avuto come unico scopo garantire la percorribilità delle tratte ed evitare il blocco degli utenti attraverso una corretta e puntuale informazione.

Le principali iniziative intraprese sono state:

- rivisitazione delle linee guida per le operazioni invernali introducendo una “militarizzazione” di ruoli di presidio, compiti e responsabilità;
- introduzione di una nuova fase durante lo start-up delle operazioni invernali identificata nel momento di valutazione degli impatti di ciascuna previsione meteo per identificare le più efficaci misure operative da attuare;
- costituzione del Servizio di Monitoraggio e Previsioni Meteo interno, per consentire:
  - una migliore interpretazione dei bollettini di previsione meteo emessi dalle fonti accreditate nazionali e locali, con valutazioni puntuali sui potenziali effetti alle quote autostradali;
  - un ottimale supporto all'operatività attraverso il continuo aggiornamento delle previsioni a breve termine (3/6 ore) e la consultazione degli strumenti di nowcasting;
- introduzione della nuova figura del “Gestore dell'informazione”, dedicata esclusivamente all'informazione dell'utenza (sia in Direzione di Tronco che a livello centrale) per un costante monitoraggio dei Pannelli a Messaggio Variabile e dei canali radio;

#### Evoluzione esemplificativa della messaggistica su PMV in base ai livelli di allerta meteo

<b>ZERO</b>	Emesso allerta meteo ad alto impatto Con salatura in atto	 
<b>VERDE</b>	Strutture pronte a operare con precipitazione non iniziata Con salatura in atto	 
<b>GIALLO</b>	Neve in atto con intensità non critica senza effetti sul deflusso del traffico Neve in atto con intensità non critica ma su tratti impegnativi per tracciato e/o traffico o con tendenza in aumento	 
<b>ROSSO</b>	Nevicata intensa gestita in avvicinamento al limite delle potenzialità/possibilità	
<b>NERO</b>	Primi veicoli posti di traverso sulla carreggiata Veicoli posti di traverso in più punti o stima di tempi non brevi per risolvere il primo blocco	 

- svolgimento di esercitazioni con simulazione di eventi nevosi di rilevanza nazionale, atte a collaudare procedure e sistemi;
- installazione di 500 barriere sui rami di svincolo per impedire l'accesso in autostrada in caso di criticità.

L'escalation operativa nella gestione degli eventi nevosi avviene secondo una scala di "codici colore", ai quale corrisponde un preciso piano di comunicazione verso l'utenza.

## **REGOLAMENTAZIONE DELLA CIRCOLAZIONE DEI VEICOLI PESANTI IN AUTOSTRADA IN CASO DI NEVE**

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 il divieto temporaneo di circolazione per i mezzi pesanti lungo le tratte in cui le precipitazioni risultano particolarmente intense.

Tale provvedimento prevede che i mezzi con massa complessiva a pieno carico superiore alle 7,5 tonnellate in avvicinamento vengano indirizzati verso tratte opportunamente individuate a monte della tratta interessata dal divieto.

Il "Protocollo Operativo per la regolamentazione della circolazione dei veicoli pesanti in autostrada in caso di neve", siglato in data 14 dicembre 2005 presso l'allora Ministero delle Infrastrutture e Trasporti e sottoscritto dai rappresentanti del predetto dicastero, del Ministero dell'Interno, dell'Anas, dell'Aiscat, delle Associazioni degli Autotrasportatori, definisce le aree critiche e relative tratte di accumulo e le azioni di supporto all'attuazione del provvedimento.



## INIZIATIVE PER GLI ESODI ESTIVI

**Le iniziative di Autostrade per l'Italia per rispondere alle esigenze di sicurezza, fluidità, informazione e comfort di milioni di clienti in viaggio nel periodo più critico dell'anno.**

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.

Ogni anno in occasione dell'esodo estivo vengono condivise in una riunione dedicata della Consulta, le attività e i progetti volti a favorire gli spostamenti lungo le direttrici di maggior traffico.

Di seguito le principali iniziative attivate nel corso degli anni:

- diffusione dei bollini colorati con le previsioni di traffico nei giorni di esodo;
- introduzione del bollino nero, in cui sono state previste le massime concentrazioni di traffico e, di conseguenza, è stato consigliato di non mettersi in viaggio (2007);
- comunicazione dei tempi di percorrenza sui Pannelli a Messaggio Variabile dei principali itinerari delle vacanze;
- rimozione di tutti i cantieri di lavoro temporanei e mantenimento del numero di corsie preesistenti in corrispondenza dei cantieri inamovibili;
- avvio del progetto "Zero code ai caselli" che, nel periodo 2006-2011, ha determinato 61 interventi di potenziamento sulle stazioni di pedaggio;
- aumento dei turni di servizio degli Ausiliari della Viabilità e del Personale di Manutenzione sulle direttrici principali nei giorni di punta (+50% rispetto al periodo di pre-esodo);
- incremento del numero di pattuglie della Polizia Stradale sulla rete;
- stazionamento di mezzi speciali di pronto intervento in prossimità dei nodi strategici della rete (cari soccorso meccanico, autobotti, moto antincendio, autocarri Unimog polivalenti);
- imprese di manutenzione impegnate in reperibilità per garantire più risorse in caso di emergenze;
- estensione del divieto di circolazione ai mezzi pesanti al pomeriggio di venerdì del primo weekend di agosto (2007);
- comunicazione dei percorsi alternativi condivisi con il Centro di Coordinamento Nazionale Viabilità (CCNV) pubblicati su Pannelli a Messaggio Variabile e diffusi tramite Isoradio e CCISS sui siti: [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) e [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

- stoccaggio di acqua e bibite refrigerate per la distribuzione in caso di necessità con personale interno e volontari della Protezione Civile in ogni posto manutenzione;
- pronto intervento di assistenza in pista nelle giornate e fasce orarie di maggiore intensità di traffico con personale specializzato Autostrade per l'Italia (riconoscibile dal gilet catarifrangente con la scritta "assistenza clienti") nelle principali stazioni;
- potenziamento del servizio telefonico di viabilità e introduzione del servizio telefonico in inglese;
- iniziativa HI-POINT che ha consentito di disporre a oggi in 69 Aree di Servizio di nuovi punti di contatto di Autostrade per l'Italia con i viaggiatori in transito, capace di offrire servizi e informazioni utili in tempo reale: informazioni sul traffico, previsioni meteo, prezzi carburanti, sicurezza e Tutor, telecamere online sui principali nodi autostradali, connessione internet (2009);
- 1.000 webcam visualizzabili sul sito per osservare il traffico in tempo reale anche tramite dispositivi mobili (2010);
- partnership tra Autostrade per l'Italia e RTL 102.5 con informazioni di traffico 24 ore su 24 (2012);
- sistema per il rilievo dei sinistri stradali: Autostrade per l'Italia in collaborazione con la Polizia Stradale ha avviato un'iniziativa volta a ridurre il tempo di risoluzione degli incidenti e conseguentemente di ripristino della normale circolazione. Per l'Esodo 2016 sono stati distribuiti i primi 10 apparati ad altrettanti Reparti Operativi della Polizia Stradale;
- aumento del numero di coperture ombreggianti per i parcheggi in Area di Servizio;
- nei fine settimana tra giugno e settembre, sulle tratte con i maggiori flussi di traffico, potenziamento delle squadre di manutenzione per attività di pronto intervento (chiusura buche, ripristino segnaletica verticale e orizzontale, piccole opere in muratura, raccolta rifiuti ingombranti, etc.) (2016).



## INTERVENTI ANTI DISTRAZIONE E COLPI DI SONNO

**Bande rumorose per richiamare l'attenzione dei conducenti quando si invade la corsia di emergenza.**

Nel corso degli ultimi anni, Autostrade per l'Italia ha individuato nelle Rumble Strips un efficace strumento di contrasto verso i fenomeni di fuoriuscita causati da distrazione e colpo di sonno.

Nel 2007 fu avviata dalle Direzioni di Tronco una sperimentazione che ha portato alla realizzazione di bande rumorose in corsia di emergenza su circa 300 km di carreggiata e sulle rampe a doppio senso di circolazione di oltre 30 svincoli, approvata dall'allora Ministero dei Trasporti nel marzo 2007, e la successiva estensione autorizzata nell'ottobre del 2007.

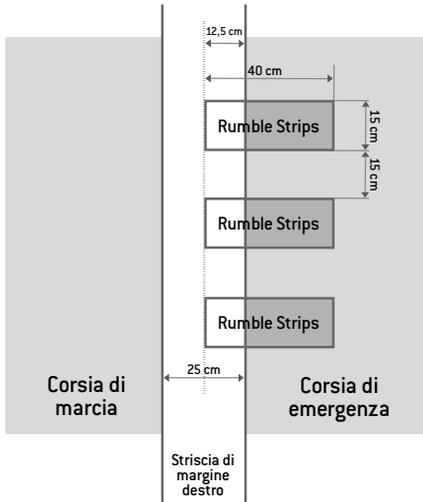
Le installazioni prevedevano la realizzazione di bande rumorose all'interno della corsia di emergenza.



Nel corso del 2016 è stata avviata una nuova sperimentazione che prevede la realizzazione di Rumble Strips in parziale sovrapposizione alla striscia di margine destro.

L'obiettivo è aumentare il livello di tutela per utenti e personale a lavoro in corsia di emergenza anticipando il richiamo rumoroso per i veicoli in deriva verso destra.

La sperimentazione prevede la realizzazione delle bande in fresatura a partire da metà della striscia di margine destro (vedi figura).



Secondo questo schema sono state realizzate le Rumble Strips sulla A4 tra Milano Est e Brescia e sulla A1 tra Milano Sud e Lodi e tra Fiorenzuola e l'allacciamento A1/A15.

## ANGOLO DELLA PREVENZIONE

Un check up medico gratuito dedicato ai camionisti, in collaborazione con la Croce Rossa Italiana.

Angolo della Prevenzione è il **servizio innovativo e gratuito** di Autostrade per l'Italia messo **a disposizione dei camionisti**, dal 2010, **per monitorare il proprio stato generale di salute.**

Il servizio, completamente gratuito, è fornito in partnership con la Croce Rossa Italiana in 2 Aree di Servizio situate su 2 dei principali snodi nevralgici della rete autostradale e in grado di intercettare il traffico dei mezzi pesanti.

Le Aree di Servizio in cui il check up medico è disponibile sono:

- **Brianza Nord** (A4 – zona Milano)
- **Cantagallo Ovest** (A1 – zona Bologna)



**LA SALUTE È NELL'AREA.**

Controlla la tua salute.  
Fermati all'**Angolo della Prevenzione** più vicino.

**CANTAGALLO OVEST**  
A1 in direzione sud (Km 198,9), all'interno dell'edificio ristoro (Autogrill)

**BRIANZA NORD**  
A4 in direzione Milano (Km 148,3), all'interno dell'edificio (Autogrill/Eni)

Un servizio offerto da: **autostrade//per l'italia** in collaborazione con: 

Autostrade per l'Italia e Croce Rossa Italiana. La tua salute ha una corsia preferenziale.  
www.autostrade.it - www.cri.it

Il servizio è offerto dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 17, grazie all'assistenza di personale qualificato della Croce Rossa Italiana.

In particolare, i clienti possono:

- effettuare l'automisurazione di alcuni parametri fisiologici di base: pressione sanguigna minima e massima, frequenza cardiaca, pressione parziale di ossigeno nel sangue;
- effettuare le principali analisi ematochimiche: test PSA per il controllo prostata - malattia professionale degli autotrasportatori, glicemia, colesterolo (totale, HDL e LDL, trigliceridi);
- sottoporsi a spirometria ed elettrocardiogramma;
- eseguire un'autovalutazione sulla sonnolenza e sul rischio della sindrome delle apnee ostruttive nel sonno grazie alla collaborazione con l'Associazione InFormaSonno.

Personale medico specializzato della Croce Rossa Italiana illustra al cliente i risultati delle analisi e delle prestazioni effettuate, fornendo consigli su alimentazione, dieta, attività fisica ed eventuali visite di approfondimento.

Angolo della Prevenzione non vuole e non può sostituirsi alle indispensabili tecniche diagnostiche del Sistema Sanitario Nazionale ma mira a puntare il faro sulla prevenzione, un aspetto necessario per la sicurezza di chi guida e di tutti gli utenti della strada.

Ad oggi **oltre 12.500 autotrasportatori** hanno usufruito dei check up gratuiti offerti da Autostrade per l'Italia.



**LA SALUTE È NELL'AREA. QUESTA.**

Se sei un autotrasportatore vieni all'**Angolo della Prevenzione** per un controllo gratuito della tua salute.

In soli **15 minuti**, potrai automisurare pressione e funzionalità respiratorie, effettuare l'autoanalisi del sangue, un elettrocardiogramma, e molto altro ancora. Il tutto, nella massima riservatezza.

PROGETTI E INIZIATIVE - SICUREZZA

87

## LEGGE SULL'OMICIDIO STRADALE

Con la Legge 23 marzo 2016 n. 41 è stato introdotto nell'ordinamento giuridico italiano il reato di omicidio stradale con il quale vengono punite, a titolo di colpa e con la reclusione, le condotte di guida imprudenti che costituiscono la causa di eventi mortali. Autostrade per l'Italia, con la Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio, ha lavorato in vista dell'approvazione del provvedimento, elaborando in merito analisi di impatto e linee di policy.

Con la Legge 23 marzo 2016 n. 41 sono stati introdotti nell'ordinamento giuridico italiano due nuovi reati: il reato di omicidio stradale e quello di lesioni personali stradali gravi e gravissime.

Le nuove ipotesi di reato, contenute negli articoli 589 bis e 590 bis del Codice Penale, sono state costruite in maniera sostanzialmente simmetrica, tale da configurare, per ciascuna, aggravanti e attenuanti di identico contenuto, ma con la previsione di pene diverse e proporzionate al grado di colpa e al livello di gravità del reato. Lo scopo è quello di assicurare una punizione effettiva a chi finora spesso se la cavava con pochi mesi o addirittura pochi giorni di carcere.

Il reato di omicidio stradale (art. 589 bis del Codice Penale) punisce, a titolo di colpa, con la reclusione che va da due a sette anni, in ragione della presenza di particolari aggravanti, il conducente la cui condotta imprudente, in violazione delle norme sul Codice della Strada, costituisca causa dell'evento mortale. La pena sale per l'omicidio stradale colposo commesso da conducenti in stato di ebbrezza alcolica o di alterazione psico-fisica conseguente all'assunzione di sostanze stupefacenti o psicotrope, in caso di conducenti di un veicolo a motore che abbiano superato specifici limiti di velocità, che abbiano attraversato le intersezioni semaforiche disposte al rosso o abbiano circolato contromano, che abbiano effettuato manovre di inversione del senso di marcia in prossimità o in corrispondenza di intersezioni, curve o dossi, che abbiano effettuato sorpassi azzardati.

