



CARTA DEI SERVIZI 2016



L'Italia si fa strada

INDICE



SEZIONE I - CHI SIAMO

La nostra Carta dei Servizi	04
La rete viaria di Anas	05
La nostra storia	06
Le nostre attività	07
La gestione del territorio	08
Le sale operative	08
La gestione delle emergenze	09
Ricerca e sviluppo: il Centro Sperimentale Stradale	10
Società Trasparente	11
Il Piano Pluriennale degli investimenti di Anas 2015-2019	12
L'iter approvativo di un'opera	14
I principi fondamentali di Anas per la tutela del viaggiatore	15
La sicurezza stradale	17
Una rete tecnologica per la sicurezza	18
Gallerie	21
Barriere	22
Il controlli sulla pavimentazione stradale	23
La segnaletica orizzontale	24
Efficienza energetica	25
Compatibilità ambientale delle grandi opere	26
Il monitoraggio acustico	28
L'emissione del rumore: le pavimentazioni stradali	28



Le informazioni di viabilità	29
Il sito istituzionale di Anas	30
Il Soccorso Meccanico	31
Le Aree di Servizio	32
Trasporti Eccezionali: TEWEB	33
Pubblicità	34
Licenze e concessioni	35
L'Osservatorio del Traffico	36

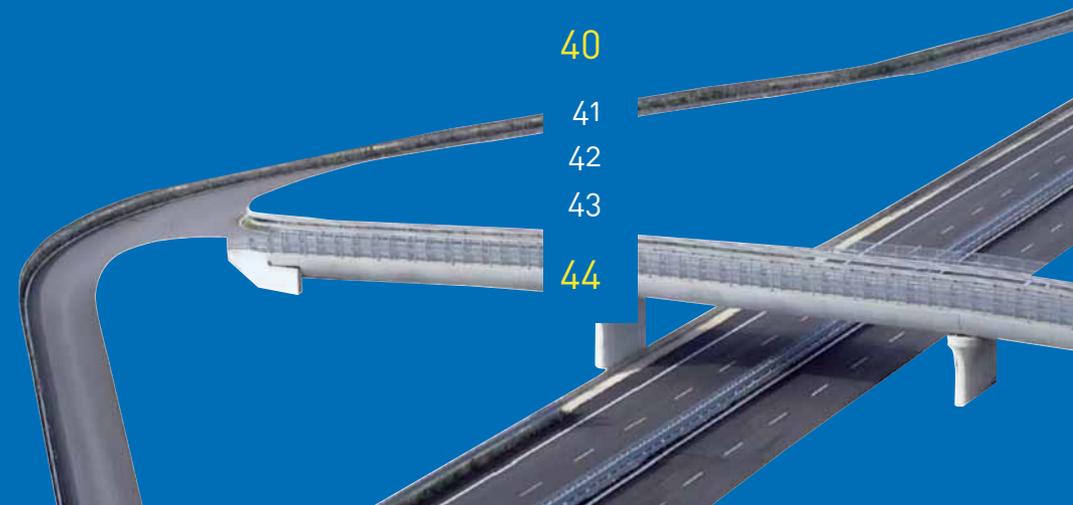
SEZIONE II - LA QUALITÀ 37

La politica e la gestione per la Qualità	38
Gli indicatori della Qualità	39

SEZIONE III - LA TUTELA DEL CLIENTE 40

Il Servizio Clienti	41
La procedura di conciliazione	42
Numeri ed indirizzi utili	43

ALLEGATO - Le Aree di Servizio 44





SE NO NE 1

CHI SIAMO



LA SODDISFAZIONE DEI NOSTRI CLIENTI.
L'ESPRESSIONE PIÙ ALTA DEI VALORI ANAS

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Gentili Clienti,

la Carta dei Servizi è uno strumento che ci consente di comunicare con voi, raccontandovi le attività che Anas svolge per assicurare al Paese una viabilità sempre più sicura ed efficiente. Abbiamo scelto di andare oltre le prescrizioni legislative, cercando di trasmettere l'impegno profuso nel rispondere con competenza e professionalità ai cambiamenti e alle nuove esigenze della collettività e di instaurare con voi un dialogo ispirato a reciproca fiducia e collaborazione. Le nostre attività e i nostri servizi sono esplicitati in modo chiaro e dettagliato, come pure gli standard qualitativi ed i risultati ottenuti e da conseguire, perché informazioni accessibili e fruibili consentono di conoscere e valutare il nostro operato, aiutandoci a fare sempre meglio. Consultare la nostra Carta dei Servizi è come percorrere insieme una strada che amplia i nostri orizzonti: un'opportunità da cogliere!

Buon viaggio,

Gianni Vittorio Armani

Presidente e Amministratore Delegato di Anas S.p.A.

LA RETE VIARIA DI ANAS

La nostra rete viaria comprende oggi **25.553,494 km** di Strade Statali e di Autostrade in gestione diretta, compresi svincoli e complanari.

Autostrade in gestione diretta	Km	937,748
Raccordi Autostradali	Km	372,825
Strade Statali	Km	19.229,614
NSA (strade in corso di classifica o declassifica)	Km	300,419
Svincoli	Km	1.036,939
Strade di servizio	Km	3.675,949
TOTALE	Km	25.553,494

