



strada dei
PARCHI_{spa}

A24 autostrade A25



CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2016

www.stradadeiparchi.it

MESSAGGIO AI VIAGGIATORI 3**SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ**

- I Numeri di Strada dei Parchi 4
- Chi siamo 5
- La nostra storia 5
- Piani di potenziamento della rete autostradale 7
- Principi fondamentali 8
- Vista da vicino 10
- Il servizio dietro le quinte 13
- La Galleria del Gran Sasso 15
- Il calcolo del pedaggio 17
- Come pagare il pedaggio 19
- Informazioni di viabilità 21
- Pannelli a messaggio variabile 23
- La sicurezza 25
- Gestione della viabilità 28
- Aree di Servizio 30
- Telepass 31
- Punto Blu e Telapass Point 34
- Il sito internet www.stradadeiparchi.it 35
- Il sito internet www.telepass.it 36

SEZIONE 2: LA QUALITÀ

- Gestione della qualità 37
- Il quality report 37
- Gli indicatori della qualità 37

SEZIONE 3: LA TUTELA DEL CLIENTE

- Reclami e rimborsi 38
- Procedura di conciliazione 39

La presente versione della Carta è stata redatta sulla base della "Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali" del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 e delle "Istruzioni Operative" dell'ANAS del 29 gennaio 2010.

Gentili Viaggiatori,

come noto, a decorrere da 2010 ogni anno aggiorniamo la ns. Carta dei Servizi nel rispetto della "Direttiva n° 102 del 19 febbraio 2009 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti" ed alle "Istruzioni Operative" della Concedente del 29 gennaio 2010; tutte le Società Concessionarie dispongono di una Carta dei Servizi che viene aggiornata ed integrata con i risultati ottenuti in termini di qualità dei servizi erogati.

Anche questa nuova edizione 2016 della Carta dei Servizi è stata concepita, come negli anni passati, con l'intento di cercare di stimolare e concorrere al costante e progressivo miglioramento dei processi gestionali Aziendali e per disporre di un consolidato strumento di comunicazione attraverso il quale rendere trasparente la ns. gestione operativa finalizzata ad assicurare, ai c.ca 190.000 utenti che giornalmente transitano sulle autostrade A24 ed A25, i migliori standard di sicurezza, fluidità e comfort nel pieno rispetto dei ns. obblighi e doveri di concessionari autostradali.

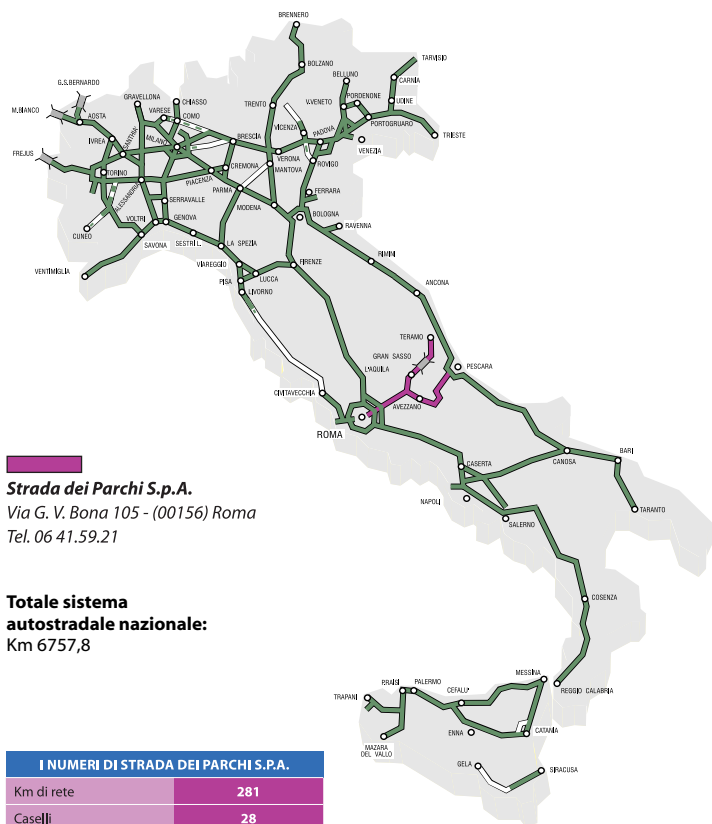
Nonostante le difficoltà del quadro macroeconomico del Paese, la Concessionaria Strada dei Parchi S.p.A dal 2003 al 2015 ha investito c.ca 700 mil di € nei lavori di manutenzione straordinaria, ampliamento e potenziamento della rete, e c.ca 300 mil di € per la manutenzione ordinaria ricorrente dell'infrastruttura autostradale, con un impegno economico complessivo pari a c.ca un miliardo di Euro.

