

agorà
IDEE PER LA MOBILITÀ DEL FUTURO

N° 15

FEBBRAIO
2017

QUALITÀ DEL SERVIZIO:
LA NUOVA BUSSOLA
DELLA MOBILITÀ



autostrade // per l'italia

FEBBRAIO
2017

QUALITÀ DEL SERVIZIO:
LA NUOVA BUSSOLA
DELLA MOBILITÀ



**DIRETTORE
RESPONSABILE**

Francesco Delzio

**DIRETTORE
EDITORIALE**

Vittorio Bo

**COORDINAMENTO
EDITORIALE**

Silvia Gambadoro
Stefano Milano
Leonie Smushkovich
Isabella Spinella

MANAGING EDITOR

Cecilia Toso

REDAZIONE

Cristina Gallotti

COLLABORATORI

Simone Arcagni
Elisa Barberis
Emanuela Donetti
Mariachiara Giacosa
Carlotta Petracci
Enrico Remmert
Alessandra Viola
Maria Chiara Voci

TRADUZIONI

Laura Culver
Joan Rundo

**ART DIRECTION
E PROGETTO GRAFICO**

Undesign

**RICERCA ICONOGRAFICA
E PHOTOEDITING**

White

BANCA IMMAGINI

Getty Images

una rivista di

autostrade per l'italia

via A. Bergamini 50
00159 Roma
www.autostrade.it

edita da
Codice Edizioni



via San Francesco
da Paola 37
10123 Torino
t +39 011 19700579
www.codiceedizioni.it
agora@codiceedizioni.it

distribuzione
esclusiva per
l'Italia

Messaggerie Libri spa
t 800 804 900

IMMAGINE DI COPERTINA

Undesign per Autostrade per l'Italia

QUALITÀ
DEL SERVIZIO:
LA NUOVA
BUSSOLA
DELLA MOBILITÀ



06	EDITORIALE
08	<i>strade visioni</i> MISURARE LA QUALITÀ
18	<i>intervista a Mauro Coletta</i> LE AUTOSTRADE: UN SETTORE CHE VEICOLA SVILUPPO di Maria Chiara Voci
24	<i>intervista a Stefano Gatti</i> IL GIUSTO EQUILIBRIO DEGLI INVESTIMENTI di Mariachiara Giacosa
30	<i>intervista a Giordano Biserni e Carlo Rienzi</i> LA CONSULTA: UNA VITTORIA CULTURALE di Simone Arcagni
38	<i>focus</i> 10 ANNI DI CONSULTA PER LA SICUREZZA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA
42	<i>intervento</i> LA QUALITÀ AL SERVIZIO DEL CLIENTE di Massimo Iossa
48	<i>infografica</i> INDICATORI PER AUTOSTRADE DI QUALITÀ a cura di Autostrade per l'Italia
50	<i>Gente di Autostrade</i> CONFRONTO PUBBLICO PER IL PASSANTE DI BOLOGNA di Alessandra Viola
56	<i>Sei in un Paese meraviglioso</i> AGOGNA EST: PICCOLI GIOIELLI AI PIEDI DELLE MONTAGNE di Elisa Barberis
66	<i>muoversi con le parole</i> UN VIAGGIO LUNGO UN ANNO di Enrico Remmert
72	<i>mobilitech</i> di Emanuela Donetti
74	<i>english version</i>

«LA RETE AUTOSTRADALE ITALIANA PRESENTA ELEVATI LIVELLI DI QUALITÀ E SI DISTINGUE PER UN IMPATTO DI INCIDENTALITÀ FRA I PIÙ BASSI IN EUROPA»

Mauro Coletta



MAURO COLETTA - Direttore generale per la Vigilanza sulle concessionarie autostradali del Ministero delle Infrastrutture. Tra il 2013 e il 2014 è stato componente del Consiglio di Amministrazione Ferrovie dello Stato e, dal 2006 al 2012, Direttore dell'Ispettorato Vigilanza Concessioni Autostradali di ANAS. Precedentemente, ha ricoperto diversi incarichi in ANAS culminati nel mandato di Direttore della Direzione Autostrade e Trafori. Nel 2005 è stato nominato Commissario straordinario per il completamento delle opere e dei lavori per la Variante di Valico.



GIORDANO BISERNI - Presidente e fondatore dell'Asaps, per quasi trent'anni ha prestato servizio nella Polizia Stradale, arrivando alla qualifica di Ispettore Superiore. Nel 2009 è stato nominato Cavaliere della Repubblica. Direttore della rivista "Il Centauro", è coautore dell'Annuario della Sicurezza Stradale e membro della Consulta Nazionale per la Sicurezza Stradale presso il CNEL e della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio istituita da Autostrade per l'Italia.



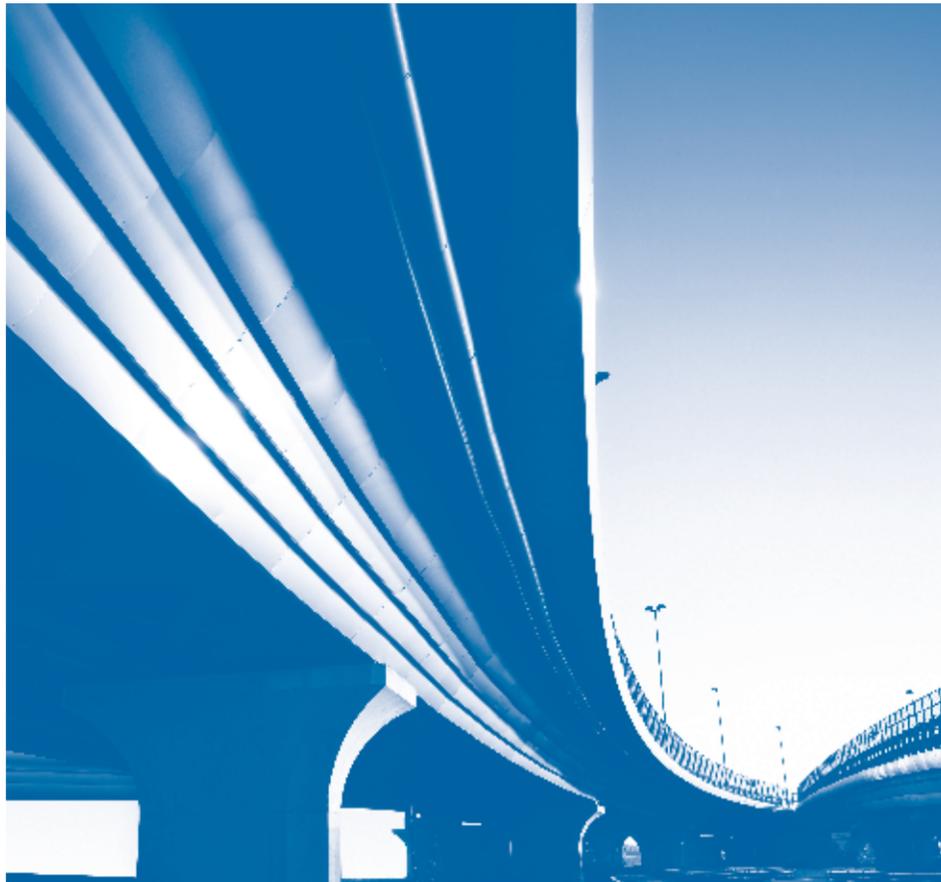
STEFANO GATTI - Direttore del Full Time MBA della SDA Bocconi School of Management, dove è stato anche Direttore dell'International Teachers' Programme, si occupa principalmente di ricerca in ambito di corporate finance e investment banking. Ha all'attivo diverse pubblicazioni in riviste di settore e ha operato come consulente per diverse istituzioni finanziarie e non finanziarie, per il Ministero dell'Economia, il Financial Stability Board, il gruppo del G20 e G24 e l'OCSE.



MASSIMO IOSSA - Laureato a Napoli in Ingegneria Chimica, ha conseguito un master MBA presso il Politecnico di Milano. Lavora per Autostrade per l'Italia dal 2003, ma ha avuto esperienze precedenti con Vodafone come Responsabile dello Sviluppo e alla Shell, dove si è occupato di marketing. Oggi per Autostrade per l'Italia è Responsabile Marketing e Qualità del Servizio, posizione che ricopre anche per Atlantia.



CARLO RIENZI - Fondatore e presidente del Codacons, è laureato in Giurisprudenza con una tesi in diritto Romano. Specializzato in diritto amministrativo e del pubblico impiego, ha difeso migliaia di precari, specie della scuola, oltre a enti pubblici, enti locali e cittadini. Componente della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio istituita su iniziativa di Autostrade per l'Italia, è anche autore di saggi e articoli e del libro *Difendetevi! Manuale di sopravvivenza del consumatore* (2013).



S

Scrivendo Aristotele che la «qualità è la caratteristica più vicina all'attesa del soggetto». C'è molto di vero in questa affermazione. E oggi gran parte della politica sulla qualità adottata dalle imprese conferma l'intuizione del grande pensatore nato quasi 2500 anni fa.

La ricerca della qualità è la "bussola" principale per attrarre nuovi clienti e soddisfare i crescenti standard imposti dal mercato. Qualità significa impegno, investimenti e idee innovative,

ma anche "rileggere" prodotti e servizi alla luce dell'esperienza quotidiana del cliente.

Autostrade per l'Italia ha sposato questa filosofia e percorre con grande determinazione la strada che porta verso i migliori indici di qualità. Ha sviluppato tecnologie e ideato servizi che vanno incontro alle esigenze dei suoi automobilisti, coinvolgendoli e chiedendo un loro feedback. Ha riunito le Associazioni dei Consumatori, la Polizia Stradale, i comitati degli autotrasportatori, i sindacati e i media di settore nella Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio, per confrontarsi su bisogni e soluzioni in modo aperto e trasparente. Scelte importanti e ambiziose, che hanno un obiettivo preciso: rendere il cliente soddisfatto e consapevole, "curandolo" e assistendolo in ogni momento della sua esperienza di viaggio.

MISURARE LA QUALITÀ

La qualità sta diventando l'elemento più rilevante quando si parla di infrastrutture e mobilità. Come vengono valutate le infrastrutture nel mondo e, soprattutto, chi ne misura le performances?

Associazioni, organizzazioni internazionali, clienti e imprese stesse: ecco il punto di vista di alcuni tra i principali protagonisti.

fotografia Stati Uniti, G. Rose



ORGANIZZAZIONE PER LA COOPERAZIONE E LO SVILUPPO ECONOMICO (OCSE)

METTERE A CONFRONTO INFRASTRUTTURE DI TRASPORTO DI PAESI CON SITUAZIONI ECONOMICHE E GEOGRAFICHE COMPLETAMENTE DIVERSE È UN COMPITO DIFFICILE. PER FARLO, ORGANIZZAZIONI COME L'OCSE UTILIZZANO I DATI RACCOLTI DAL WORLD ECONOMIC FORUM E DAL FONDO MONETARIO INTERNAZIONALE SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DI FERROVIE, TRASPORTI AEREI, PORTI E STRADE; PER QUESTE ULTIME SONO PREVISTI INOLTRE TRE INDICATORI: DENSITÀ DELLA RETE STRADALE, PERCENTUALE DELLE STRADE STERRATE E PERCENTUALE DELLA POPOLAZIONE RURALE CON ACCESSO ALLA RETE VIARIA. TRA I PAESI DEL G7, FRANCIA E GERMANIA PRIMEGGIANO PER LA QUALITÀ DELLE LORO INFRASTRUTTURE, ANCHE SE IN CALO; IN AUMENTO È QUELLA DI CANADA, ITALIA E REGNO UNITO.

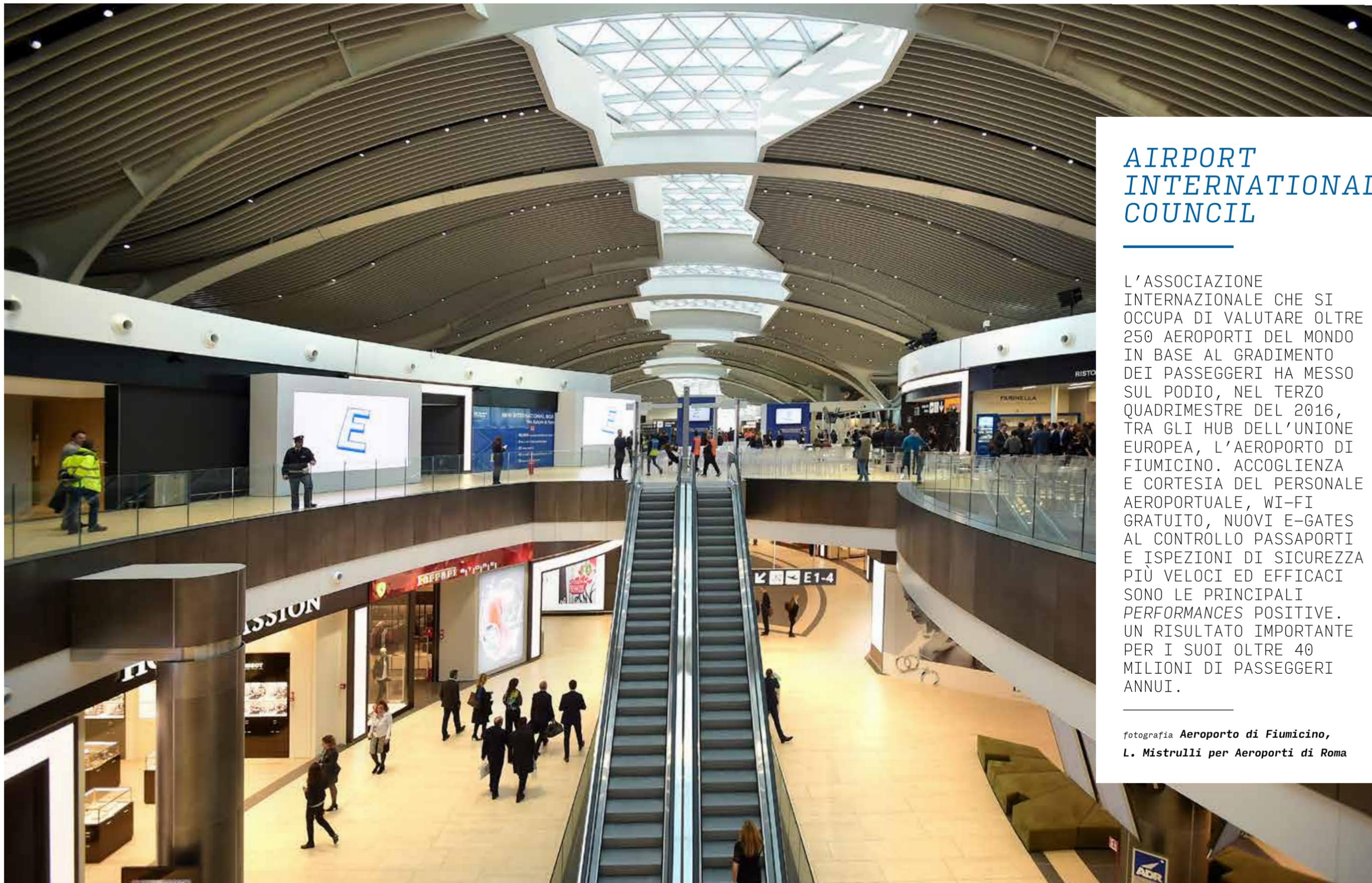
fotografia **Toronto, R. Machado Noa**

CUSTOMER SATISFACTION DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

OLTRE 3500 AUTOMOBILISTI SUDDIVISI IN QUATTRO CATEGORIE - CLIENTI PER SVAGO, OPERATORI ECONOMICI, PENDOLARI, CAMIONISTI - SONO STATI INTERROGATI A NOVEMBRE 2016 SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA. GESTIONE DELLA VIABILITÀ, CASELLI, SISTEMI DI PAGAMENTO, SICUREZZA, AREE DI SERVIZIO E SERVIZI COLLEGATI, INFORMAZIONI, ISORADIO E RELAZIONI CON I CLIENTI SONO STATI GIUDICATI POSITIVAMENTE SIA DAI FREQUENT TRAVELLER SIA DALLA CLIENTELA TOTALE. SE NEL 2005 IL GRADIMENTO ERA IN MEDIA DI 6,64 PUNTI, OGGI È PASSATO A 7,24 PUNTI, DIMOSTRANDO CHE LE INIZIATIVE PER MIGLIORARE I SERVIZI VENGONO PERCEPITE E BEN VALUTATE DAI VIAGGIATORI.

fotografia **Viadotto Rio Canale (A14), F. Esposito**





AIRPORT INTERNATIONAL COUNCIL

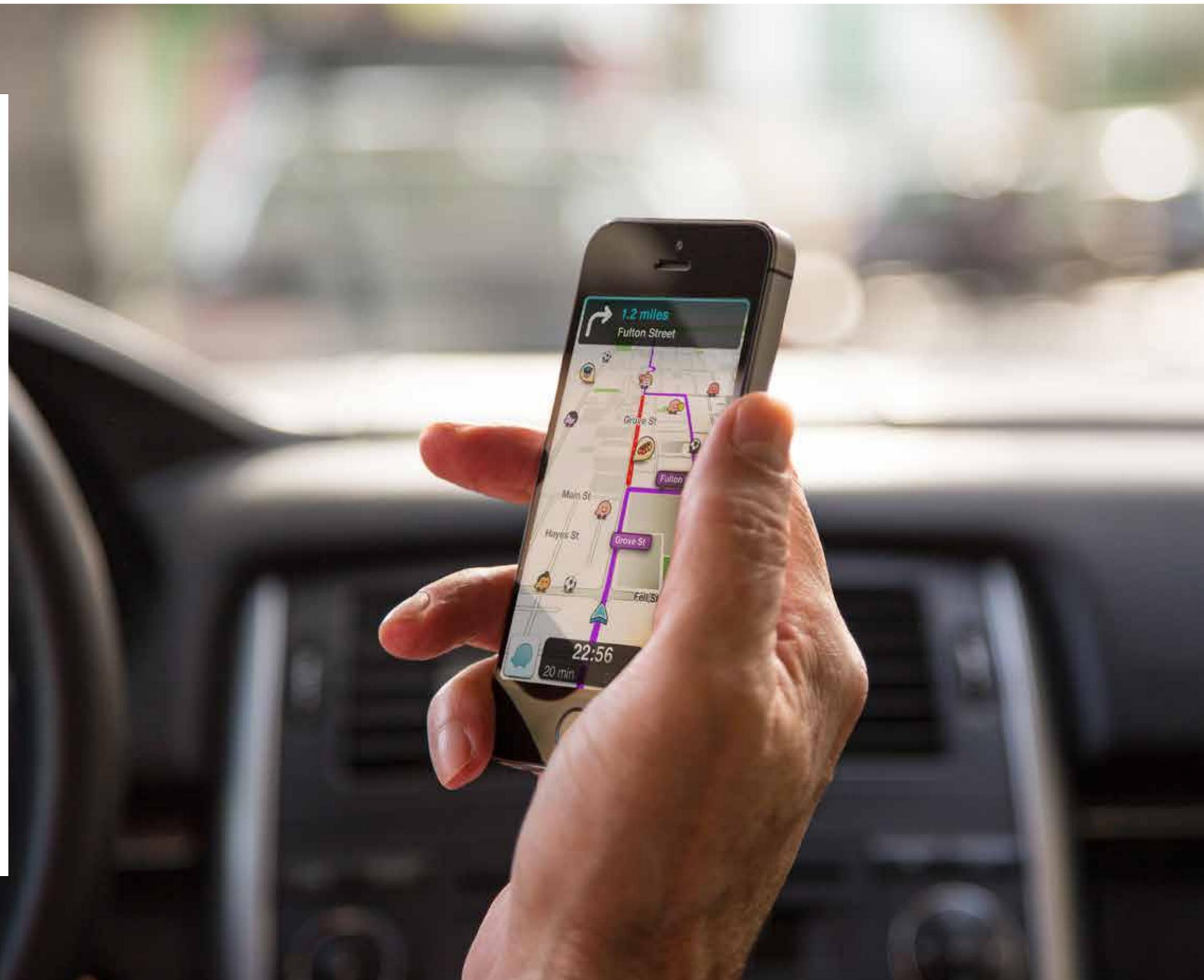
L'ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE CHE SI OCCUPA DI VALUTARE OLTRE 250 AEROPORTI DEL MONDO IN BASE AL GRADIMENTO DEI PASSEGGERI HA MESSO SUL PODIO, NEL TERZO QUADRIMESTRE DEL 2016, TRA GLI HUB DELL'UNIONE EUROPEA, L'AEROPORTO DI FIUMICINO. ACCOGLIENZA E CORTESIA DEL PERSONALE AEROPORTUALE, WI-FI GRATUITO, NUOVI E-GATES AL CONTROLLO PASSAPORTI E ISPEZIONI DI SICUREZZA PIÙ VELOCI ED EFFICACI SONO LE PRINCIPALI *PERFORMANCES* POSITIVE. UN RISULTATO IMPORTANTE PER I SUOI OLTRE 40 MILIONI DI PASSEGGERI ANNUI.

