strada dei PARCHI spa

A24 autostrade A25

INDICE

Messaggio ai viaggiatori 3
Sezione 1: Presentazione della società 6
Chi siamo 6
La nostra storia 6
Strada dei Parchi, oggi 7
Valori e progetti 8
I numeri di Strada dei Parchi 10
Piani di potenziamento della rete autostradale 11
Il nostro impegno 11
Lavori eseguiti e stato di avanzamento degli interventi in corso 11
I progetti della Convenzione Unica 2009 11
I principi fondamentali 12
Vista da vicino 14
La rete in esercizio 14
Il servizio dietro le quinte 16
La funzione sociale 18
L'impegno ambientale 18
La galleria del Gran Sasso 19
Che cosa è il pedaggio 21
Come pagare il pedaggio 23
Informazioni di viabilità 26
I canali di informazione 26
La sicurezza 30
Gli interventi per la sicurezza 30
Soccorso meccanico 31
Gestione della viabilità 32
Il nostro impegno 32
Cantieri per l'ampliamento della rete 32
Cantieri per la manutenzione 32
Gestione degli incidenti 32
Operazioni invernali 33
Viabilità ai caselli 33
Trasporti eccezionali 33
Aree di servizio 34
Il piano di investimenti 34
Controlli di qualità 34
Il sito internet: www.stradadeiparchi.it 35
Sezione 2: La qualità 37
Gestione della qualità 37
Gli indicatori di qualità 38
Sezione 3: La tutela del cliente 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,

Dal 1° gennaio 2024, l'art. 14 bis del Decreto Legge 18 ottobre 2023 n. 145 convertito con modificazioni in legge 15 dicembre 2023 n. 191 ha reintegrato, Strada dei Parchi S.p.A. nella titolarità della concessione delle autostrade A24 e A25.

La Società torna così a svolgere la propria attività, iniziata il 1° gennaio 2003, al servizio della mobilità, della sicurezza delle infrastrutture autostradali, per il territorio e per il sistema di comunicazioni, nazionale ed a livello europeo.

Dopo 18 mesi di gestione temporanea affidata ex lege all' ANAS S.p.A., nel corso dei quali la Società non ha mai smesso di difendere in tutte le sedi i propri diritti e la propria reputazione come anche i valori che ne hanno da sempre distinto le iniziative promosse ed i risultati conseguiti, ottenendo peraltro adeguato riconoscimento da parte di Autorità terze, Strada dei Parchi rafforza, con rinnovato vigore e con ancora maggiore motivazione, il proprio impegno nella gestione in sicurezza delle autostrade in concessione che permetterà, grazie all'apporto dei nostri operatori, dei tecnici e del personale tutto dell'azienda, di continuare a garantire la circolazione in sicurezza di persone e di merci.

Continueremo ad interagire con la Polizia Stradale, le Prefetture, la Protezione Civile, le Regioni e le Amministrazioni locali, per assicurare servizi adeguati e sostegno rispetto ad esigenze, obiettivi di sviluppo, necessità e anche criticità a livello territoriale.

Continuerà il nostro impegno perché vengano attuati i progetti per l'adeguamento e la messa in sicurezza antisismica delle autostrade A24 e A25, così come previsto dalla legge 24 dicembre 2012, n.228, collaborando con il Commissario governativo preposto alla realizzazione delle nuove opere su cui ha esclusiva competenza.

Dovendoci occupare di esercizio, con esclusione dunque degli investimenti, continueremo ad assolvere alle esigenze del servizio autostradale ogni giorno, 24 ore su 24, ponendo a disposizione uomini, mezzi, strutture, tecnologia e adeguati strumenti di informazione, nell'attività ordinaria di esercizio, così come nelle fasi critiche e nelle condizioni di emergenza.

Continueremo ad assicurare l'efficace funzione e la transitabilità dell'A24 Roma-

L'Aquila-Teramo e dell'A25 Torano-Pescara, non solo perché rientra nei nostri obblighi, ma anche perché queste due arterie rivestono un ruolo fondamentale, da salvaguardare e incrementare, nell'assetto socio-economico di Lazio e Abruzzo, grazie alla capillarità delle loro diramazioni che raccordano centri urbani minori e grandi aree metropolitane, bacini industriali, aree agricole e zone turistiche, grandi mercati di consumo e centri logistici di aggregazione e di distribuzione.