Si tratta di attività particolarmente impegnative ed importanti che contrattualmente dobbiamo garantire al ns. Concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e la Carta dei Servizi riveste un ruolo centrale nella gestione delle relazioni con Voi Viaggiatori in quanto ci consente di illustrare il nostro sistema di gestione e di esercizio delle autostrade A24 ed A25, in tutte le sue componenti affinché, informati e consapevoli, possiate percorrere le ns. autostrade rappresentandoci le Vs. opinioni. Con l'occasione desideriamo informarVi che nei primi giorni dello scorso mese di gennaio abbiamo aggiornato e implementato il ns. sito www.stradadeiparchi.it, tramite il quale è possibile entrare in contatto con la ns. Azienda consentendoci di erogarVi un servizio migliore.

Voi Viaggiatori siete soggetti attivi della mobilità autostradale e, come tali, Vi chiediamo di partecipare al processo di miglioramento degli standard qualitativi adottando non solo una condotta di guida attenta e responsabile ma fornendo anche suggerimenti, proposte e segnalazioni per aiutarci a crescere contribuendo a migliorare tutte le ns. attività gestionali e di esercizio.

Per rendere sicuro e confortevole il viaggio noi ci mettiamo tutto il ns. massimo impegno mentre a Voi chiediamo prudenza, responsabilità ed attenzione segnalandoci i Vs. suggerimenti e le Vostre eventuali osservazioni.

I NUMERI DI STRADA DEI PARCHI



*rapporto tra Km. percorsi e lunghezza della rete

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



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 della A24 ed A25 risale al 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 pA. (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 fornice 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 Totoholding.

STRADA DEI PARCHI, OGGI

Il raggruppamento Autostrade S.p.A.-Toto S.p.A. ha costituito la Società Strada dei Parchi 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



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

La realizzazione delle opere comporta un impegno finanziario complessivo di circa 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.

Dal 2003, primo anno di gestione delle autostrade A24 ed A25 da parte di Strada dei Parchi, è stato realizzato un importante piano di investimento 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.

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, si è impegnata a progettare e realizzare entro il 2014 una viabilità complanare all'autostrada A24, tra la Barriera di Roma est e Via P. Togliatti, che prevede il contributo economico del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, 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.

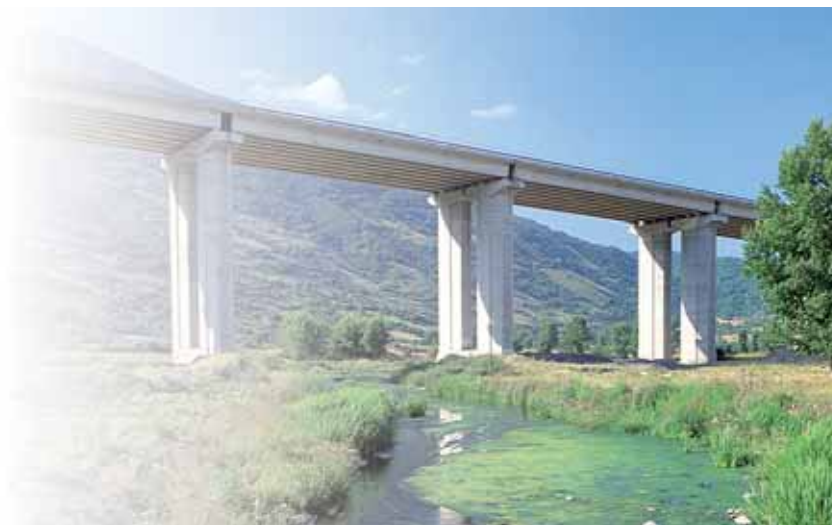
CORTESIA E TRASPARENZA

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. 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.

(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 suddivise in:

- 3 Centri di Esercizio con 6 Posti di Manutenzione (Roma Est, Valle del Salto, L'Aquila Ovest, Colledara, Celano, Pescara);
- 3 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 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 e del CEM (Centro Monitoraggio Impianti) e gli Ausiliari della Viabilità, operano in autostrada 24 ore su 24, in turni continui e avvicendati.

Presso la sede della Direzione Generale Esercizio (DGE), 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 DGE 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 Autostradale (C.O.A.) della Polizia Stradale coordina le attività delle Pattuglie della Polstrada delle sottosezioni di Roma Est, 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 e AXA Assistance per i servizi di soccorso meccanico;
- il 118 che garantisce il pronto intervento del soccorso sanitario.

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 FUNZIONE SOCIALE

Strada dei Parchi inoltre con la sua rete che collega i due versanti Est ed Ovest della penisola 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.



LA RETE IN ESERCIZIO

L'Autostrada A24, 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 (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 nuova 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 interconnessione 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 state realizzate in modo tale da agevolare la Clientela, ridurre i tempi di attraversamento delle strutture e sono state dotate di impianti idonei alle varie modalità di pagamento: Telepass, Viacard, Fast-pay, Carte di Credito, Bancomat e contanti.