*fotografia Aeroporto di Fiumicino,
L. Mistrulli per Aeroporti di Roma*

WAZE

CON PIÙ DI 65 MILIONI DI UTENTI ATTIVI AL MESE, WAZE È UNA DELLE APP PIÙ DIFFUSE AL MONDO (IN OLTRE 180 PAESI) IN FATTO DI INFORMAZIONI SUL TRAFFICO RACCOLTE DIRETTAMENTE DAGLI AUTOMOBILISTI E POI CONDIVISE IN RETE. UN VERO E PROPRIO CROWDSOURCING DEL TRAFFICO. MA WAZE HA ANCHE UN DRIVER SATISFACTION INDEX CHE OGNI ANNO CREA UNA CLASSIFICA DEI MIGLIORI PAESI IN CUI GUIDARE. I CRITERI DI VALUTAZIONE SONO: TRAFFICO, SICUREZZA, SERVIZI PER IL GUIDATORE, QUALITÀ DELLE STRADE, PREZZI E POI, OVVIAMENTE, LA COMUNITÀ WAZE. AL PRIMO POSTO QUEST'ANNO SI È CLASSIFICATA L'OLANDA, MENTRE L'ITALIA È AL DECIMO.

visual su immagine di A. Debat



LE AUTOSTRADE: UN SETTORE CHE VEICOLA SVILUPPO

intervista a
MAURO COLETTA

di **Maria Chiara Voci**

PUNTARE SULLA SICUREZZA È IL MIGLIORE INVESTIMENTO: NE È CONVINTO IL RESPONSABILE DELLA VIGILANZA SULLE CONCESSIONARIE DEL SETTORE AUTOSTRADALE PER IL MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI, MAURO COLETTA. LO DIMOSTRANO INVESTIMENTI E INTERVENTI FATTI IN ITALIA, CHE HANNO PORTATO IL NOSTRO PAESE A ESSERE TRA QUELLI CON MINORE TASSO DI INCIDENTALITÀ IN EUROPA.

fotografie

F. Esposito
e *Autostrade per l'Italia*



Il settore delle concessionarie autostradali rappresenta un importante veicolo di sviluppo economico: per gli effetti che produce sulla mobilità di persone e merci, per le ricadute occupazionali e per l'indotto economico



Nella pagina precedente: il traffico scorre su una tratta della A1. In queste pagine: sopra, la Galleria Corva, sotto un cartello che segnala la presenza del sistema di pagamento Telepass.

lare si è puntato molto sull'adeguamento delle tratte esistenti, così da renderle più conformi allo sviluppo della domanda e alle maggiori esigenze di sicurezza e qualità del servizio.

Quali sono stati i principali interventi eseguiti?

Innanzitutto, si è lavorato per il potenziamento delle sezioni autostradali, con la realizzazione di terze e quarte corsie. Oltre il 90% della rete è stato dotato di asfalto drenante e sono state installate, progressivamente, nuove barriere anti-rumore. Grande è stato l'impegno sul fronte dell'implementazione tecnologica: importanti investimenti hanno riguardato l'aumento delle modalità di pagamento automatico e l'incremento dei sistemi di assistenza al viaggio, come il Tutor e l'infoviabilità. Infine, sono state rinnovate molte Aree di Servizio e sono state eseguite opere di sistemazione e manutenzione del verde.

Quale il bilancio di queste azioni?

Attualmente la rete autostradale italiana presenta elevati livelli di qualità e si distingue per avere un impatto di incidenza fra i più bassi registrati in Europa. L'adeguamento di una strada, tuttavia, non giunge mai al capolinea. Nei prossimi anni, con l'aggiornamento dei piani economico-finanziari, sono programmati ulteriori investimenti. I principali saranno finalizzati, in particolare, a recepire le normative intervenute nel frattempo in materia di sicurezza delle gallerie e di inquinamento acustico.

Come funziona il rapporto concessionario-concedente sotto l'aspetto dell'adeguamento della rete?

Gli interventi di manutenzione straordinaria vengono decisi sulla base del costante monitoraggio dell'infrastruttura e sono individuati negli atti convenzionali e nei successivi atti aggiuntivi. Le società



I

Investimenti per oltre 30 miliardi di euro, dal 2001 ad oggi. Risorse che hanno contribuito non solo a una crescita della qualità del servizio, ma anche e soprattutto all'aumento della sicurezza sulla rete delle autostrade italiane, che si estende da nord a sud per 5886 chilometri ed è gestita da 26 diverse società, regolate da altrettanti

(in tutto, sono 27) atti convenzionali di concessione da parte dello Stato. A tracciare il bilancio è Mauro Coletta, Direttore generale presso il Ministero delle Infrastrutture, responsabile, in qualità di concedente, della vigilanza sul settore autostradale.

Negli ultimi vent'anni, come è cambiata la mappa dei collegamenti?

Rispetto ad altri Paesi europei, le autostrade in Italia hanno registrato dal 1990 ad oggi poche evoluzioni sotto l'aspetto dell'estensione della rete. Il numero delle nuove arterie attivate è stato dell'ordine del 10%. Questo perché la conformazione attuale del sistema discende, in larga parte, da investimenti programmati ed eseguiti nel periodo compreso tra gli anni Sessanta e Ottanta. Ciò che, tuttavia, è cambiato in modo significativo è la morfologia della rete stessa. In partico-



concessionarie predispongono i progetti, che vengono sempre sottoposti all'approvazione del concedente. Per ciò che riguarda, invece, la manutenzione ordinaria su base annuale, le opere rientrano in una programmazione connessa in genere all'usura dei materiali e soggetta, anch'essa, all'approvazione dello Stato. Nel corso dell'anno, il concedente verifica la regolare esecuzione degli interventi e, ove necessario, impone ulteriori lavori di sistemazione o di ripristino funzionali alla continuità del servizio.

Quante risorse vengono investite ogni anno e per quali opere?

In media, la spesa annuale di manutenzione ordinaria sull'intera rete ammonta a circa 600 milioni di euro, cioè circa 102.000 euro per chilometro. A fare la parte del leone è il rifacimento delle pavimentazioni (27,1%); seguono l'adeguamento per la sicurezza (16,7%), le opere

La rete autostradale italiana presenta elevati livelli di qualità e si distingue per avere un impatto di incidentalità fra i più bassi registrati in Europa

d'arte (10,1%), la manutenzione del verde e della pulizia (9,6%), gli impianti di esazione pedaggi (9,4%), le operazioni invernali (8,6%), gli altri elementi del corpo autostradale (8,2%) e le gallerie (1,7%).

Quanto alcuni interventi mirati su una rete già esistente possono cambiare il profilo di una strada ritenuta "inefficiente"?

In modo significativo. In particolare, la realizzazione delle terze e quarte corsie ha consentito una profonda modifica della struttura stradale, sia in funzione

dell'incremento della capacità ricettiva sia sotto il profilo della sicurezza. Un caso emblematico di efficientamento della rete, fra tutti, è il recente completamento della Variante di Valico, un'arteria che presenta oggi un tracciato più comodo per l'utenza, con una maggiore capacità di trasporto, minori pendenze, limitati raggi di curvatura e un impatto ridotto anche sul paesaggio circostante.

In un momento di crisi economica e a fronte della mancanza di risorse da parte del pubblico è possibile agire per migliorare le condizioni delle concessioni, così da stimolare i privati a investire di più sulla qualità?

Il settore delle concessionarie autostradali rappresenta un importante veicolo di sviluppo economico, per gli effetti che produce sulla mobilità di persone e merci, per le ricadute occupazionali e per l'indotto economico collegato. Anche nei periodi di crisi, la spesa per gli investimenti rimane costante. Credo, tuttavia, che uno sviluppo dell'istituto delle concessioni, con l'ingresso di nuovi operatori mediante procedure pubbliche, possa portare benefici significativi. Lo stesso piano Juncker, con oltre 300 miliardi di investimenti, potrebbe essere lo strumento giusto se accompagnato dalla parte privata. Ciò che occorre perciò assicurare è un sistema di regole certe, semplici e improntate al rispetto dell'interesse pubblico e privato, tali da garantire una migliore capacità di gestione delle infrastrutture e di realizzazione dei programmi d'investimento. Di fondamentale importanza per stimolare gli investitori sono inoltre i tempi di realizzazione delle opere. In Italia ci sono progetti infrastrutturali fermi, che – se decollassero – potrebbero fare la differenza.

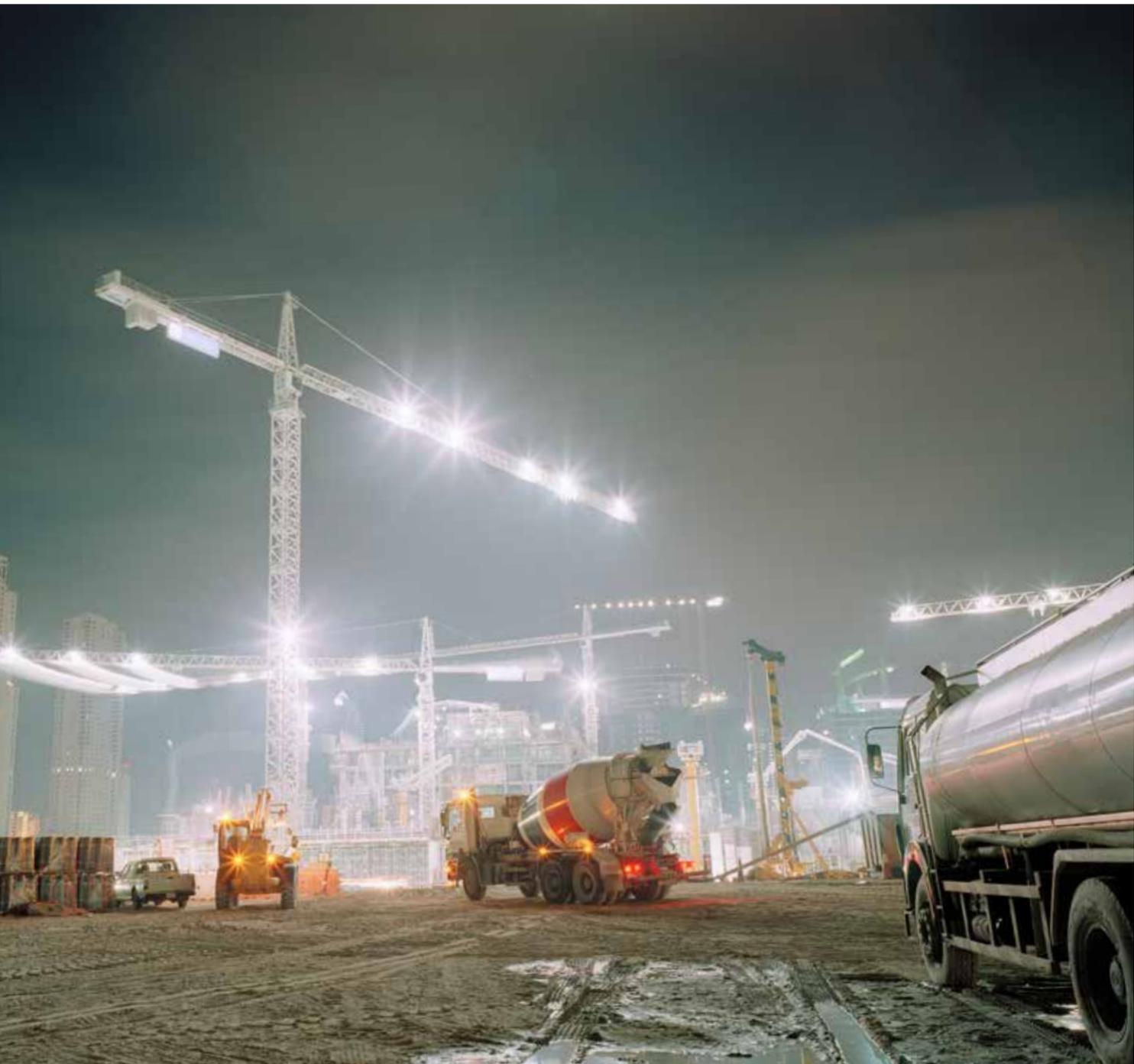
Come possono imparare i cittadini a fruire meglio delle infrastrutture?

Il primo passo, fondamentale, è la consul-

tazione della Carta dei servizi, uno strumento completo e dinamico, di dialogo tra l'utente e le società concessionarie, che riporta le informazioni relative alla sicurezza, alla gestione della viabilità, ai servizi presenti nelle Aree di Servizio e a tutte le altre tematiche correlate alla qualità del servizio in autostrada. In accordo con le concessionarie, all'interno della stessa Carta sono stati individuati cinque indicatori di qualità con i relativi standard di riferimento, riferiti ad altrettanti specifici fattori base (sicurezza del viaggio, regolarità e confortevolezza del servizio, servizi per viaggiatori diversamente abili e informazione agli utenti). Ad esempio, qualora siano presenti sull'autostrada cantieri di durata maggiore di cinque giorni, l'utente deve essere avvisato, anche sul sito delle società, con un tempo di preavviso superiore alle 24 ore; o ancora, in caso di reclami dell'utente, il tempo di risposta deve essere inferiore a 10 giorni. La consultazione della Carta dei servizi, aggiornata con cadenza annuale da parte delle società che gestiscono una tratta, può aiutare il cittadino a diventare da semplice utente a promotore di iniziative e di comportamenti tesi a migliorare la sicurezza e la qualità del servizio reso sulle infrastrutture autostradali.

In queste pagine:
a sinistra,
il Viadotto
Aoglio Nuovo;
sotto, barriere
fonoassorbenti.





IL GIUSTO EQUILIBRIO DEGLI INVESTIMENTI

intervista a
STEFANO GATTI

di **Mariachiara Giacosa**

QUALI CARATTERISTICHE DEVONO AVERE LE OPERE PER ESSERE FINANZIATE DAI PRIVATI? MAGGIORE QUALITÀ È SEMPRE SINONIMO DI COSTI PIÙ ELEVATI? AGORÀ LO HA CHIESTO A STEFANO GATTI, DIRETTORE DEL FULL TIME MBA DELLA SDA BOCCONI, PER CAPIRE COME STABILIRE UN EQUILIBRIO TRA QUALITÀ DELLE OPERE, GRADIMENTO DA PARTE DEL CLIENTE E GUADAGNO DELL'INVESTITORE.

fotografie

M. Horn, G. Vazquez, Autostrade per l'Italia, G. Rose

P

Professore, quanto incide la finanza privata sulla qualità delle opere? Piani di investimenti seri garantiscono qualità? Sono sufficienti per assicurare, ad esempio, il rispetto dei tempi di realizzazione di un'opera?

Se si vuole coinvolgere la finanza privata in un progetto infrastrutturale – un'autostrada, un ospedale o una rete di servizi – serve un presupposto irrinunciabile: ovvero che l'infrastruttura sia in grado di ripagare il capitale investito. Perché ciò accada l'infrastruttura deve “avere in dote” una domanda certa, assicurata per un lasso di tempo sufficientemente lungo da ripagare l'investimento. Chi investe deve avere chiari i tempi e i modi per rientrare del capitale investito.

E questo come si ottiene?

In due modi. Si può tariffare il servizio a carico dell'utente finale, il cittadino, ed è evidente, in questo caso, che la qualità diventa un requisito essenziale. Se la tariffa non è giustificata dal tipo di servizio ricevuto, l'utenza finisce per disaffezionarsi e l'investimento non si ripaga. Oppure, nel caso in cui a pagare sia un altro soggetto,

Nelle pagine precedenti: i cantieri e la costruzione delle grandi opere. In queste pagine: a destra, pista di atterraggio per gli elicotteri del pronto soccorso. Gli ospedali sono alcune delle grandi opere in cui pubblico e privato devono potersi coordinare al meglio.

ad esempio un ente pubblico che versa un canone per l'uso e l'utilizzo di infrastrutture, allora il canone deve essere legato a qualche elemento di qualità da misurare nella fruizione dei progetti. Faccio un esempio: se un privato costruisce un ospedale in *project financing* e la struttura risulta piena di difetti e non funzionale, allora il pubblico può scorporare la “scarsa efficienza” e la “scarsa qualità” dal canone riconosciuto al finanziatore. Una sorta di riconoscimento del danno, attraverso l'applicazione di penali.

In Italia, dove far pagare i servizi è spesso molto complicato, quanto si è disposti a investire per la qualità?

Faccio l'esempio dell'acqua, che è tradizionalmente un settore su cui l'intervento dei privati è oggetto di dispute ideologiche. Ebbene, avere una qualità buona dell'acqua costa, e parecchio. Se un privato vuole entrare nel settore della distribuzione e gestione dell'acqua e offrire acqua buona e pulita non può sprecarla. Serve un salto culturale che nel caso dei beni percepiti sottocosto applichi un parametro di pagamento adeguato. Né troppo alto né troppo basso, bensì in grado di assicurare un'equa estrazione di rendita nei confronti di un soggetto pubblico da parte del privato. Se ciò non avviene, si parla di *over payment* di alcuni servizi, come l'acqua o gli ospedali. È vero che talvolta il privato viene pagato un po' troppo, è però evidente che spetta all'amministrazione pubblica dotarsi di forme di controllo e di “competenze” tali da regolare e calibrare l'estrazione di rendita e il guadagno da parte dei privati. In modo che poi la qualità possa ricadere sui cittadini.

