

**Relazioni con il pubblico (U.R.P.)**

Anas S.p.A. anche nel 2012 ha consolidato, implementato e sviluppato la struttura dell'ufficio relazioni con il pubblico.(U.R.P). Il servizio "Pronto Anas" numero unico 841.148 - attivo dalle 08.00 alle 20.00, attraverso contatto diretto con operatore, e dalle 20.00 alle 8.00, attraverso un servizio di segreteria, 365 giorni all'anno, ha offerto prestazioni in linea con le aspettative di una clientela sempre più esigente .

Dal 2007 al 31 dicembre 2012 il numero di utenti che hanno scelto i canali di contatto offerti dall'U.R.P. per rivolgersi all'azienda ha avuto un incremento di oltre il 133%. In particolare nel 2012 il numero di utenti che si sono rivolti agli uffici Relazioni con il Pubblico è stato pari al 7 % in più rispetto all'anno precedente.

Oltre ai tre canali di contatto messi a disposizione degli utenti dal novembre del 2006,telefono, fax:,e e-mail: 841148@stradeAnas.it,dal maggio 2010 l'utente si può entrare in contatto con l'841.148 anche tramite la Posta Elettronica Certificata (PEC) 841148@postacert.stradeAnas.it.

Nel 2012, il 60% degli utenti ha ricevuto una immediata risposta dal Contact Center "Pronto Anas" 841.148, mentre il 40% ha ricevuto una risposta direttamente dagli U.R.P.

Anas cerca, inoltre, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di individuare le esigenze e le aspettative dei clienti/utenti delle strade, traducendo le aspettative legittime dei cittadini in elementi positivi sui quali intervenire, soddisfacendo la domanda e il fabbisogno di mobilità dei cittadini e del mercato e fornendo la dovuta assistenza, a seconda delle richieste, all'utenza.

CARATTERISTICHE VALUTATE	GIUDIZIO 2012
Servizio Pronto ANAS 841.148	Eccellente
Utilità del Servizio	Eccellente
Accessibilità e funzionalità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	Eccellente

GIUDIZIO	Valore %
Eccellente	da 70% a 100%
Sufficiente	da 50% a 69%
Insufficiente	da 0% a 49%

I contatti con l'utenza sono gestiti attraverso un sistema di Customer Relationship Management che permette ad Anas tramite la piattaforma informatica "Contact Pro" di segmentare ed analizzare i dati e le informazioni dei clienti, organizzandoli in database strutturati.

**3.4.2 L'accessibilità delle informazioni**

L'accessibilità delle informazioni, perseguita attraverso l'attuazione del Piano pluriennale aziendale dei sistemi informativi e delle tecnologie elettroniche (PPSITE), rappresenta uno degli

obiettivi strategici di Anas S.p.A. diretti a creare una infrastruttura intelligente di trasporto, eccellere nella programmazione e nella gestione dei lavori, e a raggiungere elevati livelli di efficienza operativa.

Il PPSITE è completamente integrato all'interno delle Procedure di Qualità previste per la Direzione Centrale Risorse, Organizzazione e Sistemi e, in particolare per la Vice Direzione Sistemi Informativi ed Impianti. In questo quadro di riferimento sono state realizzate una serie di iniziative che sono approfondite di seguito.

#### ***Progetto RMT (Road Management Tools)***

In data 28 maggio 2012 Anas S.p.A. e le OO.SS. firmatarie del contratto collettivo hanno siglato un accordo relativo al progetto aziendale di videosorveglianza stradale e localizzazione satellitare veicolare sulla rete aziendale di competenza.

Il progetto, denominato RMT (Road Management Tools), prevede l'utilizzo di strumenti di videosorveglianza fissi (in galleria od in esterno) e mobili (a bordo dei veicoli aziendali), nonché di rilevatori satellitari di posizione (GPS); esso è finalizzato al monitoraggio del traffico per garantire la sicurezza della rete stradale ed autostradale gestita dall'Anas, alla gestione del flusso di informazioni relative alla viabilità, al mantenimento dei livelli di servizio della rete secondo gli standard europei e nazionali, alla tutela del patrimonio aziendale, all'assistenza al personale dipendente nell'espletamento dei compiti di polizia stradale, al miglioramento della gestione aziendale mediante una contabilità dei costi per tratta stradale, allo svolgimento dei servizi di soccorso e primo intervento in caso di necessità ed alla documentazione delle situazioni contingenti in modo tale da garantire la difesa dell'Azienda e del personale dipendente nel corso di un eventuale giudizio.

#### ***SAP HCM (Human Capital Management)- FinOpe (FINancial OPERations)***

Nell'ambito del progetto SAP HCM, sono state completate le 17 iniziative previste e confermate per l'anno 2012 ed è stata effettuata la formazione per gli Uffici HR territoriali; continuano, inoltre, gli approfondimenti per definire ambiti di intervento volti a supportare in maniera più elevata le attività operative degli utenti del sistema.

#### ***SAP***

Con riferimento all'aggiornamento del sistema SAP, di seguito vengono elencate le principali attività condotte al fine di supportare in maniera più efficace i processi dell'azienda:

- concluse le attività di realizzazione del progetto MOS WEB (Gestione della Manutenzione Ordinaria Anas);
- conclusa la fase di implementazione del modulo SAP DM (Dispute Management) per la gestione delle morosità legate ai crediti commerciali Anas;
- concluse le attività avviate in seguito alla emanazione della legge n. 136 del 13 agosto 2010 "Tracciabilità dei flussi finanziari"; il sistema è stato predisposto per gestire in maniera automatica il codice CUP (Codice Unico di Progetto) o il codice CIG (Codice Identificativo di Gara), a partire dal contratto/ordine fino all'emissione del bonifico di pagamento;
- concluse le attività di implementazione dello Special Ledger di SAP, strumento utile alla gestione delle chiusure infra annuali;
- avviate le attività di definizione della Banca Dati dei costi per Strade ed Autostrade.

- effettuato l'aggiornamento annuale del Sistema SAP HR, e formazione per gli uffici HR territoriali.

### ***Centralizzazione dei segnali di Telecontrollo Impianti***

Nel 2012 è proseguito il processo di centralizzazione dei segnali provenienti dagli impianti stradali installati sulla rete Anas costituiti da telecamere, pannelli a messaggio variabile, sensori di traffico, stazioni meteo, sistemi di controllo degli impianti in galleria (SCADA) che verranno tutti collegati alla componente di monitoraggio e controllo standardizzato del sistema RMT utilizzato nelle Sale Operative Anas.

