



strada dei
PARCHI*spa*

A24 autostrade A25



CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2022

www.stradadeiparchi.it

| | |
|--|----|
| Messaggio ai viaggiatori | |
| Sezione 1: Presentazione della società | 5 |
| La nostra storia | 5 |
| Chi siamo | 6 |
| Strada dei Parchi, oggi | 6 |
| Valori e progetti | 6 |
| I numeri di Strada dei Parchi | 8 |
| Piani di potenziamento della rete autostradale | 9 |
| Il nostro impegno | 9 |
| I ter approvativo e stato di avanzamento dei lavori | 9 |
| I progetti della Convenzione Unica 2009 | 9 |
| I principi fondamentali | 10 |
| Vista da vicino | 12 |
| La rete in esercizio | 12 |
| Il servizio dietro le quinte | 14 |
| La funzione sociale | 16 |
| L'impegno ambientale | 16 |
| La galleria del Gran Sasso | 17 |
| Il calcolo del pedaggio | 19 |
| Informazioni di viabilità | 24 |
| I canali di informazione | 24 |
| La sicurezza | 28 |
| Gli interventi per la sicurezza | 28 |
| Soccorso meccanico | 29 |
| Tutor | 30 |
| Gestione della viabilità | 31 |
| Il nostro impegno | 31 |
| Cantieri per l'ampliamento della rete | 31 |
| Cantieri per la manutenzione | 31 |
| Gestione degli incidenti | 31 |
| Operazioni invernali | 32 |
| Viabilità ai caselli | 32 |
| Trasporti eccezionali | 32 |
| Aree di servizio | 33 |
| Il piano di investimenti | 33 |
| Controlli di qualità | 33 |
| Attenzione al cliente | 34 |
| Punto blu: dove trovarli | 34 |
| Il sito internet: www.stradadeiparchi.it | 34 |
| Sezione 2: La qualità | 36 |
| Gestione della qualità | 36 |
| Gli indicatori di qualità | 37 |
| Sezione 3: La tutela del cliente | 38 |
| Procedura di conciliazione | 38 |

La presente versione della carta è stata redatta sulla base della "direttiva per l'adozione della carta dei servizi autostradali" dell'ex ministro delle infrastrutture e dei trasporti (oggi ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili) n. 102 del 19 febbraio 2009 e delle "istruzioni operative" dell'anas del 29 gennaio 2010.

Gentili Viaggiatori,

la Carta dei Servizi che Strada dei Parchi quest'anno presenta in una forma rinnovata e più ricca di contenuti risponde ad un duplice obiettivo.

In primo luogo, l'obiettivo è rappresentare in maniera chiara e puntuale gli impegni che, nel rispetto degli obblighi di Convenzione, delle norme di legge e degli atti degli Enti regolatori, la Società in qualità di concessionaria ha, in termini di sicurezza e di qualità del servizio, nei confronti degli automobilisti e dei camionisti che percorrono la Roma-L'Aquila-Teramo e la Torano-Pescara, per spostamenti commerciali, di approvvigionamenti, per studio, per lavoro, per vacanze, per le bellezze naturalistiche del territorio.

In secondo luogo, con la Carta dei Servizi si vuole mettere a disposizione, sfuggendo ad ogni forma di autocelebrazione, uno strumento di comunicazione al servizio degli utenti e del territorio, per conservare e rinsaldare il dialogo ed il rapporto tra Strada dei Parchi e i "destinatari" del lavoro che quotidianamente, 24 ore su 24, la Società svolge con il proprio personale, le imprese che collaborano, le forze di polizia, i presidi di pronto intervento, meccanico e sanitario, la Protezione Civile, le Prefetture e le Amministrazioni, Regionali e locali, per assicurare condizioni di viaggio sempre più sicure e confortevoli, anche in situazioni metereologiche e ambientali avverse.

C'è ampia e diffusa consapevolezza in tutte le strutture aziendali della responsabilità che investe il ruolo e la funzione di Concessionaria autostradale, rivendicata con orgoglio con impegno e professionalità, ma anche dei valori di serietà e di competenza a cui si ispirano le attività di esercizio, il monitoraggio delle strutture, gli interventi di manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, la realizzazione di nuove opere.

In questo quadro e con tali punti fermi, Strada dei Parchi sta crescendo adeguando strumenti, strutture e procedure alle nuove accresciute esigenze della mobilità, dell'ambiente e del territorio, per fronteggiare e difendere la stabilità delle opere da fattori climatici, eventi naturali e processi di invecchiamento, con un maggiore ricorso alla tecnologia, all'informatica,

all'uso dei droni ed a un più forte impegno finanziario per sostenere piani e progetti di intervento.

In Strada dei Parchi è radicata una "responsabilità di impresa" che caratterizza la propria attiva presenza nella gestione delle emergenze e nella costruzione di prospettive di sviluppo di due importanti Regioni, il Lazio e l'Abruzzo.

Confermando il costante impegno da parte nostra nella gestione della rete e della circolazione, nonché nel mantenimento di adeguati standard qualitativi, e auspicando altresì la Vostra collaborazione per un miglioramento continuo del servizio, Vi ringrazio per l'attenzione e Vi auguro buon viaggio.



Ing. Riccardo Mollo

Amministratore Delegato Strada dei Parchi S.p.A.



LA NOSTRA STORIA

Strada dei Parchi è una società privata che ha il compito di gestire e completare la costruzione delle Autostrade A24 e A25, secondo quanto definito nel contratto di concessione.

L'iniziativa che, attraverso una serie di vicissitudini, portò alla realizzazione di queste autostrade risale al lontano 1960 con la costituzione della Società Autostrada Roma-Civitavecchia (S.A.R.C.), che successivamente, nel 1961, si trasformò in Società Autostrade Romane p.A. (S.A.R.); nel 1963 venne sottoscritta la convenzione fra S.A.R. ed ANAS per la concessione di costruzione ed esercizio dell'autostrada Roma-L'Aquila con diramazione per Avezzano quindi, nel 1965, venne nuovamente modificata la denominazione in Società Autostrade Romane ed Abruzzesi p.A. (S.A.R.A.), mantenuta fino al 2000 quando fu cambiata in Autostrada dei Parchi S.p.A..

L'entrata in esercizio delle Autostrade A24 e A25 avvenne nel 1969 con l'apertura delle tratte Roma G.R.A. - Tivoli - Castel Madama e L'Aquila - Avezzano: successivamente ampliate e collegate fino ad ottenere l'attuale configurazione nel 1993 con l'apertura del secondo fornace della galleria Gran Sasso.

Il progetto originario, con la realizzazione del tratto Teramo - Alba Adriatica, prevedeva il congiungimento con l'Autostrada Adriatica A14, oltre che a Pescara, anche ad Alba Adriatica ma quest'unione non fu poi realizzata. Successivamente, in seguito alla crisi economica del Paese che comportò lo squilibrio del Piano finanziario della Società concessionaria, su richiesta della medesima in mancanza di provvedimenti di riequilibrio, fu dichiarata la decadenza della S.A.R.A. p.A. dalla costruzione ed esercizio delle Autostrade A24-A25 con il subentro dell'ANAS in tutti i rapporti obbligatori, fatta eccezione di quelli concernenti il personale dipendente.

Secondo quanto stabilito dalla legge n° 106 del 06.04.1977 di decadenza, l'ANAS proseguì nella gestione e costruzione delle Autostrade A24 e A25, mediante l'utilizzo di fondi pubblici stanziati con apposite norme, mentre i legali rappresentanti della Società S.A.R.A. p.A. assunsero le funzioni di custodi delle stesse Autostrade, provvedendo all'esercizio delle medesime con obbligo di rendicontazione all'ANAS.

La S.A.R.A. p.A., originariamente partecipata per la maggioranza da Enti Pubblici territoriali e finanziari laziali ed abruzzesi ed in seguito per la maggior parte da capitale privato, ha cambiato denominazione in Autostrada dei Parchi S.p.A. nel giugno 2000 ed ha portato avanti la gestione per conto ANAS fino al 31.12.2002. Tale gestione si è conclusa, a seguito di una gara internazionale, con l'affidamento al raggruppamento Autostrade S.p.A.-Toto S.p.A. della concessione dell'esercizio delle predette autostrade e dei lavori d'adeguamento delle stesse. Dal 2011 la Società è controllata al 98% dal Gruppo Toto Holding.

STRADA DEI PARCHI, OGGI

Il raggruppamento Autostrade S.p.A.-Toto S.p.A. ha costituito la Società Strada dei Parchi S.p.A., che, dal 1° gennaio 2003, è subentrata alla precedente "gestione per conto ANAS". Strada dei Parchi S.p.A. ha pertanto la concessione di costruzione ed esercizio delle autostrade A24 (Roma-L'Aquila-Teramo) e A25 (Torano-Avezzano-Pescara), un sistema che costituisce un rapido e comodo collegamento tra il versante tirrenico e quello adriatico, formando una connessione tra l'Autostrada del Sole A1 (Milano-Napoli) e l'Autostrada Adriatica A14 (Bologna-Bari-Taranto).

Il 18.11.2009 è stata sottoscritta la Nuova Convenzione Unica con l'ANAS che è diventata efficace il giorno 28.11.2010, dopo l'approvazione del CIPE.

VALORI E PROGETTI

Strada dei Parchi deve il suo nome alla sua caratteristica unica, di lambire ben tre Parchi Nazionali, due Parchi Regionali e almeno quattro Riserve Naturali, tra il Lazio e quella che è correntemente definita la Regione Verde d'Europa, l'Abruzzo. Questa ideale collocazione tra paradisi naturali e inestimabili riserve di biodiversità nella flora e nella fauna è iscritta al centro della sua mission: coniugare sviluppo e sostenibilità.

La concessionaria Strada dei Parchi ha piena consapevolezza di quanto importanti siano i compiti a cui assolve la rete gestita, per cui sono in costante rafforzamento le misure e le azioni di intervento adottate per garantire il funzionamento in sicurezza delle opere d'arte, e quindi la disponibilità delle



infrastrutture per la circolazione, nonché il mantenimento di adeguati livelli di servizio per il traffico automobilistico e per il traffico pesante e commerciale. L'attenzione aziendale è fortemente concentrata nel controllo e nel monitoraggio delle condizioni di stabilità e di sicurezza dei 1.075 manufatti autostradali, di cui ben 175 viadotti (140 singoli, 27 doppi e 8 quadrupli che sviluppano 118,8 km di carreggiata pari al 21,1% del tracciato), 55 gallerie (44 in A24 e 11 in A25 che sviluppano 70,8 km di carreggiata pari al 12,6 % del tracciato) – con il Traforo del Gran Sasso che ne costituisce il principale emblema – e 82 cavalcavia. Queste opere si collocano in un sistema territoriale molto complesso per gli eventi sismici, per la situazione climatica, per il delicato assetto orografico e idrogeologico. Nel processo di miglioramento continuativo della gestione aziendale sono state riviste e potenziate, in sintonia con le disposizioni ministeriali, le procedure e le metodologie di analisi dei rilievi effettuati, le visite ispettive, la pianificazione degli interventi manutentivi necessari, utilizzando a tale scopo anche competenze tecniche specialistiche di enti terzi. Per studi più puntuali e ricerche specialistiche, volti a prevenire l'insorgere di potenziali criticità in conseguenza di potenziali rischi derivanti dal contesto ambientale, ci si è affidati alle competenze scientifiche dei più importanti centri universitari: La Sapienza di Roma, l'Università dell'Aquila, l'Università di Chieti, il Politecnico di Milano e il Politecnico di Torino. I risultati in termini di sicurezza delle opere autostradali sono stati ampiamente positivi.