Ci sono buone pratiche a cui ispirarsi?

Alcuni esempi interessanti vengono da Regno Unito e Australia, dove si confrontano i costi degli appalti tradizionali e di quelli in *project*, più cari, per poi decidere se l'extra costo è compensato da maggiori



Se un privato costruisce un ospedale in project financing, e la struttura risulta piena di difetti, allora il pubblico può scorporare la “scarsa efficienza” e la “scarsa qualità” dal canone riconosciuto al finanziatore. Una sorta di riconoscimento del danno con una penale

vantaggi e minori rischi. In Italia questi metodi di raffronto non sono utilizzati in maniera rigorosa e quindi servono passi avanti se si vuole andare verso una cultura delle infrastrutture realizzate con sistemi di finanziamento innovativo, per altro gli unici applicabili in un momento come questo, nel quale c'è una forte domanda infrastrutturale a fronte di una grave scarsità di risorse pubbliche.

Insomma, il “salto culturale” di cui parlava prima in Italia è ancora da completare, giusto?

In questi anni colgo segnali di positiva sensibilità. Ad esempio il nuovo Codice degli appalti, appena approvato dal Parlamento, nasce da una normativa molto

In queste pagine:
sotto, gallerie
antirumore sulla A10
a Genova;
a destra, vista
di Londra con gru.

vecchia, ma contiene novità importanti per quanto riguarda il *project financing*, le concessioni e il rapporto tra capitale pubblico e privato. Quello che ancora manca, a mio avviso, è la certezza del quadro regolatorio, che per i privati è un prerequisito fondamentale quando si accingono a un investimento di capitale. È compito del governo, e in generale degli enti pubblici, garantire stabilità e regole del gioco certe. Si tratta di uno storico problema italiano, ma in qualche misura comune a molti Paesi europei. Un recente rapporto curato da Deloitte sul rischio percepito da parte degli investitori dice che, considerato 100 il rischio di impresa, il 43% di questo rischio è determinato dall'incertezza legislativa e regolatoria. È chiaro

infatti che quando il quadro normativo viene rivoluzionato ogni due anni, per un privato è molto azzardato avviare un investimento.

Se gli investitori sono solo pubblici è più facile o più difficile garantire la qualità?

Non credo vi siano differenze a priori: la qualità dipende dal meccanismo di assegnazione di appalto: può essere solo una questione di costo, regolata dai meccanismi di massimo ribasso che sono oggettivi. Oppure può essere vicina al concetto dell'“economicamente più conveniente”, ossia un parametro più complesso perché unisce la qualità, l'efficienza, l'affidabilità e in qualche misura anche i costi. È però più difficile da quantificare.

Qualità è quindi sempre sinonimo di “extra costi”?

Credo si debba essere molto pragmatici: la qualità ha dei costi. Le stime dicono che il differenziale, in partenza, tra un appalto in project e un appalto tradizionale è di circa il 25%. Tuttavia il project dà maggiori garanzie e in finanza le garanzie si pagano: è facile immaginare che l'opera pagata con capitali privati, tramite meccanismi di *project financing*, negli anni abbia bisogno, ad esempio, di minore manutenzione, che altrimenti graverebbe sul costruttore in termini di ulteriori costi.

Le infrastrutture finanziate con capitale privato sono “migliori” rispetto a quelle realizzate con i soli soldi pubblici?

Fare una panoramica generale è, appunto, generale, perché si tratta di opere diverse. Possiamo però dire che il default di project è molto basso. In parecchi casi, infatti, si tratta di opere molto performanti, anche in congiunture sfavorevoli. E questo dipende dal fatto che quando privati e banche devono investire capitali valutano con grande attenzione il piano di investimento.



Quello che ancora manca è la certezza del quadro regolatorio, che per i privati è un prerequisito fondamentale quando si accingono a un investimento di capitale



LA CONSULTA: UNA VITTORIA CULTURALE

intervista a
GIORDANO BISERNI
e **CARLO RIENZI**

di **Simone Arcagni**

LA QUALITÀ SULLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA È MIGLIORATA SENSIBILMENTE DA 10 ANNI A QUESTA PARTE. IL MERITO È ANCHE DELLA CONSULTA CREATA DA AUTOSTRADE IN COLLABORAZIONE, TRA LE ALTRE, CON LE PRINCIPALI ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI. DISCUTERE E DECIDERE INSIEME LE URGENZE E LE NECESSITÀ SI È DIMOSTRATA LA STRATEGIA VINCENTE. AGORÀ NE PARLA CON ALCUNI DEI PROTAGONISTI.

fotografie

F. Esposito
e *Autostrade per l'Italia*



N



Nelle pagine precedenti: il pagamento del pedaggio a un casello sulla A1. In queste pagine: sopra, il traffico scorre sulla A4; a destra, l'Area di Servizio Prenestina Est.

Nel 2005, quando viene istituita la Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio di Autostrade per l'Italia, entrano a farne parte anche i Presidenti di quattro Associazioni dei Consumatori: Carlo Rienzi per Codacons, Elio Lannutti per Adusbef, Rosario Trefiletti per Federconsumatori e Carlo Pileri per Adoc. Un'operazione "anomala", almeno per l'Italia, quella di riunire gestori e consumatori in una stessa associazione per individuare e concordare i miglioramenti di cui le infrastrutture hanno bisogno in termini di qualità e sicurezza. Una scommessa che, a detta di tutti, è stata resa possibile dalla garanzia data ai soci di avere voce e di poter intervenire nelle scelte, e che è stata vinta anche per l'intervento diretto, deciso e appassionato dell'Amministratore Delegato di Autostrade per l'Italia, Giovanni Castellucci. La Consulta intanto si amplia sin da subito con la partecipazione di altri soggetti sensibili a questi temi: Polizia Stradale, Adiconsum, Asaps, Iso-

radio, "Quattroruote", il Comitato Centrale per l'Albo Nazionale Autotrasportatori e i Sindacati dei trasporti. Giunti al decennale di questa iniziativa, tutti i soci concordano nel considerarla positiva, non solo per aver messo a disposizione un tavolo finalizzato a un reale dialogo, ma soprattutto per aver prodotto risultati tangibili in termini di sicurezza. E, parlando proprio della genesi di questa esperienza, la cosa più curiosa che emerge incontrando Asaps e Codacons – e cioè l'Associazione Sostenitori Amici della Polizia Stradale e il Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori – è lo stupore nell'essere stati invitati 10 anni fa da Autostrade per l'Italia a far parte di questa Consulta. Il più "incredulo" è l'avvocato Rienzi, presidente di Codacons, che mai si sarebbe aspettato che proprio loro, che in passato avevano fatto più di una battaglia sui trasporti e che si sentivano in qualche modo "antagonisti",

Giunti al decennale di questa iniziativa, tutti i soci concordano nel considerarla positiva, non solo per aver messo a disposizione un tavolo finalizzato a un reale dialogo, ma soprattutto per aver prodotto risultati tangibili in termini di sicurezza



sarebbero stati chiamati a partecipare. Uno stupore che lo porta ad affermare che si tratta, almeno a livello culturale, di una delle vittorie più importanti della Consulta. Ma lo stesso positivo stupore lo registriamo anche parlando con il dottor Biserni, presidente di Asaps. Proprio la partecipazione di attori così diversi sembra essere la spinta propulsiva più significativa della Consulta. Uno stimolo e una metodologia di lavoro importanti, sia per Asaps sia per Codacons, che hanno portato a risultati davvero positivi: in primis il Tutor, il sistema di tecnologie che rileva gli stili di guida in tema di velocità e controlla quella media degli utenti in transito, installato su oltre 2500 chilometri della rete e gestito dalla Polizia Stradale, e che in 10 anni ha contribuito in modo fondamentale alla riduzione dell'80% della mortalità su strada. Sia per Biserni

Il Tutor, il sistema che rileva gli stili di guida in tema di velocità installato su oltre 2500 chilometri della rete, in 10 anni ha contribuito alla riduzione dell'80% della mortalità su strada



sia per Rienza «si tratta dell'innovazione più importante e del risultato più significativo». «Prima odiato, soprattutto dagli automobilisti – aggiunge Rienza – ma, di fronte agli straordinari risultati in termini di sicurezza, largamente apprezzato». Non c'è solo il Tutor, puntualizza Biserni: «Parliamo anche della chiusura dei varchi delle due carreggiate, le paratie dei viadotti per evitare che ci siano scavalcamenti, l'illuminazione delle gallerie e la loro messa in sicurezza e i cantieri mo-

bili». Tutti risultati straordinari anche se per Codacons esistono ancora dei punti critici: «Gli utenti – per esempio – sono scontenti degli scarsi controlli di polizia nelle Aree di Servizio, pur ammettendo che anche in questo campo si sono visti miglioramenti». Punto, questo, su cui si allinea anche Biserni: «Bisogna garantire una vigilanza statica, non solo quella della Polizia Stradale, ma anche quella legata ai reati predatori: in alcuni casi le Aree di Servizio sono luoghi in cui vengono de-

In queste pagine:
il sistema Tutor
per il controllo
della velocità.

nunciati saccheggi di autotrasportatori, borseggi, vendita di prodotti "taroccati", persino le classiche truffe come il gioco delle tre carte e così via». Un altro problema, strutturale per i Consumatori, è quello del costo del carburante. Secondo Rienza, uno dei modi per fare sì che la benzina costi meno sarebbe fare avere un ruolo attivo ai consumatori e che ci fosse un maggiore impegno nazionale a lavorare sulla riduzione dei prezzi. Sempre a proposito di nuove criticità: per Asaps bisogna intervenire al più presto su quella che viene chiamata la "sbornia del terzo millennio", ovvero «gli automobilisti che parlano al telefono o addirittura navigano al volante. Un problema di sicurezza difficile da controllare, anche perché non esiste l'etilometro del cellulare». Uno studio condotto da Codacons, ci spiega Rienza, «ha individuato alcuni punti con un numero maggiore di incidenti e si è scoperto che sono quei luoghi in cui non c'è campo e di conseguenza l'automobilista che parla, "chatta" o naviga si distrae perché perde la linea». La sicurezza è ovviamente al centro degli interessi sia della Polizia sia degli automobilisti, e infatti le posizioni di Asaps e Codacons sono piuttosto allineate, non soltanto per quel che concerne l'individuazione delle criticità ma anche a proposito delle linee verso cui indirizzare le misure di intervento: attenzione ai turni di riposo, controllo ferroviario e l'auspicio – come propone Biserni di Asaps – «di poter contare su pattuglie ogni 25-30 chilometri che facciano i due itinerari, anche se su questo punto la sensibilità è ancora insufficiente».

Uno degli elementi fondamentali per governare il sistema complesso della viabilità sulle autostrade è anche quello di avere una visione più a lungo raggio. Sia per Biserni sia per Rienza la mobilità su strada, e in particolare quella del traffico pesante sulle autostrade, non diminuirà. L'autostrada è ancora la spina dorsale della mobilità di questo Paese. Certo, per Biserni



sarebbe auspicabile un parallelo sviluppo anche del traffico su rotaia ma «anche se lo spostamento di parte del traffico su ferrovia e su nave è in atto queste infrastrutture non sono ancora state in grado di assorbire la quantità di traffico che ci si augurava». Le autostrade restano lo snodo fondamentale non solo della comunicazione ma anche dell'economia e quindi «bisogna lavorare sulla celerità delle interruzioni per perdita di carico, bisogna accelerare la liberazione delle strade dopo un incidente, perché ogni coda che ingabbia anche 3000-5000 veicoli è un danno per l'economia. Bisogna lavorare di più e meglio sui piani neve».

In queste pagine:
sopra, casello per il pagamento del pedaggio attraverso diversi sistemi sulla A1;
a destra, Porto Sant'Elpidio (A14).

Si tratta di una nuova competitività del sistema Paese, sostenuta anche da Rienzi: «Le autostrade potrebbero diventare anche un luogo per valorizzare il territorio, facendolo percorrere mettendone in rilievo le eccellenze». Una strada, questa, che è stata intrapresa ormai da qualche anno da Autostrade per l'Italia attraverso il progetto di marketing territoriale "Sei in un Paese meraviglioso".

Quello che colpisce nel sentire le ragioni e i pensieri delle due associazioni è un senso di partecipazione da parte degli utenti e di chi è preposto alla sicurezza. Come si diceva precedentemente, alla fine il Tutor potrà anche essere odiato, eppure

Riunire gestori e consumatori in una stessa associazione per individuare i miglioramenti di cui le infrastrutture hanno bisogno è stata una scommessa, resa possibile dalla garanzia data ai soci di poter intervenire nelle scelte

i risultati sono evidenti e parlano di vite salvate, e questo vale per le diverse campagne sia sulla segnaletica sia per la sensibilizzazione. Sembra quindi che si possa confermare quanto registrato all'inizio di queste "chiacchierate": forse davvero l'atto più rivoluzionario è stata la costruzione della Consulta stessa, il fatto di avere un tavolo di lavoro per scambiare opinioni, analizzare dati e criticità, proporre il punto di vista di attori differenti: in una parola organizzare la partecipazione.





10 ANNI DI CONSULTA PER LA SICUREZZA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

La Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio è nata nel 2005 per iniziativa di Autostrade per l'Italia, in collaborazione con Codacons, Adusbef, Federconsumatori e Adoc. Accanto a questi attori si sono sin da subito aggiunti altri organismi, quali Polizia Stradale, Adiconsum, Asaps, Isoradio, "Quattroruote", il Comitato Centrale per l'Albo Nazionale Autotrasportatori e i Sindacati dei trasporti. Sulla base del protocollo d'intesa, gli organismi parte della Consulta si riuniscono con l'obiettivo di individuare e concordare iniziative e piani di miglioramento dei servizi autostradali e del livello di sicurezza dell'infrastruttura.

Il Bilancio della Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio

A poco più di 10 anni dalla firma del primo protocollo d'intesa è stato realizzato un bilancio che ripercorre i risultati raggiunti.

Tra i principali

Riduzione dell'80% del tasso di mortalità per incidente anche grazie a:

- l'introduzione del Tutor, lo strumento tecnologico che ha contribuito in modo determinante a una nuova educazione stradale e alla prevenzione degli incidenti;
- la copertura della superficie stradale con asfalto drenante sul 100% della rete;
- campagne di comunicazione per sensibilizzare gli utenti ai comportamenti di guida corretti.

Sicurezza nel viaggio:

- operazioni invernali: un complesso modello operativo di oltre 2100 mezzi e più di 5200 uomini che opera durante gli eventi nevosi per garantire la percorribilità della rete;
- chiusura dei by-pass: sostituzione delle aperture fisse fra le due carreggiate con varchi mobili;
- interventi per l'ottimizzazione della segnaletica, della tempistica e della comunicazione dei cantieri in corso.

Miglioramento della qualità del servizio:

- i pannelli luminosi per comparare in modo chiaro i prezzi dei carburanti;

- Wi-Fi illimitato e gratuito nelle Aree di Servizio;
- call center Viabilità, con 180 linee telefoniche disponibili 24 ore su 24.

Sviluppo di nuovi servizi di infoviabilità:

- MyWay, il primo canale televisivo nato dalla collaborazione con Sky interamente dedicato al traffico e alla mobilità;
- la app MyWay, innovativa e gratuita con informazioni *real time* su traffico e servizi in autostrada;
- la app MyWay Truck, la prima dedicata al mondo dell'autotrasporto, realizzata in collaborazione con la Polizia Stradale.

Upgrade della rete:

- piano sicurezza gallerie con oltre 2000 interventi strutturali e con il passaggio a illuminazione a LED in tutte le gallerie;
- piano di risanamento acustico, con soluzioni progettuali innovative per la realizzazione di oltre 980 chilometri di barriere fonoassorbenti;
- nuova segnaletica ai caselli: un nuovo standard per migliorare la visibilità e la chiarezza della segnaletica e l'incanalamento del traffico.

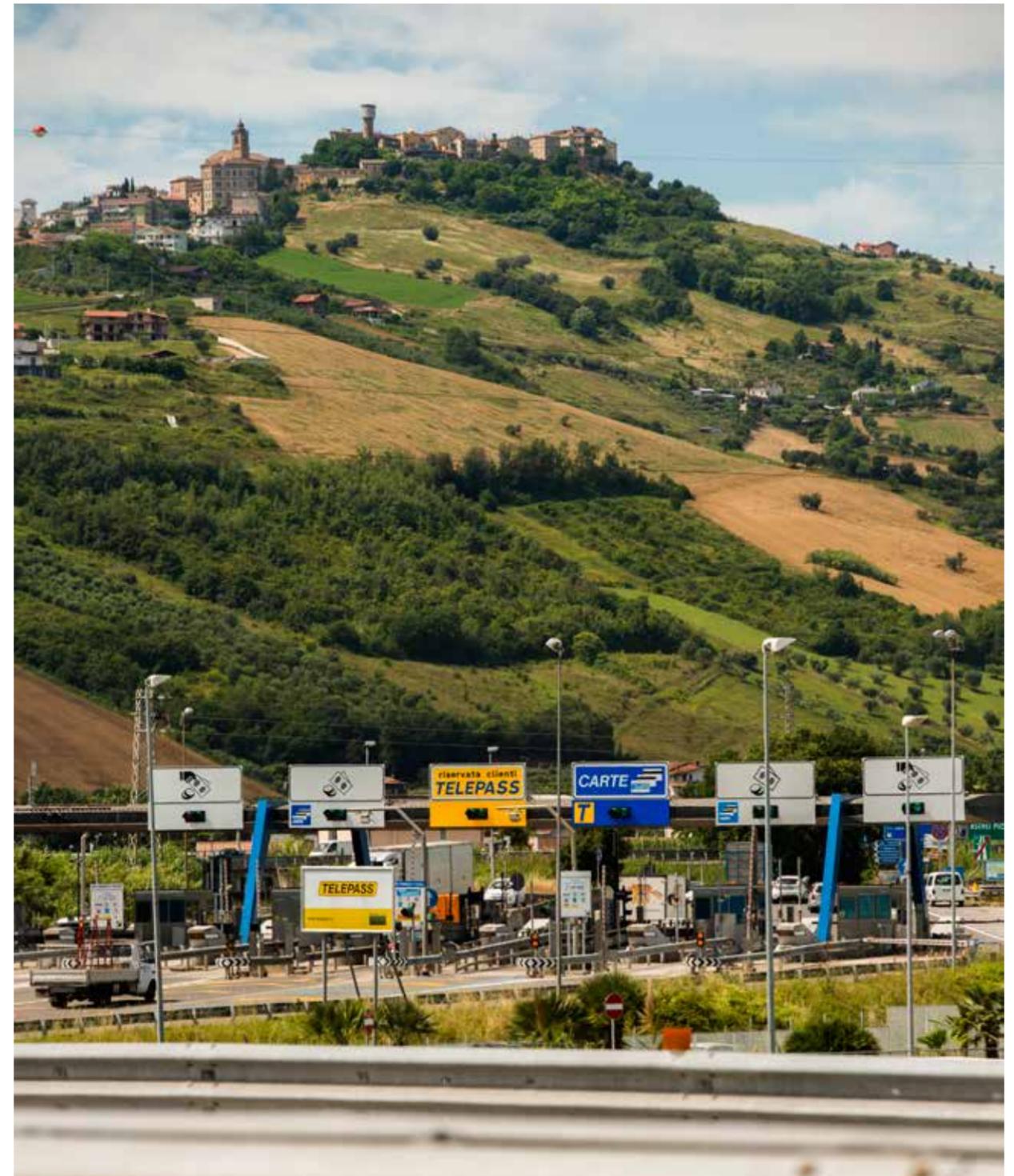


Il bilancio completo è scaricabile da:
www.autostrade.it

LA QUALITÀ AL SERVIZIO DEL CLIENTE

intervento di
Massimo Iossa

CHE COS'È LA QUALITÀ QUANDO SI VIAGGIA? PER SODDISFARE LE ASPETTATIVE DEI SUOI CLIENTI, AUTOSTRADE PER L'ITALIA HA INDIVIDUATO CIRCA 100 PARAMETRI CHE COINVOLGONO TUTTI GLI ASPETTI DEL VIAGGIO E LI MONITORA COSTANTEMENTE, SENZA PAURA DI IMBATTERSI IN ERRORI. PERCHÉ IN UN SISTEMA VIRTUOSO È PROPRIO A PARTIRE DAL DIFETTO CHE SI LAVORA PER TROVARE LA SOLUZIONE MIGLIORE.