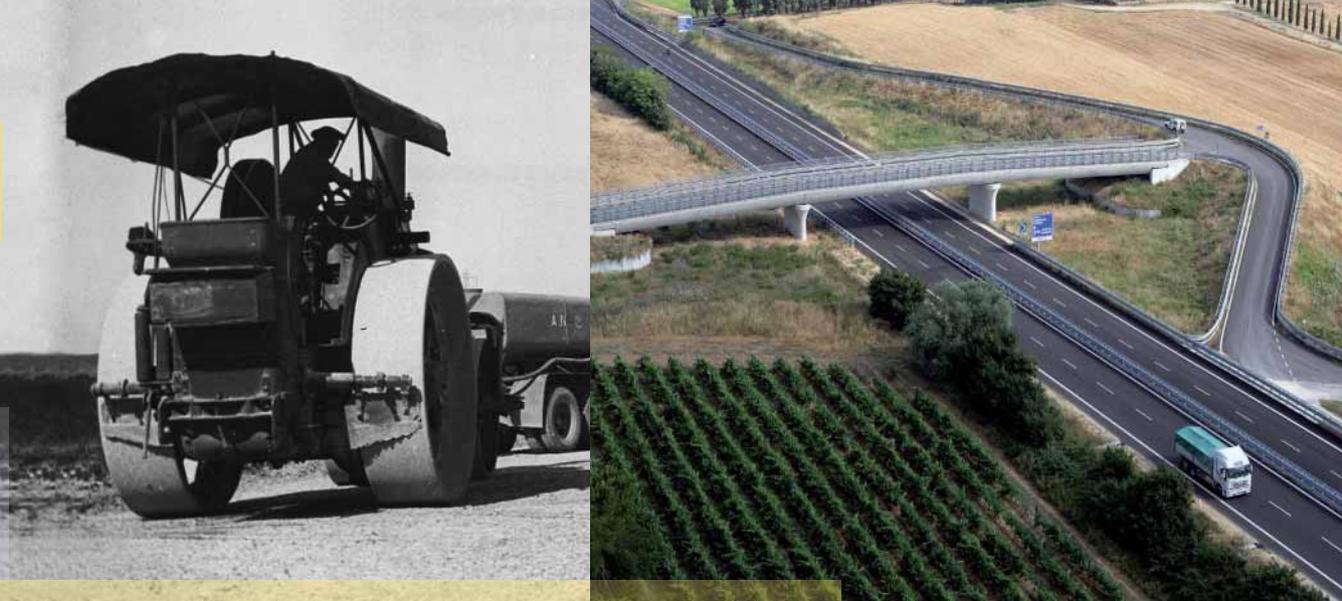



AUTOSTRADE
E RACCORDI
AUTOSTRADALI


STRADE
STATALI



Sul sito www.stradeanas.it tutte le informazioni sulle tratte di competenza



ANAS, MEMORIA E FUTURO

Nel 1928 viene istituita l'Azienda Autonoma Statale della Strada (A.A.S.S.). Finito il secondo conflitto bellico e all'indomani del referendum che avrebbe visto l'Italia diventare una Repubblica, soppressa la A.A.S.S., un decreto del 27 giugno 1946 istituisce l'ANAS, Azienda Nazionale Autonoma delle Strade Statali. Sono gli anni della ricostruzione del Paese e l'ANAS è impegnata nel ripristino della rete viaria nazionale, operando su ben 21.146 km di arterie. La motorizzazione di massa degli anni '50, rende necessario un incremento della rete autostradale, passando da 500 km di autostrade a 5500 km nel 1975. Il "miracolo economico" dei primi anni '60 vede l'esplosione dei consumi privati: il significativo acquisto di automobili e motociclette impone l'entrata in vigore, nel 1960, di un nuovo Codice della Strada nonché l'apertura di strade che facilitare le comunicazioni con Svizzera e Francia. Nel 1961, oltre alla parziale modifica della denominazione in Azienda Nazionale Autonoma delle Strade, viene operato un riordino strutturale dell'ANAS. L'anno successivo entra in funzione il Centro Sperimentale Stradale di Cesano, per l'esecuzione diretta e sul campo di analisi, prove e ricerche. Nello stesso periodo la rete di competenza subisce un notevole cambiamento: si raggiungono i 35.169 km nel 1963 ed i 42.800 nel 1970. Dopo l'austerità, scaturita dalla crisi petrolifera degli anni '70, gli anni '80 vedono una notevole ripresa dell'economia e degli investimenti, con il conseguente riassetto delle platee azionarie delle concessionarie autostradali e l'aumento del chilometraggio della rete affidata all'ANAS per i riclassamenti chiesti dalle Province. Negli anni '90 l'Ente introduce mo-

menti innovativi quali il programma per la sicurezza, il sistema informativo territoriale, gli investimenti nei settori del controllo tecnologico e di qualità e della previsione delle condizioni di circolazione nonché, nel 1992, la promulgazione del nuovo Codice della Strada. Con Dlgs n.143/94 e DPCM del 26 luglio 1995 l'ANAS si trasforma in Ente Nazionale per le Strade, ente pubblico economico, pur mantenendo la stessa denominazione. Nei primi anni 2000 viene avviato il processo di regionalizzazione di una parte della rete stradale, con conseguente passaggio delle funzioni delegate all'ANAS ad altri Enti territoriali (20.000 Km di strade sono rimaste all'ANAS in gestione diretta e circa 25.000 Km sono stati trasferiti alle Regioni). Con l'art. 7 del DL n.138/2002, convertito dalla Legge n. 178/2002, l'ANAS diventa una società per azioni. Il 19 dicembre 2002 l'Assemblea degli azionisti approva il nuovo Statuto sociale e nomina sia il Consiglio di Amministrazione che il Collegio Sindacale. Inoltre, a partire dal 1° gennaio 2003, ANAS diventa operativa come S.p.A. Dal 1° ottobre 2012 l'attività di vigilanza sull'esecuzione dei lavori di costruzione delle opere date in concessione e di controllo della gestione delle autostrade, precedentemente assegnata ad ANAS (IVCA), è stata trasferita al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Il 9 agosto 2013 l'Assemblea degli Azionisti di ANAS ha approvato il nuovo Statuto della Società. Nello stesso anno, ANAS si è aggiudicata la 50a edizione degli Oscar di Bilancio, nella categoria Società e Grandi Imprese non quotate.

LA NOSTRA STORIA



LE NOSTRE ATTIVITÀ



DA QUASI **100 ANNI** INSTRADIAMO IL PAESE VERSO IL FUTURO

Anas è il gestore della rete stradale ed autostradale italiana di interesse nazionale. È una società per azioni il cui socio unico è il Ministero dell'Economia e delle Finanze ed è sottoposta al controllo ed alla vigilanza tecnica ed operativa del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti nonché al controllo contabile della Corte dei Conti. Grazie al notevole bagaglio di esperienza accumulato in oltre 80 anni di attività ed alle competenze del proprio personale, Anas ha ampliato la gamma

dei servizi offerti, potendo svolgere attività di supporto agli enti pubblici e offrirsi come elemento catalizzatore in Italia e all'estero nei servizi di progettazione, costruzione e manutenzione stradale. 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.

LE NOSTRE PRINCIPALI FUNZIONI SONO:

- **GESTIONE**, manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade ed autostrade;
- **ADEGUAMENTO** e progressivo **MIGLIORAMENTO** della rete stradale e della relativa segnaletica;
- **COSTRUZIONE** di nuove strade ed autostrade, sia direttamente che mediante concessione a terzi;
- Servizi di **INFORMAZIONE** ai clienti;
- **ATTUAZIONE** delle leggi e dei regolamenti concernenti la tutela del patrimonio delle strade ed autostrade e tutela 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.



CON UNA PRESENZA CAPILLARE SIAMO SEMPRE VICINI AI NOSTRI CLIENTI

LA GESTIONE DEL TERRITORIO

Anas ha una presenza capillare sul territorio nazionale garantita da un'articolata struttura: 18 Compartimenti di Viabilità (Ancona, Aosta, Bari, Bologna, Cagliari, Campobasso, Catanzaro, Firenze, Genova, L'Aquila, Milano, Napoli, Perugia, Potenza, Roma, Torino, Trieste, Venezia), una Direzione Regionale (Palermo) e un Ufficio per l'Autostrada Salerno - Reggio Calabria. L'approccio territoriale consente un puntuale controllo della rete stradale e una pianificazione degli interventi più efficace, poiché agevolata da una diretta collaborazione con gli Enti locali, nonché una visione attendibile della politica dei trasporti del Paese.

LE SALE OPERATIVE

Anas, attraverso una rete di 20 Sale Operative Compartimentali, di una Sala Operativa Nazionale e una flotta di oltre 1.000 veicoli dotati di localizzatori satellitari e telecamere, effettua un continuo monitoraggio delle infrastrutture stradali di competenza al fine di garantire la sicurezza e la fluidità della circolazione, coordinando le attività del personale di esercizio. L'acquisizione in tempo reale delle immagini è un efficace strumento operativo per poter far fronte prontamente ad eventuali criticità. La Sala Operativa Nazionale supporta il Coordinamento Emergenza Anas nell'affrontare emergenze, naturali e antropiche, in collaborazione con il Dipartimento di Protezione Civile e il Centro di Coordinamento Nazionale della Viabilità del Ministero dell'Interno.



A PAG. 46 NUMERI DI TELEFONO ED INDIRIZZI DELLE NOSTRE STRUTTURE TERRITORIALI



LA GESTIONE DELLE EMERGENZE



Anas, in adempimento alla Legge n.225/92 e alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2008 "Indirizzi operativi", include tra i compiti d'istituto anche quello di fornire collaborazione al Dipartimento della Protezione Civile Nazionale, in quanto componente del Comitato Operativo.

Con Decreto 27 gennaio 2005 è stato istituito il "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 da avversità atmosferiche o altre circostanze. Anas garantisce la funzione

di collaborazione per entrambe le strutture attraverso la Direzione Operation e Coordinamento Territoriale, che si avvale del Coordinamento Emergenze (CO.EM.), attraverso la pianificazione delle attività svolte a fronte di scenari di rischio ipotizzabili (eventi neve, esodi estivi, ecc.) e la gestione di eventi critici in atto. Attraverso la Direzione Operation e Coordinamento Territoriale ed i Compartimenti, ANAS assicura la 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).



PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile



ANAS FORNISCE LA SUA **COLLABORAZIONE**
AL DIPARTIMENTO DELLA **PROTEZIONE CIVILE NAZIONALE**
E DISPONE **INTERVENTI OPERATIVI PREVENTIVI**
PER FRONTEGGIARE DIFFICOLTÀ LEGATE
ALLA **PERCORRIBILITÀ** STRADALE E AUTOSTRADALE

RICERCA E SVILUPPO: IL CENTRO SPERIMENTALE STRADALE

STIAMO LAVORANDO PER **COSTRUIRE LE STRADE DEL FUTURO**

Il Centro Sperimentale Stradale (CSS) di Cesano 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 CSS 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. Il CSS partecipa a diversi congressi nazionali ed internazionali con memorie e relazioni tecniche, e pubblica articoli su riviste di settore.