Inoltre, è stata completata la redazione delle cinque principali specifiche tecnico-funzionali standardizzate per l'integrazione informatica degli impianti stradali (PMV, telecamere, sensori di traffico, stazioni meteo, PLC ed i relativi apparati informatici) che saranno progressivamente incluse nella documentazione tecnica dei futuri progetti di appalto impiantistici.

### ***Integrazione dei Sistemi di Traffico***

L'integrazione dei sistemi di traffico, avviata nel 2011, consente di rendere disponibili ai sistemi Anas di gestione operativa ed infotraffico tutte le informazioni ed i dati registrati nei differenti sistemi di rilevazione traffico, e di incrementare la capacità di diffusione con l'aggiunta degli oltre 1.000 sensori Panama, delle misure dei sistemi Vergilius e dei dati provenienti da Octotelematics.

### ***Evoluzione del sistema VAI***

Nel 2012 è stata realizzata una revisione del Sistema VAI con l'aggiunta di nuove funzionalità indirizzate agli utenti mobili con una revisione dell'APP VAIplus, pubblicata alla fine dell'anno sia per la piattaforma Apple che per quella Android, raggiungendo in poco tempo oltre 28.000 installazioni.

### ***Sostituzione del Sistema Informativo Catasto Strade con il nuovo Sistema GeoAnas***

Per quanto riguarda il progetto GeoAnas, è stata completata nel 2011 la prima fase relativa alla geo-referenziazione dei dati presenti sul Catasto Strade Anas su piattaforma Google Enterprise ed alla integrazione con il sistema RMT; nel 2012 sono state avviate le attività per il porting applicativo del sistema ALICE Catasto Strade in GeoAnas e le ulteriori evoluzioni/integrazioni con altri sistemi aziendali quali SIL, MOS, VAI, Licenze e SOAWE che verranno attivate progressivamente nel corso del 2013.

### ***Le tematiche di core business***

Nel 2012 sono proseguite le numerose iniziative volte a supportare le esigenze informative dei processi di Core Business aziendali (Progettazione, Esercizio, Manutenzione, Ricerca e Innovazione, etc.).

- **PDM (Project Document Management)**

Nel corso del 2012 è proseguito l'utilizzo del PDM da parte della Direzione Centrale Progettazione. E' inoltre partita la fase di analisi del nuovo sotto-sistema "PDM – Cartella del Cliente" finalizzato alla gestione documentale del ciclo attivo.

- **Digitalizzazione degli Archivi di Deposito e Storici dei Compartimenti**

Durante il 2012 è proseguita la fase operativa dell'iniziativa avente come scopo il recupero e la valorizzazione del patrimonio dei documenti conservati negli archivi Compartimentali.

**- Controllo delle Commesse di Progettazione**

Durante il 2012 è stato consolidato l'utilizzo operativo del modulo di "Enterprise Project Management" (EPM) da parte dei Responsabili di progetto della Direzione Centrale Progettazione ed è proseguito l'utilizzo del Timesheet da parte degli utenti della Direzione.

**- PCM – ProcurementContract Management**

Il nuovo sistema PCM, finalizzato alla gestione documentale ed al monitoraggio dei procedimenti di acquisto e di stipula dei contratti dell'unità Acquisti, è stato rilasciato in esercizio ad Aprile del 2012.

**- SIGED**

Il SIGED è il sistema di gestione documentale delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità, in uso presso l'Unità Organizzazione Sviluppo e Qualità; ad Aprile del 2012, sono stati rilasciati in esercizio alcuni miglioramenti del sistema.

**- Firma digitale dei contratti di appalto**

Nel 2012 è entrato in vigore il Decreto Legge n. 179 del 18 ottobre 2012 che prescrive che, dal 1 gennaio 2013, i contratti di appalto debbano essere stipulati, a pena di nullità, con atto pubblico notarile informatico, ovvero, in modalità elettronica secondo le norme vigenti per ciascuna stazione appaltante. In ottemperanza a tale previsione è stato acquistato il software di firma digitale "automatica massiva" denominato "Anas-Signer" da utilizzare per la firma digitale dei contratti di appalto di Anas e dei relativi allegati (tipicamente le centinaia-migliaia di elaborati che costituiscono i progetti a base di gara).

**- Posta Elettronica Certificata (PEC)**

Nel secondo semestre 2012 è stata effettuata l'attività di "razionalizzazione" delle caselle di PEC aziendali.

Contemporaneamente alle attività di razionalizzazione della caselle è stata effettuata la migrazione tecnologica al nuovo Provider dei servizi di PEC.

**- P-Anas – Protocollo Elettronico**

E' stata avviata la fase di realizzazione dell'integrazione tra il sistema di Protocollo Elettronico e la Posta Elettronica Certificata (PEC) aziendale: al termine della realizzazione, prevista entro la fine del 2013, sarà possibile utilizzare la Posta Elettronica Certificata come mezzo di spedizione dei documenti protocollati e ricevere direttamente sul Protocollo Elettronico i messaggi indirizzati alle caselle di PEC aziendali.

E' stata inoltre avviata la fase di analisi dell'integrazione tra il Protocollo Elettronico ed il sistema TeWeb, al fine di poter protocollare, firmare digitalmente e spedire via PEC le autorizzazioni ai Trasporti Eccezionali.

**- SIVCA – Sistema informativo a supporto dell'IVCA**

Nel primo semestre 2012 sono state realizzate integrazioni evolutive del sistema; nel secondo semestre del 2012, invece, è stata erogata solo la manutenzione applicativa del sistema, in virtù dell'art. 11, comma 5, del Decreto Legge n. 216/2011 e dell'art. 36 del Decreto Legge 6 luglio 2011, n. 98, il quale ha disposto il trasferimento, a partire dal 1 ottobre 2012, delle "risorse umane, strumentali ed economiche" dell'Ispettorato di Vigilanza Concessioni Autostradali da Anas s.p.a. al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

#### La qualità della rete autostradale

Le Società Concessionarie della rete autostradale nazionale hanno dimostrato, negli ultimi anni, una particolare attenzione al concetto di responsabilità sociale di impresa, cioè all'integrazione di preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle proprie decisioni quotidiane, sia di natura industriale che commerciale. A riprova di ciò appare significativo il fatto che prosegua e si estenda l'iniziativa relativa alla redazione, da parte di un numero sempre maggiore di Società Concessionarie, del documento di bilancio di sostenibilità.