Le competenze cui si è fatto ricorso e le professionalità aziendali hanno consentito di programmare, avviare e, in buona misura, portare a termine interventi strutturali di manutenzione straordinaria, di ampliamento e di potenziamento della rete, finalizzati alla sicurezza ed alla stabilità delle opere. Tra questi gli interventi su 15 viadotti nell'ambito del Piano di Messa In Sicurezza Urgente (MISU) in corso di avanzata esecuzione sulla rete, le misure di adeguamento realizzate e in corso su 14 gallerie, in conformità alle direttive europee ed alle indicazioni ministeriali. Gran parte di questi interventi costituiscono un'anticipazione a stralcio del Piano di adeguamento antisismico della rete, previsto a seguito del terremoto del 2009 dalla legge 228/2012, che la Società è da fin troppo tempo pronta a far partire nella sua interezza, impedita e bloccata però da mancate autorizzazioni e vincoli burocratici. Dal 2016 la Società ha investito circa 153 milioni di euro per gli interventi strutturali di manutenzione straordinaria e circa 222 milioni di euro per la manutenzione ordinaria.

La gestione dei servizi autostradali è l'altra grande priorità che Strada dei Parchi persegue, anche in ottemperanza agli obblighi di convenzione con lo Stato, per garantire la percorribilità delle sue arterie in condizioni di sicurezza e con adeguati standard qualitativi. L'attività di gestione viene svolta senza soluzione di continuità 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, attraverso una rete capillare e integrata di servizi che coinvolge in turno operatori, squadre di pronto intervento, ausi-

liari della viabilità e manutentori, coordinati dalla Sala Operativa, cui fanno riferimento il Centro Monitoraggio degli Impianti ed i Presidi per la Gestione degli Automatismi e delle Porte di esazione. Il raccordo con la Polizia Stradale, che dispone di 24 pattuglie giornaliere dedicate esclusivamente al pattugliamento delle autostrade A24 e A25, è sinergico e continuativo. Così come è improntato alla massima efficacia il raccordo con le Prefetture, la Protezione Civile, i Vigili del Fuoco e i presidi sanitari esterni del 118, per fronteggiare ogni e qualsiasi caso di emergenza.

Un ruolo fondamentale per la qualità del servizio e le migliori condizioni della circolazione stradale è svolto dall'informazione all'utenza sulle condizioni di transitabilità, eventuali blocchi, fenomeni di congestione, emergenze, incidenti, tempi di percorrenza, ma anche disponibilità e fruibilità dei servizi nelle aree di rifornimento carburante, di sosta e di ristorazione, nonché la funzionalità delle colonnine SOS per attivare i soccorsi. L'informazione è diffusa attraverso una vasta gamma di canali, dai mass media alle radio e TV, ai siti web ed ai più innovativi canali digitali, attraverso i 144 Pannelli a Messaggio Variabile funzionanti in autostrada, le mappe interattive disponibili sui siti dedicati, a partire dal sito web aziendale che ripropone peraltro le immagini acquisite dalla strada dalle 552 telecamere operative sul tracciato autostradale.

La prospettiva a cui si sta lavorando è di un ulteriore potenziamento delle rilevazioni su strada e di comunicazione con gli utenti, ampliando i sistemi di monitoraggio anche attraverso l'impegno di droni e, nel quadro dello sviluppo di progetti europei, di controllo satellitare. La nuova frontiera della gestione dei servizi autostradali è l'impiego di nuove tecnologie di monitoraggio e l'architettura di una rete informativa avanzata.

I NUMERI DI STRADA DEI PARCHI



| | |
|----------------------------|---------|
| km di rete | 281 |
| Caselli | 28 |
| Aree di Servizio | 12 |
| Aree di parcheggio | 6 |
| Punto Blu | 2 |
| Dipendenti | 441 |
| Traffico giornaliero medio | 18.719* |

Strada dei Parchi S.p.A.

Via G. V. Bona 105 - (00156) Roma
Tel. 06 41.59.21

Totale sistema autostradale nazionale:
km 7.016,4

* rapporto tra km percorsi e lunghezza della rete

sul sito www.stradadeiparchi.it informazioni più complete sulle tratte di competenza delle autostrade A24 e A25

IL NOSTRO IMPEGNO

Strada dei Parchi ha realizzato un importante piano d'investimenti per il potenziamento, ammodernamento e riqualificazione delle autostrade A24 ed A25.

Il completamento del Piano è stato realizzato nel 2009 per gli interventi inseriti nella Convenzione del 20.12.2001, tra cui la costruzione di 6 km circa di carreggiata ovest dell'A24, tra gli svincoli di Basciano e Cartecchio/Teramo, completato il 28.04.2009 con un impegno economico complessivo di € 130 milioni.

Nel corso del 2014 sono stati completati gli investimenti relativi alla Convenzione unica del 18 Novembre 2009.

La realizzazione delle opere ha comportato un impegno finanziario complessivo di oltre 1 miliardo di Euro.

ITER APPROVATIVO E STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI

La realizzazione del Piano di investimenti richiede una complessa e lunga fase autorizzativa, ambientale e urbanistica, da parte di Ministeri ed Enti competenti, anche per il semplice allargamento di una corsia.

I tempi realizzativi delle opere possono essere condizionati negativamente soprattutto da due fattori esterni a Strada dei Parchi:

- il lungo, complesso e variabile processo approvativo dei progetti;
- gli imprevisti tecnici e geologici e le eventuali difficoltà finanziarie delle imprese esecutrici.

Nel mese di giugno 2018 sono terminati i lavori per la messa in sicurezza degli impalcati dei viadotti con l'obiettivo di impedire che in caso di sisma si verifichi uno "scalino" sul manto stradale in corrispondenza dei giunti, pericolosissimo per chi viaggia; un impegno economico di oltre 170 milioni che ha impegnato risorse tecniche e maestranze altamente specializzate. A sensi della Legge n. 228 del 24.12.2012 nel corso del 2019 sono iniziati i primi interventi di adeguamento sismico dei viadotti delle autostrade A24 e A25, le cui fasi operative implicano cantieri di lunga durata inamovibili tanto nel corso delle stagioni estive quanto in quelle invernali. Nel periodo 2019-2022 gli interventi di adeguamento sismico riguardano il viadotto Popoli ed il viadotto della rampa bidirezionale dello svincolo di Bussi sull'A25 ed i 15 viadotti insistenti sul tratto dell'A24 compreso tra gli svincoli di Tornimparte e di L'Aquila Ovest, dove i cantieri comportano l'attivazione di deviazioni di traffico con scorrimento dei veicoli su un'unica carreggiata in doppio senso di circolazione; nei prossimi anni gli interventi si estenderanno anche alle altre tratte delle autostrade A24 e A25.

I PROGETTI DELLA CONVENZIONE UNICA 2009

Strada dei Parchi, secondo quanto previsto nella Convenzione Unica sottoscritta in data 18.11.2009 e diventata efficace il 29.11.2010, ha progettato e realizzato una viabilità complanare all'autostrada A24, tra la Barriera di Roma est e Via P. Togliatti, con il contributo economico dell'allora Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (oggi Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili), della Regione Lazio, della Provincia di Roma e del Comune di Roma con un investimento complessivo di € 259 milioni. Il 12 aprile 2014 sono state aperte al traffico le nuove complanari all'autostrada A24 nella loro configurazione definitiva.



Qui di seguito vengono presentati i principi fondamentali di comportamento di Strada dei Parchi (in termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione della stessa) nell'ambito di un generale sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale (1).

EGUAGLIANZA

Strada dei Parchi svolge la propria attività rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Strada dei Parchi, inoltre, si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie di clienti.

IMPARZIALITÀ

Strada dei Parchi si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

CONTINUITÀ

Strada dei Parchi si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive delle stesse.

Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario.

Strada dei Parchi rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

PARTECIPAZIONE

Strada dei Parchi riconosce il diritto dei suoi Clienti ad usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia alla propria Clientela, anche tramite terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Strada dei Parchi fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, cioè il più possibile utile ai suoi Clienti. Strada dei Parchi si impegna a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

CORTESIA E TRASPARENZA

Strada dei Parchi si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.



TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Strada dei Parchi si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti nel rispetto della vigente normativa. Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con 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.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Strada dei Parchi ritiene l'ambiente una risorsa primaria da tutelare e valorizzare, anche attraverso la formazione del proprio personale e la sensibilizzazione dei propri fornitori.

(1) Il settore della viabilità autostradale nazionale - così come anche riconosciuto nelle premesse della direttiva n. 102/2009 - è un settore specifico e non assimilabile al novero dei servizi pubblici di cui all'art. 1 legge n. 146/1990. Ne segue che non tutti i principi indicati dalla direttiva Ciampi del gennaio 1994 sono automaticamente applicabili alle attività del concessionario Autostradale.





Tutte le attività svolte da Strada dei Parchi S.p.A. hanno come obiettivo prioritario quello di dare la migliore assistenza possibile al viaggiatore in termini di sicurezza, fluidità, comfort e informazione.

Le Autostrade A24 ed A25, agli effetti dell'esercizio, sono articolate in:

- 3 Centri di Sicurezza Autostradale con 6 Posti di Manutenzione (Roma Est, Valle del Salto, L'Aquila Ovest, Colledara, Celano, Brecciarola);
- 4 N.I. (Nuclei Impianti) ed un centro di monitoraggio (CEM) per la sorveglianza e manutenzione degli impianti elettrici e speciali (Roma Est, Centrale S. Rocco, Centrale Carrito, Centrale Gran Sasso);
- 4 Sedi dei Gestori per l'esazione del pedaggio (Roma Est, L'Aquila Ovest, Avezzano e Chieti), alle quali fanno capo le 28 Stazioni di esazione.