Nel caso in cui il conducente provochi la morte di più persone, ovvero la morte di una o più persone e le lesioni di una o più persone, la pena che dovrebbe infliggersi per la più grave delle violazioni commesse è aumentata fino al triplo; il limite massimo viene stabilito in 18 anni.

È prevista una specifica circostanza aggravante nel caso in cui il conducente, responsabile di un omicidio stradale colposo, si sia dato alla fuga. In questo caso la pena è aumentata da un terzo a due terzi e non può, comunque, essere inferiore a 5 anni.

Per effetto della riforma, le lesioni personali conseguenti a un incidente stradale sono oggetto di un trattamento giuridico diverso in base alla loro entità e alla ricorrenza di circostanze aggravanti. Infatti, mentre le lesioni lievissime o lievi continuano a essere punite dall'art. 590 del Codice Penale, per quelle gravi e gravissime si applica la nuova previsione dell'art. 590 bis.

La Legge sull'omicidio stradale interviene anche sulle disposizioni del Codice di Procedura Penale che riguardano le misure limitative della libertà personale a iniziativa della Polizia Giudiziaria, stabilendo che in caso di omicidio stradale sia sempre consentito l'arresto in flagranza di reato, che diventa sempre obbligatorio per le ipotesi aggravate. Come per l'omicidio stradale, anche in caso di lesioni personali stradali gravi o gravissime l'arresto è sempre consentito (ma non nel caso in cui il responsabile dell'incidente si sia fermato e abbia prestato soccorso).

Oltre che sul Codice di Procedura Penale, la Legge sull'omicidio stradale è intervenuta anche sul Codice della Strada (artt. 222 e 223 del D.Lgs. 285/1992) per quanto concerne le sanzioni amministrative accessorie conseguenti ai reati di omicidio stradale e lesioni personali gravi o gravissime. Per tutte le ipotesi di reato è infatti prevista la sanzione amministrativa accessoria della revoca della patente, mentre per i titolari di patente straniera, in luogo della revoca, è disposta dal Prefetto, l'inibizione alla guida sul territorio nazionale, per un periodo corrispondente a quello a cui si applica la revoca della patente. È inoltre previsto che, nelle more della definizione del giudizio per i reati di omicidio stradale e lesioni personali stradali, il Prefetto possa disporre la sospensione provvisoria della validità della patente di guida prorogabile fino a un massimo di 10 anni.



# 5. PROGETTI E INIZIATIVE



## FLUIDITÀ DEL TRAFFICO: TOTAL DELAY E TOTAL DELAY WORK

Due indicatori per misurare la fluidità sulla rete e il tempo perso a causa della presenza di cantieri di lavoro.

L'ingente piano di potenziamento della rete gestita da Autostrade per l'Italia, che prevede interventi di ampliamento alla 3a, 4a e 5a corsia su circa 830 km, di cui 430 ultimati, e la realizzazione di nuovi svincoli autostradali, sta contribuendo notevolmente al miglioramento delle condizioni di fluidità del traffico in termini di tempi medi di percorrenza che, sulle tratte autostradali ampie, stanno registrando una sensibile riduzione.

### TOTAL DELAY (TD)

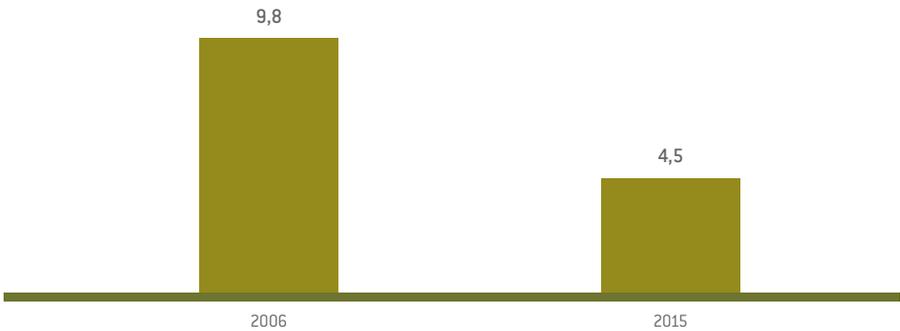
A partire dal 2006 Autostrade per l'Italia ha introdotto un nuovo indicatore per misurare la fluidità del traffico denominato Total Delay (TD). Il TD misura la differenza tra il tempo medio di percorrenza rilevato su una tratta nel periodo in esame e il tempo medio impiegato in condizioni di deflusso 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.

Nell'intero periodo 2006-2015 gli interventi condotti hanno consentito di ridurre il Total Delay del 54% sull'intera rete, registrando su alcune tratte, riduzioni superiori all'80%. Tra gli interventi più significativi si evidenziano:

- 2006 A1 – 4a corsia Modena–Bologna: TD ridotto dell'84%
- 2007 A4 – 4a corsia Milano–Bergamo: TD ridotto dell'89%
- 2011-2016 A14 – 3a corsia Rimini Nord–Porto Sant'Elpidio: TD ridotto del 96%
- 2015 A1 – Variante di Valico (Direttissima): TD ridotto del 62%

Nel febbraio 2007 il processo relativo alla progettazione dell'indice di fluidità insieme a quelli di raccolta dei dati, elaborazione e diffusione dello stesso è stato certificato ISO 9001. Tale certificazione è tutt'oggi in essere e conforme alla Norma ISO 9001:2008.

### Total Delay (milioni di ore)



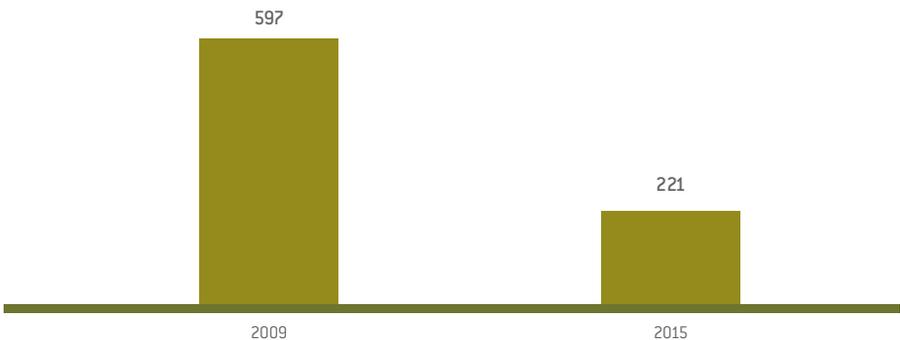
### TOTAL DELAY WORK (TDW)

A partire dal 2009 sono stati introdotti tre sottoindici del TD riferiti alle principali cause di turbativa al traffico: Total Delay Accident (TDA), Total Delay Traffic (TDT), Total Delay Work (TDW).

In particolare, il TDW misura la differenza tra il tempo medio di percorrenza rilevato su una tratta su cui insiste un cantiere 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.

Le azioni intraprese da Autostrade per l'Italia nel corso degli anni, finalizzate a migliorare la fluidità in corrispondenza dei cantieri di lavoro, hanno determinato nel periodo 2009-2015 una riduzione del TDW del 63%.

### Total Delay Work (migliaia di ore)



Tra le principali attività svolte:

- collocazione da parte delle Direzioni di Tronco dei cantieri più critici nei periodi di minor traffico e gestione flessibile del numero di corsie aperte;
- “zerostrozzature” di carreggiata durante gli esodi estivi: è stata garantita la percorribilità del numero di corsie preesistenti nei pochi cantieri permanenti;
- riduzione dei tempi di intervento: realizzazione di più interventi in parallelo all'interno dello stesso tratto cantierizzato;
- studio preventivo sulle fasi di lavoro per consentire l'adozione dello schema di cantierizzazione a minor impatto;
- stima preventiva delle turbative, in termini di lunghezza code e Total Delay, tramite modelli basati su volumi di traffico previsti in funzione dei giorni e delle fasce orarie prese in esame e dello schema di cantierizzazione previsto per l'esecuzione dei lavori;
- nei casi in cui è possibile, e compatibilmente con le lavorazioni, sospensione programmata dei lavori nelle fasce orarie di punta per rendere disponibile la corsia generalmente chiusa a tutela della sicurezza del cantiere;
- per i cantieri permanenti, al fine di ridurre la durata sulle tratte con maggior traffico, turni 24 ore su 24 e aumento del numero di squadre/turni e mezzi operativi a lavoro;
- comunicazione preventiva all'utenza tramite comunicati stampa dei cantieri impattanti.



## RIDUZIONE DELLE CODE AI CASELLI

Un progetto che ha portato a una significativa riduzione delle code in corrispondenza dei caselli sulla rete, risolvendo molte situazioni di criticità.

Con l'obiettivo di ridurre le code in entrata e in uscita, Autostrade per l'Italia ha realizzato un progetto per adeguare i caselli ai crescenti volumi di traffico sia dal punto di vista infrastrutturale che gestionale.

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.

Nel periodo 2006–2011 sono stati completati i lavori di ampliamento e trasformazione su un totale di 47 caselli della rete di Autostrade per l'Italia.

Sono stati effettuati inoltre una serie di interventi di natura organizzativo e gestionale, come 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, il CEO – Centro Operativo Esazione, presente nelle Direzioni Territoriali, effettua il monitoraggio continuo del livello di congestione dei caselli. Tale struttura, su segnalazione proveniente da più fonti (Polizia Stradale, Esattori, Addetti alla Viabilità, ecc.) e tramite un applicativo previsionale delle code alimenta, congiuntamente alla Sala Radio, un sistema di alert che, in tempo reale, avverte sia i responsabili sul territorio sia il coordinamento centrale sulla presenza di una coda, della sua natura, della sua estensione e del suo sviluppo per eventuali azione correttive.

Di seguito si riporta la lista degli interventi effettuati.

	Ampliamento + trasformazione	Trasformazione
1 Genova Nervi	✓	✓
2 Genova Ovest		✓
3 Savona Vado		✓
4 Busalla	✓	
5 Milano Nord	✓	
6 Milano Sud		✓
7 Parma		✓
8 Lago Maggiore		✓
9 Bergamo	✓	
10 Rovato	✓	
11 Milano Est		✓
12 Como Grandate	✓	
13 Gallarate Ovest		✓
14 Reggio Emilia	✓	
15 Modena Nord		✓
16 Rimini Nord	✓	
17 Riccione		✓
18 Cattolica	✓	
19 Firenze Certosa	✓	
20 Firenze Scandicci		✓
21 Firenze Sud		✓
22 Valdichiana		✓
23 Prato Est		✓
24 Pistoia		✓
25 Ponzano Romano		✓
26 Fiano Romano		✓
27 Roma Nord		✓
28 Roma Sud		✓
29 S. Cesareo		✓
30 Anagni	✓	
31 Valmontone		✓
32 Colleferro	✓	
33 Roma Ovest	✓	
34 Civitavecchia Sud		✓
35 Aurelia		✓
36 Cassino	✓	
37 Caianello		✓
38 Benevento	✓	
39 Nola	✓	
40 Napoli Nord		✓
41 Napoli Est		✓

	Ampliamento + trasformazione	Trasformazione
42 Salerno	✓	
43 Bari Nord		✓
44 Fano		✓
45 Ancona Nord		✓
46 Civitanova Marche-Macerata	✓	
47 Ugozzia		✓

Gli interventi effettuati hanno permesso di ridurre significativamente le code in corrispondenza dei caselli sulla rete, risolvendo situazioni di criticità.

Si evidenzia che, a oggi, circa il 25% delle ore di coda in uscita sono conseguenti alla incapacità della viabilità esterna ad assorbire il traffico.

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

- 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 (ormai prossimo al 100%)<sup>[1]</sup>;
- l'incremento dell'incidenza delle operazioni di pagamento con modalità Telepass (dal 52,8% del 2006 mettere 2006 al 59,9% del 2015).

[1] Gli unici due caselli ancora sprovvisti sono infatti Riveggio e Rovigo per i quali non sono previsti al momento interventi di ampliamento per via della mancanza di spazio sui piazzali.



## VARIANTE DI VALICO

Una delle più importanti infrastrutture realizzate in Europa negli ultimi 20 anni: 4,1 miliardi di euro di investimento per potenziare 59 km di rete.

Nell'ambito dei lavori della Consulta è stata presentata la Variante di Valico, una delle più importanti infrastrutture realizzate in Europa negli ultimi 20 anni, paragonabile per volumi di scavo e complessità di realizzazione al Tunnel della Manica e al Traforo del Gottardo. Un'opera che rappresenta un primato tecnologico italiano: 4,1 miliardi di investimento per potenziare 59 km di rete, di cui 32 realizzati in variante; 41 nuove gallerie (pari alla metà del tracciato) e altrettanti viadotti, e quasi 9 milioni di metri cubi di terra scavata.

A quasi un anno dalla sua inaugurazione - il 23 dicembre 2015 alla presenza del Presidente del Consiglio, Matteo Renzi e del Ministro dei Trasporti e delle Infrastrutture Graziano Delrio - il 75% dei veicoli e il 95% dei TIR in transito tra Firenze e Bologna scelgono di percorrere la Variante, rinominata "Direttissima", invece del vecchio tracciato, ribattezzato "Panoramica".

I 32 nuovi chilometri della Variante costituiscono infatti un tracciato più diretto con una quota di Valico più bassa di 226 metri che, si calcola, consente di risparmiare circa 20 minuti di tempo e ogni anno complessivamente 100 milioni di litri di carburante.

La storia della Variante di Valico attraversa e racconta la storia dell'Italia. I lavori sono stati completati in soli 9 anni, ma ne sono stati necessari 24 per passare dalla prima idea progettuale all'ultima autorizzazione del 2006.

Il costo è passato dai 2,5 miliardi di euro previsti nel 1997 ai 4,1 miliardi di euro a consuntivo per effetto dell'aumento dei costi delle materie prime, di modifiche normative, di iter e prescrizioni autorizzative e di affinamenti progettuali. Un costo interamente a carico di Autostrade per l'Italia: nel 1997, a fronte della rideterminazione del termine della concessione al 2038, Autostrade per l'Italia si era assunta integralmente tutti i rischi di esecuzione della Variante di Valico, senza alcun trasferimento in tariffa dei costi o maggiori oneri.



#### VARIANTE DI VALICO



#### TRAFORO DEL GOTTARDO



#### ALTA VELOCITÀ BOLOGNA-FIRENZE



#### TUNNEL DELLA MANICA



## PROGETTO NUOVA SEGNALETICA AI CASELLI

Un nuovo standard per migliorare la chiarezza delle segnaletica ai caselli.

Introdotta da Autostrade per l'Italia, è stata successivamente implementata da tutte le altre concessionarie autostradali.

Nel 2006 Autostrade per l'Italia ha completato un'opera di restyling della segnaletica, presso tutti i caselli autostradali della sua rete, con l'obiettivo di ottimizzare visibilità e chiarezza espositiva, privilegiando l'individuazione e l'omogeneizzazione di colori, loghi e simboli associati alle diverse modalità di pagamento.

Lo standard adottato da Autostrade per l'Italia è stato progressivamente condiviso e implementato da tutte le altre concessionarie autostradali italiane.