PER APPROFONDIMENTI SULLE ATTIVITÀ DEL CENTRO E PER CONOSCERE LE MODALITÀ DI RICHIESTA, I COSTI ED I TEMPI DEI SERVIZI FORNITI CONSULTARE IL SITO ISTITUZIONALE WWW.STRADEANAS.IT.

SOCIETÀ TRASPARENTE



ASSICURIAMO TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ
DELLE INFORMAZIONI SULLE NOSTRE ATTIVITÀ

Anas ha sviluppato un autonomo Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC) per la prevenzione delle condotte "corruptive", che si affianca al Modello 231 (riferito ai reati previsti dal Dlgs. n.231/2001), nel quale sono contenute specifiche misure in relazione alle fattispecie individuate dalla Legge n.190/2012. Organismo di Vigilanza e Responsabile anticorruzione di Anas operano in modo coordinato e complementare.

Sul nostro sito istituzionale www.stradeanas.it, nella sezione «Società Trasparente», sono disponibili documenti, informazioni e dati organizzati secondo lo schema indicato dal Dlgs n.33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni".

IN PARTICOLARE, ALL'INTERNO DELLA STESSA SEZIONE, SONO PRESENTI:

- le istruzioni per le segnalazioni del whistleblower;
- il Piano aggiornato per la Prevenzione della Corruzione di Anas che include il Programma per la Trasparenza e l'Integrità ex art. 43 Dlgs n.33/2013;
- il Modello 231 della Società ed il Codice Etico.

Sempre nella sezione «Società Trasparente» del sito istituzionale sono altresì esplicitate le modalità per effettuare un «accesso civico» ai sensi dell'art.5 Dlgs n.33/2013" ovvero l'esercizio del diritto di chiunque di richiedere la pubblicazione di documenti, informazioni e dati obbligatori ai sensi della normativa vigente. La richiesta è gratuita, non deve essere motivata e può essere presentata tramite posta elettronica al Responsabile della Trasparenza di Anas S.p.A. mediante l'utilizzo del modulo «Richiesta di accesso civico» scaricabile dal sito istituzionale www.stradeanas.it nella sezione Società Trasparente/Altri contenuti/Accesso Civico. L'indirizzo cui inoltrare la richiesta di accesso civico è il seguente: accessocivico@stradeanas.it. Ulteriori informazioni sono disponibili nella sezione Società Trasparente/Altri contenuti/Accesso Civico.

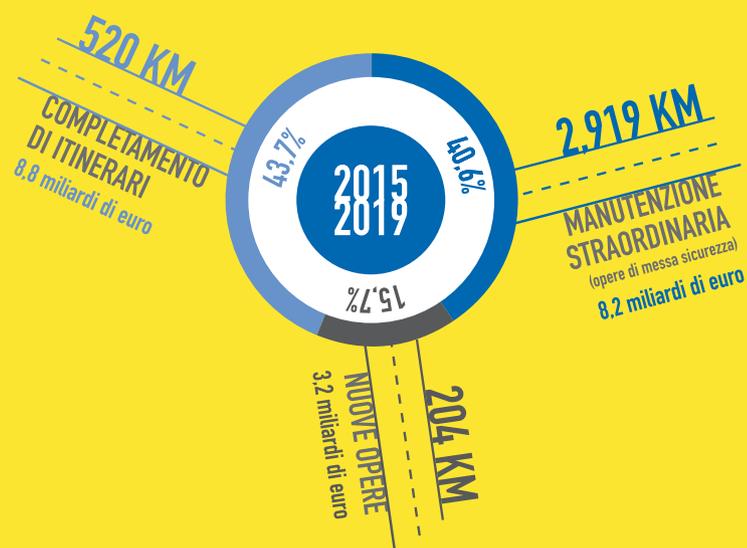
IL NOSTRO IMPEGNO PER LE STRADE DEL NOSTRO PAESE

IL PIANO PLURIENNALE DEGLI INVESTIMENTI DI ANAS 2015-2019

Il Piano Pluriennale di Anas 2015-2019 stabilisce una sostanziosa iniezione di risorse, fino al 2019, rivolta prevalentemente al rafforzamento degli asset infrastrutturali strategici del Paese, al miglioramento degli accessi in città e al potenziamento dei collegamenti intermodali. Il piano è stato redatto tenendo conto delle analisi costi/benefici, secondo i più alti standard europei, con riferimento ai seguenti fattori:

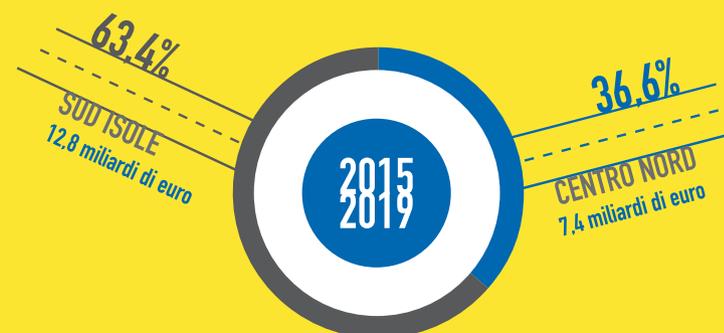
- Livelli di traffico;
- Incidentalità e sicurezza stradale;
- Intermodalità (connessione con porti, aeroporti, centri logistici, interscambi ferroviari);
- Completamento itinerari;
- Benefici sui servizi di rete (es. ospedali; tribunali; università etc.).

IL PIANO PLURIENNALE 2015-2019 PREVEDE OLTRE **20,2 MILIARDI** DI EURO PER PIÙ DI **3.600 KM** DI STRADE:



PERCENTUALI DI RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DEGLI INVESTIMENTI:

TOTALE 20,2 MILIARDI DI EURO



Il Piano Pluriennale destina **8,2 miliardi di euro sulla manutenzione straordinaria**. Concentrare le risorse sulla manutenzione straordinaria consente di lavorare più rapidamente, perché i tempi di attivazione degli interventi sono inferiori, 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 **A3 Salerno Reggio Calabria**, la **E45/E55 Orte-Mestre**, 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, per prevenire le criticità relative a sicurezza, Comfort o funzionalità della rete. Questo comporta concreti benefici per gli utenti della strada in termini di maggior continuità e qualità dei servizi nonché minori costi complessivi di intervento per la collettività. Anas punta a questo obiettivo utilizzando l'esperienza quasi centenaria maturata nella gestione della rete stradale, che le può consentire di integrare la conoscenza dell'infrastruttura e delle sue condizioni in uso con la conoscenza del territorio limitrofo all'infrastruttura e delle sue evoluzioni geomorfologiche, per programmare su scala pluriennale interventi preventivi o correttivi di manutenzione ordinaria o straordinaria. Per verificare le condizioni della sua rete Anas

effettua, infatti, continue attività di indagine, monitoraggio e rilievo. Tutte le opere d'arte maggiori sono soggette a ispezioni periodiche da parte del personale Anas. Per queste attività di monitoraggio, l'azienda ha recentemente avviato nuove sperimentazioni per l'utilizzo di tecnologie innovative, quali i micro sensori MEMS o i sensori a fibra ottica. L'assetto idrogeologico del territorio attraversato dalle infrastrutture gioca un ruolo rilevante per la sicurezza della rete. Per questo Anas si è ulteriormente attivata sia con monitoraggi strumentali dei siti con elevato potenziale di criticità che con l'avvio di collaborazioni funzionali strutturate con gli Enti dello Stato competenti sul tema, quale quella con l'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) per il continuo scambio di dati circa i fenomeni franosi che coinvolgono la rete stradale. Tra questi progetti si segnala la sperimentazione avviata per l'analisi dell'evoluzione storica dei versanti con potenziale instabilità interferenti con la rete stradale, effettuata tramite l'elaborazione di dati satellitari dell'Agenzia Spaziale Italiana con tecnica DInSAR (Interferometria SAR Differenziale).

