

Lombardia, Milano, 01/08/2008

## **Esodo estivo 2008: Anas, Polstrada, Codacons e Confimprese alleati in nome della qualità e dei servizi sulla rete autostradale**

Controlli anche sulla veridicità delle informazioni dei pannelli a messaggio variabile e sulle presenze delle tariffe dei carburanti

Anas, Polstrada, Codacons e Confimprese alleati in nome della qualità e dei servizi sulla rete autostradale, anche per l'esodo estivo 2008. E' stata presentata oggi a Milano dal direttore dell'ispettorato di Vigilanza sulle Concessioni Autostradali dell'Anas, Mauro Coletta, dal Comandante della Polizia Stradale della Lombardia, Antonio Bufano, dal consigliere delegato di Confimprese, l'Associazione delle Imprese del Commercio Moderno, Massimo Candini e dal rappresentante di Codacons Marco Manara la quarta edizione di 'In viaggio con voi'.

L'Anas, la Polizia stradale ed il Codacons controlleranno la qualità di aree di servizio, le informazioni sui pannelli a messaggio variabile, i caselli effettuando una serie di sopralluoghi sulla rete autostradale, proprio in concomitanza con i weekend più 'caldi' dell'anno, in cui è previsto il movimento di milioni di persone per le vacanze. Il risultato del monitoraggio verrà reso noto entro il 10 settembre prossimo, subito dopo il controesodo di fine estate.

L'attività di controllo riguarderà in particolare la qualità delle aree di servizio, l'informazione agli utenti, l'assistenza fornita loro, fino al pieno utilizzo delle porte di esazione. Per quanto riguarda invece il monitoraggio sulle aree di servizio oltre alla cortesia verranno valutate l'efficienza e la qualità sull'intera filiera dei servizi delle aree di ristoro sulla nostra rete autostradale. Novità anche per i pannelli a messaggio variabile, dove sarà verificata dalle squadre dell'Anas e di Codacons la corretta visualizzazione dell'informazione, la sua veridicità e, dove si auspica siano già presenti, le tariffe dei carburanti dei diversi gestori: un modo per aumentare la trasparenza ed indirizzare la conseguente scelta dei consumatori. Per le porte di esazione, inoltre, le squadre di controllo prenderanno in esame il numero di porte totali disponibili, quelle aperte e quelle chiuse, anche per evitare code eccessive in questo weekend di esodo. Ai caselli, infine, il livello di qualità del servizio sarà basato sui parametri della sicurezza, della cortesia, della rapidità e anche della fruibilità ed efficienza del servizio erogato. Analoghi controlli verranno effettuati nel controesodo.

Come per l'edizione 2007 di 'In viaggio con voi', per poter analizzare al meglio le segnalazioni agli utenti verranno distribuiti appositi questionari sui livelli di soddisfazione dei servizi e delle prestazioni fornite durante il viaggio in autostrada e nelle soste delle aree di servizio. Le aziende di ristorazione offriranno un caffè a tutti coloro che consegneranno il questionario compilato. Un questionario che contiene anche domande ai viaggiatori su alcune importanti regole di sicurezza.

“Il successo delle precedenti edizioni – ha sottolineato il Direttore IVCA dell'Anas, Mauro Coletta – ha messo in evidenza la validità dell'iniziativa nella valutazione della qualità del servizio autostradale attraverso un riscontro diretto con gli utenti. La presenza del personale Anas sulla rete autostradale costituisce un ulteriore stimolo per i gestori delle aree di servizio ad operare con efficienza, prevenendo ogni causa di disfunzione. L'iniziativa – ha ribadito Coletta – acquisisce dunque rilevanza anche sotto il profilo

della sicurezza. Gli ispettori dell'IVCA, infatti, oltre a rilevare il grado di soddisfazione del servizio con specifici questionari, forniranno agli utenti indicazioni e suggerimenti utili per il viaggio”.

“La sicurezza stradale passa anche attraverso una migliore gestione delle strade e delle pertinenze – ha sostenuto il Comandante della Polizia Stradale della Lombardia Antonio Bufano – che prendano come soggetto principale il conducente, ovvero gli utenti in generale. Una migliore e tempestiva informazione, un servizio più accurato ed accogliente presso le aree di sosta rendono meno stressante il viaggio e di conseguenza riducono sicuramente il pericolo degli incidenti stradali. Nelle giornate di esodo si cerca di raggiungere al più presto l’agognata meta, ma ciò spesso riduce la soglia dell’attenzione a causa della stanchezza e delle distrazioni. Relativamente ai servizi di polizia stradale - ha proseguito il Comandante - saranno incrementati i servizi di pattugliamento e saranno attuati i cosiddetti servizi “Sosta Sicura” con equipaggi in borghese a tutela del patrimonio dei turisti troppo spesso vittime di furti sui veicoli in sosta”.

“Siamo lieti di partecipare anche quest’anno a questa iniziativa - ha detto il Consigliere delegato di Confimprese, Massimo Candini. Si tratta di un appuntamento particolarmente gradito che permette di avere un monitoraggio puntuale sull’intera filiera dei servizi delle aree di ristoro presenti sulla nostra rete autostradale. Lo scorso anno, da certe indicazioni - per altro basate sul monitoraggio di sole 4 aree - fornite da alcune associazioni estere, era emerso un giudizio poco lusinghiero sulle aree di servizio italiane. In realtà dall’indagine effettuata da Anas e Confimprese sono emersi risultati diametralmente opposti. Su 100 aree di ristoro ed un campione di un migliaio di intervistati è emerso un giudizio decisamente positivo. Eccellente, per esempio, è risultata la cortesia del personale con oltre il 90% dei consensi, come pure la qualità dei prodotti offerti, con oltre l’85%. Buono anche il giudizio sulla pulizia dei locali. Con l’iniziativa di quest’anno ci auguriamo quindi di poter non solo confermare i risultati del 2007, ma di migliorare ancora il livello di gradimento dei nostri clienti-consumatori”.

Per il presidente del Codacons Carlo Rienzi, infine, “la collaborazione tra Anas e l’associazione dei consumatori ha confermato, ancora una volta, la volontà di accertare e migliorare la qualità dei servizi autostradali, di garantire il buon funzionamento delle aree di servizio ed una efficiente gestione della rete. E’ importante, quindi, effettuare questa verifica nei momenti dell’anno nei quali il traffico è più intenso ed i consumatori sono sottoposti al rischio di vedere frustrati i propri sogni vacanzieri”.

Milano, 1 agosto 2008

---