Di seguito la segnaletica presente per le diverse modalità di pagamento:



### Piste gialle

dedicate al pagamento solo con **Telepass**



### Piste blu con la "T" di Telepass

per pagare con **Viacard, Bancomat, carte di credito, Telepass**



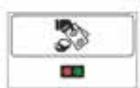
### Piste blu

dedicate al pagamento solo con carte **Viacard, Bancomat, carte di credito**



### Piste bianche senza operatore

con il simbolo dei contanti (senza la "mano") e delle carte per pagare con **contanti in cassa automatica, Viacard, Bancomat, carte di credito**



### Piste bianche

con il simbolo dei contanti e della "mano" per pagare con **contanti a un operatore**

Per i pagamenti con Bancomat e carte di credito non è necessario digitare il PIN e non vi è alcuna maggiorazione del pedaggio.

## PIANO DI RISANAMENTO ACUSTICO

Metodologie di analisi all'avanguardia e soluzioni progettuali innovative per la realizzazione di oltre 980 km di barriere fonoassorbenti.

### PIANO ANTIRUMORE

Il Piano di Risanamento Acustico ha l'obiettivo di ricondurre entro i limiti di legge il livello dei rumori legati alla circolazione autostradale.

La normativa di riferimento è la Legge quadro 447/95 con i decreti attuativi (DM 29/11/2000 e DPR 142/2004) e i limiti fissati dal DPR 142 che definisce per ciascuna tipologia di infrastruttura i valori da rispettare.

In anticipo rispetto all'approvazione definitiva del Piano di Risanamento Acustico, Autostrade per l'Italia ha comunicato al Ministero dell'Ambiente di voler avviare 44 interventi sulla propria rete per adempiere alla Convenzione.

Il programma dei lavori, proposto da Autostrade per l'Italia, è approvato da Anas nel 2009 quando il Piano di Risanamento Acustico era ancora in discussione.

Solo a novembre 2010, infatti, la conferenza Stato-Regioni ha approvato lo Schema d'Intesa per le modalità di realizzazione del Piano, il primo stralcio del Piano stesso e la graduatoria nazionale degli interventi.

A marzo 2011, il Ministero dell'Ambiente ha ratificato con il Decreto 34/2011 l'approvazione del primo stralcio del Piano di Risanamento Acustico stesso e la graduatoria nazionale degli interventi.

Metodologie di analisi all'avanguardia e soluzioni progettuali innovative sono le chiavi del successo per realizzare oltre 980 km di barriere fonoassorbenti.

Sono 982 i km di barriere stimati nel Piano di Risanamento Acustico che si dividono in tre gruppi:

- 687 km su autostrade esistenti;
- 163 km su ampliamenti realizzati o in realizzazione;
- 132 km su futuri ampliamenti previsti nell'ambito dell'art. 15 della Convenzione Unica.

Il valore stanziato per la realizzazione del Piano, da completare entro il 2022, è di circa 1 miliardo di euro e si riferisce ai 687 km di autostrade esistenti perché la copertura economica degli altri interventi è già inclusa nei progetti di ampliamento.

## LA REALIZZAZIONE DEL PIANO

Il Piano è stato sviluppato su tre capisaldi:

- l'utilizzo di metodologie di analisi e di supporto alla progettazione acustica molto sofisticate, basate su tecnologie all'avanguardia nel mondo;
- la fase attuativa del Piano su tutta la rete autostradale (equivalente a una porzione di territorio lunga circa 2.850 km e ampia 250 m da ambo i lati del nastro stradale), basata sull'utilizzo di soluzioni progettuali di tipo standard, elaborate nell'ambito del "caso pilota di Genova";
- il presidio interno delle fasi mission-critical del Piano – progettazione acustica ed esecutiva degli interventi – che punta all'ottimizzazione degli interventi stessi anche attraverso il miglioramento continuo degli strumenti progettuali e la loro innovazione.

## METODOLOGIE DI ANALISI

Le aree di criticità acustica sono individuate sulla base di una cartografia tridimensionale realizzata con tecnica LIDAR (Light Impulse Detecting And Ranging) che ricostruisce l'intera fascia di pertinenza acustica autostradale (250 m dal confine di proprietà) per un totale di 1.500 km<sup>2</sup> di territorio con precisione sub metrica (+/-30 cm). La post elaborazione delle foto digitali, congiuntamente ai dati laser e alle informazioni di georeferenziazione dell'elicottero, consente di ottenere un modello tridimensionale, idoneo alla simulazione acustica.

La progettazione preliminare degli interventi di protezione acustica prevede:

- interventi sulla sorgente rumorosa (pavimentazioni fonoassorbenti);
- interventi lungo la via di propagazione (barriere fonoassorbenti verticali, verticali con oggetto e gallerie antirumore);
- interventi direttamente sul ricettore (finestre silenti, ecc).

## LA FASE ATTUATIVA E "IL CASO PILOTA DI GENOVA"

Le soluzioni sono state elaborate nell'ambito del "caso pilota di Genova", un vero e proprio laboratorio in scala reale, realizzato grazie a una commissione presieduta dal Ministero dell'Ambiente a cui hanno partecipato, oltre ad Autostrade per l'Italia, la Prefettura, il Comune di Genova e, con ruolo consultivo, la Regione Liguria e la Provincia di Genova.

I 16 interventi realizzati hanno portato all'installazione di 186.000 m<sup>2</sup> tra barriere e gallerie antirumore di cui hanno beneficiato 133.000 abitanti.

Sulla base di questa esperienza, nel 2008 sono state condivise con Anas 23 tipologie standard di interventi di risanamento, sviluppate anche nell'ottica di facilitare l'esecuzione degli interventi manutentivi.

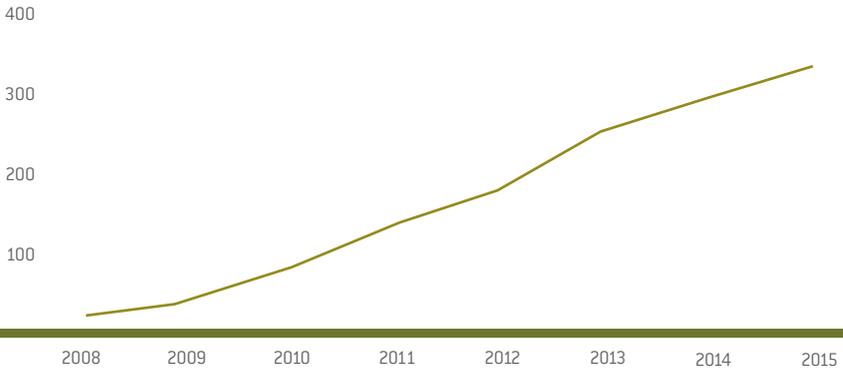
## IL PRESIDIO INTERNO DELLE FASI "MISSION-CRITICAL"

Autostrade per l'Italia si è dotata di una struttura operativa che svolge internamente tutte le attività ad alto impatto sulla realizzazione del piano: monitoraggio ante operam e progettazione acustica, progettazione esecutiva e direzione lavori.

I risultati sono stati i seguenti:

- a fine 2015 sono stati realizzati investimenti progressivi per circa 318 milioni di euro;
- sono stati già installati circa 180 km di barriere antirumore;
- sono stati realizzati gli interventi più impegnativi in tutto il territorio urbano dell'area ligure con il risanamento completo delle autostrade A10, A12 e del tratto urbano dell'A7.

### Investimenti progressivi (milioni di euro)



## CUSTOMER EXPERIENCE: PROGETTO “TOP DRIVER”

Oltre 10.000 segnalazioni effettuate dalle Associazioni dei Consumatori per migliorare la qualità del servizio erogato sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Il Progetto nasce nel 2013 in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori e viene realizzato attraverso la creazione di un club di viaggiatori, denominati “Top Driver”, abituali frequentatori delle autostrade, selezionati per poter fornire dei feedback puntuali sull'esperienza di viaggio come persone “esperte”.

Il reclutamento e la selezione dei Top viaggiatori viene fatta grazie al coordinamento delle Associazioni dei Consumatori: questa partecipazione, autonoma e strutturata, consente di raccogliere in piena libertà le osservazioni e le critiche dei viaggiatori, realizzando di fatto una prevenzione costruttiva e partecipata.

In particolare, le attività che i Top Driver svolgono sono le seguenti:

- **segnalare** puntualmente le criticità riscontrate nello loro customer experience su Aree di Servizio, rete, caselli, servizi ecc.;
- **proporre nuovi servizi e idee innovative;**
- **proporre e valutare** insieme ad Autostrade per l'Italia il **miglioramento dei processi che riguardano i servizi al cliente.**

Il progetto ha consentito inoltre di evidenziare il processo di controllo, monitoraggio e miglioramento delle attività svolte, attraverso un “Sistema di Responsabilità” chiare e definite da parte di tutte le strutture coinvolte: Direzioni di Tronco, soggetti terzi, come i Partner Commerciali delle Aree di Servizio.

Per ogni segnalazione del Top Driver che necessita di un intervento puntuale per l'evasione della criticità, viene aperta un'istruttoria interna, che permette il tracciamento puntuale degli interventi realizzati tramite il coinvolgimento e la responsabilità diretta delle Direzioni di Tronco di competenza. La chiusura della “Pratica” avviene solo dopo verifica degli interventi risolutivi dell'anomalia e della criticità riscontrata.

L'attività dei Top Driver ha permesso di intervenire su oltre 10.000 segnalazioni puntuali e continua tutt'oggi a essere una preziosa fonte di informazione per il miglioramento della qualità del servizio della rete di Autostrade per l'Italia.

## PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il modo semplice, rapido e gratuito per risolvere le controversie.

Grazie all'accordo siglato nel 2006 con le Associazioni dei Consumatori, i clienti di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate (Raccordo Autostradale Valle d'Aosta, Tangenziale di Napoli e Telepass), **se insoddisfatti per la risposta a un reclamo, possono risolvere in via stragiudiziale in modo semplice, rapido e gratuito le seguenti controversie:**

- danno causato da urto della sbarra della pista Telepass di accesso e 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 della società competente;
- 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 della società competente rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento;
- errato calcolo del pedaggio;
- mancato inserimento di promozione;
- rapporto di mancato pagamento del pedaggio ove sia completata la fase di accertamento per il tramite di EsseDiEsse S.p.A.;
- 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 del 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](http://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** mediante:

- raccomandata a.r.: Autostrade per l'Italia – Ufficio di Conciliazione – Via Bergamini 50 – 00159 Roma
- via fax al 06 43632180
- via e-mail a: [conciliazione@autostrade.it](mailto:conciliazione@autostrade.it).

## SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

La richiesta di conciliazione viene **esaminata da una Commissione di Conciliazione**, composta da un “conciliatore” della società autostradale e da un “conciliatore” dell’Associazione dei Consumatori scelto dal cliente. **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.

### Evento neve del 2010

Nel 2010, a seguito dei disagi subiti dai clienti della rete autostradale durante le forti nevicate del 17 e 18 dicembre, Autostrade per l’Italia e le 5 Associazioni dei Consumatori hanno attivato una procedura di conciliazione straordinaria. Di seguito i dettagli.

*Roma, 23 dicembre 2010*

*Autostrade per l’Italia a seguito dell’evento neve che ha colpito l’area fiorentina nei giorni venerdì 17 e sabato 18 dicembre 2010, in occasione dei quali dei clienti autostradali hanno subito disagi che, a giudizio di ASPi, non dipendono da mancanze operative o gestionali della stessa società, ha ritenuto di attivare un confronto con la “Consulta per la Sicurezza”, cui prendono parte quali Associazioni dei Consumatori la ADOC, ADUSBEF, ADICONSUM, CODACONS, FEDERCONSUMATORI.*

*L’incontro è stato finalizzato per condividere possibili interventi da adottare da parte di ASPi in collaborazione con le Associazioni, al fine di testimoniare ai propri clienti un gesto di attenzione per i disagi subiti senza che ciò comporti alcuna ammissione di responsabilità per i disagi stessi.*

*A tal riguardo si è convenuto, in una prima riunione svoltasi domenica 19 dicembre, e definito in un incontro odierno, le basi per il riconoscimento di tale attenzione per la clientela autostradale:*

- Per i transiti effettuati nel predetto intervallo temporale dalle autovetture nel tratto fiorentino dell’A1 tra Firenze e Arezzo e che siano usciti dal predetto tratto autostradale fino alle ore 20.00 verrà riconosciuto il rimborso del pedaggio ove già corrisposto con modalità che saranno comunicate sul sito di [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) e sui siti delle associazioni dei consumatori aderenti. Chi non ha ancora corrisposto il pedaggio per non averlo versato al casello non riceverà alcun addebito, agli utenti Telepass il pedaggio non sarà addebitato,*
- Per analoghi transiti di veicolo che siano usciti dall’autostrada fino alle ore 23.00 verrà riconosciuto il rimborso del pedaggio o non sarà addebitato, come sopra specificato. A tali clienti, in considerazione del fatto che hanno avuto il disagio patito, sarà consegnata una Viacard prepagata da € 100,00.*
- Per analoghi transiti di veicolo che siano usciti dall’autostrada dopo le ore 23.00 verrà riconosciuto il rimborso del pedaggio o non sarà addebitato, come sopra specificato. Ai predetti utenti sarà riconosciuto, sempre a titolo di attenzione, per aver passato la notte fuori casa, un importo di € 300,00.*

*La gestione del riconoscimento dei predetti segni di attenzione sarà curata direttamente da Autostrade per l’Italia per i transiti conclusi fino alle ore 22.00 ed attraverso la procedura di conciliazione per il tramite delle predette associazioni di Consumatori per le altre ipotesi considerate e per eventuali casi particolari.*

*Per l’attivazione delle procedure di conciliazione sarà predisposto nei prossimi giorni apposita modulistica realizzata di intesa con le associazioni dei consumatori e pubblicata sui siti di Autostrade e delle stesse associazioni.*

*Firmato da:*

*Autostrade per l’Italia S.p.A. - ADOC - ADUSBEF - ADICONSUM - CODACONS - FEDERCONSUMATORI*

## SEI IN UN PAESE MERAVIGLIOSO

Il progetto che fa di Autostrade per l'Italia una vetrina delle bellezze del Paese.

Oltre 300 experience di viaggio con più di 800 località promosse.

100 Aree di Servizio interessate.

Più di 300 cartelloni di promozione lungo l'autostrada.

Per offrire agli automobilisti esperienze di viaggio originali e coinvolgenti e per promuovere il turismo di qualità, valorizzando molte aree del Paese le cui bellezze sono ancora poco conosciute, Autostrade per l'Italia nel 2012 ha lanciato sulla propria rete l'iniziativa "Sei in un Paese meraviglioso", con l'obiettivo di **far scoprire agli italiani lo straordinario patrimonio** artistico, culturale, ambientale ed enogastronomico italiano.

L'iniziativa, che fa delle **Aree di Servizio una vetrina e una cassa di risonanza del patrimonio del nostro Paese**, rappresenta per Autostrade per l'Italia un elemento caratterizzante e distintivo rispetto alle altre concessionarie autostradali.