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. 113 Pannelli a Messaggio Variabile, di cui n.9 in Galleria, n.38 in itinere e n. 66 in entrata alle Stazioni (n.43 bifacciali e n.23 monofacciali);
- n.450 telecamere, di cui n.294 in Galleria e n.81 all'aperto;
- il personale di esazione per il rilevamento del traffico nelle stazioni;

- n° 22 centraline per la raccolta di dati meteo installate lungo la rete;
- n. 307 colonnine foniche di chiamata soccorso su entrambe le carreggiate (mediamente una ogni 2 km) all'aperto;
- n. 122 colonnine foniche per soccorso meccanico, sanitario e WF nelle gallerie più importanti (Traforo del Gran Sasso, Galleria S. Domenico e Galleria S. Rocco), disposte circa ogni 300 m.

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;
840.042121 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, L'Aquila Ovest e Pratola Peligna e 3 pattuglie di "Ausiliari della Viabilità" in organico presso i Centri Esercizio di 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 S.d.P. 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 sensibilizzare 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 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, si possono trovare lungo la parete di destra delle nicchie dotate di 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 possibile usufruire del servizio di telefonia mobile GSM offerto dall'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 e attendere l'arrivo dei soccorsi al riparo dal traffico;

- se non si è in grado di uscire dall'auto, 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 degli ingressi in galleria vi sono portali segnaletici che indicano la presenza o meno di traffico bloccato nella stessa. Si possono verificare tre casi:

a) **semafori verdi:** nella galleria non vi sono particolari condizioni di pericolo, si può quindi procedere, sempre con la massima cautela;

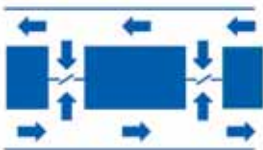
b) **semafori gialli:** nella galleria vi sono condizioni di potenziale pericolo, anche se non tali da imporre la chiusura della stessa, si può quindi procedere utilizzando però tutte le cautele del caso;

c) **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





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 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 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 2016:⁽¹⁾
 (Disposte da Decreto Interministeriale n. 0000442 del 31.12.2015)

Classi veicolo	A	B	3	4	5
Tariffa	0,10311	0,10555	0,13499	0,20863	0,24795
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 di ANAS (L. 102/2009)

Su alcune tratte autostradali, definite a sistema "aperto" (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 della Concedente M.I.T.. Questi sistemi si differenziano da quelli "chiusi" nei quali il Cliente ritira il biglietto in entrata e lo consegna in uscita, pagando il pedaggio corrispondente al percorso effettuato.

L'INCREMENTO ANNUALE DEL PEDAGGIO

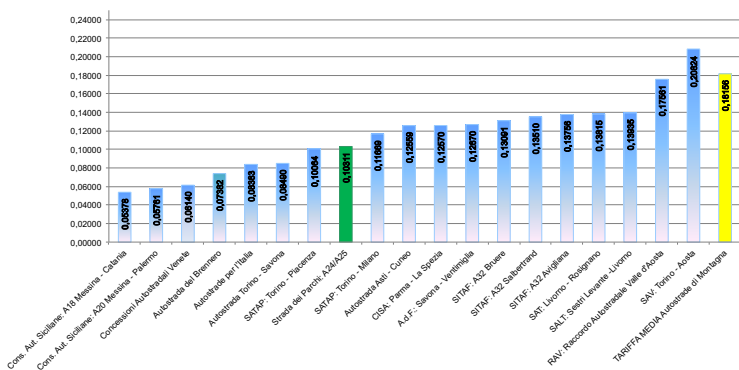
Secondo quanto previsto nel contratto di Convenzione con il M.I.T. la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio sulla base di una formula di adeguamento annuale delle tariffe, che tiene conto dell'inflazione programmata, della qualità del servizio (parametrato alle condizioni di qualità della pavimentazione 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, cumulato, in un anno successivo.

TARIFFE 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 2016 in classe A

Le tariffe indicate sono comprese dell'IVA e dell'importo di competenza ANAS (L. 103/2000)





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:



PISTE GIALLE

dedicate al pagamento solo con:
Telepass



PISTE BLU



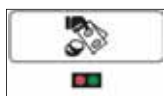
dedicate al pagamento solo con carte:
Viacard, Bancomat, Carte di Credito



PISTE BLU con la "T" di Telepass



per pagare con:
Viacard, Bancomat, Carte di Credito,
Telepass



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, carte (Viacard, Bancomat, Carte di Credito), dell'errata lettura delle stesse, di denaro o per 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 on line 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.it e www.autostrade.it);
- con bonifico bancario intestato a:
STRADA DEI PARCHI S.p.A. presso Poste Italiane S.p.A.
IBAN IT 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 telefono 0641592470 (scelta 1 dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00), tramite fax 0641592206 oppure tramite e-mail: rmpp@stradadeiparchi.it

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 però la possibilità di esibire una prova che attesti la reale stazione di ingresso e pagare il relativo pedaggio. Strada dei Parchi si riserva di accettare una autocertificazione del casello di ingresso e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato. Il Cliente ha, inoltre, la possibilità dal sito **www.stradadeiparchi.it** nella sezione "SERVIZI - Paga on line il mancato pagamento", di pagare il pedaggio



relativo all'effettiva percorrenza del suo viaggio, autocertificando il casello di entrata in modo semplice e guidato.