L'organico delle Autostrade A24 e A25 è soggetto a variazioni in periodi particolari (estivo e feste natalizie) per fare fronte alle maggiori esigenze del traffico.

Il personale di Esazione, della Sala Operativa, del CEM (Centro Monitoraggio Impianti) e gli Ausiliari Viabilità operano in turni continui e avvicendati 24 ore su 24.

Presso la sede della Direzione Centrale Esercizio (DCE) in Via G. V. Bona 105 Roma, funziona h24, equipaggiata con moderne tecnologie, la Sala Operativa (S.O.), che costituisce il cuore del Sistema, vero organo vitale per il corretto funzionamento della Gestione ed Esercizio delle Autostrade A24 e A25.

La Sala Operativa provvede alla raccolta, con strumenti informatici e radiotelevisivi, di dati ed informazioni su tutto quanto avviene in autostrada e presso le stazioni di esazione con conseguente successivo smistamento di informazioni ed istruzioni ad operatori e viaggiatori in base delle decisioni assunte nel rispetto delle vigenti procedure.

La DCE esplica la propria attività di esercizio e gestione dell'infrastruttura coordinandosi con altri enti e soggetti, ognuno dei quali responsabile della propria specifica attività:

- Il Centro Operativo della Polizia Stradale (C.O.P.S.) coordina le attività delle Pattuglie della Polstrada delle sottosezioni di Roma Est, Carsoli, L'Aquila Ovest e Pratola Peligna, che operano in turni continui e avvicendati h24;
- le Società Petrolifere e le Società di Ristorazione, concessionarie dell'erogazione dei servizi di rifornimento e di ristoro sulle Aree di Servizio;
- i Vigili del Fuoco, con i compiti di istituto;
- ACI-Global, VAI-Europ Assistance, AXA Assistance e IMA Service per i servizi di soccorso meccanico;
- il 118 che garantisce il pronto intervento del soccorso sanitario.

LA RETE IN ESERCIZIO

L'Autostrada A24 Roma - Teramo, con estensione di 166,5 Km, ha inizio a Roma, in prossimità del Grande Raccordo Anulare (G.R.A.), e si sviluppa tanto verso la Tangenziale Est di Roma (Tronco di Penetrazione Urbana - T.P.U.) quanto verso Teramo. In corrispondenza dello Svincolo direzionale di Torano, alla progr. km 71,400, l'autostrada si biforca in due rami: uno prosegue verso L'Aquila - Teramo (A24) e l'altro verso Pescara (A25). Il ramo dell'A24 termina a Teramo, al km 158+800, immettendosi



sulla SS n° 80 per Giulianova; il ramo dell'A25 termina a Pescara, alla progr. km 186,400, collegandosi con l'Autostrada A14.

Cartelli di riconoscimento indicanti l'inizio e la fine della competenza permettono all'utente di identificare le Autostrade A24 ed A25. Il percorso è caratterizzato da 153 ponti e viadotti, per uno sviluppo complessivo di circa 118,8 km: per evidenziare



l'imponenza di queste strutture basta pensare che alcuni di questi viadotti raggiungono altezze di oltre 100 metri dal piano di campagna. Altro elemento che contribuisce a rendere uniche le due autostrade sono le 54 gallerie che s'incontrano sul tragitto e che, con uno sviluppo complessivo di circa 70,8 km, rappresentano il 12,6% del percorso autostradale: da evidenziare che ben otto di queste gallerie hanno lunghezze variabili fra duemila e diecimila metri.

Tutta la rete autostradale è caratterizzata da due carreggiate, ognuna composta di due corsie più la corsia di emergenza nei tratti all'aperto. L'autostrada A24 è inoltre dotata di c.ca 12 km di carreggiata a tre corsie (7 km della carreggiata ovest tra lo Svincolo di Colledara e l'imbocco del Traforo del Gran Sasso dove la pendenza longitudinale supera il 5% + 2,5 km per entrambe le carreggiate tra lo Svincolo con Via P. Togliatti e lo Svincolo con Via di Portonaccio) oltre a c.ca 3 km di carreggiata a 4 corsie (1 km tra l'innesto delle Complanari e la Barriera di Roma Est/Lunghezza, in entrambe le carreggiate, ed 1 km tra lo Svincolo con Via P. Togliatti e l'innesto con la Complanare Est).

Tutte le gallerie non sono dotate di corsia di emergenza ad eccezione del fornice est della galleria Carestia, aperta al traffico il 28.4.2009. Sulla rete sono presenti 2 stazioni a barriera, 26 stazioni di svincolo, 10 svincoli liberi e 2 svincoli di intercon-

nessione con le autostrade A1 ed A14 in concessione ad Autostrade per l'Italia: la possibilità di accesso pertanto è abbastanza facilitata dalla breve distanza che intercorre fra una stazione e l'altra, che mediamente è di circa 11 km.

Le stazioni autostradali (caselli) sono configurate in modo tale da agevolare la Clientela nei tempi di attraversamento delle strutture e sono state dotate di impianti idonei alle varie modalità di pagamento: Telepass, SET (Servizio Europeo di Telepedaggio) e SIT-MP (Servizio Interoperabile di telepedaggio per i Mezzi Pesanti), Viacard Carte di Credito, Bancomat e contanti.



IL SERVIZIO DIETRO LE QUINTE

Strada dei Parchi offre un servizio di qualità nell'assistenza a ciascun viaggiatore nel suo percorso sull'autostrada, compatibilmente con le diverse situazioni prevedibili. Pertanto ha allestito una Sala Operativa che fornisce vari servizi:

Riceve le seguenti informazioni:

- le comunicazioni radio degli operatori autostradali;
- le chiamate di soccorso meccanico, sanitario ed antincendio;
- le immagini televisive delle tratte autostradali presidiate dalle telecamere;



- la situazione dei cantieri in opera;
- i rilievi del traffico;
- le condizioni ambientali.

Fornisce e disciplina le seguenti attività:

- informa e richiede l'intervento della Polizia Stradale e dei mezzi di soccorso;
- coordina le attività di soccorso e gli interventi operativi;
- informa i Centri di smistamento delle notizie sulla viabilità;
- inserisce le informazioni sui pannelli a messaggio variabile.

Sono di ausilio alle attività della S.O.:

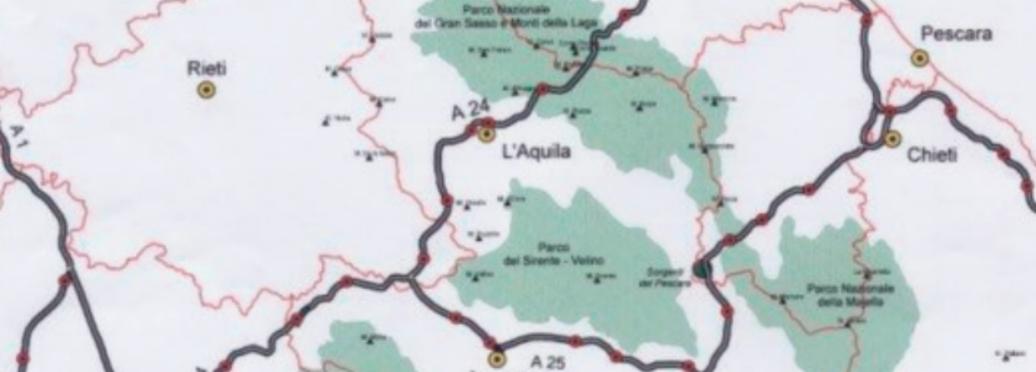
- n. 106 Pannelli a Messaggio Variabile, di cui n.9 in Galleria, n.39 in itinere e n. 58 in entrata alle Stazioni (n. 38 bifacciali e n. 20 mono facciali); n. 552 telecamere, di cui n.377 in Galleria e n. 68 presso le stazioni e n. 107 in itinere;
- il personale di esazione per il rilevamento del traffico nelle stazioni;
- n° 31 centraline per la raccolta di dati meteo installate lungo la rete;
- n. 429 colonnine foniche di chiamata soccorso su entrambe le carreggiate.

Sono di ausilio al cliente, per ricevere informazioni;

- le pagine televideo dedicate alle informazioni sulla viabilità;
- i pannelli a messaggio variabile sopra citati;
- i numeri di telefono per informazioni sulla viabilità:
1518 CCISS Viaggiare Informati;
803.111 Call Center di Autostrade per l'Italia.

Sono di ausilio al cliente, per varie evenienze:

In autostrada sono presenti 6 Aree di Parcheggio attrezzate e 12 aree di servizio, per rifornimento e ristoro, e due Punto Blu, uno presso gli Uffici di Direzione di Via G. V. Bona, 105 - Roma, l'altro presso l'area di servizio Colle Tasso Nord (A24 km 10+600) dir. Roma che provvedono a tutto ciò che riguarda le tessere Viacard e gli apparati Telepass (rilascio, sostituzione, rimagnetizzazione, gestione conti ecc.) gestendo i rapporti di mancato pagamento e fornendo assistenza per anomalie e informazioni. Operano con continuità in autostrada 6 pattuglie di Polizia Stradale in forza alle Sottosezioni di Roma Est, Carsoli, L'Aquila Ovest e Pratola Peligna e 6 monosquadre di "Ausiliari Viabilità" in organico presso i Centri di Sicurezza Autostradale di Roma Sede, Valle del Salto (A24), Celano (A25) e L'Aquila Ovest sede di Colledara S. Gabriele (A24). L'obiettivo sicurezza interessa tutte le attività di Strada dei Parchi, dall'utilizzo adeguato delle informazioni alle attività di assistenza al traffico e motiva studi e ricerche, anche di carattere tecnologico per intervenire efficacemente sugli elementi più critici del sistema. Il piano per la manutenzione predisposto da Strada dei Parchi prevede interventi migliorativi sulle infrastrutture, specialmente su pavimentazioni e barriere di sicurezza. Particolare attenzione è rivolta alla predisposizione di attività di indagine e ricerca finalizzate ad analizzare i comportamenti di guida dei Clienti. Da queste attività vengono individuate possibili campagne informative per sensi-



bilizzare la Clientela al rispetto delle norme del Codice della Strada. È, infatti, confermato, in tutti gli studi condotti in Italia e all'estero da istituti di ricerca pubblici e privati, che il comportamento del guidatore è la variabile più critica nelle cause incidentali.

LA FUNZIONE SOCIALE

Strada dei Parchi inoltre con la sua rete che collega i due versanti Est ed Ovest della penisola italiana svolge una funzione essenziale a supporto della mobilità, delle attività produttive, delle comunicazioni, del commercio, del turismo e quindi dello sviluppo sociale ed economico del Paese. Il sistema autostradale crea opportunità di sviluppo e contribuisce ad ottimizzare l'utilizzo di fattori produttivi, generando valore per l'intera collettività.

