

BARI MATERA PADOVA BRINDISI ORVIETANO
PERUGIA ASSISI ANCONA GROSSETO
MILANO PALERMO CATANIA SALERNO
LECCO REGGIO EMILIA RIMINI AGRIGENTO



90
anni

CARTA DEI SERVIZI 2018



 **anas**
GRUPPO FS ITALIANE



INDICE

Sezione 1 - CHI SIAMO

La nostra Carta dei Servizi	04
La rete viaria di Anas	05
La nostra storia	06
Le nostre attività	07
I nostri valori	08
La gestione del territorio	09
La gestione delle emergenze	10
Ricerca e sviluppo: il Centro di Ricerca di Cesano	13
Società Trasparente	14
Il Piano Pluriennale degli investimenti di Anas 2016-2020	15
L'iter approvativo di un'opera	16
I principi fondamentali di Anas per la tutela del viaggiatore	17
La sicurezza stradale	20
Una rete tecnologica per la sicurezza	22
Smart Road	23
La rete stradale Ten-T	26
Gallerie	29
Barriere	30
I controlli sulla pavimentazione stradale	31
La segnaletica orizzontale	32
Efficienza energetica	33
Compatibilità ambientale delle grandi opere	34
Il monitoraggio acustico	35

Le informazioni di viabilità	38
Il sito istituzionale di Anas	39
Il Soccorso Meccanico	41
Le Aree di Servizio	42
Trasporti Eccezionali: TEWeb	45
Pubblicità	46
Licenze e concessioni	47
L'Osservatorio del Traffico	48

Sezione 2 - LA QUALITÀ

La politica e la gestione per la Qualità	49
Gli indicatori della Qualità	50

Sezione 3 - LA TUTELA DEL CLIENTE

Il Servizio Clienti	52
La procedura di conciliazione in caso di sinistro stradale	53
Numeri e indirizzi utili	54
Servizio di Soccorso Meccanico	55

Aree di servizio lungo la rete autostradale Anas

57



Sanas
GRUPPO FS ITALIANE

SEZIONE 1: *chi siamo*

90
a n n i

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Gentili Clienti,

Anas è nata come azienda autonoma nel 1928, ma soltanto ora è effettivamente autonoma. Questo grazie ad un **profondo processo di trasformazione avviato negli ultimi anni**, che ha trovato solida conferma nel nuovo Contratto di Programma e nell'integrazione con Gruppo Fs Italiane.

Con il Contratto di Programma abbiamo un articolato piano di investimenti che copre un arco temporale quinquennale. Una grande innovazione che ha l'obiettivo di dare più **efficacia e certezza alla nostra attività** in termini di tempi più rapidi per l'approvazione dei programmi di investimento e maggiore flessibilità e **autonomia nell'utilizzo dei finanziamenti**.

Con il nuovo azionista, già sul mercato, abbiamo l'opportunità di **sviluppare ulteriormente la nostra mission** di valorizzare le strade e le autostrade di Anas, per **migliorare la qualità del servizio offerto**.

Siamo oggi una **azienda proiettata verso il futuro**, ma non vogliamo dimenticare che **dal 1928 viaggiamo insieme a voi**, accompagnando lo sviluppo del Paese. Anas nel 2018 compie infatti 90 anni, un anniversario che per noi è l'occasione di ricordare il passato e anticipare il futuro.

Nella storia italiana abbiamo avuto un **ruolo fondamentale per la modernizzazione del Paese**, influenzandone lo sviluppo economico e culturale. Un ruolo strategico che la società ha conservato e sviluppato nel corso degli anni come moltiplicatore degli investimenti e player dell'innovazione tecnologica per preparare il Paese alle sfide del domani.

Da 90 anni uniamo l'Italia e vogliamo continuare ad unirla con passione, efficienza, sostenibilità e innovazione.

Ennio Cascetta

Presidente di Anas S.p.A.

La soddisfazione dei nostri clienti.
L'espressione più alta dei valori Anas

Gentili Clienti,

la Carta dei Servizi è uno strumento che ci consente di comunicare con voi, raccontandovi in modo chiaro e dettagliato i servizi e le attività che svolgiamo, come pure gli standard qualitativi e i risultati ottenuti e da conseguire, per assicurare al Paese una viabilità sempre più sicura ed efficiente.

L'edizione 2018 testimonia il nostro impegno nel cercare la strada giusta per **garantire al meglio il diritto alla mobilità** e pensiamo di averla trovata nel nuovo corso intrapreso dall'Azienda.

Abbiamo infatti dato maggiore rilievo alla nostra presenza sul territorio per prenderci ancor più cura delle nostre strade, attraverso il potenziamento della manutenzione pianificata per salvaguardare la continuità dei legami forti con le comunità locali.

Vogliamo guidare il Paese verso la digital transformation delle nostre infrastrutture, perché generino servizi che agevolino la mobilità e il monitoraggio delle opere, e trasformare in **smart road** circa 3.000 chilometri di strade e autostrade, compresa la nuova A2 "Autostrada del Mediterraneo", che sarà la prima **smart road** italiana in grado di interagire con gli utenti per offrire un viaggio più confortevole e sicuro.

La fiducia accordataci dalle Istituzioni ha dato il via al recupero di oltre **6.000 chilometri** di strade regionali e provinciali, che amplierà la nostra rete fino ad oltre 30.000 chilometri, così da incrementare l'efficienza e una più razionale ed omogenea gestione delle tratte. Inoltre, consapevoli del ruolo di Anas di gestore della mobilità nazionale su strada, siamo attivi in coordinamento con la Protezione Civile e con Viabilità Italia nell'affrontare **situazioni di emergenza nazionale**, anche in supporto ad altri enti, e ci impegniamo a diffondere la **cultura della sicurezza stradale** attraverso campagne di sensibilizzazione promosse in collaborazione con la Polizia di Stato.

Vogliamo essere per voi un punto di riferimento affidabile e costante e rispondere con competenza e professionalità alle vostre esigenze, instaurando un dialogo ispirato a reciproca fiducia, che vi consenta di misurare il nostro operato e fare sempre meglio.

Consultare la nostra Carta dei Servizi è come percorrere insieme una strada che amplia i nostri e i vostri orizzonti: un'opportunità da cogliere!

Buon viaggio!

Gianni Vittorio Armani

Amministratore Delegato di Anas S.p.A.

LA RETE VIARIA DI ANAS

La nostra rete viaria comprende oggi **26.529,385 km** di strade statali e di autostrade in gestione diretta, compresi svincoli e complanari.

In un futuro molto prossimo, la nostra rete si amplierà fino a oltre 30mila km. Per garantire maggiore continuità territoriale è stato avviato il **recupero di oltre 6mila km di strade regionali e provinciali**. Alcune convenzioni con gli enti locali interessati sono state firmate e vedranno presto attuazione. Con l'attivazione di contratti di servizio sulle strade provinciali potremo incrementare l'efficienza e una più razionale gestione delle tratte che attualmente soffrono della frammentazione delle competenze.

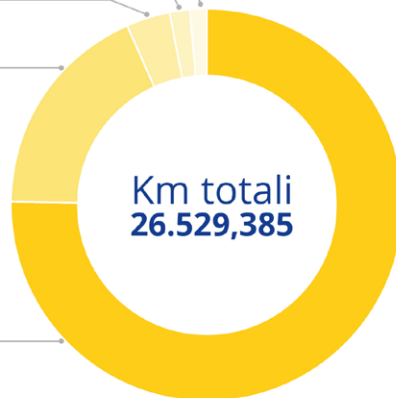
Raccordi Autostradali
Km **355,101**

NSA (strade in corso di classifica o declassifica)
Km **442,755**

Autostrade in gestione diretta
Km **939,354**

Svincoli e Complanari
Km **4.804,021**

Strade Statali
Km **19.988,154**



Nel sito www.stradeanas.it
Le Strade/Anas per regione
tutte le informazioni sulle tratte
di competenza



LEGENDA

AUTOSTRADE IN GESTIONE DIRETTA	STRADE STATALI
RACCORDI AUTOSTRADALI	NSA (strade in corso di classifica o declassifica)
STRADE STATALI A 4 CORSIE	SVINCOLI
	STRADE DI SERVIZIO/COMPLANARI

Novant'anni di strada

LA NOSTRA STORIA

La nostra storia ha inizio nel 1928: un percorso che ha segnato le tappe più importanti dello sviluppo del Paese, unendone gli assi.

Siamo un'impresa industriale efficiente, innovativa, trasparente e aperta sul fronte internazionale. Siamo un'azienda fondata su oltre 6mila risorse, di cui gran parte cantonieri, ingegneri e architetti. Siamo un'impresa che vanta un patrimonio di oltre 26mila km di strade e autostrade. Siamo un'azienda, infine, con un piano di investimenti da 3 miliardi l'anno e progetti sull'intero territorio.

A partire dal 2015 la nostra Azienda si avvia verso un rinnovamento della propria identità focalizzato sull'efficientamento organizzativo e procedurale, sul miglioramento dei servizi offerti agli Stakeholder e sull'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche.

Dal 9 gennaio 2017, è operativo il nuovo modello organizzativo per la gestione del territorio che ci vede strutturati in 8 Coordinamenti Territoriali e 23 Aree Compartimentali.

Da gennaio 2018 la nostra Azienda entra nel Gruppo FS Italiane, compiendo un'ulteriore fase del processo di trasformazione già avviato negli ultimi anni. In questo modo, saremo in grado di compiere passi decisivi verso quella dimensione di mercato indispensabile per uscire, progressivamente, dal perimetro della Pubblica Amministrazione.

Potete approfondire la nostra storia visitando il nostro sito www.stradeanas.it



LE NOSTRE ATTIVITÀ

Siamo l'Azienda che gestisce la rete stradale e autostradale italiana di interesse nazionale, sottoposta al controllo e alla vigilanza tecnica e operativa del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Grazie al notevole bagaglio di esperienza accumulato in oltre 90 anni di attività e alle competenze del nostro personale, abbiamo ampliato la gamma dei servizi offerti, potendo svolgere attività di supporto agli enti pubblici e offrirci come elemento catalizzatore in Italia e all'estero nei servizi di progettazione, costruzione e manutenzione della rete viaria. Il nostro impegno nella progettazione, costruzione e gestione delle infrastrutture stradali si concentra sulla sicurezza della rete, tutela dell'ambiente, efficienza energetica, nonché sulla salvaguardia del patrimonio paesaggistico del nostro territorio.

Il nostro obiettivo è quello di garantire, nel rispetto dei tempi e dei costi preventivati, la continuità territoriale della rete e una viabilità sempre più sicura ed efficiente, anche attraverso lo studio e l'uso di tecnologie innovative.



LE NOSTRE PRINCIPALI FUNZIONI SONO:

- **GESTIONE**, manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade e autostrade;
- **ADEGUAMENTO** e progressivo **MIGLIORAMENTO** della rete stradale e della relativa segnaletica;
- **COSTRUZIONE** di nuove strade e autostrade, sia direttamente che mediante concessione a terzi;
- Servizi di **INFORMAZIONE** ai clienti;
- **ATTUAZIONE** delle normative relative alla tutela del patrimonio stradale, del traffico e della segnaletica;
- Adozione dei provvedimenti necessari per la **SICUREZZA** del traffico sulle strade e sulle autostrade;
- **REALIZZAZIONE** e **PARTECIPAZIONE** a studi, ricerche e sperimentazioni in materia di viabilità, traffico e circolazione.

Da 90 anni uniamo l'Italia

I NOSTRI VALORI

La nostra attenzione verso la responsabilità sociale, etica e ambientale ci consente di definire gli ambiti di assunzione degli impegni e la verifica dei risultati, promuovendo la tutela delle persone e delle risorse e aumentando la fiducia reciproca tra noi e la collettività.

La gestione della nostra Azienda è basata sulla creazione di un circuito virtuoso fondato sui valori guida che coinvolgono gli *asset* aziendali, i processi gestionali e la comunicazione organizzativa.

Ciascuno di noi è chiamato ogni giorno a confermare questo impegno nei confronti di colleghi, collaboratori, consulenti, azionisti, clienti, partner, fornitori, istituzioni, collettività, e ci aspettiamo che ai nostri valori aderiscano tutti coloro che, all'esterno del perimetro aziendale, abbiano interessi legati alle nostre attività.

Un Impegno Forte e Distintivo



Potete scaricare la nostra **Carta dei Valori** visitando il nostro sito www.stradeanas.it seguendo il percorso *L'Azienda/Le persone*, **link Download Carta dei Valori**



I NOSTRI VALORI SONO:

- Onestà e correttezza
- Responsabilità e rispetto degli impegni
- Merito ed equità
- Servizio al cliente
- Senso di appartenenza
- Lealtà e collaborazione
- Responsabilità ambientale
- Competenza e professionalità

LA GESTIONE DEL TERRITORIO

Il nostro modello organizzativo per la gestione del territorio, approvato dal Consiglio di Amministrazione il 4 ottobre 2016, assicura una presenza aziendale capillare ancora più efficiente: la suddivisione del territorio nazionale in 8 Coordinamenti Territoriali (Sicilia, Sardegna, Nord Ovest, Nord Est, Centro, Adriatica, Tirrenica e Calabria) e 23 Aree Compartimentali garantisce un puntuale controllo sulle strade e una pianificazione degli interventi efficace, poiché agevolata da una diretta collaborazione con gli Enti locali, nonché una visione attendibile della politica dei trasporti del Paese.

INFOMOBILITÀ

Per gestire e monitorare la viabilità della rete stradale ed autostradale in gestione, ci avvaliamo di una Sala Situazioni (SAS) a livello nazionale e di 21 Sale Operative Compartimentali (SOC).

Le attività della Sala Situazioni e delle Sale Operative Compartimentali garantiscono il coordinamento delle azioni operative ed il continuo scambio informativo anche verso l'utenza, sia in condizioni ordinarie che di emergenza, al fine di garantire la circolazione in sicurezza lungo la rete stradale di competenza.

Le informazioni sulla viabilità (incidenti, rallentamenti, interruzioni al traffico, ecc.) sono acquisite tramite il nostro personale di esercizio, le Sale Operative Compartimentali e gli Organi di Polizia. Le segnalazioni, una volta verificate, alimentano il flusso informativo (CCISS, sito istituzionale, app, social network, Isoradio e partner radio, comunicati stampa, ecc.).

Il flusso continuo dei dati è monitorato e analizzato, anche ai fini dello studio delle azioni di contrasto all'incidentalità e al fine di elevare gli standard della sicurezza stradale.

LA SALA SITUAZIONI

La nostra Sala Situazioni funge da "cabina di regia" H24 della gestione delle informazioni sulla viabilità provenienti dalle 21 Sale Operative Compartimentali.

Nelle emergenze, la Sala Situazioni si interfaccia con il CO.EM. (Coordinamento Emergenze), coordinando la catena di comando/decisionale a supporto degli altri stakeholder (ad esempio Dipartimento Protezione Civile, Viabilità Italia, ecc.).

La Sala Situazioni, oltre alla ordinaria attività di monitoraggio dei processi di gestione della viabilità, garantisce la continuità negli orari notturni e festivi, esclusivamente per le chiamate di emergenza, del nostro Contact Center.

LE SALE OPERATIVE

Le 21 Sale Operative Compartimentali garantiscono la raccolta e la gestione delle informazioni sullo stato della viabilità dell'Area Compartimentale presidiata, al fine di fornire con tempestività indicazioni utili sullo stato della viabilità e assicurare la fruibilità, in condizioni di sicurezza, della rete stradale.

Attraverso le SOC coordiniamo i processi di sorveglianza e pronto intervento, video-sorveglianza, telecontrollo e monitoraggio volti ad assicurare l'immediata attivazione di ogni utile intervento finalizzato a garantire la percorribilità della rete viaria di competenza, anche in situazione di emergenza.

Monitoriamo i trasporti eccezionali che transitano lungo la rete di competenza per tutta la durata del trasporto fornendo, nel caso, assistenza agli autotrasportatori.



**A pag. 55 numeri di telefono e indirizzi
delle nostre strutture territoriali**

Con una presenza capillare
siamo sempre vicini ai nostri Clienti





PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile



Forniamo la nostra **collaborazione** al dipartimento della **Protezione Civile Nazionale** e disponiamo **interventi operativi preventivi** per fronteggiare difficoltà legate alla **percorribilità stradale e autostradale**

LA GESTIONE DELLE EMERGENZE

In adempimento alla Legge n. 225/92 e alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2008 "Indirizzi operativi", la nostra Azienda include tra i propri compiti anche quello di fornire collaborazione al Dipartimento della Protezione Civile Nazionale e al Centro di Coordinamento Nazionale in materia di Viabilità (Viabilità Italia), presieduto dal Direttore del Servizio della Polizia Stradale. Viabilità Italia è una struttura di coordinamento tecnico amministrativo che dispone interventi operativi, anche di carattere preventivo, per fronteggiare difficoltà legate alla percorribilità stradale e autostradale derivanti dalle avversità atmosferiche o da altre circostanze.

In fase di pianificazione delle attività a fronte di scenari di rischio ipotizzabili (eventi neve, esodi estivi, ecc.) o di gestione di eventi critici in atto, la nostra collaborazione è garantita dalle attività della struttura del Coordinamento Emergenze (CO.EM.).