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 aggiornano 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 dalla Direzione Generale di Esercizio e dal Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia. Nel 2009 è stata completata la copertura di Isoradio su tutta la rete di Strada dei Parchi, comprese le gallerie.



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 840 04.21.21 120 180 linee operative 24h su 24h 7 giorni su 7 con addebito di un solo scatto alla risposta, senza limiti di tempo:

- da rete fissa il costo dello scatto è di 7,87 EuroCents (IVA inclusa)
- da cellulare il costo dipende dall'operatore utilizzato e dal piano tariffario prescelto.

ALTRI MEDIA:



RTL FM 102.5 Mhz (per Genova e Firenze la frequenza è 102.4 FM per Napoli 102.3 FM, per Roma 102.1 FM, per Bari 103.5 FM) Sono 28 gli appuntamenti quotidiani con la rubrica di informazioni di traffico "VIA RADIO", in diretta tutti i giorni dal Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia.



TV con i notiziari di viabilità trasmessi su Canale 5 e LA 7 dalle ore 6 alle ore 9 del mattino, elaborata dal centro multimediale di Autostrade per l'Italia.



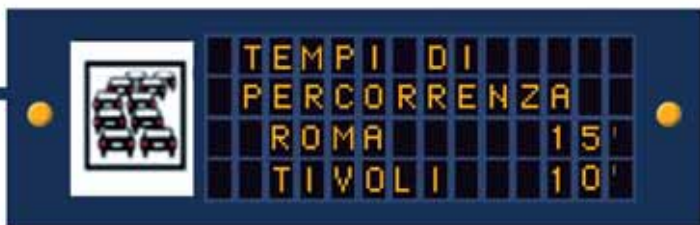
Televideo RAI da pagina 646 a pagina 649

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...

Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida, etc.) Negli ultimi anni, al fine di fornire un'informazione più puntuale, i 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 le 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 di traffico nei quali i rallentamenti sono dovuti alla circolazione intensa e non ad eventuali incidenti.

GUIDA ALLA LETTURA



CODA



INCIDENTE



LAVORI
IN CORSO



TRATTO
CHIUSO
USCITA
OBBLIGATORIA



VENTO
FORTE



GHIACCIO



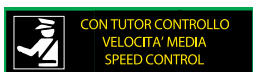
NEBBIA



NEVE



ALCUNI ESEMPI



- Indica che sulla tratta che si sta percorrendo è presente il sistema Tutor di controllo della velocità media



- 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 (anti pioggia): 19% della rete nel 2002 e 35% circa a fine 2015 (che rappresenta il 100% dei tratti autostradali, pari a c.a 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 anticavalamento 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.
- Avvio del programma di rifacimento degli impianti delle gallerie per adeguarli alle nuove normative. Nel corso del biennio 2013-2014 sono stati ultimati gli interventi di ammodernamento di tutti gli impianti di alimentazione, illuminazione ventilazione della Galleria San Rocco; è stata completata la realizzazione degli impianti di videocontrollo nelle Gallerie S. Rocco e S. Domenico e del nuovo impianto antincendio a servizio dei VVF, presso il traforo del Gran Sasso.
- 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 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 39,21 nel 2015 ed il tasso di mortalità da 1,5 nel 1991 a 0,31 nel 2015, 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
Europe Assistance - VAI	803-803
AXA	800-111-911



TUTOR

Il Tutor è un innovativo 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 Telepass 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 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.

RISULTATI POSITIVI DELLE PRIME 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 (aggiornato al 31.12.2015)

Elenco tratte autostradali con sistema Tutor (aggiornato al 31.12.2015)

<u>AUTOSTRADA</u>	<u>INIZIO TRATTA</u>	<u>FINE TRATTA</u>
 Roma -> L'Aquila	Tivoli - Km 14,500	Carsoli - Km 49,200
 Roma -> L'Aquila	Valle del Salto - Km 74,600	L'Aquila Ovest - Km 100,100
 L'Aquila -> Roma	Carsoli - Km 51,450	Tivoli - Km 14,500
 L'Aquila -> Roma	L'Aquila Est - Km 106,050	Valle del Salto - Km 75,850
 Torano -> Pescara	Avezzano - Km 87,100	Pratola Peligna - Km 135,900
 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 di ampliamento dell'attuale sede autostradale senza alcuna riduzione del numero di corsie di marcia.

CANTIERI PER LA MANUTENZIONE

I cantieri di manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. Sulla nostra rete vengono installati circa 20 cantieri al giorno, la maggior parte dei quali per il rifacimento della pavimentazione, per la manutenzione della segnaletica orizzontale, manutenzione degli impianti, degli spazi verdi, etc. e per il ripristino di calcestruzzi degradati dei manufatti (muri, ponti, viadotti, etc...). I lavori sono concentrati nei periodi dell'anno con condizioni metereologiche 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 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 i Ministeri delle Infrastrutture, dei Trasporti e dell'Interno, AISCAT, Anas e le Associazioni degli Autotrasportati che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che in caso di nevicate intense si provvede 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 **212 mezzi e attrezzature speciali**
- 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 Telepass 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.