fotografie
F. Esposito

Con il progetto "Top driver consumatori" abbiamo coinvolto anche le Associazioni dei Consumatori, chiedendo loro di individuare tra gli iscritti persone che viaggiassero regolarmente in autostrada e che potessero segnalarci cosa trovavano lungo il percorso

A

Aprile 2014 segna una piccola rivoluzione in Autostrade per l'Italia: è l'inizio, all'interno dell'azienda, della sfida per la "qualità totale". È stato quello il momento in cui il top management ha preso la decisione che avrebbe segnato una svolta per gli anni a venire: istituire un Comitato per il controllo della qualità, che riunisse i direttori con frequenza settimanale, e puntare tutto sulla misurazione scientifica di alcuni indicatori,



circa cento parametri, individuati per la loro influenza sulla qualità percepita dai clienti. Servizi, processi, prodotti e organizzazione sia all'interno dell'azienda sia all'esterno sono così finiti sotto i riflettori e oggi sono quotidianamente misurati grazie a precisi sistemi di rilevazione e grazie a un gruppo di persone che viaggiano in lungo e in largo sulla rete autostradale, al solo scopo di riferire eventuali problemi e difformità. E

con il progetto "Top driver consumatori" abbiamo coinvolto anche le Associazioni dei Consumatori, chiedendo loro di individuare tra gli iscritti persone che viaggiassero regolarmente in autostrada e che potessero segnalarci via smartphone o email cosa trovavano lungo il percorso. Un lavoro che consiste nel cercare di anticipare i difetti che gli utenti possono riscontrare. Nei loro report si parla delle condizioni dei bagni nelle Aree

di Servizio e di quelle dei piazzali, di eventuali buche e della segnaletica, del verde sporgente e dell'interazione con il personale di Autostrade per l'Italia, ad esempio durante le operazioni di pagamento. Ci segnalano code, informazioni di viabilità, rubinetti che perdono, erogatori di sapone vuoti o problemi con il Telepass. Abbiamo messo in piedi un sistema di controllo capillare e lo incentiviamo con un meccanismo premiante per riconoscere il lavoro di chi ci invia segnalazioni puntuali e precise. I controllori viaggiano, scrivono report su quello che trovano e così alimentano un'enorme banca dati alla quale attingiamo per risolvere tempestivamente i problemi.

Dal 2014 Autostrade per l'Italia somiglia a una di quelle fabbriche che puntano all'*optimum* cercando da sole i difetti nella propria linea di produzione. La svolta è stata l'abbandono di un metodo qualitativo, che prevedeva un approccio statistico e basato su valori percentuali, in favore di un metodo quantitativo, che prevede una misurazione oggettiva e in valore assoluto. Ad esempio, 100 segnalazioni che riguardavano una non soddisfacente assistenza in pista rappresentavano una "difettosità" inferiore allo 0,001% e come tali rischiavano di non essere gestite con la necessaria priorità; oggi le stesse segnalazioni vengono analizzate in modo puntuale e per ognuna di esse viene istituita una vera e propria pratica gestionale che serve a ricostruire quanto accaduto, individuare le responsabilità, correggere il difetto ed evitare che si ripeta. Operando in questo modo le segnalazioni sono drasticamente crollate. Siamo anche arrivati all'assurdo di incentivare i reclami, riempiendo l'autostrada di comunicazioni che invitano i clienti a segnalare i disservizi. Anche le lamentele dei clienti, infatti, oggi sono viste in un'ottica completamente nuova: come opportunità di crescita e miglio-

Per misurare la soddisfazione dei clienti, due volte l'anno intervistiamo oltre 4000 persone. E il dato che fa ben sperare è che sono i "frequent traveller" ad aver notato maggiori cambiamenti

ramento importante. Misuriamo ciò che non va, ma anche il tempo che ci mettiamo a intervenire, perché la velocità è un altro aspetto fondamentale: in passato avevamo reclami ripetuti rispetto agli stessi problemi, oggi si può affermare con certezza che non ne abbiamo più, perché tra segnalazione e riparazione passa davvero poco tempo, avendo in molti casi ridotto di oltre l'80% il tempo di intervento. Rispetto al passato l'approccio è radicalmente differente, ma per interiorizzare questo passaggio è stato necessario cambiare per prima cosa la nostra mentalità, smettere di fare caso solo a ciò che è importante per noi e metterci nei panni del cliente, che nota cose diverse. Magari per noi è importante che si segua una certa procedura nella riparazione dei guasti? Al cliente interessa invece se la pista per pagare il pedaggio funziona oppure no. Mettersi il cappello del cliente ha voluto dire anche andare contro prassi consolidate, sia interne sia esterne, e quindi rendersi "antipatici". Eppure ha già portato, in poco più di due anni, a risultati che sono sotto gli occhi di tutti. Per misurare la soddisfazione dei clienti, due volte l'anno intervistiamo oltre 4000 persone; e il dato che fa ben sperare è che i *frequent traveller* – ovvero chi, viaggiando di più, ci conosce meglio ed è per questo più severo nei giudizi – sono coloro che hanno notato i maggiori cambiamenti: analizzando le opinioni raccolte si nota che negli ultimi anni quasi tutti gli indicatori sono in crescita. L'indicatore di

Nelle pagine precedenti: pagamento del pedaggio alla Stazione San Benedetto (A14) e uscita della galleria Sparvo sulla Variante di Valico; nella pagina a fianco Viadotto Gabbiano (A14).

qualità e soddisfazione complessiva, per esempio, che misuriamo in una scala da 1 a 10 e che abbiamo iniziato a rilevare alla fine del 2005, allora valeva 6,64. Nel 2016 siamo arrivati a 7,24: per un business consolidato come il nostro è una crescita esponenziale! Oltre alla soddisfazione complessiva, che ha raggiunto il suo massimo storico, misuriamo anche viabilità, sicurezza, sistemi di pagamento, caselli, informazione, Aree di Servizio... insomma, tutto ciò che è misurabile. E in ogni ambito abbiamo registrato un miglioramento. Un altro esempio? La valutazione sulla viabilità: 10 anni fa era 5,65 oggi è 6,66. Sui 2854 chilometri di rete di Autostrade per l'Italia transitano ogni anno milioni di clienti, il nostro scopo è renderli sempre più soddisfatti. Abbiamo pensato che il modo migliore per riuscirci fosse quello di dimenticare di essere monopolisti, cercando di lavorare come se esistesse un competitor che gestisce una rete alternativa alla nostra. Un simile competitor non esiste, ma esistono i treni, le strade statali e gli aerei, quindi la scelta si pone comunque, anche se tra servizi di tipo diverso. Per questo lanciamo nuovi servizi e puntiamo sul miglioramento dell'offerta anche con iniziative che potrebbero sembrare non legate alla gestione "tradizionale" di un'autostrada. In quest'ottica per esempio abbiamo dotato tutte le Aree di Servizio di Wi-Fi gratuito e illimitato, creando una rete che è già la più grande d'Italia. Sempre nelle Aree di Servizio abbiamo lanciato un ambizioso progetto di marketing territoriale in collaborazione con Slow Food e Touring Club Italiano: "Sei in un Paese meraviglioso". Le Aree di Servizio sono diventate una vetrina del territorio circostante, in cui raccontiamo l'Italia fuori dall'autostrada. Può sembrare un autogol, invece vogliamo presentare la rete come punto di raccordo per varie possibili *experiences*, mini tour declinati in funzione della du-

rata e diretti verso oltre 800 località. Un servizio che non è legato al core business dell'azienda e che si propone di coccolare i clienti con informazioni che non sono legate al pedaggio o all'infrastruttura di trasporto, ma al viaggio come esperienza. Abbiamo lanciato il primo canale televisivo dedicato interamente al traffico – MyWay – raccontando non solo quello che è accaduto, ma cercando di dare ai nostri clienti anche informazioni su quello che accadrà, fornendo cioè previsioni sui tempi di risoluzione delle criticità e consigli utili per chi è in viaggio. Sempre in quest'ottica, ma anche per la sicurezza, abbiamo messo a loro disposizione oltre 1000 telecamere per monitorare il traffico e un sistema di rilievo unico in tutto il Paese, basato su oltre due milioni di sensori Infoblu installati nelle macchine dei cittadini, a cui l'utente può accedere sia tramite l'app MyWay sia tra-

mite il sito www.autostrade.it. Ma non è finita qui, perché sono passati meno di tre anni e abbiamo ancora tanto lavoro da fare.

La qualità tuttavia è diventata una vera e propria mission aziendale: oggi non esiste dirigente o quadro che non abbia una parte variabile del proprio stipendio dipendente dalla qualità, una parte consistente, che in alcuni casi arriva anche all'80% e che è legata a riscontri quantitativi. Il rischio di lavorare sui difetti è quello di diventare antipatici ai propri colleghi, ma noi lo traduciamo in un obiettivo: più diventiamo "antipatici" – cioè più siamo in grado di scoprire cose che non vanno o che potrebbero essere fatte meglio – più saremo in grado di dare benzina al motore del cambiamento. Insomma, non siamo ancora così antipatici quanto vorremmo, ma il nostro obiettivo è diventarlo sempre di più.



INFOGRAFICA

INDICATORI PER AUTOSTRADE DI QUALITÀ

Infografica - Undesign

Fonte - Autostrade per l'Italia

DAL 1999 A OGGI, ANCHE GRAZIE ALLA CONSULTA PER LA SICUREZZA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO NATA NEL 2005, LA QUALITÀ DELLE TRATTE E DEI SERVIZI DI **AUTOSTRADE PER L'ITALIA** È NOTEVOLMENTE AUMENTATA. PER MISURARLA ESISTONO DEGLI INDICATORI CHE COINVOLGONO SICUREZZA, SERVIZI SU STRADA E AREE DI SERVIZIO.

SICUREZZA È SINONIMO DI QUALITÀ

-80%

TASSO DI MORTALITÀ NEL 2016 RISPETTO AL 1999

COPERTURA RETE CON ASFALTO DRENANTE

100%

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

1089

RETE COPERTA CON SISTEMA TUTOR

2500
KM

AREE DI SERVIZIO

100%
AREE CON WI-FI GRATUITO E ILLIMITATO

68
HI-POINT/
INFORMATION POINT

PARCHEGGI PER AUTOVETTURE

20.791

PARCHEGGI PER TIR E BUS

7945

IMPIANTI GPL

127

IMPIANTI METANO

21

AREE GIOCHI PER BAMBINI

50

SERVIZI PER GLI AUTOMOBILISTI

4 SERVIZI AGGIUNTIVI TELEPASS
PARCHEGGI, AREA C, PYNG, CARONTE

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE PER ASSISTENZA AL CASELLO

8,1
secondi

LINEE TELEFONICHE CALL CENTER VIABILITÀ

180

TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI WEB

1,9
giorni

oltre **1000**

TELECAMERE DI VIABILITÀ DISPONIBILI SUL SITO INTERNET E APP MYWAY

83

TELEPASS SELF SERVICE 24H

novità



GENTE DI AUTOSTRADDE

CONFRONTO PUBBLICO PER IL PASSANTE DI BOLOGNA

di Alessandra Viola

Fotografie - Carlotta Petracci

e Autostrade per l'Italia

IL COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ INTERESSATE È DECISIVO PER LA QUALITÀ DEL PROGETTO E DELLA SUA REALIZZAZIONE. QUI È RACCONTATO IL CASO DEL PASSANTE DI BOLOGNA, OPERA STRATEGICA PER LA QUALE È NATO UN CONFRONTO PUBBLICO CHE HA RIUNITO ISTITUZIONI NAZIONALI E LOCALI, AUTOSTRADDE PER L'ITALIA E TUTTI I CITTADINI PER CERCARE SOLUZIONI CONDIVISE.



T

Nelle pagine precedenti: il progetto della galleria antifonica San Donato. In questa pagina: porta Massarenti.

Trent'anni di progettazione e conflitti. Due ipotesi alternative, una a nord e una a sud, studiate nei minimi dettagli. Pro e contro analizzati per anni, mentre enti pubblici e cittadini si dividevano tra le due soluzioni presentate. Dibattiti, riunioni, manifestazioni, volantini, altre riunioni. Come decongestionare il traffico della tangenziale? Poi, pochi mesi fa, il colpo di scena: via dal tavolo entrambe le ipotesi, arriva la "terza via", che prova a mettere tutti d'accordo. Benvenuti a Bologna, dove ci si prepara a realizzare il nuovo Passante, frutto della progettazione di Autostrade per l'Italia, di tre architetti di fama internazionale e dei

cittadini del capoluogo, con una concertazione unica nel suo genere. Ne abbiamo parlato con Mario Bergamo, Direttore Ingegneria dell'infrastruttura e con Roberto Tomasi, Condirettore generale Nuove opere, che per conto di Autostrade per l'Italia – da luglio a ottobre 2016 – hanno incontrato i residenti, gli amministratori locali, le associazioni, per spiegare in cosa consisterà il nuovo Passante e discutere l'opera nei più piccoli dettagli. «In mezzo secolo la rete italiana ha avuto una crescita rilevante» ricorda Mario Bergamo. «Negli anni Sessanta e Settanta, quando è stata costruita nella sua gran parte, si parlava di un traffico di circa 15.000 veicoli giornalieri: oggi in media arriviamo a 45.000 e in alcuni casi, come sulla Milano-Bergamo, si superano i 100.000 veicoli al giorno. Questo incremento si è avuto principalmente tra la fine degli anni Novanta e i primi anni Duemila, e così nel 2007 è stato necessario mettere in cantiere un piano di investimenti per la costruzione di terze e quarte corsie nei punti maggiormente congestionati». L'idea di un "passante" in grado di sollevare il nodo di Bologna da una parte del traffico giornaliero prende forma intorno alla metà degli anni Ottanta. Si pensa pri-

ma alla possibilità di un passante a nord, poi a quella di uno a sud. La città si divide, gli amministratori anche. I progetti si impantanano, ripartono, si fermano di nuovo. «Il nodo di Bologna ha una caratteristica particolare: è al tempo stesso svincolo della rete autostradale nazionale – dato che a Bologna si incontrano l'A13 da nord, l'A14 adriatica e le due A1 che vengono da nord e da sud – e nodo del sistema viario locale» spiega Roberto Tomasi. «La tangenziale a suo tempo era nata ed era stata progettata per trovarsi fuori dal centro urbano, ma con la crescita della città è stata da essa inglobata. Oggi questo rappresenta uno dei principali problemi, perché alcune abitazioni

In questa pagina: il team del progetto del Passante di Bologna. Da sinistra: Andrea Semproni, Claudia Calvanese, Livia Corazzieri, Marilisa Conte, Flavia Scisciò, Maria Teresa Cenci. Sotto, la copertura della galleria.



distano solo poche decine di metri dalle corsie, e il suo ampliamento è visto con preoccupazione». Le soluzioni studiate negli ultimi trent'anni prevedevano di riportare il traffico fuori dal centro, con passanti esterni che servissero anche da assi viari per nuovi ipotetici poli di sviluppo industriale. Lo sviluppo industriale però non c'è stato, i "comitati per il no" hanno imperversato e il traffico intanto è continuato ad aumentare. «Alla fine si è deciso per un potenziamento in sede – spiega Tomasi – che prevede un ampliamento dell'arteria di sei metri e mezzo per parte, e in alcune zone anche di 10 metri. In pratica sia sull'A14 sia sulla tangenziale verrà realizzata una piattaforma a tre corsie più una corsia di emergenza per ogni senso di marcia, e nel tratto più carico si arriverà fino a quattro corsie». Il Passante porterà l'infrastruttura e le automobili piuttosto vicino ad alcune abitazioni, e anche per questo Autostrade per l'Italia ha deciso di anticipare il Decreto legge n. 50/2016 (che adesso lo rende obbligatorio), organizzando un confronto pubblico durato oltre quattro mesi. Ore e ore di discussione, decine di migliaia di pagine di documenti a disposizione dei cittadini, un "ping pong" di informazioni, critiche, dati, richieste, approfondimenti, modifiche. «Un'esperienza faticosa ma estremamente interessante e produttiva – la definisce oggi Bergamo –

Il nodo di Bologna ha una caratteristica particolare: è al tempo stesso svincolo della rete autostradale nazionale e nodo del sistema viario locale





terà la tangenziale nella zona di San Donino, il Passante cerca così di riavvicinare quelle zone di Bologna prima divise dalla tangenziale. «Il confronto pubblico è stato di grande stimolo – continua Tomasi – perché in genere ai cittadini si presenta il progetto già finito, e questo crea naturalmente delle difficoltà. Invece in questo caso abbiamo sottoposto loro già il progetto preliminare, e così abbiamo dovuto rendere conto delle soluzioni ambientali, delle alternative per la viabilità, dello sviluppo architettonico. Questo ha dato un impulso vivissimo all'organizzazione, ha reso "smart" il processo. Per la prima volta abbiamo sviluppato un progetto prevedendo sin dall'inizio tutte le attività di interconnessione e di inserimento dell'opera nel tessuto cittadino in modo integrato, con progetti sulle ciclabili, i parchi, i sottovia, le aree verdi, insomma su tutte quelle opere che hanno una valenza legata non solo all'infrastruttura ma anche all'ambito urbano. Parlando con i cittadini sono emerse preoccupazioni riguardanti la salute pubblica, la solidità della soluzione progettuale e l'attenzione a una riqualifica ambientale. La salute è stato il principale punto sollevato, e le maggiori preoccupazioni nostre e dei cittadini hanno riguardato la protezione acustica e le emissioni dei veicoli. Per questo alla

In queste pagine:
sopra, il sottopasso
Zanardi;
sotto, Roberto
Tomasi, Condirettore
Nuove Opere e
Mario Bergamo,
Direttore Ingegneria
dell'infrastruttura.
A destra, vista
aerea e prospettica
della copertura
della galleria.

che ci ha insegnato quanto sia difficile eppure fondamentale "metterci la faccia". Le persone erano diffidenti, ma poi quando hanno capito che eravamo davvero lì per confrontarci con loro, piano piano hanno cambiato atteggiamento. La tangenziale rappresenta una cesura importante nel tessuto urbano, una barriera fisica. Il valore di questo progetto sta tra l'altro nello sforzo urbanistico di riconnettere la città, usando proprio l'infrastruttura come ricucitura del territorio». Attraverso la riqualificazione del verde pubblico, la creazione di piste ciclabili e aree boscate, persino di una nuova piazza che sormon-

fine abbiamo previsto l'aumento di circa il 60% delle attuali barriere, per complessivi 13 chilometri di barriere fonoassorbenti ancora più alte e protettive di quelle esistenti. Per quanto riguarda invece l'inquinamento dell'aria, oggi sappiamo che migliorando la viabilità del sistema tangenziale si eviterà il traffico "stop-and-go", il più inquinante, e secondo vari studi internazionali con un traffico scorrevole a una velocità di circa 80 km/h l'inquinamento si ridurrà del 30%. Il resto lo faranno le case produttrici: dall'inizio del Duemila a oggi alcuni rapporti stimano che oltre il 50% dell'inquinamento sia stato ridotto proprio dai miglioramenti introdotti sui nuovi modelli di automobili». Il Passante di Bologna è già pronto a fare scuola. «Dal confronto alla valutazione fino al progetto definitivo potremmo metterci un anno e mezzo» auspica Tomasi. «Per un'opera da 650 milioni di euro sarebbe una prima assoluta, ma prima di cantare vittoria puntiamo a chiudere tutto nei prossimi sette mesi, per aprire i cantieri a novembre 2017. Sarebbe un grandissimo risultato, d'esempio per altre opere di questo tipo».