Nelle Aree di Servizio gli automobilisti possono trovare infatti un nuovo spazio – racchiuso simbolicamente in una grande cornice dorata – che racconta una serie di "experience" studiate in funzione del tempo disponibile: 3 ore, mezza giornata, 1 o 2 giorni.



A queste maxi installazioni si aggiungono affissioni, totem informativi e sistemi multimediali che sono a disposizione di chiunque sia interessato a scoprire originali ed emozionanti proposte di viaggio, offerte dal territorio che circonda il casello autostradale più vicino.

Lungo la rete autostradale, inoltre, i cartelloni “touring”, sul modello francese, segnalano le bellezze del territorio attraversato.

Le “experience” sono consultabili anche sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) e sulla App My Way di Autostrade per l'Italia.

L'iniziativa è stata **realizzata in 100 Aree di Servizio e promuove oltre 800 località**. Sono stati inoltre installati **oltre 300 cartelli “touring”**.



Il portale Italive ([www.italive.it](http://www.italive.it)) arricchisce l'offerta turistica con eventi, fiere, mercati, mostre e manifestazioni, mettendo a disposizione dei viaggiatori un calendario aggiornato dei migliori eventi, selezionati e promossi da Italive nell'ottica di un turismo di qualità.

Il progetto è inoltre realizzato in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e le Regioni Lombardia, Toscana, Puglia, Emilia-Romagna, Molise, Veneto, Marche, Friuli-Venezia Giulia e Liguria.

### **SEI IN UN PAESE MERAVIGLIOSO SU SKY ARTE HD**

Grazie alla collaborazione con Sky Arte HD e Ballandi Arts, le bellezze di “Sei in un Paese meraviglioso” sono inoltre **diventate un vero e proprio programma televisivo, andato in onda nel 2015 e nel 2016 sui canali 120 e 400 della piattaforma satellitare Sky**.

Nel giugno 2015 è andata in onda la prima stagione del programma, composta da 10 puntate, ognuna delle quali è stata dedicata a una Regione d'Italia, raccontata da un personaggio di rilievo culturale, radicato nel territorio.

Dopo il successo della prima stagione, Sky Arte HD e Autostrade per l'Italia hanno realizzato la seconda serie, composta da 18 episodi narrati da un unico “Virgilio”, Dario Vergassola che, partendo dalle Aree di Servizio, è andato alla scoperta degli angoli più suggestivi e meno conosciuti dei territori che circondano la rete autostradale.

## WI-FI IN AREA DI SERVIZIO

Con il fine di migliorare costantemente l'esperienza di viaggio, nel 2015 e 2016, Autostrade per l'Italia ha realizzato un piano di investimenti per offrire il **servizio Wi-Fi in tutte le oltre 200 Aree di Servizio della propria rete**.

La navigazione è semplice e immediata. È sufficiente selezionare sul proprio device la rete «Autostrade per l'Italia Free Wi-Fi» e premere «Naviga» nella landing page. **Non è richiesta alcuna registrazione, né l'inserimento di credenziali di accesso.**

Il servizio Wi-Fi, **gratuito e senza limiti**, è disponibile all'interno dei bar e dei ristoranti e all'esterno su tutti i piazzali nella zona dei parcheggi delle auto.

Il servizio di Autostrade per l'Italia si caratterizza come una delle più grandi reti Wi-Fi disponibili gratuitamente sul territorio italiano.

**autostrade** // per l'italia

Free Wi-Fi

**Naviga gratis e senza limiti.**

Connettiti al Wi-Fi  
in tutte le oltre **200 aree**  
**di servizio** della rete  
di Autostrade per l'Italia.

**autostrade** // per l'italia  
*La passione di muovere il Paese*

## SOSTA AMICA

Nel 2009 Autostrade per l'Italia ha proposto ai propri partner commerciali, presenti nelle Aree di Servizio, di aderire a un nuovo **Protocollo di Responsabilità Sociale** e di impegnarsi su specifiche iniziative di miglioramento continuo della qualità, contenimento dei prezzi, sicurezza dei viaggiatori, attenzione a specifiche fasce di clienti autostradali.

È nata così Sosta Amica – una scelta responsabile grazie a un protocollo che prevede:

### SICUREZZA PER CHI GUIDA

- No alcool: vietata la vendita e la distribuzione di superalcolici.

### CONVENIENZA

- Allineamento dei prezzi rispetto al “fuori autostrada” su una selezione di prodotti ristoro.

### PULIZIA

- Cicli continuativi di pulizia dei servizi igienici e degli spazi esterni.
- Divieto alle mance. Il gestore si impegna a offrire i servizi igienici gratuitamente.

### NO PORNO

- Vietata la vendita di qualsiasi materiale pornografico.

### NO MACCHINE DA GIOCO

- Vietata l'installazione di macchine da gioco a partire dal 2014 (es. Slot Machine).



**autostrade** // per l'Italia

In collaborazione con

**sostaAmica**

UNA SCELTA RESPONSABILE

Autostrade per l'Italia ha proposto ai propri Partner commerciali, presenti nelle Aree di Servizio, di aderire ad un nuovo **Protocollo di Responsabilità Sociale** e di impegnarsi su specifiche iniziative di miglioramento continuo della qualità, contenimento dei prezzi, sicurezza dei viaggiatori, attenzione a specifiche fasce di clienti autostradali.

Così nasce **SOSTA AMICA**. La Sosta costruita sulle vostre esigenze, con elevati standard di rispetto delle persone e dell'ambiente.

Ora, con la collaborazione di **AUTOGRILL**, che ha aderito al nuovo **Protocollo di Responsabilità Sociale** di Autostrade per l'Italia, avrete sempre la garanzia di un'offerta etica, sostenibile, conveniente e di qualità.

Per segnalazioni e suggerimenti:  
[info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it)

**SICUREZZA PER CHI GUIDA**

- **NO ALCOL**  
Vietata la vendita e la distribuzione di superalcolici.
- **NO PORNO**  
Vietata la vendita di qualsiasi materiale pornografico.

**PULIZIA**

- Cicli continuativi di pulizia dei servizi igienici e degli spazi esterni.
- Vietate le mance: il gestore si impegna ad offrire i servizi igienici gratuitamente.

**CONVENIENZA**

Allineamento prezzi rispetto al “fuori autostrada” su una selezione di prodotti ristoro.

**autostrade** // per l'Italia | **areaAmica**

## CALL CENTER VIABILITÀ

180 linee telefoniche, disponibili 24 ore su 24, per fornire informazioni sul traffico in tempo reale.

Il Call Center Viabilità è il più grande call center d'Italia nel settore dell'infoviabilità. 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 840 042121 in cui è a pagamento il solo lo scatto alla risposta;
- aumento del numero di linee telefoniche da 12 a 180;
- introduzione di notiziari di traffico specifici 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;
- opzione autotrasportatori.

Nel 2015, sono pervenute complessivamente 288.490 chiamate **con una percentuale di risposta globale superiore al 99%**.

La percentuale di quanti hanno scelto di parlare con un operatore è stata del 28,9% e di questi il **97,7% ha avuto risposta entro 20 secondi**. Il 2015 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 15.000 chiamate/giorno, valori che non hanno comunque impedito alla struttura di garantire il servizio con elevati standard di qualità.

La qualità del servizio è continuamente monitorata attraverso l'utilizzo della formula del Mystery Client.

## MY WAY

La prima TV in Europa dedicata al mondo delle autostrade.

**my way**

My Way è il **primo canale televisivo, nato nel 2013 dalla partnership tra Autostrade per l'Italia e Sky, interamente dedicato al traffico e alla mobilità**, con aggiornamenti costanti e in tempo reale sul traffico autostradale.

Con questo nuovo strumento televisivo Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di raccontare non solo cosa sta accadendo in autostrada, ma anche di dare evidenza delle cause, fornendo informazioni sui tempi di risoluzione degli eventi e consigli ai viaggiatori (tempi di percorrenza, percorsi alternativi ecc.).



La programmazione prevede un palinsesto caratterizzato da **30 collegamenti giornalieri**, in onda ogni mezz'ora dalle ore 7.10 alle ore 21.40 dal lunedì alla domenica, su **Sky Meteo 24**.

I collegamenti giornalieri hanno una durata di 2 minuti e sono realizzati in uno studio televisivo allestito nella sede di Autostrade per l'Italia di Via Bergamini a Roma.

Ai 30 collegamenti su Sky Meteo 24 si aggiungono **su Sky Tg 24 tutti i giorni dal lunedì al venerdì dei collegamenti con informazioni sulla viabilità intorno alle grandi città**, come Roma e Milano, grazie al contributo fornito da oltre 2 milioni di sensori mobili di Infoblu.

Sono previsti ulteriori collegamenti in occasione dei giorni di traffico intenso, nei ponti e periodi di esodo e collegamenti "straordinari" con aggiornamenti costanti e puntuali in caso di emergenze meteo o di viabilità.

**My Way è anche informazione per i tifosi che si recano presso gli stadi dove si giocano le principali partite di campionato di serie A**, grazie a una collaborazione con i canali sportivi di Sky.

Nei collegamenti giornalieri, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, Autostrade per l'Italia racconta tutto il proprio "mondo": dagli investimenti sulla sicurezza al Telepass, dalla qualità dei servizi alla tecnologia e dalle Aree di Servizio al turismo grazie agli itinerari dell'iniziativa "Sei in un Paese meraviglioso".

I collegamenti sono visibili anche in streaming sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it), sul sito web di Sky e sulla App My Way di Autostrade per l'Italia.

<b>sky TG24 HD</b>	Canale 100 e 500 Sky Canale 50 Digitale Terrestre	<b>sky SPORT 24</b>	Canale 200 Sky	X
DA LUNEDÌ A VENERDÌ	: Diretta TG h. 07.50 Diretta TG h. 18.20	OGNI SABATO	: Diretta h 19.50	
OGNI GIOVEDÌ	: Diretta TG h. 19.50	OGNI DOMENICA	: Diretta h 19.50	
OGNI VENERDÌ	: Diretta TG h. 12.50 e h. 19.50			
OGNI SABATO	: Diretta TG h. 10.20 e h. 18.20			
OGNI DOMENICA	: Diretta TG h. 11.20, 17.50 e 20.20	<b>sky SPORT 1</b>	Canale 201 Sky	
<b>sky METEO 24</b>	Canale 501 Sky			
TUTTI I GIORNI	: dalle 07.10 alle 21.40, ai minuti ,10 e ,40 di ogni ora.	OGNI DOMENICA	: Diretta 14.20 (Sky Calcio Show Anteprima) Diretta 18.20 (Sky Calcio Show)	
In caso di emergenze meteo o traffico, alla normale programmazione si aggiungeranno altri collegamenti in diretta con aggiornamenti costanti e puntuali sulle situazioni maggiormente critiche				

## APP MY WAY E MY WAY TRUCK

La App innovativa e gratuita che accompagna in viaggio e al lavoro con informazioni real time su traffico, Tutor, telecamere e servizi in autostrada. Dal suo lancio My Way ha raggiunto oltre 900.000 download.

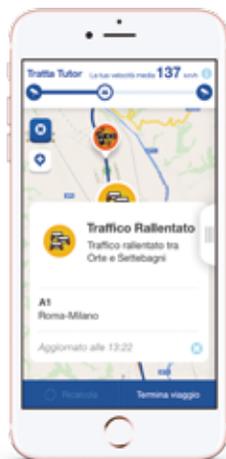
### MY WAY



Nel 2015 Autostrade per l'Italia ha lanciato **My Way**, l'App gratuita e geolocalizzata che permette di viaggiare informati grazie ai 2 milioni di sensori Infoblu attivi su oltre 80.000 km di strade e autostrade.

Di seguito i servizi e le funzionalità offerte dalla App:

- **TRAFFICO.** Informazioni di traffico sia lungo un percorso specifico sia intorno a sé. Permette di salvare il percorso appena compiuto e di attivare gli «Avvisi sul traffico»: notifiche push, impostate a seconda dei giorni e dell'orario di interesse, che avvisano il cliente se sul percorso che sta per compiere sono presenti eventi di traffico.
- **COLLEGAMENTI MY WAY.** I clienti possono tenersi sempre aggiornati sulle condizioni del traffico, anche attraverso l'ultimo collegamento My Way andato in onda su Sky Tg 24 o su Sky Meteo 24.
- **TUTOR.** Mentre si è in viaggio la App avverte quando si entra su una tratta coperta da Tutor e informa sulla velocità media tenuta tra due portali. È possibile inoltre consultare tutte le tratte Tutor presenti sulla rete autostradale.
- **TELECAMERE.** È possibile visualizzare le immagini provenienti dalle oltre 1.000 telecamere presenti sulla rete autostradale e salvare tra i «Preferiti» quelle che interessano maggiormente.
- **TELECAMERE IN AREA DI SERVIZIO DEDICATE AGLI AUTOTRASPORTATORI.** È possibile visualizzare le



immagini provenienti da 61 telecamere presenti in 30 Aree di Servizio, per verificare la disponibilità di parcheggi e controllare il proprio mezzo durante la sosta.

- **AREE DI SERVIZIO.** Informazioni su tutti i servizi disponibili: Wi-Fi, bar, ristorante, Punto Blu, aree giochi per bambini, aree dedicate agli animali domestici, ecc.
- **AREE DI SERVIZIO CON IL MIGLIOR PREZZO CARBURANTE.** Comparazione dei prezzi carburante con indicazione del prezzo più conveniente.
- **CANTIERI FISSI E MOBILI.** Informazioni su tutti i cantieri fissi e mobili presenti sulla rete autostradale, con aggiornamento in tempo reale della loro posizione.
- **SEI IN UN PAESE MERAVIGLIOSO.** È possibile consultare, sia su mappa che nell'apposita sezione, tutte le tappe, le foto e i video delle experience turistiche di "Sei in un Paese meraviglioso".

### MY WAY TRUCK

Autostrade per l'Italia ha sviluppato anche **My Way Truck**, la **prima App nel settore dell'infomobilità dedicata al mondo dell'autotrasporto** e realizzata in collaborazione con la Polizia di Stato.

Tramite My Way Truck gli autotrasportatori possono accedere a tutte le informazioni specifiche per il settore, in particolare:



- Informazioni di viabilità
- Transiti eccezionali
- Calendario dei divieti di circolazione
- Servizi specifici per gli autotrasportatori disponibili nelle Aree di Servizio

In particolare, nel periodo invernale, in previsione di eventi nevosi e in aggiornamento durante le precipitazioni, gli utenti ricevono notifiche, sia ad applicazione accesa che spenta, che rimandano a una sezione dedicata che contiene:

- mappe di "criticità neve";
- codici neve in vigore lungo la rete di Autostrade per l'Italia;
- tratte oggetto di divieto temporaneo della circolazione per i mezzi pesanti;
- suggerimenti per l'organizzazione del viaggio (tratte e fasce orarie critiche, itinerari alternativi).