Le Aree di Servizio sulla rete di Strada dei Parchi sono 12 ed erogano i servizi OIL e Ristoro 24 h su 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 Aree, sulla base di procedure competitive, trasparenti e non discriminatorie, gestite da Advisor esterni. La Convenzione di Servizio regola i rapporti tra Strada dei Parchi e gli Operatori. Gli Operatori sono responsabili dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle Aree di vendita, della realizzazione e manutenzione delle stesse. Strada dei Parchi è responsabile della manutenzione e pulizia degli spazi verdi e dei parcheggi, della viabilità e della sicurezza nelle Aree.

IL PIANO DI INVESTIMENTI

È in corso un piano di investimenti per riqualificare le Aree di Servizio, in parte già ultimato, e per realizzarne 4 nuove. L'offerta commerciale è stata e sarà ulteriormente migliorata con il potenziamento di quella esistente e l'introduzione di nuovi servizi per il Cliente. Sono state completate le attività di riqualificazione dell'Area di Servizio Monteverlino Sud, Valle Aterno Ovest, Valle Aterno Est, del ristoro dell'Area di Servizio Civita Sud e Colle Tasso Nord.

CONTROLLI DI QUALITÀ

È attivo un piano di controllo della qualità che prevede verifiche annue, 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 Aree di Servizio, per reclami e suggerimenti:

www.stradadeiparchi.it

Rete	Area di Servizio	Benzina Gasolio	GPL	Area Camper	Ristorante	Bar	Market	Negozi	Area Gioco	Baby Room	Servizi Disabili
A24	Tiburtina Sud <small>Dir. G.R.A. Km 5+600</small>	●				●	●	●			●
A24	Colle Tasso Sud <small>Dir. AQ-PE Km 10+950</small>	●	●			●	●	●			●
A24	Civita Sud <small>Dir. AQ-PE Km 88+200</small>	●	●			●	●	●	●	●	●
A24	Valle Aterno Est <small>Dir. AQ+TE Km 99+000</small>	●	●		●	●	●	●			●
A24	Valle Aterno Ovest <small>Dir. Roma Km 99+050</small>	●	●			●	●	●			●
A24	Civita Nord <small>Dir. Roma Km 48+200</small>			●	●	●	●	●			●
A24	Colle Tasso Nord <small>Dir. Roma Km 10+600</small>	●				●	●	●			●
A24	La Rustica Nord <small>Dir. Roma Km 0+900</small>	●				●	●	●			●
A25	Monteverlino Sud <small>Dir. PE Km 81+600</small>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
A25	Brecciarola Sud <small>Dir. PE Km 174+800</small>	●	●			●	●	●	●		●
A25	Brecciarola Nord <small>Dir. Roma Km 174+800</small>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
A25	Monteverlino Nord <small>Dir. Roma Km 81+600</small>	●	●			●	●	●			●



IL MEZZO PIÙ PRATICO E VELOCE PER PAGARE IL PEDAGGIO

Telepass è il sistema che permette di pagare il pedaggio senza soste al casello, transitando nelle porte dedicate, con addebito diretto sul proprio conto corrente o carta di credito. Il Telepass funziona a batteria, non necessita di alcun collegamento e si può utilizzare solo su due veicoli (anche sulle moto) di cui sono stati comunicati i numeri di targa.

Il Telepass viene fornito in locazione e per ogni eventuale problema è possibile l'assistenza gratuita presso qualsiasi Punto Blu o Punto Assistenza Clienti di SdP.

Non si applica alcun onere aggiuntivo sul pedaggio, oltre il canone indicato.



Dimensioni mm. 80x48x26

il servizio è disponibile in due versioni:

- > Telepass Family
- > Telepass con Viacard di conto corrente

TELEPASS FAMILY



E' rivolto a tutte le persone fisiche che utilizzano auto o moto ad uso privato; si può aderire al servizio presso:

- tutti i Punto Blu e i Telepass Point in autostrada, in città o in Area di Servizio, ritirando subito il Telepass, con una Carta di Credito o un Bancomat convenzionati
- uno dei 30.000 sportelli bancari, ritirando il Telepass presso lo stesso sportello bancario, se abilitato, oppure successivamente in un Punto Blu o Telepass Point;
- uno dei 14.000 uffici postali, per i titolari di conto Bancoposta con accredito di stipendio o pensione, ritirandolo direttamente presso l'ufficio postale, se disponibile, oppure chiedendo la spedizione al proprio domicilio (costo di spedizione € 5,73 IVA inclusa);
- il sito www.telepass.it, per i clienti di banche e carte di credito convenzionate al servizio "Shop Online" di Telepass.it (per l'elenco completo consultare il sito Telepass)

E' comunque sempre possibile richiedere l'invio del Telepass al proprio domicilio.

Costi: canone, addebitato in fattura trimestrale, di € 3,78(1) iva inclusa, pari ad un costo mensile di € 1,26 iva inclusa.



