

21/11/2006

Anas: il Ministro Di Pietro e il Presidente Ciucci presentano il nuovo servizio telefonico Numero Unico 841.148 “Pronto Anas”

Il nuovo servizio è attivo nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle 20.00, 7 giorni su 7, per 365 giorni all'anno

Presentato anche il nuovo Portale web che consente di monitorare il traffico in tempo reale e di ricevere informazioni sulla viabilità

Il Ministro delle Infrastrutture Antonio Di Pietro e il Presidente di Anas Pietro Ciucci hanno presentato questa mattina il nuovo servizio telefonico per gli utenti, Numero Unico “PRONTO ANAS” 841.148, che verrà gestito dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e che sarà attivo, a partire da oggi, dalle ore 8.00 alle 20.00, 7 giorni su 7, per l'intero arco dell'anno, festività comprese. Attraverso questo servizio, le richieste di informazioni, le segnalazioni o i suggerimenti riguardanti la rete stradale Anas ed i servizi ad essa collegati trovano subito risposta.

L'attivazione del Numero Unico rientra nell'ambito della Convenzione tra il Ministero delle Infrastrutture e la stessa Anas, che all'articolo 12 stabilisce la sottoscrizione di una ‘Carta dei servizi’, in cui sono indicati gli standard minimi di qualità che l'Anas si impegna a fornire. Per informare gli utenti, Anas ha predisposto una campagna di comunicazione su stampa e su radio, il cui claim è “Pronto Anas 841-148. La strada chiama, Anas risponde”.

“Il Numero Unico – ha spiegato il Presidente di Anas Pietro Ciucci - è un grande strumento di trasparenza e di contatto diretto con i nostri cittadini. La sua attivazione ha costituito una grande sfida per l'Anas, poiché abbiamo dovuto attrezzarci in termini di mezzi, di procedure e di risorse, per essere in grado di fornire un servizio avanzato, aggiornato, e capace di dare risposte alle richieste di informazione dell'utenza. Abbiamo identificato i profili professionali più adeguati e scelto il supporto informatico più avanzato e compatibile, in nome del principio che l'utente finale deve essere al centro di ogni azione e di ogni scelta d'impresa”.

Il Numero Unico ‘Pronto Anas’ 841.148 sarà gestito da circa 80 persone, con un incremento fino a 250 unità per i picchi stagionali, distribuiti tra il Front Office e il coordinamento (Back Office) che opera a supporto.

Il costo per chiamata da tutta Italia, indipendentemente dalla durata della conversazione e dal tipo di connessione usata (mobile o fissa), è molto contenuto: soltanto 9 centesimi di euro (Iva inclusa). Se le linee telefoniche sono intasate, l'utente potrà scegliere l'opzione di essere richiamato, con costi a carico di Anas.

“Con l'istituzione del Numero Unico 841.148 – ha sottolineato il Presidente Ciucci - l'Anas metterà in discussione se stessa; non nasconderà i suoi limiti, ma anzi, partendo dalle eventuali critiche ed osservazioni che verranno dal pubblico, si metterà al lavoro per migliorare ancora di più il servizio e la qualità dei suoi interventi”.

Insieme al Numero Unico, è stato presentato anche il nuovo Portale web dedicato agli utenti, facilmente

consultabile e ricco di servizi al cittadino attraverso l'home page www.stradeanas.it [1], che consente al navigatore di ricevere informazioni sul traffico, di ricercare le strade e di organizzare il proprio viaggio calcolando le distanze.

Il nuovo Portale si caratterizza anche per il sistema di monitoraggio dinamico del traffico, che consente all'utente di osservare la situazione in tempo reale di molte arterie nazionali (anche non gestite direttamente dall'Anas) e di ricevere informazioni sul traffico in modo aggiornato e in tempo reale, con le indicazioni della velocità chilometrica stimata per ogni tratta di percorrenza visualizzata.

Roma, 21 novembre 2006

Collegamenti

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