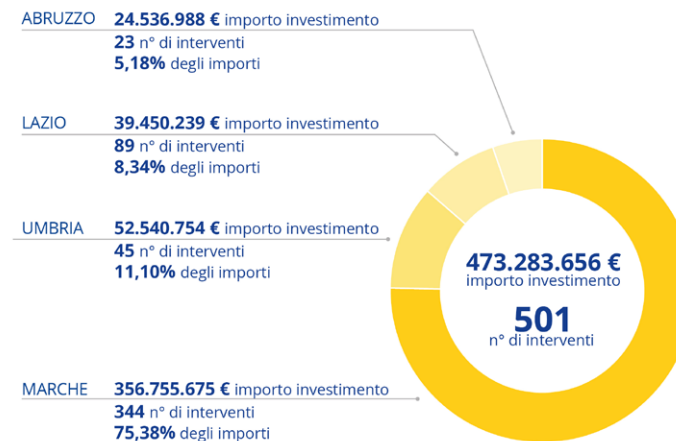
Inoltre, anche attraverso le strutture territoriali aziendali, assicuriamo la nostra presenza presso tutti i tavoli istituzionali attivati in condizioni di emergenza (Comitato Operativo Protezione Civile, C.C.S. – Centro Coordinamento Soccorsi, Di.Coma.C. – Direzione Comando e Controllo, C.O.M. – Comitato Operativo Misto, C.O.V. – Comitato Operativo Viabilità).

In tale ambito, dal mese di agosto 2016, ottobre 2016 e gennaio 2017, la nostra Azienda ha posto in essere una serie di attività finalizzate a fronteggiare le emergenze determinate dagli eventi sismici che hanno interessato alcune regioni del Paese (Umbria, Lazio, Marche, Abruzzo) garantendo la transitabilità delle strade statali e, anche, di alcune arterie regionali, provinciali e comunali, e consentito la puntuale verifica delle infrastrutture interessate (gallerie, ponti, viadotti, sottopassi, ecc.). Con la Sala Situazioni ed il CO.EM. abbiamo anche supportato il Dipartimento della Protezione Civile, i COV (Comitati Operativi Viabilità) istituiti presso le Prefetture, le Forze dell'Ordine e tutti quegli Enti e Istituzioni deputati a fronteggiare l'emergenza.

Successivamente, al fine di garantire pronta operatività alle attività emergenziali, il Governo, con D.L. n. 205/2016 e con la successiva Legge n. 229 del 15 dicembre 2016, ha disposto che Anas, in qualità di Soggetto Attuatore della Protezione Civile, provvedesse ad assicurare il coordinamento complessivo degli interventi di messa in sicurezza e ripristino della viabilità delle infrastrutture stradali nazionali, regionali, provinciali e comunali.

La struttura di coordinamento ha effettuato oltre 780 sopralluoghi al fine di individuare le criticità causate dagli eventi sismici e consentire la redazione del primo e del secondo stralcio del "Programma degli Interventi per il ripristino della viabilità", approvati e resi attuativi dalla Protezione Civile rispettivamente il 20 marzo e 19 aprile dello scorso anno. I primi due stralci del Programma (art. 4 dell'OCDCPC 408/2016) prevedono la realizzazione di oltre 500 interventi, accorpatisi in oltre 240 progetti, per un importo complessivo di investimento di circa 474 milioni di euro.

ATTUAZIONE I E II STRALCIO DEL PROGRAMMA art. 4 dell'OCDCPC 408/2016



Al 31 gennaio 2018 sono stati appaltati lavori per 290 milioni di euro, con lavori in corso per 122 milioni di euro e in fase di affidamento per 168 milioni di euro.

Il 18 agosto 2017, con Ordinanza del Capo Dipartimento della Protezione Civile n. 475, il soggetto attuatore ha assunto anche il coordinamento delle attività riguardanti il terzo stralcio del programma, sotto la supervisione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Si tratta degli interventi sulle strade comunali e secondarie non compresi negli stralci già approvati. Per questa fase sono stati condotti 275 sopralluoghi, arrivando complessivamente a oltre 1.000 alla fine del 2017.

Maggiori informazioni sul sito web dedicato <http://www.anas-sisma2016.it>

RICERCA E SVILUPPO: IL CENTRO DI RICERCA DI CESANO

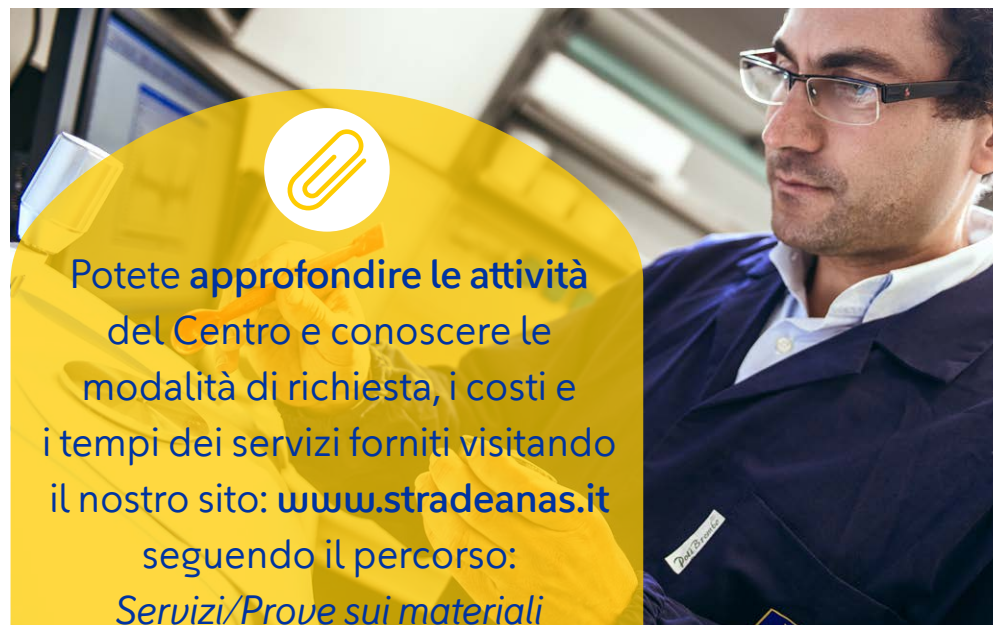
Il Centro di Ricerca di Cesano (CRC) si occupa di prove sui materiali da costruzione, in particolare quelli impiegati in campo stradale. Le esperienze acquisite nel tempo, le moderne attrezzature in dotazione e gli evoluti sistemi informatici utilizzati, consentono al Centro di configurarsi come un polo di riferimento per qualificati servizi di consulenza e per la realizzazione di prove sperimentali e servizi ad alto rendimento per la moderna gestione della rete. Dal 1968 il CRC è incluso nell'elenco dei laboratori ufficiali dello Stato (Legge n. 95/68). Il Centro partecipa con i propri tecnici ai gruppi di lavoro e alle Commissioni UNI (Ente Italiano di Normazione), FEHRL (Forum of European National Highway Research Laboratories), CEDR (Conférence Européenne des Directeurs des Routes), AIPCR (Permanent International Association of Road Congresses), SITEB (Associazione Italiana Bitume Asfalto Strade), per la predisposizione e l'aggiornamento di norme tecniche e per la divulgazione delle conoscenze in materia stradale.

Fra i principali progetti di ricerca in corso vale la pena di citare DYNAMAP (DYNAMIC Acoustic MAPPING), un progetto LIFE+ che ha lo scopo di sviluppare e implementare un sistema dinamico di mappatura acustica per rilevare e rappresentare in tempo reale l'impatto acustico generato dalle infrastrutture stradali. Il progetto si inserisce nell'ambito della Direttiva 2002/49/CE (END) del Parlamento Europeo relativa alla valutazione e gestione del rumore ambientale con l'obiettivo di rendere più snello e meno costoso l'aggiornamento periodico delle mappe acustiche, facilitare la divulgazione dei risultati e semplificare la reiterazione delle attività di mappatura attraverso la predisposizione di un sistema di acquisizione ed elaborazione dati integrato.

Il Centro è inoltre impegnato in numerose attività di sperimentazione di nuove pavimentazioni fonoassorbenti e a bassa emissione e nella ricerca di nuovi additivi da impiegare nei conglomerati bituminosi.

Il CRC, già in possesso della certificazione di qualità ISO 9001, ha intrapreso il percorso per l'accreditamento di alcune delle principali prove ai sensi della norma ISO 17025.

Stiamo lavorando per costruire
le Strade del Futuro



Potete approfondire le attività
del Centro e conoscere le
modalità di richiesta, i costi e
i tempi dei servizi forniti visitando
il nostro sito: www.stradeanas.it
seguendo il percorso:
Servizi/Prove sui materiali

SOCIETÀ TRASPARENTE

L'Organismo di Vigilanza e il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza della nostra Azienda operano in modo coordinato e complementare per assicurare il rispetto delle normative in materia di trasparenza dell'azione amministrativa.

Nella sezione **Società Trasparente** del nostro sito istituzionale www.stradeanas.it sono disponibili documenti, informazioni e dati organizzati secondo lo schema indicato dal D.Lgs. n. 33/13 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" e s.m.i.

NELLA SEZIONE SONO, TRA L'ALTRO, PRESENTI:

- Misure di organizzazione e gestione per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, integrative di quelle adottate ai sensi del D.Lgs. 231/01;
- Il Modello di Organizzazione e Gestione (*Società Trasparente/Altri contenuti/Anti-corruzione/Modello 231 ed Organismo di Vigilanza/Modello 231*);
- Il Codice Etico (*Società Trasparente/Disposizioni generali/Atti generali/Codice Etico*);
- Le istruzioni e il modulo "**whistleblower**" (*Società Trasparente/Segnalazione illeciti "whistleblower"/ Modello segnalazione di condotte illecite*) per le segnalazioni di condotte illecite;
- Le istruzioni e il link **Procedura "accesso civico"** (*Società Trasparente/Procedura "accesso civico"*) per la richiesta di documenti, informazioni e dati detenuti dalla Società;
- L'elenco dei provvedimenti: atti, convenzioni, protocolli stipulati da Anas, pubblicati direttamente, ovvero reperibili attraverso apposito *link* ad altra pagina del sito istituzionale (*Società Trasparente/Provvedimenti*).

La sezione **Società Trasparente** è in continuo aggiornamento, anche alla luce delle modifiche derivanti dal nostro ingresso nel gruppo FS.

Assicuriamo trasparenza e accessibilità delle informazioni sulle nostre attività



Per migliorare i servizi offerti chiediamo ai visitatori del sito istituzionale www.stradeanas.it di compilare il questionario sulla soddisfazione relativo alla sezione **Società Trasparente** (*Società Trasparente/Questionario sulla soddisfazione della sezione Società Trasparente*). Il questionario è compilato in forma anonima e le risposte fornite saranno trattate in forma riservata.

IL PIANO PLURIENNALE DEGLI INVESTIMENTI DI ANAS 2016-2020

Il Piano Pluriennale di Anas 2016-2020 stabilisce una sostanziosa iniezione di risorse, fino al 2020, rivolta prevalentemente al rafforzamento degli *asset* infrastrutturali strategici del Paese, al miglioramento degli accessi in città e al potenziamento dei collegamenti intermodali.

Al fine di identificare le opere da inserire nel Piano, in riferimento agli interventi di adeguamento e messa in sicurezza e ai completamenti di itinerari e nuove opere, abbiamo valutato la rilevanza di ogni singolo progetto sulla base di una serie di **indicatori quali-quantitativi** che tengono conto dei seguenti aspetti:

- **Indice di redditività trasportistica:** valutazione di ogni singolo intervento (considerando come benefici quelli derivanti dal risparmio dei tempi di percorrenza e dalla riduzione dell'incidentalità e, come costi, quelli connessi alla realizzazione dell'intervento). L'indicatore fornisce il rapporto benefici/costi del progetto;
- **Completamento itinerario:** indicatore che evidenzia se il progetto è il completamento funzionale di un'infrastruttura o una direttrice strategica;
- **Collegamento intermodale:** indicatore che evidenzia se l'intervento favorisce un collegamento intermodale, con particolare attenzione al collegamento a porti ed aeroporti.

L'impostazione adottata per la definizione del Piano Pluriennale degli interventi in **Manutenzione Straordinaria** si basa su una rinnovata visione di gestione della strada, orientata alla **programmazione degli interventi secondo obiettivi prestazionali e scenari di rischio standardizzati sulla rete**.

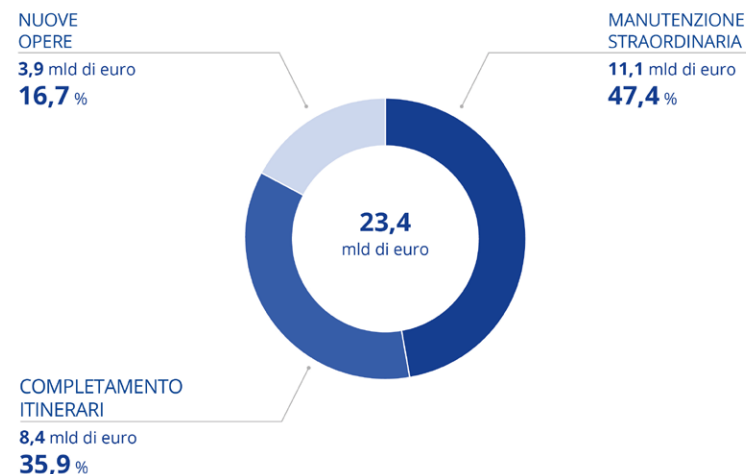
I criteri di definizione delle priorità sono stati guidati da tre obiettivi generali:

- recuperare il rilevante deficit manutentivo accumulato negli anni dalla rete;
- migliorare la sicurezza della rete;
- massimizzare il ritorno degli investimenti in termini di benefici diretti per gli utenti della strada.

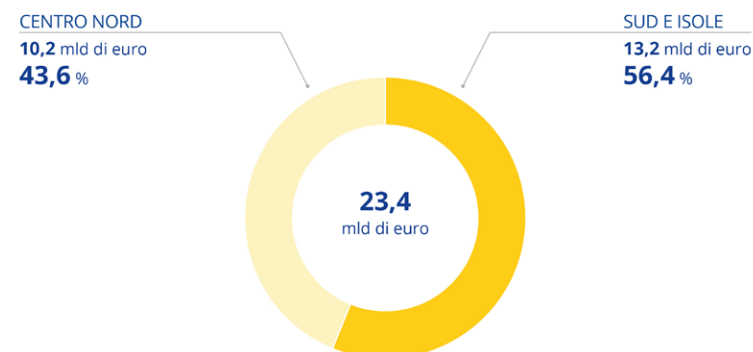
IL PIANO 2016-2020 PREVEDE INVESTIMENTI DI 23,4 MILIARDI DI EURO inclusi nel CONTRATTO DI PROGRAMMA approvato dal CIPE nella seduta del 7 agosto 2017.

Il nostro impegno per le Strade del nostro Paese

IL PIANO PLURIENNALE 2016-2020 PREVEDE CIRCA 23,4 MILIARDI DI EURO



PERCENTUALE DI RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DEGLI INVESTIMENTI TOTALI





Il Piano degli Investimenti è disponibile sul nostro sito istituzionale www.stradeanas.it (L'Azienda/Dati finanziari/Investimenti). Gli aggiornamenti del Contratto di Programma sono consultabili sul sito www.mit.gov.it

Considerando anche la produzione residua degli interventi in fase di attivazione ed in corso di esecuzione per 6,1 miliardi, gli investimenti complessivamente previsti nel Piano ammontano a 29,5 miliardi.

Il Piano verrà aggiornato per tenere conto degli ulteriori stanziamenti disposti successivamente alla sua predisposizione; l'ammontare complessivo degli stanziamenti a disposizione del Piano, tenendo conto dei suddetti incrementi, raggiunge l'importo di circa 31,4 miliardi, mentre il totale degli investimenti programmati raggiungerà la cifra di circa 33 miliardi di euro.

Il Piano Pluriennale destina 11,1 miliardi di euro sulla manutenzione straordinaria. Concentrare le risorse sulla manutenzione straordinaria consente di lavorare più rapidamente (essendo inferiori i tempi di attivazione degli interventi), di aumentare il ciclo di vita dell'infrastruttura (potenziando la dotazione tecnologica degli impianti) e di accrescere la capacità trasportistica con benefici notevoli in termini di impatto ambientale e consumo di territorio, con effetti positivi sulla crescita economica e sul PIL. Tra gli itinerari per i quali sono stati programmati interventi di riqualificazione o di manutenzione straordinaria ci sono la **A2 "Autostrada del Mediterraneo"**, la **S.S. 106 "Jonica"** e la **A19 "Palermo-Catania"**.

LA MANUTENZIONE PROGRAMMATA

Gli importanti investimenti nella manutenzione della rete, previsti nel Piano Pluriennale, si accompagnano ad una rinnovata visione di gestione della strada orientata alla programmazione degli interventi secondo obiettivi prestazionali e scenari di rischio standardizzati. Effettuare una manutenzione "programmata" della strada significa superare la logica dell'intervento episodico o emergenziale e saper "leggere" i

caratteri dell'infrastruttura e degli eventi che su questa o al suo intorno si verificano, e prevenire le criticità relative a sicurezza, *comfort* e funzionalità della rete. Questo comporta concreti benefici per i nostri clienti in termini di maggior continuità e qualità dei servizi nonché minori costi complessivi di intervento per la collettività. Per programmare su scala pluriennale interventi preventivi o correttivi di manutenzione ordinaria o straordinaria utilizziamo la nostra esperienza quasi centenaria maturata nella gestione della rete stradale e delle sue condizioni in uso, la conoscenza del territorio limitrofo alle infrastrutture e le relative evoluzioni geomorfologiche.