L'IMPEGNO AMBIENTALE

La Strada dei Parchi con le autostrade A24 e A25 attraversa un territorio veramente interessante e ricco dal punto di vista naturalistico sia nella Regione Lazio sia nella Regione Abruzzo.

Si evidenzia, al riguardo, la presenza sul territorio di ben sei Parchi Naturali:

- sull'Autostrada A24 dirigendosi verso il Monte Livata si raggiunge il Parco dell'Appennino e Monti Simbruini, nei pressi di Assergi si attraversa il Parco Nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga, e poi a Nord troviamo il Parco Nazionale dei Monti Sibillini;
- sull'Autostrada A25 nei pressi di Celano si costeggia il Parco del Sirente Velino, più ad est, all'altezza di Bussi, si trova il Parco Nazionale della Maiella e a sud di questo il Parco Nazionale d'Abruzzo.

La rete autostradale pertanto immersa in questo pregevole scenario naturalistico svolge, nella sua funzione di infrastruttura di comunicazione, un ruolo importante per la valorizzazione ed il controllo delle suddette aree protette.



LA GALLERIA DEL GRAN SASSO

La galleria del Gran Sasso ha uno sviluppo di oltre 10.000 metri ed è in Europa uno dei pochi trafori di tale lunghezza che possiede un doppio fornice. I due tunnel, fiancheggiati, sono collegati tra loro da brevi gallerie trasversali (by-pass) munite di portoni tagliafumo, con distanze fra l'una e l'altra variabili da 400 a 800 metri; inoltre, interposti a distanza di circa 300 metri, lungo la parete di destra sono presenti delle nicchie dotate di due estintori e di colonnina SOS fonica con la selezione di chiamata per i soccorsi; un sistema di areazione longitudinale, installato in entrambi i fornici, permette la dispersione dei fumi tenuti sotto controllo da una rete di sensori; 100 telecamere assicurano il continuo monitoraggio dell'intero percorso e due portali a messaggio variabile, posizionati prima dei rispetti ingressi, sono in grado di fornire eventuali informazioni di emergenza. Un presidio di pronto intervento, 24 ore su 24, è in grado di garantire il primo soccorso in ogni situazione di emergenza ed in particolare in caso di incendio. Dal 2014 nel Traforo del Gran Sasso è attivo il servizio di telefonia mobile GSM dell'operatore Vodafone. Tutti gli impianti delle gallerie sono costantemente controllati, 24 ore su 24, da tecnici specializzati che operano nell'ambito del Centro di Monitoraggio Impianti dislocato presso il Nucleo Impianti del Gran Sasso, all'ingresso lato L'Aquila del Traforo. All'interno della carreggiata ovest del tunnel, direzione Roma, sono presenti le rampe di ingresso e di uscita dei Laboratori Nazionali del Gran Sasso dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare.

Norme di comportamento in galleria:

In ogni caso: chiamare i soccorsi dalle apposite colonnine S.O.S.;

a) In caso di incendio alla propria auto:

- se l'incendio è ancora in fase iniziale tentare lo spegnimento avvalendosi dell'estintore di bordo o di quello ubicato nelle nicchie S.O.S.;
- se l'incendio è già sviluppato o non si riesce ad estinguerlo segui la procedura b).

b) In caso di incendio:

- abbandonare l'auto, spegnendo il motore, possibilmente accostandola a destra;
- raggiungere l'uscita di sicurezza più vicina seguendo le indicazioni di emergenza procedendo in direzione opposta a quella del fumo;
- oltrepassare la porta di sicurezza ed attendere l'arrivo dei soccorsi senza invadere la carreggiata della galleria opposta, percorsa dal traffico.

c) In caso di incidente alla propria auto:

- se si è in grado di uscire dall'auto, spegnere il motore, accendere le luci di emergenza e, prima di abbandonare il veicolo, accertarsi che non sopraggiungano altri veicoli e attendere l'arrivo dei soccorsi al riparo dal traffico;
- se non si è in grado di uscire dall'auto, accendere le luci di emergenza, spegnere il motore, mantenere la calma ed attendere l'arrivo dei soccorsi.

d) In caso di traffico bloccato o di semafori rossi:

- arrestare l'auto accostandosi a destra mantenendo le opportune distanze di sicurezza e spegnere il motore.

e) In caso di lampeggianti gialli accesi:

- procedere con molta cautela.

Norme di comportamento fuori della galleria:

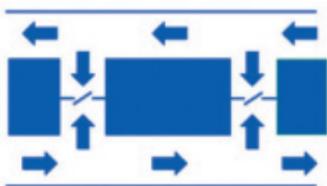
In prossimità di entrambi gli ingressi delle gallerie sono presenti portali segnaletici che indicano la presenza o meno di traffico bloccato nella stessa. Si possono verificare tre casi:

- Semafori verdi:** nella galleria non vi sono particolari condizioni di pericolo, si può quindi procedere, sempre con la massima cautela;
- Semafori gialli:** nella galleria vi sono condizioni di potenziale pericolo, anche se non tali da imporre la chiusura della stessa, si può quindi procedere utilizzando però tutte le cautele del caso;
- Semafori rossi:** ci si deve necessariamente fermare accodandosi alle vetture già ferme e lasciando libera la corsia di emergenza. Si potrà ripartire solo quando i semafori saranno tornati verdi.

Ventilazione

La maggior parte delle gallerie delle Autostrade A24 ed A25 di lunghezza superiore a 1000 m (n. 9 tunnel) sono dotate di impianti di elettroventilazione longitudinale in grado di espellere i fumi ed i gas prodotti dai veicoli in circolazione.

USCITE DI SICUREZZA VIE DI FUGA
BY-PASS di collegamento fra i due forni



COLONNINE S.O.S. ogni 300 metri
Impianto fonico con selezione di soccorso





IL CALCOLO DEL PEDAGGIO

19

CHE COS'È LA TARIFFA

Il pedaggio autostradale è l'importo che il cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada. I proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete, e a recuperare il prezzo pagato in caso di procedure di vendita o privatizzazione. Il pedaggio è commisurato ai chilometri percorsi, al tipo di veicolo utilizzato e alle caratteristiche dell'infrastruttura (autostrada di pianura o di montagna): le tratte di pertinenza di Strada dei Parchi sono considerate tutte autostrada di montagna.

COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a chilometro) di competenza di Strada dei Parchi, maggiorata dell'importo di competenza di ANAS (di cui alla Legge 102/2009), per i km, considerando che oltre ai km tra casello e casello sono conteggiati i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla Concessionaria. All'importo ottenuto si deve aggiungere l'IVA (22%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di Strada dei Parchi ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n° 10440/28/133 del 12.XI.2001 dell'allora Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (oggi Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili) e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato (5 classi) e dalle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

Tariffe unitarie per l'utenza sulla rete di Strada dei Parchi €/Km per anno 2022¹⁻²:

| Classi veicolo | A | B | 3 | 4 | 5 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Tariffa | 0,10466 | 0,10714 | 0,13682 | 0,21166 | 0,25161 |
| CLASSE A Altezza ≤ 1.3 m (misurata all'asse anteriore) | | | | | |
| CLASSE B Altezza > 1.3 m (misurata all'asse anteriore) | | | | | |
| CLASSE 3 | | | | | |
| CLASSE 4 | | | | | |
| CLASSE 5 | | | | | |

- (1) Le tariffe indicate sono comprensive dell'IVA e dell'importo di competenza ANAS (L. 102/2009)
- (2) Il Consiglio di Amministrazione di Strada dei Parchi SpA, nelle more dell'approvazione del nuovo Piano Economico Finanziario (PEF) da parte del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili e considerata l'esigenza di assicurare, tra le altre cose, tariffe sostenibili per l'utenza delle Autostrade A24/A25, ha deliberato nella seduta del 21/12/2021 la sospensione dell'aumento tariffario di circa il 34%, la cui entrata in vigore era prevista per il 1° gennaio 2022, diffondendone l'applicazione al 1° luglio 2022.



Su alcune tratte autostradali, definite a sistema “semichiuso” (Lunghezza, Settecamini e Ponte di Nona), il pedaggio è indipendente dai chilometri percorsi; il calcolo dell’importo da pagare si basa su una lunghezza stabilita forfettariamente con l’approvazione del Ministero Concedente. Questi sistemi si differenziano da quelli “chiusi” nei quali il Cliente paga il pedaggio corrispondente al percorso effettuato. Il pagamento del pedaggio può avvenire tanto con biglietto cartaceo quanto con biglietto “elettronico” tramite apparato di telepedaggio.

L'INCREMENTO ANNUALE DEL PADAGGIO

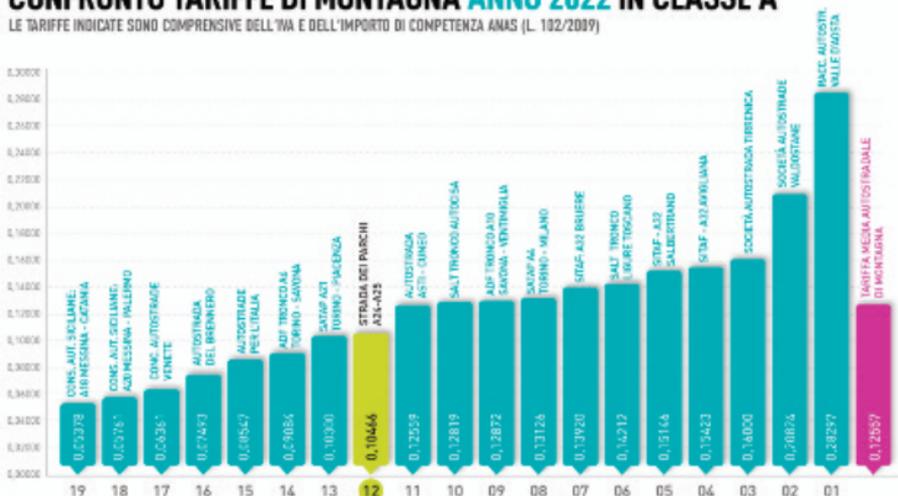
Secondo quanto previsto nel contratto di Convenzione con il Ministero Concedente, la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio sulla base di una formula di adeguamento annuale delle tariffe, che tiene conto dell’inflazione programmata, della qualità del servizio (parametrato alle condizioni di qualità della pavimentazione della strada ed al tasso di incidentalità) e dell’indice di produttività degli investimenti effettuati. L’incremento annuale della tariffa unitaria si applica indistintamente e senza alcuna discrezionalità a tutte le tratte della rete. Per effetto dell’arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l’incremento finale del pedaggio, tra un casello di ingresso ed uno di uscita, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all’incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere che il pedaggio su alcune tratte possa non subire aumenti per alcuni anni e che l’incremento annuale venga recuperato, cumulado, in un anno successivo.