In Strada dei Parchi abbiamo infatti piena consapevolezza della funzione strategica delle autostrade A24 e A25, che contribuiscono a connettere vaste aree territoriali, altrimenti escluse, ai principali corridoi di traffico, garanzia di sviluppo economico, di nuovi modelli produttivi e commerciali, di più evoluta fruizione del tempo libero, ma anche di una cultura, di cui la Società vuol continuare ad essere testimone e portatrice, di una "cultura del viaggiare" che nel rafforzare gli obiettivi di sostenibilità e di compatibilità ambientale, integra e valorizza tradizioni locali, patrimoni artistico-culturali, ricchezze paesaggistiche e risorse eno-gastronomiche.

È su questa base che trovano radici e fondamento gli impegni e gli obiettivi di Strada dei Parchi come gestore di infrastrutture e di servizi, ma anche come operatore sul territorio.

Questo ampio orizzonte di riferimento in cui si inquadra l'attività, la politica e la strategia societaria, così come dell'intera organizzazione aziendale che ne è supporto indispensabile, intende dare contezza la Carta dei Servizi 2024, che torna dopo un anno di sospensione, nello stesso periodo di sospensione della Concessione di Strada dei Parchi.

La Carta dei Servizi è uno strumento che consente agli automobilisti ed ai autotrasportatori che percorrono le autostrade romano-abruzzesi di misurare il nostro lavoro, il nostro impegno e la concreta coerenza agli obiettivi enunciati. È certo un mezzo di comunicazione rivolto all'utenza autostradale per informare, ma anche per mantenere vivo il rapporto con una clientela a cui la Società riserva la massima attenzione per ampiezza, varietà e qualità dei servizi messi a disposizione.

Non è retorica, se come Amministratore Delegato di Strada dei Parchi, concludo questo messaggio ai viaggiatori auspicando la vostra collaborazione per il miglioramento continuo del servizio, con suggerimenti, proposte, consigli, osservazioni, perché è insieme, pur nella specificità dei rispettivi ruoli, che si costruiscono percorsi positivi e viaggi soddisfacenti.

Grazie per l'attenzione che mi avete riservato e a tutti voi "Buon Viaggio" lungo la "Strada dei Parchi."

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 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 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. In data 7 luglio 2022, su iniziativa dell'allora governo, la concessione dell'A24 e A25 viene revocata alla Strada dei Parchi SpA la cui gestione autostradale è stata trasferita temporaneamente all'ANAS SpA. L'operazione si fondava su motivazioni ritenute successivamente totalmente destituite di ogni fondamento giuridico e fattuale.
In particolare, il periodo di concessione è prorogato di due anni, con scadenza al 31 dicembre 2032 a recupero del periodo di iniqua sospensione per revoca della concessione; le tariffe autostradali vengono bloccate ai livelli attuali e vengono elevati gli importi delle manutenzioni ordinarie.

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 193 viadotti (di cui 153 doppi, 14 singoli o emiviadotti e 26 di svincolo che si sviluppano per una lunghezza rispettivamente di 118.12 km, 2.39 km e 4.80 km per uno sviluppo complessivo di 125.31 km pari a 21,49% dedll'intero tracciato), 54 gallerie (43 in A24 e 11 in A25 che sviluppano 69,90 km di carreggiata pari al 11,99 dell'intero tracciato) e 87 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 13 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 costi-

tuiscono un'anticipazione a stralcio del Piano di adeguamento antisismico della rete, previsto a seguito del terremoto del 2009 dalla legge 228/2012. 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, ausiliari 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'utilizzo 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
Dipendenti (al 29/02/24)	424
Veicoli al giorno (mln)	0,25*

Strada dei Parchi S.p.A.
Via G. V. Bona 105 - (00156) Roma
Tel. 06 41.59.21

Totale sistema autostradale nazionale:

**Veicoli effettivi medi giornalieri anno 2023*
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.

LAVORI ESEGUITI E STATO DI AVANZAMENTO DEGLI INTERVENTI IN CORSO

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 2019-2023 gli interventi di adeguamento sismico hanno riguardato il viadotto Popoli ed il viadotto della rampa bidirezionale dello svincolo di Bussi sull'A25 ed i 13 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.

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 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.

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.