GLI INDICATORI DI PERFORMANCE

A partire dal 2015, sotto la supervisione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, sono stati introdotti gli indicatori di performance che misurano la qualità dei nostri servizi. Ciò rappresenta l'inizio di un percorso che ha visto nel 2016 e nel 2017 l'evoluzione e il miglioramento degli indicatori stessi in riferimento a servizi quali la pavimentazione, la segnaletica verticale, l'illuminazione, ecc.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA RETE SNIT

Abbiamo attivamente partecipato alla stesura del Documento Pluriennale di Pianificazione, contribuendo, per le infrastrutture stradali di competenza, alla definizione dello SNIT, Sistema Nazionale Integrato dei Trasporti, totale e di primo livello. Attraverso analisi territoriali e di rete, abbiamo supportato la Struttura Tecnica di Missione del MIT alla identificazione e caratterizzazione dell'ossatura stradale portante del Paese, ove si incardinano i principali interventi e programmi. In particolare, partendo dalla rete SNIT di primo livello, delineata dal Piano Generale dei Trasporti e della Logistica 2001, e dalla rete TEN Core e Comprehensive, è stata effettuata un'analisi volta a valutare la coerenza tra la conformazione della rete e

IDENTIFICAZIONE

- Sorveglianza
- Rilievi e indagini
- Monitoraggio

DEFINIZIONE

- Asset Database
- DSS (Decision Support System)

REALIZZAZIONE

- Standard di Ingegneria
- Project Management
- Organizzazione Tecnica

gli indirizzi del documento “Connettere l’Italia – Strategie per le infrastrutture di trasporto e logistica”, allegato al Documento di Economia e Finanza 2016, che definisce il quadro strategico e programmatico entro cui incardinare gli obiettivi e le strategie per le politiche infrastrutturali nazionali, integrando la rete del 2001 in base a principi di omogeneità della rete SNIT nel territorio italiano al fine di favorire l’accessibilità di tutto il territorio alla rete stradale primaria italiana.

La rete SNIT 2017, che in questo modo si è andata a definire, è costituita da circa 30.300 km di strade, di cui 15.100 km appartenenti alla rete considerata di 1° livello, in cui sono compresi 6.000 km di autostrade. La rete di 1° livello costituisce dunque il 49,8% del totale. La restante parte è costituita dalla rete di 2° livello.

Nell’ambito degli interventi prioritari relativi alla rete stradale, la nostra Azienda ha collaborato alla definizione dei programmi **“Conservazione, valorizzazione e adeguamento agli standard funzionali di sicurezza del patrimonio stradale esistente”** (in particolare, estensione del monitoraggio e della manutenzione straordinaria a tutto lo SNIT), **“Potenziamento tecnologico e digitalizzazione”** (Smart Road), **“Ripristino e messa in sicurezza delle infrastrutture a rischio sismico”** e **“Decongestionamento delle aree metropolitane”**.



L'ITER APPROVATIVO DI UN'OPERA

La realizzazione di un'opera prevede, in base alla normativa vigente, una complessa fase autorizzativa che, oltre alla nostra Azienda, coinvolge i Ministeri competenti.

Il percorso approvativo di un'opera è così articolato:

Un percorso approvativo puntuale e accurato

1. PROGETTO DI FATTIBILITÀ TECNICA ED ECONOMICA



2. PROGETTO DEFINITIVO



3. PROGETTO ESECUTIVO



STEP SUCCESSIVI



I PRINCIPI FONDAMENTALI DI ANAS PER LA TUTELA DEL VIAGGIATORE

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Ci impegniamo a garantire la parità di trattamento alla nostra Clientela senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. In questo contesto, inoltre, ci impegniamo a garantire lo stesso trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia nelle diverse aree geografiche che per tutte le categorie di Clienti.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

Ci impegniamo a mantenere la funzionalità della rete stradale e autostradale in gestione diretta attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva della stessa. Ci impegniamo altresì ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi e disagi alla nostra Clientela anche nei casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili alla nostra Azienda. Rendiamo disponibili, inoltre, risorse e tecnologie per trasmettere ai Clienti le principali informazioni sulla viabilità e il traffico.

La tutela del viaggiatore,
un principio di valore

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Perseguiamo il continuo sviluppo delle nostre attività - svolte anche attraverso l'aggiornamento dell'organizzazione interna e l'introduzione di nuove tecnologie - in modo efficiente, cioè con diligenza, ed efficace. Ci impegniamo, inoltre, a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

PARTECIPAZIONE

Favorisce la partecipazione della nostra Clientela, in forma singola e associata, attivando modalità di collaborazione finalizzate al miglioramento dei servizi erogati. A tal fine, ciascun Cliente può rivolgersi alle nostre strutture con segnalazioni, producendo documenti o memorie, formulando osservazioni o suggerimenti sul servizio ricevuto secondo le modalità definite nella presente Carta. Il personale a contatto con la Clientela è adeguatamente preparato a fornire informazioni in maniera cortese ed esauriente.





Tali principi sono fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

CORTESIA

Svolgiamo la nostra attività facendo della cortesia e dell'attenzione nei confronti della Clientela un nostro tratto distintivo.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Ci impegniamo ad assicurare la tutela della riservatezza dei nostri Clienti, che hanno diritto ad essere informati sulle modalità di trattamento dei dati personali con un linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

LIBERTÀ DI SCELTA

Partecipiamo a iniziative e studi volti a favorire l'intermodalità e lo sviluppo di sistemi di trasporto alternativi.

SICUREZZA STRADALE

Ci impegniamo ad avviare iniziative finalizzate all'azione di prevenzione e di contrasto dell'incidentalità anche attraverso il personale abilitato all'espletamento del servizio di Polizia Stradale. In questo ambito, campagne di sensibilizzazione e orientamento dell'opinione pubblica, prevalentemente su temi relativi al traffico e alla sicurezza del viaggio, sono attivate regolarmente, in anticipo rispetto ai periodi critici per la circolazione (ad es. durante l'esodo estivo). Le campagne informative sono realizzate utilizzando molteplici mezzi di comunicazione (stampa, radio, televisione, web) e diffondendo materiale informativo.

TUTELA E RISPETTO DELL'AMBIENTE

Ci impegniamo, nell'esecuzione di lavori di ammodernamento e/o costruzione delle strade e autostrade ricadenti sotto la nostra gestione, al massimo rispetto dell'ambiente. La politica e la strategia ambientale della nostra Azienda, in particolare, sono orientate al controllo e alla mitigazione degli impatti delle attività sull'ambiente nonché al contenimento dei consumi e alla riduzione nell'utilizzo delle risorse naturali.

LA SICUREZZA STRADALE

La sicurezza stradale è un tema d'interesse globale. L'ONU (Organizzazione delle Nazioni Unite) ritiene che, in mancanza d'interventi correttivi, nel 2030 l'incidentalità rappresenterà la quinta causa di morte nel mondo. L'impegno di tutti i soggetti pubblici e privati interessati, sia direttamente sia indirettamente, è quello di rendere le vie di comunicazione sempre più sicure.

Nel primo semestre 2017 le stime preliminari dell'ISTAT confermano una riduzione sia del numero di incidenti stradali sia di quello dei feriti, con flessioni del 4 e 5% in media rispetto ai dati consolidati dello stesso periodo del 2016.

In questo quadro, si registra un'inversione di tendenza per le vittime, che tornano a crescere, con incrementi compresi tra il 6,7 e l'8,2%.

L'indice di mortalità, calcolato come rapporto tra il numero dei morti e il numero degli incidenti con lesioni a persone moltiplicato 100, è pari a 2,0, in aumento rispetto al primo semestre 2016 (1,8). (fonte: <https://www.istat.it/it/archivio/207848>)

Le statistiche evidenziano come il comportamento scorretto di chi è alla guida sia uno dei fattori determinanti per il verificarsi dei sinistri. L'introduzione della patente a punti e dei sistemi di controllo da remoto delle velocità medie e istantanee si è rivelata un efficace strumento di dissuasione e prevenzione di questi comportamenti.

Nel ruolo di gestore della rete stradale e autostradale di interesse nazionale, una delle funzioni principali della nostra Azienda è garantire la viabilità e la sicurezza della rete in gestione.

Un'attività che richiede un impegno costante e attento su più di 26.000 chilometri di strade statali e autostrade e che si realizza attraverso:

- Il presidio delle strade e gli interventi per la viabilità;
- Le opere di manutenzione e di messa in sicurezza;
- L'attenzione all'informazione e alla segnaletica;
- Il monitoraggio costante dell'intera rete attraverso soluzioni tecnologiche (telecamere e sistemi di videosorveglianza, sistemi di rilevamento dei volumi del traffico, stazioni meteo e pannelli a messaggio variabile);
- Gli interventi di emergenza in collaborazione con il Dipartimento della protezione civile nazionale.

Nel corso del 2017, relativamente ai cantieri con lavorazioni di durata maggiore di 48 ore, sono state emesse 1.237 ordinanze, con un incremento dei tempi di preavviso del 19% rispetto al 2016.

Per poter gestire con efficienza tutti gli aspetti legati alla viabilità e al monitoraggio delle strade, abbiamo elaborato procedure e sistemi per instaurare un dialogo continuo e diretto non solo con chi viaggia ma anche con le diverse istituzioni e organizzazioni a livello nazionale e locale.

Le nostre infrastrutture stradali sono concepite attuando standard di sicurezza sempre più elevati sia a livello preventivo sia nella messa in atto di tutte le possibili soluzioni che riducano le conseguenze di eventuali incidenti. I sistemi tecnologici che stiamo mettendo a punto mirano a ridurre il tasso di incidentalità e di mortalità, ad aumentare i livelli di fluidità del traffico, a monitorare la rete e a migliorare il *comfort* di guida dei nostri clienti.

Inoltre, al fine di contenere l'incidentalità sulle nostre strade, siamo impegnati attivamente, in collaborazione con la Polizia Stradale, all'ideazione e diffusione di campagne informative e di sensibilizzazione sulla sicurezza stradale.

Le attività di monitoraggio della rete stradale e di sgombero neve sono state implementate nella stagione invernale con personale specializzato, con una riduzione di circa il 70% dei tempi di chiusura delle strade rispetto al 2016.

**Ci impegnamo a rendere sicure
le nostre strade**

UNA RETE TECNOLOGICA PER LA SICUREZZA

La progettazione delle nostre infrastrutture stradali parte dall'attuazione di standard di sicurezza sempre più elevati, in linea con le direttive europee. L'obiettivo primario di ogni nostro intervento sulla rete è quello di incrementare il livello di sicurezza degli utenti nei suoi due aspetti di sicurezza **attiva** (prevenzione degli incidenti) e **passiva** (riduzione delle conseguenze): le soluzioni tecnologiche che realizziamo vogliono ridurre il tasso di incidentalità e di mortalità, aumentare i livelli di fluidità del traffico, monitorare costantemente la rete e migliorare il *comfort* alla guida. Ci stiamo orientando verso il concetto di strada "vestita" di tutte le componenti tecnologiche necessarie installate con sistemi completamente interoperabili. Iniziative quali "Vergilius", l'installazione di nuovi pannelli a messaggio variabile, telecamere e stazioni di rilevamento meteo sono finalizzate a elevare gli standard di sicurezza della rete gestita. È nostra cura diffondere negli utenti la cultura della sicurezza e del rispetto delle regole del Codice della Strada. Il nostro impegno per la sicurezza è garantito anche da una quotidiana sorveglianza della rete e dal tempestivo intervento del personale di esercizio in caso di necessità, nonché dall'operatività costante della Sala Situazioni e delle Sale Operative Compartimentali.

VI INFORMIAMO DURANTE IL VOSTRO VIAGGIO

Attraverso i PMV (Pannelli a Messaggio Variabile) presenti sulla nostra rete stradale e autostradale, comunichiamo in tempo reale ai clienti le informazioni riguardanti il traffico: rallentamenti, incidenti, chiusura rampe, cantieri, code e rallentamenti, tempi di percorrenza, eventi meteo e qualsiasi altra turbativa al regolare svolgimento della circolazione. In situazioni di traffico regolare vengono trasmesse informazioni e messaggi di utilità, come ad esempio i consigli di guida. I nostri 558 PMV sono gestiti da remoto dalle Sale Operative Compartimentali. Di questi, 175 sono posizionati sulla A2 "Autostrada del Mediterraneo" e 89 sulla A90 "Grande Raccordo Anulare" e A91 "Roma-Aeroporto di Fiumicino". Altre strade di importanza nazionale dotate significativamente di PMV sono le autostrade siciliane di competenza e la S.S. 36 in Lombardia.

La nostra tecnologia ci consente di **tutelare i nostri clienti e fornire informazioni puntuali sulla viabilità**

L'evoluzione tecnologica della strumentazione in uso ha consentito di ridurre il tempo tra la verifica della segnalazione pervenuta in Sala Operativa e la pubblicazione sui sistemi di informazione all'utente di quasi il 31% rispetto al 2016.

QUALCHE NUMERO:

STRADE E AUTOSTRADE

Postazioni VERGIUS presenti sulla rete Anas (per complessivi km 139,75):

- A2 "Autostrada del Mediterraneo" dal km 3+400 al km 103+500
- S.S. 1 "Aurelia" postazioni al km 11+950, 15+700, 23+450
- S.S. 7 quater "Domitiana" postazioni al km 44+580 e 54+300
- S.S. 309 "Romea" postazioni al km 1+680 e 7+080
- S.S. 145 Var. "Sorrentina" postazioni in corrispondenza della galleria "Santa Maria di Pozzano" al km 0+072 e al km 4+950

GALLERIE

- 140 gallerie in cui è presente l'impianto di ritrasmissione radio con cavi di ricezione
- 185 gallerie dotate di impianto di rilevamento incendi

I NOSTRI SISTEMI TECNOLOGICI

TELECAMERE E SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA

(TVCC - CLOSET CIRCUIT TELEVISION)

Sistema di monitoraggio del traffico attraverso l'utilizzo della videosorveglianza; utilizza immagini digitali ed è in grado di rilevare informazioni di supporto alle decisioni in tempo reale.



RILEVAMENTO DEL TRAFFICO (RT)

Sistema di rilevamento dei volumi di traffico (TGM – Traffico Giornaliero Medio) e relative tipologie veicolari che favoriscono il processo decisionale per la gestione e manutenzione delle strade.



STAZIONI METEO

Sistema di monitoraggio delle condizioni meteorologiche attraverso centraline appositamente configurate; permette di attuare politiche di gestione della sicurezza stradale oltre che informare i clienti.



PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE (PMV)

Sistema di informazione ai clienti attraverso l'installazione di pannelli a messaggio variabile sia in itinere che presso gli svincoli di intersezione con la viabilità ordinaria.



SISTEMA VERGILIUS

Sistema di controllo del rispetto dei limiti di velocità con rilevatori di veicoli e unità intelligente integrata. Rileva velocità media e istantanea, può essere utilizzato come rilevatore di traffico e permette di effettuare in tempo reale verifiche sull'automezzo, quali regolarità assicurativa o furto.



CON VERGILIUS MISURIAMO LA TUA SICUREZZA



Il mancato rispetto dei limiti di velocità costituisce una delle principali cause degli incidenti mortali, sia sulle strade statali che sulle autostrade. In tal senso, abbiamo voluto sperimentare un sistema innovativo, da remoto, di rilevazione elettronica della velocità media e istantanea dei veicoli, denominato Vergilius. Installato nel 2012 inizialmente su alcune tratte ad alta incidentalità della S.S. n. 309 "Romea", della S.S. n. 1 "Aurelia" e della S.S. n. 7 "Quater Domitiana", dal luglio 2014 Vergilius è in funzione sulla S.S. n. 145 Var. "Sorrentina" e, dal luglio 2015, su 108 chilometri dell'autostrada A2 "Autostrada del Mediterraneo".

Attraverso ventisei sezioni di controllo, consente la misurazione della velocità dei veicoli in qualunque condizione atmosferica e d'illuminazione. La gestione del si-

stema informativo e delle relative contestazioni per le infrazioni ai limiti di velocità, è affidata alla Polizia di Stato, nello specifico alla Polstrada, con la quale la nostra Azienda ha un rapporto di continua e proficua collaborazione. Inoltre, nel rispetto della normativa di settore, autorizziamo le Polizie locali a installare, lungo le strade statali, postazioni di controllo delle velocità solo sulla base di una preventiva valutazione di sicurezza e nel quadro di un coordinamento con le Prefetture.

