

autostrade *per l'italia*





Autostrade cambia.
Per l'Italia.

CHI SIAMO

LA RETE

Le concessionarie autostradali del Gruppo Autostrade per l'Italia



Autostrade per l'Italia
Km rete : 2.855

Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco
Km rete: 6

Società Autostrada Tirrenica
Km rete: 55

Tangenziale di Napoli
Km rete: 20

Raccordo Autostradale Valle d'Aosta
Km rete: 32

Autostrade Meridionali⁽¹⁾
Km rete: 52

Dati di traffico

Circa **4,3 milioni di clienti** viaggiano ogni giorno lungo la rete gestita da Autostrade per l'Italia e dalle sue Controllate con oltre **51.400 milioni di km percorsi** nel 2019

(1) In conformità a quanto stabilito dalla Convenzione e nelle more dell'esito della gara di affidamento, Autostrade Meridionali sta proseguendo nella gestione dell'infrastruttura.

I NUMERI

// **3.020 KM** di rete autostradale in Italia

// **6** Società Concessionarie

// **204** Aree di Servizio

// **25 miliardi** di investimenti in corso

// **7.100** uomini e donne a lavoro

Leader nella **progettazione** e **nell'ampliamento** di infrastrutture autostradali

Primo operatore mondiale nell'esazione dinamica

Leader mondiale nello sviluppo e nell'implementazione di **tecnologie per il pedaggiamento**, la sicurezza e il controllo della viabilità

Highlights Finanziari del Gruppo (dati esercizio 2019)

€4.083 milioni Ricavi operativi consolidati

€710 milioni Margine operativo lordo (EBITDA)

€-282 milioni Utile

L'azionariato e le controllate del Gruppo



(1) Veicolo societario partecipato da Allianz Group, EDF Invest e DIF.

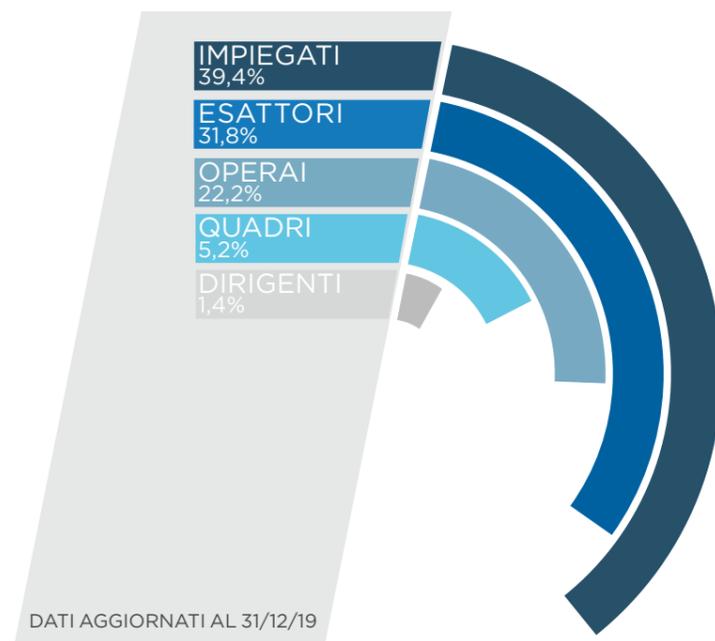
(2) La percentuale di partecipazione al capitale sociale è riferita al totale delle azioni in circolazione, mentre la percentuale di voto, riferita alle azioni con diritto di voto in assemblea ordinaria, è pari al 58,00%.

(3) La percentuale di partecipazione al capitale sociale è riferita al totale delle azioni in circolazione.

LE DONNE E GLI UOMINI DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

Il Gruppo Autostrade per l'Italia è composto da **circa 7.100 donne e uomini**, di cui oltre **1.500 operai** che lavorano lungo la rete, **2.200 esattori** e circa **600 ingegneri**.

Ripartizione organico a tempo indeterminato per qualifica



Autostrade per l'Italia è da sempre impegnata nella valorizzazione e nell'arricchimento del know-how aziendale, con programmi formativi mirati alla crescita professionale delle risorse, all'innovazione dei processi e al raggiungimento degli obiettivi di business.



LE LINEE GUIDA DEL PIANO STRATEGICO DI TRASFORMAZIONE 2020 - 2023

Il Piano Strategico 2020-2023 contiene le principali direttrici di trasformazione e cambiamento della Società e mette in campo risorse complessive per **7,5 miliardi di euro**, ripartite fra **investimenti e manutenzione**, con un focus su:

- // una strategia di **ammodernamento complessivo** della rete attraverso un significativo e costante **rafforzamento degli investimenti** in nuove **infrastrutture** e delle spese di **manutenzione**
- // la forte **valorizzazione** di competenze e **risorse umane**
- // la **digitalizzazione** degli asset e dei processi lavorativi
- // un forte impulso alla **mobilità sostenibile** e alla connettività
- // la **sicurezza** su strade, cantieri e luoghi di lavoro

Le principali direttrici del piano



People

Piano di **recruitment di 1000 persone** tra ingegneri, tecnici, operai, ed esattori. 450 assunzioni in 12 mesi, di cui quasi 100 ingegneri, con un'età media di 37 anni

Programmi specifici pluriennali di **formazione e sviluppo** dei talenti per la valorizzazione delle risorse umane

Priorità alla **sicurezza** nei cantieri e nei luoghi di lavoro

Piano di
Investimenti e
Manutenzioni
della Rete

7,5 mld di euro per l'ammodernamento dei principali asset strategici della rete

5,4 mld di euro per investimenti programmati: importi triplicati rispetto al quadriennio precedente