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 in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

CONTINUITÀ

Strada dei Parchi si impegna alla gestione tecnica ed al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive delle stesse avuto riguardo della primaria sicurezza dell'utenza.
Fanno eccezione le condizioni dovute a cause di forza maggiore e/o per fatto del terzo e 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 DEI DATI

Strada dei Parchi si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali relativi ai propri Clienti nel rispetto della normativa anche euronitaria applicabile. 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 soggetti terzi appositamente autorizzati.
I dati acquisiti potranno essere trattati esclusivamente da personale incaricato del trattamento e in ragione degli adempimenti effettuati sulla base giuridica delle previsioni di legge.
L'interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento Europeo 2016/679 con richiesta rivolta senza formalità al Responsabile della Protezione dati al seguente indirizzo email: rpd.privacy@stradadeiparchi.it anche avvalendosi di terzi soggetti appositamente incaricati.
Titolare della banca dati è Strada dei Parchi S.p.A., con sede in Roma, via G.V. Bona, 105. Il Responsabile della Protezione dati di Strada dei Parchi S.p.A. è lo studio Legale Quorum Legal e Tax domiciliato per la carica presso la sede di Strada dei Parchi S.p.A.

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.

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 Esercizio (DE) 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 DE 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.

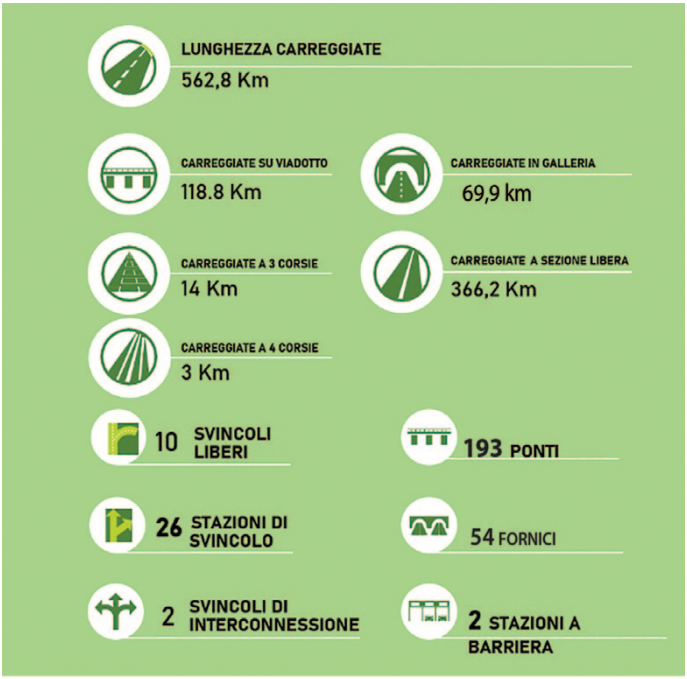
LA RETE IN ESERCIZIO

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 193 ponti e viadotti, per uno sviluppo complessivo di circa 125,31 km: per eviden-

ziare l'imponenza di queste strutture basta pensare che alcuni di questi viadotti raggiungono altezze di circa 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 69,90 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. 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 sensibilizzare la Clientela al rispetto delle norme del Codice della Strada. É, 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, fiancheggianti, 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 fornici, permette la dispersione dei fumi tenuti sotto controllo da una rete di sensori; 310 telecamere assicurano il continuo monitoraggio dell'intero percorso e due portali a messaggio variabile, posizionati prima dei rispettivi 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 sono presenti gli operatori Vodafone e WINDTRE. 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:

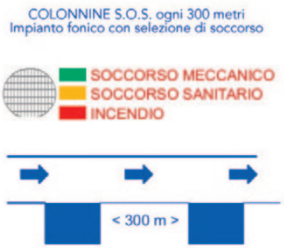
a) Semafori verdi: nella galleria non vi sono particolari condizioni di pericolo, si può quindi procedere, sempre con la massima cautela;

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.



CHE COS'È LA TARIFFA

Il pedaggio autostradale è l'importo che il cliente è tenuto a pagare ai sensi della legge per l'uso dell'autostrada. I proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati.