SMART ROAD

Nel corso del 2017 la progettazione definitiva della Smart Road ha consentito di definirne gli aspetti chiave per l'infrastrutturazione: sono state individuate le soluzioni innovative e tecnologiche che permetteranno, per mezzo di sistemi di connettività in movimento, di annullare le distanze e comunicare con gli utenti. Gli sviluppi della progettazione si sono concentrati sull'identificazione dei sistemi e delle piattaforme digitali abilitanti il dialogo Vehicle To Infrastructure (V2I) e Vehicle To Vehicle (V2V) che permetteranno in futuro anche i primi test di *self driving*. Lo sviluppo del progetto ha richiesto un coordinamento esteso a molteplici aspetti, da quelli infrastrutturali e tecnologici a quelli legati a tutti i servizi offerti all'utenza.

L'ingegnerizzazione della Smart Road ha reso l'arteria stradale un'infrastruttura "green", dotata di vie di comunicazione e di energia, completamente integrata nella rete intermodale dei trasporti e delle informazioni.

L'infrastruttura tecnologica sarà dotata di sistemi di videosorveglianza innovativi come i droni che permetteranno il monitoraggio dello stato dell'infrastruttura anche nelle aree difficilmente accessibili da mezzi tradizionali. I droni permetteranno inoltre di fornire all'utenza kit di soccorso immediato in caso di emergenza.

Grazie alla collaborazione con Carlo Ratti Associati è stato sviluppato il *concept design* dei pali polifunzionali e delle "Green Island", le quali permetteranno la generazione e la distribuzione di energia da fonti rinnovabili, la ricarica di veicoli elettrici, la ricarica e l'alloggiamento dei droni.

Sono stati definiti i servizi offerti agli utenti della Smart Road al fine di realizzare app che permetteranno di sfruttare le potenzialità dell'infrastruttura tecnologica e di favorire l'integrazione tra l'informazione, la gestione e il controllo delle strade, con lo scopo di ottimizzare la gestione delle infrastrutture e delle piattaforme logistiche, riorganizzando i flussi di traffico in modo da promuovere il riequilibrio fra i diversi modi di trasporto ed incentivando un maggiore utilizzo delle modalità trasportistiche maggiormente sostenibili.

L'obiettivo delle attività svolte è stato quello di rendere i trasporti più sicuri, più efficienti e più eco-sostenibili con conseguente evoluzione delle infrastrutture di trasporto: per rendere *smart* la rete viaria è stato infatti progettato un mix di tecnologie legate all'IoT (Internet of Things) e alle più avanzate reti mobili (Wifi in Motion, DSRC, ecc.). Il design della connessione dei sistemi ha coinvolto tutta la tecnologia presente

La strada del Futuro



sull'infrastruttura stradale come i cartelloni stradali o i semafori; i sensori a bordo delle vetture condivideranno e riceveranno informazioni preziose sul traffico, la velocità di marcia ottimale, le condizioni del piano viabile, ecc.

Parte fondamentale della progettazione della Smart Road ha riguardato pertanto i sistemi di connettività con l'utente della strada; al fine di rendere immediatamente fruibile l'infrastruttura, senza attendere l'evoluzione di sensori e device direttamente a bordo veicolo, si farà ricorso ai *Mobile Devices*. Infatti l'estesa diffusione e le enormi potenzialità dei sensori presenti negli stessi (accelerometro, giroscopio, magnetometro, sensore di prossimità, barometro, luminosità, termometro, umidità, pedometro, ecc.) oltre alle funzioni proprie quali la telefonia e la messaggistica vivavoce, li rende lo strumento più innovativo per erogare servizi di infomobilità e di sicurezza stradale.

Sono state inoltre identificate alcune categorie principali all'interno delle quali dettagliare i vari servizi offerti: Sicurezza, Traffico, SOS, Meteo, Turismo, Smart Truck, Aree di Servizio e altri.



LA RETE STRADALE TEN-T

I trasporti sono cruciali per l'economia: l'Europa per crescere e prosperare ha bisogno di buone connessioni e la sua politica infrastrutturale ha l'obiettivo di consentire di realizzare una rete europea dei trasporti robusta e capace di promuovere la crescita e la competitività nei 28 Stati membri.

La nostra Azienda partecipa attivamente allo sviluppo e funzionamento della rete stradale transeuropea dei trasporti (TEN-T) contribuendo, in sinergia con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, al raggiungimento degli obiettivi europei.

La **rete TEN-T**, istituita con Decisione n. 1692/96/CE del 23 luglio 1996 che ne ha fissato i parametri generali ed oggi disciplinata dal Regolamento UE n. 1315/2013 dell'11 dicembre 2013 e successive modifiche e integrazioni, comprende infrastrutture di trasporto e applicazioni telematiche nonché misure che ne promuovano la gestione e l'uso e rendano possibili l'istituzione e la gestione di servizi di trasporto efficienti e sostenibili.

Questa rete, costituita da sistemi per il trasporto ferroviario, stradale, aereo, marittimo e sulle vie navigabili interne e multimodali, si qualifica come una rete unificata composta da:

- Una rete globale (*comprehensive*), costituita da tutte le infrastrutture di trasporto esistenti e pianificate della rete transeuropea dei trasporti;
- Una rete centrale (*core*), rappresentata dalle parti di rete globale che rivestono la più alta importanza strategica per lo sviluppo della rete transeuropea dei trasporti.

Anas in Europa:
la rete stradale TEN-T

TEN-T CORE NETWORK CORRIDORS

- BALTIC - ADRIATIC
- NORTH SEA - BALTIC
- MEDITERRANEAN
- ORIENT / EAST - MED
- SCANDINAVIAN - MEDITERRANEAN
- RHINE - ALPINE
- ATLANTIC
- NORTH SEA - MEDITERRANEAN
- RHINE - DANUBE

Una parte della rete TEN-T da noi gestita rientra nell'allineamento dei **Corridoi Trans-europei**. L'UE ha infatti istituito nove Corridoi multimodali per la realizzazione coordinata della rete centrale, tre dei quali includono infrastrutture della nostra rete:

- **Il Corridoio Baltico-Adriatico**, uno dei più importanti assi stradali e ferroviari transeuropei, che collega il Mar Baltico al Mare Adriatico attraversando zone industrializzate che vanno dalla Polonia meridionale (Slesia superiore) a Vienna e Bratislava, alla Regione delle Alpi orientali e all'Italia settentrionale;
- **Il Corridoio Mediterraneo**, che collega la Penisola iberica con il confine ungro-ucraino e costeggia il litorale mediterraneo della Spagna e della Francia per poi attraversare le Alpi nell'Italia settentrionale in direzione est, toccando la costa adriatica in Slovenia e Croazia e proseguendo verso l'Ungheria. A parte il fiume Po e qualche altro canale nel Norditalia, il corridoio è essenzialmente stradale e ferroviario;
- **Il Corridoio Scandinavo-Mediterraneo**, un asse nord-sud cruciale per l'economia europea, che attraversa il Mar Baltico dalla Finlandia e dalla Svezia e passa attraverso la Germania, le Alpi e l'Italia. Collega i principali centri urbani e porti della Scandinavia e della Germania settentrionale ai centri industrializzati di produzione della Germania meridionale, dell'Austria e del Norditalia nonché ai porti italiani e de La Valletta.



LEGENDA:

- Rete TEN-T Core Anas
- Rete TEN-T Comprehensive Anas
- Rete TEN-T Società partecipate Anas
- Rete TEN-T Altri Gestori
- Rete Stradale Anas



La mappa riportata indica la rete stradale e autostradale Anas e le tratte appartenenti alla rete TEN-T.

GALLERIE

Sulla rete in gestione diretta insistono circa 1.800 opere in galleria¹.

Siamo costantemente impegnati nell'incremento degli standard di sicurezza all'interno delle gallerie stradali, secondo principi di efficienza, efficacia ed in rispondenza alle importanti normative del settore, quali il D.Lgs. n. 264/06 "Attuazione della Direttiva 2004/54/CE in materia di sicurezza per le gallerie della Rete TEN-T" e il D.P.R. 151/11 "Regolamento della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione degli incendi", valorizzando soluzioni ad alto contenuto tecnologico e di sostenibilità.

Le gallerie oggetto di adeguamenti per la sicurezza della rete TEN-T al 2006 erano 99. Il Regolamento UE n. 1315/2013 dell'11 dicembre 2013, ha elevato da 99 a 135 il numero delle gallerie che devono conformarsi ai requisiti previsti dal D.Lgs. 264/06.

Ad oggi, abbiamo proceduto ad adeguare l'80% delle 99 gallerie che devono essere adeguate entro il 30 aprile 2019, come disposto dal Decreto Legislativo, e sono stati programmati gli interventi per il completamento degli adeguamenti, dei quali, in molti casi, le attività di progettazione dei lavori sono in stato avanzato.

Nell'ottica di una minimizzazione dell'impatto ambientale nella gestione delle gallerie, abbiamo previsto la sostituzione dell'illuminazione con lampade a LED di nuova generazione che garantiscono un significativo risparmio energetico.

È in atto inoltre un piano di connessione delle tecnologie delle gallerie stradali ad un unico sistema di supervisione e controllo al servizio della sicurezza che garantirà nel contempo un'ottimizzazione energetica e manutentiva.

Inoltre aumentiamo il livello di sicurezza delle gallerie stradali anche attraverso l'introduzione di best experience mutate dalle Smart Road.

¹ Il numero riportato si riferisce alle opere (fornici), pertanto per una galleria a doppio fornice presente su una strada a doppia carreggiata risultano due opere, una per ogni singola carreggiata.



Siamo impegnati ad accrescere la sicurezza delle nostre gallerie

BARRIERE

Per i dispositivi dedicati alla sicurezza passiva, la nostra Azienda, con il Centro di Ricerca di Cesano, ha progettato e validato, con *crash* al vero, una gamma completa di barriere di sicurezza stradali di tipo continuo, con paletti schermati di massima sicurezza anche per gli utenti vulnerabili quali i motociclisti. Questa funzionalità, unitamente ad altre (minimi spazi di deformazione a seguito d'urto ed elementi costitutivi tutti uguali per facilitare la manutenzione), è un ulteriore perfezionamento specialmente per gli impianti su strade esistenti. Nel corso del 2016 è stata portata avanti con successo una campagna di *crash test* al vero di barriere Anas modificate per bordo rilevato, eseguita su terreni corrispondenti a quelli maggiormente presenti sul bordo strada (presenza di terreno vegetale superficiale, terreni debolmente compattati e presenza di scarpata) così da poter ottenere prestazioni in campo prova effettivamente riconducibili al funzionamento del sistema barriera nelle condizioni del sito di impianto.

Progettiamo strumenti all'avanguardia per tutelare efficacemente la sicurezza di tutti i nostri clienti



I CONTROLLI SULLA PAVIMENTAZIONE STRADALE

La superficie stradale è cruciale per la sicurezza attiva. Anche quando non sono visibili segni di degrado e la superficie appare regolare, occorre tenerla sotto controllo. Monitoriamo costantemente la qualità delle superfici stradali, mediante nostri mezzi tra i quali:

ERMES, apparecchiatura di nuova generazione che misura la scivolosità della superficie (nelle condizioni peggiori, cioè sul bagnato) e la regolarità stradale (l'intensità e la frequenza delle vibrazioni indotte sui veicoli che utilizzano la strada);

FWD (Falling Weight Deflectometer by Dynatest), che dispone di una massa battente che sollecita la superficie e ne misura la risposta in termini di bacino di deflessione; nel punto esaminato misura la portanza della pavimentazione;

TSD (Traffic Speed Deflectometer), il veicolo più avanzato al mondo, che mediante un insieme di laser doppler misura ad alta velocità, senza interferire col traffico, l'abbassamento che subisce la strada sotto il peso esercitato dall'asse posteriore del mezzo. Con questo strumento si misura la portanza della pavimentazione con continuità lungo il percorso;

CARTESIO, apparecchiatura ad alto rendimento per il rilievo delle caratteristiche stradali, dotata di due profilometri laser 3D LCMS (Laser Crack Measurement System) in grado di misurare e ricostruire, su una larghezza di 4 metri, il manto stradale con una risoluzione di 1 mm. Il sistema consente l'analisi automatica delle fessure, delle buche, dei rappezi e la valutazione delle ormaie e della macrotestitura.

Ogni anno vengono rilevati, su migliaia di chilometri della nostra rete, i parametri IRI – International Roughness Index, CAT – Coefficiente Aderenza Trasversale, PHD – Post-impact Head Deceleration, e Portanza che consentono di calcolare gli indicatori di Qualità delle pavimentazioni stradali al fine di garantire la sicurezza e il *comfort* degli utenti.

Il nostro obiettivo è quello di raggiungere entro il 2020 il monitoraggio delle pavimentazioni sull'intera estensione della rete di interesse nazionale (il cui perimetro verrà definito dal MIT).



Sperimentiamo costantemente nuove pavimentazioni stradali per rendere i vostri viaggi più sicuri e confortevoli

LA SEGNALETICA ORIZZONTALE

Certi dettagli si percepiscono meglio nelle condizioni avverse. Soprattutto di notte e comunque in condizioni di scarsa visibilità per pioggia o nebbia, una segnaletica orizzontale ben visibile fa la differenza e salva vite umane, fornendo quindi sicurezza attiva. Monitoriamo ogni anno migliaia di chilometri della nostra rete, misurando la qualità della retro riflettanza (il parametro che misura la visibilità notturna) delle strisce di segnaletica di margine e centrali, mediante un laboratorio mobile specializzato (DELPHI - DELineation Photometric Instrument). Il veicolo, attraverso uno speciale strumento, illumina la segnaletica orizzontale e ne misura la visibilità simulando la geometria con cui il guidatore vede la segnaletica durante la marcia.

Il controllo prestazionale della segnaletica stradale orizzontale ha evidenziato un incremento di quasi il 20% del coefficiente di retroriflessione rispetto al 2016.



EFFICIENZA ENERGETICA

Il risparmio energetico è un obiettivo che perseguiamo in tutte le fasi della filiera di realizzazione, gestione e manutenzione della rete stradale in concessione. Nella fase di progettazione degli impianti tecnologici, in conformità con la norma UNI 11095, scegliamo apparati e tecnologie caratterizzati da elevata efficienza energetica. L'attenzione al monitoraggio viene assicurata già in fase di progettazione, grazie a specifici software di ultima generazione che permettono il monitoraggio in remoto degli impianti e il controllo della funzionalità degli apparati.

Stiamo investendo molte risorse per la sostituzione degli apparecchi tradizionali al sodio ad alta pressione con i più efficienti sistemi di illuminazione a tecnologia LED, sia per interventi di ammodernamento sia per le nuove costruzioni lungo la rete stradale e nelle gallerie. Gli impianti di illuminazione in galleria sono il principale oggetto dei nostri interventi di ammodernamento e adeguamento tecnologico, con l'obiettivo di migliorare e omogeneizzare gli standard di sicurezza e di servizio alla clientela stradale nonché ottimizzare i consumi energetici, specialmente per gli impianti di illuminazione e di ventilazione, tipicamente più energivori.

A fine 2016 è partito il progetto pluriennale **#greenlight** che si pone l'obiettivo di ridurre i consumi energetici per l'illuminazione nelle gallerie della rete stradale di competenza con un investimento complessivo pari a circa 155 milioni di euro. Il progetto riguarda 708 gallerie su un totale di 1.800 presenti sulla rete stradale aziendale, e prevede, in sostituzione dei corpi illuminanti tradizionali, l'installazione di LED di ultima generazione, con regolazione puntuale e monitoraggio dei consumi, nonché l'innalzamento dei livelli di sicurezza all'interno delle gallerie stesse, potenziando la visibilità e la qualità di diffusione delle luci artificiali.

L'alto indice di resa cromatica, l'efficienza luminosa e l'elevato *comfort* visivo tipico degli apparecchi LED, ci sta consentendo inoltre di abbassare le luminanze sul manto stradale con conseguente notevole riduzione dei consumi energetici.

Il piano **#greenlight** si articola in due fasi. Per quanto riguarda la prima *tranche* di investimenti, abbiamo pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 46 del 21 aprile 2017 l'accordo quadro triennale del valore complessivo di 45 milioni di euro. La seconda *tranche* prevede 110 milioni di euro, da attivare successivamente.

Stiamo installando altresì sensori di luminanza agli imbocchi delle gallerie per poter regolare la luminanza interna in funzione di quella esterna, con possibilità di regolazione punto per punto.

Abbiamo in corso un programma di adeguamento impiantistico che interessa altre 114 gallerie, destinato a produrre rilevanti risparmi energetici. Allo stesso tempo, il sistema di tecnologie Anas **Smart Road**, destinato ad essere introdotto inizialmente sulla A2 "Autostrada del Mediterraneo", migliorerà la sostenibilità ambientale e l'efficienza energetica dei veicoli, oltre ai significativi benefici in termini di comunicazione strada-veicolo e di sicurezza complessiva. Il progetto infatti prevede la realizzazione di apposite aree denominate **Green Island** in cui verrà prodotta energia elettrica rinnovabile, fotovoltaica e/o eolica ogni 30 chilometri circa, e saranno installati sistemi di ricarica veicoli e droni per il monitoraggio.