TARIFE A CONFRONTO

La tariffa di Strada dei Parchi è tra le più basse in Italia, nell’ambito delle Autostrade di montagna.

CONFRONTO TARIFFE DI MONTAGNA ANNO 2022 IN CLASSE A

LE TARIFFE INDICATE SONO COMPRENSIVE DELL'IVA E DELL'IMPORTO DI COMPETENZA ANAS (L. 192/2009)





LA SEGNALETICA

Di seguito viene illustrata la segnaletica relativa alle diverse modalità di pagamento, installata da Strada dei Parchi presso tutti i caselli della propria rete:



*Cartelli in corso di revisione e sostituzione

PISTE GIALLE



dedicate al pagamento solo con:

Telepass (www.telepass.com) o altri dispositivi di telepedaggio:

DKV – www.dkv-mobility.com/it

Axxès – www.axxes.fr/it/italie

Unipol Tech - www.unipoltech.com/it



PISTE BLU



dedicate al pagamento solo con carte:

Viacard, Bancomat, Carte di Credito



*Cartelli in corso di revisione e sostituzione

PISTE BLU con la "T" di

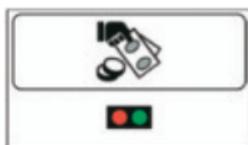


Telepedaggio e bandiera europea

per pagare con:

Viacard, Bancomat, Carte di Credito,

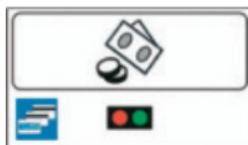
Telepass o altri dispositivi di telepedaggio



PISTE BIANCHE

con il simbolo dei contanti e della "mano" per pagare con:

contanti ad un nostro operatore



PISTE BIANCHE senza operatore

con il simbolo dei contanti (senza la "mano") e delle carte per pagare con:

contanti in cassa automatica,

Viacard, Bancomat, Carte di Credito

NELLE PORTE
COTRASSEGNA TE CON
LA SEGNALETICA



SI PUÒ PAGARE CON IL
BANCOMAT E LE SEGUENTI
CARTE DI CREDITO:



SENZA DIGITARE IL PIN E SENZA ALCUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO

MANCATO PAGAMENTO

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto a causa della mancanza di denaro, di carte (Viacard, Bancomat, Carte di Credito), dell'errata lettura delle stesse, di denaro o credito insufficiente, etc. In nessun caso è consentito procedere in retromarcia e, in porta automatica, occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore. Qualora non sia possibile risolvere il problema viene fotografata la targa ed emesso uno scontrino contenente un Rapporto di Mancato Pagamento. L'importo, senza alcuna maggiorazione, dovrà essere pagato entro e non oltre 15 giorni dalla data del transito nei seguenti modi:

- online su **www.stradadeiparchi.it** nella sezione **"SERVIZI - Paga online il mancato pagamento"** con carte di credito e prepagate senza alcun costo aggiuntivo;
- presso il Centro Servizi, i Punto Blu e caselli di Strada dei Parchi nelle porte con operatore;
- presso i Punto Blu di Autostrade per l'Italia (elenco e orari di apertura su www.telepass.com e www.autostrade.it);
- con bonifico bancario intestato a:
STRADA DEI PARCHI S.p.A. presso Poste Italiane S.p.A.
IBANIT 70 U076 0103 2000 0003 7758 711
BIC/SWIFT BPPIITRRXXX (indicando nella causale targa e numero del Rapporto di Mancato Pagamento);
- presso gli uffici postali con versamento sul c/c n° 37758711 intestato a Strada dei Parchi S.p.A. indicando nella causale di pagamento la targa del veicolo ed il numero del Rapporto di Mancato Pagamento.

Trascorsi 15 giorni l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada). Per maggiori informazioni su come e dove pagare i Rapporti di Mancato Pagamento è possibile contattare la struttura di Recupero Crediti di Strada dei Parchi S.p.A. al numero 0641592470 (scelta 1 - dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 11,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00), tramite fax 0641592206 oppure tramite e-mail: rmpp@stradadeiparchi.it

In caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi saranno trasmessi alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, comma 11 e 21, del Dlvo 30 aprile 1992 n. 285 e s.m.i. (Codice della Strada) per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento contestuale del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 87,00 ad € 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore), salvo non ricorrano i presupposti di cui all'art. 176 comma 17 del disposto normativo di cui sopra.

Al pagamento del pedaggio e degli oneri di accertamento previsti dall'articolo 372 del D.P.R. 16 dicembre 1992 n. 495 sono obbligati solidalmente sia il conducente che il proprietario del veicolo. Per il recupero degli importi dovuti si applicano le norme del Testo Unico approvato con Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639 e successive integrazioni e modificazioni.



CLIENTE SENZA BIGLIETTO DI INGRESSO

Nel caso di mancata presentazione al casello di uscita del biglietto di ingresso, il pedaggio viene calcolato, per legge, dal casello più lontano.

Il Cliente ha la possibilità di esibire una prova che attesti la reale stazione di ingresso, al fine di pagare il solo pedaggio relativo alla tratta realmente percorsa; a tal fine è disponibile sul sito www.stradadeiparchi.it nella sezione Customer Care – Modulistica - il modulo di autocertificazione da inviare tramite e-mail (rmpp@stradadeiparchi.it) o tramite fax (0641592206). Strada dei Parchi si riserva in ogni caso di accettarlo e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato. Analoga possibilità di autocertificazione del casello di entrata, in modo semplice e guidato, è tramite il sito www.stradadeiparchi.it nella sezione **“SERVIZI - Paga online il mancato pagamento”**, pagando online il pedaggio relativo all’effettiva concorrenza del viaggio.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

| INDICATORI DI QUALITÀ DELL'OFFERTA | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <i>pagamenti con sistemi di telepedaggio</i> | 53.4 % | 53.5 % | 53.9 % | 54.8 % | 55.6 % | 55.5 % | 56.5 % | 55.8 % |
| <i>di cui con apparati SET/SIT-MP*</i> | | | | | | | | 1.4 % |
| <i>pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Casse Automatiche)</i> | 28.1 % | 27.9 % | 28.0 % | 28.5 % | 28.3 % | 29.2 % | 31.3 % | 31.1 % |
| <i>pagamenti in contanti con operatore</i> | 18.5 % | 18.6 % | 18.1 % | 16.7 % | 16.1 % | 15.3 % | 12.1 % | 13.1 % |
| <i>transiti conclusi con Rapporti di Mancato Pagamento</i> | 0.53 % | 0.53 % | 0.59 % | 0.64 % | 0.56 % | 0.53 % | 0.45 % | 0.56 % |

* Servizio Europeo di Telepedaggio / Servizio Interoperabile di Telepedaggio per i Mezzi Pesanti



UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Il personale della Sala Operativa di Strada dei Parchi, attivo 24 h su 24, rileva le informazioni attraverso le telecamere installate lungo la rete, il personale su strada, le pattuglie della Polizia Stradale, le segnalazioni dei nostri Clienti e le aggiorna con continuità.

I CANALI DI INFORMAZIONE



Isoradio FM 103.3 Mhz è un canale RAI di pubblico servizio senza pubblicità che trasmette informazioni sul traffico con collegamenti in diretta dalle Direzioni di Esercizio e dal Centro

Multimediale di Autostrade per l'Italia. La copertura è garantita su tutta la rete di Strada dei Parchi, anche nei tratti di galleria.

Onda Verde, a cura di Rai Pubblica Utilità, trasmette notiziari in orario diurno su Radio1, Radio2 e Radio3 e in orario notturno su Rai1. Con una Radio dotata delle funzionalità RDS-TA e RDS-TP è possibile, mentre si ascolta un altro programma o una registrazione, ottenere il passaggio automatico sull'ascolto del notiziario di Onda Verde (a condizione che le funzioni RDS TA e TP siano attivate).



Pannelli a Messaggio Variabile: situati lungo la rete ed all'ingresso dei caselli autostradali, forniscono ai viaggiatori informazioni di viabilità; in caso di traffico regolare vengono trasmessi messaggi sulla sicurezza e informazioni sui principali servizi offerti.



Call Center Viabilità 803.111: 180 linee operative 24h su 24h 7 giorni su 7. Il servizio è completamente gratuito.

**ALTRI MEDIA:**

RTL 102.5 è la principale radio FM privata italiana, con ogni giorno circa 8 milioni di ascoltatori, presente su tutto il territorio nazionale. Tutti i giorni, 24 ore su 24, RTL 102.5 trasmette in diretta 27 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro Viabilità di Autostrade per l'Italia. Appuntamenti straordinari sono garantiti in caso di eventi di traffico critici sulla rete durante l'arco della giornata. La copertura del segnale radio di RTL 102.5 sulla rete di Autostrade per l'Italia è del 99%. I collegamenti sono fruibili anche su app RTL102.5 Play, su sito web rtl.it e in radiovisione sul canale 736 Sky e 36 DTT.



TV con i notiziari di viabilità trasmessi su Canale 5 e La7 dalle ore 6 alle ore 9 del mattino, elaborati dal Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia.

Televideo RAI da pagina 646 a pagina 649.

SITO INTERNET www.stradadeiparchi.it fornisce informazioni su:

- traffico, in tempo reale e previsioni;
- meteo, in tempo reale e previsioni;
- percorsi, distanze e costi del viaggio;
- servizi presenti sulla nostra rete.

ALTRI SITI INTERNET: informazioni di viabilità e previsioni di traffico pubblicate anche su www.la7.it, www.tgcom.it e www.corriere.it

L'INFORMAZIONE DURANTE IL VIAGGIO

Strada dei Parchi informa i Clienti durante il viaggio via radio e attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile, sui quali si riportano informazioni relative a incidenti, cantieri, code, eventi meteo, etc. Negli ultimi anni, al fine di fornire un'informazione più puntuale, Pannelli a Messaggio Variabile sono stati aumentati su tutta la rete.



COME INDIVIDUARE IL CHILOMETRO PROGRESSIVO

Ogni 1000 metri sulla sinistra dell'autostrada è presente un cartello che indica il chilometro progressivo che si sta percorrendo, utile per comprendere al meglio informazioni di viabilità (Esempio foto a lato: km 17).

Inoltre, ogni 100 metri, un piccolo cartello bianco indica oltre al chilometro, le centinaia di metri in numero romano.

COMUNICAZIONE DEI TEMPI MEDI DI PERCORRENZA

Grazie a una serie di sensori viene rilevato e comunicato sui pannelli a messaggio variabile con aggiornamento periodico il tempo medio impiegato dai clienti appena arrivati a destinazione.