1,6 mld di euro per spese in manutenzione: + 40% rispetto al quadriennio precedente



Mobilità
Sostenibile

Strategie di **green infrastructure**: attivazione di iniziative di **sviluppo e gestione sostenibile** della rete, tra cui la realizzazione di piazzole con colonnine di ricarica nelle principali Aree di Servizio

Introduzione di sistemi di **segnaletica dinamica** e tecnologie di comunicazione "smart lighting"

Azioni di **rimboschimento** per compensare l'emissione di CO2

Technology

Completa **digitalizzazione dei processi** lavorativi aziendali

Monitoraggio della rete attraverso una piattaforma di Intelligenza Artificiale, droni dotati di piano di volo automatico e telecamere ad alta velocità

500 mio di euro di investimenti complessivi

Cliente
al centro

Riduzione dei tempi di risposta ai reclami

Agevolazioni tariffarie

Sistemi di **infotraffico predittivo** su tutti i canali informativi della rete

Meno tempi ai caselli e migliore esperienza di viaggio

// Sistemi di pagamento contactless sul 100% delle stazioni e interazione con virtual agent

// Massimo comfort durante la sosta in Area di Servizio grazie al WiFi gratuito, a sistemi di parcheggio intelligenti e alla comparazione di prezzi e promozioni di cibi e carburante



AUTOSTRADE TECH

Autostrade Tech è il **laboratorio di ricerca ed innovazione tecnologica del Gruppo**, nata per mettere a frutto il know-how tecnologico relativo agli Intelligent Transport System in termini di gestione, conoscenza e sviluppo - in particolare per sistemi di **esazione, sicurezza e viabilità**.

TECHNOLOGY PROVIDER

Ricerca, sviluppo, prototipazione, ingegnerizzazione, realizzazione e collaudo di tecnologie complesse

SYSTEM INTEGRATOR

Gestione di progetti, integrazione di sistemi, soluzioni e tecnologie

Nell'ambito del:

- // **TOLLING**: apparati telepass e satellitari, stazioni di pedaggio, sistemi Free Flow Multilane basati su riconoscimento di apparati e targa, sistemi di video tolling;
- // **INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM (ITS)**: sistemi di controllo del traffico e delle gallerie, di tracciamento veicolare e di merci pericolose, di rilevamento automatico veicoli, info-viabilità, Smart Road ITS-G5/5G;
- // **SAFETY**: Monitoraggio delle infrastrutture, Tutor, Pesa Dinamica, Internet of Things
- // **URBAN MOBILITY**: Controllo ZTL, ZTC, Congestion Charging, Low Emission Zones, Parking
- // **GREEN ENERGY**: Progetti eco-sostenibili, energia fotovoltaica e ricarica per veicoli elettrici