Il processo di confronto pubblico ha lo scopo di presentare un progetto con un linguaggio chiaro anche ai non addetti ai lavori e di ascoltare i cittadini per raccogliere proposte su come migliorare gli interventi con particolare attenzione all'inserimento ambientale, paesaggistico e di protezione acustica

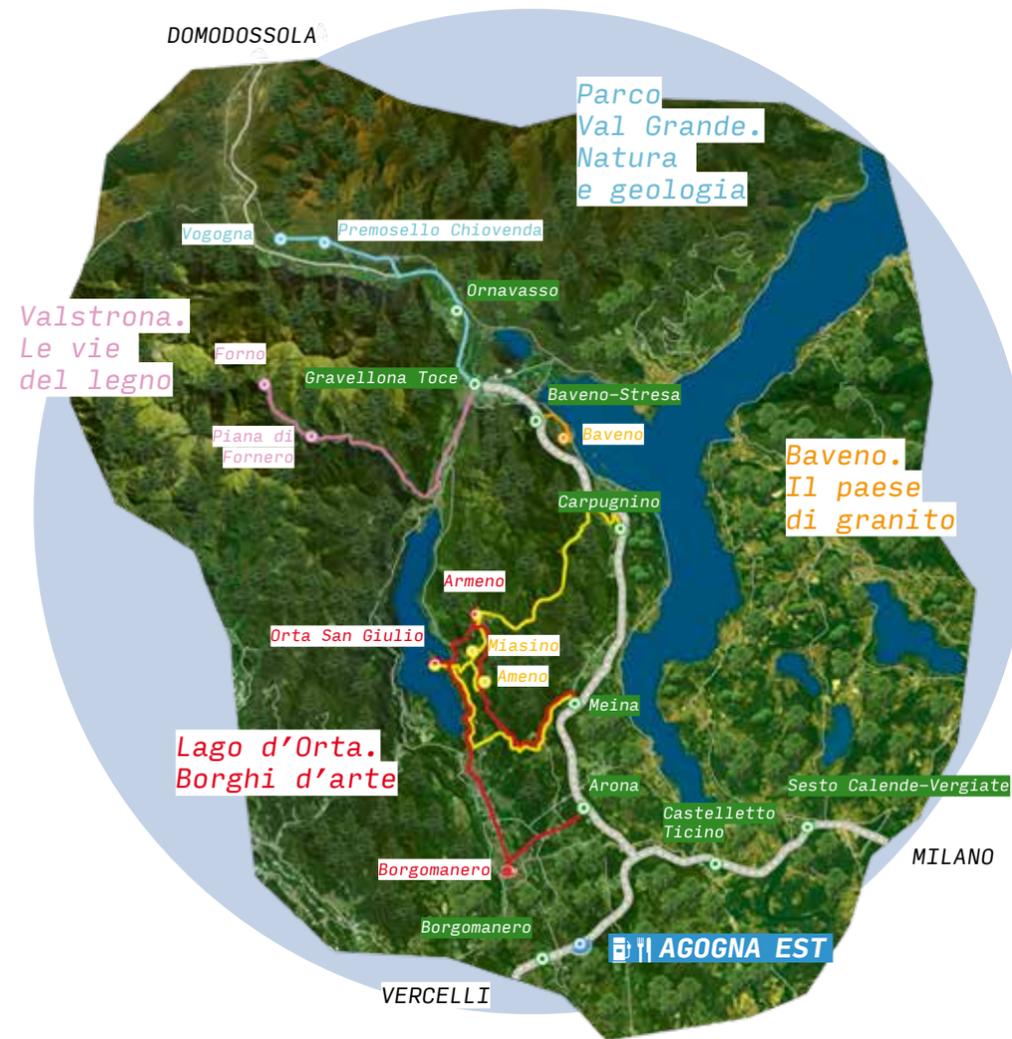


SEI IN UN PAESE MERAVIGLIOSO

AGOGNA EST

Piccoli gioielli ai piedi delle montagne

di Elisa Barberis



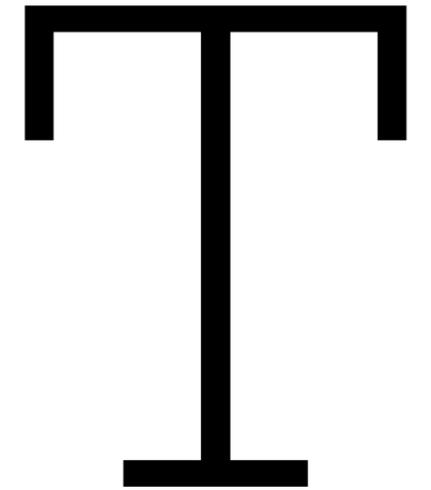
Paesaggio invernale in Valle Strona
© Fiorenza Cicogna



Valle Strona, bottega artigiana
© Fiorenza Cicogna



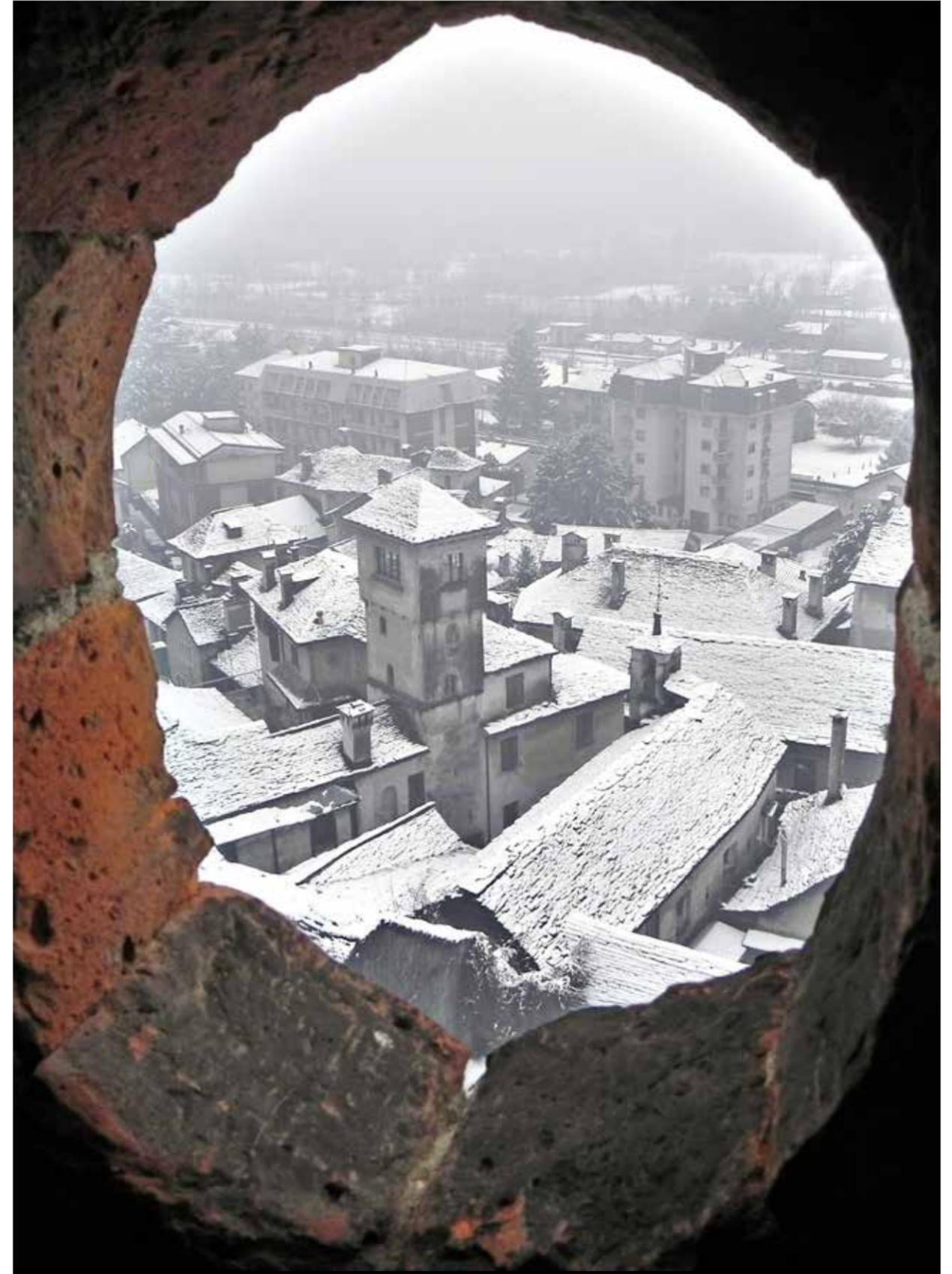
Mastro Geppetto al lavoro
© Fiorenza Cicogna



Tra i gioielli nascosti del Nord Italia, il Distretto dei Laghi, con la sua straordinaria varietà di paesaggi e ambienti che spaziano dalle atmosfere lacustri al morbido corollario delle Valli Ossolane, è un punto di partenza unico per scoprire il Piemonte e le sue vie d'acqua. È proprio qui, in questo lembo di terra che si estende tra il Novarese e il Verbano, a pochi passi dal confine svizzero e dalle metropoli di Milano e Torino, che inizia il nostro nuovo viaggio attraverso le aree turistiche più belle della Penisola. Raggiungiamo la prima tappa della nostra escursione di quattro giorni pochi chilometri dopo l'uscita autostradale Gravellona Toce: ci accoglie la Valle Strona, in passato conosciuta come la Valle dei *gràta gàmul*, i "grattagamole" ovvero coloro "che fanno solletico ai tarli", i tornitori e i lavoratori del legno. Il tempo sembra essersi fermato negli antichi laboratori che costeggiano il fiume Strona in cui si realizzavano utensili da cucina, ciotole, mestoli e piccoli oggetti d'arredo, già molto prima che arrivasse l'energia elettrica. Così varia e lontana dalle mete più usuali, è la mecca del turista attento e dell'escursionista curioso che, passo dopo passo, ha voglia di scoprire i molti tesori nascosti di questa severa e generosa valle. La strada si inerpica verso l'aspra Alpe Quaggione e raggiungiamo la Piana di Fornero, dove ancora oggi, nella storica bottega Mastro Geppetto, le abili mani degli artigiani cre-



Basilica dell'Isola di San Giulio
© Fiorenza Cicogna



Vogogna, vista dalla torre
© Claudio del Solaro



Affresco del
Martirio di San
Lorenzo, Isola di
San Giulio
© Fiorenza Cicogna

ano oltre cento modelli del burattino più amato del mondo, Pinocchio. La caccia al tesoro di piccoli oggetti in legno, pettini, flauti e Babbi Natale, può continuare nei negozietti di Forno di Valstrona, un paese dalle case in pietra incorniciate dalle montagne che lo scrittore Piero Chiavenda descriveva come «terra di contrasti, tra i colori accesi dell'autunno e il grigio che domina l'inverno». Tornati a Valstrona concedetevi una pausa al ristorante-albergo Dal Leone, condotto dalla stessa famiglia da ben quattro generazioni, che propone piatti della tradizione – risotto bianco ai formaggi, polenta, arrosto di vitello piemontese – realizzati con tocco casalingo e con ingredienti genuini di stagione. Il pomeriggio ci porta poi sulle rive del Lago Maggiore, nel borgo antico di Baveno: qui, dall'imbarcadere in stile Liberty, comincia una passeggiata spettacolare sul lungolago con il panorama delle Isole Borromee. Rinomata località turistica già nell'Ottocento, come testimoniano le sontuose ville sparse nel territorio, tra cui Villa Henfrey, che ospitò la Regina Vittoria d'Inghilterra e Lord Byron, e Villa Fedora, appartenuta al compositore Umberto Giordano, Baveno deve la sua fama soprattutto al prezioso granito rosa che i *picasass*, gli scalpellini, estraevano per la realizzazione di grandiosi e spettacolari

Piazza Motta,
Orta San Giulio
© Fiorenza Cicogna



monumenti nel mondo, come la Galleria Vittorio Emanuele di Milano e il Teatro dell'Opera di Parigi. Dopo una veloce visita al museo multimediale e multisensoriale Granum di Palazzo Pretorio, la passeggiata a piedi prosegue nelle frazioni di Roncaro, Romanico, Oltrefiume e Feriolo, dove gli elementi architettonici in granito rosa, fontane, archi, ornamenti, riquadri di porte e finestre, s'intrecciano in un magico gioco di volumi che regala inedite vedute panoramiche d'acque e montagne. Dopo una serata con vista lago presso l'Albergo La Ripa, ci rimettiamo in macchina per risalire verso nord fino al Parco Naturale della Val Grande, l'area selvaggia più vasta d'Italia ma anche museo a cielo aperto della passata civiltà alpina. L'abbandono di alpeggi e della pratica del disboscamento ha significato il ritorno alla *wilderness*: oggi la natura sta lentamente recuperando i suoi spazi fatti di equilibri naturali e silenzi incontrastati, boschiglie impenetrabili e flora coloratissima. Timidi animali si possono scorgere tra i valloni scoscesi e dirupati, acque limpidissime in gole difese da grandi pareti a strapiombo e panorami suggestivi dal Monte Rosa al Lago Maggiore. Il respiro della storia si accompagna al fascino della geologia sul sentiero che da Vogogna, dove si ammirano il castello medievale e il Palazzo Pre-

torio voluti da Giovanni Visconti, giunge all'antica frazione di Genestredo, che svetta su uno splendido balcone naturale circondato da campi terrazzati, un tempo coltivati a vite, segale e patate. Alzando lo sguardo sulle abitazioni in pietra, arricchite da decorazioni medievali, spiccano i ruderi della Rocca che sovrasta il borgo e il Castello Visconteo. Da qui si prosegue con il percorso geologico verso Premosello Chiovenda e, accompagnati dal lento scorrere del Toce, si ammira una natura primordiale che conserva rocce formatesi fino a 300 milioni di anni fa per un viaggio alla scoperta dell'evoluzione morfologica pre e post-glaciale della Valle del Toce.

Siamo a metà del nostro viaggio, ma ci attende ancora quel tesoro nascosto tra le montagne che è il Lago d'Orta, il più romantico del distretto: la giornata non può che iniziare dal cuore del borgo omonimo, nella pittoresca piazza Motta, grazioso salotto affacciato sulle acque del porticciolo da dove partono le imbarcazioni dirette all'isola di San Giulio. A soli 400 metri dalla riva, tre ettari di estensione, l'isola lega il suo nome a un diacono greco che nel 390 d.C., per sfuggire alle persecuzioni, lasciò la sua patria e approdò su quest'immensa roccia nuda dopo aver placato la ferocia del serpente che dominava le acque del lago. Prossimo alla morte, Giulio eresse sul luogo di preghiera la sua centesima e ultima chiesa, la Basilica romanica che oggi custodisce le sue spoglie in un'urna d'argento. Luogo di pace e profondo misticismo che lo scrittore Piero Chiara ha definito «l'acquerello di Dio», l'isola è attraversata dall'unica via pedonale scandita da targhe che invitano al raccoglimento e alla meditazione, mentre nella stagione turistica si anima di eventi, ristoranti e negozi e le antiche dimore divengono scenari incantati per rappresentazioni e concerti. Ritornati sulla terraferma, l'ultimo giorno raggiungiamo infine in auto i borghi collinari

di Ameno, Miasino e Armeno, mete turistiche già apprezzate nel diciottesimo secolo per le loro piccole piazze, i viottoli acciottolati, le architetture rurali e gli incantevoli paesaggi incorniciati dai ripidi versanti del Mottarone, del Rosa, e dalle vette innevate della Valsesia. Alla Taverna Antico Agnello in Villa Nigra di Miasino, dove la titolare Marialuisa e suo marito Giulio deliziano i palati dei turisti da oltre vent'anni, si conclude il nostro viaggio davanti a piatti classici come la bagna caòda, il vitello tonnato o la carne cruda (preparata col petto d'anatra) o più ricercati come il pollo con acciuga e olio tartufato e le costolette d'agnello alla menta e aceto balsamico.

Feriolo,
veduta del lago
© Fiorenza Cicogna



Così varia e lontana dalle mete più usuali, questa generosa valle è la mecca del turista attento e dell'escursionista curioso

LA MONTAGNA CHE AFFACCIA SUL LAGO

a cura di **Slow Food Italia**



ITINERARIO: AGOGNA EST

AGOGNA EST

Nella zona del Novarese, a breve distanza dal lago d'Orta, è piuttosto comune l'utilizzo in tavola di carni e insaccati equini. A Borgomanero ad esempio si producono bresaole e salami di asino o di cavallo. Il salame di cavallo si ottiene da un 70-80% di carne equina di prima scelta (coscia e collo in particolare), cui si aggiunge un 20-30% di pancetta suina. Si condisce con sale, pepe intero e macinato, noce moscata, aglio e un goccio di vino, bianco o rosso secondo la zona di produzione. L'impasto si insacca nel budello torto di manzo. Dopo qualche giorno di asciugatura, i salumi stagionano da 15 a 90 giorni. La lavorazione del salame d'asino non è molto diversa, tuttavia, a causa della non sempre facile reperibilità della materia prima, a volte si aggiunge all'impasto anche una parte di carne di manzo. Tra gli estimatori, il salame d'asino è spesso preferito a quello di cavallo per via dell'impasto più uniforme e del colore più chiaro. Spostandosi a Legro, frazione di Orta San Giulio, si arriva a un agriturismo dove si degustano ottimi mieli

biologici d'acacia, castagno e melata, nonché confetture di piccoli frutti: perfetti in abbinamento alla specialità della tappa successiva, Armeno. Qui, una cooperativa agricola raccoglie il latte proveniente dagli allevamenti alle pendici del Monte Mottarone e ha ripreso la produzione dell'antico formaggio *faterel*, ribattezzandolo "nostrano del Mottarone": pronto dopo 45 giorni, può stagionare anche per più di due mesi e mezzo. La crosta è sottile, uniforme, di colore giallo ocra tendente al rossiccio; la pasta è morbida, fondente, di colore giallo paglierino, con occhiatura uniforme.



