

19/05/2005

## Anas, Pozzi: “Più vicini agli utenti con la Carta dei Servizi”

Da quest’anno l’Anas assume una serie di impegni per la qualità e la tempestività del servizio

Parte oggi la campagna di informazione sulla Carta dei Servizi stradali e autostradali di Anas S.p.A., che è stata approvata con decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti, Pietro Lunardi, e indica gli standard minimi di qualità dei servizi che la Società delle Strade si impegna a garantire e controllare periodicamente.

La Carta dei servizi entra in vigore quest’anno e contiene gli impegni che l’Anas intende mantenere rispetto alla gestione della qualità e dei tempi dei servizi resi, nonché alla risoluzione di eventuali disfunzioni o manchevolezze.

La Carta sarà distribuita in allegato ad alcuni dei principali periodici nazionali e il testo è consultabile anche sul sito web aziendale, [www.stradeanas.it](http://www.stradeanas.it) [1].

“La nuova Anas – ha dichiarato il presidente Vincenzo Pozzi – ha l’obiettivo di innalzare i livelli di qualità dei propri servizi, considerando il cittadino non solo come semplice utente ma anche come cliente. La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui l’azienda, enunciando i servizi messi a disposizione dell’utente, si presenta al cittadino tanto sotto l’aspetto della missione istituzionale quanto per gli aspetti tecnico-operativi che le sono propri”.

La Carta illustra i servizi resi agli utenti quali la manutenzione ordinaria e straordinaria di strade e autostrade in gestione diretta, gli interventi di ripristino della viabilità e le attività di sviluppo e potenziamento della rete, le informazioni sulla mobilità e, mediante il sito Internet, l’assistenza informativa per il rilascio di autorizzazioni al transito di trasporti eccezionali.

Nella Carta si stabiliscono fattori ed relativi indicatori di qualità dei servizi che, per la rete stradale, sono la sicurezza del viaggio, la regolarità del servizio, le informazioni all’utente e il livello di servizio allo sportello in relazione a proposte o reclami e tempi di riscontro. Si prevedono, tra l’altro, ispezioni almeno 2 volte al mese per evitare la formazione di buche sul manto stradale; interventi di pulizia di detriti sul piano viabile entro 48 ore dalla segnalazione almeno nel 75% dei casi; interventi di ripristino delle barriere danneggiate in zone a rischio entro 48 ore dalla segnalazione almeno nel 60% dei casi; trattamento antigelo mediante spargimento di sale 3 ore prima dell’evento previsto almeno nell’80% dei casi; taglio dell’erba dai bordi di scarpate e banchine almeno 2 volte l’anno e potatura delle piante una volta l’anno; sgombero della neve entro 60 minuti dalla segnalazione legata a condizioni di emergenza almeno nell’85% dei casi; ripristino della viabilità dopo incidenti entro 3 ore dalla segnalazione almeno nel 90% dei casi.

Per quanto riguarda la rete autostradale in gestione diretta, la Carta dei Servizi prevede fattori di qualità come la sicurezza e il comfort del viaggio, la regolarità del servizio, i servizi per i viaggiatori con handicap, le informazioni all’utente con pannelli a messaggio variabile e il livello di servizio allo sportello. Sono previste, tra l’altro, la pulizia del piano viabile da detriti e materiali di risulta entro 3 ore dalla segnalazione almeno nel 85% dei casi; monitoraggio della pavimentazione stradale almeno una volta l’anno; ripristino delle barriere danneggiate in zone a rischio entro 24 ore dalla segnalazione almeno nel 85% dei casi; ripristino funzionalità della segnaletica verticale entro 24 ore dalla segnalazione almeno nel 85% dei casi;

trattamento antigelo con spargimento di sale 3 ore prima dell'evento previsto almeno nel 90% dei casi; il 10% di incremento annuale della pavimentazione drenante rispetto a quella esistente; taglio dell'erba dai bordi di scarpate e banchine due volte l'anno; potatura delle piante una volta all'anno; sgombero della neve entro 30 minuti dalla segnalazione legata a condizioni d'emergenza almeno nel 90% dei casi; ripristino della circolazione dopo incidenti entro un'ora dalla segnalazione almeno nel 95% dei casi; verifica del livello di efficienza delle aree di sosta e delle stazioni di servizio almeno una volta al mese; garantire l'accessibilità da parte dei viaggiatori con handicap sull'80% delle stazioni di servizio esistenti.

L'Anas, rispetto alle autostrade non gestite direttamente, garantisce la qualità del servizio erogato dalle società concessionarie attraverso il controllo sulla gestione delle autostrade in concessione. In particolare l'azienda, vigila sull'adozione, da parte delle concessionarie, di carte di servizi autostradali contenenti standard di qualità non inferiori a quelli minimi adottati nella Carta dei Servizi Anas e nei suoi successivi aggiornamenti.

Roma, 19 Maggio 2005

---

### **Collegamenti**

[1] <http://www.stradeanas.it>