INVESTIMENTI PER IL POTENZIAMENTO DELLA RETE

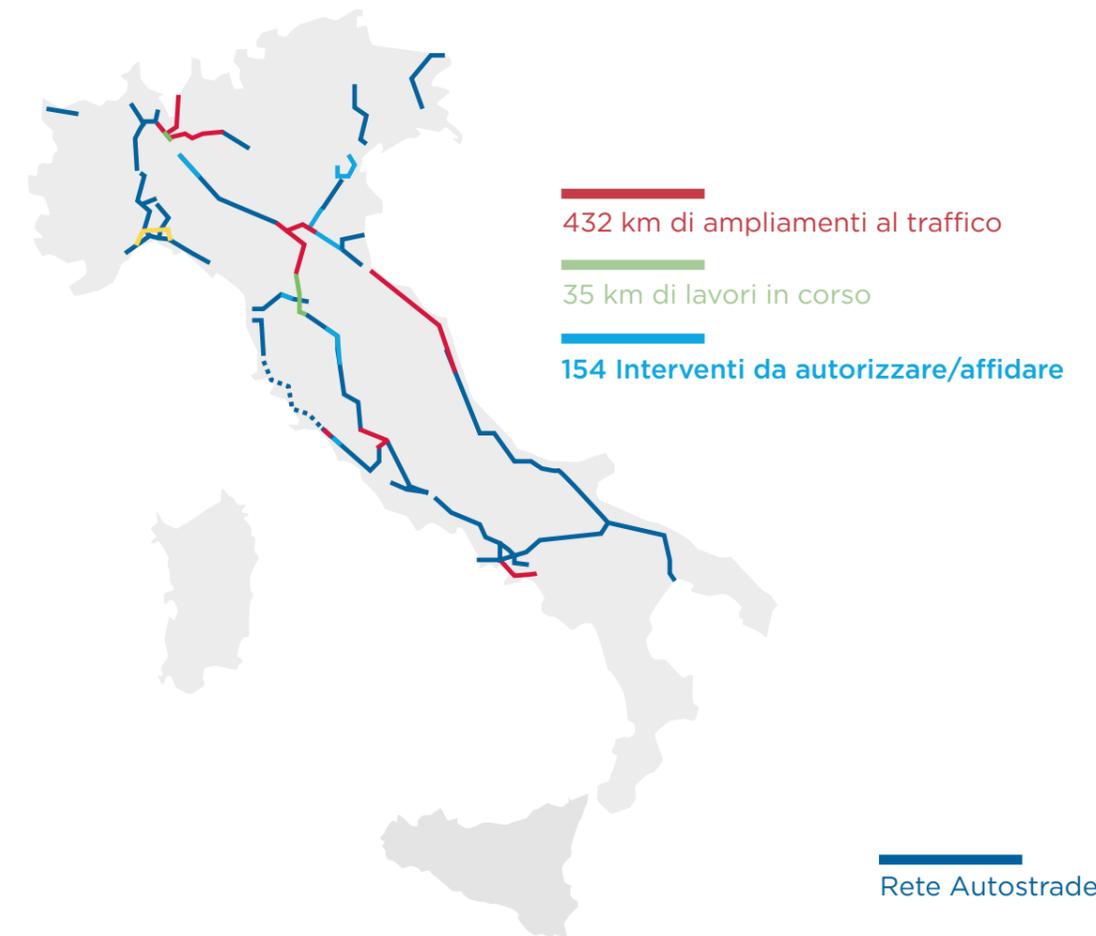
IL PIANO DI INVESTIMENTI PER L'ITALIA

Autostrade per l'Italia è tra i principali investitori del "Sistema Italia" con investimenti già completati per circa €13,3 miliardi e un ulteriore programma di potenziamento e ammodernamento della rete da realizzare entro il 2038 per un valore fino a €14,5 miliardi.

Di questi, €13,2 miliardi sono ricompresi nella proposta di aggiornamento di Piano Finanziario inoltrata al Concedente, e €1,3 miliardi sono costituiti da un piano integrativo di ammodernamenti che Autostrade per l'Italia si renderebbe disponibile ad inserire negli impegni di investimento.

In generale, il piano si compone di interventi finalizzati al miglioramento, potenziamento e ammodernamento della rete, nonché al prolungamento della vita utile delle opere.

A seguito dell'approvazione delle linee guida del Piano Strategico di Trasformazione 2020-23 di Autostrade per l'Italia si prevede che circa un terzo del volume residuo 2020-38 verrà eseguito entro il 2023.



(1) Progetto in approvazione al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

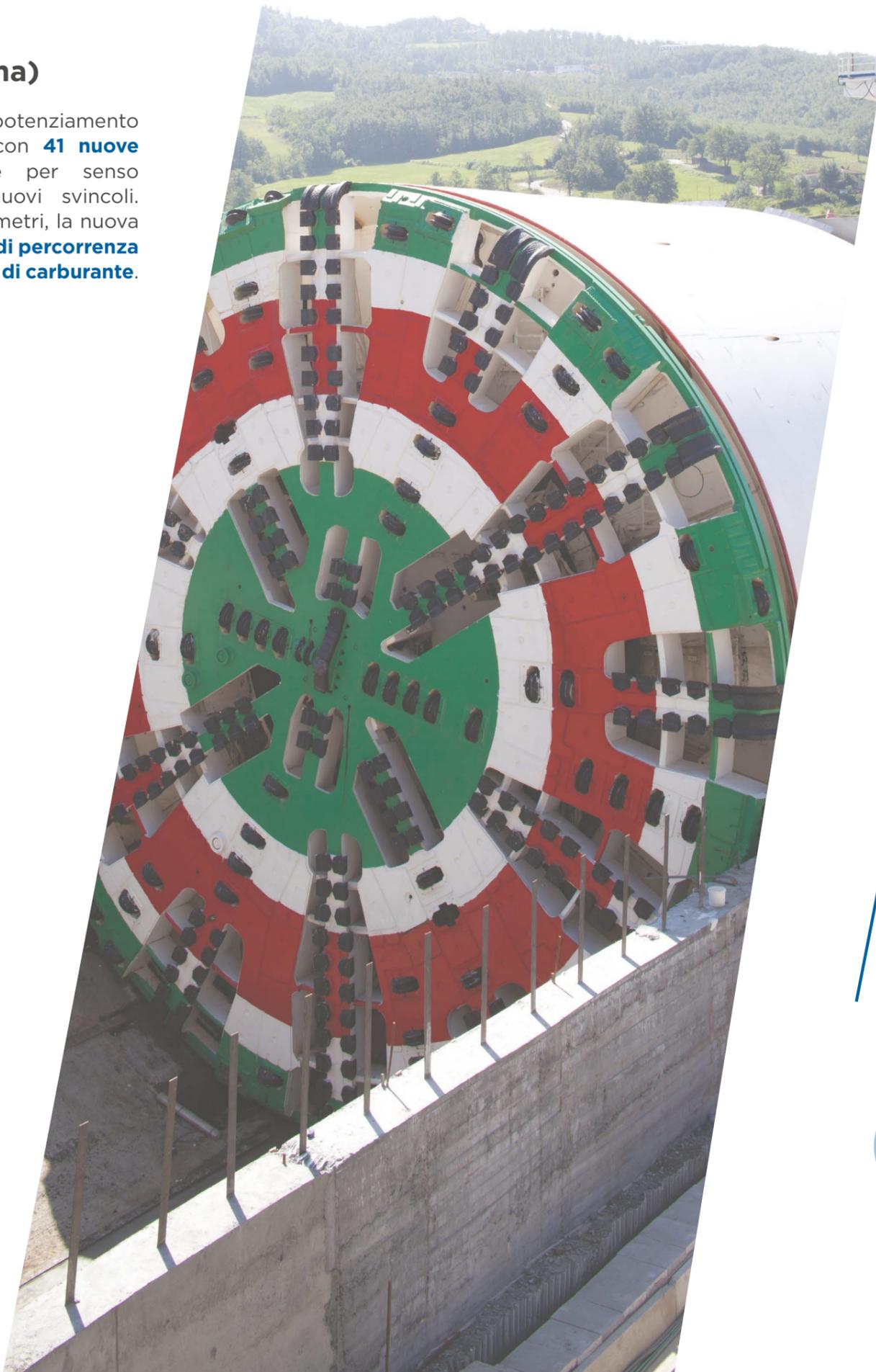
(2) Di cui 2,7 già inseriti nella proposta di aggiornamento di Piano Finanziario, in corso di discussione.