Già dal 2012, in caso di situazioni meteo critiche, Autostrade per l'Italia aveva attivato un canale di comunicazione diretto per informare e aggiornare le principali associazioni di categoria, introducendo all'interno del sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) la sezione "Autotrasporto" con servizi e informazioni specifici tra cui aggiornamenti orari circa l'evoluzione delle perturbazioni nevose.



## LA NUOVA ISORADIO

### ISORADIO 103.3 MHZ

**RAI ISORADIO**, attivo 24 ore al giorno senza interruzioni di pubblicità, è un canale RAI di pubblico servizio che trasmette informazioni sul traffico con collegamenti in diretta dal Centro Multimediale e dalle Direzioni Territoriali di Autostrade per l'Italia.

RAI è responsabile del reperimento delle frequenze necessarie a garantire la copertura della rete di Autostrade per l'Italia e della gestione del programma.

Autostrade per l'Italia rende disponibili i contenuti sulla viabilità e l'uso degli impianti di trasmissione realizzati sulle aree di sua proprietà.

Il nome ISORADIO deriva dall'essere la prima radio che trasmette in **isofrequenza** (103,3 MHz) in numerose regioni italiane. La copertura della rete di Autostrade per l'Italia è pari a circa il 75%.

Nata il 23 dicembre 1989, ISORADIO, come testata giornalistica, è inserita nella Direzione canali radio di pubblica utilità. Oggi la programmazione viene trasmessa dal Centro di Produzione RAI di Saxa Rubra di Roma.

Tra gli appuntamenti principali del palinsesto quelli con il Centro di Produzione Multimediale di Autostrade per l'Italia dal quale, rigorosamente in diretta, vengono prodotti 9 collegamenti al giorno, dal lunedì al venerdì e 2 collegamenti la domenica.

A questi collegamenti ordinari, in presenza di turbative ad alto impatto sulla circolazione, si aggiungono interventi straordinari con gli operativi presenti su strada.

Oggi le 2 aziende continuano ad avere un ruolo di primo piano nella diffusione delle notizie di traffico e sono entrambe impegnate a garantire la realizzazione del servizio ISORADIO, impegno riconfermato nella nuova Convenzione stipulata nel 2013.

## PARTNERSHIP CON RTL 102.5

RTL 102.5 è uno dei più grandi network radiofonici con una copertura del territorio nazionale pari al 98%, estensione che garantisce l'ascolto delle informazioni di traffico lungo tutta la rete di Autostrade per l'Italia.

La Partnership con Autostrade per l'Italia è stata rinnovata con l'accordo del 2010, in base al quale è stato ulteriormente potenziato il palinsesto dedicato alle informazioni di viabilità anche attraverso la copertura delle ore notturne.

L'attuale programmazione prevede che, dopo il giornale orario (in onda ogni giorno allo scoccare dell'ora), vada in onda Viaradio, la rubrica prodotta da Autostrade per l'Italia con contenuti real time. A questi 24 appuntamenti se ne aggiungono altri 4, sempre in diretta con il Centro di Produzione Multimediale nelle fasce di massimo traffico pendolare.

In presenza di particolari criticità (incidenti, tratti chiusi, eventi meteo di rilievo) sono anche previsti collegamenti straordinari con il coinvolgimento del personale delle Direzioni di Tronco interessate.

I collegamenti "Viaradio" con le informazioni di viabilità sono ascoltabili anche in radiovisione grazie alla presenza di RTL 102.5 sul canale televisivo 36 del digitale terrestre e sul canale satellitare 750 di Sky.

Infine, Viaradio Digital è la radio digitale di RTL 102.5 e Autostrade per l'Italia che trasmette oltre 100 collegamenti al giorno con notizie di traffico.

## "BENZACARTELLONI"

Pannelli luminosi con informazioni sui prezzi dei carburanti più convenienti lungo la tratta.

### PANNELLI LUMINOSI CON INFORMAZIONI SUI PREZZI CARBURANTE

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 i prezzi self-service (benzina verde e gasolio), aggiornati in tempo reale, delle successive 4 Aree di Servizio sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Per un più agevole confronto, un indicatore luminoso verde evidenzia l'Area di Servizio con il prezzo di benzina o gasolio più convenienti. L'aggiornamento dei prezzi è demandato, in via esclusiva, ai gestori degli impianti di distribuzioni così come imposto dal D.M. del 15/10/2010.

Attualmente i cartelli prezzo carburante installati lungo la rete di Autostrade per l'Italia sono 53.

Il servizio è disponibile anche sul sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) e sulla App My Way.

prezzo self mezzi leggeri		
aree successive	benzina €/l	gasolio €/l
Agip 3.8 km	1.601	1.397
Q8 22 km	1.589	1.394
Esso 53 km	1.412	1.285
Agip 70 km	1.644	1.469

## CAR POOLING

Una soluzione alternativa e sostenibile alla mobilità tradizionale.

Autostrade per l'Italia, da sempre sensibile alle tematiche di sostenibilità ambientale, ha lanciato la prima iniziativa di carpooling autostradale.

Il carpooling rappresenta una soluzione alternativa e conveniente alla mobilità tradizionale. 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).

Il lancio del primo servizio di carpooling è stato realizzato nell'area lombarda di Milano-Como-Varese nel 2009 in concomitanza dell'inizio dei lavori di ampliamento a 3 e a 5 corsie dell'Autostrada dei Laghi (A8-A9). È stato realizzato un sito internet dedicato ([www.autostradecarpooling.it](http://www.autostradecarpooling.it)) che consente agli utenti di organizzare equipaggi per percorrere lo stesso itinerario. Gli utenti carpooling possono usufruire anche di uno **sconto di oltre il 70% sul pedaggio**, su una pista dedicata al casello di Milano Nord, negli orari di afflusso pendolare.

Autostrade per l'Italia ha inoltre messo a disposizione delle Istituzioni Locali e di numerose e primarie aziende pubbliche e private un modello operativo per favorire lo sviluppo del carpooling. Il modello prevede, tra l'altro, la realizzazione di un sito internet dedicato alla mobilità dei cittadini di uno specifico territorio, personalizzabile nei contenuti sulla base delle esigenze specifiche di ciascuna realtà.



Oggi risparmiare  
e inquinare meno  
è un'operazione  
semplice.

Condividi un'auto  
con più persone.  
Scopri come su:  
[www.autostradecarpooling.it](http://www.autostradecarpooling.it)

**autostrade** // per l'Italia  
La passione di muovere il Paese

## TELEPASS SELF SERVICE 24H

Le attività dei Punto Blu diventano disponibili 24 ore al giorno grazie all'installazione di postazioni automatiche per sottoscrivere nuovi contratti o gestire il proprio Telepass.

Nell'ottica del continuo miglioramento delle qualità del servizio al cliente, Autostrade per l'Italia ha reso fruibili 24 ore su 24 i servizi di assistenza attraverso l'installazione di 83 dispositivi Telepass Self Service 24h. Queste postazioni automatiche, disponibili 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, consentono di eseguire in autonomia le principali operazioni di acquisto e gestione del contratto Telepass, pagamento dei rapporti di mancato pagamento del pedaggio e invio di segnalazioni e suggerimenti ad Autostrade per l'Italia.

I Telepass Self Service 24h sono collocati all'esterno di tutti i Punto Blu e in alcune Aree di Servizio della rete Autostrada per l'Italia. L'elenco di tutti i Telepass Self Service 24h è disponibile su [www.telepass.it](http://www.telepass.it)



**VENDITA E ASSISTENZA TELEPASS**  
TUTTI I GIORNI 24 ORE SU 24.

-  **Acquista il tuo Telepass**
-  **Sostituisci il tuo Telepass**
-  **Gestisci i servizi associati al Telepass**
-  **Salda i rapporti di mancato pagamento del pedaggio**
-  **Richiedi informazioni o invia un reclamo ad Autostrade per l'Italia**

autostrade per l'Italia  
La posizione di Ingegneri e Finanziari

Due postazioni presso la Direzione Generale di Via Bergamini 50 - Roma.

## MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI VENDITA E ASSISTENZA NEI PUNTO BLU

Nell'ambito del proficuo rapporto di collaborazione instauratosi all'interno della Consulta tra Autostrade per l'Italia e le Associazioni dei Consumatori è nato il progetto di monitoraggio dei processi di vendita e assistenza Front Office presso i Punto Blu.

Il progetto ha portato al miglioramento della qualità del servizio erogato dai Punto Blu di Autostrade per l'Italia, grazie al coinvolgimento diretto dei consumatori nell'attività continuativa di monitoraggio dei principali processi di vendita e assistenza del Telepass, della gestione dei mancati pagamenti al casello e di tutte le attività relative al servizio al cliente.

## VIACARD A SCALARE: AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO

Autostrade per l'Italia, facendo seguito agli impegni presi con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), dal 2007 ha deciso di eliminare la data di scadenza dalle tessere Viacard di nuova emissione.

In ragione di quanto deciso, tutte le tessere a scalare, anche quelle di vecchia emissione sulle quali era presente una data di scadenza, sono state rese 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.

In caso di smarrimento, furto o distruzione della tessera, Autostrade per l'Italia ha reso possibile la facoltà di richiedere il suo rimborso.

Per poter richiedere tale rimborso il titolare deve darne comunicazione a mezzo di lettera raccomandata indirizzata ad Autostrade per l'Italia S.p.A., 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 o in alternativa la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà completa di documento di riconoscimento.

## PROCESSO DI RECUPERO DEI CREDITI DA PEDAGGIO

Il processo di recupero crediti da pedaggio rivisto e certificato dalle Associazioni dei Consumatori.

Autostrade per l'Italia, in condivisione con le Associazioni dei Consumatori, ha dato vita a una serie di iniziative volte a semplificare e rendere più trasparenti le procedure del recupero del credito dovuto al mancato pagamento del pedaggio.

Sono stati rivisti, in accordo 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 alla problematica riscontrata, le modalità e i tempi per effettuare il saldo del pagamento, ecc.

Le Associazioni dei Consumatori, dopo aver esaminato l'intero processo, 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

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. In collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, Autostrade per l'Italia, in mancanza di documentazione attestante il casello di ingresso, ha deciso di accettare anche un'autocertificazione (ai sensi del DPR 445/2000) del casello di ingresso, successivamente sottoposta a verifica.

### AUMENTO DEI CANALI DI PAGAMENTO

Nell'ottica di facilitare il pagamento dei Rapporti di Mancato Pagamento del Pedaggio, Autostrade per l'Italia ha implementato sul proprio sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) la possibilità di pagare online l'importo dovuto, senza nessun costo aggiuntivo per la clientela. Il sito internet si affianca ai canali tradizionali: bonifico bancario, Punto Blu, bollettino postale e caselli.

Nel 2015 sono stati inoltre aggiunti, come luoghi di pagamento, i punti vendita Sisal (bar, edicole, tabacchi) e le postazioni automatiche Telepass Self Service 24h.

## NUOVI SERVIZI TELEPASS

Uno strumento di pagamento nato per il pedaggio autostradale utile oggi anche per il pagamento di parcheggi, aree a traffico limitato, strisce blu e traghetto.

Negli anni il Telepass si è evoluto da esclusivo strumento di pagamento del pedaggio autostradale a strumento di pagamento per nuovi servizi complementari, utili per la mobilità, al di fuori dall'autostrada.

In diverse riunioni della Consulta sono stati presentati i nuovi servizi che permettono di utilizzare, senza nessun costo aggiuntivo per il cliente, il conto Telepass tradizionalmente usato per il pagamento del pedaggio.

Di seguito i principali servizi.

### PARCHEGGI

Questo servizio, che può essere utilizzato da tutti i possessori di Telepass, consente di pagare la sosta nei principali parcheggi italiani convenzionati, accedendo alle piste di ingresso e uscita riservate. Il servizio è presente nei principali aeroporti italiani come Fiumicino, Malpensa, Linate, e nei centri di molte grandi città italiane, Firenze, Bologna, Torino ecc. La lista aggiornata dei parcheggi è consultabile su [www.telepass.it](http://www.telepass.it).



Il servizio si attiva automaticamente al primo utilizzo del dispositivo nelle piste Telepass dedicate.

### AREA C MILANO

Con questo servizio è possibile pagare gli accessi nell'Area C di Milano direttamente sul proprio conto Telepass, senza la necessità di avere l'apparato Telepass a bordo, grazie alla lettura della sola targa.



Il servizio deve essere attivato all'interno della propria area riservata su [www.telepass.it](http://www.telepass.it), avendo cura di controllare puntualmente la targa che potrà così essere abilitata all'ingresso nell'Area C di Milano.

## APP PYNG - STRISCE BLU

Tutti i clienti Telepass possono pagare la strisce blu nelle città convenzionate semplicemente scaricando l'App Telepass Pyng sul proprio smartphone.

L'app permette di pagare contemporaneamente la sosta per più targhe, anche non legate al contratto Telepass. In ogni momento il cliente può interrompere anticipatamente la sosta o prolungarla.

Per poter utilizzare Telepass Pyng è necessario attivare il servizio all'interno della propria area riservata. Il servizio è attualmente presente nelle città di Roma (incluso l'aeroporto di Fiumicino), Milano, Ancona, Ferrara, Napoli, Pavia, Salerno, Saronno, Torino, ecc. La lista aggiornata è consultabile su [www.telepass.it](http://www.telepass.it)



## SERVIZIO TRAGHETTAMENTO CARONTE

Il servizio è attivo per i clienti Telepass e consente di acquistare e ritirare il biglietto per il traghettamento sulla tratta Villa San Giovanni-Messina, senza passare dalla biglietteria, semplicemente utilizzando la pista Telepass dedicata. Il costo del biglietto verrà direttamente addebitato in fattura Telepass.