Il servizio è attivo sui tratti e nei periodi interessati da elevati flussi traffico nei quali i rallentamenti sono dovuti alla circolazione intesa e non ad eventuali incidenti.

GUIDA ALLA LETTURA



CODA



INCIDENTE



LAVORI
IN CORSO



TRATTO
CHIUSO
USCITA
OBBLIGATORIA



VENTO
FORTE



GHIACCIO



NEBBIA



NEVE



LA SICUREZZA
IL NOSTRO
IMPEGNO
PIU GRANDE

ALCUNI ESEMPI DI PANNELLI A “MESSAGGIO VARIABILE”



- Indica la presenza di un cantiere ed operai al lavoro all'altezza del km 90.



- Indica la presenza di traffico molto intenso, prossimo ai limiti di saturazione della capacità dell'autostrada, in cui la circolazione può diventare intermittente anche in assenza di incidenti o cantieri. La velocità media di scorrimento è inferiore ai 30 km/h.



- Indica la presenza di una coda di 6 km, tendente a diminuire, dopo l'uscita di Carsoli. L'incidente che ha causato la coda è stato risolto, liberando la carreggiata dai veicoli coinvolti.



- Indica la presenza di una coda di 10 km tendente ad aumentare, con traffico bloccato, a causa di un incidente avvenuto al km 35.



- Indica la presenza di un 1 km di coda dopo l'uscita di Avezzano a causa di un cantiere.



- Indica l'obbligo di catene a bordo e la possibilità, a causa della neve, di blocchi del traffico dopo l'uscita di Celano.



GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA

- Incremento dell'asfalto drenante (antipioggia): 19% della rete nel 2002 e 35% circa a fine 2015 (che rappresenta il 100% dei tratti autostradali, pari a circa km 100, il cui tracciato si sviluppa a quote inferiori a 600 mslm).
- Aumento dei coefficienti di aderenza e regolarità delle pavimentazioni, grazie a cicli di rinnovo passati da 11 a 7 anni circa.
- Sostituzione e ammodernamento di circa 280 km di barriere spartitraffico, pari al 99,7% della rete e riqualificazione del 95% delle barriere di protezione laterale presenti lungo la rete.
- Installazione delle reti di protezione anticavalcamento su 44 km di viadotti con carreggiate separate, pari al 100% della rete.
- Chiusura di tutti i varchi aperti sullo spartitraffico con strutture mobili per permetterne l'apertura rapida in situazioni di emergenza.
- Nel corso del 2021 sono stati completati gli impianti di illuminazione di evacuazione e rilevazione incendi presso il traforo del Gran Sasso; sono stati altresì ampliati gli impianti TVCC presso le gallerie Colle Mulino, Pietrasecca, Sant'Angelo e San Giacomo, già dotate di telecamere in ingresso e uscita per ciascun fornice. Inoltre è proseguita la trasformazione a LED degli impianti d'illuminazione delle gallerie. Nel 2022 si prevede di completare, per la galleria Gran Sasso, la realizzazione dell'impianto di videosorveglianza con rilevazione automatica degli incidenti e la segnaletica luminosa a messaggio variabile. Inoltre proseguirà la sostituzione progressiva degli apparecchi d'illuminazione con LED.
- Riduzione dell'incidentalità in cantiere grazie al potenziamento e integrazione della segnaletica di cantiere prevista dal Codice della Strada. La Polizia Stradale assicura la vigilanza con 6 pattuglie contemporaneamente presenti su tutti i 281,4 km della rete.
- L'impegno sul fronte della sicurezza ha permesso di abbassare ulteriormente il Tasso di Incidentalità Globale da 70,6 nel 1991 a 39,47 nel 2021 ed il tasso di mortalità da 1,5 nel 1991 a 0,16 nel 2021, conseguendo l'importante obiettivo fissato dall'Unione Europea di riduzione del 50% della mortalità entro il 2009.
- Dal 2009 Strada dei Parchi emette delle specifiche ordinanze che prevedono l'obbligo di transito con attrezzature invernali (pneumatici da neve o catene a bordo) nel corso della stagione invernale, dal 15 novembre al 15 aprile dell'anno successivo, per quasi tutta la rete autostradale in concessione.



SOCCORSO MECCANICO

In caso di guasto, avaria o incidente sulla rete di Strada dei Parchi è possibile chiamare i seguenti numeri:

| | |
|----------------------|-------------|
| ACI | 803-116 |
| Europ Assistance VAI | 803-803 |
| AXA | 800-111-911 |
| IMA | 800-613-613 |



TUTOR

Il Tutor è un sistema che permette di rilevare la velocità media dei veicoli. Il sistema è stato acquistato da Strada dei Parchi e messo a disposizione della Polizia Stradale che, in comodato d'uso gratuito, ne detiene la piena ed esclusiva disponibilità. Ai sensi dell'art. 208 del DLgs. N. 285/1992 le sanzioni sono emesse ed incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi in nessuna misura a beneficio di Strada dei Parchi. Il Tutor realizza in automatico i controlli che richiederebbero, in ciascun tratto controllato, l'impiego di dieci pattuglie al giorno, che possono invece essere impiegate in servizi dove risulta fondamentale l'intervento umano: l'attività di soccorso, il rilievo di incidenti stradali, il controllo sul trasporto di merci pericolose, etc...

A garanzia degli automobilisti il sistema prevede i più severi standard di sicurezza per i canali di comunicazione e la tutela dei dati trattati in modo conforme alla vigente normativa sulla privacy. Il funzionamento del Tutor è totalmente indipendente dalla presenza o meno di un dispositivo di telepedaggio a bordo.

Il funzionamento

Il Tutor permette, grazie all'installazione di sensori e portali con telecamere, il rilevamento della velocità media lungo tratte autostradali di lunghezza variabile tra 26 e 48 Km. La velocità media è calcolata in base al tempo di percorrenza: il sistema monitora tutto il traffico e ne registra gli orari di passaggio sotto i portali posti all'inizio ed alla fine della tratta controllata. I dati relativi ai veicoli la cui



Polizia Stradale

controllo elettronico della velocità con sistema tutor



velocità media non supera quella consentita vengono automaticamente eliminati. A differenza dei sistemi tradizionali, il Tutor permette quindi di rilevare l'eccesso di velocità come comportamento abituale di guida ed è inoltre in grado di funzionare in qualsiasi condizione atmosferica e di illuminazione (di notte, con pioggia, in presenza di nebbia con visibilità fino a 30/40 metri). Il Tutor, una volta riscontrata la violazione e previa convalida dell'agente di Polizia Stradale, interroga gli archivi della Motorizzazione per risalire all'intestatario, compila e stampa il verbale per la firma in originale e, contestualmente, inoltra in via informatica i dati per la procedura di notifica al trasgressore. In un'ottica di prevenzione e trasparenza, su tutte le tratte Autostradali con sistema Tutor è stata installata un'apposita segnaletica di preavviso.

L'eventuale presenza di cantieri temporanei e/o permanenti nelle sei tratte con il sistema Tutor determina la temporanea sospensione del rilevamento della velocità media.

RISULTATI POSITIVI DELLE INSTALLAZIONI

Il sistema Tutor è stato installato lungo quelle tratte che presentavano tassi di mortalità superiori alla media. Attualmente il controllo della velocità tramite Tutor è attivo su 225 km di carreggiata (40% dell'intera rete) ed ha permesso, di registrare una significativa riduzione della velocità media (-15%) e della velocità di picco (-25%) determinando anche una netta diminuzione dell'incidentalità e delle conseguenze alle persone (vedi paragrafo interventi sulla sicurezza).

Elenco tratte autostradali con sistema Tutor

Elenco tratte autostradali con sistema Tutor

| <u>AUTOSTRADA</u> | <u>INIZIO TRATTA</u> | <u>FINE TRATTA</u> |
|-----------------------|------------------------------|------------------------------|
| A24 Roma -> L'Aquila | Tivoli - Km 14,500 | Carsoli - Km 49,200 |
| A24 Roma -> L'Aquila | Valle del Salto - Km 74,600 | L'Aquila Ovest - Km 100,100 |
| A24 L'Aquila -> Roma | Carsoli - Km 51,450 | Tivoli - Km 14,500 |
| A24 L'Aquila -> Roma | L'Aquila Est - Km 106,050 | Valle del Salto - Km 75,850 |
| A25 Torano -> Pescara | Avezzano - Km 87,100 | Pratola Peligna - Km 135,900 |
| A25 Pescara -> Torano | Pratola Peligna - Km 137,900 | Avezzano - Km 89,060 |



IL NOSTRO IMPEGNO

L'incremento del traffico che si è registrato negli anni rende la gestione della viabilità una componente fondamentale e complessa del servizio autostradale. Per migliorare la viabilità Strada dei Parchi è impegnata sui seguenti fronti.

CANTIERI PER L'AMPLIAMENTO DELLA RETE

Nei cantieri necessari alla realizzazione del piano di potenziamento della rete, Strada dei Parchi ha adottato modelli operativi per la realizzazione dei lavori in presenza di traffico che, in alcuni casi, comportano la riduzione del numero di corsie transietabili.

CANTIERI PER LA MANUTENZIONE

I cantieri di manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. Sulla nostra rete vengono installati mediamente circa 20 cantieri al giorno, la maggior parte dei quali per il rinnovo della pavimentazione in conglomerato bituminoso, per la manutenzione della segnaletica orizzontale, per la manutenzione degli impianti, degli spazi verdi, etc. e per il ripristino di calcestruzzi degradati dei manufatti (muri, ponti, viadotti, etc...), oltre che per le verifiche tecniche/ispezioni. I lavori sono concentrati nei periodi dell'anno con condizioni meteorologiche favorevoli (con neve e pioggia molte attività non possono infatti essere effettuate).

Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico;
- rimozione dei cantieri amovibili nei periodi di esodo e nei weekend;
- lavori in turni di 24 ore su 24 sulle tratte con maggior traffico;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti e comunque superiori a 5 giorni;
- in condizioni di traffico intenso i lavori vengono sospesi e viene riaperta la corsia generalmente chiusa per garantire la sicurezza dei lavoratori;
- lavori solo di notte sulle tratte prossime alle principali aree urbane (Roma e Tivoli).

Strada dei Parchi, al fine di aumentare la sicurezza, ha previsto l'installazione di cartelli di segnaletica di cantiere che vanno ad integrare quelli previsti dal Codice della Strada.