#### Attività connesse alla gestione della rete

Nel 2012 la politica gestionale perseguita dal settore "Licenze, Concessioni e Pubblicità" si è focalizzata su:

- sviluppo di applicativi di supporto alla gestione;
- stimolo all'adozione di azioni di contrasto al fenomeno abusivismo, segnatamente in materia pubblicitaria (art. 23 Codice della Strada).

L'incremento del monitoraggio dell'abusivismo pubblicitario ha palesato per l'attività in questione l'assoluta importanza di aspetti non solo tecnico-operativi, ma amministrativo-procedimentali.

Per quanto attiene ai canoni, nel 2012 è stato deciso, in continuità con l'anno precedente, di procedere all'aggiornamento ISTAT degli importi calcolati secondo la formula tradizionale, a tal proposito occorre segnalare peraltro la persistente incertezza, interpretativa ed applicativa, circa il quadro normativo in materia di reti dorsali per fibre ottiche e telefonia; quadro che, da una parte, rafforza un principio di '*favor*' a tutto vantaggio degli operatori, con presunta esenzione di qualsiasi "canone" da corrispondere agli Enti proprietari di strade, ma, d'altra parte, non significa un'impossibilità, per Anas, di ottenere il pagamento di importi finalizzati al ristoro di costi/oneri complessivamente subiti in sede di gestione della rete viaria.

Sempre nel settore "Licenze, Concessioni e Pubblicità", Anas ha proseguito l'attività di supporto al Progetto Censimento nella sua fase attuativa, contribuendo al *Project Management Office*. Sono stati forniti nuovi importanti strumenti di verifica e consultazione, che hanno accelerato l'individuazione dei nuovi intestatari e/o trasgressori:

- anagrafe tributaria, grazie alla quale si riesce agevolmente a risalire ad intestatari di beni immobili, ditte, etc.;
- infocamere, collegamento al data base delle Camere di Commercio contenente le informazioni societarie e statutarie per le ditte e soggetti giuridici;
- cruscotto censimento antiabusivismo, strumento informatico avente la finalità di agevolare il coordinamento ed il monitoraggio delle attività a supporto del personale aziendale impegnato nelle operazioni di censimento.

Nell'ambito delle offerte di gara per il rilascio delle concessioni oil e ristoro nelle aree di servizio ubicate lungo le autostrade in gestione diretta Anas sono state richieste ed oggetto di valutazione, le politiche di responsabilità sociale adottate a favore degli utenti, dei dipendenti e dei fornitori.

Più precisamente è stato richiesto agli operatori partecipanti alle procedure di affidamento di esplicitare nelle offerte tecniche presentate il ricorso alle seguenti politiche:

- tutela della guida responsabile (es. decisione di non vendere bevande alcoliche/superalcoliche, presenza nelle Aree di Servizio dell'alcool test, ecc.);
- tutela dell'ambiente mediante soluzioni per l'ecosostenibilità dei servizi offerti (es. natura dei materiali utilizzati per la realizzazione delle opere, sistemi per la produzione/risparmio energetico, sistemi per la riduzione delle emissioni inquinanti e per la gestione dei rifiuti, ecc.);
- attenzione alle categorie protette e alle altre categorie svantaggiate (es. offerta di servizi aggiuntivi rispetto ai normali obblighi di legge quali percorsi o segnali tattili, offerta di prodotti dedicati alle persone affette da patologie, allergie, ecc.);
- attenzione ai dipendenti e ai fornitori (es. impegno a non ricorrere al lavoro minorile, programmi di assistenza sanitaria per i dipendenti, ecc.).

Nel settore trasporti Eccezionali, l'attività ha continuato ad essere presidiata con la dovuta attenzione, soprattutto sui temi dell'uniformità, contenimento dei tempi di rilascio delle autorizzazioni, semplificazione e trasparenza. La media dei giorni lavorativi necessari al rilascio di un'autorizzazione per trasporti eccezionali è scesa, nel 2012, a 8,1 ( si attestava a 14,0 nel 2009; 9,5 nel 2010; 9,3 nel 2011) con relativo miglioramento della soddisfazione dell'utenza.

In tale ottica sono proseguite le attività per ottimizzare la gestione di tale processo di rilascio delle autorizzazioni e per allinearlo all'evoluzione normativa regolatrice dei rapporti con il cittadino. In particolare, forti sono state le novità legislative introdotte con il Decreto legge n. 5 del 2012, in particolare sono state introdotte norme di semplificazione amministrativa, e in tema di digitalizzazione della P.A. Si segnala al riguardo il progetto in fase attuativa, la "Gestione telematica del parere tecnico per le autorizzazioni ed i nullaosta" di trasporti eccezionali, avviato e ultimato in quattro Compartimenti pilota (L'Aquila, Perugia, Milano e Aosta).

In tema di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare un aspetto qualificante dell'attività in parola è dato dalle operazioni di censimento delle case cantoniere che ha permesso di passare da una prima stima di 1.700 fabbricati e 4.000 unità immobiliari ai 2.400 fabbricati e 6.500 unità immobiliari attuali. L'attività di riordino è riuscita a far emergere una percentuale di patrimonio precedentemente non gestito perché non presente negli archivi, consentendo un aggiornamento di questi ultimi con un risultato incrementale intorno al 30%.

Nel 2012 sono state condotte le seguenti attività di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare:

- ✓ ricognizione dello stato degli immobili attraverso 49 gg. di visita sul territorio nazionale;
- ✓ monitoraggio delle concessioni gratuite e onerose a dipendenti e a terzi per terreni e fabbricati ;
- ✓ verifica delle proposte compartimentali (di concessione) relativamente alla loro conformità ai regolamenti, ai principi aziendali, determinazione del canone concessorio con un elaborazione di n. 128 autorizzazioni di concessione, di cui 99 approvate.

- ✓ valutazione tecnica ed economica di 203 richieste di investimento per Manutenzione Ordinaria-Straordinaria e Nuove Costruzione, per un ammontare complessivo pari ad €/milioni 11,07.