GLI INDICATORI DI PERFORMANCE

A partire dall'anno 2015 sono stati introdotti, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, indicatori di performance che misurano la qualità dei servizi offerti da Anas ai propri clienti, prevedendo anche penali specifiche. Ciò rappresenta l'inizio di un percorso che vede già nel 2016 l'evoluzione ed il miglioramento degli indicatori stessi in riferimento a servizi quali la pavimentazione, la segnaletica verticale, l'illuminazione etc. Gli indicatori permetteranno quindi di monitorare le performance di Anas in relazione ai servizi misurabili.



PER CONSULTARE IL PIANO DI PROGRAMMA
DI ANAS E GLI AGGIORNAMENTI
DEL CONTRATTO DI PROGRAMMA:
WWW.STRADEANAS.IT E WWW.MIT.GOV.IT

L'ITER APPROVATIVO DI UN'OPERA

UN PERCORSO APPROVATIVO PUNTUALE ED ACCURATO

La realizzazione di un'opera prevede, in base alla normativa vigente, una complessa fase autorizzativa che, oltre ad Anas, coinvolge i Ministeri competenti. Il percorso approvativo di un'opera è così articolato:

FASE 1		REDAZIONE STUDIO DI FATTIBILITÀ a cura di Anas	FASE 7		INTEGRAZIONE PROGETTO DEFINITIVO E RELATIVA APPROVAZIONE a cura di Anas
FASE 2		REDAZIONE PROGETTO PRELIMINARE a cura di Anas	FASE 8		REDAZIONE PROGETTO ESECUTIVO a cura di Anas
FASE 3		REDAZIONE PROGETTO DEFINITIVO a cura di Anas	FASE 9		VERIFICA E APPROVAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO a cura di Anas
FASE 4	MIT	PARERE TECNICO a cura del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	FASE 10		GARA DI APPALTO E AFFIDAMENTO DEI LAVORI a cura di Anas
FASE 5		VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE (V.I.A) a cura del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e delle Regioni	FASE 11		CONSEGNA ED ESECUZIONE DEI LAVORI a cura dell'Impresa esecutrice (Direzione dei lavori a cura di Anas)
FASE 6		CONFERENZA DEI SERVIZI a cura del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	FASE 12		APERTURA AL TRAFFICO a cura di Anas



I PRINCIPI FONDAMENTALI DI ANAS PER LA TUTELA DEL VIAGGIATORE

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Anas si impegna a garantire la parità di trattamento alla Clientela senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. In questo contesto, inoltre, Anas si impegna 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

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

PARTECIPAZIONE

Anas favorisce la partecipazione della Clientela, in forma singola e associata, attivando modalità di collaborazione finalizzate al miglioramento dei servizi erogati. A tal fine, ciascun Cliente può rivolgersi alle strutture della Società 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.

CORTESIA

Anas svolge la propria attività facendo della cortesia e dell'attenzione nei confronti della Clientela un suo tratto distintivo.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Anas si impegna ad assicurare la tutela della riservatezza dei propri 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.

LA TUTELA DEL VIAGGIATORE, UN PRINCIPIO DI VALORE

LIBERTÀ DI SCELTA

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

SICUREZZA STRADALE

Anas si impegna 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 ed orientamento dell'opinione pubblica, prevalentemente su temi relativi al traffico ed alla sicurezza del viaggio, sono attivate periodicamente, 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

Anas si impegna, nell'esecuzione di lavori di ammodernamento e/o costruzione delle strade e autostrade ricadenti sotto la propria gestione, al massimo rispetto dell'ambiente. La politica e la strategia ambientale di Anas, 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.



TALI PRINCIPI SONO FISSATI DALLA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994.



LA SICUREZZA STRADALE



CI IMPEGNAMO A RENDERE **SICURE LE NOSTRE STRADE**

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. Attualmente, è la nona. 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. In Italia, dal 2001, il numero delle vittime ha registrato una costante riduzione. Nell'arco temporale compreso

tra il 2001 e il 2014 si è passati da 7.096 a 3.381 decessi. Una diminuzione incoraggiante ma ancora non sufficiente, perché sulle strade si contano, tuttora, troppe vittime. Le statistiche evidenziano che, il più delle volte, i sinistri sono imputabili al comportamento scorretto di chi è alla guida. 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.

UNA RETE TECNOLOGICA PER LA SICUREZZA

LA NOSTRA TECNOLOGIA CI CONSENTE DI TUTELARE I NOSTRI CLIENTI E FORNIRE INFORMAZIONI PUNTUALI SULLA VIABILITÀ

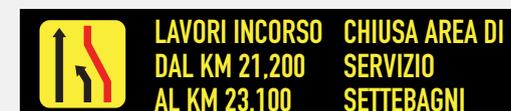
La progettazione delle nostre infrastrutture stradali parte dall'attuazione di standard di sicurezza sempre più elevati, in linea con le direttive europee. L'obiettivo primario di ogni intervento di Anas sulla rete è quello di incrementare il livello di sicurezza degli utenti nei suoi due aspetti di 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 ad 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 Operativa Nazionale e delle Sale Operative Compartimentali.

VI INFORMIAMO DURANTE IL VOSTRO VIAGGIO

Anas, attraverso i PMV (Pannelli a Messaggio Variabile) presenti sulla propria rete stradale e autostradale, comunica 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 423 PMV di Anas sono gestiti da remoto dalle Sale Operative Compartimentali. Di questi, 130 sono posizionati sulla A3 Salerno – Reggio Calabria e 87 sul Grande Raccordo Anulare e A91. Altre strade di importanza nazionale dotate significativamente di PMV sono le autostrade siciliane di competenza e la S.S. 36 in Lombardia.



SISTEMI TECNOLOGICI UTILIZZATI DA ANAS:

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.**



MISURIAMO LA VOSTRA SICUREZZA

Il mancato rispetto dei limiti di velocità costituisce una delle principali cause degli incidenti mortali, sia sulle strade statali che sulle autostrade. Anas, in tal senso, ha 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 SS n. 1 "Aurelia" e della S.S. n. 7 "Quater Domitiana", dal luglio 2014 Vergilius è in funzione sulla S.S. n. 145 "Sorrentina" e, dal luglio 2015, su 108 chilometri dell'autostrada A3 "Salerno-Reggio Calabria". Attraverso ventisei sezioni di controllo, consente la misurazione della velocità dei veicoli

in qualunque condizione atmosferica e d'illuminazione. La gestione del sistema 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 Anas ha un rapporto di continua e proficua collaborazione. Anas inoltre, nel rispetto della normativa di settore, autorizza 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.



GALLERIE



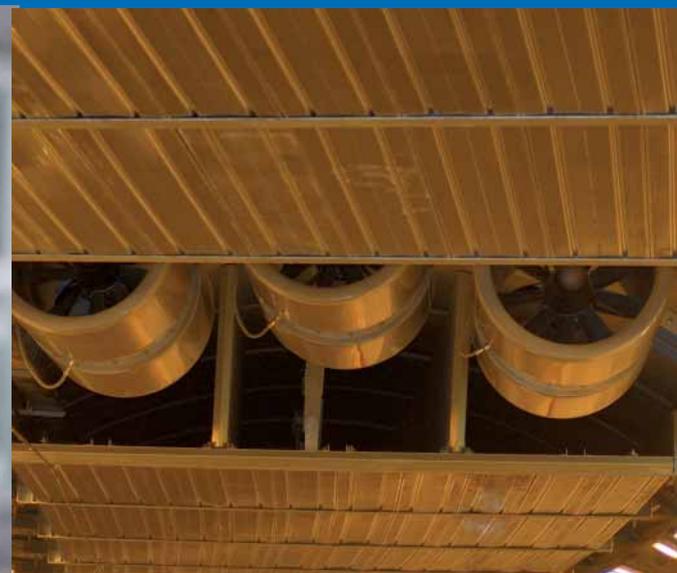
SIAMO IMPEGNATI AD ACCRESCERE LA **SICUREZZA DELLE NOSTRE GALLERIE**

Sulla rete in gestione diretta insistono circa 1.300 gallerie.

