



ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016

4.2.2 La riqualificazione delle case cantoniere

Alla fine del 2015, ANAS ha lanciato il progetto di riqualificazione e riconversione di una parte di Case Cantoniere che hanno potenzialità per sviluppare servizi sinergici con i piani di valorizzazione turistico-culturale grazie all'accordo di collaborazione tra ANAS, MiBACT, MIT e Agenzia del Demanio siglato nel dicembre 2015.

L'accordo, presentato il 20 luglio, prevede una fase pilota, che ha coinvolto 30 Case Cantoniere, posizionate in prossimità di circuiti culturali, turistici e della mobilità dolce (cammini e ciclovie)¹⁹. Le 30 case cantoniere, della cui ristrutturazione si è fatta carico ANAS, saranno convertite in una rete di strutture ricettive per i viaggiatori da affidare in concessione a terzi. Il progetto è volto alla tutela, alla conservazione e alla valorizzazione degli immobili pubblici e al rafforzamento della competitività e attrattività del contesto in cui si collocano.

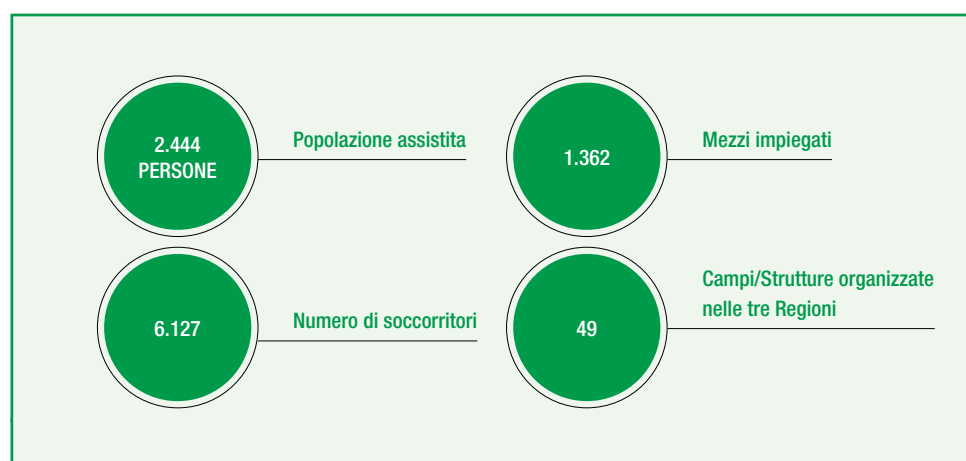
Ogni casa cantoniera offrirà una serie di servizi (pernottamento, bar e ristoro, free Wi-Fi, ricarica per veicoli elettrici, info point) comuni a tutte a cui si aggiungeranno altri servizi e beni specifici della struttura e del territorio che saranno proposti e sviluppati da chi prenderà in carico la gestione.

Il bando di gara è rivolto alle start-up, ai singoli imprenditori ma anche a consorzi, aziende, associazioni e cooperative in grado di sviluppare un progetto economicamente sostenibile e coerente con le finalità del modello proposto da ANAS. Le concessioni dureranno 10 anni, trascorsi i quali si procederà ad un nuovo bando di gara²⁰.

4.2.3 L'impegno per le zone terremotate

ANAS fa parte del Comitato Operativo del Dipartimento della Protezione Civile Nazionale e concorre alla gestione di tutti gli eventi che comportino la dichiarazione di stato di emergenza nazionale. ANAS è il punto di riferimento sia per le problematiche connesse alla viabilità che per le attività di pronto intervento e di prima assistenza, potendo contare su una organizzazione diffusa sul territorio nazionale con personale di elevata professionalità e dotata di mezzi idonei ad essere utilizzati in tali evenienze.

In seguito agli eventi sismici avvenuti nel Centro Italia il 24 agosto e il 26 ottobre 2016, ANAS è interve-



19. Tra i quali rientrano anche: l'Alta Lombardia, la Via del Nord e la Valle d'Ampezzo, la Via Francigena e il tracciato dell'Appia Antica.