La fattura e l'elenco viaggi sono disponibili gratuitamente in formato elettronico su www.telepass.it, altrimenti si può richiedere l'invio della fattura cartacea, con il relativo elenco viaggi, per posta con un contributo spese di €0,56 iva inclusa.

Inoltre, in esclusiva per i clienti Telepass Family, è disponibile il Telepass Twin che permette di avere, sullo stesso contratto, un secondo Telepass abbinato alla tessera Premium, al prezzo dedicato di € 2,10 al mese iva inclusa.

(1) Nel caso venga superato il limite di spesa trimestrale di € 258,23 (€ 86,00 al mese per chi sceglie l'addebito su conto corrente BancoPosta), la fatturazione diventa mensile con l'addebito di una quota associativa di € 3,72 fino al rientro nei limiti di spesa prefissati.

TELEPASS CON VIACARD DI CONTO CORRENTE

È rivolto alle Aziende ed agli operatori economici e può essere utilizzato su qualsiasi veicolo. Permette di richiedere un Telepass per ogni tessera Viacard di conto corrente attivata. Si aderisce al servizio presso la propria banca, sottoscrivendo il contratto previsto per le tessere Viacard e recandosi poi in un Punto Blu per formalizzare il contratto aggiuntivo e ritirare gli apparati richiesti. Per i clienti registrati al Telepass Club è possibile richiedere online la spedizione di un apparato Telepass per ciascuna tessera Viacard di Conto Corrente.

Costi: quota associativa annuale relativa al conto Viacard di € 15,49 (+ € 3,10 annui per ogni eventuale carta aggiuntiva). Per ogni Telepass è previsto un canone mensile di € 1,26 iva inclusa. La fatturazione dei pedaggi è mensile e comprende l'elenco viaggi, è gratuita in formato elettronico ma si può ricevere in copia cartacea ad un costo di € 0,56 per ciascuna fattura.



OPZIONE "PREMIUM"

È una tessera da abbinare al Telepass che offre un pacchetto esclusivo di servizi e agevolazioni.

I clienti **Premium** possono risparmiare:

- sul pedaggio ad ogni rifornimento di carburante ed ad ogni acquisto di pneumatici;
- sull'assicurazione auto;
- avere il soccorso meccanico gratuito su strade ed autostrade valido per due auto;
- avere sconti al bar e al ristorante delle Aree di Servizio;
- avere tariffe esclusive per parcheggiare in aeroporto e viaggiare per mare.

Può sottoscrivere l'Opzione Premium chi è già cliente Telepass tramite il sito www.telepass.it, il Numero Verde 800.269.269 o presso i Punto Blu e Telepass Point. Chi non è ancora cliente può aderire al servizio Telepass e contestualmente attivare l'Opzione Premium sul sito www.telepass.it o presso un Punto Blu o Telepass Point.

Costi: il canone della tessera Premium di € 1,50 al mese iva inclusa; per il mondo dell'autostrada è disponibile la tessera Premium Truck che offre un pacchetto di servizi e agevolazioni studiati per i veicoli di peso superiore a 35 q.li al costo di € 4,00 al mese IVA esclusa. I clienti Telepass possono richiedere l'Opzione Premium Truck, direttamente presso il proprio Consorzio, chiamando il n. verde 800.269.269 oppure recandosi presso i Punto Blu e Telepass Point presenti sul territorio nazionale.



SERVIZI DI MOBILITA' OFFERTI DA TELEPASS



PARCHEGGI - Telepass può essere usato per pagare i parcheggi convenzionati di molte città italiane, di aeroporti, stazioni e fiere. Basta essere cliente Telepass, posizionare il proprio Telepass all'interno del veicolo e accedere alle piste di ingresso e di uscita riservate, come in autostrada. Non serve ritirare e conservare il biglietto del parcheggio, né recarsi alle casse evitando le file. La fatturazione e l'elenco delle soste sono consultabili nell'area riservata del sito www.telepass.it



TELEPASS PYNG - Telepass Pyng è un servizio che consente di gestire e pagare le soste sulle strisce blu comodamente con una app. Dedicato ai soli clienti registrati nell'area riservata di telepass.it consente, senza costi aggiuntivi, di pagare soltanto i minuti effettivi di sosta e con addebito diretto sul conto Telepass, in via posticipata, senza carte di credito, ricariche o pagamenti anticipati. L'elenco delle soste è consultabile nella propria area riservata.



TRAGHETTI - Il servizio, gratuito, consente di acquistare e ritirare il biglietto per il traghettamento dello Stretto di Messina senza scendere dal veicolo né passare per la biglietteria: è sufficiente essere cliente Telepass, avere il dispositivo Telepass a bordo e utilizzare la pista Telepass dedicata. L'importo del biglietto viene addebitato in via posticipata sul conto Telepass. Nell'area riservata del sito www.telepass.it sono consultabili le fatture e l'elenco dei singoli imbarchi

Agevolazioni per i pendolari autostradali

Come da accordi tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e le Società autostradali aderenti all'iniziativa è prevista un'agevolazione sul pedaggio autostradale fino al 20% per i pendolari che pagano con Telepass. L'agevolazione può essere richiesta accedendo direttamente all'area riservata del sito www.telepass.it ovvero recandosi presso un Punto Blu/Centro Servizi delle Società autostradali aderenti all'iniziativa, che è, ad oggi, prorogata fino al 31/12/2016.