**Illuminiamo di energia sostenibile
le nostre strade**

COMPATIBILITÀ AMBIENTALE DELLE GRANDI OPERE

La responsabilità ambientale è integrata sinergicamente in tutte le fasi in cui si articola l'attività della nostra Azienda. Le possibili ripercussioni sull'ecosistema sono considerate e valutate attentamente in fase di progettazione, nonché monitorate e presidiate in fase di costruzione, gestione ed esercizio di strade e autostrade. Tutti i progetti, sia di nuove opere che relativi a modifiche o estensioni di opere esistenti previste dal Contratto di Programma (ricomprese o meno tra le infrastrutture strategiche di preminente interesse nazionale), sono soggetti a procedure di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA), rispettivamente ai sensi del D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i. o ai sensi del D.Lgs. n. 152/06 e s.m.i., e a Verifica di Assoggettabilità a VIA con lo scopo di analizzare gli impatti derivanti dalle future infrastrutture su tutte le componenti ambientali legate al territorio. Qualora il progetto o i possibili impatti derivanti dalla sua attuazione interessino, anche parzialmente e/o indirettamente, Siti di Importanza Comunitaria e/o Zone di Protezione Speciale, istituiti ai sensi della Direttiva 92/43/CEE "Habitat" e della Direttiva 79/409/CEE "Uccelli" per la costituzione della Rete Natura 2000, la procedura di VIA comprende la Valutazione d'Incidenza di cui all'art. 5 del D.P.R. n. 357/97. Nell'ambito delle procedure di VIA, ci siamo impegnati nella predisposizione degli studi tecnici di impatto ambientale (SIA), ovvero analisi approfondite delle caratteristiche geomorfologiche, idriche, paesaggistiche, archeologiche, infrastrutturali, urbanistiche, faunistiche e di vegetazione, nonché della qualità dell'aria e del livello di rumore dei territori interessati dagli interventi.

Nella fase preliminare della progettazione assume particolare rilevanza la Verifica Preventiva dell'Interesse Archeologico ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. n. 50/16, finalizzata a tutelare il patrimonio archeologico; gli esiti di tale procedimento definiscono le condizioni per l'approvazione del progetto e l'esecuzione dei lavori.

Il binomio infrastrutture e archeologia è al centro dell'innovativo protocollo firmato il 17 gennaio 2018 con il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. L'accordo indica un percorso condiviso per individuare le opportune iniziative di valorizzazione volte alla migliore fruizione del patrimonio archeologico rinvenuto sulle nostre strade, al fine di incentivare processi virtuosi di sviluppo territoriale. Il protocollo introduce anche una innovativa figura, il cosiddetto "archeologo di cantiere": un profilo professionale altamente specializzato capace di assicurare il monitoraggio dei lavori sul campo sotto la supervisione della stazione appaltante dei lavori.

La presenza di professionalità specifiche per la disciplina archeologica all'interno della nostra Azienda intende facilitare il processo di risoluzione dell'interferenza archeologica grazie alla gestione unificata dei rapporti e dei processi tra le Istituzioni coinvolte e renderà possibile coniugare riduzione dei costi, tutela del patrimonio, contenimento temporale dell'intervento archeologico.

SOGGETTI COINVOLTI NEI PROCEDIMENTI DI VIA:

- Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Direzione Generale per le valutazioni e autorizzazioni ambientali;
- Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo - Direzione Generale Archeologia, Belle Arti e Paesaggio;
- Regione/i, Provincia/e, Comune/i il cui territorio sia anche solo parzialmente interessato dal progetto o dagli impatti della sua attuazione;
- Altre Amministrazioni/Enti competenti al rilascio di autorizzazioni, intese, concessioni, licenze, pareri, nulla osta e assensi comunque denominati in materia ambientale;
- Soprintendenze Archeologia, Belle Arti e Paesaggio territorialmente competenti;
- Enti Parco e altri soggetti gestori di aree naturali a vario titolo protette;
- Capitanerie di Porto (progetti in aree marine costiere e/o in mare aperto);
- Autorità di Bacino (nazionali, interregionali, regionali);
- Consorzi di Bonifica;
- Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale;
- Pubblico, che è informato dell'avvio della procedura e può consultare la documentazione tecnica a corredo dell'istanza, sia sul sito per le Valutazioni Ambientali VAS-VIA del Ministero dell'Ambiente sia presso le altre Amministrazioni depositarie della documentazione.

Contribuiamo a tutelare l'ambiente costruendo strade a basso impatto

Chiunque abbia interesse può prendere visione del progetto e del relativo studio ambientale, presentare proprie osservazioni, anche fornendo nuovi o ulteriori elementi conoscitivi e valutativi, in forma scritta o mediante posta elettronica certificata dgsalvanguardia.ambientale@pec.minambiente.it entro il termine di trenta/sessanta giorni dalla pubblicazione dell'avviso sui quotidiani, a seconda che si tratti rispettivamente di una procedura per opere strategiche e di preminente interesse nazionale (Legge Obiettivo) o in regime Ordinario, come illustrato negli adempimenti a carico del proponente.

Controlliamo gli impatti ambientali significativi provocati dai progetti approvati, nonché la corrispondenza alle prescrizioni contenute nel provvedimento di VIA. Lo svolgimento di tale attività viene condotto in parallelo con l'azione di controllo a cura del Ministero dell'Ambiente, anche per il tramite delle strutture operative di cui si avvale: ISPRA – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale, ARPA – Agenzia Regionale Protezione Ambiente, APPA – Agenzia Provinciale per la Protezione dell'Ambiente. L'accertamento dello stato ambientale viene condotto con

un monitoraggio “periodico” – attentamente pianificato in fase progettuale – prima, durante e dopo la realizzazione delle nuove opere o degli interventi di potenziamento di quelle esistenti. Durante la fase di costruzione svolgiamo, infine, una costante attività di *audit* anche sulle imprese esecutrici dei lavori che adottano un Sistema di Gestione Ambientale dei cantieri.

**Una garanzia data da un
monitoraggio continuo**



IL MONITORAGGIO ACUSTICO

Eseguiamo sistematicamente misurazioni relative al livello di esposizione acustica, sia in risposta a richieste di verifica da parte di singoli cittadini, sia su segnalazione da parte delle autorità locali.

Ogni anno si effettuano, in media, circa 200 giornate di rilievo in sito per qualificare lo stato dell'esposizione al rumore, cui seguono circa 100 giornate di elaborazione dei dati rilevati presso l'abitazione degli utenti interessati.

In particolare nel corso del 2017 sono pervenute 82 segnalazioni relative a questioni acustiche. Di queste 60 sono pervenute da privati o da amministrazioni locali, ulteriori 22 da comunicazioni interne (segnalazioni pervenute ad esempio tramite le strutture compartimentali). Tutte le pratiche sono state evase, fornendo agli interlocutori i chiarimenti richiesti o una breve descrizione dell'azione intrapresa a seguito della loro comunicazione.

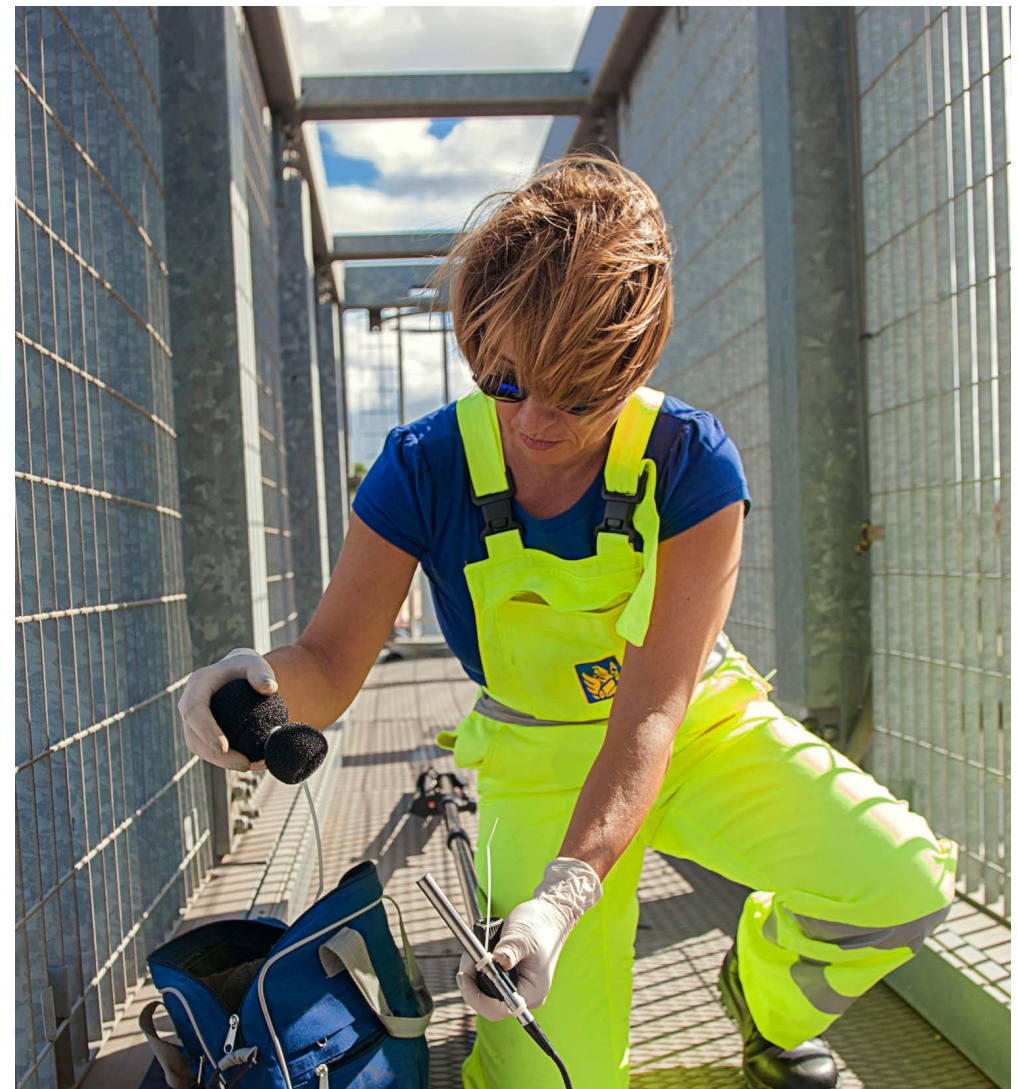
Benchè nella maggior parte dei casi le situazioni acustiche segnalate sono risultate già note ed inserite nel Piano Nazionale di contenimento ed Abbattimento del Rumore, abbiamo ritenuto opportuno eseguire delle misure di controllo in corrispondenza di specifici ricettori situati lungo le strade S.S. 675 Umbro Laziale, S.S. 3 Flaminia, S.S. 318 di Valfabbrica, S.S. 42 del Tonale e della Mendola, S.S. 107 Sllana Crotonese, S.S. 16 Adriatica (tratto Foggia Cerignola).

LA SITUAZIONE DI ESPOSIZIONE AL RUMORE

Nel corso del 2017 è stato aggiornato l'invio a Bruxelles dei dati relativi all'emissione di rumore da parte delle infrastrutture stradali più cariche di traffico (tratti stradali con oltre 3 milioni di passaggi veicolari annui), nel rispetto della Direttiva 2002/49/CE di riferimento.

Il rapporto contribuisce alla valutazione da parte dell'EEA (Environmental European Agency) della situazione generale di esposizione della popolazione Europea al rumore (www.eea.europa.eu).

L'insieme delle opere di mitigazione necessarie per ridurre progressivamente il numero di persone esposte, è quello già elaborato da Anas nel Piano Nazionale di Contenimento e Abbattimento del Rumore, che è in attesa di approvazione da parte del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.



Ci impegniamo a tutelare la salute della popolazione attivando interventi di risanamento acustico sulle nostre strade

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

NUMERO VERDE

Potete contattare il nostro numero verde **Pronto Anas 800 841 148**, attivo h24, 365 giorni l'anno, per informazioni di viabilità e segnalazioni di emergenza o di pericolo. Per altre informazioni, siamo disponibili dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, esclusi i festivi. È possibile contattare il nostro servizio anche attraverso gli indirizzi mail e PEC, Twitter e il sito istituzionale:

✉ **servizioclienti@stradeanas.it**

✉ **PEC: servizioclienti@postacert.stradeanas.it**

🐦 **@clientiANAS**

🌐 **www.stradeanas.it link Contatti**

☎ **Numero Verde 800 841 148**

RADIO RAI

Contribuiamo, in collaborazione con il CCISS «Viaggiare Informati e Sicuri», alla distribuzione delle informazioni sulla viabilità attraverso i bollettini "ONDA VERDE", trasmessi quotidianamente dalle reti RADIO RAI 1, 2 e 3.

ISORADIO

Contribuiamo, in collaborazione con il CCISS «Viaggiare Informati e Sicuri», alla distribuzione delle informazioni sulla viabilità tramite il servizio Radiofonico RAI Isoradio.

TELEVIDEO

Contribuiamo ad alimentare le informazioni sulla viabilità anche attraverso il canale RAI Televideo.

CCISS

Collaboriamo, con nostro personale dedicato, con il Centro di Coordinamento delle Informazioni sulla Sicurezza Stradale (CCISS), assieme a Polizia Stradale, Carabinieri, ACI (Automobile Club d'Italia), AISCAT (Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori), Autostrade per l'Italia, RAI e Infoblu. Il CCISS «Viaggiare Informati e Sicuri» diffonde informazioni in tempo reale sul traffico della rete stradale e autostradale di interesse nazionale, tramite il proprio canale Twitter, il portale www.cciss.it (sul quale, oltre alle condizioni di viabilità, sono disponibili bollettini audio e video costantemente aggiornati), l'app iCCISS e il numero di pubblica utilità 1518.

Supportiamo i nostri clienti
7 giorni su 7, 24 ore su 24

SITO ISTITUZIONALE DI ANAS

Il sito istituzionale **www.stradeanas.it** (vedi approfondimento a pag. 39) offre un'ampia sezione dedicata all'Infoviabilità, che consente di conoscere, mediante delle mappe interattive, le condizioni di traffico in tempo reale ed i cantieri aperti, con indicazione di dettaglio delle tratte interessate e tempi di lavorazione previsti (VAI - Viabilità Anas Integrata).

SOCIAL NETWORK

Dialogate con noi sulla pagina Facebook **Anas Spa** e sul canale Twitter corporate **@StradeANAS** dove sono pubblicate informazioni sull'Azienda e sulle nostre attività. Inoltre, sul canale Twitter **@VAIstradeANAS** troverete pubblicate le principali notizie attinenti al traffico e agli eventi stradali e autostradali in tempo reale, 24 ore su 24.

APP VAI PER SMARTPHONE E TABLET

Mettiamo a disposizione dei clienti l'applicazione VAI Anas, per *smartphone* e *tablet* su piattaforma *Apple* e *Android*. È gratuita e consente di acquisire informazioni certificate sul traffico con aggiornamenti in tempo reale e numerose indicazioni utili per chi viaggia come le segnalazioni di lavori in corso, strade chiuse, ordinanze sul traffico, telecamere. L'app è stata rinnovata a luglio 2017, con tante novità: visualizzazione mappa Google nelle modalità roadmap, satellitare, ibrida e terrain; informazioni di viabilità certificate Anas integrate con dati traffico Google e Octotelematics; ricezione notifiche di eventi lungo strade di proprio interesse (rete Anas); geolocalizzazione ospedali e farmacie con accesso diretto a navigatore Google; chiamata diretta a numeri di emergenza e Servizio Clienti Anas.

CALENDARIO MEZZI PESANTI

Nel sito internet del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti **www.mit.gov.it** è pubblicato il decreto annuale del Ministero che dispone, per particolari categorie di veicoli e di trasporti stradali, il divieto di circolazione fuori dai centri abitati in alcuni giorni e orari nel corso dell'anno.

OPEN CANTIERI

Nel sito internet **www.opencantieri.mit.gov.it**, gestito dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, è possibile consultare informazioni complete e aggiornate sul processo di realizzazione delle infrastrutture pubbliche.

IL SITO ISTITUZIONALE DI ANAS

Dal 28 dicembre 2016 è online il nostro nuovo sito istituzionale, rinnovato nell'aspetto grafico e nei contenuti. Nel 2017 il sito ha registrato 2 milioni e 150mila sessioni ed è stato consultato da 1 milione e 230mila utenti unici. Inoltre, il nostro sito si è classificato al secondo posto per la comunicazione digitale e al primo posto nella sezione "nuovi siti" tra le società non quotate nella classifica Webranking 2017, la più nota ricerca europea di settore curata da Lundquist, in collaborazione con la società svedese Comprend. In particolare, il sito www.stradeanas.it si presenta accessibile su tutti i dispositivi e si distingue per l'approfondimento, la trasparenza e la chiarezza delle informazioni e per l'apertura verso gli utenti/clienti e gli stakeholder, anche attraverso l'integrazione con i social network.

Il sito fornisce informazioni *corporate* e *business*, pagine di utilità e un dialogo diretto con noi attraverso i canali *social*.

Nell'home page, con la frase "Viaggiamo insieme a voi dal 1928", ha inizio il "racconto" della nostra Azienda: i nostri punti fermi, gli investimenti futuri, le ultime news, i comunicati stampa, la voce e le immagini dei nostri canali *social* nonché un focus territoriale su lavori, gare, viabilità.