20. Per maggiori informazioni sul progetto di recupero e valorizzazione delle Case Cantoniere e sul bando di gara è possibile consultare il sito www.casecantoniere.it

ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016

nuta tempestivamente schierando ogni giorno nei territori colpiti 100 persone²¹, al fine di rendere agibili le principali arterie stradali danneggiate dal sisma. Gli interventi di ripristino hanno richiesto un impegno complessivo di circa 1,3 €/milioni e hanno riguardato la riparazione del corpo stradale sconnesso²², il ripristino di alcune gallerie e di altre opere di protezione delle carreggiate oltre al consolidamento e la bonifica delle pareti rocciose. L'impegno di ANAS ha permesso di assistere oltre 2.000 cittadini grazie all'utilizzo di oltre 1.300 mezzi e il lavoro di più di 6.000 soccorritori.



A2 "Autostrada del Mediterraneo" - Galleria "Casalbuono"

21. Tra questi vi sono sia operativi di esercizio e tecnici sia il personale delle Sale Operative Compartimentali (SOC), la Sala Operativa Nazionale e di Coordinamento Emergenze, oltre ai 40 mezzi operativi provenienti dalle 4 strutture compartimentali (Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo) e dalla Direzione Generale. In particolare, alla Sala Operativa Nazionale è stato affidato il compito di svolgere le attività di coordinamento tra le SOC ed il personale ANAS impegnato nelle attività di pronto intervento.

22. In particolare in prossimità dei rilevati stradali alle spalle di alcuni viadotti.



ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016

4.3 Servizio al cliente



 **Servizio al cliente**

Traduciamo esigenze e aspettative
in azioni e soluzioni concrete.

ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016

L'azienda interagisce con gli utenti secondo i principi cardine contenuti nella Carta dei Servizi²³, il cui obiettivo è quello di descrivere oltre alle tipologie di servizi resi, anche i corrispondenti standard e indicatori della qualità.

La Carta è stata rinnovata nel 2016, introducendo servizi innovativi tra cui l'internazionalizzazione del Contact Center del Servizio Clienti di ANAS, l'incremento dell'offerta dei canali di contatto con i clienti attraverso l'introduzione dei Canali Social e la trasformazione del Numero a tariffazione ripartita a Numero Verde.



All'interno della Carta dei Servizi pubblicata nel sito istituzionale (www.stradeanas.it) e disponibile anche in lingua inglese, sono illustrate le attività svolte da ANAS, l'impegno nei confronti dell'ambiente e della sicurezza delle strade, i servizi erogati agli utenti e ai canali di comunicazione con questi ultimi.

Principi nell'erogazione dei servizi

- *Uguaglianza e imparzialità:* ANAS si impegna a garantire la parità di trattamento alla clientela senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. In questo contesto, inoltre, ANAS si impegna a garantire lo stesso trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia nelle diverse aree geografiche che per tutte le categorie di clienti.
- *Continuità e regolarità:* ANAS si impegna a mantenere la funzionalità della rete stradale e autostradale in gestione diretta attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva della stessa. Si impegna altresì ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi e disagi alla clientela anche nei casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili ad ANAS stessa. La società, inoltre, rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere ai clienti le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico.
- *Partecipazione:* ANAS favorisce la partecipazione della clientela, in forma singola e associata, attivando modalità di collaborazione finalizzate al miglioramento dei servizi erogati. A tal fine, ciascun Cliente può rivolgersi alle strutture della società con segnalazioni, producendo documenti o memorie, formulando osservazioni o suggerimenti sul servizio ricevuto secondo le modalità definite nella presente Carta. Il personale a contatto con la clientela è adeguatamente preparato a fornire informazioni in maniera cortese ed esauriente.
- *Efficienza ed efficacia:* ANAS persegue il continuo sviluppo delle proprie attività - svolte anche attraver-

23. La Carta è stata emanata con Decreto n. 4768 del 28 dicembre 2004 del Ministro delle Infrastrutture ed è disciplinata dalla direttiva Ciampi del 1994 e dalle Direttive Comunitarie.



ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016

so l'aggiornamento dell'organizzazione interna e l'introduzione di nuove tecnologie - in modo efficiente, cioè con diligenza, ed efficace. Si impegna, inoltre, a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

- *Cortesio*: ANAS svolge la propria attività facendo della cortesia e dell'attenzione nei confronti della clientela un suo tratto distintivo.
- *Tutela della riservatezza*: ANAS si impegna ad assicurare la tutela della riservatezza dei propri clienti, che hanno diritto ad essere informati sulle modalità di trattamento dei dati personali con un linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.
- *Libertà di scelta*: ANAS partecipa ad iniziative e studi volti a favorire l'intermodalità e lo sviluppo di sistemi di trasporto alternativi.
- *Sicurezza stradale*: ANAS si impegna ad avviare iniziative finalizzate all'azione di prevenzione e di contrasto dell'incidentalità anche attraverso il personale abilitato all'espletamento del servizio di Polizia Stradale. In questo ambito, campagne di sensibilizzazione ed orientamento dell'opinione pubblica, prevalentemente su temi relativi al traffico ed alla sicurezza del viaggio, sono attivate periodicamente, in anticipo rispetto ai periodi critici per la circolazione (ad es. durante l'esodo estivo). Le campagne informative sono realizzate utilizzando molteplici mezzi di comunicazione (stampa, radio, televisione, web) e diffondendo materiale informativo.
- *Tutela e rispetto per l'ambiente*: ANAS si impegna, nell'esecuzione di lavori di ammodernamento e/o costruzione delle strade e autostrade ricadenti sotto la propria gestione, al massimo rispetto dell'ambiente. La politica e la strategia ambientale di ANAS in particolare, sono orientate al controllo e alla mitigazione degli impatti delle attività sull'ambiente nonché al contenimento dei consumi e alla riduzione nell'utilizzo delle risorse naturali.

4.3.1 ANAS per una viabilità sicura ed efficiente

La sicurezza stradale è un tema d'interesse globale. L'ONU (Organizzazione delle Nazioni Unite) ritiene che, in mancanza d'interventi correttivi, nel 2030 l'incidentalità rappresenterà una delle principali cause di morte, passando dalla nona alla quinta posizione.

Da una stima preliminare dell'ISTAT, nei primi sei mesi del 2016, il numero delle vittime è sceso del 25,6% rispetto al primo semestre 2010 e del 55,4% nel confronto con lo stesso periodo del 2001. Pur registrando un netto calo della mortalità, il dato rimane elevato e non in linea con quanto previsto dall'obiettivo europeo per il 2020 di dimezzare il numero di vittime registrate nel 2010.

L'impegno di tutti i soggetti pubblici e privati interessati, sia direttamente sia indirettamente, è quello di rendere le vie di comunicazione sempre più sicure. ANAS, nel ruolo di gestore della rete stradale e autostradale di interesse nazionale, ha la funzione di garantire la viabilità e la sicurezza della rete in gestione. Un'attività che richiede un impegno costante e attento su circa 26.440 chilometri di Strade Statali e Autostrade e che si realizza attraverso:

- il presidio delle strade e gli interventi per la viabilità;
- le opere di manutenzione e di messa in sicurezza;
- l'attenzione all'informazione e alla segnaletica;
- il monitoraggio costante dell'intera rete attraverso soluzioni tecnologiche (telecamere e sistemi di video-

ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016



- sorveglianza, sistemi di rilevamento dei volumi del traffico, stazioni meteo e pannelli a messaggio variabile);
- gli interventi di emergenza in collaborazione con il Dipartimento della Protezione Civile Nazionale.

Per poter gestire con efficienza tutti gli aspetti legati alla viabilità e al monitoraggio delle strade, ANAS ha elaborato procedure e sistemi per instaurare un dialogo continuo e diretto non solo con chi viaggia, ma anche con le diverse istituzioni e organizzazioni a livello nazionale e locale.

La progettazione delle infrastrutture stradali di ANAS parte dall'attuazione di standard di sicurezza sempre più elevati, in linea con le direttive europee. Tutti gli interventi realizzati sulla rete mirano ad incrementare il livello di sicurezza degli utenti svolgendo attività di prevenzione ("sicurezza attiva") e riducendo le conseguenze degli incidenti ("sicurezza passiva"). ANAS persegue tali obiettivi sia mediante la diffusione della cultura della sicurezza e del rispetto delle regole del Codice della Strada negli utenti sia attraverso la quotidiana sorveglianza della rete, il tempestivo intervento del personale di esercizio in caso di necessità e la costante operatività della Sala Operativa Nazionale e delle Sale Operative Compartimentali. ANAS è impegnata nel progettare ed implementare soluzioni tecnologiche, al fine di ridurre i tassi di incidentalità e di mortalità, aumentare i livelli di fluidità del traffico, monitorare costantemente la rete e migliorare il comfort alla guida, orientandosi sempre di più verso un concetto di strada «vestita» di tutte le componenti tecnologiche necessarie installate con sistemi completamente interoperabili. Tra le principali iniziative lanciate rientrano il sistema "Vergilius" per il controllo del rispetto dei limiti di velocità²⁴, l'installazione di nuovi pannelli a messaggio variabile²⁵ e di telecamere²⁶ e stazioni di rilevamento meteo²⁷ finalizzate ad elevare gli standard di sicurezza della rete gestita. Inoltre, ANAS ha introdotto per la prima volta le barriere salvamotociclisti²⁸ ed ha avviato alcune campagne di sensibilizzazione sulla sicurezza stradale e sulla tutela delle infrastrutture.