CENTRI DI ASSISTENZA AL VOSTRO SERVIZIO

Per prevenire possibili problemi nell'utilizzo dei servizi Telepass ed evitare eventuali rapporti di mancato pagamento del pedaggio è necessario **tenere aggiornate le targhe abbinata al proprio Telepass.**

I Punto Blu, presenti lungo tutta la rete Autostradale, costituiscono il riferimento principale per le attività di vendita del Telepass, per la relativa assistenza e per il pagamento del pedaggio. **E' possibile contattare anche il numero 840.043.043.**

Il personale è a disposizione per:

- vendita, controllo/sostituzione dell'apparato Telepass;
- vendita Opzione Premium da abbinare al Telepass;
- vendita Viacard a scalare;
- assistenza commerciale;
- saldo mancato pagamenti;
- raccolta reclami e suggerimenti.



PUNTO BLU: DOVE TROVARLI ⁽¹⁾

LAZIO

A1	Orte	A1	Frosinone Ads Prenestina Ovest ³
A1	Ads Casilina Est ³	A1	Cassino Ads Giove Ovest ³
A1	Roma Sud Ads Casilina Ovest ³	A12	Torrimpietra
A1	Ads Feronia Ovest	A12	Aurelia
A1	San Cesareo Ads La Macchia Est ³		
A24	Area di Servizio Colle Tasso Nord		
	Punto Assistenza Clienti Strada dei Parchi S.p.A.		
	Roma Città (Via Bergamini, 50)		
	Roma Città (Via G. V. Bona, 105) - Centro Servizi Strada dei Parchi S.p.A.²		

ABRUZZO

A14	Val Vibrata
A14	Pescara Ovest
A14	Vasto Nord ³

1 - Se non diversamente indicato si fa riferimento ai caselli autostradali

2 - Apertura Lun-ven 9,00/16,00 orario continuato

3 - Punto Blu e Punto Blu Express postazioni self service 24h./24h.

PARCHEGGI

Telepass può essere usato per pagare i parcheggi convenzionati di molte città italiane, di aeroporti, stazioni e fiere. Basta essere cliente Telepass (Family o con Viacard), posizionare il proprio Telepass all'interno del veicolo e accedere alle piste di ingresso e di uscita riservate, come in autostrada. Non serve ritirare e conservare il biglietto del parcheggio, né recarsi alle casse e si evitano le file. La fatturazione e l'elenco delle soste sono consultabili nell'area riservata di Telepass Club.

ORARI DI APERTURA

lunedì-venerdì	08:30 - 17:00
sabato, domenica e festivi	chiusi

Gli orari possono essere soggetti a variazione.

Per ulteriori informazioni, visita il sito www.telepass.it e www.stradadeiparchi.it

Per maggiori informazioni

www.telepass.it (dove è possibile visualizzare le mappe e i dettagli necessari per raggiungere il Punto Blu più vicino)

Numero Verde 800-269.269

(lun-ven dalle 08:00 alle 20:00 - sabato dalle 08:00 alle 17:00)



www.stradadeiparchi.it

è il sito internet di Strada dei Parchi al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla Società: dal profilo aziendale al dettaglio del piano di potenziamento della rete, all'impegno di responsabilità sociale e ambientale.

Nel corso del 2015 il sito è stato oggetto di un importante progetto di miglioramento tanto nei contenuti, che sono stati arricchiti, quanto nella veste grafica finalizzata ad una migliore fruibilità. Nei 365 giorni del 2015 è stato consultato da 345.311 visitatori che hanno effettuato 1.389.007 visualizzazioni di pagina.

Nella homepage in particolare si trovano:

- le news, periodicamente aggiornate, che mettono in evidenza gli eventi e le iniziative che interessano la rete gestita da Strada dei Parchi
- i progetti di miglioramento del servizio
- gli eventi interessanti la viabilità in tempo reale ed i provvedimenti più importanti



Infotraffico per il traffico in tempo reale



Percorsi e pedaggi, tramite il quale i clienti possono individuare il percorso da seguire, selezionando il punto di partenza e quello d'arrivo, e ottenere informazioni sulla lunghezza del percorso, il pedaggio e il tempo di percorrenza



Meteo, con informazioni in tempo reale e previsionali sulle condizioni meteo della rete di Strada dei Parchi



Provvedimenti di **viabilità**

All'interno del sito sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

- Pagamento dei Rapporti di Mancato Pagamento;
- Modulo per l'invio di reclami relativi al servizio autostradale;
- Elenco dei Punto Blu;
- Procedura di conciliazione.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

INDICATORI DI QUALITÀ DELL'OFFERTA	2010	2011	2012	2013	2014	2015
% pagamenti con telepass	52.0	52.9	54.0	54.0	53.4	53.5
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carta di Credito, Cassa Automatica)	25.7	25.2	25.0	26.0	28.1	27.9
% pagamenti in contanti con operatore	21.7	21.5	21.0	20.0	18.5	18.6
% transiti in porte automatiche conclusi con Rapporto di Mancato Pagamento	0.31	0.32	0.36	0.43	0.53	0.55

WWW.TELEPASS.IT

è il sito gestito da Telepass S.p.A. sul quale sono pubblicate tutte le informazioni commerciali relative ai prodotti e servizi offerti (es: descrizioni, condizioni d'uso, costi, modalità d'adesione, ecc.)