Anas è costantemente impegnata nell'incremento degli standard di sicurezza all'interno delle gallerie stradali, secondo principi di efficienza ed efficacia, in relazione anche alle importanti normative emanate, quali il Dlgs. n.264/2006 "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 minimizzando l'impatto sull'ambiente.

Al fine di garantire il miglioramento degli standard di sicurezza ed il rispetto delle normative vigenti, Anas definisce ed aggiorna il proprio piano di Manutenzione Straordinaria degli impianti in galleria, prevedendone l'adeguamento secondo le seguenti linee di intervento:

- **Gallerie appartenenti alla rete TEN-T:**
Dlgs. n.264/2006 «Attuazione della direttiva 2004/54/CE in materia di sicurezza per le gallerie della rete stradale transeuropea»
- **Gallerie della rete ordinaria:**
 - Prevenzione incendi: ricadono in tale linea di azione tutte le gallerie Anas di lunghezza superiore ai 500 m secondo il D.P.R. 151/11
 - Impianti per la mitigazione del rischio e per il risparmio energetico con introduzione di sistemi ad elevato contenuto tecnologico





BARRIERE

PROGETTIAMO STRUMENTI ALL'AVANGUARDIA PER TUTELARE EFFICACEMENTE LA **SICUREZZA DI TUTTI I NOSTRI CLIENTI**

Per i dispositivi dedicati alla sicurezza passiva, Anas, con il Centro Sperimentale Stradale, 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 deboli 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 in ulteriore perfezionamento specialmente per gli impianti su strade esistenti.

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. Anas monitora costantemente, su centinaia di chilometri della propria rete, la qualità delle superfici stradali, mediante propri mezzi tra i quali:

SPERIMENTIAMO COSTANTEMENTE NUOVE PAVIMENTAZIONI STRADALI PER RENDERE I VOSTRI VIAGGI PIÙ SICURI E CONFORTEVOLI

- **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;
- **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.





UNA SEGNALETICA ORIZZONTALE BEN VISIBILE
FA LA DIFFERENZA E **SALVA VITE UMANE**

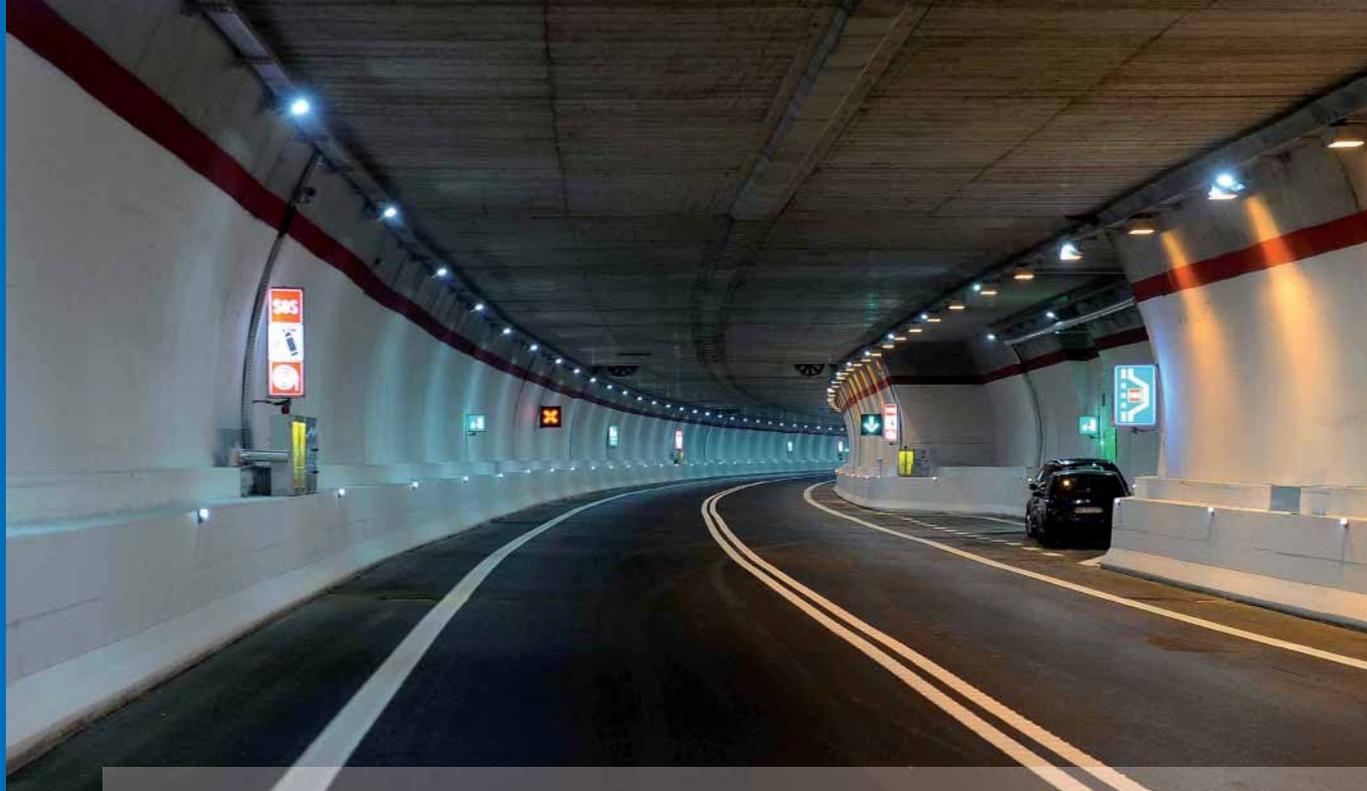


LA SEGNALETICA ORIZZONTALE

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. Anas monitora ogni anno migliaia di chilometri della propria rete, misurando la qualità della retro riflettenza (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.



EFFICIENZA ENERGETICA



ILLUMINIAMO DI **ENERGIA SOSTENIBILE** LE NOSTRE STRADE

Il risparmio energetico è un obiettivo condiviso da Anas: in particolar modo, durante la fase di progettazione degli impianti tecnologici, in conformità con la norma UNI 11095, stiamo rivolgendo una sempre maggiore attenzione agli interventi di efficienza energetica, attraverso specifici software di ultima generazione.

Stiamo investendo molte risorse per la sostituzione degli apparecchi tradizionali di 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 lo scopo di migliorare e omogeneizzare gli standard di sicurezza e di servizio alla clientela stradale, e ottimizzare, contemporaneamente, i consumi energetici, specialmente per gli impianti di illuminazione e di ventilazione, tipicamente più energivori.

È in corso, infatti, un programma di adeguamento impiantistico, che ha già interessato

114 gallerie, relativo all'installazione della citata tecnologia di illuminazione a LED, che assicura risparmi energetici fino al 40% rispetto alla tecnologia tradizionale.

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

Inoltre, l'alto indice di resa cromatica, l'efficienza luminosa e l'elevato comfort visivo tipico degli apparecchi LED, ci sta consentendo di abbassare le luminanze sul manto stradale con conseguenti notevoli riduzioni dei consumi energetici.

COMPATIBILITÀ AMBIENTALE DELLE GRANDI OPERE

CONTRIBUIAMO A TUTELARE L'AMBIENTE COSTRUENDO STRADE A BASSO IMPATTO

La responsabilità ambientale è integrata sinergicamente in tutte le fasi in cui si articola l'attività di Anas. 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 ed 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 Dlgs n.163/2006 e s.m.i. od ai sensi del Dlgs n.152/2006 e s.m.i., ed 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 od 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 procedura di Valutazione d'Incidenza di cui all'art. 5 del DPR n.357/97. Nell'ambito delle procedure di VIA, Anas si è impegnata 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.

I SOGGETTI COINVOLTI NEI PROCEDIMENTI DI VIA SONO:

- Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Direzione Generale per le valutazioni e autorizzazioni ambientali;
- Ministero per i Beni e le Attività Culturali - Direzione Generale 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 Belle Arti e Paesaggio e Soprintendenze Archeologia territorialmente competenti;
- Enti Parco ed 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.