### 3.4.3 I fornitori

Anas S.p.A. gestisce i rapporti con i propri fornitori ispirandosi non solo a criteri di efficienza economica (razionalizzazione dei processi di approvvigionamento, utilizzo delle più avanzate tecnologie disponibili sul mercato) e di qualità del servizio ricevuto, ma anche a valutazioni legate alla condivisione di principi etici ed al perseguimento di obiettivi connessi alla nozione di sostenibilità. La gestione di questi processi è primaria competenza dell'Unità Acquisti, che è impegnata nell'assicurare:

- la programmazione degli acquisti;
- la gestione delle fasi negoziali;
- il controllo delle forniture;
- l'ottimizzazione dei costi di acquisto dei beni e servizi ed un adeguato livello di servizio (qualità della forniture, tempi di consegna, ecc.).

Queste finalità vengono conseguite mediante la definizione di politiche e piani, e la qualifica dei fornitori, d'intesa con i clienti interni e nel rispetto della normativa vigente in materia.

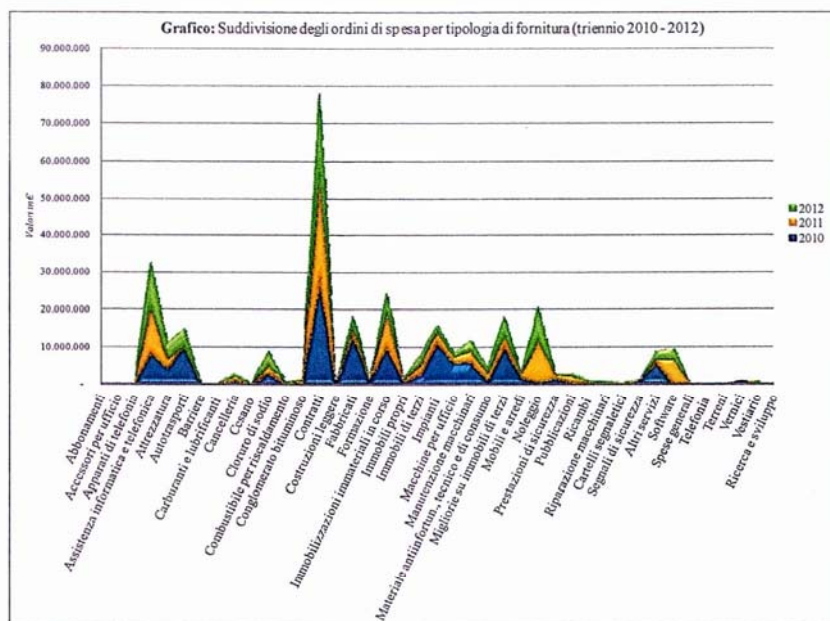
Anas opera con tutti gli stakeholder (inclusi i fornitori) sulla base di principi di trasparenza, correttezza e rotazione ed impone ai propri fornitori l'adesione ai principi contenuti nel codice etico, come requisito necessario per il perfezionamento del contratto.

Nell'ambito dei processi d'acquisto vengono poste in essere attività specifiche per il coinvolgimento o la responsabilizzazione dei fornitori su tematiche sociali/ambientali, mediante campagne di comunicazione e sensibilizzazione effettuate attraverso le tecnologie disponibili sul Portale Acquisti (ad. es. Sostenibilità, Firma digitale, ecc.).

### L'analisi delle spesa

Nel 2012 il valore aggiunto distribuito ai fornitori attraverso i costi intermedi di produzione è stato pari a €/migliaia 627.903 (€/migliaia 671.993 nel 2011). Tale livello di attività, insieme all'ampio numero di fornitori nonché all'omogenea distribuzione di questi sul territorio nazionale, forniscono un'importante indicazione del contributo che Anas reca allo sviluppo economico ed al mantenimento dei livelli occupazionali nazionali.

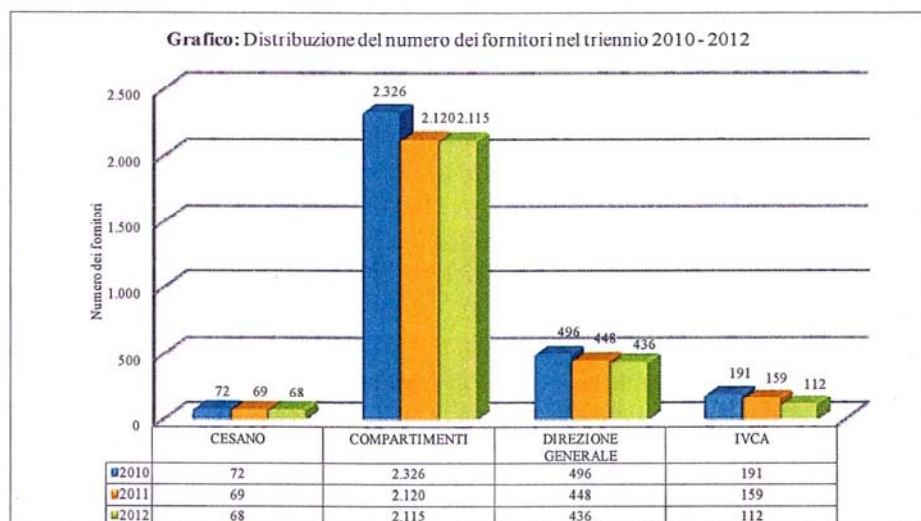
GR1G31>  
HR1, HR2,  
EC6



Nel 2012 il volume delle spese (analizzato mediante il numero dei fornitori ed il numero e il volume degli ordini) è diminuito rispetto all'anno precedente, a conferma di un andamento già evidenziatosi del 2011, in ragione di politiche di accentramento e razionalizzazione delle spese; l'analisi dei dati del triennio evidenzia come, dopo aver registrato un significativo incremento nel 2010, il valore degli ordini di acquisto, del 2012, ha registrato complessivamente una riduzione del 3,6% (pari a -3,48 €/milioni) rispetto al 2011.