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 2024[1]:

Classi veicolo	A	B	3	4	5
Tariffa	0,10466	0,10714	0,13682	0,21166	0,25161

(1) Le tariffe indicate sono comprensive dell'IVA e dell'importo di competenza ANAS (L. 102/2009)

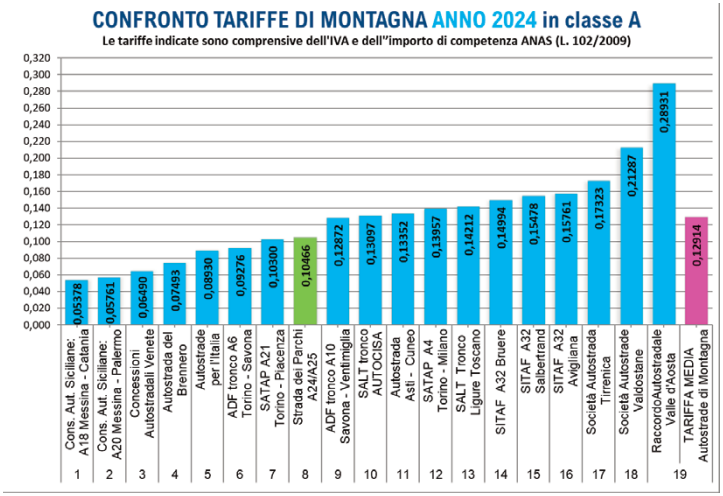
Su alcune tratte autostradali, definite a sistema "semichiuso" (Lunghezza, Settecamini e Ponte di Nona), il pedaggio è indipendente dai chilometri percorsi; il calcolo dell'importo da pagare si basa su una lunghezza stabilita forfettariamente con l'approvazione del Ministero Concedente. Questi sistemi 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.

INVARIANZA DELLE TARIFFE SULL'A24 E A25

In conformità alla legge Strada dei Parchi SpA è stata reintegrata nella titolarità della concessione a far data dal 1 gennaio 2024, prevedendo che le tariffe autostradali sulla rete in gestione rimarranno ferme ai valori già stabiliti per l'anno 2017 fino alla scadenza della concessione, così disapplicando il meccanismo dell'incremento annuale previsto nella convenzione unica del 18/11/2009.

TARIFFE A CONFRONTO

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



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 (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

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 COTRASSEGNATE 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 e caselli di Strada dei Parchi
- 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 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), 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 DLgs 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 Servizi – Modulistica - il modulo di autocertificazione da inviare tramite e-mail (rmpp@stradadeiparchi.it). 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 percorrenza del viaggio.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE							
INDICATORI DI QUALITÀ DELL'OFFERTA	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
pagamenti con sistemi di telepedaggio	54,8 %	55,6 %	55,5 %	56,5 %	55,8 %	56,2 %	57,5 %
*di cui con apparati SET/SIT-MP**					0,14 %	2,37 %	5,95 %
pagamenti con altri sistemi automatici							
(Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Casse Automatiche)	28,5 %	28,3 %	29,2 %	31,3 %	31,1 %	30,0 %	29,0 %
pagamenti in contanti con operatore	16,7 %	16,1 %	15,3 %	12,1 %	13,1 %	11,8 %	11,3 %
transiti conclusi con Rapporti di Mancato Pagamento	0,64 %	0,56 %	0,53 %	0,45 %	0,56 %	0,49 %	0,50 %

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

Le stazioni di pedaggiamento di Strada dei Parchi S.p.A., sono dotate di un sistema di ripresa video che, in caso di mancato pagamento del pedaggio, o di utente sprovvisto del titolo di entrata, o che impegni gli impianti di controllo in maniera impropria, registra automaticamente la targa dei veicoli in transito per il conseguente espletamento delle azioni civili, amministrative e/o penali ove ne ricorrano i presupposti ai sensi di legge. Il trattamento del dato inerente la targa, di tipo comune, e del recupero del pedaggio è effettuato sulla base giuridica delle previsioni di legge.

UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Il personale della Sala Operativa di Strada dei Parchi S.p.A., attivo 24 h su 24, rileva le informazioni per finalità istituzionali sulla base giuridica delle previsioni di legge e degli impegni assunti con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, attraverso le telecamere installate lungo la rete, il personale su strada, le pattuglie della Polizia Stradale, le segnalazioni dei nostri Clienti.