## L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI

AUTOSTRADA	PARCHEGGI	AREA C	STRISCE BLU	TRAGHETTI
				
<b>1990</b> Pagamento automatico pedaggi autostradali mediante passaggio attraverso varchi Telepass presso i caselli autostradali	<b>2010</b> Pagamento automatico parcheggi in struttura mediante passaggi attraverso varchi Telepass	<b>2012</b> Pagamento automatico per l'accesso all'Area C (Comune di Milano)	<b>2014</b> Pagamento della sosta sulle strisce blu, senza avere il dispositivo a bordo	<b>2015</b> Pagamento del biglietto per il traghettamento sullo stretto di Messina
<b>STRUMENTO</b> Dispositivo Telepass	<b>STRUMENTO</b> Dispositivo Telepass	<b>STRUMENTO</b> Targa	<b>STRUMENTO</b> App Telepass Pyng	<b>STRUMENTO</b> Dispositivo Telepass
<b>INFRASTRUTTURA</b> Varchi con ricevitori ai caselli autostradali	<b>INFRASTRUTTURA</b> Varchi all'ingresso dei parcheggi	<b>INFRASTRUTTURA</b> Riconoscimento in entrata con telecamere	<b>INFRASTRUTTURA</b> Nessuna	<b>INFRASTRUTTURA</b> Varchi con ricevitori all'imbarco

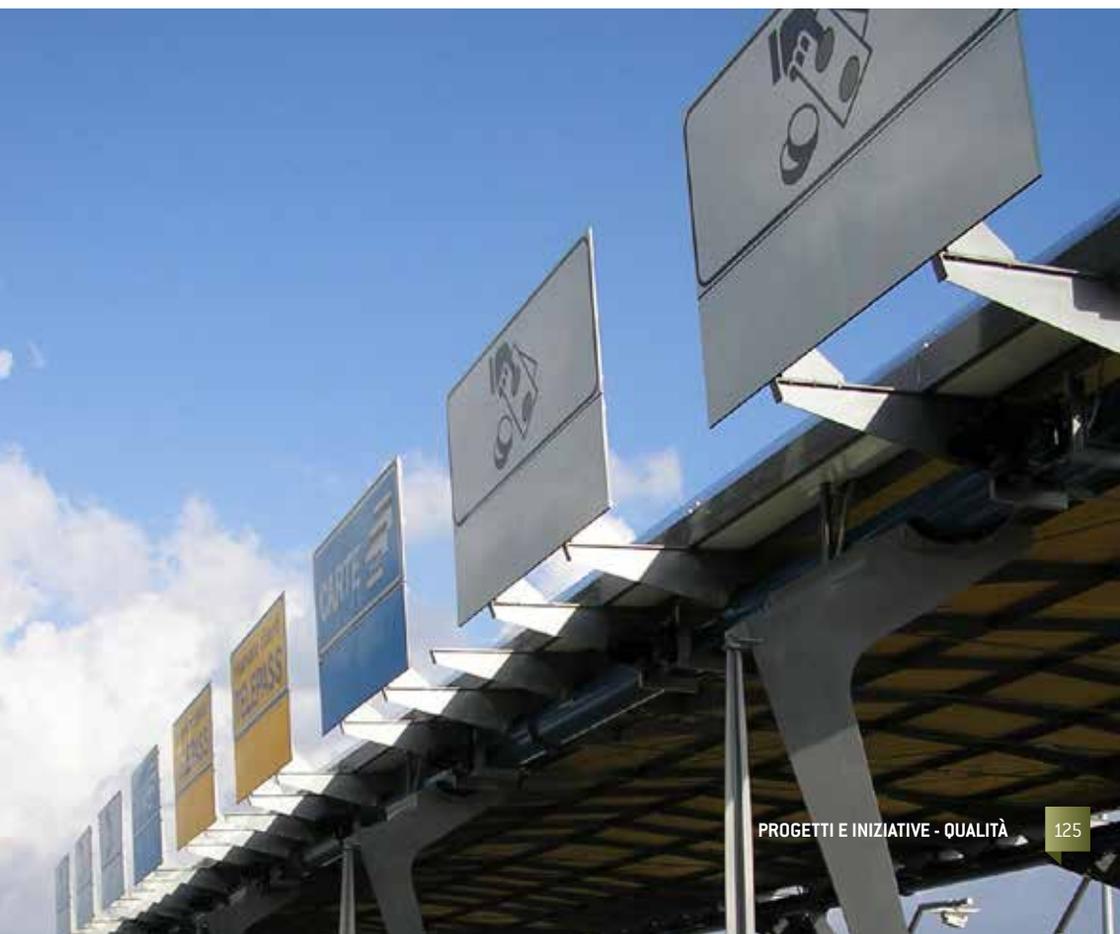
## TELEPASS: VERIFICA E VALUTAZIONE DEI CONTRATTI

Telepass S.p.A., in un'ottica di sempre miglior cura del cliente, ha incaricato la società TER.MIL.CON.S., per il tramite dell'Associazione Codacons, di eseguire annualmente una verifica sulla sussistenza e permanenza delle condizioni di trasparenza, legittimità e fruibilità dei contratti Telepass a favore della clientela.

Tale accertamento di conformità ha dato esiti positivi consentendo il rilascio da parte di TER.MIL.CON.S. del proprio nullaosta affinché Codacons mantenga alle condizioni contrattuali Telepass il "riconoscimento di affidabilità consumeristica", il cosiddetto bollino "OK Codacons".

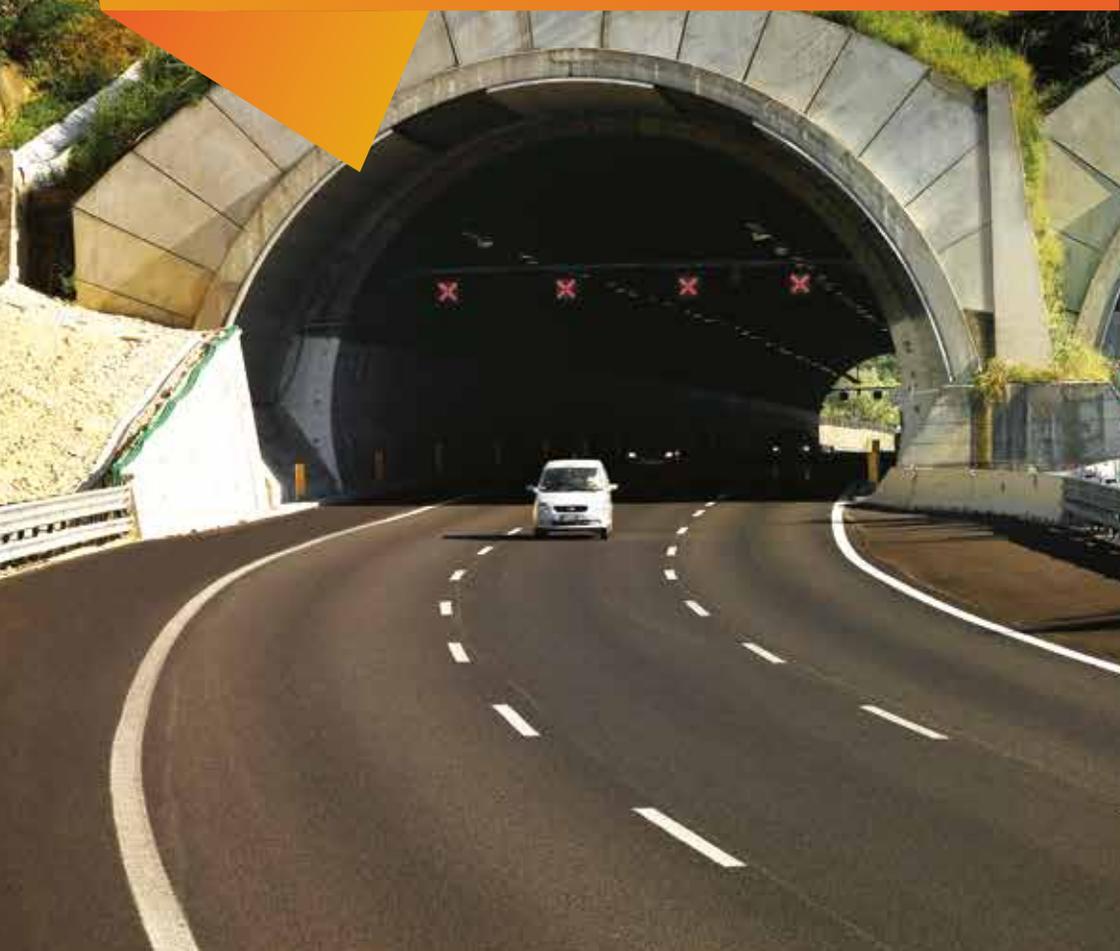
Telepass può, pertanto, utilizzare detto bollino "OK Codacons" su tutti i moduli contrattuali relativi ai propri prodotti e servizi per l'assenza di profili di contrasto con le norme in materia consumeristica.

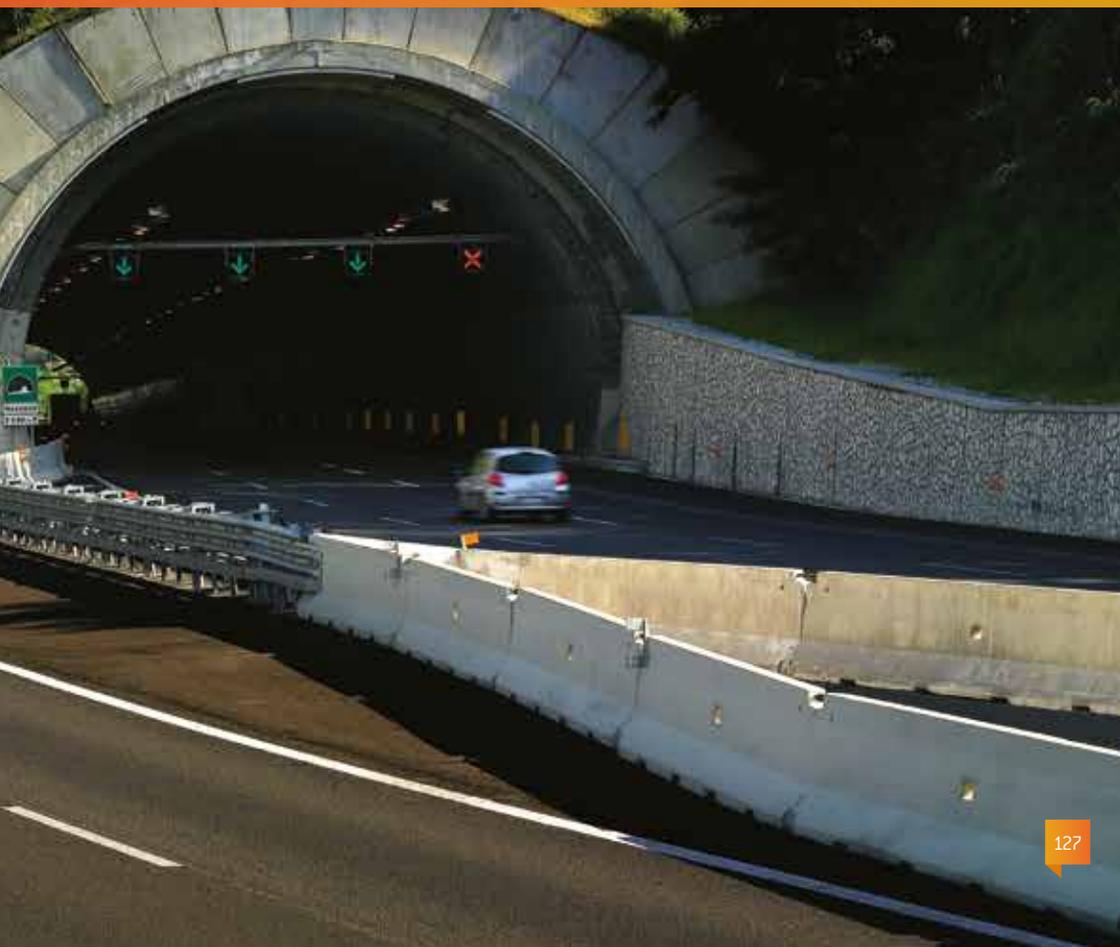
La prima attestazione di affidabilità è stata rilasciata nel 2009 ed è stata rinnovata nel corso degli anni successivi.



6.

INIZIATIVE DI  
COMUNICAZIONE





## LUOGHI COMUNI DA SFATARE SULLA SICUREZZA

A partire dal 2006, Autostrade per l'Italia, in collaborazione con la Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio, realizza campagne informative **con l'obiettivo di sfatare i principali luoghi comuni sulla sicurezza e indirizzare i viaggiatori verso comportamenti di guida corretti.**

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

Il messaggio alla base di questa iniziativa è che il **"pericolo maggiore è rappresentato dalla mancata percezione dello stesso"**.

Di seguito i luoghi comuni più diffusi.

**IN CASO DI INCIDENTE I SEDILI POSTERIORI SONO PIÙ SICURI E NON È QUINDI COSÌ INDISPENSABILE ALLACCIARE LE CINTURE DI SICUREZZA.**

*Condivide questa affermazione l'84% degli intervistati.\**

**FALSO!** Nella realtà, nei casi di incidente tra autoveicoli, oltre il 20% dei morti è sbalzato fuori dall'auto e in molti casi si tratta di passeggeri dei sedili posteriori che non avevano le cinture allacciate. Un corpo non assicurato al sedile, inoltre, può essere pericoloso anche per gli altri passeggeri. Ad esempio, in caso di urto a 80 kmh, una persona che pesa 65 kg viene proiettata in avanti con una forza di oltre 3 tonnellate. **Allacciate quindi le cinture di sicurezza anche nei sedili posteriori per ridurre il rischio, per voi e per gli altri.**

**IN CASO DI PIOGGIA L'ASFALTO DRENANTE CONSENTE DI ANDARE PIÙ VELOCI E CON PIÙ SICUREZZA.**

*Condivide questa affermazione il 53% degli intervistati.\**

**FALSO!** L'asfalto drenante, in caso di pioggia, migliora sostanzialmente la visibilità e il comfort di guida. L'aderenza è invece la stessa che si ha su un asfalto bagnato non drenante ed è di molto inferiore rispetto a una condizione di asfalto asciutto. In autostrada circa il 50% degli incidenti su pavimentazione bagnata avviene nonostante la presenza di asfalto antipioggia. Per questo motivo il limite di 110 kmh in caso di pioggia va comunque rispettato, anche in presenza di asfalto drenante.

**Non utilizzate il maggior comfort di guida per andare più veloci. I rischi aumenterebbero sensibilmente.**

**SE SI VIAGGIA IN CONDIZIONI DI AFFATICAMENTO CI SONO MOLTI METODI PER RIMANERE SVEGLI (AD ESEMPIO RINFRESCARSI, PARLARE CON IL COMPAGNO DI VIAGGIO, ASCOLTARE LA RADIO, ETC..).**

*Condivide questa affermazione il 50% degli intervistati.\**

**FALSO!** Quando si è stanchi, il colpo di sonno è improvviso e non lascia il tempo per accorgersi che sta arrivando. Questo è il motivo principale per cui di notte il tasso di mortalità è 5 volte superiore rispetto al resto della giornata (oltre il 40% degli incidenti mortali avviene nella fascia oraria 23.00–06.00, nonostante lo scarso traffico).

**Alla prima avvisaglia di stanchezza fermatevi in Area di Servizio se non volete correre pericoli.**

**LUNGO I TRATTI RETTILINEI E IN CONDIZIONI DI SCARSO TRAFFICO SE SI SUPERANO I LIMITI DI VELOCITÀ RISCHIANO SOPRATTUTTO I PUNTI DELLA PATENTE.**

*Condivide questa affermazione il 60% degli intervistati.\**

**FALSO!** Le statistiche mostrano che ogni anno circa il 70% degli incidenti mortali avviene in tratti autostradali rettilinei e che le autostrade più scorrevoli e meno trafficate hanno generalmente tassi di mortalità più elevati della media. Tali condizioni di guida, infatti, inducono ad aumentare la velocità riducendo di conseguenza tempo e spazio disponibili per reagire a eventuali imprevisti: basta un guasto meccanico (ad esempio una foratura), una distrazione propria, o soprattutto altrui, a trasformare un banale imprevisto in tragedia. L'eccesso di velocità è la prima causa di incidente mortale, provocando oltre il 50% delle morti.