Da un punto di vista operativo ogni Compartimento, dopo aver individuato un bisogno di spesa, agisce in piena autonomia, attivando le opportune procedure di acquisto sotto il coordinamento della Direzione Generale. L'analisi sulla distribuzione territoriale degli acquisti, in base alla dislocazione dell'emittente, mostra come la Direzione Generale rappresenta il soggetto che, in termini assoluti, pesa maggiormente nel complesso dei rapporti con i fornitori rappresentando il 57,2% del totale del valore degli ordini evasi nel 2012 (era il 59,19% nel 2011).

La concentrazione della spesa a livello di Direzione Generale è legata all'accentramento di alcune categorie di acquisto (tali categorie, di fatto, vanno anche a servizio dei fabbisogni delle diverse unità compartimentali). In merito alla suddivisione dei fornitori si rileva che, nel 2012, l'84% circa dei fornitori afferisce ai singoli Compartimenti; tale fenomeno si spiega considerando l'elevata capillarità e frammentazione che caratterizzano gli acquisti a livello compartimentale, a fronte degli approvvigionamenti effettuati dalla Direzione Generale che, in quanto relativi all'assegnazione di grandi forniture, sono rivolti ad un numero più contenuto di fornitori.

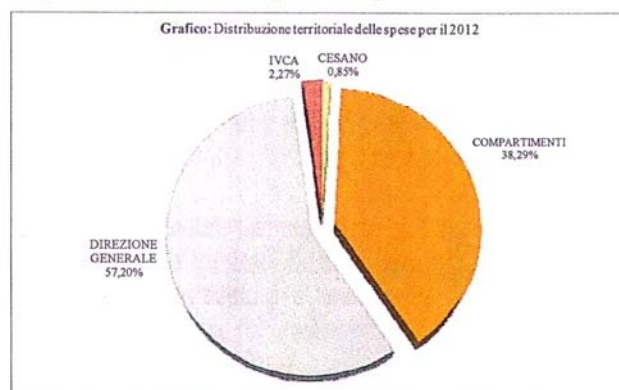


#### La selezione dei fornitori

L'obiettivo che Anas S.p.A. si prefigge di raggiungere in tema di selezione dei fornitori è quello di garantire l'espletamento delle procedure di selezione e di aggiudicazione secondo le normative comunitarie di settore e il codice dei contratti pubblici. In conformità con le prescrizioni di tali normative, nell'ambito della partecipazione alle gare indette da Anas S.p.A. viene richiesto ai fornitori di fornire evidenza del possesso di determinati requisiti in merito all'affidabilità giuridica, alle capacità economico-finanziarie nonché alle loro capacità tecniche, in funzione della natura e della rilevanza dell'appalto. In conformità a quanto previsto dalla normativa sugli appalti pubblici, Anas S.p.A. richiede alle imprese concorrenti di autocertificare la propria regolarità relativa agli obblighi previdenziali, assistenziali, di sicurezza e di condizioni di lavoro previsti dalla legislazione vigente.

Sugli stessi temi, a seconda degli elementi che caratterizzano l'appalto, in particolare nei casi in cui è preponderante l'incidenza del lavoro umano, in fase di aggiudicazione viene effettuata un'accurata analisi in merito alla congruità delle offerte, mediante la richiesta di giustificativi o audizioni.

Inoltre, per procedere alla stipula del contratto e, successivamente, al perfezionamento dei pagamenti, viene sempre verificata la situazione riepilogata nel Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.).



I contratti prevedono specifiche clausole volte a disciplinare il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro, eventualmente richiedendo apposite polizze assicurative ed al venir meno di alcuni requisiti (cessazione dell'attività, richiesta di cancellazione da parte dell'impresa, accertamento della non veridicità delle dichiarazioni in merito ai requisiti richiesti, casi di grave inadempimento nell'esecuzione delle forniture e/o

servizi), può determinarsi la revoca d'ufficio di forniture già in corso d'opera. Sui principali fornitori e appaltatori che hanno partecipato alle gare indette nell'anno da Anas sono state inoltre effettuate specifiche verifiche in materia di tutela dei diritti umani.

La permanenza delle condizioni viene altresì certificata con la valutazione della prestazione (vendor rating) effettuata dal direttore dell'esecuzione del contratto.

A monte degli approvvigionamenti è effettuata un'analisi finalizzata a promuovere l'introduzione nel capitolato di gara di specifici elementi che stimolino i fornitori ad offrire i prodotti con le migliori prestazioni ambientali presenti nel mercato; in tale ambito Anas effettua la valutazione delle evidenze di sostenibilità socio – ambientale fornite dai partecipanti alle gare, equiparando le certificazioni ambientali di sistema alle certificazioni di prodotto <sup>(5)</sup>.

Per quanto concerne le modalità di espletamento delle gare di appalto, Anas si è dotata di apposite procedure, aggiornate nel corso del 2012, al fine di risultare conforme ai riferimenti normativi, operando sotto i vincoli di efficienza e flessibilità che necessariamente devono caratterizzare la gestione delle spese.

Nel 2012, sono state complessivamente aggiudicate 239 gare, di cui 21 sopra soglia e 218 sotto soglia; tale numero, in linea con il 2011 (235 gare), è associabile alla strategia di centralizzazione degli acquisti e alla stipula di accordi quadro per i fabbisogni condivisi a livello nazionale.

Nel 2012 l'importo complessivo delle gare sopra la soglia comunitaria (di importo superiore ai 200.000 €) e sotto la soglia comunitaria aggiudicate è stato pari a 26,7 €/milioni <sup>(6)</sup>, e l'importo totale degli ordini di acquisto emessi pari a 94,3 €/milioni (inclusi gli ordini di acquisto riferiti a: gare aggiudicate nel corso dell'anno o in anni precedenti; indagini di mercato per importi inferiori a 20.000,00 €; affidamenti CONSIP; affidamenti diretti).

**Il portale acquisti ed il processo di iscrizione agli elenchi fornitori**

Nel corso degli anni Anas ha creato un database per l'identificazione e la qualificazione dei fornitori e mediante il "portale acquisti" offre alle varie funzioni aziendali richiedenti l'acquisto (centralizzato / coordinato / periferico) un percorso differenziato per tipologia di spesa.

Le positive esperienze maturate, hanno consentito di concentrare in un'unica piattaforma tecnologica di e - procurement le attività negoziali sopra e sotto la soglia comunitaria.