GESTIONE DEGLI INCIDENTI

Strada dei Parchi e la Polizia Stradale coordinano congiuntamente le attività di intervento. La Polizia Stradale garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza del traffico. Strada dei Parchi provvede a garantire il tempestivo arrivo del proprio personale e dei mezzi di soccorso per ripristinare le condizioni di sicurezza e di viabilità e attivare tutti i canali di comunicazione per informare i Clienti (vedi la sezione "Informazioni viabilità"). In caso di intervento dei Vigili del Fuoco la gestione della viabilità è subordinata alle condizioni di sicurezza imposte dagli stessi.



OPERAZIONI INVERNALI

Nel 2005 è stato definito un Protocollo tra l'allora Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, il Ministero dell'Interno, AISCAT, Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che in caso di nevicate intense si provveda al fermo temporaneo dei camion di portata superiore a 7,5 t in aree appositamente indicate.

La gestione della viabilità in condizioni meteo avverse prevede inoltre:

- una dotazione aziendale di oltre **240 mezzi e attrezzature speciali (Spargitori, Innaffiatrici, Lame sgombraneve a spinta, Unimog, Firestorm, Trattori, Pale caricatrici gommate, ecc ...)**. Si evidenzia che nel 2021 la Società ha ulteriormente ampliato il proprio parco mezzi operativi, dotandosi di un **Firestorm**, una cisterna mobile per l'auto-preparazione e distribuzione di soluzione di cloruro di calcio "calda" a 60° centigradi di temperatura;
- la continua disponibilità di **400 addetti interni ed esterni**;
- trattamenti di salatura per la **prevenzione del ghiaccio**;
- il tempestivo intervento e tracciamento satellitare dei **mezzi spargisale e sgombraneve**.

VIABILITÀ AI CASELLI

I caselli sono presenti mediamente ogni 11 km. Il nostro impegno si è concentrato sui seguenti obiettivi:

- ampliamento del numero di piste nei caselli con maggior traffico;
- totale copertura di porte con sistemi di telepedaggio sia in entrata che in uscita in tutte le stazioni;
- riduzione dei tempi di attesa in caso di richiesta di assistenza.

TRASPORTI ECCEZIONALI

<https://teonline.autostrade.it> è un portale internet realizzato da Autostrade per l'Italia per semplificare le procedure autorizzative per trasporti eccezionali (quelli che per dimensioni o massa superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada), al quale è possibile accedere anche mediante il sito www.stradadeiparchi.it

Il sito, rivolto agli operatori del settore, permette infatti di effettuare online le operazioni per il rilascio dell'autorizzazione e di accedere ad informazioni sul transito di trasporti eccezionali. Informazioni e autorizzazioni possono essere richieste anche presso l'apposito sportello presente presso Strada dei Parchi, aperto in orario d'ufficio. Nel 2019 è stata attivata la nuova funzionalità per la richiesta e rilascio delle autorizzazioni "attive" tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo ["transitiicc.stradadeiparchispa@unapec.it"](mailto:transitiicc.stradadeiparchispa@unapec.it)



Le Aree di Servizio (di seguito "AdS") sulla rete di Strada dei Parchi sono 12, aperte h 24, 7 giorni su 7. Secondo quanto previsto dalla Convenzione del 2001 e dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Strada dei Parchi ha affidato in sub-concessione ad operatori specializzati tutti i servizi (carburanti, ristorazione etc.) presenti nelle AdS, sulla base di procedure competitive, trasparenti e non discriminatorie, con Convenzioni di Servizio regolanti tali affidamenti. Gli Operatori sono responsabili dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della realizzazione e manutenzione delle aree di vendita con i servizi igienici e della pulizia di questi locali. Strada dei Parchi è responsabile della viabilità e della sicurezza nelle Aree, oltre che della manutenzione e pulizia di spazi verdi e sottopassi dei parcheggi.

IL PIANO DI INVESTIMENTI

È in corso un piano di investimenti che prevede la riqualificazione delle AdS. L'offerta commerciale è in costante miglioramento attraverso il potenziamento di quella esistente e l'introduzione di nuovi servizi per il Cliente, come il servizio di Hot-spot wi-fi gratuito presente in tutte le AdS. Quanto ai lavori di ristrutturazione relativi ai nuovi affidamenti, avvenuti dal 2016 al 2018, dopo l'ultimazione di quelli delle AdS Valle Aterno Ovest, Colle Tasso Nord e Civita Nord (le ultime due potenziate con l'introduzione del servizio di erogazione del GPL), presso Montevelino Nord è stato realizzato un nuovo fabbricato food. Nel corso del 2021 l'AdS Valle Aterno Est è stata interessata da lavori di riqualificazione quali ristrutturazione del fabbricato oil e annessi servizi igienici, realizzazione di un Camper Service e spostamento dell'erogatore gpl in area più idonea, con implementazione di una apposita pensilina. Sono state inoltre riqualificate le AdS Civita Sud e Montevelino Sud e sono stati in buona parte realizzati / in corso di ultimazione gli investimenti di riqualificazione per le AdS Brecciarola Nord e Brecciarola Sud, mentre nel corso dell'anno 2022 inizieranno i lavori per la realizzazione di un nuovo fabbricato food per l'AdS Colle Tasso Sud.

Infine nel 2021 sono state installate colonnine per la ricarica delle auto elettriche presso tutte le AdS della A25; dal 2022 anche le AdS della A24 saranno implementate con questo servizio.

CONTROLLI DI QUALITÀ

È attivo un piano di controllo qualità che prevede verifiche periodiche nel corso dell'anno, effettuate da Società Esterne accreditate, su diversi parametri (ad esempio: attesa alle casse e ai banconi, pulizia servizi igienici ed aree di vendita, orari di apertura, etc.). È prevista l'applicazione di penali a carico degli Operatori qualora non siano rispettati gli standard stabiliti. Per maggiori informazioni sui servizi presenti in tutte le AdS, per reclami e suggerimenti: www.stradadeiparchi.it.

| Area | Area di Servizio | Benzina-Gasolio | GPL | Area Camper | Ristorante | Bar | Market | Negoz. | Area Ciclisti | Baby Room | Servizi Diavoli's |
|------|--------------------|------------------------|-----|-------------|------------|-----|--------|--------|---------------|-----------|-------------------|
| A24 | Tiburтина Sud | DA-COLA Km 54+650 | ● | | | ● | ● | ● | | | ● |
| A24 | Colle Tasso Sud | DA-AD-PC Km 110+360 | ● | | | ● | ● | ● | | | ● |
| A24 | Civita Sud | DA-AD-PC Km 47+008 | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| A24 | Valle Aterno Est | DA-AD-TT Km 50+360 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| A24 | Valle Aterno Ovest | DA-Roma Km 99+360 | ● | ● | | | | ● | ● | ● | ● |
| A24 | Civita Nord | DA-Roma Km 47+260 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| A24 | Colle Tasso Nord | DA-Roma Km 110+360 | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| A24 | La Rustica Nord | DA-Roma Km 04+800 | ● | | | ● | ● | ● | | | ● |
| A25 | Montevelino Sud | DA-TT Km 61+060 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| A25 | Brecciarola Sud | DA-PC Km 117+800 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| A25 | Brecciarola Nord | DA-Roma Km 117+800 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| A25 | Montevelino Nord | DA-Roma Km 61+060 | ● | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

Chi siamo

Strada dei Parchi Spa è una società della Toro Holding Spa.

Nata nel 2022 come prima ventata tra il Gruppo Autostrade per l'Italia e il Gruppo Toro, dal 2011, con l'uscita dalla società del Gruppo Alitalia, è interamente controllata dalla Holding del Gruppo Toro.

Strada dei Parchi ha in competenza la gestione e l'assistenza della autostrada A24 (Roma-Teramo) e della A25 (Roma-Pescara) e servizi di informazione e assistenza ai propri clienti.



PUNTO BLU: DOVE TROVARLI

LAZIO

- A1** Ads Feronia Ovest
- A1** Roma Sud
- A24** Area di Servizio Colle Tasso Nord

Roma città:

- Centro Servizi Strada dei Parchi S.p.A. – Via G.V. Bona, 105
Apertura: Lun-Ven 8,45-12,45/13,15-16,30
- Punto Blu - Via Bergamini, 50
Apertura: Lun-Ven 8,00-17,30

ABRUZZO

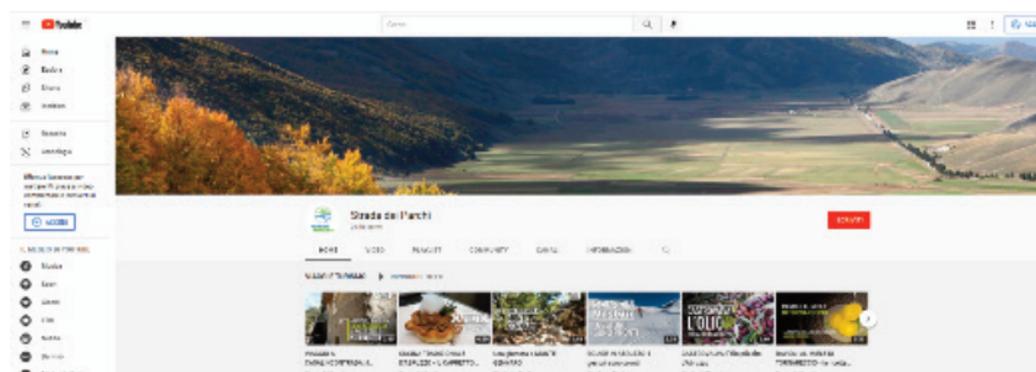
- A14** Pescara Ovest

IL SITO INTERNET: WWW.STRADEIPARCHI.IT

Nel 2022 proseguirà l'offerta informativa social e digitale di Strada dei Parchi. Un servizio che consentirà agli automobilisti che viaggiano sulle autostrade A24 e A25, di organizzare il proprio viaggio, favorendo una comunicazione con i propri clienti sempre aperta e multicanale.

Il sito nel 2021 è stato consultato da 821.438 visitatori, che hanno effettuato 1.442.483 visualizzazioni di pagina.

Il sito internet www.stradadeiparchi.it è un portale ricco di informazioni pensato per essere utile ai clienti che usano l'autostrada, accompagnandoli nel viaggio e fornendo assistenza attraverso la pubblicazione di notizie e segnalazioni sugli eventi del sistema autostradale. Dal 2018 il sito ospita la sezione Roma vai e vieni, un servizio totalmente gratuito per vedere in tempo reale il traffico sull'autostrada A24, in entrata e in uscita dalla Capitale.



ATTENZIONE AL CLIENTE

35

Completano l'**offerta informativa di Strada dei Parchi**, la pagina **Facebook**, **Instagram**, il **profilo twitter @stradadeiparchi**, il **servizio dedicato al traffico @viabilitasp** attivo **24 ore su 24 e aggiornato in tempo reale** e la webTV, uno spazio interattivo per condividere notizie di attualità, turismo, lavori, sicurezza, storia e viabilità.