Stagionatura dei salami
© Getty Images



Isola dei Pescatori e passeggiata lungolago
© Fiorenza Cicogna

BORGOMANERO

Il tagliere
Via Rosmini
Tel. 347 2267374

Macelleria storica che propone carni di cavallo e di asino, salami e bresaole.

ORTA SAN GIULIO

Il cucchiaino di legno
Frazione Legro
Via Prisciola, 10
Tel. 339 5775385

Un agriturismo dove acquistare e degustare confetture di piccoli frutti, miele biologico, pani e salumi artigianali.

ARMENO

Cooperativa agricola Mottarone
Piazza della Vittoria, 9
Tel. 340 7271195

Utilizzando il latte proveniente dagli allevamenti alle pendici del Mottarone, la cooperativa ha ripreso la produzione dell'antico formaggio *faterel*, ribattezzandolo "nostrano del Mottarone".



ORTA: IL SILENZIO CHE SI FA STORIA

a cura di  Touring Club Italiano

Touring Club Italiano è partner di Autostrade per l'Italia nel progetto "Sei in un Paese meraviglioso" suggerendo itinerari culturali.

Le morbide colline, il paesaggio lacustre, le tradizioni artigiane, il legno e il granito, la quiete: queste potrebbero essere alcune delle caratteristiche per definire l'itinerario che ruota attorno al Lago d'Orta, rivelando i suoi borghi, i suoi scorci su lago, montagne e isole, la sua storia

e la fatica umana che l'ha reso quello che è stato, ed è tuttora. Il piccolo gioiello piemontese ha molto da offrire, sia in escursioni più cittadine sia in quelle naturalistiche; perdetevi per un istante in uno degli angoli più variegati del Piemonte e non ne resterete delusi.



Rocca di Vogogna
© Claudio del Solaro



Palazzo della Comunità, Orta San Giulio
© Fiorenza Cicogna



ITINERARIO: AGOGNA EST

1. VALSTRONA. LE VIE DEL LEGNO

Bottega di Mastro Geppetto
(Piana Di Fornero) dei F.lli Piana Valentino & C.
Via Consorzio, 7
Tel. 0323 87131
www.mastrogeppetto.net
Orari: lunedì-domenica 10-12.30 e 14-17
Ingresso gratuito

Un paese dei balocchi racchiuso in poche piccole stanze gremite di casse e scaffali, nei quali sono esposti uno accanto all'altro una serie infinita di Pinocchi nati dalla fantasia dell'artigiano Mastro Geppetto. A far loro compagnia ci sono gendarmi e balene, fatine vestite di rosa e d'azzurro e, naturalmente, il gatto e la volpe pronti a trarre in inganno gli avventori più ingenui. Nel laboratorio-bottega di Giovanni Piana non mancano gli oggetti adatti a tutte le fasce di pubblico.

Forno e la Valle Strona

Dall'ambiente dolce e temperato del Lago d'Orta alle asprezze tipicamente alpine dell'alta montagna, la Valle Strona che confina a nord con la Val d'Ossola e a sud con la Valsesia, ha inizio a Omegna e sale sino all'Alpe Quaggione tra ripidi versanti ricoperti di boschi. Tra i paesi della valle si trova anche Forno, con le viuzze tortuose e le case di pietra, dove si possono scoprire piccoli capolavori di legno dell'artigianato locale.

2. BAVENO. IL PAESE DI GRANITO

Ufficio Turismo
Piazza della Chiesa, 8
Tel. 0323 924632
www.bavenoturismo.it

Sulla sponda sudoccidentale del Golfo Borromeo, Baveno era una rinomata località turistica già nell'Ottocento, come testimoniano le sontuose ville sparse nel territorio. La chiesa di Baveno, dedicata ai SS. Gervasio e Protasio, è una perla dell'architettura romanica, mentre i nomi delle vie - via Cave, via degli Scalpellini, via del Granito Rosa, via delle Piovere e i monumenti in città - riportano al prezioso granito estratto dalle montagne alle spalle del paese e commemorato dal Museo Granum, sito anch'esso nella Piazza della Chiesa. Anche le frazioni di Baveno sono da percorrere a piedi per apprezzare gli incantevoli scorci paesaggistici sul Lago Maggiore e le Isole Borromeo.

3. PARCO VAL GRANDE. NATURA E GEOLOGIA

Parco Nazionale della Val Grande
Vogogna, Villa Biraghi
Piazza Pretorio, 6
Tel. 0324 87540
www.parcovagrande.it

Il Parco Nazionale della Val Grande, istituito nel 1992, è una tra le aree selvagge più incontaminate

d'Europa. Esteso su un territorio di circa 15.000 ettari, è racchiuso fra il Lago Maggiore e la Val Cannobina a est, la Val Vigizzo a nord e la Val d'Ossola a sud e a ovest.

Sentiero "Il Respiro della Storia"

Vogogna ha preservato nei secoli l'impianto urbanistico di un borgo medievale e, percorrendo l'itinerario storico proposto dal Parco nazionale della Val Grande con partenza da Piazza Pratini, si rivivono le imprese compiute da Giovanni Visconti, arcivescovo di Milano, e dai Borromeo per difendere il Ducato di Milano nei suoi confini settentrionali con la Svizzera. L'itinerario prosegue fino al Castello Visconteo e raggiunge il borgo agricolo di Genestredo, appollaiato su uno splendido balcone naturale.

4. LAGO D'ORTA. BORGHI D'ARTE

Orta San Giulio
Pro Loco Via Bossi, 11
Tel. 0322 90155
orta.net

Mite è il clima grazie alle acque del Lago d'Orta, il più occidentale e il più alto dei laghi prealpini; contemplativo e romantico il paesaggio lacustre, incorniciato dai ripidi versanti del Mottarone, del Rosa, e dalle vette innevate della Valsesia. Il centro del paese si raccoglie intorno alla bellissima piazza Mario Motta, cui fanno da quinta antichi palazzi con logge e cortili porticati e l'isolato Palazzo della Comunità. In cima alla salita della Motta sorge la chiesa di S. Maria Assunta, mentre ai margini del borgo, villa Crespi, oggi trasformata in albergo, cattura lo sguardo per la sua eccentrica architettura in stile moresco, di fine Ottocento.

Isola di San Giulio

Un'isoletta da cartolina, sospesa tra storia e leggenda, incastonata in mezzo al Lago d'Orta, di cui è divenuta simbolo e icona. Sul punto più alto dell'isola sorge l'ex Seminario diocesano edificato nel diciannovesimo secolo sulle rovine di un antico castello; mentre la Basilica di San Giulio è considerata un gioiello del romanico piemontese.

Ameno, Miasino e Armeno
www.comune.ameno.novara.it
www.miasinojazz.com
prolocoarmeno.beepworld.it

Attorno al lago piccoli borghi raccontano storie e offrono una vista diversa sul lago. Sulla sponda orientale, in posizione collinare immersa nel verde, si trova Ameno, già meta turistica nel diciottesimo secolo; a mezza costa tra il lago e la montagna, troviamo invece il borgo di Miasino, di origine gallica, abitato fra il Seicento e il Settecento da numerose famiglie borghesi e aristocratiche che vi costruirono sontuose residenze signorili; ai piedi del Mottarone, infine, Armeno, centro popolato e ricco della Riviera d'Orta in epoca medievale.



MUOVERSI CON LE PAROLE

UN VIAGGIO LUNGO UN ANNO

di Enrico Remmert

Fotografie – A. Pucci, Buyenlarge, Print Collector,
C. Polk, In Pictures, Handout, C. Koehler, M. Whymann



IN LETTERATURA NON SEMPRE I TITOLI PIÙ OSANNATI DA CRITICA E PREMI SONO I MIGLIORI, O MEGLIO: NON SONO GLI UNICI. ECCO DUNQUE UN BREVE EXCURSUS DI LIBRI CURIOSI, APPASSIONANTI, COINVOLGENTI E DI QUALITÀ, UN BILANCIO LETTERARIO DELLA NARRATIVA DI VIAGGIO DEL 2016 APPENA CONCLUSO.



Nelle pagine precedenti: viaggio attorno al mondo con la Valle d'Aosta, Los Angeles e Roma. In queste pagine: vedute aeree di Bologna e Roma.

cervelli, mummie e capelli (Quodlibet) Antonio Castronovo ripercorre le incredibili peripezie delle reliquie profane di alcuni personaggi celebri: dal cranio di Mozart ai capelli di Beethoven, dal dito medio di Galileo al membro di Napoleone. Tragitti prodigiosi che attraversano secoli di storia, da un istituto all'altro, da un collezionista all'altro, da un ladro all'altro. Insomma: una delizia. Un'altra raccolta di racconti che merita – anch'essa incentrata su personaggi illustri, da Gustave Flaubert a San Francesco, da Jim Morrison a Bruce Lee – è quella del torinese Eric Minetto: *Il blu più profondo del blu* (Instar). Il sottotitolo *Brevi storie di grandi uomini* è chiarificatore e non propriamente originale: ma la particolarità è che la vita di ciascun personaggio viene compressa in un unico, folgorante dettaglio. Una chicca per chi ama la bella scrittura (e le bibliografie fatte come si deve). Per rimanere in Italia, ma passando a due viaggi molto più intimi, consigliamo *Cleopatra va in prigione* (Minimum Fax) di Claudia Durastanti e *Lettera a Dina* (Giunti) di Grazia Verasani. Il primo, ambientato in una Roma vivida a peri-

L

L'anno nuovo è iniziato da poco e ne approfittiamo per segnalare alcune tra le uscite librarie più interessanti di quello passato. I criteri di scelta sono molto semplici: libri che in qualche modo siano riferibili al tema del viaggio o dell'esplorazione di un territorio, possibilmente passati sotto silenzio dalla critica e pochissimo presenti nelle classifiche di vendita. Il primo viaggio che segnaliamo non ha a che fare con uomini ma con reliquie. Proprio così: nei 10 racconti di *Ossa*,



“Lettera a Dina” è la storia di un'amicizia travolgente tra due ragazzine che più diverse non potrebbero essere. Un viaggio toccante negli ideali della giovinezza, nell'amicizia assoluta e nelle tante cicatrici che può lasciare

ferica, ripercorre le visite di Caterina al fidanzato Aurelio, incarcerato a Rebibbia. Visita dopo visita la loro vicenda si dipanerà al lettore in tutta la sua drammaticità (e non mancheranno i colpi di scena). Il secondo, ambientato a Bologna dall'inizio degli anni Settanta fino ai giorni nostri, è la storia di un'amicizia travolgente tra due ragazzine che più diverse non potrebbero essere. Un viaggio toccante negli ideali della giovinezza, nell'amicizia assoluta e nelle tante cicatrici che può lasciare. Se, dopo Bologna e Roma, scendiamo verso Napoli troviamo invece *Nostalgia* (Feltrinelli) di Ermanno Rea. L'ultimo lavoro dello scomparso autore partenopeo è un omaggio alla propria città. Felice Lasco torna a Napoli – nel rione natio, Sanità – dopo una vita trascorsa in Africa per sfuggire a un delitto commesso da ragazzo insie-

In queste pagine: la Nigeria, Paese in cui è ambientato "Le cose crollano".

me all'amico Oreste: ma in quasi mezzo secolo quest'ultimo è diventato un boss e non ha mai accettato la fuga del compare. L'Africa è anche la terra d'elezione del romanzo storico *Le cose crollano* (La nave di Teseo) di Chinua Achebe, che per certi versi ricorda i temi del bellissimo *Segù, le muraglie di terra* di Maryse Condé, (uscito nel 2003, una delle più belle storie africane mai scritte). Protagonista del libro di Achebe è Okonkwo, un guerriero nigeriano ambizioso, rispettato e rispettoso delle tradizioni. Fino a che sulla sua terra non si affaccia l'uomo bianco, con le sue bibbie e i suoi fucili: e allora l'ordine delle cose comincerà a crollare, trascinando con sé Okonkwo e tutto un continente. Di Africa e schiavitù, ma rapportati agli attuali Stati Uniti, parla anche lo scrittore afroamericano Paul Beatty ne *Lo schiavista* (Fazi), libro folle e geniale che si è

aggiudicato il Man Booker Prize 2016 a sorpresa: è la prima volta infatti che il prestigioso riconoscimento per la narrativa inglese va a uno statunitense. Beatty racconta la vicenda di un giovane nero, Bonbon, nato nel ghetto alla periferia di Los Angeles, che arriva davanti alla Corte Suprema con un'accusa incredibile: l'idea di ripristinare la schiavitù e la segregazione razziale. Scritto con una lingua straordinaria, inventata ad hoc, *Lo schiavista* è un viaggio che ci porta vicinissimo a noi e all'attualità. Se questo ci fa paura, e vogliamo il più possibile starne lontani, una buona lettura potrebbe essere *Warlock* (Big Sur) di Oakley Hall. Si tratta di uno dei migliori western mai scritti: *Warlock* è una cittadina mineraria di frontiera a fine Ottocento, dove scorre un'umanità turbolenta e imprevedibile. Gli ingredienti sono i soliti (anche perché il libro è stato pubblicato in Italia solo l'anno scorso ma è del 1958): e perciò corsa all'oro, saloon, prostitute, gioco d'azzardo, cowboy arroganti e un pistolero, Clay Blaisedell, chiamato a rimettere ordine. Eppure la zuppa che ne viene fuori è molto saporita: grazie ai personaggi meravigliosamente ritratti – e a una trama perfetta – Hall ci regala infatti una storia davvero fuori dal comune. Nelle stesse lande americane, fatte di cavalli e natura selvaggia, si muovono anche i protagonisti dei nove racconti di Percival Everett contenuti nella raccolta *In un*

"Lo schiavista" è un viaggio che ci porta vicinissimo a noi e all'attualità. Se questo ci fa paura, e vogliamo il più possibile starne lontani, una buona lettura potrebbe essere "Warlock" di Oakley Hall



palmo d'acqua (Nutrimenti). Everett è un maestro, non ci sono dubbi, e alla fine della lettura a qualcuno verrà voglia di togliersi la polvere di dosso, oppure guardarsi alle spalle credendo di aver udito il sibilo di un serpente a sonagli. Ritornando a casa nostra, ma mantenendoci aderenti alla spiritualità della natura, va segnalato *Le otto montagne* (Einaudi) di Paolo Cognetti, probabilmente uno dei migliori scrittori italiani in circolazione. L'autore del bellissimo *Sofia si veste sempre di nero* torna in libreria con un romanzo di formazione scritto magnificamente. È il racconto dell'amicizia tra due ragazzi – e poi due uomini – così diversi da assomigliarsi: un viaggio avventuroso e spirituale fatto di fughe e ritorni, alla ricerca di una strada per riconoscersi. Sullo sfondo campeggia lei, la montagna, scoperta ed esplorazione ma anche contesto ispiratore, motore della riflessione umana, tensione all'assoluto. Per finire un ultimo viaggio: un libro per ragazzi. Si tratta de *I fantastici libri volanti di Mr. Morris Lessmore* (Rizzoli) di William Joyce, un piccolo capolavoro di grafica e narrativa improntato, *ça va sans dire*, su un amore speciale: quello per la lettura, i libri e le storie.



MOBILITECH

a cura di **Emanuela Donetti**

Infrastrutture: parcheggi, autostrade, aree di sosta, binari, percorsi ciclabili, reti per telefonia e internet. Senza di loro buona parte della nostra quotidianità, così come la conosciamo, non esisterebbe. Alle istituzioni il compito di realizzarle e di tenerle in funzione, a noi utenti quello di renderle efficaci e utili allo sviluppo territoriale. Ma quando questa collaborazione trova un intoppo, come nel caso di incidenti, scioperi, manutenzioni su vasta scala, cosa succede? La tecnologia arriva in aiuto di tutti anche in questo caso.

CAMPER MA TECH



Chi va in vacanza in camper sa che la libertà di movimento è la migliore delle garanzie per un'esperienza soddisfacente. Ma le aree di sosta sono spesso introvabili, se non si ha una conoscenza pluriennale dei vari territori. Per un viaggio all'avventura, Camperonline è l'app che consente di trovare le aree di sosta oppure i campeggi più vicini visualizzandoli in una lista oppure direttamente sulla mappa. Ogni struttura è corredata di una scheda descrittiva con

www.camperonline.it

informazioni generali, contatti, servizi offerti, descrizione estesa, giudizio degli utenti ed eventuale foto gallery. L'app permette anche di effettuare ricerche di aree di sosta e campeggi inserendo uno specifico indirizzo. È inoltre possibile salvare le strutture tra i propri preferiti per poterle recuperare più rapidamente.

ACCESSIBILITÀ È CIVILTÀ

E per i disabili? Quali sono le stazioni con accessi abilitati, rampe, servizi speciali; e come sono i percorsi, quanto distano le mete per chi è in carrozzina? Simon Mobile è l'applicazione per la navigazione degli utenti con disabilità. L'applicazione, attualmente attiva nelle città di Lisbona, Madrid e Parma, fornisce importanti informazioni sull'accessibilità ai parcheggi riservati ai disabili, calcola i percorsi a piedi con l'auto e con i mezzi pubblici, convalida il parcheggio, accede alle ZTL e mantiene lo storico degli spostamenti.



www.simon.com/simon-mobile-app



SOCIAL SU ROTAIA

Per chi si muove con i mezzi, invece, ci sono Trenit e Orario Treni. Quest'ultima, disponibile sia in versione gratuita sia Pro a circa due euro, è un'app per pendolari dedicata alla ricerca degli orari dei treni italiani e che permette agli utenti la consultazione dei prezzi e l'acquisto dei biglietti online. Consente inoltre la localizzazione in tempo reale del treno fermata per fermata, l'avviso sul binario di arrivo, la condivisione social tra utenti. Servizio simile per Trenit, disponibile in più lingue, che rende disponibile la mappa del viaggio con le fermate e la condivisione del viaggio via email, Facebook, e Whatsapp.