Il Piano Strategico di Trasformazione 2020-2023 ha rafforzato inoltre la spesa in manutenzione che sale a €1,7 miliardi di euro (€2 miliardi considerata anche la spesa del 2019). Tali risorse consentiranno di portare a compimento un importante piano di ammodernamento dei principali asset strategici della rete tra cui il risanamento delle pavimentazioni autostradali, oltre a 500 interventi sui principali ponti e viadotti e 130 commesse su cavalcavia.

LE GRANDI OPERE

La Variante di Valico (A1 Direttissima)

Aperta al traffico nel 2015, l'opera consiste nel potenziamento di **59 km di tracciato**, di cui **32 in Variante**, con **41 nuove gallerie e altrettanti viadotti** per 2 corsie per senso di marcia, 2 nuove Aree di Servizio e 2 nuovi svincoli. Con un abbassamento della quota di valico di 226 metri, la nuova via consente una **riduzione di oltre il 30% dei tempi di percorrenza media** e il risparmio annuo di **circa 100 milioni di litri di carburante**.



I numeri dell'Opera:



59 KM

di tracciato potenziato
di cui 32 km in variante



14,5

MILIONI
di metri cubi di terra movimentati

41 NUOVE GALLERIE

Per 57,3 km di carreggiata



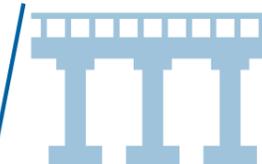
7,9 MILIONI

di metri cubi di terra
SCAVATI IN GALLERIA



50%

del tracciato complessivo in
GALLERIA



41 NUOVI VIADOTTI

Per 16,4 km di carreggiata



30

MILIONI
CIRCA
Di ore lavorative

I PRINCIPALI PROGETTI

La Gronda di Genova

Il Progetto della Gronda di Genova nasce con l'obiettivo di **alleggerire il tratto di A10 più interconnesso con la città di Genova** - dal casello di Genova Ovest (Porto di Genova) sino al quartiere di Voltri - trasferendo il traffico passante su una nuova infrastruttura che si affianca all'esistente.

La nuova infrastruttura comprende **65 km di nuovi tracciati autostradali** e, data la complessità dal punto di vista orografico del territorio attraversato, **si sviluppa quasi interamente in sotterraneo**. L'opera permetterà la suddivisione del traffico cittadino da quello pesante e di attraversamento, alleggerendo l'unico asse stradale ligure oggi costituito dalla A10 **con un risparmio stimato di 3.5 milioni di ore da parte degli utenti del sistema di viabilità autostradale e locale dell'area genovese**.



65KM
DI NUOVI
TRACCIATI
AUTOSTRADALI



24
VIADOTTI



23
GALLERIE

per un totale dell'81%
dell'intero tracciato

UN INVESTIMENTO
DI CIRCA

4,2 MILIARDI DI EURO



Nel 2009 il progetto è stato oggetto di un attento confronto con gli Enti Territoriali e i cittadini genovesi, anche attraverso l'**adozione, per la prima volta in Italia, del modello del Dibattito Pubblico** nel corso del quale è stata individuata la migliore soluzione progettuale tra le 5 diverse alternative presentate.

Una volta definito il tracciato ed ottimizzato il progetto secondo quanto emerso nel corso del Dibattito Pubblico, sono stati avviati la progettazione definitiva e il relativo iter approvativo.

La progettazione esecutiva dell'opera si è conclusa ad agosto 2018.

Il Passante di Bologna

Il progetto, sviluppato per **risolvere le criticità trasportistiche**, di un nodo strategico a livello internazionale, nazionale e metropolitano, prevede l'ampliamento per complessivi **13 km**, del sistema autostradale e tangenziale di Bologna dallo svincolo di Borgo Panigale allo svincolo di San Lazzaro attraverso:

una piattaforma a
3 CORSIE
CON EMERGENZA
PER SENSO
DI MARCIA SULL'A14

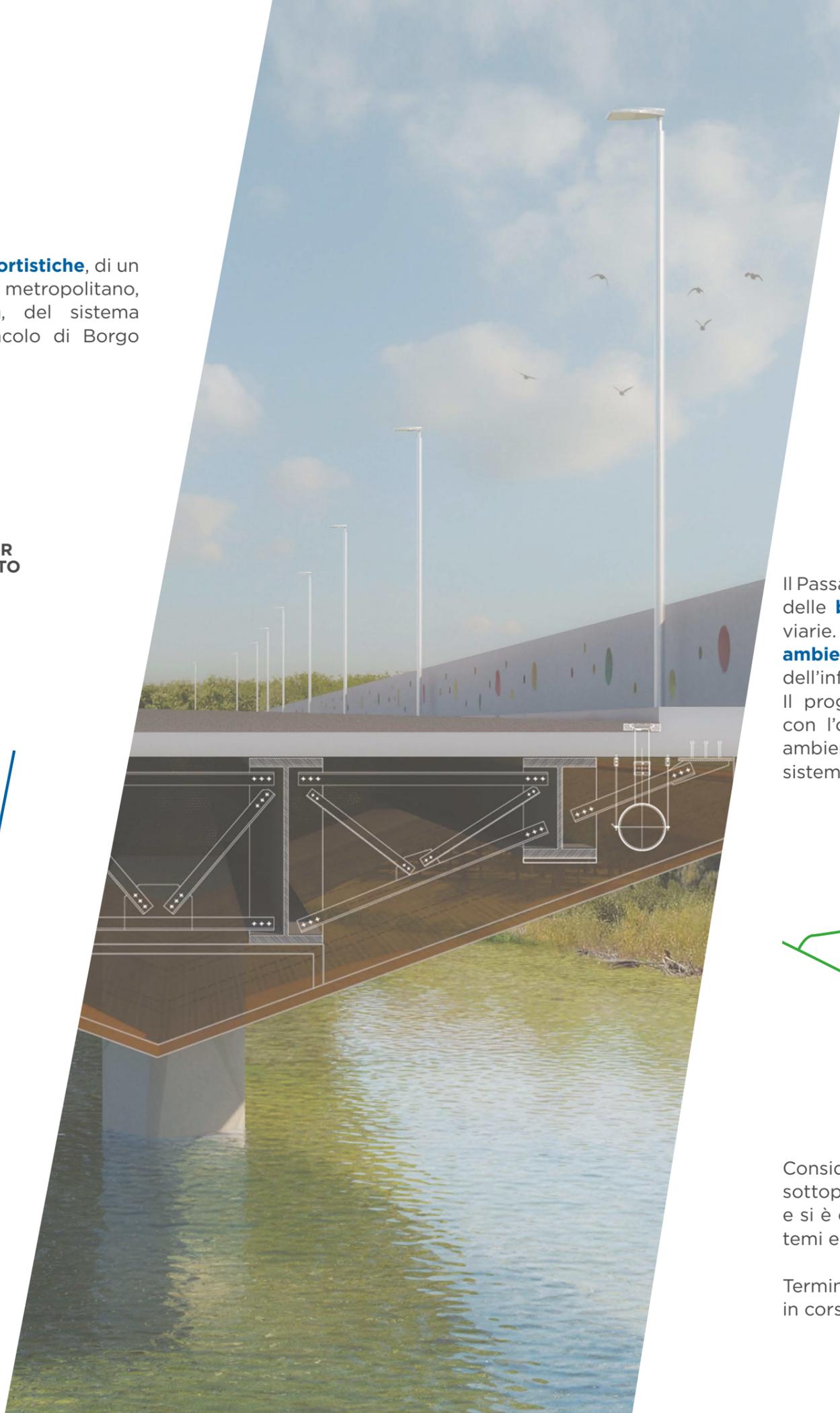
una piattaforma a
3 CORSIE
PIÙ BANCHINA LATERALE PER
SENSO DI MARCIA SUL TRATTO
DELLE COMPLANARI

una piattaforma a
4 CORSIE PIÙ BANCHINA LATERALE
per senso di marcia sul tratto che collega lo
svincolo Arcoveggio allo svincolo Fiera



IL POTENZIAMENTO E LA RIQUALIFICAZIONE DEGLI SVINCOLI

funzionali e della viabilità
locale di di collegamento
sistema tangenziale



3 ANNI
DI LAVORI



con possibilità di apertura dei
tratti ampliati per fasi,
per garantire benefici
al traffico già nel breve periodo

3 MILIONI
DI ORE

all'anno risparmiate dagli
automobilisti della viabilità
urbana e

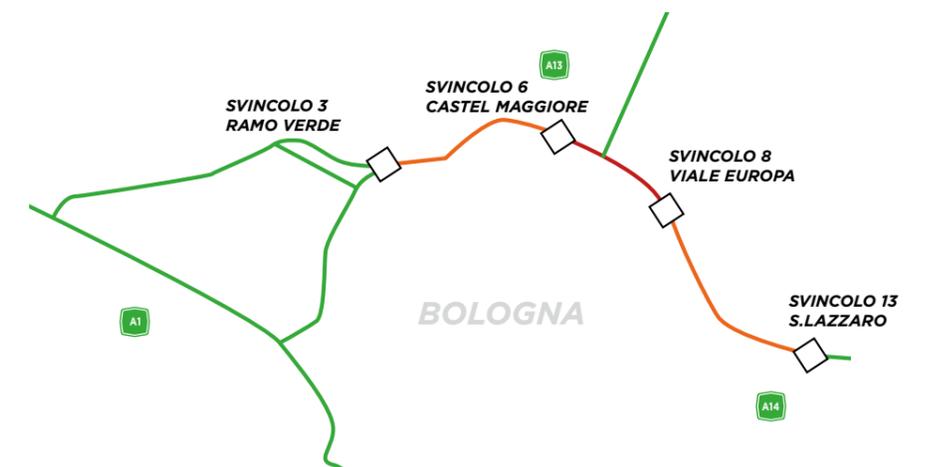
2 MILIONI
DI ORE

all'anno risparmiate dagli automobilisti
sul sistema autostradale/tangenziale



Il Passante di Bologna è stato progettato confrontandosi con la realtà delle **best practices internazionali** nel settore delle infrastrutture viarie. Il progetto mette in campo attività che vanno dal **risarcimento ambientale** agli interventi di qualificazione dei "prospetti" laterali dell'infrastruttura.

Il progetto è stato sviluppato nel **pieno rispetto del territorio**, con l'obiettivo di riqualificare l'esistente, aumentare le dotazioni ambientali, riconnettere le due "sponde" del territorio e contenere sistematicamente l'inquinamento acustico e le emissioni.