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 sessanta giorni dalla pubblicazione dell'avviso sui quotidiani, come illustrato negli adempimenti a carico del proponente.



UNA GARANZIA DATA DA UN MONITORAGGIO CONTINUO

Anas effettua il controllo sugli 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 prima, durante e dopo la realizzazione delle nuove opere o degli interventi di potenziamento di quelle esistenti. Durante la fase di costruzione, Anas svolge, infine, una costante attività di audit anche sulle imprese esecutrici dei lavori che adottano un Sistema di Gestione Ambientale dei cantieri.



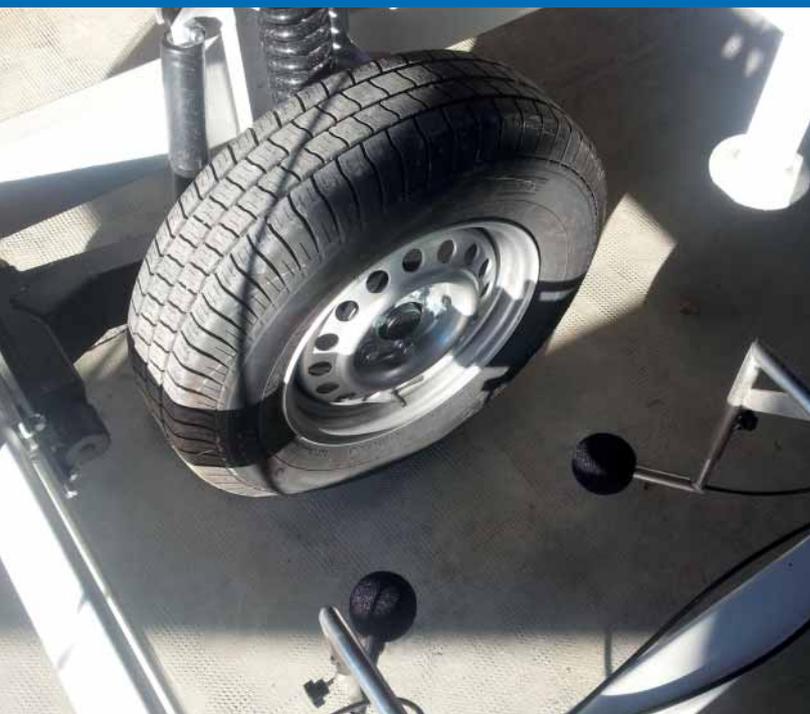
IL MONITORAGGIO ACUSTICO

Anas esegue 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. Nel recente periodo (2012-2015), in risposta alle richieste ricevute, sono state effettuate circa 800 giornate di rilievo in sito per qualificare lo stato dell'esposizione al rumore e circa 360 giornate di elaborazione dei dati rilevati presso l'abitazione degli utenti interessati.

CI IMPEGNAMO A TUTELARE LA SALUTE DELLA POPOLAZIONE ATTIVANDO INTERVENTI DI RISANAMENTO ACUSTICO SULLE NOSTRE STRADE

L'EMISSIONE DEL RUMORE: LE PAVIMENTAZIONI STRADALI

Anas ha messo a punto un veicolo per la misura delle emissioni acustiche prodotte dall'interazione veicolo-pavimentazione (metodo CPX - Close ProXimity). Il veicolo è concepito per misurare gli effetti della posa di pavimentazioni a bassa emissione. Ad oggi sono state misurate le emissioni del 50% circa delle aree di intervento previste nel primo anno del Piano Nazionale di Risanamento Acustico.





LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

NUMERO VERDE

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

 servizioclienti@stradeanas.it

 PEC: servizioclienti@postacert.stradeanas.it

 @stradeANAS

 www.stradeanas.it

 Numero Verde 800.841.148

RADIO RAI

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

ISORADIO

Anas contribuisce, attraverso la collaborazione con il CCISS «Viaggiare Informati», alla distribuzione delle informazioni sulla viabilità tramite il servizio Radiofonico RAI Isoradio.

TELEVIDEO

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

CCISS

Anas collabora, con proprio 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» diffonde le informazioni via Twitter, mediante il portale www.cciss.it (sul quale, oltre alle condizioni di viabilità in tempo reale, sono disponibili bollettini audio e video costantemente aggiornati), l'app iCCISS ed il numero gratuito 1518.

SITO ISTITUZIONALE DI ANAS

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

SOCIAL NETWORK

Anas ha un proprio canale Twitter @stradeANAS sul quale sono pubblicate in tempo reale, 24 ore su 24, le principali notizie attinenti al traffico e agli eventi stradali e autostradali di maggiore rilevanza per i clienti.

APP VAI PER SMARTPHONE E TABLET

Anas mette a disposizione dei clienti l'applicazione VAI ANAS PLUS, per smartphone e tablet su piattaforma Apple e Android. È gratuita e consente di acquisire informazioni georeferenziate sul traffico (aggiornate ogni 200 secondi), sulla presenza dei cantieri e sugli eventi stradali (rallentamenti, ostacoli, carichi dispersi).

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 durante l'anno.

OPEN CANTIERI

Nel sito internet 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 S.p.A.

INFORMAZIONI SPECIFICHE E DIVERSIFICATE

www.stradeanas.it è il sito di Anas S.p.A., un'altra «strada» che ci connette con i nostri Clienti. Il sito presenta le informazioni di tipo 'corporate' e 'business' e pagine di utilità, rivolgendosi ai target di riferimento e agli stakeholder.

Le pagine 'corporate' tracciano puntualmente il profilo dell'azienda e la sua storia, ne evidenziano la governance, l'organizzazione, la struttura interna e di Gruppo, i dati finanziari e le attività. Massima attenzione viene data alla Trasparenza attraverso la sezione «Società Trasparente» dove sono disponibili i contenuti ai sensi della normativa Dlgs n. 33/2013. Nelle aree di 'business' sono contenute tutte le informazioni relative alle rete stradale ed autostradale di competenza Anas, suddivisa anche per regione, i lavori in corso e il loro avanzamento, le gare e le opere previste sui principali itinerari nazionali.

In queste aree sono evidenziati anche i servizi offerti a terzi per la gestione di attività che ricadono sulla rete stradale. In particolare, nella sezione Strade sono presenti informazioni relative alla consistenza della rete stradale ed è possibile effettuare una ricerca delle strade, sia regione per regione che per singola direttrice. Per ogni strada sono disponibili informazioni quali l'estesa chilometrica ed i territori attraversati.

Lo spazio dedicato all'**Osservatorio del Traffico** illustra i dati mensili del traffico e il relativo Indice di Mobilità Rilevata su tutto il territorio nazionale. Un'ampia parte del sito è dedicata ai servizi al cliente: qui sono contenute le informazioni che riguardano le modalità per contattare l'azienda e richiedere informazioni, nonché per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti. Nella sezione relativa alla Viabilità vengono fornite, attraverso

il **sistema VAI – Viabilità Anas Integrata**, 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 (Piano Neve, Esodo Estivo).

Altre pagine di utilità riguardano il collegamento con il **CCISS - Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale** e le info del meteo. Nel sito sono pubblicate ulteriori informazioni per altri target: nell'area stampa, i media possono scaricare i comunicati stampa, interventi e documenti ufficiali dell'azienda, le foto e i video.

Nell'area **Lavora con noi** è possibile visualizzare le offerte di lavoro per le quali sono aperti processi di selezione e inserire la propria candidatura nell'apposito form online. Il sito è anche una finestra di dialogo: Anas si connette ai propri Clienti attraverso il collegamento ai canali social presente in home page. Nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2015 il sito istituzionale di Anas ha registrato oltre 11,5 milioni di sessioni ed è stato consultato da 10.653.344 utenti unici.

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 A3 "Salerno-Reggio Calabria", le autostrade siciliane A18 "Messina-Catania", A19 "Palermo-Catania" e A29 "Palermo-Mazara del Vallo", la A90 "Grande Raccordo Anulare", la A91 "Roma-Fiumicino", i raccordi autostradali Salerno-Avellino (RA02), la A/4 - Trieste (RA13), la A/4 - Trieste - Diramazione per Ferneti (RA14) e Sigliano-Potenza (RA05).