**Mantenete la massima attenzione e guidate con prudenza: il pericolo è maggiore proprio quando non lo percepite.**

**IN GALLERIA E NELLE AUTOSTRADE DI MONTAGNA IL RISCHIO DI INCIDENTE È PIÙ ELEVATO.**

*Condivide questa affermazione il 78% degli intervistati.\**

**FALSO!** Il pericolo non è un dato assoluto ma relativo. Più è alta la percezione del pericolo, più la guida è prudente e minore il rischio. In galleria, ad esempio, si registra circa il 3% delle morti per incidente, a fronte di un'estensione chilometrica pari al 5% della rete. Questo è anche il motivo per cui sulla tratta appenninica Firenze–Bologna, caratterizzata da condizioni meteorologiche peggiori, maggior traffico di camion e pullman e da un tracciato tortuoso, il tasso di mortalità è quasi la metà della media nazionale.

**Continuate a guidare con attenzione e prudenza in queste tratte senza però farvi ingannare da quelle apparentemente meno pericolose.**

► **UN PAIO DI BICCHIERI DI VINO O DI BIRRA LASCIANO SOSTANZIALMENTE INALTERATE LE CAPACITÀ DI GUIDA.**

*Condivide questa affermazione il 32% degli intervistati.\**

**FALSO!** Guidare in autostrada richiede attenzione e tempi di reazione ridotti. Anche una quantità modesta di alcol, apparentemente innocua e senza effetti visibili, genera una diminuzione della prontezza dei riflessi che limita la capacità di reazione. Da recenti studi è infatti emerso che il 30% degli incidenti gravi è causato da soggetti sotto l'effetto dell'alcol.

**Se dovete guidare, evitate di bere alcolici. Il nostro consiglio è rivolto soprattutto ai giovani, coinvolti in oltre il 50% degli incidenti che si sono verificati nelle notti dei weekend.**

► **LA CORSIA DI EMERGENZA SERVE SE CI SI VUOLE FERMARE CON SUFFICIENTE SICUREZZA LUNGO L'AUTOSTRADA. SE INVECE SI VUOLE MAGGIOR TRANQUILLITÀ È MEGLIO FERMARSI NELLE PIAZZOLE DI SOSTA.**

*Condivide questa affermazione l'87% degli intervistati.\**

**FALSO!** La corsia di emergenza è un luogo molto pericoloso nel quale ci si può fermare solamente se non ci sono assolutamente alternative. Molto frequenti, infatti, sono i casi di pedoni e veicoli investiti in corsia di emergenza soprattutto da parte di camion. Quindi, se ad esempio dovete cambiare una gomma, procedete almeno fino alla piazzola di sosta più vicina. È comunque importante ricordare che anche la piazzola di sosta è un luogo pericoloso nel quale è consigliabile fermarsi per il tempo strettamente necessario e solamente in caso di reale necessità. Ogni anno sulla nostra rete circa 20 persone muoiono in corsia di emergenza o nelle piazzole di sosta per incidenti che coinvolgono mezzi fermi o in fase di ripartenza.

**Quando possibile utilizzate per la sosta sempre le Aree di Servizio.**

\* Indagine di mercato sui comportamenti di guida effettuata su un campione di 1.800 clienti autostradali ad aprile 2006 da una società esterna specializzata.

## IL DECALOGO DELLA SICUREZZA

Pensato per assistere gli automobilisti durante il viaggio, il decalogo è uno strumento ideato da Autostrade per l'Italia in occasione dell'esodo estivo 2008, con l'obiettivo di ridurre la probabilità di incidente.

Si tratta di **10 punti fondamentali, pensati per orientare gli automobilisti verso i comportamenti corretti da tenere prima di mettersi in viaggio e durante la guida.**

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

Il decalogo è diventato parte integrante delle iniziative di comunicazione sulla sicurezza stradale di Autostrade per l'Italia e, nel corso degli anni, è stato distribuito in oltre 7.000.000 di copie.

## CONCORSO SUI MESSAGGI DI SICUREZZA STRADALE

Nel 2012, la Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio ha lanciato il progetto informativo ed educativo sui Pannelli a Messaggio Variabile con l'obiettivo di **sensibilizzare gli automobilisti sui temi della sicurezza stradale**, coinvolgendoli in prima persona con il concorso "Scrivi il tuo messaggio e vinci". Il contest invitava gli utenti a proporre un messaggio in grado di incidere sui comportamenti di guida.

Nella sua prima edizione, tra le oltre 7.000 proposte, sono stati individuati 6 vincitori da una commissione indipendente costituita dai rappresentanti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e dai membri della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio.

I messaggi vincitori sono stati pubblicati sui Pannelli a Messaggio Variabile dislocati su tutta la rete di Autostrade per l'Italia.

Visto il successo della prima edizione, il concorso è stato **riproposto in occasione dell'estate 2016**, registrando una **partecipazione di circa 10.000 utenti**.



1°  
Classificato



2°  
Classificato



3°  
Classificato



4°  
Classificato



5°  
Classificato



6°  
Classificato

## CAMPAGNE INFORMATIVE SUL TUTOR

Sin dalla nascita del Tutor, tutti i partecipanti della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio hanno promosso e supportato **iniziative di comunicazione e di informazione sul Tutor**, con particolare focus su:

- efficacia e risultati in termini di riduzione dell'incidentalità;
- capacità di modificare positivamente i comportamenti di guida;
- schema di funzionamento del Tutor;
- gestione della Polizia Stradale;
- elenco delle tratte coperte da Tutor e distribuzione su mappa;
- FAQ – le risposte alle domande più frequenti dei clienti.

Negli anni, il Tutor è stato promosso attraverso brochure dedicate, distribuite in milioni di copie presso le Aree di Servizio e i Punto Blu della rete di Autostrade per l'Italia, Pannelli a Messaggio Variabile, sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it), siti dei partner della Consulta e newsletter ai Telepassisti.



## DIABOLIK PER LA SICUREZZA

In occasione delle partenze estive del 2014 e del 2016 è stata lanciata **la campagna di sensibilizzazione sui comportamenti di guida corretti** in autostrada “Diabolik per la Sicurezza” che ha proposto, sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it), dei brevi fumetti centrati su temi di sicurezza al volante con protagonisti i personaggi Diabolik, Eva Kant e Ginko.

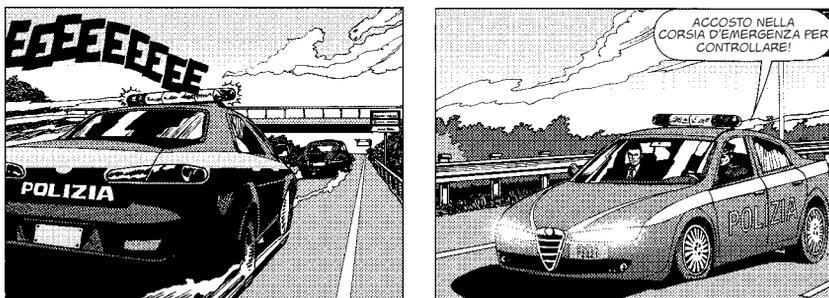
Nella prima edizione del 2014, i 5 fumetti di Diabolik raccontavano in maniera impattante e innovativa i pericoli derivanti da: guida dopo l'assunzione di alcool, colpo di sonno, soste in corsia di emergenza, guida sul bagnato e mancato utilizzo delle cinture di sicurezza posteriori.



Legato all'iniziativa anche il concorso "Diabolikamente Sicuro" in cui gli utenti dovevano completare una delle tre vignette con i personaggi di Diabolik, ideando un messaggio originale ed efficace sulla sicurezza.

Il concorso ha riscosso molto successo, con quasi 30.000 partecipanti.

Nell'edizione del 2016 sono stati pubblicati su [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) 5 nuovi fumetti aventi i seguenti temi: la sosta in corsia d'emergenza, la distrazione alla guida, la distanza di sicurezza, i cantieri mobili e il contromano in autostrada. Ogni storia si conclude con un messaggio finale che ricorda il corretto comportamento di guida. Oltre alle 5 strisce a fumetti è stato proposto un **divertente quiz per permettere agli utenti di mettere alla prova la loro conoscenza sulla sicurezza in autostrada.**



# INIZIATIVE SUI CANTIERI MOBILI E SULLE CORSIE DI EMERGENZA

Nel corso del 2016 Autostrade per l'Italia e la Polizia Stradale, in collaborazione con Unasca e Confarca, le principali associazioni di autoscuole in Italia, hanno promosso un'iniziativa **per creare e diffondere la "cultura della sicurezza"** tra i futuri utenti della strada.

Nelle autoscuole sono stati distribuiti 400.000 volantini che parlano "per immagini" di sicurezza stradale, in particolare di "cantieri mobili" e di "corsie di emergenza".

I **"cantieri mobili"** permettono di conseguire molteplici vantaggi in termini di fluidità e sicurezza. È fondamentale però conoscere la segnaletica che li identifica e le principali regole di comportamento da rispettare.

La **corsia di emergenza** può salvare la vita in una situazione di reale emergenza e trasformarsi, invece, in un luogo potenzialmente pericoloso se utilizzata impropriamente.

QUANDO INCONTRI UN CANTIERE MOBILE PRESTA MOLTA **ATTENZIONE**.  
PER LA SICUREZZA TUA E DI CHI CI LAVORA.

**NON RISCHIARE!**



**CORSIA DI EMERGENZA**  
CONSIGLI PER LA SICUREZZA

*autostrade per l'Italia*  
La società di Infrastrutture e Trasporti

**CANTIERI MOBILI**  
COSA SONO E COME COMPORTARSI

*autostrade per l'Italia*  
La società di Infrastrutture e Trasporti







**...FALSO!**

Ogni anno **molti pedoni e veicoli**, fermi in corsia di emergenza, vengono investiti. La corsia di emergenza è **in luogo molto pericoloso** in cui ci si deve fermare solo

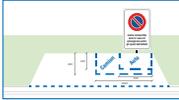
in caso di assoluta necessità e se non si hanno alternative. Quando possibile, per la sosta usate sempre la Area di Servizio.



**L'impegno di Autostrade per l'Italia**

Sulla rete, i pannelli a messaggio variabile sensibilizzano gli automobilisti sul pericolo della sosta in corsie di emergenza e in piazzola.

Per chi fosse costretto a fermarsi in piazzola, Autostrade per l'Italia ha inoltre installato apposita segnaletica che indica gli spazi in cui sostare con il minor rischio per la propria incolumità.



## I 12 MESI DELLA SICUREZZA STRADALE

Autostrade per l'Italia, in collaborazione con tutti i partner della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio, ha lanciato la campagna informativa "I 12 mesi della Sicurezza Stradale", che si è sviluppata lungo tutto il 2011.

In particolare, questa **campagna di sensibilizzazione ed educazione** è stata studiata per **informare i clienti sulle principali cause di incidentalità e mortalità**, sfatando i luoghi comuni, suggerendo i corretti comportamenti di guida per viaggiare in sicurezza e prevenire gli incidenti.

Il progetto ha dedicato particolare attenzione a un tema sulla Sicurezza Stradale al mese:



- Gennaio: colpo di sonno
- Febbraio: velocità e distanze di sicurezza
- Marzo: cinture di sicurezza anteriori e posteriori
- Aprile: alcol e droga
- Maggio: controllo dell'auto
- Giugno: distrazione
- Luglio: informazioni di viabilità
- Agosto: corsia di emergenza e piazzole di sosta
- Settembre: bimbi in auto
- Ottobre: maltempo e asfalto drenante
- Novembre: Tutor
- Dicembre: neve

La campagna è stata promossa presso caselli, Punto Blu, Aree di Servizio, Pannelli a Messaggio Variabile, social network, Isoradio, RTL 102.5 e sui siti internet di Autostrade per l'Italia e dei partner della Consulta.

## CAMPAGNA SULL'USO DEI SEGGIOLINI

Per far fronte al problema, troppo spesso sottovalutato, della sicurezza dei piccoli in auto, la Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio ha realizzato negli anni **campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dei seggiolini**, attraverso la redazione e la diffusione nelle Aree di Servizio e sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) delle regole fondamentali per garantire un viaggio sicuro e sereno ai bambini in auto.



- 1 È fondamentale **usare sempre il seggiolino**, obbligatorio per legge\*, anche per i percorsi più brevi. Grazie al seggiolino si **riduce del 90% il rischio di lesioni gravi o mortali**.
- 2 Non affidate **mai il bambino alle braccia di un adulto**: in caso di incidente proprio il corpo dell'adulto può provocare i danni più gravi.
- 3 Sistemate sempre il bambino con il suo seggiolino nel posto più sicuro, **possibilmente sul sedile posteriore** centrale o sul lato destro.
- 4 **Non appoggiate oggetti o bagagli mobili sul ripiano posteriore** dell'auto: in caso di impatto si trasformerebbero in proiettili.
- 5 **Disattivate sempre gli air bag frontali** in corrispondenza di un seggiolino montato in senso inverso alla marcia. L'attivazione dell'airbag rappresenta un rischio ulteriore di traumi.
- 6 Se i vostri bambini hanno bisogno di fare una sosta, fermatevi nelle Aree di Servizio **dove è possibile trovare anche delle aree giochi dedicate proprio a loro**.
- 7 **Fermatevi in corsia di emergenza o piazzola di sosta solo in caso di assoluta necessità**, mantenete i vostri bambini all'interno dell'abitacolo della vostra auto ed utilizzate il telefono cellulare per richiedere soccorso se necessario.
- 8 Tenete sempre in auto **qualche gioco per distrarre il bambino** e intrattenerlo durante il tragitto.

## CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE SULL'UTILIZZO DELLA CORSIA DI DESTRA

I membri della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio hanno condiviso l'importanza di sensibilizzare gli automobilisti sul corretto utilizzo della corsia più libera a destra. Si tratta infatti di un tema poco conosciuto e spesso sottovalutato soprattutto sulle autostrade italiane.

Sono state quindi organizzate campagne educative e di informazione divulgate attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) posti sulla rete autostradale, il sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it), il canale televisivo My Way e la distribuzione di materiale informativo nelle Aree di Servizio.

OCCUPA LA CORSIA  
DI DESTRA SE NON  
DEVI SORPASSARE

OCCUPA LA CORSIA  
PIU' LIBERA  
A DESTRA

## METTICI LA TESTA

Tra il 2006 e il 2007 Autostrade per l'Italia ha finanziato e collaborato alla realizzazione di un **programma sulla sicurezza stradale**, ideato e prodotto da RAI Educational e dalla società Little Duck.