Considerata l'importanza dell'opera, si è ritenuto necessario sottoporre il progetto a un **Dibattito Pubblico** che si è svolto nel 2016 e si è concluso con la stesura di un Rapporto riportante i principali temi emersi durante le attività.

Terminato l'iter di Valutazione di Impatto Ambientale è attualmente in corso l'iter di conformità urbanistica.

I progetti di potenziamento della rete con terze e quarte corsie

Tra il 2015 e il 2016 Autostrade per l'Italia e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti hanno effettuato rilevazioni e valutazioni costi-benefici individuando nuove iniziative nell'ambito di un **piano di potenziamento per 154 km** di rete ed un valore complessivo di **2,2 miliardi di euro**.

Tali iniziative sono state approvate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti a dicembre 2016 e recepite dalla Commissione europea nel 2018.

Autostrade per l'Italia ha concluso la progettazione esecutiva per 3 iniziative ed è attualmente impegnata nello sviluppo delle soluzioni progettuali per le restanti.

INTERVENTI	CORSIA	KM	INVESTIMENTO (€/mld)	STATUS
A14 Ravenna - Bologna S.L.	4^ corsia	34,5	0,37	Progetto Esecutivo in approvazione
A1 Milano Sud - Lodi	4^ corsia	16,5	0,19	
A11 Firenze - Pistoia	3^ corsia	26,8	0,55	
A1 Incisa - Valdarno	3^ corsia	18,4	0,39	Valutazione di Impatto Ambientale / Conferenza dei Servizi in corso
A13 Ferrara - Bologna	3^ corsia	32,5	0,49	
A13 Padova - Monselice	3^ corsia	12,3	0,20	in progettazione
A12 Cerveteri - Torrimpietra	3^ c. din.	13,0	0,05	



Progetti di potenziamento

GESTIONE DELLA RETE

LA MANUTENZIONE

L'impegno previsto per il periodo 2020-2024, in termini di manutenzione della rete, ammonta a circa €2,5 miliardi, con un incremento del 60% circa rispetto al quinquennio precedente.

Tali risorse consentiranno di portare a compimento un **piano di ammodernamento** dei principali asset strategici della rete quali ponti, viadotti, cavalcavia, gallerie, pavimentazioni e barriere di sicurezza.

La gestione della rete comprende le seguenti attività volte a garantire la sicurezza:

- // la sorveglianza sistematica
- // la valutazione delle condizioni di tutte le componenti della rete autostradale
- // la definizione delle possibili strategie di manutenzione con identificazione di interventi, costi e tempi di realizzazione.

Gli interventi di manutenzione sia ordinaria che straordinaria vengono gestiti principalmente dalle **9 Direzioni Territoriali** diffuse sul territorio nazionale. Il piano per il periodo 2020-2024 prevede:

PONTI E VIADOTTI



- // **€610 milioni** circa entro il 2024, con quasi 1000 interventi
- // Investimenti pari a circa **x6** rispetto a quanto previsto nel precedente piano*

GALLERIE



- // **€180 milioni** circa impegnati
- // Investimenti pari a circa **x11** rispetto a quanto previsto nel precedente piano*

PAVIMENTAZIONI



- // **€2.340 milioni** di investimenti circa tra il 2020 ed il 2038
- // Oltre **€120 milioni di investimento** medio annuo
- // Investimento in aumento di oltre il **20%** rispetto al valore storico

*PEF 2018

Argo: il nuovo sistema di asset management

Autostrade per l'Italia ha sviluppato con IBM una **nuova piattaforma digitale** che integra le attività di **ispezione, monitoraggio strutturale e manutenzione** per consentire la gestione continua di infrastrutture quali ponti, gallerie e strade. La piattaforma di monitoraggio dialoga in tempo reale con i sensori installati sulle infrastrutture e, attraverso dispositivi mobili collegati al sistema, i tecnici che effettuano le ispezioni avranno a disposizione informazioni specifiche relative all'infrastruttura su cui stanno operando.

// Una banca dati costantemente aggiornata su 4.300 Opere

Questa tecnologia IoT (Internet of Things) consente di creare una **banca dati digitale** centralizzata contenente informazioni costantemente aggiornate su tutte le **4.300 opere** (ponti, viadotti, cavalcavia e gallerie) della rete gestita.

// Modelli 3d, fotografie e intelligenza artificiale per pianificare la manutenzione

Il sistema metterà a disposizione **modelli 3D delle infrastrutture monitorate**, nonché immagini scattate dai tecnici ed elaborate dall'intelligenza artificiale, per classificare quali sezioni potrebbero richiedere manutenzione e suggerire le attività da svolgere con ulteriori controlli e verifiche da parte dell'operatore.

Il nuovo sistema è stato avviato in Italia **in via sperimentale alla fine del 2019**, con l'obiettivo, entro la fine del 2020, di **implementarlo su tutte le grandi strutture lungo la rete**.

// Un unico cruscotto contenente tutte le informazioni sulla manutenzione

La seconda fase del progetto, il cui inizio è previsto a metà del 2020, consentirà di supportare le attività di manutenzione delle infrastrutture - dalla progettazione alla gara, dall'esecuzione dei lavori fino al collaudo - che confluiranno in un unico cruscotto, offrendo agli operatori una visione completamente integrata delle attività.

Il nuovo sistema è stato progettato per dialogare con la banca dati "Ainop", l'interfaccia promossa dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il monitoraggio dello stato di sicurezza di tutte le infrastrutture italiane.