Chi è pendolare conosce bene il disagio di arrivare nella grande città e trovarsi nel caos di uno sciopero. Ma da oggi basterà scaricare dal market del proprio sistema Sciopero Notifiche PUSH, per avere la comodità di essere avvisati il giorno prima dello sciopero. Un semplice messaggio che consentirà di organizzarsi al meglio anche con i colleghi, o di evitare spiacevoli sorprese in vacanza, quando gli scioperi vedono protagonisti traghetti o aerei. Le informazioni sono aggiornate periodicamente tramite gli uffici relazioni sindacali e il Ministero.

play.google.com

GUIDA SICURA ANCHE SULL'ACQUA

Chi guida, alla velocità ci pensa tutti i giorni. Ma per quale categoria rispettare i limiti è davvero un problema? Per chi guida un mezzo che si sposta... senza le ruote. E come allora? Chiederete voi. Con un motoscafo! Per navigare nella Laguna di Venezia rispettando i limiti di velocità c'è iFretta, l'app che fornisce la posizione, monitora la velocità della propria imbarcazione nella Laguna di Venezia e avvisa istantaneamente in caso di superamento dei limiti di velocità. Le mappe dei limiti di velocità utilizzate sono quelle ufficiali del Magistrato alle acque di Venezia. Nella versione a pagamento iFretta PRO sono disponibili anche la segnalazione acustica, visiva e con vibrazione al superamento del limite di velocità consentito, quello del canale che si sta percorrendo, visibile istantaneamente accanto alla velocità di navigazione, e la zona di navigazione in cui ci si trova.



play.google.com

“THE ITALIAN HIGHWAY NETWORK HAS HIGH LEVELS OF QUALITY AND STANDS OUT FOR HAVING AN ACCIDENT LEVEL THAT IS AMONG THE LOWEST RECORDED IN EUROPE”

Mauro Coletta

EDITORIAL

A Aristotle wrote that “quality is the feature closest to the expectation of the subject”. There is a great deal of truth in this statement. Today much of the quality policy adopted by companies confirms the intuition of that great thinker, born nearly 2,500 years ago. The pursuit of quality is the ‘main compass’ for attracting new customers and to meet the rising standards imposed by the market. Quality means commitment, investments, and innovative ideas, but also ‘re-reading’ products and services in light of the customer’s everyday experience. Autostrade per l’Italia has embraced this philosophy and is traveling with great determination along the road that leads to the best quality indexes. It has developed technologies and services designed to meet the needs of motorists by involving them and asking them for their feedback. It has brought together consumer associations, the Traffic Police, road haulier organisations, trade unions and the media sector in the Safety Advisory and Quality of Service Committee, to discuss needs and solutions in an open and transparent manner. The important and ambitious decisions that are made have a precise objective: to satisfy customers, to ‘take care’ of them and assist them in every moment of their travel experience.



HIGHWAYS: A SECTOR THAT BRINGS DEVELOPMENT

Interview with Mauro Coletta

The best investments concern safety: Mauro Coletta, the head of the supervision of concessions in the highway sector, is convinced of this. This is demonstrated by the investments and interventions that have been made in Italy, making it one of the European countries with the lowest accident rate.

by Maria Chiara Voci

F From 2001 until today, investments of over 30 billion euros have been made. These resources have contributed not only to an increase in service quality, but also to an increase in safety on the Italian highway network, which stretches from north to south for 5,886 km and is managed by 26 different companies, regulated by the same number (in all, 27) of conventional acts of concession from the State. Mauro Coletta, Director general

at the Ministry of Infrastructures, in charge as the concessionaire, of supervision of the highway sector, has outlined his appraisal for us.

How has the map of connections changed over the last twenty years?

Compared to other European countries, the highways in Italy have registered few changes in the appearance of the extension of the network since 1990 until today. The number of new arteries activated has been on the order of 10%. This

is because, in large part, the present structure of the system resulted from investments planned and executed in the period between the sixties and the eighties. However, what has significantly changed is the morphology of the network itself. In particular, the focus has mainly been on the adjustment of existing sections, so as to make them conform to the development of the demand and higher safety requirements, and on the quality of service.

What are the main procedures that have been carried out?

First of all, work has been done to upgrade certain highway sections, with the construction of third and fourth lanes. Over 90% of the network has been equipped with drainable asphalt and new sound barriers have progressively been installed. A great commitment has been made regarding the technological implementation: substantial investments were made concerning the increase in the mode of automatic payment and an increase in travel assistance systems, such as the Tutor system and traffic information. Finally, many service areas were renovated and green areas have been implemented and maintained.

What is your appraisal of these actions?

Currently, the Italian highway network has high levels of quality and stands out for having an accident impact that is among the lowest recorded in Europe. However, the adjustment of a road never comes to an end. In the coming years, with the updating of the financial plans, further investments are planned. In particular, the main interventions will be designed to incorporate the regulations that, in the meantime, have been established in the field of tunnel safety and noise pollution.

How does the concessionaire-grantee relationship work, under the aspect of adjustment of the network?

Decisions on extraordinary maintenance interventions are made on the basis of a constant monitoring of the infrastructure and are identified in the concession agree-



ments and subsequent addenda. The concession companies prepare projects, which are always subject to the approval of the grantee. However, as regards routine maintenance on an annual basis, those works are part of a programming generally connected to the wear and tear on the materials, and this too is subject to the approval of the State. During the year, the grantee verifies the proper execution of assistance and, where necessary, requires further adjustment or repair work functional to the continuity of the service.

How much is invested each year and on which works?

On average, the annual cost of routine maintenance on the entire network amounts to about 600 million euros, i.e., about 102,000 euros per kilometer. The greatest amount goes on the resurfacing of roads (27.1%); then come adjustment for safety (16.7%), the special works (10.1%), maintenance of greenery and cleanliness (9.6%), toll collection facilities (9.4%), winter operations (8.6%), other elements of the highway network (8.2%) and tunnels (1.7%).

To what extent can some specific interventions on an existing network change the profile of a road deemed 'inefficient'?

To a significant extent. In particular, the creation of the third and fourth lanes has allowed a profound change in the road structure, both in function of the increase of its accommodation capacity and in terms of safety. An emblematic case of network efficiency is the recent completion of the Variante di Valico, an artery which now features a more convenient route for users, with greater transport capacity, smaller slopes, limited radii of curvature, and a reduced impact on the surrounding landscape.

In a time of economic crisis and in view of the lack of resources from the public sector, is it possible to take action to improve the conditions of concessions, so as to stimulate the private sector to invest more in the quality?

The sector of highway concessions is an important vehicle for economic development, for the resulting effects on the mobility of people and goods, for employment

opportunities, and the relative economic impact. Even in times of crisis, the expenditure for investments remains constant. However, I believe that a development of the institute of concessions, with the entry of new operators by means of public procedures, can bring about significant benefits. The Juncker plan itself, with investments of more than 300 billion euros could be the right tool, if it is accompanied by the private party.

Therefore, what is necessary is to ensure a clear regulatory framework, one that is simple and based on respect of the public and private interests, such as to ensure a better capability of infrastructure management and the achievement of investment programs. In order to stimulate investors, the works' times of execution is also of fundamental importance. In Italy there are infrastructure projects that have come to a standstill, which – if launched – could make a difference.

How can citizens learn to make better use of the infrastructures?

The first step, which is essential, is to consult the Service Charter, a

comprehensive and dynamic tool of dialog between the user and the concessionaires, which contains information on safety, on the management of the road network, on the services in the service areas, and all the other issues related to the quality of highway service. In agreement with the concessionaires, this charter has identified five quality indicators with the associated reference standards, referred to specific basic factors (travel safety, regularity of service, comfort of the service, services for disabled travelers, and information to users). For example, when there are highway construction sites for longer than 5 days, the user must be notified, also on the company's website, with an advance notice of more than 24 hours; or also, in the case of user complaints, the response time must be less than 10 days. Consulting the Service Charter, updated annually by the companies that manage a highway section, can help the citizen to go from simply being a user to becoming a promoter of initiatives and behavior aimed at improving the safety and quality of the service rendered on the highway infrastructures.

Interview with Stefano Gatti THE RIGHT BALANCE OF INVESTMENTS



What characteristics do major works need in order to be financed by the private sector? Is higher quality always synonymous with higher costs? Agorà asked Stefano Gatti, Senior Professor, Director of the full time MBA at SDA Bocconi University, these questions so as to understand how to establish a balance between the quality of works, the clients' approval, and the investors' earnings.

by Mariachiara Giacosa

P Professor, how much does private finance affect the quality of infrastructure works? Do serious investment plans guarantee quality?

Are they sufficient to ensure, for example, compliance with the execution times of a work? If you want to involve private finance in infrastructure projects – a highway, a hospital, or a network of services – there is one indispensable condition: that the infrastructure is able to repay the capital invested. For that to happen, the infrastructure must have a 'dowry'

of a certain demand, ensured for a sufficient length of time to repay the investment. Those who invest should have clear times and ways for the return on their invested capital.

And how is this obtained?

There are two ways. One is that a service fee is charged to the end-user, the citizen, and in this case it is clear that the quality becomes an essential requirement. If the fee is not justified by the type of service received, the user becomes dissatisfied and the investment will not be repaid. Or else, in the case that another entity is to pay,

such as a public body which pays a fee for the use of the infrastructure, then the fee must be linked to some element of quality to be measured in the fruition of the projects. Let me give you an example: if a private entity builds a hospital through project financing and the structure is flawed and not functional, then the public can deduct the 'low efficiency' and the 'poor quality' from the fee paid to the financier. This is a kind of recognition of the damage through the application of penalties.

In Italy, where paying for services is often very complicated,

how much are people willing to invest in quality?

Take water, for example, which is traditionally a sector in which the involvement of the private sector is the subject of ideological disputes. Well, having a good quality of water has a cost, and a high one. If a private entity wants to get into the distribution and management of water and provide good clean water, they cannot waste it. A cultural leap is needed, which in the case of goods perceived as below cost means applying an appropriate payment parameter: neither too high nor too low, but able to ensure a fair annuity extraction concerning a public entity by the private sector. If this is not done, then some services are overpaid, such as water or hospitals. It is true that the private sector sometimes gets paid a bit too much, however, it is clear that it is up to the public sector to be equipped with forms of control and 'skills' such as to adjust and calibrate the annuity extraction and the earnings by private parties, so that the quality will then be enjoyed by the citizens.

Are there good practices from which to draw inspiration?

Some interesting examples come from the UK and Australia, where they compare the costs of traditional procurement and those being planned, which are more expensive, and then decide whether the extra cost is offset by the higher benefits and fewer risks. In Italy these methods of comparison are not used rigorously and so strides need to be made if we want to move towards a culture of infrastructures built with innovative financing systems, moreover the only ones applicable at a time like this, in which there is a strong infrastructure demand in the face of a severe shortage of public resources.

So in a nutshell, the 'cultural leap' mentioned before has yet to be completed in Italy?

In recent years, I have seen signs of positive sensitivity. For example, the new procurement code, just approved by Parliament, comes



from a very old law but contains important innovations regarding project financing, concessions, and the relationship between public and private capital. In my opinion, what is still lacking is the certainty of the regulatory framework, which is a prerequisite for the private sectors when they are about to invest their capital. It is the government's task, and public entities in general, to ensure reliable and stable rules of the game. This is a historic Italian problem, but in some measure, one that many European countries have in common. A recent report by Deloitte on the risk perceived by investors says, of the total business risk, 43% of this risk is determined by legislative and regulatory uncertainty. In fact, it is clear that when the regulatory framework is revolutionized every two years, it is very risky for a private entity to start an investment.

Is it easier or more difficult to guarantee the quality when the investors are only in the public sector?

I don't think there are any differences a priori: the quality depends on the procurement allocation mechanism. It can be only a matter of cost, regulated by the maximum discount mechanisms that are objective. Or else it may be closer to the 'more cost-effective' concept, i.e. a more complex parameter because it combines quality, efficiency, reliability, and also to some extent, the costs. However, it is more difficult to quantify.

Therefore, is quality always synonymous with 'extra costs'?

I think we have to be very prag-



matic: quality has a cost. Estimates say that at the start, the differential between a design-build or project contract and a traditional contract is about 25%. However, the project contract provides more guarantees and in finance, you pay for guarantees: for example, it is easy to imagine that, over the years, the work paid for with private capital through project financ-

ing mechanisms would need less maintenance, which otherwise would have been charged to the manufacturer in terms of additional costs.

Are the infrastructures funded by private capital 'better' than those made with only public money?

Presenting a general overview

is, in fact, general, because it is about very different works. But we can say that the project default is very low. In fact, in many cases, there are works that are very functional, even in unfavorable circumstances. And this depends on the fact that when the private sectors and banks must invest capital, they evaluate the investment plan very well.

Interview with Giordano Biserni and Carlo Rienzi
THE COMMITTEE: A CULTURAL VICTORY

The quality of Autostrade per l'Italia's highway network has improved considerably over the last ten years. The merit for this also goes to the Committee created by Autostrade in collaboration, among others, with the main consumer associations. Discussing and deciding on the urgent needs and the network's necessities together has proven to be the winning strategy. Agorà talked with some of those people involved.

by Simone Arcagni



When the Safety Advisory and Quality of service Committee was established in 2005, its members also included the presidents of four consumer associations: Carlo Rienzi for Codacons, Elio Lannutti for Adusbef, Rosario Trefiletti for Federconsumatori, and Carlo Pileri for Adoc. Bringing together operators and consumers in the same association to identify and agree on the improvements that infrastructures needed, precisely

in terms of quality and safety, was an 'abnormal' operation, at least for Italy. This was a bet that, by all accounts, was made possible by the guarantee given to the shareholders to have a voice and to be able to intervene in the choices related to safety, and which was also won by the direct intervention of the determined and passionate Managing Director of Autostrade per l'Italia, Giovanni Castellucci. Meanwhile, the Committee expanded right from the start with the participation of other subjects

who cared about these issues: the Traffic Police, Adiconsum, Asaps (Association of Supporters and Friends of the Traffic Police), Iso-radio, *Quattroruote* magazine, the Central Committee for the National Register of Road Transport, and the transport unions. Having reached the tenth anniversary of this initiative, all the members agree that they consider it to be positive, not only because it has provided a round-table aimed at a real dialogue, but above all, it has produced tangible results in terms of safety. And speaking precisely of the genesis of this experience, the most curious thing that emerges upon meeting Asaps and Codacons – namely the Association of Supporters and Friends of the Traffic Police and the Coordination of Associations for the Defense of the Environment and the Rights of Users and Consumers – is their astonishment at having been invited ten years ago by Autostrade per l'Italia to become part of this Committee.

The most incredulous of all was the lawyer Carlo Rienzi, President of Codacons, who would never have expected that precisely those, who in the past had carried out more than one battle concerning transport and who were somehow felt to be 'antagonists', would have been called upon to participate. This amazement has led him to say that, at least on a cultural level, it was one of the most important victories of the Committee itself. But we also noticed the same positive surprise when we talked with Biserni, President of Asaps. It is precisely the participation of such diverse actors that seems to be the most significant propulsive thrust of the Committee. According to both Asaps and Codacons, it has proven to be a stimulus and a methodology for meaningful work that has led to very positive results: first came the Tutor, the technology system that detects driving styles in terms of speed and controls the average of the users in transit, which was installed on over 2,500 kilometers of the highway network and is managed by the Traffic Police. In ten years it has contributed decisively to this 80% reduction in mortality on the roads. According to both Biserni and Rienzi, "it is the most important and the most significant result of innovation." "At first it was

hated, especially by motorists," – added Rienzi – "but, seeing the extraordinary results in terms of safety, it is now widely appreciated." "It is not just the Tutor," Biserni pointed out: "We are also talking about the closure of the two-lane passages, the viaduct walls to avoid any plunges, the tunnel lighting and the upgrading of their safety, and mobile construction sites." These are all extraordinary results, although for Codacons, there are still critical points: "For example, users are unhappy about the scarce police checks in the service areas, while admitting that they have seen improvements in this regard too." Biserni also agrees on this point: "We must ensure a steady surveillance, not only by the Traffic Police, but also that linked to predatory crimes: in some cases, the service areas are places where there have been reports of drivers being robbed, of pick-pocketing, the selling of 'fake' products, even the classic scams such as the shell game, and so on." Another problem, a structural one for the consumers, is the cost of fuel. According to Rienzi, one of the ways to make sure that fuel costs less would be to have the consumers play an active role, and

that there be a greater national commitment to work on the reduction of prices. Speaking of new problems: for Asaps, it is necessary to intervene as soon as possible on what is called the 'third millennium hangover' or "motorists who talk on the phone or even surf the web while at the wheel. This is a problem of safety that is difficult to control, not least because there is nothing like a 'brealyzer' for cell phones." Rienzi explained to us that a study by Codacons, "identified a number of points with a greater number of accidents and it was discovered that they are places where there is no reception and consequently the motorist who is talking, 'chatting', or browsing gets distracted because he loses the connection." Safety is of course at the center of the interests of both the police as well as motorists, and in fact the positions of Asaps and Codacons are quite aligned, not only as regards the identification of the critical issues, but also with regard to the aspects to be addressed by intervention measures: attention paid to days off, strict control, and the hope – as Biserni of Asaps proposed – "to be able to count on patrols every 25-30 kilometers that



cover the two routes, although on this point, the sensitivity is still insufficient." One of the keys to governing the complex system of highway traffic is also to have a more long-range view. According to both Biserni and Rienzi, mobility on the road, and in particular that of heavy traffic on highways, will not decrease. The highway is still the backbone of mobility in Italy. Certainly, as Biserni stated, a parallel development of traffic by rail would also be desirable but "even though the shifting of part of the traffic via rail and by ship is underway, these infrastructures have not yet been able to absorb the amount of traffic that we had hoped." Highways are still the focal point, not only of communication but also of the economy and therefore "we need to work on the speed of interruptions for the loss of loads and to accelerate the clearing of roads after an accident, because each queue that traps up to 3000-5000 vehicles wreaks havoc on the economy. We must also work harder and better on snow removal plans." It also a matter of a new competitiveness of the country, also declared by Rienzi: "Highways could also become a place to exploit the territory, by pointing out the points of interest while traveling along them." This is a route that has been undertaken for some years now by Autostrade per l'Italia through

its project of territorial marketing "You are in a Wonderful Country". Upon hearing the reasons and thoughts of the two associations, what is striking is a sense of participation by users and those in charge of safety. As said previously, in the end, the Tutor may even be hated, yet the results are obvious and speak of lives saved, and that goes for the different campaigns, both on signposting and awareness. So it seems that we can confirm what was recorded at the beginning of these 'chats': in fact, perhaps the most revolutionary act was the construction of the Committee itself, the fact of having a working group with which to exchange opinions, analyze the data and critical issues, and propose the perspective of different actors: in a nutshell, organizing the participation.