Il servizio fornisce contenuti video esclusivi ai propri clienti per informarli e aggiornarli sui nostri servizi, le attività, le notizie sul territorio, gli approfondimenti e i progetti in cui siamo impegnati. La Web TV è accessibile direttamente dalla Home page del sito www.stradadeiparchi.it e può essere vista anche su tablet e telefono cellulare.



Strada dei Parchi è social grazie a un rapporto diretto con gli utenti costruito attraverso proposte di interazione e condivisione di esperienze di viaggio, segnalazioni lungo il tratto autostradale e commenti. Sulla pagina Facebook si possono trovare approfondimenti sul territorio e informazioni su eventi e notizie d'attualità, con testi, foto e video



Attraverso due canali Twitter, Strada dei Parchi e Strada dei Parchi Viabilità la Concessionaria è in grado di comunicare in tempo reale, 24 ore su 24, tutti gli aggiornamenti sul traffico (code, rallentamenti, incidenti, lavori) e condividere con la propria rete le news e gli approfondimenti presenti sul sito internet.



Spazio alla condivisione degli scatti fotografici. E quindi grande risalto ai paesaggi e alla natura che caratterizza il territorio laziale ed abruzzese.



Canale video di Strada dei Parchi con immagini di attualità, eventi e informazioni sul territorio. La pagina è divisa in 3 aree tematiche: lavori e sicurezza, viaggi e turismo, pillole di viaggio.

Grazie a uno staff dedicato che lavora a stretto contatto con la Sala Operativa di Strada dei Parchi le informazioni sono più complete e immediate, con aggiornamenti in tempo reale e risposte alle domande più frequenti per garantire agli automobilisti un aggiornamento continuo e un servizio migliore.

GESTIONE DELLA QUALITÀ

Strada dei Parchi S.p.A. consapevole del proprio ruolo di concessionario per conto del MIMS (Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili) della gestione delle autostrade A24 e A25 e del proprio contributo nella creazione di benessere, progresso e valore per la collettività, intende perseguire i risultati tecnici ed economici pianificati e i valori etici e sociali adottati attraverso un approccio sistemico e unitario all'organizzazione aziendale.

Nell'attuare le strategie di successo che ne costituiscono l'identità, la Società investe sulla cultura della consapevolezza e della responsabilità di quanti operano in essa - direttamente o indirettamente - in un'ottica di risk based thinking, con particolare riguardo a:

- ✓ Qualità: il valore che resta nel tempo;
- ✓ Affidabilità: la certezza del risultato ottimale;
- ✓ Tecnologia: l'innovazione come metodo.

Su tale modello culturale e organizzativo, Strada dei Parchi S.p.A. ha implementato un Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza in conformità ai requisiti dei rispettivi standard internazionali di riferimento, raggiungendo le certificazioni:

- ❖ ISO 9001, lo standard di riferimento internazionalmente riconosciuto per la gestione della Qualità di una organizzazione. Scopo primario dell'ISO 9001 è il perseguimento della soddisfazione del proprio cliente in merito ai servizi forniti, nonché il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, permettendo all'azienda certificata di assicurare ai propri clienti il mantenimento e il miglioramento nel tempo della qualità dei propri beni e servizi;
- ❖ ISO 14001, una norma internazionale ad adesione volontaria, che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale, monitorando l'impegno dell'Organizzazione a ridurre attraverso azioni concrete gli impatti ambientali che derivano dai propri processi;
- ❖ ISO 45001, la prima norma internazionale a definire gli standard minimi di buona pratica per la protezione dei lavoratori in tutto il mondo. Stabilisce un quadro per migliorare la sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori, permettendo così di aumentare le performance in materia di salute e sicurezza a qualsiasi organizzazione che scelga di certificare sotto accreditamento il sistema di gestione.

In accordo con le strategie e gli obiettivi di crescita e di competitività dell'Azienda sul mercato Strada dei Parchi S.p.A. promuove:

- ✓ la Soddisfazione del Cliente e la Qualità dei Servizi offerti;
- ✓ la Salvaguardia dell'Ambiente e la Prevenzione dell'Inquinamento;
- ✓ la Tutela della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori e la Prevenzione degli Incidenti, degli Infortuni e delle Malattie Professionali;
- ✓ il Rispetto della Legislazione Vigente e degli Altri Requisiti Sottoscritti dall'Azienda, compresi gli obblighi connessori;



- ✓ il Miglioramento Continuo delle Prestazioni e del Sistema di Gestione Aziendale.

Strada dei Parchi effettua, tramite un ente terzo specializzato, delle indagini di Customer Satisfaction sulla base di interviste ad un campione casuale di Clienti. La società si impegna a tener conto dei risultati dei sondaggi per modificare la realizzazione del servizio e migliorarne la qualità.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità del servizio, validi per tutte le Concessionarie e definiti in accordo con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali

| | Unità di misura | Standard di riferimento |
|--|---|-------------------------|
| Fattore base: Sicurezza del Viaggio Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg. | tempo (h) di preavviso nell'85% dei casi | 24 |
| Fattore base: Regolarità del Servizio Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione) ⁽¹⁾ (escluso il periodo delle operazioni invernali) | (RL) Retroreflessione (mcd lx-1 m-2) | 100 ⁽²⁾ |
| Fattore base: 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./mese | 2 |
| Fattore base: Servizi per viaggiatori diversamente abili 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./mese | 2 |
| Fattore base: Informazione agli utenti Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail | Tempo di risposta nell'85% dei casi in gg | 10 gg lavorativi |

del MIMS, sono i seguenti:

(1) Il dato fa riferimento alle misure effettuate in carreggiata lungo la striscia di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, aree di servizio, pertinenze ed aree di cantiere.

(2) Il rispetto dello standard si verifica sul 90% su tratte minime di 20 Km, in coerenza con la Convenzione Unica.



Strada dei Parchi attribuisce molto valore ai reclami e ai suggerimenti ricevuti in quanto **indicatori significativi** per individuare eventuali criticità, per intraprendere azioni di miglioramento e per recuperare la fiducia dei Clienti insoddisfatti.

Il mezzo di comunicazione più efficace per inviare reclami e suggerimenti è l'e-mail **info@stradadeiparchi.it** che permette di accelerare i tempi di risposta e di conservare traccia della corrispondenza.

Ci impegniamo a:

- dare risposta ai reclami ricevuti;
- comunicare ai Clienti le **azioni correttive intraprese** per risolvere in maniera puntuale i disservizi segnalati;
- informare attraverso i **canali di comunicazione** a disposizione (Pannelli a Messaggio Variabile, Caselli, Punto Blu, Aree di Servizio, sito Internet, etc.) circa le modalità di invio dei reclami e suggerimenti.

Qualora non fosse possibile comunicare via e-mail, si può scrivere una lettera o inviare un fax ai riferimenti indicati nel retro di copertina.

RIMBORSI IN CASO DI ERRORE

Nei casi in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, Strada dei Parchi, previa verifica della validità della documentazione prodotta ed effettuati i dovuti accertamenti, provvede al rimborso della somma eccedente.

Per richiedere il rimborso è possibile:

- recarsi presso i Punti Blu di Strada dei Parchi dove si potrà compilare un apposito modulo;
- inviare una e-mail all'indirizzo info@stradadeiparchi.it;
- scrivere a Strada dei Parchi S.p.A., Via Giulio Vincenzo Bona, 105 - 00156 Roma.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Grazie all'accordo siglato con le Associazioni dei Consumatori (**Adoc, Codacons e Federconsumatori**) i clienti di Strada dei Parchi, rappresentati dalle Associazioni, **se insoddisfatti per la risposta ad un reclamo**, possono risolvere, in modo **semplificato, gratuito e rapido** alcune controversie quali ad esempio:

- incidente causato da buca o da investimento di animale;
- incidente causato dalla presenza di un oggetto già segnalato a Strada dei Parchi ma non tempestivamente rimosso;
- urto contro la sbarra di cadenzamento della porta automatica;
- errato calcolo del pedaggio.

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario presentare istanza attraverso un apposito modulo disponibile presso: il sito **www.stradadeiparchi.it**, tutti i Punto Blu di Strada dei Parchi e le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori. È possibile inviare il modulo tramite le Associazioni aderenti, i cui riferimenti sono indicati di seguito, o direttamente a Strada dei Parchi attraverso:

- raccomandata a/r inviata a Strada dei Parchi S.p.A.



Ufficio di Conciliazione presso la Funzione Legale e Rapporti Concessori
Via G.V. Bona, 105 - 00156 Roma;

- fax al numero: 06.41592463;
- pec all'indirizzo: stradadeiparchispa@legalmail.it
- e-mail all'indirizzo: conciliazione@stradadeiparchi.it

SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

La richiesta di conciliazione sarà esaminata da una Commissione di Conciliazione, composta da un "conciliatore" di Strada dei Parchi e un "conciliatore" di una delle Associazioni dei Consumatori. In caso di accordo tra le parti la conciliazione si conclude con la definizione del relativo rimborso.

Il cliente è libero di accettare o di rifiutare la soluzione proposta.



Adoc
Tel. 06.86938975
Tel. 06.4820220
www.adoc.org
info@adoc.org



Codacons
Tel. 06.3725809
Tel. 06.892007
www.codacons.it
infocod@codacons.it



Federconsumatori
Tel. 06.42020755
Tel. 06.800603155
www.federconsumatori.it
federconsumatori@federconsumatori.it

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Strada dei Parchi si impegna a diffondere la Carta dei Servizi attraverso apposite iniziative.

La Carta dei Servizi può essere richiesta:

- Direttamente alla Società;
- Presso i Punti Blu;
- Sul sito internet www.stradadeiparchi.it

BUON VIAGGIO

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Tel. 803.111

(servizio gratuito)

CCISS Viaggiare informati 1518

ISORADIO FM 103.300

VIARADIO RTL FM 102,5

Per chi vuole informazioni su telepedaggio:

Telepass: www.telepass.com

DKV - www.dkv-mobility.com/it

Axxès - www.axxes.fr/it/italie

Unipol Tech - www.unipoltech.com/it

MANCATO PAGAMENTO

Tel. 06 41592470-scelta 1

Fax 06 41592206

RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI

info@stradadeiparchi.it

Strada dei Parchi S.p.A.

Via Giulio Vincenzo Bona, 105

00156 Roma

Fax 06 41592.225

NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

POLIZIA STRADALE 113

CARABINIERI 112

VIGILI DEL FUOCO 115

SOCCORSO SANITARIO 118

SOCCORSO MECCANICO

ACI 803-116

Europ Assistance-Vai 803-803

AXA 800-111-911

IMA 800-613-613



Strada dei Parchi S.p.A.