Le norme interne relative all'iscrizione negli Elenchi fornitori sono state modificate nel corso del 2012 e saranno pienamente operative nel 2013. In particolare, a partire dal 2013 la presentazione della candidatura per l'iscrizione agli Elenchi avverrà esclusivamente in formato elettronico sul "Portale Acquisti" mediante l'utilizzo della firma digitale e la gestione degli Elenchi sarà effettuata tramite un processo totalmente dematerializzato (paperless) in armonia con gli obiettivi di sostenibilità di Anas. Queste modifiche consentiranno l'integrazione con la "Banca Dati dei Contratti Pubblici", presso l'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici, in modo da disporre dei dati delle aziende che partecipano ad appalti pubblici, senza che le stesse debbano ripresentare per ogni gara i medesimi documenti e consentiranno di aumentare la validità dell'iscrizione agli Elenchi da 12 a 36 mesi.

Prima di procedere ad un acquisto, Anas effettua la valutazione relativa al ricorso alle convenzioni e agli accordi quadro attivati da Consip, soprattutto per le forniture e i servizi che si pongono al di sopra della soglia comunitaria e che si riferiscono a fabbisogni centralizzati e standardizzati. Allo stesso tempo, nell'espletamento delle procedure di gara, si fa sempre

<sup>5</sup> Per maggiori dettagli si veda il paragrafo dedicato alla sostenibilità negli acquisti nella sezione "Ambiente".

<sup>6</sup> Comprensivo di approvvigionamenti non gestiti tramite SAP

riferimento ai parametri prezzo-qualità pubblicati da Consip, relativamente alle merceologie per le quali è possibile operare detto raffronto.

Per quanto riguarda i criteri di aggiudicazione delle gare Anas fa riferimento a quanto previsto dal Codice dei Contratti pubblici (D. lgs 163/2006) a:

- l'offerta economicamente più vantaggiosa;
- il prezzo più basso.

In linea con quanto previsto dal decreto è prevista la possibilità di effettuare procedure di gara in modalità telematica (vale a dire aggiudicazione mediante asta elettronica).

Nei procedimenti di gara vige il principio dell'autocertificazione da parte dei fornitori pena l'esclusione dalla gara stessa. Anas si impegna a verificare le autocertificazioni che accertano la regolarità dell'azienda fornitrice in relazione agli obblighi previdenziali, assistenziali, di sicurezza e di condizioni di lavoro, rispetto alla legislazione vigente, e al "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna", alle "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" e al "Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".

Per quanto riguarda il contenzioso con i fornitori, il tasso d'incidenza dei reclami (calcolato come numeri reclami/numero di forniture) è stato nel 2012 pari al 9,6% (37% nel 2011). Si segnala una costante attività degli uffici preposti a contenere l'insorgere di potenziali contestazioni, mediante una continua produzione di chiarimenti ai quesiti posti dagli operatori economici in riferimento ai bandi di gara pubblicati ed alla relativa documentazione complementare. Inoltre, nel contesto di prevenzione del contenzioso, è fornita un'assistenza continua ai soggetti interessati all'accesso degli atti del procedimento di gara.

### La valutazione dei fornitori: il vendor rating

Una volta terminata la fornitura vengono effettuate la valutazione e il monitoraggio delle performance relative alle prestazioni ricevute dai fornitori, nonché dell'affidabilità dei prodotti e dei servizi acquistati attraverso il vendor rating.

Tale strumento consente di selezionare in modo efficace ed oggettivo i fornitori e di misurare oggettivamente i diversi aspetti inerenti le performance dei fornitori, stimolando questi ultimi a migliorare costantemente la qualità delle proprie forniture.

L'obiettivo è di consolidare il presidio dell'intero ciclo di approvvigionamento considerando



diversi fattori quali il costo, la qualità, il rispetto dei tempi previsti, il livello di servizio e di flessibilità, la regolarità contributiva, l'applicazione di penali ed il livello di soddisfazione. Sulla base di questi parametri viene calcolato un indicatore sintetico rappresentativo del grado di bontà della fornitura o del servizio (global vendor rate - gvr) ed applicato a ciascun operatore economico con il quale Anas ha un rapporto contrattuale.

Le informazioni generate attraverso il calcolo degli indicatori di vendor rating possono essere utilizzate

sia all'interno, fornendo un'indicazione quantitativa ed oggettiva del valore di ogni tipologia di fornitura o servizio ai fini dell'espletamento delle gare informali, sia all'esterno dei confini aziendali, in quanto incentivo per i fornitori ad orientare il proprio servizio agli standard ed alle aspettative richieste da Anas.

#### La gestione documentale dei contratti: il procurement contract management

In materia di gestione documentale e di monitoraggio dei contratti di acquisto Anas ha implementato nel corso del 2012 il Procurement Contract Management (PCM), a supporto degli acquisti. Tale soluzione garantisce sia l'efficienza del processo di gestione documentale, dalla fase di redazione all'archiviazione, la ricerca e la pianificazione degli eventi legati alla gestione di un contratto, che una corretta formalizzazione dei contratti e una gestione sostenibile della documentazione generata (paperless), nonché il monitoraggio dei parametri di saturazione e scadenza dei contratti di acquisto di beni e servizi. Attraverso il PCM Anas è stata in grado di ottenere una riduzione della durata dei singoli procedimenti, delle attività a scarso valore aggiunto e di mitigare il rischio di impresa grazie all'abbattimento dei margini di errore nella stesura dei contratti.

#### La partecipazione ad iniziative di consultazione

Nell'ambito delle attività finalizzate a migliorare le performance ed a misurare l'esperienza con quella di altre realtà operanti nel sistema degli appalti pubblici, Anas partecipa costantemente a consultazioni, tavole rotonde o seminari di volta in volta promossi dalle varie istituzioni.

Tra le diverse iniziative del 2012 è proseguita la partecipazione di Anas al progetto di Unindustria (l'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma, Frosinone, Rieti, Viterbo) dedicato al "Procurement" con le principali Stazioni Appaltanti ed affidatari di servizi pubblici.