Le principali sezioni del sito sono:

- **Mondo Telepass:** con informazioni e aggiornamenti sui servizi prodotti Telepass e sulle offerte dei partner commerciali di Telepass Premium
- **Rete di vendita:** per sapere dove e come acquistare i prodotti e servizi di Telepass (Punto Blu, Telepass Point, banche, uffici postali etc.)
- **Shop online:** per aderire direttamente via web ai prodotti e servizi di Telepass in modo semplice e immediato
- **Servizio Clienti:** con la documentazione contrattuale scaricabile online (moduli, norme e condizioni etc.) le risposte alle domande più frequenti, i form per suggerimenti, reclami e richieste di assistenza; i numeri di telefono e contatti utili
- **L'Area Riservata** gratuita permette ai clienti Telepass e Viacard di Conto Corrente, previa registrazione, di accedere con la massima sicurezza ai propri dati (anagrafici, di contatto, contrattuali), di effettuare on-line, senza doversi recare in un Punto Blu, tutte le principali operazioni di gestione del proprio contratto Telepass e di consultare i viaggi effettuati e le fatture.

REGISTRARSI È FACILE

La registrazione ed i servizi offerti sono sicuri e **gratuiti**. Per iscriversi è necessario cliccare sul link "**Registrati**" posto in alto a destra nella Homepage del sito.

Durante la procedura verrà richiesto di:

- **inserire il proprio Codice ID;**
- **scegliere una Username** (lunga almeno 5 caratteri e non più di 20);
- **inserire il proprio indirizzo e-mail** (alla quale verrà inviata la Password per il primo accesso all'area riservata)

Se il Codice ID è stato smarrito o dimenticato è possibile seguire la procedura on-line per il recupero.

Una volta effettuato l'accesso alla propria pagina riservata sarà possibile:

- consultare le **fatture** e l'**elenco dettagliato dei singoli viaggi e dei parcheggi convenzionati, dei traghetti, ecc ...;**
- creare **note spese personalizzate;**
- **aggiornare le targhe** associate al Telepass ed i propri dati anagrafici;
- richiedere il **Telepass Telepass Twin** e la **tessera Premium;**
- richiedere il **Telepass** per la tessera **Viacard di Conto Corrente;**
- comunicare il **furto e lo smarrimento** del proprio Telepass o della Viacard di Conto corrente;
- attivare il servizio Telepass Pyng;
- attivare il servizio per l'accesso all'area C di Milano;
- essere **sempre aggiornati** sulle iniziative speciali riservate ai clienti registrati.

Grazie all'**app gratuita di Telepass per Smartphone** (disponibile per Android e iPhone) i clienti possono accedere all'area riservata anche in mobilità in ogni momento.



GESTIONE DELLA QUALITÀ

IL QUALITY REPORT

Strada dei Parchi si è dotata di un Quality Report, strumento con il quale vengono monitorati gli indicatori di qualità offerta mettendoli in relazione con quelli di qualità attesa/percepita, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni. Strada dei Parchi ha in programma per i prossimi anni di effettuare sondaggi tramite un ente terzo specializzato che prevede delle indagini di Customer Satisfaction sulla base di interviste ad un campione casuale di Clienti. Strada dei Parchi 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 della di Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali del M. I.T., sono i seguenti:

	Unità di misura	Standard di riferim.
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 (retroriflessione) ⁽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

(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 20Km, in coerenza con la Convenzione Unica.

I RECLAMI E I RIMBORSI: UN'OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE

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

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

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 SpA, 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 redamo**, possono risolvere, in modo **semplice, 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 del telepass;
- errato calcolo del pedaggio;
- errata gestione dei contratti telepass (ad esempio a seguito di furto o smarrimento)



PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario presentare domanda 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 - Via G.V. Bona, 105 - 00156 Roma;
- FAX al numero 06.41592463;
- 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 da 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



Codacons

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



FEDERCONSUMATORI

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. 840-04.21.21
scatto unico alla risposta
CCISS Viaggiare informati 1518
ISORADIO FM 103.300

TELEPASS E VIACARD

Casella postale 2310
Firenze Succursale 39
50123 Firenze
Fax 055 42.02.373
Per chi è già cliente Tel. 840-043.043
scatto unico alla risposta
Per chi vuole informazioni Tel. 800-269.269

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



Strada dei Parchi S.p.A.