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 INDIVUDUARE 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

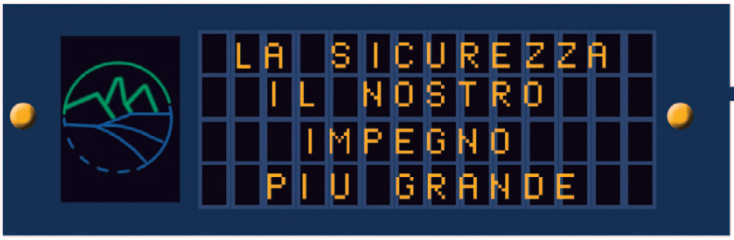
TRATTO CHIUSO USCITA OBBLIGATORIA

VENTO FORTE

GHIACCIO

NEBBIA

NEVE



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).
- Mantenimento di adeguati standard di sicurezza e regolarità della pavimentazione.
- 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 antiscavalcamento 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.
- Presso il traforo del Gran Sasso, nel corso del 2021 sono stati completati gli impianti di illuminazione di evacuazione e rilevazione incendi, mentre nel corso del 2022 sono stati completati gli impianti di videosorveglianza con rilevazione automatica degli incidenti, i pannelli a messaggio variabile presso gli imbocchi e a metà dei fornici, infine un sistema di controllo delle merci pericolose in transito verso il traforo oltre che di rilevazione di eventuali violazioni del divieto di transito, all'interno del traforo stesso. Nel 2021 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 che è tuttora in corso e dal 2023 è stata estesa anche agli impianti d'illuminazione degli svincoli autostradali, che prosegue in modo progressivo.
- 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 39,38 nel 2023 ed il tasso di mortalità da 1,5 nel 1991 a 0,26 nel 2023, 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**

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 transitabili.

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 provveda 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 il 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 direttamente o indirettamente tramite agenzie specializzate purché accreditate al sistema stesso, permette infatti di effettuare online le operazioni per il rilascio dell'autorizzazione, oltre che accedere ad informazioni generali per transiti di Trasporti Eccezionali, fattibilità di viaggi, ed altro.

Inoltre Vi è la possibilità di contattare telefonicamente lo sportello rilascio pratiche al numero 06 41592311 presente presso Strada dei Parchi in orario d'ufficio o inviando una email a trasportieccezionali@stradadeiparchi.it. Nel 2019 è stata attivata la nuova funzionalità per la richiesta e rilascio delle autorizzazioni "Attive" tramite posta elettronica facilitando e limitando sensibilmente i tempi di rilascio.

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

E' in corso un piano di investimenti che ha in gran parte riqualificato le 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 ricarica per i veicoli alimentati a energia elettrica e gli Hot-spot per il wi-fi gratuito presenti in tutte le AdS.

I lavori di ristrutturazione relativi ai nuovi affidamenti sono avvenuti dal 2016 al 2023, e 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. Inoltre l'AdS Valle Aterno Est è stata interessata dalla realizzazione di un Camper Service e spostamento dell'erogatore gpl in area più idonea, con implementazione di una apposita pensilina, e ristrutturazione del fabbricato oil e annessi servizi igienici. Sono state inoltre riqualificate le AdS Civita Sud dove, fra le altre migliorie segnaliamo l'implementazione del servizio di erogazione del metano, Montevelino Sud Brecciarola Nord e Brecciarola Sud, mentre nel corso dell'anno 2024 inizieranno i lavori per la realizzazione di un nuovo fabbricato food per l'AdS Colle Tasso Sud. Per l'anno 2024 sono inoltre previste gare per l'affidamento dei servizi oil e ristoro nelle Ads Valle Aterno Est e Civita Nord, le quali gare andranno ad ottimizzare ulteriormente l'utilizzo da parte dell'utenza.

Riguardo il servizio di ricarica per i veicoli alimentati ad energia elettrica, dopo l'installazione di colonnine di ricarica presso tutte le AdS della A25, offerte dagli stessi affidatari, gratuitamente, dal 2023 nell'AdS della A24 Tiburtina Sud è presente il servizio di ricarica "Fast Charge", che nel 2024 sarà implementato anche nelle altre AdS delle nostre tratte autostradali.

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.). E 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**.