Tale iniziativa è volta a valorizzare e condividere le istanze ed il patrimonio di esperienza con l'obiettivo di confrontarsi e sviluppare sinergie su tematiche relative al rispetto delle norme nazionali e comunitarie a tutela degli utenti e della concorrenza negli appalti pubblici, alla gestione degli approvvigionamenti e delle vendor's list come volani di corretta gestione e di sviluppo nei rapporti con il territorio e gli stakeholder, ai sistemi informativi in grado di snellire le attività amministrative. Inoltre il progetto consente alle Stazioni Appaltanti di dimostrare le proprie capacità di far crescere le PMI che entrano in contatto con loro innanzitutto come fornitori, trasferendo non solo il know-how tecnico, ma anche la cultura della responsabilità sociale, della sostenibilità e del green procurement, della lotta alla corruzione e, in generale, ai comportamenti illeciti o anticoncorrenziali.

Nel 2012 è stata pubblicata una ricerca condotta dalla Fondazione Promo PA relativa alla Spending review, nella quale viene indicata Anas come una best practice tra le aziende italiane che erogano servizi pubblici grazie ad un "approccio efficace e strutturato ai costi" ottenuto "implementando un programma di razionalizzazione della spesa" offrendo "risultati significativi e certi". Inoltre, Anas viene assunta come esempio sviluppo di programmi efficaci di razionalizzazione dei costi strutturati nelle fasi di identificazione delle opportunità, definizione del piano degli interventi e monitoraggio del risparmio ottenuto.

#### Gli appalti pre-commerciali

Nel 2012 è stato sviluppato un progetto pilota relativo alle procedure innovative di "pre-commercial procurement", contratti "non in esclusiva" di servizi di Ricerca&Sviluppo che vanno

dalla ricerca all'elaborazione di soluzioni, alla messa a punto di prototipi fino allo sviluppo iniziale di quantità limitate di primi prodotti, o servizi, in forma di serie sperimentale. In tali contratti si applica la condivisione dei rischi e dei benefici delle attività di R&S tra acquirente pubblico ed operatori economici e l'acquirente pubblico non riserva ad uso esclusivo o risultati di detta attività. Sono accordi che mirano ad evitare gli aiuti di stato, organizzando la condivisione dei rischi e benefici, nonché l'intera procedura di appalto in modo da garantire il massimo di concorrenza, trasparenza, apertura, correttezza e fissazione dei prezzi a condizioni di mercato. Al momento le tematiche interessate da questi progetti sono:

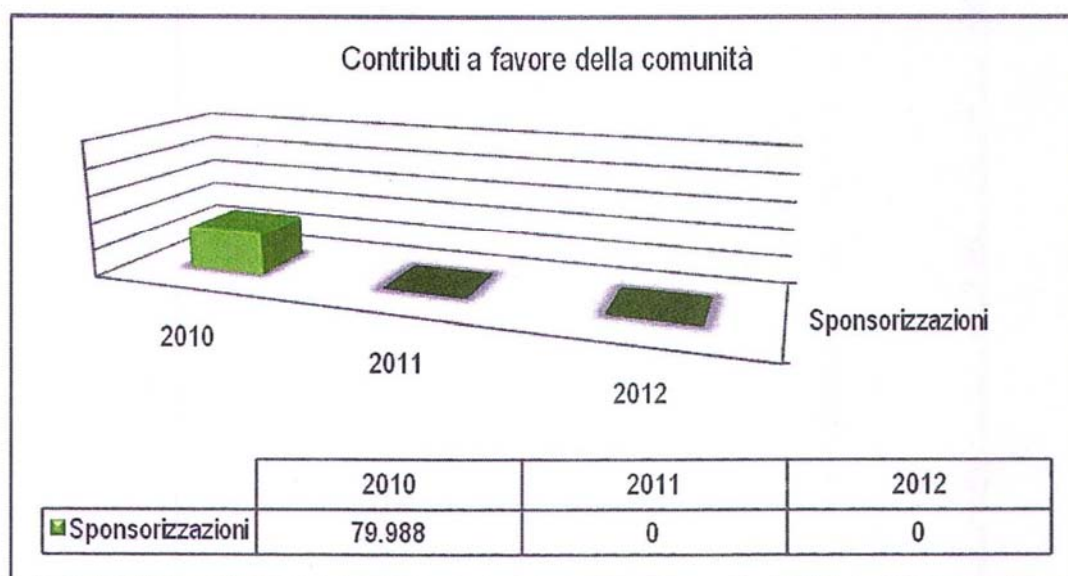
- attrezzature e criteri di monitoraggio automatico centralizzato di strutture da ponte degradate;
- metodi ed attrezzature operative per il controllo attivo del rumore da traffico stradale;
- individuazione e valutazione satellitare o altro delle zone instabili lungo strade per la gestione preventiva delle frane.

### 3.4.4 La comunità di riferimento

Le attività dell'azienda rispetto al contesto di riferimento sono volte soprattutto a sensibilizzare l'utenza su tematiche su sicurezza stradale e guida responsabile, iniziative che risentono tuttavia dei vincoli di impiego dei fondi, imposti dalla natura istituzionale stessa dell'Anas.

GRI/G3.1>  
S01, S02,  
S010

Secondo il dettato della Legge Finanziaria 2009, art. 61 commi 2, 3, 5, 6, nel 2012 e 2011 non sono stati destinati contributi a favore delle comunità locali, come evidenziato dal seguente grafico:



#### *Iniziativa per il territorio*

Nell'ambito delle offerte di gara per il rilascio delle concessioni oil e ristoro nelle aree di servizio ubicate lungo le autostrade in gestione diretta Anas nel 2012 sono state oggetto di valutazione le iniziative condotte dagli operatori per la promozione e valorizzazione del territorio, in base ai seguenti requisiti:

- presenza di referenze tipico/locali (es. numerosità delle referenze offerte, presenza di specifiche aree dedicate alla vendita/promozione di prodotti tipico/locali, ecc.);
- iniziative finalizzate alla promozione degli aspetti gastronomici locali (sagre, fiere, ecc.);
- iniziative volte a comunicare e a promuovere gli aspetti culturali, artistici e sportivi locali (es. vendita di biglietti per eventi culturali, ecc.);
- impegno a sviluppare partnership con società ed enti locali, associazioni ed aziende (es. Regioni, Touring Club Italiano, ecc.).

### 3.4.5 L'ambiente

#### **Anas e il suo rapporto con l'ambiente**

Anas svolge un'attività che ha un rapporto molto stretto con l'ambiente, nella sua funzione di gestore stradale è infatti chiamata a soddisfare le esigenze di mobilità nella maniera più efficiente e sostenibile, interfacciandosi quindi in modo diretto con la matrice ambientale.