QUALITY AT THE SERVICE OF CUSTOMERS

What is quality for people who are traveling? In order to satisfy the expectations of its customers, Autostrade per l'Italia has identified 100 parameters that affect all aspects of travel and monitors them constantly, with no fear of making errors. Because in a virtuous system, you work to find the best solutions by starting precisely with the defects.

by Massimo Iossa



A April 2014 marked a small revolution at Autostrade per l'Italia: it is the start of the challenge for 'total quality' in the company. It was when top management made the decision that would mark a turning point for the years to come: they established a Committee for quality control, bringing together all the directors on a weekly basis, relying entirely on the scientific measurement of some indicators, about one hundred parameters, identified by their influence on the quality perceived by customers. Thus services,

processes, products, and organization both inside and outside the company came under the spotlight and are now measured on a daily basis thanks to accurate detection systems, and thanks to a group of people who travel far and wide on the highway network, just to report any problems and anomalies. With the "Top Driver Consumers" project, we also involved consumer associations, asking them to identify among their members those people who frequently traveled on the highways and whether they could notify us via email or smartphone about what they found along their

route. This is a way of trying to anticipate the defects that users may encounter. Their reports speak of the conditions of the bathrooms in the service stations and service areas, of any holes and signage problems, any overgrown greenery, and interaction with the Autostrade per l'Italia personnel, for example, during payment transactions. People have reported queues, traffic information, leaky faucets, empty soap dispensers, or problems with Telepass. We have implemented a comprehensive control system, and incentivized it with a reward mechanism to recognize the work of those who have sent us timely and accurate reports. The controllers travel and write reports on what they find, thereby contributing to a huge database which we can consult to promptly solve the problems. Since 2014, Autostrade per l'Italia has resembled one of those factories that aim for the optimum by only looking for the defects in its production line. The turning point was abandoning a qualitative method, with a statistical approach based on percentage values, in favor of a quantitative method, which provides an objective measurement and absolute value. For example, 100 reports about an unsatisfactory service on a certain stretch of road, represented a 'defect' of less than 0.001%, and as such, may not have been handled with the necessary priority; today the same reports are analyzed in a timely manner and for each of them, a real management practice is established which serves to reconstruct what happened, identify responsibilities, correct the defect, and avoid it happening again. And by operating in this way, the reports have been dramatically re-

duced. Absurdly enough, we have also encouraged complaints, filling the highway with communications that invite customers to report any inefficiencies. In fact, customer complaints are now also viewed in a entirely new perspective: as opportunities for growth and major improvement. We measure what is wrong, but also the amount of time it takes us to begin to take action, because speed is another key issue: in the past, we had repeated complaints regarding the same problems, today we can say with certainty that we no longer have any, because very little time passes between the reporting and the repair, in many cases we have reduced the time of intervention by more than 80%.

This approach is radically different compared to the past, but to internalize this step it was necessary to first of all change our mentality, to stop doing only what was important for us and to put ourselves in the customers' shoes, seeing the different things they notice. For us, it might be important that you follow a certain procedure when making repairs. Instead, the customer cares whether or not the payment system works. Putting oneself in the customer's shoes has also meant going against established practices, both internal and external, and thus becoming 'unpleasant'. Yet in two years, it has brought about results that everyone can see. To measure customer satisfaction, twice a year we interview over 4,000 people; and we are given to hope that the frequent travelers – those who, by traveling more, know us better and thus whose judgments are more severe – are those who have noticed greater changes. This does not mean that things weren't working well before: after analyzing the opinions that were collected we noted that in recent years, almost all the indicators have been growing. For example, we measure the indicator of quality and overall satisfaction on a scale from 1 to 10, which we began to monitor at the end of 2005 and which was then at a value of 6.64. In 2016, it had reached 7.24: for an established business like ours, that is exponential growth! In addition to the overall satisfaction, which



has reached an all-time high, we also measure the traffic, safety, payment systems, toll booths, information, and service areas... in short, everything that is measurable. And in every area we have recorded an improvement. Another example? The traffic flow evaluation: ten years ago it was rated at 5.65, today it is 6.66. Every year millions of customers transit on the 2,854 kilometers of the Autostrade per l'Italia highway network, so our aim is to give them increasing satisfaction. We thought the best way to do that was to forget about being monopolists and try to work as if there were a competitor who runs an alternative network to ours. Such a competitor does not exist, but trains, highways, and planes do exist, so the choice arises in any case, albeit between different services. This is why we are launching new services and striving to continuously improve our offer even with initiatives that are not immediately associated to the traditional way of managing an highway. With this in mind, for example, we have given all the service areas free, unlimited Wi-Fi, creating a network that is already the largest in Italy. Moreover, with regard to the service areas, we have launched an ambitious project of territorial marketing in collaboration with Slow Food and the Italian Touring Club: "You are in a Wonderful Country". The service areas have become a showcase

of the surrounding area, where we can tell people about the Italy off the highway. It may seem like a contradiction, but instead, we want to present the network as a connection point for a variety of possible experiences, mini-tours designed in accordance with the duration and involving more than 800 locations. This is a service that is not linked to the company's core business and aims to pamper clients with information that is not related to the toll payment or to the transport infrastructure, but to traveling as an experience. We have launched the first television channel devoted entirely to traffic – MyWay – telling people not only what has happened, but also trying to give our customers more information on what will happen by providing forecasts concerning the time of resolution of critical issues and tips for those who are traveling. Furthermore, in this context, but also for safety reasons, we have placed over 1,000 cameras at their disposal to monitor traffic, and a unique survey system throughout

the country based on more than 2 million Infoblu sensors installed in people's cars, which the user can access either through the MyWay app or through the website www.autostrade.it. But there's more, because less than three years have gone by and we still have a lot of work to do. So quality has become a real corporate mission: today there is no executive or middle manager who does not have a variable part of their salary dependent on quality, a substantial portion, which in some cases reaches 80% and which is linked to quantitative feedback. The risk of working on the defects is the possibility of becoming disagreeable to your colleagues, but we translate that into a goal: the more 'disagreeable' we become – that is, the more we are able to discover things that are wrong or that could be done better – the more fuel we will be able to give to the motor for change. In short, we are still not as 'disagreeable' as we'd like, but our goal is to become more and more so.

Highway people

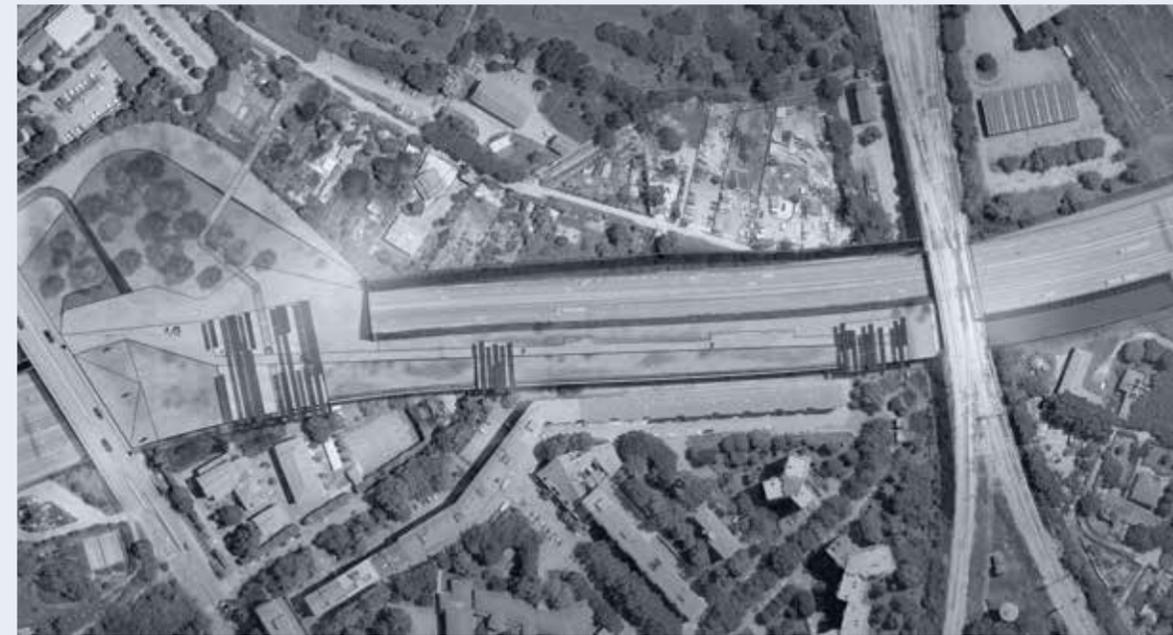
PUBLIC DEBATE FOR THE PASSANTE DI BOLOGNA

The involvement of the affected communities is critical for the quality of the project and its implementation. Here we tell the story of the Passante di Bologna, a strategic work that gave rise to a public debate that has brought together national and local institutions, Autostrade per l'Italia, and all citizens to seek shared solutions.

by Alessandra Viola

Thirty years of planning and conflicts. Two alternative hypotheses studied in detail, one to the north of the city, and one to the south. The pros and cons were analyzed for years, while public authorities and citizens remained divided between the two solutions presented. Debates, meetings, demonstrations, leaflets, and yet more meetings on how the ring road traffic congestion could be eased. Then a few months ago, there was a twist in the plot: both cases were taken off the table, and a 'third way' was proposed, attempting to win everyone's approval. Welcome to Bologna, which is preparing to implement its new bypass, the result of planning by Autostrade per l'Italia, three internationally

renowned architects, and the citizens of Bologna, in a unique concerted action. We talked about it with Mario Bergamo, Director of Infrastructure Engineering, and Roberto Tomasi, Co-Director of New Works, who on behalf of Autostrade per l'Italia – from July to October 2016 – met with residents, and local administrators and associations, to explain what the new bypass will entail and discuss the work in the smallest details. "In half a century, the Italian network has grown significantly," Mario Bergamo declared. "In the sixties and seventies, when most of it was built, there was talk of a daily traffic flow of 20,000 vehicles: today it can easily reach up to 70,000 vehicles and in some cases, such as on the Milan-Bergamo stretch, even up to 100,000. This increase mainly occurred between the end of the nineties and 2008-2009, and so at some point, it became necessary to lay the foundations for an investment plan for the construction of the second, third, and fourth lanes in the most congested points." The idea of a 'bypass' or ring road, capable of freeing the Bologna node from a part of the daily traffic took shape in the mid-eighties. First, consideration was given to the possibility of a northern bypass, then of a southern one. The city's opinion was divided, as was that of its administrators. Projects got bogged down, started up again, and then stopped again. "The Bologna



node has a special characteristic: it is simultaneously the national highway network junction – given that the A13 from the north and the Adriatic A14 and the two A1 highways coming from the north and south all meet in Bologna – and the node of the local road system," explained Roberto Tomasi. "At the time, the ring road was created and designed to be located outside the city, but with the growth of the city, it became incorporated into it. Today, this is a major problem because some homes are just a few dozen meters from the lanes, and its expansion is viewed with concern."



the ring road, a three-lane deck plus an emergency lane for each direction of travel will be constructed, and in the most heavily trafficked stretches, there will even be 4 lanes." The bypass will bring the infrastructure and cars rather close to some homes, and that is also why Autostrade per l'Italia decided to precede the Decree Law no. 50/2016 (which now makes it mandatory), and organize a public confrontation that lasted for more than four months. There were hours and hours of discussion, tens of thousands of pages of documents were placed at the disposal of the citizens, and a 'ping pong' of information, critical, data, inquiries, investigations, and modifications. Bergamo confided, "It was a difficult but extremely interesting and productive experience that taught us how tough yet crucial it is to 'stand up' for something. People were wary, but then when they realized we really were there to listen to them, their attitude gradually changed. The ring road is a significant break in the urban fabric, a physical barrier. The value of this project, among others, lies in the planning efforts to reconnect the city, by using its own infrastructure as a means of mending the territory." Through the upgrading of public parks, the creation of bike paths and wooded areas, even of a new plaza that will be built above the ring road in the San Donnino area, the bypass is thus an attempt to reconnect the areas of Bologna that had previously been divided by the ring road. Tomasi continued, "The public debate was very stimulating, because generally a project is presented to the citizens when it is already finished, and this naturally creates difficulties. But in this case, we had already submitted the preliminary design to them, and so we had had to account for environmental solutions, alternatives to the road system, and the architectural development. This gave a vital impulse to the organization, making the process a smart one. For the first time we developed a project envisaging from the outset all the networking activities and insertion of works in the

city fabric in an integrated manner, with the best projects on bike paths, parks, underpasses, and green areas, in short, all those works that have a value linked not only to the infrastructure but to the urban environment as well. When talking with the citizens, their concerns regarding public health, the strength of the design solution, and attention to an environmental upgrading emerged. Health was the main point raised, and our own and the citizens' greatest concerns regarded the acoustic protection and vehicle emissions. For this, we have provided for the extension of about 60% of the current barriers plus the construction of thirteen kilometers of even higher and more protective sound barriers than those already existing. As regards air pollution, we now know that improving the viability of the bypass system will reduce the 'stop-and-go' traffic, the most polluting kind, and according to various international studies, with a traffic flow rate of about 80 km/h, pollution will be reduced by 30%. The rest will be done by the manufacturers: since the beginning of 2000 to date, some reports estimate that pollution has been reduced by more than 50% simply by improvements on the new models of cars." The Passante di Bologna is ready to set an example. "From the meetings to the evaluation up to the final plan, it might take us half a year," Tomasi said hopefully. "For a work costing 650 million euros, that would be a first, but before claiming victory we aim to finish everything in the next seven months, in order to break ground in November 2017. That would be a great achievement, and set an example for other works of this type."



You are in a Wonderful Country
 AGOGNA EST
 SMALL GEMS AT THE FOOT OF THE MOUNTAINS

by Elisa Barberis

One of the hidden gems in Northern Italy, the Lake District, with its extraordinary variety of landscapes and environments ranging from the lakes to the rolling hills of the Ossola Valley, is a unique starting point for discovering Piedmont and its waterways. It is right here in this strip of land that stretches between Novara and Lake Maggiore, just a short walk from the Swiss border and not far from the cities of Milan and Turin, that we will start our new journey through the most beautiful tourist areas in our country. We reach the first stop on our four-day tour just a few kilometers after the Gravellona Toce highway exit: we have come to Valstrona, formerly known as the Valley of the *grattagamole*, or those 'who tickle the woodworms', the lathe turners and woodworkers. Time seems to stand still in the ancient workshops along the Storna River where kitchen utensils, bowls, ladles, and small pieces of furniture were made long before the arrival of electricity. Highly varied and far from the usual destinations, this is the Mecca of attentive tourists and curious hikers who, step by step, wish to discover the many hidden treasures in this harsh and generous valley. The road climbs towards the rugged Quaggione Alps to reach the Piana di Fornero (Plain), where the skillful hands of the artisans at the historic workshop 'Mastro Geppetto' today still create over one hundred models of the world's favorite puppet, Pinocchio. The treasure hunt for small wooden objects – combs, flutes, and Santa Clauses – can be continued in the shops in Forno di Valstrona, a small town with stone houses framed by the mountains, which the writer Piero Chioyenda described as "a land of contrasts, between the bright colors of fall and



the gray that dominates in winter". Back in Valstrona again, let's take a break at the restaurant-hotel *Dal Leone*, run by the same family for four generations, which serves traditional dishes – white cheese risotto, polenta, roast Piedmontese veal – cooked with homemade touches and genuine seasonal ingredients. In the afternoon, we then find ourselves in the ancient village of Baveno on the banks of Lake Maggiore: its Art Nouveau

jetty is the starting point for a spectacular walk along the lake-front with views of the Borromeo Islands. A popular tourist area in the nineteenth century, as shown by the sumptuous villas that dot the area, including Villa Henfrey, which hosted Queen Victoria of England and Lord Byron, and Villa Fedora, which belonged to the composer Umberto Giordano, Baveno owes its fame mainly to the precious pink granite that the

picasass, or stonemasons, extracted for the construction of grand and spectacular monuments all over the world, such as the Galleria Vittorio Emanuele in Milan and the Paris Opera House. After a quick visit to the multimedia and multisensory Granum Museum in the Praetorian Palace, our walk continues through the villages of Roncaro, Romanico, Oltrefium, and Feriolo where the architectural elements in pink

granite, fountains, arches, ornamentation, and door and window frames intertwine in a magical play of forms that offers unprecedented panoramic views of the lake and the mountains. After spending an evening with a lake view at the hotel La Ripa, we get back into the car and go north again, up to the Natural Park of Val Grande, the largest area of wilderness area in Italy as well as an open air museum of the mountain civilization of the past.



The abandonment of pastures and the practice of deforestation has meant a return to wilderness: today nature is slowly regaining its spaces made up of natural balances and uncontested silences, impenetrable woods and colorful flora. In these steep and precipitous valleys we can glimpse timid animals, the crystal clear waters in gorges flanked by large overhanging walls, and take in the picturesque views from Monte Rosa to Lake Maggiore. The atmosphere of history is accompanied by the charm of geology on the path that goes from Vogogna, where you can admire the medieval castle and the Praetorian Palace commissioned by Giovanni Visconti, to the ancient village of Genestredo, which stands on a splendid natural terrace surrounded by terraced fields where grapevines, rye, and potatoes were once cultivated. Looking beyond the stone houses enriched by medieval decorations, we can see the ruins of the fortress overlooking the village and the Visconti Castle. From here, we continue along the geological path to Premosello Chioyenda and, accompanied by the slow current of the Toce River, we can admire a primordial nature that has preserved rocks formed up to 300 million years ago, on a path to discover the pre- and post-glacial morphological evolution of the Toce Valley.

We are halfway through our trip, but we have yet to reach the treasure hidden in the mountains that is Lake Orta, one of the most ro-

mantic spots in the area: our day starts at the heart of the village of Orta (San Giulio) in the picturesque Piazza Motta, a charming square overlooking the waters of the harbor where boats depart to the island of San Giulio. Just 400 meters from the shore and three hectares in size, the island's name is linked to a Greek deacon who, in 390 A.D., left his home to escape persecution, and landed on this vast bare rock after having placated the ferocity of the snake that dominated the lake's water. When his death was drawing near, Giulio erected his hundredth and last church on this place of prayer, the Romanesque Basilica that now houses his remains in a silver urn.

A place of peace and profound mysticism which the writer Piero Chiara called 'God's watercolor', the island is crossed by a single pedestrian street sprinkled with plaques that encourage contemplation and meditation, and in the tourist season, its restaurants and shops are enlivened with events and the old houses become the enchanting setting for performances and concerts. Back on the mainland, on the last day we finally drive up to the hills to the villages of Ameno, Miasino, and Armeno, tourist destinations already appreciated in the eighteenth century for their small public squares, cobbled alleys, rural architecture, and stunning scenery framed by the steep slopes of Mount Motarone and Mount Rose, and the snowy peaks in the Sesia Valley. At the Taverna Antico Agnello in Villa Nigra in Miasino, where the owner Marialuisa and her husband Giulio have delighted the palates of visitors for over two decades, our trip concludes seated in front of traditional dishes such as *bagna càuda* (a garlic and anchovy fondue sauce), roast veal with tuna sauce, or chopped raw meat (prepared with duck breast), or their more refined dishes such as chicken with anchovies and truffle oil, and lamb chops with mint and balsamic vinegar.



Testata registrata presso
il Tribunale di Roma (n. 430012)

Finito di stampare a febbraio 2017
presso Stamperia Artistica Nazionale
- Trofarello (TO)



IMMAGINE DI COPERTINA

Undesign per Autostrade
per l'Italia



9 788875 786878

euro 12,00