LE AREE DI SERVIZIO

LE AREE DI SERVIZIO PRESENTI SULLA NOSTRA RETE
OFFRONO **UN'AMPIA GAMMA DI SERVIZI PER IL CLIENTE STRADALE**

LA GESTIONE DI UN'AREA DI SERVIZIO

Sulle autostrade e raccordi in gestione diretta Anas sono presenti complessivamente 45 Aree di Servizio: 40 affidate in concessione, 5 in regime di autorizzazione (ex art.24 del Codice della strada). I Concessionari del servizio carburanti e della ristorazione versano ad Anas 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 dei Contratti Pubblici (art.30 Dlgs n.163/2006). La Convenzione di Servizio regola i rapporti tra Anas e i Concessionari definendo il perimetro dei rispettivi diritti ed oneri. 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, della viabilità e della sicurezza all'interno delle Aree.

VERIFICHE SULLO STATO DELLE STRUTTURE E LA **QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

In maniera programmata e costante, attraverso specifiche schede di rilevazione, Anas effettua controlli nei confronti dei Concessionari dei servizi di distribuzione carburanti e dei servizi di ristoro ai quali ha affidato la gestione dell'area di servizio.

In particolare, Anas vigila sullo stato complessivo delle strutture e sul funzionamento degli impianti, sull'osservanza degli adempimenti contrattuali, sul trattamento riservato ai clienti da parte dei concessionari, sui livelli di servizio in genere, nonché sullo stato dei servizi igienico-sanitari all'interno delle Aree. Ove in sede di controllo dell'attività dei Concessionari Anas dovesse riscontrare carenze o disservizi, dispone ogni opportuno intervento per l'eliminazione degli stessi attraverso idonee misure correttive, applicando, nei casi contrattualmente previsti, le correlate penali.



LA DESCRIZIONE DELLE AREE DI SERVIZIO PRESENTI LUNGO LA RETE STRADALE A GESTIONE DIRETTA, CON LA LOCALIZZAZIONE ED I PRINCIPALI SERVIZI A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE, È ILLUSTRATA NELLA TABELLA RIEPILOGATIVA RIPORTATA A PAG. 47, NONCHÉ SUL SITO ISTITUZIONALE DI ANAS WWW.STRADEANAS.IT NELL'APPOSITA SEZIONE DEDICATA ALLE AREE DI SERVIZIO.

I TRASPORTI ECCEZIONALI: TEWEB



TUTTA LA COMODITÀ DI UNA GESTIONE **INFORMATIZZATA**



Raggiungibile tramite la sezione Trasporti Eccezionali del sito istituzionale www.stradeanas.it, TEWEB è la procedura informatizzata «Trasporti Eccezionali Web» di Anas 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. Per poter presentare una richiesta di autorizzazione occorre eseguire una procedura di registrazione ed ottenere identificativo e password per accedere all'area riservata. Si possono registrare le aziende di trasporto, i proprietari di veicoli eccezionali, i prestatori di servizio di consulenza amministrativa, le associazioni di categoria, ecc. La gestione dell'intero processo per mezzo di TEWEB consente un monitoraggio puntuale dello stato di

avanzamento dei procedimenti sia ai responsabili sia ai richiedenti; l'informatizzazione, oltre a semplificare la gestione del procedimento, lo ha reso più trasparente, uniforme e disponibile h24, da qualsiasi PC connesso alla rete internet.

I clienti registrati hanno a disposizione un'area in cui possono verificare tutti i pagamenti effettuati e scaricare le relative fatture.

Nell'area ad accesso libero sono presenti le informazioni utili per la clientela: i contatti degli uffici a cui è possibile rivolgersi per informazioni 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.

È A DISPOSIZIONE **UN APPOSITO APPLICATIVO WEB**

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 ed autostrade gestite direttamente da Anas, 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 ad 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 applicate da Anas pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale - Foglio delle Inserzioni - Parte Seconda, a firma del Presidente e consultabile sul sito istituzionale www.stradeanas.it. 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. I futuri clienti che vorranno installare un impianto pubblicitario, o gli attuali clienti che vorranno rinnovare l'autorizzazione, hanno a disposizione sul sito istituzionale www.stradeanas.it la modulistica da scaricare per tutte le tipologie di richieste. Per i nostri clienti titolari di autorizzazioni è stato realizzato un apposito applicativo Web, accessibile sempre dal sito istituzionale www.stradeanas.it, che consente di visualizzare i dati relativi agli impianti pubblicitari di proprietà contenuti nel database gestionale Anas.

LICENZE E CONCESSIONI



In materia d'uso delle strade vige il principio che, quando si tratta di uso ordinario, tale uso è libero a tutti e non è subordinato ad alcun atto amministrativo. Non così per gli altri usi consentiti e particolarmente per l'uso eccezionale, per il quale 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 Anas 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 rilasciate da Anas si possono riassumere in atti che, nel rispetto delle norme del Codice della Strada (Dlgs n.285/92) e del relativo Regolamento di Esecuzione e di Attuazione (DPR n. 495/92) permettono e, se del caso, regolamentano:

- gli accessi e diramazioni dalla strada ai fondi o fabbricati laterali e gli innesti di strade ad uso pubblico o privato;
- gli attraversamenti longitudinali e trasversali, sia aerei che sotterranei, 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 ed 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 del secondo

comma dell'art. 9 della Legge n.729/61, per edificazioni a distanza inferiore a m 25 dal confine di proprietà autostradale, nei limiti di quanto previsto al riguardo delle vigenti norme di legge;

- il rilascio di provvedimenti per richieste di concessione di deroga, ai sensi dell'art. 2.1.07, comma d) del DM 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. 45/1985, 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 emanati annualmente a firma del Presidente di Anas e pubblicati in Gazzetta Ufficiale.

Nel sito istituzionale www.stradeanas.it è disponibile l'area dedicata a 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.**

ATTRAVERSO UN BOLLETTINO MENSILE
INFORMIAMO I NOSTRI CLIENTI SUI **DATI DEL TRAFFICO**

L'OSSERVATORIO DEL TRAFFICO



Anas informa i clienti sui dati del traffico e il relativo Indice di Mobilità Rilevata attraverso un bollettino pubblicato mensilmente sul sito istituzionale www.stradeanas.it.

Il Sistema Automatico di Rilevamento Statistico del Traffico, costituito da oltre 1.150 sezioni di conteggio, è distribuito sull'intera rete di competenza di Anas. 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 pese 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.



SE ZONE 2

LA QUALITÀ

LE NOSTRE SCELTE SONO ORIENTATE AL MIGLIORAMENTO COSTANTE
DEGLI STANDARD AZIENDALI **PER FORNIRE AI NOSTRI CLIENTI SERVIZI PIÙ EFFICIENTI**

LA POLITICA E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

I principi base su cui poggia la nostra politica per la qualità sono:

- Miglioramento continuo, progettando e realizzando 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, oltre che verificando la qualità e quantità di comunicazioni ricevute.

Anas ha attualmente un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001/2008 certificato nell'ottobre 2012 dalla TÜV Italia Srl.

La qualità è una responsabilità e un impegno di Anas e pertanto è preciso dovere dei responsabili di processo e di ogni collaboratore operare affinché gli obiettivi stabiliti siano sfidanti e perseguiti con il massimo impegno.