GRI/G3.1>  
1.2, EC2,  
4.11, S01

Lo sviluppo e il mantenimento delle strade comportano diversi impatti sull'ambiente derivanti sia dagli effetti della presenza fisica della strada sul territorio quali, ad esempio, l'utilizzo del suolo, le emissioni in atmosfera, la produzione di rifiuti, l'inquinamento acustico, sia dagli aspetti strettamente legati al processo di costruzione, che includono principalmente l'erosione del suolo, l'inquinamento delle acque superficiali dovuta alle materie prime di costruzione, la deviazione dei corsi idrici e la deforestazione. Tali impatti possono avere conseguenze tanto di breve termine quanto di lungo termine, e richiedono dunque una significativa attenzione da parte di progettisti, costruttori e gestori delle strade.

In un'ottica di sviluppo sostenibile tutti gli impatti devono essere attentamente individuati e valutati già prima della costruzione di una strada, al fine di minimizzarne gli effetti sia sull'ambiente sia sulla popolazione umana. Inoltre, tali effetti devono essere costantemente monitorati e, quando possibile, contenuti e mitigati.

Data la tipologia di attività svolta i principali impatti diretti di Anas sono il consumo di materie prime e di risorse naturali, la produzione di rifiuti, il consumo di energia e l'emissione di gas climalteranti. Per le specifiche caratteristiche dell'attività di Anas sono più rilevanti gli impatti indiretti, associati alle attività che Anas appalta a soggetti esterni, sia per la costruzione di nuove infrastrutture stradali sia per la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete stradale esistente. Tali impatti si configurano come maggiormente significativi rispetto a quelli associati alle attività di diretta competenza di Anas, per natura stessa delle attività condotte: le attività di cantiere e di manutenzione richiedono risorse, materie prime ed energia e generano scarichi e rifiuti in misura più ampia rispetto alle attività di ufficio, che caratterizzano l'attività svolta in maniera preponderante da Anas.

Riguardo a tali impatti indiretti, coerentemente con le principali impostazioni metodologiche internazionali esistenti, Anas si impegna ad individuarli e, laddove possibile, a renderli in maniera quantitativa.

L'intento di svolgere la propria attività con impegno per la salvaguardia dell'ambiente si declina in tutte le diverse fasi delle attività svolte da Anas. La progettazione di nuove opere coniuga principi di protezione dell'ambiente e di uso responsabile delle risorse; in fase di realizzazione, sono generalmente previste attività di controllo e monitoraggio dei lavori, volte a quantificare tipicamente gli impatti in termini di inquinamento dell'acqua, del suolo, dell'aria e di emissioni sonore nella fase contemporanea e successiva alla costruzione dell'opera confrontandoli con la caratterizzazione dell'ambiente accertata nella fase antecedente all'apertura dei cantieri.

In fase di gestione e coordinamento della rete esistente, si sono fatte strada tematiche quali il risparmio energetico, l'efficienza dei consumi e la produzione di energia rinnovabile. Trova spazio anche l'attività di ricerca e sviluppo orientata alla mappatura dei siti critici ed alla definizione delle metodiche di contenimento dell'inquinamento acustico, all'individuazione di soluzioni avanzate che permettano, ad esempio, il reimpiego dei materiali esistenti e l'uso di quelli marginali in modo da ridurre il consumo di inerti pregiati, all'implementazione di sistemi automatizzati per il rilievo delle condizioni di mobilità sulla rete, che è il primo passo verso una futura gestione ottimizzata della mobilità.

L'ambiente trova quindi spazio in maniera trasversale tra tutte le fasi del ciclo di vita dell'opera stradale e l'importanza di tale tematica per Anas aumenta con l'accrescere della consapevolezza rispetto agli impatti delle proprie attività, il progetto di implementazione del

Sistema di Gestione Ambientale rientra nella strategia di Anas di andare oltre il rispetto della normativa e adottare un approccio proattivo.<sup>7</sup>

#### Il Progetto per l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale

Anas ha avviato il progetto di implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001 con l'obiettivo di identificare, analizzare, prevedere e controllare gli effetti ambientali delle proprie attività.

Durante i primi mesi del 2012 sono state esaminate le procedure e prassi aziendali e sono state svolte interviste e sopralluoghi presso la Direzione Generale e gli Uffici territoriali "pilota". Partendo dai dati e dalle informazioni acquisite è stata quindi predisposta una Gap Analysis che ha individuato, rispetto a ciascun requisito della norma ISO 14001, le azioni da intraprendere ai fini della definizione del Sistema di Gestione Ambientale. Rafforzando l'impegno della società in tal senso, nel luglio 2012 l'Amministratore Unico ha firmato la prima Politica Ambientale di Anas che è stata diffusa a tutto il personale aziendale.

Durante i mesi successivi sono state avviate le attività dirette alla redazione delle procedure e delle istruzioni operative e nel dicembre 2012 l'Amministratore Unico ha approvato la documentazione di sistema.

Attualmente il Sistema di Gestione Ambientale si compone dalla seguente documentazione:

- Politica Ambientale
- Manuale del Sistema di Gestione Ambientale (contenente le procedure e le istruzioni operative di controllo operativo di sistema)
- Identificazione, valutazione e controllo degli aspetti/impatti ambientali
- Prescrizioni normative ed altre prescrizioni ambientali
- Obiettivi, traguardi e programma ambientale
- Sistema di gestione documentale per la qualità e l'ambiente
- Sorveglianza e misurazione degli aspetti ambientali
- Audit dei sistemi di gestione qualità e ambiente
- Gestione non conformità
- Riesame della Direzione

Nel corso del 2012 sono state avviate: l'attività di formazione interna per auditor di Sistema di Gestione Ambientale e nel 2013 sono previste nuove attività formative e la realizzazione di un primo ciclo di audit interni a seguito del quale si procederà ad eventuali correzioni del Sistema di Gestione Ambientale prima della certificazione da parte dell'Ente di Certificazione accreditato.

---

<sup>7</sup> Anas recepisce il principio di precauzione (Carta dei Principi di Rio del 1992) e lo adotta nello svolgimento delle proprie attività, per la parte ambientale l'impegno è declinato nella Politica e espresso tramite il SGA.