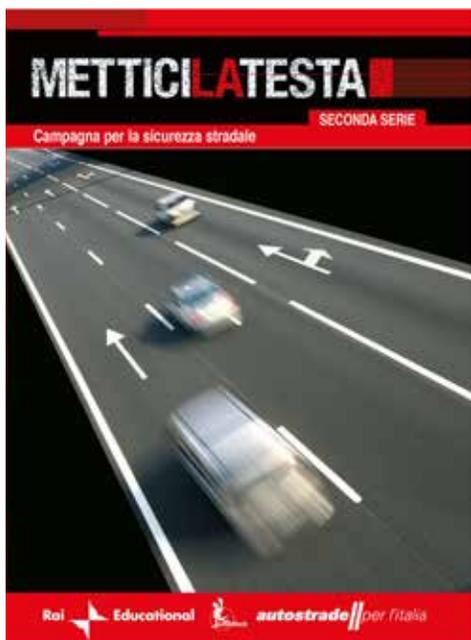
Sono state realizzate **2 edizioni del programma**, per un totale di **44 puntate** su temi specifici legati alla sicurezza stradale: guida in stato di ebbrezza, utilizzo delle cinture di sicurezza posteriori e dei seggiolini, importanza del casco, inadeguatezza dei controlli, colpo di sonno, guida sul bagnato, organizzazione dei soccorsi, sistema Tutor...

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 gli 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 su [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) e sul canale Youtube di Autostrade per l'Italia.



## CAFFÈ GRATIS DI NOTTE

È statisticamente dimostrato che nelle ore notturne si registra un tasso di incidentalità mortale circa 5 volte superiore alla media.

Per questo motivo, Autostrade per l'Italia e i gestori dei servizi di ristorazione, con la condivisione delle Associazioni dei Consumatori, hanno dato vita al progetto "Caffè gratis di notte", 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 due milioni di caffè**.

L'iniziativa Caffè Gratis di Notte è stata poi estesa a circa 80 aree di servizio fino al 2012 in tutti i giorni della settimana, non solo nel fine settimana.

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 e giovani.



**SE VIAGGI DI NOTTE,  
CHIEDI AIUTO A UN CAFFÈ.  
OFFRIAMO NOI.**

TUTTO IL WEEKEND DA MEZZANOTTE ALLE 5, FINO AL 31 DICEMBRE 2005.  
AUTOSTRADe PER L'ITALIA E I SUOI PARTNER COMMERCIALI TI OFFRONO  
UN CAFFÈ PER RENDERE PIÙ SICURO IL TUO VIAGGIO.

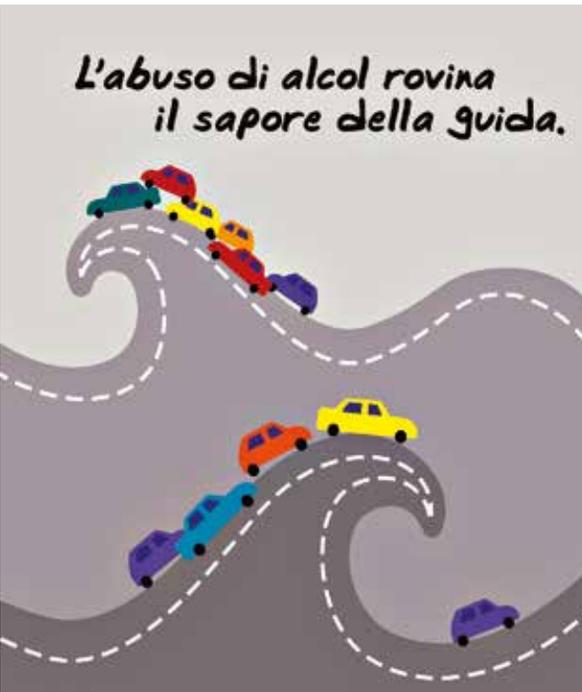
Iniziativa valida solo nelle notti di venerdì, sabato e domenica, senza obbligo d'acquisto e solo sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Logo of Autostrade per l'Italia and various partner logos including Agip, Eni, and others.

## GUIDO? NON BEVO

Autostrade per l'Italia e Quattroruote 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 Quattroruote, nelle Aree di Servizio e nei Punto Blu della rete di Autostrade per l'Italia.



*L'abuso di alcol rovina  
il sapore della guida.*

Te lo ricordano Autostrade  
per l'Italia e Quattroruote  
regalandoti il braccialetto  
"Guido? Non bevo". **RITIRALO QUI.**

braccialetto valido solo sulla rete di Autostrade per l'Italia fino ad esaurimento scorte, in collaborazione con i suoi partner commerciali.

**autostrade** // per l'Italia

## CAMPAGNA “SAFE&GO” PER I PNEUMATICI

Nel 2010 Autostrade per l'Italia ha realizzato “Safe&Go”, campagna estiva per la sicurezza stradale volta a **sensibilizzare gli automobilisti sulla corretta manutenzione e sull'utilizzo dei pneumatici**.

Durante i fine settimana dei mesi di giugno e luglio, in 10 Aree di Servizio sono stati predisposti altrettanti punti “Safe&Go” presso i quali tecnici specializzati hanno realizzato gratuitamente **check-up completi delle gomme** e hanno distribuito materiale informativo sulla corretta manutenzione dei pneumatici. Una campagna di incentivazione alla sostituzione dei pneumatici ha previsto anche la consegna di bonus spendibili sul successivo cambio gomme.

L'iniziativa è stata sostenuta da una campagna di informazione via radio, internet, sui Pannelli a Messaggio Variabile, dalla cartellonistica pubblicitaria e dalla distribuzione nelle Aree di Servizio di 250.000 “manuali” sulla sicurezza stradale contenenti il decalogo per viaggiare sicuri in autostrada.

## LA VITA È UN SOFFIO

L'iniziativa, organizzata da Autostrade per l'Italia e dai suoi partner di ristorazione, è stata realizzata per **rendere consapevoli gli automobilisti sui rischi associati a un tasso alcolemico elevato.**

Secondo i dati della Polizia Stradale il fine settimana è il momento di maggiore rischio per gli incidenti stradali e sono soprattutto i giovani tra i 18 e i 32 anni i più esposti a questo rischio, a causa dell'inesperienza alla guida e all'abuso occasionale di alcol.

Chi guida sotto l'effetto dell'alcol, non solo rischia una sanzione monetaria e la detrazione di punti dalla patente, ma soprattutto mette a repentaglio la propria vita e quella degli altri.

La campagna "La vita è un soffio" è stata realizzata nel 2006, attraverso la **distribuzione gratuita**, tutti i venerdì e sabato da mezzanotte alle cinque, nelle Aree di Servizio di Autostrade per l'Italia, **di circa un milione di alcol test.**

L'iniziativa è stata supportata da una campagna pubblicitaria declinata su diversi media: radio, affissioni e materiale nei punti vendita.



**LA VITA È UN SOFFIO.**

SE HAI BEVUTO, FAI SEMPRE  
IL TEST ALCOLEMICO PRIMA DI GUIDARE.  
NELLE NOTTI DI VENERDÌ E SABATO DALLE 24 ALLE 5,  
FINO AL 30 SETTEMBRE 2006, AUTOSTRADE PER L'ITALIA E I SUOI  
PARTNER COMMERCIALI TE LO REGALANO NELLE AREE DI SERVIZIO.  
RICHIEDILO ALLA CASSA. NON RISCHIARE.

Iniziativa valida esclusivamente  
sulla rete di Autostrade per l'Italia. **autostrade** // per l'Italia

In occasione dei 10 anni di attività della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio di Autostrade per l'Italia, vi raccontiamo i risultati principali e il senso della nostra sfida.

# 80% IN MENO DI MORTALITÀ SULLE AUTOSTRADIE. 10 ANNI DI LAVORO SENZA SOSTA.



## ROBERTO SGALLA

DIRETTORE CENTRALE DELLE SPECIALITÀ  
DELLA POLIZIA DI STATO

“La Consulta è un luogo di confronto sulla percezione della sicurezza da parte dei cittadini in autostrada. Per i prossimi 10 anni? Noi ci saremo!”

Scopri il bilancio della Consulta su [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

CONSULTA PER LA SICUREZZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

**autostrade** // per l'italia





TUTOR ATTIVO PER  
CONTROLLO VELOCITÀ

controllo elettronico della velocità con sistema Tutor

LA PASSIONE DI  
MUOVERE IL PAESE.  
NELLA SICUREZZA.

gruppo Atlantia

- Abbiamo inventato e sviluppato il Tutor, che in Italia salva centinaia di vite l'anno.
- Abbiamo garantito più sicurezza, grazie alla copertura della nostra rete autostradale con asfalto drenante.
- Proteggiamo ogni vostro viaggio con più di 10.000 professionisti.

autostrade // per l'italia

# VI ABBIAMO ALLUNGATO LA VITA.

## TASSO DI MORTALITÀ AUTOSTRADE PER L'ITALIA E LE SUE CONTROLLATE

(numero morti per miliardo di Km percorsi)

11,4

2,8

1999 2000 2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 4 marzo 2009

**IL NOSTRO LAVORO È FARVI VIAGGIARE PIÙ SICURI.** Da quando la Società è stata privatizzata nel 2000 ci siamo impegnati per aumentare la sicurezza sulla rete, in linea con l'obiettivo della Comunità Europea di dimezzare i morti sulla strada. Per arrivarci abbiamo messo in campo tantissime iniziative, quali: la diffusione degli asfalti drenanti su tutta la rete, oltre 1500 interventi di segnaletica e pavimentazioni speciali nei tratti a maggiore incidentalità, le campagne di educazione contro i rischi della velocità, dell'alcool e del colpo di sonno (due milioni di caffè gratis distribuiti di notte). Ma c'è un'iniziativa che ci differenzia da tutti gli altri gestori di reti viarie nel mondo: **il Tutor**, ovvero il sistema di controllo della velocità media che abbiamo **ideato, progettato e installato in oltre 2000 km di rete**. Grazie al Tutor abbiamo dimezzato la mortalità anno su anno e possiamo oggi annunciare di essere andati ben oltre gli obiettivi che ci eravamo posti. Dal 1999 ad oggi il tasso di mortalità si è abbassato da 11,4 a 2,8 (-75%). Il che vuol dire oltre 300 morti in meno sulla strada ogni anno. Ma non ci saremmo riusciti senza il vostro contributo. E per questo che vi chiediamo di continuare a **guidare con responsabilità e prudenza, sempre**.

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

**autostrade** // per l'italia

# TI ABBIAMO REGALATO PIÙ TEMPO PER I TUOI AFFETTI.

ORE TOTALI DI TEMPO PERSO\*



## FARTI PERDERE MENO TEMPO POSSIBILE SULL'AUTOSTRADA È IL NOSTRO LAVORO.

Il tempo è un bene prezioso, specialmente per chi lo deve sottrarre al lavoro o agli affetti. Anche per questo, dopo la privatizzazione nel 2000, ci siamo dati l'obiettivo di ridurre il numero di ore da voi perse per rallentamenti e code. Attraverso una rete di 1500 sensori e un sistema di controllo certificato siamo ora in grado di misurare la fluidità del traffico sugli oltre 2850 km della nostra rete. E oggi possiamo dire con soddisfazione che abbiamo dimezzato (-46%) le ore di tempo perse sulle autostrade che gestiamo. Questo grazie a interventi mirati come la progressiva eliminazione dei "colli di bottiglia" attraverso la costruzione di terze e quarte corsie, la diffusione del Telepass che oggi conta 7 milioni di clienti, la riorganizzazione dei cantieri di lavoro, il potenziamento di oltre 50 caselli. Tutto questo mentre il nostro impegno sulla sicurezza consentiva di ridurre del 75% il tasso di mortalità. Abbiamo lavorato tanto per farvi viaggiare più velocemente ma senza dover "correre", perché sappiamo che ogni minuto risparmiato sull'autostrada è un minuto in più che potete dedicare ai vostri affetti.

\*periodo di riferimento annuo: gennaio - novembre

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

**autostrade** // per l'italia

SE NON RISPETTI I LIMITI DI VELOCITÀ,  
NON RISCHI SOLO LA PATENTE.

SAATCHI & SAATCHI



NOI STIAMO LAVORANDO  
PER RENDERE LE NOSTRE AUTOSTRADE SEMPRE PIU'  
MODERNE E SICURE. A VOI CHE LE UTILIZZATE CHIEDIAMO  
DI RISPETTARE LA VOSTRA VITA E QUELLA DEGLI ALTRI.  
**GUIDATE CON PRUDENZA.**

**autostrade** // per l'italia

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)



## QUESTO È L'UNICO ACCESSORIO CHE NON PUOI COMPRARE.

Se siamo riusciti a ridurre il tasso di mortalità del 72% è perché sulla nostra rete, da oltre 10 anni investiamo in sicurezza. Tante sono state le iniziative promosse: ad esempio, abbiamo ideato e installato in oltre 2500 km di rete il Tutor, il primo sistema europeo di controllo della velocità media, e distribuito due milioni di caffè gratis nelle ore notturne. Ma solo se anche voi farete la vostra parte, la sicurezza aumenterà ancora.

**USALO SEMPRE QUANDO GUIDI.**

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

**autostrade** // per l'italia

# CONTATTI







### **AUTOSTRADE PER L'ITALIA**

Via A. Bergamini, 50 - 00159 Roma  
Tel. 06 4363.1 - [info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it)

### **POLIZIA STRADALE**

Via Tuscolana, 1558 - 00173 Roma  
Tel. 06 46530301 - [polstrada.servizio@interno.it](mailto:polstrada.servizio@interno.it)

### **ADOC**

Associazione Difesa e Orientamento dei Consumatori  
Via Castelfidardo, 43-45 - 00185 Roma  
Tel. 06 45420928 - [info@adocnazionale.it](mailto:info@adocnazionale.it)

### **ADUSBEF**

Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari e Finanziari  
Via Farini, 62 - 00185 Roma  
Tel. 06 4818632 - [info@adusbef.it](mailto: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 - [info@condacons.it](mailto:info@condacons.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](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)

### **ADICONSUM**

Associazione Difesa Consumatori e Ambiente  
Via Alessandro Vessella, 31 - 00199 Roma  
Tel. 06 4417021 - adiconsum@adiconsum.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. 06 33172725 - 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**

Viale del Policlinico, 131 - 00161 Roma  
Tel. 06 86267.1 - segreteria generale@uiltrasporti.it



## **PROGETTO EDITORIALE**

Autostrade per l'Italia S.p.A.

## **RESPONSABILE**

Massimo Iossa

Marketing e Qualità del Servizio Autostrade per l'Italia

## **REDAZIONE**

Angela Mirella Abbate

Melania Alessandra Battaglia

Barbara Centis

Daniela Costantini

Massimiliano Nigro

Donatella Perrone

Giulio Vergine

Autostrade per l'Italia S.p.A.

Capitale sociale 622.027.000 euro i.v.

Cod. fisc., P. IVA e Registro delle Imprese

di Roma n. 07516911000

REA n. 1037417

COORDINAMENTO  
zero3zero9 (Milano)

PROGETTO GRAFICO/IMPAGINAZIONE  
19novanta communications partners (Roma)

STAMPA  
Fpe S.p.A. (Roma)

Stampato a Dicembre 2016.

**autostrade** // *per l'italia*



[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)