Certificato n. 50 100 11515

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO MISURATI DA ANAS ATTRAVERSO IL PROPRIO SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ SONO I SEGUENTI:

FATTORE BASE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
SICUREZZA DEL VIAGGIO		
1 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
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 nel Contratto di Programma MIT 2015-2016	Retroriflessione (RL)	RL \geq 100
Tempo di chiusura della strada per nevicate non eccezionali e/o non dovuta a chiusura programmata sulle tratte campione individuate nel Contratto di Programma MIT 2015-2016	Tempo (ore)	\leq 12 (ore)
CONFORTEVOLEZZA DEL SERVIZIO		
3 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

FATTORE BASE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI		
4 Servizi Aree di Servizio, numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli	2 controlli
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA		
Gestione richieste di informazioni, reclami, suggerimenti:		
Primo riscontro al cliente per informarlo della presa in gestione della richiesta	Tempo (giorni lavorativi)	\leq 2 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Tempo di risposta definitiva	Tempo (giorni solari)	\leq 30 giorni solari nell'80% dei casi
Publicazione del bollettino mensile dell'Osservatorio del Traffico Anas	Tempo (giorni solari)	entro il 10° giorno del mese successivo a quello delle rilevazioni
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 DPR 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



SE ZONE 3

LA TUTELA DEL CLIENTE



IL SERVIZIO CLIENTI



Pronto Anas 800 841 148

La strada chiama ANAS risponde

SEMPRE IN ASCOLTO DELLE VOSTRE ESIGENZE

Anas considera le vostre segnalazioni, suggerimenti e reclami una fonte di informazioni preziosa che consente di valutare la qualità dei servizi offerti e orientare le scelte aziendali per poter fare sempre meglio.

È possibile contattare il Servizio Clienti tramite:

- **Numero Verde gratuito «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 altri quesiti riguardanti le attività svolte da Anas, il personale di «Pronto Anas» risponde dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi. Il servizio è utilizzabile anche tramite gli indirizzi mail servizioclienti@stradeanas.it e PEC servizioclienti@postacert.stradeanas.it, Twitter [@clientiANAS](https://twitter.com/clientiANAS) ed il sito istituzionale www.stradeanas.it;
- **Ufficio Rapporti con i Clienti** della Direzione Generale di Roma, aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 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.

Anas tratta tutte le vostre comunicazioni con la massima attenzione e discrezione in conformità alla Legge sulla tutela della privacy e si impegna a fornire una risposta nel più breve tempo possibile. I clienti che si rivolgono a «Pronto Anas» riceveranno una risposta immediata se la richiesta può essere evasa direttamente dal personale del Numero Verde; in caso contrario la richiesta verrà inoltrata ai referenti di competenza che forniranno al cliente una comunicazione di presa in gestione della richiesta entro 48 ore lavorative, per poi ricevere una risposta definitiva entro 30 giorni solari dalla data di ricezione della richiesta. Il Servizio Clienti effettua periodicamente, a partire dal 2007, indagini trimestrali e annuali di customer satisfaction con l'obiettivo di verificare in maniera diretta, attraverso dei questionari anonimi, l'efficienza degli Uffici e il grado di soddisfazione relativamente al servizio del Numero Verde «Pronto Anas».

CONTATTI



ProntoAnas 800 841 148



servizioclienti@stradeanas.it



servizioclienti@postacert.stradeanas.it



Twitter [@clientiANAS](https://twitter.com/clientiANAS)

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

UNA STRADA SEMPLICE E VELOCE PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Chi intende inoltrare ad Anas 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 dell'Enterprise Risk Management o tramite posta elettronica certificata dal proprio indirizzo PEC all'indirizzo cfo.erm@postacert.stradeanas.it;
- Tramite raccomandata A/R al Compartimento della Viabilità di Anas S.p.A. ove si è verificato il sinistro, all'attenzione dell'Ufficio Legale o tramite posta elettronica certificata dal proprio indirizzo PEC all'indirizzo PEC del Compartimento della Viabilità di Anas territorialmente competente. A tal fine sul sito istituzionale www.stradeanas.it di Anas nella sezione "Contatti" è disponibile l'elenco completo degli indirizzi delle Sedi dei Compartimenti della Viabilità presenti sul territorio nazionale nonché gli indirizzi di posta elettronica certificata di ciascun Compartimento.

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 di Anas 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 polizze assicurative di Anas, 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 Compartimentali di Anas ad istruire il sinistro e 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.



NUMERI ED INDIRIZZI UTILI

NUMERI UTILI

Numero Unico di Emergenza **112**

Numero Verde Pronto Anas **800 841 148**

Numero Verde CCISS **1518**

SERVIZIO DI SOCCORSO MECCANICO

- Per l'Autostrada A3 "SALERNO - REGGIO CALABRIA": **Numero Verde 800 290 092**, oppure Sala Operativa Compartimentale **0984 308368, 0984 308367**
- Per l'Autostrada CATANIA - SIRACUSA: **095 5292639**
- Per le Autostrade SICILIANE A19 E A29: **091 379666**
- Per il Grande Raccordo Anulare di ROMA (A90) e la ROMA - AEROPORTO DI FIUMICINO (A91): Sala Operativa Compartimentale **06 72291000**
- Per il Raccordo Autostradale RA13 "A4 - TRIESTE" e per il Raccordo Autostradale RA14 "A4/TRIESTE - DIRAMAZIONE PER FERNETTI": Sala Operativa Compartimentale **040 226774**
- Per il Raccordo Autostradale RA2 "SALERNO - AVELLINO" e per il Raccordo Autostradale RA9 "DI BENEVENTO": Sala Operativa Compartimentale **081 7253146**
- Per il Raccordo Autostradale RA5 "SCALO SICIGNANO - POTENZA": **Numero Verde 800 271 172**

I COMPARTIMENTI DELLA VIABILITA'

ANCONA - Via Isonzo, 15 - 60124 Ancona - Tel. 0715091

AOSTA - Via Grand Eyvia, 12 - 11100 Aosta - Tel. 0165215311

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

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

Sezione di Lecce - V.le Gallipoli, 17 - 73100 Lecce - Tel. 0832308119

BOLOGNA - V.le Angelo Masini 8, 40126 Bologna - Tel. 0516301111

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

Sezione di Sassari - Via Carlo Felice, 1 - 07100 Sassari - Tel. 0792830800

CAMPORBASSO - Via Luigi Falcione snc - 86100 Campobasso - Tel. 08744301

CATANZARO - Via E. De Riso, 2 - 88100 Catanzaro - Tel. 0961531011

Sezione di Reggio Calabria C. Racc. al Porto - 89100 Reggio Calabria - Tel. 096547991

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

Ufficio per la A3 SA-RC Cosenza Contrada Ligiuri - 87100 Cosenza - Tel. 0984308311

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

Sezione di Reggio Calabria Raccordo al Porto, 10 - 89121 Reggio Calabria - Tel. 0965367111

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

GENOVA - Via Savona, 3 - 16129 Genova - Tel. 01054771

L'AQUILA - Via dei Piccolomini, 5 - 67100 L'Aquila - Tel. 0862305001

Sezione di Pescara - Via Raffaello, 44 - 65124 Pescara - Tel. 08542601

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

Sezione di Sondrio - Via Gramsci, 21 23100 Sondrio - Tel. 0342511096

NAPOLI - V.le Kennedy, 25 - 80125 Napoli - Tel. 0817356111

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

PALERMO (Direzione Regionale) - V.le A De Gasperi, 247 - 90146 Palermo - Tel. 091379111

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

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

Sezione di Catania - Via Basilicata, 29 - 95045 Misterbianco (Catania) - Tel. 0957564111

PERUGIA - Via XX Settembre, 33 - 06121 Perugia - Tel. 07557491

POTENZA - Via Nazario Sauro - 85100 Potenza - Tel. 0971608111

ROMA - V.le B. Rizzieri, 142 - 00173 Roma - Tel. 06722911

TORINO - Corso G. Matteotti, 8 - 10121 Torino - Tel. 011573911

Sezione di Novara Corso Sempione, 123 - 28062 Cameri (No) - Tel. 0321622134

TRIESTE - Via Fabio Severo, 52 - 34127 Trieste - Tel. 0405602111

Sezione di Udine - Via della Rosta, 6 - 33100 Udine - Tel. 0432275711

VENEZIA - Via Millosevich, 49 - 30173 Mestre - Tel. 0412911411

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



L'Italia si fa strada

Sede legale di Anas S.p.A. - c/o Direzione Generale - Via Monzambano, 10 - 00185 Roma



Dove trovare la Carta dei Servizi
www.stradeanas.it

Riferimenti
Progetto editoriale: Anas S.p.A.

Responsabile Brand e Immagine: Claudio Arcovito
E-mail: servizioclienti@stradeanas.it

La presente versione della Carta si ispira alla Direttiva del Ministro 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.