SMART ROAD E GREEN INFRASTRUCTURE

Autostrade per l'Italia ha implementato una dettagliata strategia a favore di iniziative per lo sviluppo e la gestione sostenibile della rete autostradale, secondo la logica della "green infrastructure".

Tra le principali figurano:

Strategia di Green Infrastructure



- // Elettificazione della rete con corner di ricarica ad alto voltaggio in 67 Aree di Servizio
- // Potenziamento delle produzioni di energie rinnovabili per la fornitura di servizi a disposizione degli automobilisti

Smart lighting



- // Segnaletica stradale dinamica, adattabile al livello di visibilità e alle condizioni ambientali, in prossimità di svincoli, gallerie e Aree di Servizio

Azioni di rimboscimento



- // Per compensare immissione di CO2

Smart Road



- // Sperimentazione tecnologia 5G sulla rete
- // Sperimentazione di pavimentazione auto-rigenerante sulle tratte a maggior traffico



GESTIONE DELLA VIABILITÀ

Autostrade per l'Italia è costantemente impegnata a garantire e migliorare la sicurezza dei viaggiatori e la fluidità del traffico.

- // Oltre **5.000 uomini e donne** tra addetti interni e personale esterno, di cui **oltre 700 Operatori** che assicurano il monitoraggio continuo della rete e gli interventi necessari per la prevenzione e gestione di eventi che impattano sulla viabilità
- // Oltre **250 cantieri al giorno** programmati in periodi temporali con basso impatto sulla viabilità (salvo situazioni di emergenza non prevedibili)
- // Oltre **2.300 interventi** (segnaletica di preavviso, impianti luminosi, pavimentazioni speciali) sui **Punti con Incidentalità Superiori alla Media (PISM)**

- // **1.500 sensori** e un sistema di controllo certificato per misurare la fluidità del traffico
- // **1.115 Pannelli** a Messaggio Variabile lungo la rete per aggiornare gli utenti sulle condizioni di viabilità e meteo
- // **4.500 telecamere** per il monitoraggio continuo della viabilità

Gli interventi per la sicurezza

- // **Copertura totale** della rete con **asfalto drenante** (laddove utilizzabile)
- // Piano di sicurezza delle gallerie con più di **2.000 interventi**
- // Installazione di **barriere ad alta capacità di contenimento**
- // Aumento dei tratti di **pavimentazioni speciali ad alta aderenza**
- // Sostituzione e ammodernamento di circa **2.830 km di barriere spartitraffico** e di circa **4.800 km di bordo laterale**
- // il **Tutor**, sistema per la rilevazione automatica della velocità dei veicoli, attivo su **circa 1030 km** di carreggiate

Gestione incidenti

Autostrade per l'Italia in collaborazione con la **Polizia Stradale**, provvede a garantire il tempestivo intervento del proprio personale e dei mezzi di soccorso, per ripristinare le condizioni di viabilità e attivare tutti i canali di comunicazione per informare i clienti.

Operazioni Invernali

Durante la stagione invernale Autostrade per l'Italia, in sinergia con il Coordinamento Nazionale Eventi di Viabilità e Polizia Stradale, predispone un complesso piano di gestione dell'emergenza neve con:

- // **oltre 2.200 mezzi operativi**, tra lame sgombraneve, spargitori di sale e attrezzature speciali, tutti dotati di tracciamento satellitare
- // **circa 260.000 tonnellate di sali fondenti stradali**, stoccati **in 140 posti neve e 7 depositi strategici** intermedi
- // un **servizio meteorologico** per le previsioni e il monitoraggio meteo di snowcasting



INFOVIABILITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'INFORMAZIONE PER CHI VIAGGIA

Autostrade per l'Italia si è dotata di un sistema innovativo di strumenti, sistemi e dispositivi dedicati all'infoviabilità nonché di un'estesa **rete di centri informativi attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7**, distribuiti su tutto il territorio nazionale.

I Centri Radio Informativi delle 9 Direzioni Territoriali raccolgono e aggiornano continuamente i dati rilevati da più di **4.300 telecamere**, dagli operatori su strada, dalle pattuglie della Polizia Stradale e dalle segnalazioni dei clienti.

Gli aggiornamenti sulla situazione della viabilità, sui percorsi alternativi e su informazioni di viaggio utili sono diramati tramite:

- // La **piattaforma TV My Way** in onda su **Sky, su La7 e La7d** con oltre **30** collegamenti quotidiani, anche in diretta
- // La **App My Way** gratuita per Android e Apple con informazioni real time su traffico, tutor, telecamere e servizi in autostrada.
- // Il sito **autostrade.it** con informazioni su traffico, webcam, percorsi e costi del viaggio
- // I **canali radio** con notiziari **24 ore su 24** (RTL 102.5, Isoradio 103.3 FM).
Appuntamenti straordinari sono garantiti in caso di eventi di traffico critici sulla rete
- // Gli oltre **1.800 pannelli a messaggio variabile** per informare sul traffico, sui cantieri, sugli incidenti e su tutte le notizie utili per chi viaggia
- // Il **network di 211 maxischermi TV Infomoving** presente nelle Aree di Servizio sul quale sono trasmesse informazioni su infoviabilità, meteo e attualità.