Le pagine della sezione **L'Azienda** tracciano il profilo di Anas e della sua storia, evidenziandone la *governance*, i principi etici, la struttura organizzativa interna e del Gruppo, i dati finanziari e le attività. Nella stessa sezione è possibile consultare i protocolli di legalità e operativi (*L'Azienda/Governance e trasparenza/Legalità e trasparenza/Protocolli di legalità oppure Protocolli operativi*) e i documenti societari (*L'Azienda/Governance e trasparenza/Documenti societari*). Massima attenzione viene riservata alla Trasparenza attraverso il link **Società Trasparente**, in cui sono disponibili i contenuti previsti dalla normativa D.Lgs. n. 33/13. Nell'area **Media** (*L'Azienda/Media*) è possibile scaricare comunicati stampa, interventi e documenti ufficiali dell'Azienda, foto e video. Nell'area **Lavora con noi** (*L'Azienda/Le persone/Lavora con noi*) è possibile visualizzare le offerte di lavoro per le quali sono aperti processi di selezione e inserire la propria candidatura attraverso il nostro nuovo *career website*.

Nella sezione **Le Strade** sono disponibili informazioni sulla rete stradale e autostradale di nostra competenza con la possibilità di effettuare una ricerca per singola strada, sia per regione che per direttrice, e individuarne l'estesa chilometrica nonché i territori attraversati (*Le Strade/Anas per regione*). Nella stessa sezione è possibile

consultare informazioni sui lavori in corso e il relativo avanzamento (*Le Strade/Lavori in corso*) nonché sugli accordi, convenzioni e protocolli sottoscritti tra Anas e terze parti (*Le Strade/Convenzioni e accordi*). Lo spazio dedicato all'**Osservatorio del Traffico** (*Le Strade/Osservatorio del traffico*) illustra i dati mensili di traffico e il relativo Indice di Mobilità Rilevata su tutto il territorio nazionale.



Informazioni specifiche e diversificate

Nella sezione **Progetti, Avvisi al Pubblico** sono raccolti gli avvisi al pubblico relativi ai progetti il cui procedimento è in corso.

Tali avvisi sono accompagnati dagli elaborati di riferimento utili alla consultazione, in modo da agevolare la partecipazione dei soggetti interessati.

Le attività strategiche di *business* relative alla nostra rete stradale e autostradale sono presentate nella sezione **Servizi**. Il nostro impegno si rivolge a chi usa le infrastrutture viarie per lavoro ma anche a chi abita o ha un'attività economica nei pressi della rete. In questa sezione sono infatti elencate le nostre **aree di servizio** (*Servizi/Aree di servizio*) e si trovano informazioni per richiedere l'autorizzazione a un trasporto eccezionale (*Servizi/Trasporti eccezionali*), per aprire un accesso carrabile (*Servizi/Licenze e concessioni*) o per installare insegne e mezzi pubblicitari (*Servizi/Impianti pubblicitari*). Siamo anche pronti a rispondere alle esigenze dei clienti con un approccio innovativo, ponendoci sul mercato come nuovo *player* nella realizzazione e gestione dei sistemi a supporto della **tecnologia avanzata applicata alla strada** (*Servizi/TLC e servizi tecnologici*). Tra i servizi offerti alle imprese ci sono anche i controlli sui materiali da costruzione (*Servizi/Prove sui materiali*) eseguiti dal **Centro di Ricerca di Cesano** (*L'Azienda/Attività/Innovazione e tecnologia*).

Tutte le informazioni per diventare partner di Anas sono nella sezione **Fornitori**: come iscriversi all'elenco fornitori (*Fornitori/Albi fornitori*), quali sono le gare pubbliche aperte (*Fornitori/Bandi di gara*) e dettagli per la fatturazione elettronica (*Fornitori/Fatturazione elettronica*). Nella sezione si trovano anche i *link* al nostro **Portale acquisti** (la piattaforma di *e-procurement* che assicura trasparenza e pari opportunità di aggiudicazione) e al **Portale 4clegal** per la selezione di professionisti di supporto nella tutela degli interessi della nostra Azienda.

Un'ampia parte del sito è dedicata al servizio al cliente (*link Servizio Clienti*): qui sono contenute le indicazioni che riguardano le modalità per contattarci e richiedere informazioni, nonché per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti tramite apposito modulo scaricabile (*Servizio Clienti/Guida ai servizi oppure Modulistica*). Nella sezione **Info Viabilità** vengono fornite, attraverso il sistema **VAI - Viabilità Anas Integrata** (*Info Viabilità/VAI: traffico in tempo reale*), informazioni georeferenziate e in tempo reale sul traffico e sui cantieri aperti, nonché informazioni sul calendario dei divieti di circolazione nei periodi di maggior interesse (*Info Viabilità/Piano interventi*), come il Piano Neve e l'Esodo Estivo.

All'interno della stessa sezione è presente il collegamento con il **CCISS - Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale** (*Info Viabilità/Per il tuo viaggio/CCISS Viaggiare Informati e Sicuri*) e le info meteo (*Info Viabilità/Per il tuo viaggio/Meteo*).

Tutti i nostri **contatti** e il **numero verde Pronto Anas** sono disponibili nella pagina dedicata (*link Contatti*), organizzata in tre aree:

- **PEC**, la posta elettronica certificata di ciascuna sede (*Contatti/Contatti-PEC*);
- **Direzione** (*Contatti/Contatti-Direzione*) con i numeri, gli orari e le informazioni per contattare e raggiungere gli uffici della nostra sede centrale;
- **Altre sedi** (*Contatti/Contatti-Altre sedi*) con i numeri, gli orari e le informazioni per contattare e raggiungere gli uffici delle nostre aree compartimentali.



Seguici sui nostri canali social:
www.facebook.com/StradeAnas, twitter.com/StradeAnas,
instagram.com/stradeanas, [youtube.com/user/Lestrade-](https://youtube.com/user/Lestrade-dellinformaz)
[dellinformaz](https://linkedin.com/company/anas) e linkedin.com/company/anas

IL SOCCORSO MECCANICO

Secondo quanto dispone l'art. 175 del Codice della Strada, in autostrada l'attività di soccorso stradale può essere svolta solo dall'Ente proprietario o da imprese autorizzate da quest'ultimo. Le principali arterie in gestione Anas sottoposte a tale disciplina sono l'autostrada A2 "Autostrada del Mediterraneo", le autostrade siciliane "Catania-Siracusa", A19 "Palermo-Catania" e A29 "Palermo-Mazara del Vallo", la A90 "Grande Raccordo Anulare", la A91 "Roma-Aeroporto di Fiumicino", i raccordi autostradali "Salerno-Avellino" (RA 02), la A4 "Trieste" (RA 13), la A4 "Trieste-Diramazione per Ferneti" (RA 14) e "Sicignano-Potenza" (RA 05).

Per tali arterie autostradali, le organizzazioni di soccorso meccanico in possesso dei requisiti tecnici ed amministrativi previsti, sono autorizzate ad operare; le autorizzazioni sono rilasciate sulla base di criteri non discriminatori e senza istituire esclusive di nessun tipo. Le procedure Anas garantiscono al cliente in autostrada la possibilità di far intervenire l'operatore di soccorso meccanico dell'Organizzazione preferita, purché autorizzata, come previsto dalla vigente normativa in materia.

Tutte le informazioni utili sul sito www.stradeanas.it (alla sezione Info viabilità/Per il tuo viaggio/Soccorso stradale).



A pag. 56 i numeri
di telefono per **chiamare**
il **soccorso meccanico**.



LE AREE DI SERVIZIO

LA GESTIONE DI UN'AREA DI SERVIZIO

Sulle autostrade ed i raccordi autostradali in gestione diretta Anas, sono presenti complessivamente 54 aree di servizio. Di queste 41 sono affidate in regime di concessione e 13 in regime di autorizzazione (ex art. 24 del Codice della Strada). Al momento sono in fase di ultimazione i lavori per la messa in esercizio della nuova Area di San Casciano Ovest su RA 03 Siena-Firenze (apertura prevista nel primo semestre del 2018).

I Concessionari del servizio carburanti e della ristorazione versano alla nostra Azienda un corrispettivo basato su *royalties* fisse e/o proporzionate ai volumi di vendita realizzati. L'affidamento in concessione dei servizi è attuato mediante procedure di evidenza pubblica disciplinate dal Codice degli Appalti Pubblici e delle Concessioni (art. 164 D.L. n. 50/16). La Convenzione di Servizio regola i rapporti tra Anas e i Concessionari definendo il perimetro dei rispettivi diritti e oneri. In linea con quanto previsto dal "Piano di ristrutturazione della rete delle aree di servizio presenti sul sedime autostradale" (D.M. 07.08.2015), nel corso del 2017 sono proseguite le procedure di gara relative a 43 procedimenti attivati per il rinnovo delle concessioni dei servizi "Oil" e "Ristoro" lungo l'A2 del Mediterraneo e l'A19 Palermo-Catania.

I Concessionari sono responsabili dei servizi di distribuzione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia e della manutenzione dei servizi igienici e delle aree commerciali, degli spazi verdi e dei parcheggi e della viabilità e della sicurezza all'interno delle Aree.

VERIFICHE SULLO STATO DELLE STRUTTURE E SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

In maniera programmata e costante effettuiamo controlli sulle aree di servizio della autostrade in gestione diretta di Anas. I controlli hanno lo scopo principale di verificare lo stato generale delle strutture delle aree e le attività svolte dai Concessionari dei servizi di distribuzione carburanti e dei servizi di ristoro, ai quali abbiamo affidato la gestione dell'area di servizio.

Gli elementi delle aree di servizio oggetto di verifiche bisettimanali da parte dei nostri tecnici sono: lo stato della pavimentazione, la pulizia del piazzale, il funzionamento e la pulizia dei servizi igienici, la manutenzione delle opere verdi, altri aspetti generali sulla confortevolezza del servizio.

In aggiunta ai controlli relativi allo stato complessivo delle strutture, la cui manutenzione è contrattualmente demandata ai Concessionari delle aree, verificiamo l'osservanza degli adempimenti contrattuali da parte degli stessi Concessionari.

In particolare, ci accertiamo, con cadenza almeno semestrale, del trattamento e dei livelli del servizio reso alla clientela, ponendo attenzione:

- Alla conformità delle attività commerciali svolte rispetto ai contratti, alla trasparenza dei prezzi, alla presenza del personale, agli orari di apertura;
- Alla fruibilità delle zone per la ristorazione, dei parcheggi, dei camper-service, nonché alla funzionalità degli arredi.

Ove in sede di controllo dell'attività dei Concessionari dovessimo riscontrare carenze o disservizi, interveniamo direttamente o disponiamo ogni opportuno provvedimento per l'eliminazione delle "non conformità" attraverso idonee misure correttive, applicando, nei casi contrattualmente previsti, le correlate penali.

Sulle nostre autostrade e i raccordi autostradali sono presenti complessivamente **54 aree di servizio: 41** affidate in concessione, **13** in regime di autorizzazione (ex art. 24 del Codice della Strada) di cui 1 di prossima apertura nel primo semestre del 2018 (San Casciano Ovest sul RA 03 Siena-Firenze).

Le aree di servizio presenti sulla nostra rete offrono un'ampia gamma di servizi per il cliente stradale



La descrizione delle aree di servizio presenti lungo la rete stradale a gestione diretta, con la localizzazione e i principali servizi a disposizione del cliente, è illustrata nella tabella riepilogativa riportata a pag. 57 e pag. 58, nonché nel sito istituzionale di Anas www.stradeanas.it nell'apposita sezione dedicata alle Aree di Servizio (*Servizi/Aree di servizio*).



APP TEWEB

Nel 2017 abbiamo pubblicato la nuova **app TEWeb** che permette agli auto-trasportatori titolari di autorizzazioni per i trasporti eccezionali, rilasciate in formato digitale da Anas, di effettuare le prescritte annotazioni di viaggio. Tramite l'app è anche possibile esibire i documenti di viaggio agli organi di controllo da dispositivo mobile. L'attivazione del sistema di geolocalizzazione del dispositivo mobile, oltre a consentire una gestione del trasporto in tempo reale, permette, tramite elaborazioni statistiche, l'individuazione dei tratti stradali maggiormente interessati dai trasporti eccezionali a tutela della sicurezza della circolazione stradale e della conservazione delle infrastrutture.



TRASPORTI ECCEZIONALI: TEWEB

TEWeb è la nostra procedura informatizzata “Trasporti Eccezionali Web” dedicata alla gestione delle richieste di autorizzazione per la circolazione sulle strade statali di veicoli eccezionali e di trasporti in condizione di eccezionalità, ovvero tutti quei veicoli o trasporti che eccedono i limiti di massa o le dimensioni previste dal Codice della Strada.

Le aziende di trasporto, i proprietari di veicoli eccezionali, i prestatori di servizio di consulenza amministrativa, le associazioni di categoria, ecc. possono presentare una **Richiesta di Autorizzazione** attraverso la **piattaforma TEWeb** (*Servizi/Trasporti eccezionali/piattaforma TEWeb*), eseguendo una procedura di registrazione con la quale ottenere un identificativo e una password per accedere all'**area riservata**. I clienti registrati hanno a disposizione un'area in cui possono verificare tutti i pagamenti effettuati e scaricare le relative fatture.

La gestione dell'intero processo per mezzo di TEWeb consente un monitoraggio puntuale dello stato di avanzamento dei procedimenti, rendendo il processo stesso più trasparente, uniforme e disponibile h24.

Nell'**Area ad accesso libero** sono presenti le informazioni utili per la clientela: i contatti degli uffici a cui è possibile rivolgersi per indicazioni e supporto alla presentazione delle richieste, le risposte alle domande più frequenti, la modulistica, le principali ordinanze che limitano la circolazione di veicoli eccezionali e trasporti in condizione di eccezionalità.

DEMATERIALIZZAZIONE DELLE AUTORIZZAZIONI PER TRASPORTI ECCEZIONALI

Da novembre 2017 gli autotrasportatori che devono transitare sulle strade e autostrade gestite da Anas ricevono le autorizzazioni in formato digitale tramite posta elettronica certificata.

La completa dematerializzazione del processo di gestione delle domande di autorizzazione ha consentito una ulteriore semplificazione e l'automazione del processo.

Oltre all'aggiornamento della piattaforma informatica gestionale TEWeb per il rilascio delle autorizzazioni in formato digitale, è stata prodotta una nuova applicazione TEWeb App di Anas per dispositivi mobili Android e iOS.

La nuova app permette all'autista, o alla scorta, di effettuare l'annotazione di data

e ora di inizio viaggio sulle autorizzazioni, di tipo singola e multipla, rilasciate in formato digitale per le quali l'impresa di trasporto - o l'agenzia che ha curato il rilascio dell'autorizzazione - abbia inviato il preavviso di transito tramite piattaforma informatica gestionale TEWeb.

L'applicazione consente anche l'esibizione dei documenti di viaggio agli organi di controllo.

La verifica dell'autenticità delle autorizzazioni può essere fatta da dispositivi mobili tramite il QR-code stampato sul frontespizio, oppure utilizzando il codice alfanumerico presente sotto il QR-code in abbinamento con il numero di ordine nazionale da qualsiasi dispositivo connesso a Internet dal sito **www.stradeanas.it** seguendo il percorso **Servizi/Trasporti-eccezionali/Verifica l'autenticità di una autorizzazione per trasporti eccezionali**.

Il completamento del processo di dematerializzazione del ciclo produttivo delle autorizzazioni determina concreti benefici per le categorie professionali del mondo dei trasporti eccezionali, in termini di riduzione dei tempi di rilascio e dei costi e tempi di ritiro delle autorizzazioni, e consente ad Anas di disporre di dati utili sia per la semplificazione dei controlli, a vantaggio della sicurezza, sia per la gestione degli eventi di infomobilità in tempo reale.

L'annotazione di data e ora dell' inizio viaggio fatta in modo digitale, tramite dispositivi mobili dotati di sistema di geolocalizzazione, da un lato consente il monitoraggio dei trasporti eccezionali da parte delle nostre Sale Operative Compartimentali presenti sul territorio nazionale, e dall'altro permette l'individuazione dei percorsi statisticamente più interessati dai transiti eccezionali.

Tutta la comodità di una gestione informatizzata

PUBBLICITÀ

La collocazione di cartelli e di altri mezzi pubblicitari lungo le strade o in vista di esse, e all'interno degli impianti distributori carburanti (IDC) lungo le strade e autostrade gestite direttamente dalla nostra Azienda, è soggetta ad autorizzazione da parte dell'Ente proprietario della strada, nel rispetto di quanto previsto dal Codice della Strada (CdS) e dal relativo Regolamento di attuazione ed esecuzione dello stesso. All'interno dei centri abitati la competenza autorizzativa è dei Comuni, salvo il preventivo nulla osta tecnico dell'Ente proprietario se la strada è statale, regionale o provinciale (art. 23 comma 4 del CdS). Quando i cartelli e gli altri mezzi pubblicitari collocati su una strada sono visibili da un'altra strada appartenente a ente diverso, l'autorizzazione è subordinata al preventivo nulla osta di quest'ultimo. I cartelli e gli altri mezzi pubblicitari posti lungo le sedi ferroviarie, quando siano visibili dalla strada, sono soggetti alle disposizioni dell'art. 23 del CdS e la loro collocazione è autorizzata dalle Ferrovie dello Stato, previo nulla osta dell'Ente proprietario della strada (art. 23 comma 5 del CdS). La pubblicità è soggetta al pagamento del canone, calcolato sulla base delle tariffe da noi adottate con provvedimento a firma del Presidente, pubblicato annualmente sulla Gazzetta Ufficiale - Foglio delle Inserzio-

ni - Parte Seconda, e consultabile nel sito istituzionale www.stradeanas.it (*Servizi/Impianti pubblicitari/Leggi e normativa*). Le autorizzazioni per l'installazione delle insegne, dei cartelli e degli altri mezzi pubblicitari hanno durata triennale e possono essere rinnovate; in tal senso, e secondo quanto previsto dal comma 5 dell'art. 27 del CdS, sulle medesime autorizzazioni sono indicate le condizioni e le prescrizioni di carattere tecnico o amministrativo. In quest'ottica la nostra Azienda ha avviato su scala nazionale iniziative per la valorizzazione degli impianti pubblicitari su strada, il cui obiettivo è la definizione di un disegno comune (standard Anas) dei cartelli pubblicitari, caratterizzato da elementi di design di pregio che caratterizzino l'identità dell'oggetto fornendo al tempo stesso la massima evidenza di quanto pubblicizzato. Tale operazione è propedeutica al necessario riordino delle posizioni della cartellonistica pubblicitaria stradale.