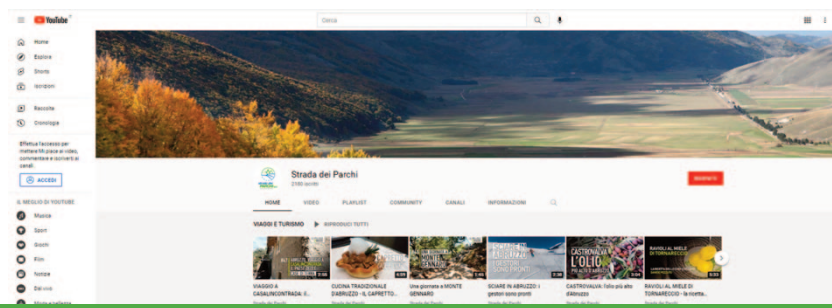
Rete	Area di Servizio		Benzina Gasolio	GPL	Metano	Area Camper	Ristorante	Bar	Market	Negozi	Area Gioco	Baby Room	Servizi Disabili
A24	Tiburtina Sud	Dir. G.R.A. Km 5+600	●					●	●	●			●
A24	Colle Tasso Sud	Dir. AQ-PE Km 10+900	●	●				●	●	●			●
A24	Civita Sud	Dir. AQ-PE Km 47+700	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
A24	Valle Aterno Est	Dir. AQ-TE Km 99+000	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
A24	Valle Aterno Ovest	Dir. Roma Km 99+000	●	●		●		●	●	●	●	●	●
A24	Civita Nord	Dir. Roma Km 47+700	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
A24	Colle Tasso Nord	Dir. Roma Km 10+900	●	●				●	●	●	●	●	●
A24	La Rustica Nord	Dir. Roma Km 5+900	●					●	●	●			●
A25	Montevelino Sud	Dir. PE Km 81+600	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
A25	Brecciarola Sud	Dir. PE Km 174+800	●	●				●	●	●	●	●	●
A25	Brecciarola Nord	Dir. Roma Km 174+800	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
A25	Montevelino Nord	Dir. Roma Km 81+600	●	●				●	●	●	●	●	●

IL SITO INTERNET: WWW.STRADADEIPARCHI.IT

Nel 2024 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 di Strada dei Parchi Spa è stato sospeso per 18 mesi durante la gestione temporanea affidata ex lege all'Anas SpA e dal 1° gennaio 2024, l'art. 14 bis del Decreto Legge 18 ottobre 2023 n. 145 convertito con modificazioni in legge 15 dicembre 2023 n. 191 ha reintegrato, Strada dei Parchi S.p.A. nella titolarità della concessione delle autostrade A24 e A25.

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.



Completano l'**offerta informativa di Strada dei Parchi**, la pagina **Facebook, Instagram** 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

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 MIT (Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) 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;
- ✤ UNI CEU EN ISO 50001:2018, la norma offre strategie di gestione che hanno l'obiettivo di portare: un aumento dell'efficenza energetica, una riduzione dei costi, un miglioramento delle prestazioni energetiche, permettendo la realizzazione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione dell'Energia (SGE);
- ✤ UNI ISO 37001:2016, è il primo standard internazionale per i sistemi di gestione creato, sulla base delle best practice internazionali, con lo scopo di ridurre i rischi e i costi legati a possibili fenomeni corruttivi.

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 concessori;
- ✓ 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.

	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 (retroriflessione) (1) (escluso il periodo delle operazioni invernali)	(RL) Retroriflessione (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

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 del MIT, 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 segnalazioni e reclami è l'e-mail **segnalazioni@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, 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 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:
- inviare una e-mail all'indirizzo segnalazioni@stradadeiparchi.it;
- scrivere a Strada dei Parchi S.p.A., Via Giulio Vincenzo Bona, 105 - 00156 Roma.

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;
- Sul sito internet www.stradadeiparchi.it

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
TollTickets: https://tolltickets.com/it/
As24: https://www.as24.com/it

MANCATO PAGAMENTO
Tel. 06 41592470-scelta 1
dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 11:00 e dalle 14:00 alle 16:00

SEGNALAZIONI E RECLAMI
segnalazioni@stradadeiparchi.it
Strada dei Parchi S.p.A.
Via Giulio Vincenzo Bona, 105
00156 Roma

SINISTRI
infosinistri@stradadeiparchi.it

INFORMAZIONI STAMPA
media@stradadeiparchi.it

INFORMAZIONI GENERALI
info@stradadeiparchi.it

NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA
POLIZIA STRADALE 113
NUMERO UNICO EMERGENZE 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 spa
A24 autostrade A25