È a disposizione dei clienti il **call center** attivo 24 ore su 24



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Autostrade per l'Italia da sempre misura la propria capacità di offrire ai clienti un servizio di qualità. Gli standard qualitativi del servizio sono il risultato di molteplici azioni che coinvolgono una pluralità di soggetti differenti e vengono pertanto costantemente realizzate attività di:

// Monitoraggio della qualità percepita tramite indagini di **Customer Satisfaction**

// Definizione degli **standard di qualità** e loro diffusione attraverso la Carta dei Servizi nella quale vengono descritti interventi per la sicurezza stradale e la gestione della viabilità, il piano di potenziamento della rete, il pedaggio e le modalità di pagamento, l'infoviabilità, i servizi disponibili nelle Aree di Servizio, il Telepass, gli interventi effettuati in tema di politiche ambientali, reclami e rimborsi, la procedura di Conciliazione

// Monitoraggio sulle tratte autostradali e nelle Aree di Servizio

// **Customer Care dedicati alla Viabilità** e all'Esercizio e a temi che riguardano il pagamento del pedaggio

// Gestione di tutte le richieste di informazioni e segnalazioni dei Clienti provenienti alle caselle info@autostrade.it e reclami@autostrade.it

È inoltre attivo un dialogo costante con le Associazioni dei Consumatori attorno al tavolo della **Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio**.



LE AREE DI SERVIZIO LUNGO LA RETE

Negli ultimi anni Autostrade per l'Italia, insieme ai suoi partner commerciali, ha messo a punto un piano di investimenti per riqualificare e ampliare le **204 Aree di Servizio** presenti lungo la rete autostradale, in media **ogni 28 km**.

PRINCIPALI DATI *

204	Aree di Servizio dotate di wi-fi gratuito
18.963	parcheggi auto
6.735	parcheggi bus e mezzi pesanti
213	bar e ristoranti e 16 mall commerciali
55	aree giochi per bambini
36	aree dedicate agli animali
120	spazi dedicati per camper
800	Mio di litri di carburante erogati

690 MIO € FATTURATO RISTORO/RETAIL

170 MIO € ROYALTY ANNUE

* dati 2019

Piano di Controllo Qualità

È attivo un piano di controllo qualità che prevede oltre **16.000 verifiche annue**, effettuate da Società Esterne, su parametri di **qualità e di servizio** (livello dei prezzi, pulizia ambienti, qualità dei prodotti, orari di apertura, facilità e rapidità di rifornimento, cortesia e disponibilità del personale, fruibilità locali servizi igienici, etc.).



SOSTENIBILITÀ E RUOLO SOCIALE

“SEI IN UN PAESE MERAVIGLIOSO”

“Sei in un Paese meraviglioso” è l’iniziativa di Autostrade per l’Italia nata in collaborazione con **Touring Club Italiano e Slow Food Italia**, per regalare agli automobilisti esperienze di viaggio originali e coinvolgenti e per promuovere il turismo di qualità, valorizzando lo straordinario patrimonio artistico, storico, ambientale ed enogastronomico italiano. Le Aree di Servizio di Autostrade per l’Italia sono diventate la vetrina delle bellezze del nostro Paese grazie ad uno spazio, racchiuso simbolicamente in una grande cornice dorata, che racconta le experiences di viaggio proposte sul territorio circostante la rete autostradale.

Nel 2017 il progetto si è arricchito della partnership con **UNESCO**: all’interno delle Aree di Servizio un’**installazione dedicata racconta le meraviglie dei beni patrimonio dell’umanità, più vicini all’autostrada.**

L’iniziativa promuove **42 dei 52 beni Unesco del nostro Paese.**

“Sei in un Paese meraviglioso” è anche un programma televisivo di successo, giunto alla sua quinta edizione in prima serata su Sky Arte.

- // 1.000 Comuni coinvolti
- // 315 itinerari di viaggio originali
- // 7 milioni di automobilisti raggiunti
- // 42 beni Unesco valorizzati
- // 137 Aree di Servizio coinvolte
- // oltre 300 cartelloni Touring installati



VIVIAMO I NOSTRI VALORI. OGNI GIORNO.

TRASPARENZA



- // Lavoriamo con trasparenza e condividiamo le informazioni.
 - // Comuniciamo con chiarezza verso colleghi, partner, clienti.
 - // Rendiamo tracciabile il nostro lavoro e favoriamo la digitalizzazione come metodo di comunicazione e confronto.
 - // Incoraggiamo la piena collaborazione, la condivisione e diamo riscontri circostanziati e costruttivi.
- Orientiamo i comportamenti al rispetto del nostro Codice Etico e incoraggiamo le nostre persone a collaborare per il mantenimento di un clima aziendale di reciproco rispetto, evitando atteggiamenti che possano ledere la dignità, l'onore e la reputazione di ciascuno.

QUALITÀ



- // Puntiamo sempre alla massima qualità nei nostri processi di lavoro.
- // Valorizziamo la certificazione esterna dei nostri sistemi di lavoro, come metodo di confronto con gli altri e come stimolo per aggiornare costantemente il nostro approccio.

RESPONSABILITÀ



- // Favoriamo l'assunzione di responsabilità, a tutti i livelli.
- // Definiamo chiaramente la responsabilità dei processi e gli obiettivi attesi.
- // Applichiamo criteri di valutazione chiari.
- // Costruiamo insieme la sicurezza per chi viaggia.

PERFORMANCE



- // Adottiamo sistemi per misurare le nostre prestazioni e i nostri risultati attraverso criteri chiari, misurabili e accessibili.
- // Favoriamo la valutazione delle performance a tutti i livelli, dando priorità a risultati e comportamenti improntati al rispetto del Codice Etico.

AUTOSTRAD *cambia.* **INSIEME A TE.**