I futuri clienti che vorranno installare un impianto pubblicitario, o gli attuali clienti che vorranno rinnovare l'autorizzazione, possono scaricare la modulistica per tutte le tipologie di richieste direttamente dal nostro sito istituzionale www.stradeanas.it (*Servizi/Impianti pubblicitari/Modulistica*).



Diamo maggiore visibilità
alle vostre attività

LICENZE E CONCESSIONI

L'uso ordinario delle strade è libero a tutti e non è subordinato ad alcun atto amministrativo. Per gli altri usi consentiti, e particolarmente per l'uso eccezionale, occorre un preliminare provvedimento dell'autorità competente. Le autorizzazioni sono gli atti amministrativi che, rimuovendo un ostacolo, rendono possibile l'esercizio di un diritto o di un potere che già appartiene ai singoli soggetti. Le concessioni, invece, conferiscono ai soggetti nuovi poteri e diritti dai quali resta ampliata la loro sfera giuridica. Le concessioni che interessano la nostra Azienda sono della specie indicata in dottrina come "costitutive" e tendono a concedere al richiedente l'uso e l'occupazione di aree demaniali per uno scopo diverso da quello cui il bene demaniale è direttamente destinato. Le licenze e concessioni da noi rilasciate si possono riassumere in atti che, nel rispetto delle norme del Codice della Strada (D.Lgs. n. 285/92) e del relativo Regolamento di Esecuzione e di Attuazione (D.P.R. n. 495/92) permettono e, se del caso, regolamentano:

- Le intersezioni (a raso o a livello sfalsati), delle strade statali con strade comunali, provinciali, regionali o comunque strade di uso pubblico;
- Gli attraversamenti longitudinali e trasversali, sia aerei che sotterranei, delle strade statali con ferrovie, canali, acquedotti, reti fognanti, metanodotti, linee elettriche, cavi telefonici e di telecomunicazioni (reti TLC in genere), ecc.;

- L'apertura di accessi carrabili o pedonali dalle strade a fondi agricoli, a civili abitazioni e ad attività commerciali e industriali;
- L'apertura di accessi ad impianti per la distribuzione automatica di carburante ad uso autotrazione (liquidi e/o gassosi) in fregio a strade statali;
- Il rilascio di provvedimenti per richieste di concessione di deroga, ai sensi dell'art. 2.1.07, comma d) del D.M. LL.PP. n. 449/88, per l'installazione o il mantenimento di sostegni per linee elettriche aeree a distanza non regolamentare dal confine di proprietà stradale;
- Il parere sulla concessione della sanatoria edilizia per edifici ubicati a distanza non regolamentare dal confine di proprietà stradale, in quanto ricadenti su aree sottoposte a vincolo edificatorio a protezione del nastro stradale (Legge n. 45/85, art. 32 e s.m.i.).

Il rilascio delle licenze e delle concessioni comporta il pagamento di un canone i cui criteri di calcolo e modalità di quantificazione sono contenuti negli appositi Provvedimenti di adeguamento dei canoni e dei corrispettivi pubblicati annualmente in Gazzetta Ufficiale.

Nel sito istituzionale www.stradeanas.it è disponibile l'area dedicata a **Licenze e Concessioni** (*Servizi/Licenze e concessioni*) contenente tutte le informazioni utili per la clientela quali:

- Le leggi e normative di riferimento;
- I provvedimenti applicati;
- Le modalità di richiesta e modulistica;
- Le risposte alle domande più frequenti;
- Gli uffici ai quali rivolgersi.



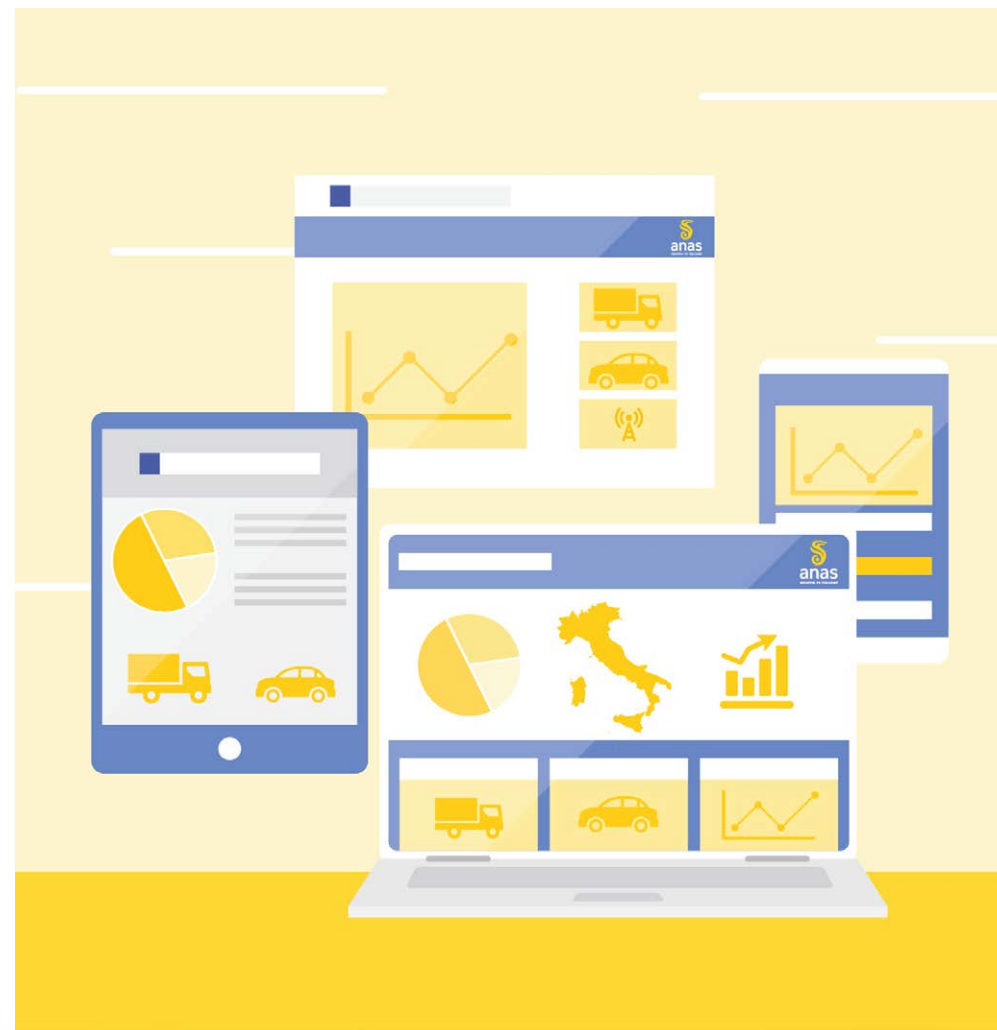
L'OSSERVATORIO DEL TRAFFICO

La nostra Azienda informa i clienti sui dati del traffico e il relativo Indice di Mobilità Rilevata attraverso un bollettino pubblicato mensilmente nel sito istituzionale www.stradeanas.it (*Le Strade/Osservatorio del traffico*).

Il Sistema Automatico di Rilevamento Statistico del Traffico, costituito da oltre 1.150 sezioni di conteggio, è distribuito sull'intera rete di nostra competenza. Le tecnologie utilizzate dai sensori sono sostanzialmente due: spire induttive e microonde, per quanto il sistema riceva attualmente anche i dati di traffico rilevati attraverso il sistema Vergilius per il controllo elettronico della velocità media. Sono state inoltre implementate ulteriori tecnologie quali pesi dinamiche, telecamere per il rilevamento delle merci pericolose e tracciatori bluetooth per il rilevamento dei tempi di percorrenza.

Tutti i sensori inviano i propri dati ad un sistema di monitoraggio centralizzato, denominato PANAMA (Piattaforma Anas per il Monitoraggio e l'Analisi), che provvede alla loro verifica ed elaborazione.

Attraverso un **bollettino mensile**
informiamo i nostri clienti
sui **dati del traffico**





Sanas
GRUPPO FS ITALIANE

SEZIONE 2: *la qualità*

90
anni

LA POLITICA E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

La nostra politica aziendale testimonia l'impegno nel cercare la strada per garantire al meglio il diritto alla mobilità raggiungendo nella soddisfazione dei clienti interni ed esterni l'espressione più alta dei valori aziendali. I principi base su cui poggia sono:

- Miglioramento continuo attraverso la progettazione e la realizzazione di prodotti e servizi innovativi nel rispetto delle norme vigenti e del nostro sistema di gestione della qualità, considerando il rapporto costi-benefici e ponendo al primo posto la tutela dei clienti;
- Capacità di operare per la soddisfazione del cliente, misurando i tempi di risposta alle richieste, e verificando la qualità e la quantità di comunicazioni ricevute.

Il nostro Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001/2008 è certificato dall'ottobre 2012. Nel 2018 ci sarà l'adeguamento alla versione 2015 della UNI EN ISO 9001, che pone al centro l'analisi dei processi secondo l'approccio *risk based thinking*.

La qualità è per noi una responsabilità e un impegno al miglioramento continuo e pertanto tutti i responsabili di processo e ogni collaboratore opera affinché gli obiettivi stabiliti siano sfidanti e perseguiti con la massima attenzione.

Ulteriori approfondimenti al [link](#) (*L'Azienda/Chi siamo/I principi etici e la sostenibilità di Anas/Politica per la Qualità*).

Le nostre **scelte** sono orientate al **miglioramento costante** degli standard aziendali



GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

Gli indicatori della qualità del servizio misurati attraverso il nostro sistema di gestione della qualità sono i seguenti:

Fattore Base	Unità di misura	Standard di riferimento
1. SICUREZZA DEL VIAGGIO		
Tempo di preavviso, in condizioni di normalità, di comunicazioni relative a Ordinanze che interessano cantieri di lavori di durata maggiore di 48 ore	Tempo (ore)	24 (ore)
Tempo intercorrente tra la verifica della segnalazione pervenuta in Sala Operativa e la pubblicazione sui sistemi di informazione all'utenza (VAI, PMV, sito Anas) di eventi relativi alla viabilità	Tempo (minuti)	max 30 minuti
2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
Valore medio della retroriflessione (come viene percepita la luminosità di un segnale orizzontale dai conducenti degli autoveicoli in condizioni di illuminazione con i proiettori dei propri veicoli) rilevato sulle tratte campione individuate *	Retroriflessioni (RL)	RL ≥ 100
Tempo di chiusura della strada per nevicata non eccezionali e/o non dovuta a chiusura programmata sulle tratte campione individuate	Tempo (ore)	≤ 12 (ore)
3. CONFORTEVOLEZZA DEL SERVIZIO		
Servizi Aree di Servizio, numero di controlli al mese su almeno l'80% delle Aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle Aree	N. controlli	2 controlli
4. SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI		
Servizi Aree di Servizio, numero di controlli al mese su almeno l'90% delle Aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle Aree	N. controlli	2 controlli



Il nostro sistema di gestione integra una serie di indicatori di controllo che, in conformità alla norma ISO 9001, sono ciclicamente sottoposti a verifica sia da parte di *auditor* interni all'Azienda che da parte dell'Ente di Certificazione.

Fattore Base	Unità di misura	Standard di riferimento
5. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA		
Gestione richieste di informazioni, reclami, suggerimenti: Primo riscontro al cliente per informarlo della presa in gestione della richiesta	Tempo (giorni lavorativi)	≥ 2 giorni lavorativi
Tempo di risposta definitiva	Tempo (giorni solari)	≤ 30 giorni solari nell'80% dei casi
Pubblicazione del bollettino mensile dell'Osservatorio del Traffico Anas	Tempo (giorni solari)	entro il 10° giorno del mese successivo a quello delle rilevazioni
6. CONFORMITÀ		
Tempo medio di rilascio di una autorizzazione per l'installazione di un impianto pubblicitario (art. 53 comma 5 Regolamento C.d.S.) al netto dei tempi imputabili al cliente	Tempo (giorni solari)	< 60 giorni solari
Tempo medio di rilascio di una autorizzazione per il transito di un trasporto eccezionale al netto dei tempi imputabili al cliente.	Tempo (giorni solari)	< 15 giorni solari (ex D.P.R. 495/92)
Tempo medio di rilascio di una autorizzazione per il transito di macchine agricole al netto dei tempi imputabili al cliente.	Tempo (giorni solari)	< 10 giorni solari
7. AMBIENTE		
Produzione di energia da fonti rinnovabili (Fotovoltaico)	Gj (Gigajoule)	≥ 750

* Nel caso in cui dai rilievi emergano valori inferiori a quelli richiesti, interveniamo con immediatezza eseguendo il ripasso della segnaletica per ripristinare i corretti valori della retroriflettenza.



Sanas
GRUPPO FS ITALIANE

SEZIONE 3: *la tutela del cliente*

90
anni

IL SERVIZIO CLIENTI

Il nostro Servizio Clienti nel corso del 2017 si è sviluppato ed è cresciuto in linea con i processi di innovazione che hanno riguardato l'intera Azienda, operando una profonda trasformazione sia a livello di processi che di strumenti di contatto, cambiando il modo di comunicare ed offrendo servizi più trasparenti, efficaci ed innovativi, tra cui la Live Chat, il Trouble Ticketing ed il canale Social su Twitter @clientiANAS, dedicato all'ascolto dei clienti sul web.

Canali di contatto del Servizio Clienti:

- **Numero Verde "Pronto Anas" 800 841 148:** attivo H24, 365 giorni l'anno, compresi i festivi, per informazioni sulla viabilità, segnalazioni di emergenza o di pericolo. Per tutte le altre richieste, il personale del servizio "Pronto Anas" risponde dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi
- **Mail:** servizioclienti@stradeanas.it
- **Posta Elettronica Certificata:** servizioclienti@postacert.stradeanas.it
- **Live Chat:** canale di comunicazione che velocizza e rende più trasparente il dialogo tra il cliente e l'Azienda
- **Trouble Ticketing:** consente al cliente di tracciare in qualsiasi momento l'iter della sua richiesta, migliorando la customer experience
- **Canale Twitter @clientiANAS:** profilo bidirezionale di Customer Care e risposta alle segnalazioni Twitter che nasce dall'ascolto dei bisogni dei clienti
- **Ufficio Rapporti con i Clienti della Direzione Generale Anas di Roma:** aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.00; il venerdì dalle 9.30 alle 12.30
- **Comunicazioni tramite posta ordinaria alla sede territoriale di competenza**

I clienti che si rivolgono al Servizio "Pronto Anas" ricevono una risposta immediata direttamente dal personale del Numero Verde: in caso di richieste complesse, la risposta viene fornita entro 30 giorni solari dalla data di ricezione. Tutti i clienti che contattano telefonicamente il nostro Servizio Clienti possono esprimere il grado di soddisfazione del servizio appena ricevuto, attraverso il sistema IVR (Interactive Voice Response).



La strada chiama, Anas risponde

Siamo a tua disposizione per richieste, informazioni o segnalazioni sulle nostre strade.

 www.stradeanas.it
 servizioclienti@stradeanas.it
 @clientiANAS
 LiveChat

MISURIAMO LA VOSTRA SODDISFAZIONE

La soddisfazione del cliente è per noi una priorità ed è per questo che poniamo la massima attenzione al lavoro che svolgiamo, attraverso una misurazione costante dei tempi e della qualità del servizio offerto.

L'analisi di soddisfazione del cliente, condotta nel 2017, è stata definita in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università degli Studi di Napoli "Federico II", che ha certificato i dati e la metodologia utilizzata. L'indagine viene realizzata sia tramite interviste telefoniche che con l'ausilio di un questionario inviato via mail ai clienti che hanno contattato il Servizio Clienti nel corso del 2017. L'analisi delle risposte raccolte si è articolata in cinque dimensioni (*Reputazione Aziendale, Qualità della Risposta, Qualità dell'Operatore, Qualità del Contatto, Utilità della risposta*) che contribuiscono a comporre l'indice complessivo di soddisfazione dei Clienti (*Customer Satisfaction Index - CSI*) del servizio "Pronto Anas".

Dall'analisi è emersa una crescente soddisfazione dei clienti, che è aumentata da 69/100 del 2016 a 72/100 del 2017.



LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE IN CASO DI SINISTRO STRADALE

Chi intende inoltrarci un'istanza di risarcimento dei danni, dovrà farlo attraverso una delle seguenti modalità:

- Tramite raccomandata A/R alla Direzione Generale di Anas S.p.A. Via Monzambano, 10-00185 Roma, all'attenzione del **Contenzioso RC e Tutele Assicurative** o tramite posta elettronica certificata dal proprio indirizzo PEC all'indirizzo **dls.crcta@postacert.stradeanas.it**;
- Tramite raccomandata A/R al Coordinamento Territoriale di Anas S.p.A. ove si è verificato il sinistro, all'attenzione dell'Ufficio Legale o in alternativa tramite posta elettronica certificata dal proprio indirizzo PEC all'indirizzo PEC del Coordinamento Territoriale di Anas territorialmente competente. A tal fine, nella sezione **Contatti** (*Contatti/PEC*) del nostro sito istituzionale **www.stradeanas.it** è disponibile l'elenco completo degli indirizzi delle nostre strutture presenti sul territorio nazionale nonché gli indirizzi di posta elettronica certificata di ciascun Coordinamento.

Nella richiesta occorrerà specificare:

- Data, ora, luogo e, ove possibile, chilometrica in cui si è verificato il danno;
- Causa del sinistro e tipologia di danno, con espressa indicazione di eventuali lesioni fisiche riportate e quantificazione approssimativa dei danni.

A corredo dell'istanza andrà allegata la seguente documentazione:

- Fattura o preventivo dei danni materiali subiti;
- Verbale di Pronto Soccorso in caso di lesioni fisiche;
- Verbale delle Forze di Polizia intervenute sul luogo del sinistro, ove in possesso del richiedente.

La richiesta inoltrata verrà esaminata tempestivamente dai competenti Uffici della nostra Azienda con apertura della relativa posizione.

Seguirà l'istruttoria della pratica mediante un'attività di verifica dei fatti denunciati e della documentazione acquisita.

Qualora il sinistro rientrerà in una delle nostre polizze assicurative, la richiesta di risarcimento verrà inoltrata alla compagnia assicurativa competente. In quest'ultima

ipotesi al richiedente verranno comunicati i contatti con la compagnia assicurativa, che prenderà in carico la richiesta di risarcimento danni e formulerà un'eventuale proposta per il bonario componimento della controversia nel caso emergano profili di responsabilità in capo all'assicurata Anas.

Nell'ipotesi, invece, in cui il sinistro non possa essere sottoposto ad alcuna copertura assicurativa, saranno gli Uffici Legali dei Coordinamenti Territoriali di Anas ad istruire il sinistro ed a valutare la possibilità di una definizione bonaria.

In entrambe le ipotesi, in caso di accordo transattivo, la procedura si concluderà con la definizione del relativo risarcimento del danno e la trasmissione della corrispondente quietanza di pagamento per la liquidazione del danno.



Una strada semplice e veloce per la risoluzione delle controversie

NUMERI E INDIRIZZI UTILI

- Carabinieri **112**
- Polizia di Stato **113**
- Vigili del Fuoco **115**
- Emergenza Sanitaria **118**
- Per Lazio e Lombardia: **Numero Unico di Emergenza 112**
- Numero Verde **Pronto Anas 800 841 148**
- Numero Verde **CCISS 1518**

LE SEDI DELLA DIREZIONE GENERALE

Via Monzambano, 10 – 00185 Roma (Sede Legale)

Via Luigi Pianciani, 16 – 00185 Roma

Via Marsala, 27 – 00185 Roma

Via Alessandria, 200 – 00198 Roma (Autoparco)

Centro di Ricerca Via della Stazione di Cesano, 311 – 00123 Cesano (RM)

LE SEDI TERRITORIALI

COORDINAMENTO TERRITORIALE SICILIA

V.le Alcide De Gasperi, 247 - 90146 Palermo - Tel. 091379111

Area Compartmentale Palermo: V.le Alcide De Gasperi, 247 - 90146 Palermo - Tel. 091379111

Area Compartmentale Catania: Via Basilicata, 29 - 95045 Misterbianco (Catania) - Tel. 0957564111

Area Compartmentale Autostrade: V.le Alcide De Gasperi, 247 - 90146 Palermo - Tel. 091379111

Sezione di Trapani - Via Marino Torre, 38 - 91100 Trapani - Tel. 0923543503

Sezione di Messina - Via del Santo, 22 - 98124 Messina - Tel. 0902982911

Sezione di Agrigento - Via Passeggiata Archeologica, 4 - 92100 Agrigento - Tel. 0922558711

COORDINAMENTO TERRITORIALE SARDEGNA

Via Giuseppe Biasi, 27 - 09131 Cagliari - Tel. 07052971

Area Compartmentale Cagliari: Via Giuseppe Biasi, 27 - 09131 Cagliari - Tel. 07052971

Area Compartmentale Sassari: Via Carlo Felice, 1 - 07100 Sassari - Tel. 0792830800

COORDINAMENTO TERRITORIALE NORD OVEST

Via Corradino D'Ascanio, 3 - 20142 Milano - Tel. 02826851

Area Compartmentale Piemonte: Corso Giacomo Matteotti, 8 - 10121 Torino - Tel. 011573911

Area Compartmentale Lombardia: Via Corradino D'Ascanio, 3 - 20142 Milano - Tel. 02826851

Area Compartmentale Liguria: Via Savona, 3 - 16129 Genova - Tel. 01054771

Area Compartmentale Valle d'Aosta: Via Grand Eyvia, 12 - 11100 Aosta - Tel. 0165215311

Sezione di Sondrio - Via Antonio Gramsci, 21 - 23100 Sondrio - Tel. 0342534111

Sezione di Novara - Strada Privata Via Natale Leonardi, 3 - 28062 Cameri Novara - Tel. 032142041

COORDINAMENTO TERRITORIALE NORD EST

Via Elia Millosevich, 49 - 30173 Venezia Mestre - Tel. 0412911411

Area Compartmentale Veneto: Via Elia Millosevich, 49 - 30173 Venezia Mestre - Tel. 0412911411

Area Compartmentale Friuli Venezia Giulia: Via Fabio Severo, 52 - 34127 Trieste - Tel. 0405602111

Area Compartmentale Emilia Romagna: V.le Angelo Masini, 8 - 40126 Bologna - Tel. 0516301111

Sezione di Belluno - V.le Europa, 71 - 32100 Belluno - Tel. 04379101

Sezione di Udine - Via Cividale, 370 - 33100 Udine - Tel. 0432283018

COORDINAMENTO TERRITORIALE CENTRO

V.le dei Mille, 36 - 50131 Firenze - Tel. 05556401

Area Compartmentale Marche: Via Isonzo, 15 - 60124 Ancona - Tel. 0715091

Area Compartmentale Umbria: Via XX Settembre, 33 - 06121 Perugia - Tel. 07557491

Area Compartmentale Toscana: V.le dei Mille, 36 - 50131 Firenze - Tel. 05556401

COORDINAMENTO TERRITORIALE ADRIATICA

V.le Luigi Einaudi, 15 - 70125 Bari - Tel. 0805091111

Area Compartmentale Abruzzo: Via dei Piccolomini, 5 - 67100 L'Aquila - Tel. 0862305001

Area Compartmentale Molise: Via Michele Romano snc - 86100 Campobasso - Tel. 08744301

Area Compartmentale Puglia: V.le Luigi Einaudi, 15 - 70125 Bari - Tel. 0805091111

Sezione di Pescara - Via Raffaello, 44 - 65124 Pescara - Tel. 085442601

Sezione di Foggia - Via Vittime Civili, 83 - 71100 Foggia - Tel. 0881711341

Sezione di Lecce - V.le Gallipoli, 17 - 73100 Lecce - Tel. 0832276311

COORDINAMENTO TERRITORIALE TIRRENICA

V.le John Fitzgerald Kennedy, 25 - 80125 Napoli - Tel. 0817356111

Area Compartmentale Lazio: V.le Bruno Rizzieri, 142 - 00173 Roma - Tel. 06722911

Area Compartmentale Basilicata: Via Nazario Sauro snc - 85100 Potenza - Tel. 0971608111

Area Compartmentale Campania: V.le John Fitzgerald Kennedy, 25 - 80125 Napoli - Tel. 0817356111

Sezione di Salerno - Via degli Etruschi, 6 - 84100 Salerno - Tel. 089484111

COORDINAMENTO TERRITORIALE CALABRIA

Via Eugenio De Riso, 2 - 88100 Catanzaro - Tel. 0961531011

Area Compartmentale Calabria: Via Eugenio De Riso, 2 - 88100 Catanzaro - Tel. 0961531011

Area Compartmentale Autostrada del Mediterraneo (AUTMED):

Contrada Ligiuri - 87100 Cosenza - Tel. 0984308311

Sezione di Cosenza - Contrada Ligiuri - 87100 Cosenza - Tel. 098434071

Sezione di Salerno - Via degli Etruschi, 6 - 84100 Salerno - Tel. 089484111

Sezione di Reggio Calabria - C. Racc. al Porto - 89100 Reggio Calabria - Tel. 0965367300



SERVIZIO DI SOCCORSO MECCANICO

- Per l' "AUTOSTRADA DEL MEDITERRANEO" (A2): Sala Operativa Compartimentale **0984308368 - 0984308367**
- Per l'Autostrada "CATANIA-SIRACUSA": **095292639**
- Per le Autostrade siciliane A19 e A29: **091379666**
- Per il "Grande Raccordo Anulare di ROMA" (A90) e la "ROMA-AEROPORTO DI FIUMICINO" (A91): Sala Operativa Compartimentale **0672291000**
- Per il Raccordo Autostradale RA 13 "TRIESTE" (A4) e per il Raccordo Autostradale RA 14 "TRIESTE-DIRAMAZIONE PER FERNETTI" (A4): Sala Operativa Compartimentale **040226774**
- Per il Raccordo Autostradale RA 02 "SALERNO-AVELLINO" e per il Raccordo Autostradale RA 09 "DI BENEVENTO": Sala Operativa Compartimentale **0817253146**
- Per il Raccordo Autostradale RA 05 "SCALO SICIGNANO-POTENZA": **Numero Verde 800 271 172**

AREE DI SERVIZIO LUNGO LA RETE AUTOSTRADALE ANAS

Carburante	Gpl	Metano	Bar	Ristorante	Servizi Disabili	Baby Room Fasciatoio	Camper Service	WiFi	Park Mezzi Pesanti	Videosorveglianza Area Carburanti Ristoro	Videosorveglianza Mezzi Pesanti	Parco Giochi Esterno	Area Picnic Tavoli Esterni	Bancomat	Elisoccorso	Officina	Lavaggio Auto
------------	-----	--------	-----	------------	------------------	------------------------	----------------	------	--------------------	---	---------------------------------	----------------------	----------------------------	----------	-------------	----------	---------------

Regione	Area di Servizio	Tratta	Carburante	Gpl	Metano	Bar	Ristorante	Servizi Disabili	Baby Room Fasciatoio	Camper Service	WiFi	Park Mezzi Pesanti	Videosorveglianza Area Carburanti Ristoro	Videosorveglianza Mezzi Pesanti	Parco Giochi Esterno	Area Picnic Tavoli Esterni	Bancomat	Elisoccorso	Officina	Lavaggio Auto		
Toscana	Poggibonsi Est	RA 03 Siena-Firenze	Km 26+490	●	●		●					●	●	●		●						
	Poggibonsi Ovest		Km 26+106,5	●	●		●						●	●	●		●					
	San Casciano Ovest (apertura 1°sem. 2018)		Km 41+983	●	●	●	●	●				●	●	●	●							
Toscana Umbria	Cortona Sud	RA 06 Bettonle-Perugia	Km 14+080	●	●		●	●				●	●	●								
Marche	San Benedetto del Tronto	RA 11 Ascoli-Porto D'Ascoli	Km 25+500	●										●								
	Ascoli Piceno		Km 3+820	●	●		●		●					●								
	Maltignano Nord		Km 8+252	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●						●	
Lazio	Selva Candida Interna	A 90 Grande Raccordo anulare di Roma	Km 8+380	●	●		●	●	●			●	●	●							●	
	Selva Candida Esterna		Km 8+500	●		●	●	●	●	●		●	●	●								●
	Settebagni Interna		Km 23+000	●			●	●	●	●		●	●	●								●
	Casilina Interna		Km 36+400	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●								●
	Casilina Esterna		Km 37+000	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●							●
	Adeatina Esterna		Km 49+600	●	●		●	●	●	●		●	●	●	●		●	●	●			●
	Pisana Interna		Km 65+300	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●			●	●	●			●
	Pisana Esterna	Km 65+700	●	●		●	●	●	●		●	●	●			●	●	●			●	
Magliana Nord	A 91 Roma-Fiaticino	Km 5+500	●	●	●	●	●	●		●	●	●		●	●					●		
Magliana Sud		Km 5+850	●	●	●	●	●	●		●	●	●								●		
Basilicata	Potenza dir. SA	RA 05 Sicignano Potenza	Km 46+770	●			●		●													
	Potenza dir. SA		Km 49+900	●			●		●								●					
	Potenza dir. PZ		Km 46+770	●	●			●		●												
	Potenza dir. PZ		Km 49+900	●			●	●	●	●		●	●	●								
Campania	Baronissi Est	A2 Autostrada del Mediterraneo	Km 2+500	●	●	●	●	●	●		●	●	●				●				●	
	Baronissi Ovest		Km 1+800	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●				●				●
	Salerno Ovest		Km 12+800	●	●		●	●	●				●	●	●		●					
	Salerno Est		Km 13+400	●			●	●	●	●	●		●	●				●				
	Campagna Ovest		Km 45+700	●			●	●	●	●		●	●	●	●			●				
	Campagna Est		Km 46+400	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●					●
	Sala Consilina Ovest		Km 95+400	●			●	●	●	●		●	●	●	●							●
Sala Consilina Est	Km 96+000	●	●		●	●	●	●		●	●	●	●			●				●		

AREE DI SERVIZIO LUNGO LA RETE AUTOSTRADALE ANAS



Regione	Area di Servizio	Tratta	Carburante	Gpl	Metano	Bar	Ristorante	Servizi Disabili	Baby Room Fasciatoio	Camper Service	WIFI	Park Mezzi Pesanti	Videosorveglianza Area Carburanti Ristoro	Videosorveglianza Mezzi Pesanti	Parco Giochi Esterno	Area Pic-nic Tavoli Esterni	Bancomat	El soccorso	Officina	Lavaggio Auto		
Basilicata	Galdo-Lauria Ovest	A2 Autostrada del Mediterraneo	Km 147+000	●			●		●			●	●	●								
	Galdo-Lauria Est	Km 147+200	●				●		●	●		●	●									
Catabria	Frascineto Ovest	A2 Autostrada del Mediterraneo	Km 192+500	●			●		●			●	●	●								
	Frascineto Est		Km 193+000	●			●		●			●	●	●								
	Tarsia Ovest		Km 226+000	●	●		●		●	●		●	●	●			●					
	Tarsia Est		Km 226+300	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●			●				
	Cosenza Ovest		Km 253+700	●			●		●	●			●	●	●		●					
	Cosenza Est		Km 254+100	●	●		●		●			●	●	●	●		●					
	Rogliano Ovest		Km 274+400	●			●		●			●	●	●	●		●					
	Rogliano Est		Km 274+800	●			●	●	●				●	●	●	●	●	●				
	Lamezia Terme Ovest		Km 317+200	●			●		●				●	●	●							
	Lamezia Terme Est		Km 317+500	●	●		●		●			●	●	●	●			●				
	Pizzo Calabro Est		Km 343+200	●			●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●			
	Gioia Tauro-Rosarno Ovest		Km 390+100	●			●	●	●	●			●	●	●	●	●	●				●
	Gioia Tauro-Rosarno Est		Km 390+600	●			●	●	●	●			●	●	●	●	●	●				
	Villa San Giovanni Ovest		Km 428+400 compl.	●	●		●		●					●								
Villa San Giovanni Est	Km 431+800	●	●		●	●	●	●			●	●	●				●					
Sicilia	San Demetrio Ovest	AUT Catania-Siracusa	Km 10+250	●	●		●		●				●	●								
	Caracoli Sud	A19 Palermo Catania	Km 29+465	●			●		●			●	●									
	Caracoli Nord		Km 29+465	●	●	●	●		●	●	●	●	●		●	●						
	Scillato Sud		Km 55+500	●	●		●		●	●	●		●	●		●	●					
	Sacchitello Sud		Km 124+000	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●		●	●					
	Sacchitello Nord		Km 124+200	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●		●	●			●		
	Gelso Bianco Sud		Km 188+600	●	●		●		●	●	●		●	●				●				
	Gelso Bianco Nord		Km 188+600	●	●		●		●	●	●		●	●		●	●					



Anas S.p.A.

Direzione Generale
Via Monzambano,10
00185 Roma

www.stradeanas.it

Dove trovare la Carta dei Servizi:

www.stradeanas.it

Progetto Editoriale:

Anas S.p.A. Corporate Identity - Brand e Immagine

Responsabile:

Claudio Arcovito

La Presente versione della Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti N. 102 del 19 Febbraio 2009 ed è redatta sotto l'attività di audit della Direzione Generale per le Strade e le Autostrade e per la Vigilanza e la Sicurezza nelle infrastrutture Stradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.



Da 90 anni uniamo l'Italia