ANAS si impegna costantemente nell'incrementare gli standard di sicurezza all'interno delle gallerie stradali, secondo principi di efficienza ed efficacia, in relazione anche alle importanti normative emanate, quali il D.Lgs. n. 264/06 "Attuazione della Direttiva 2004/54/CE in materia di sicurezza per le gallerie della Rete TEN-T" e il D.P.R. 151/11 "Regolamento della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione degli incendi", valorizzando soluzioni ad alto contenuto tecnologico e minimizzando l'impatto sull'ambiente.

Al fine di garantire il miglioramento degli standard di sicurezza e il rispetto delle normative vigenti, ANAS definisce e aggiorna il proprio piano di Manutenzione Straordinaria degli impianti in galleria, prevedendone l'adeguamento secondo le seguenti linee di intervento:

1) Gallerie appartenenti alla rete TEN-T:

D.Lgs. n. 264/06 "Attuazione della Direttiva 2004/54/CE in materia di sicurezza per le gallerie della rete stradale transeuropea".

2) Gallerie della rete ordinaria:

- Prevenzione incendi: ricadono in tale linea di azione tutte le nostre gallerie di lunghezza superiore ai 500 metri secondo il D.P.R. 151/11.
- Impianti per la mitigazione del rischio e per il risparmio energetico con introduzione di sistemi ad elevato contenuto tecnologico.

24. Sistema con rilevatori di veicoli e unità intelligente integrata: Vergilius rileva la velocità media e istantanea e può essere utilizzato come rilevatore di traffico, consentendo di effettuare in tempo reale verifiche sull'automezzo, come quelle sulla regolarità assicurativa o furto.

25. Sistema di informazione ai clienti attraverso l'installazione di pannelli a messaggio variabile sia in itinere che presso gli svincoli di intersezione con la viabilità ordinaria.

26. Sistema di monitoraggio del traffico attraverso l'utilizzo della videosorveglianza; utilizza immagini digitali ed è in grado di rilevare informazioni di supporto alle decisioni in tempo reale.

27. Sistema di monitoraggio delle condizioni meteorologiche attraverso centraline appositamente configurate; permette di attuare politiche di gestione della sicurezza stradale oltre che informare i clienti.

28. Per maggiori dettagli si può far riferimento al paragrafo "Le opere innovative di ANAS".



ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016

È inoltre in atto un piano di connessione delle tecnologie delle gallerie stradali che permetterà la supervisione e il telecontrollo in tempo reale dei sistemi a servizio della sicurezza garantendo nel contempo una ottimizzazione energetica e manutentiva.

I TRASPORTI ECCEZIONALI TEWEB

TEWEB è la procedura informatizzata «Trasporti Eccezionali Web» di ANAS dedicata alla gestione delle richieste di autorizzazione per la circolazione sulle strade statali di veicoli eccezionali e di trasporti in condizione di eccezionalità, ovvero tutti quei veicoli o trasporti che eccedano i limiti di massa o le dimensioni previste dal Codice della Strada²⁹.

La gestione dell'intero processo per mezzo di TEWEB consente un monitoraggio puntuale dello stato di avanzamento dei procedimenti sia ai responsabili sia ai richiedenti; l'informatizzazione, oltre a semplificare la gestione del procedimento, lo ha reso più trasparente, uniforme e disponibile 24 ore su 24, da qualsiasi PC connesso alla rete internet.

Nel corso del 2016, il portale TEWEB è stato aggiornato per consentire la gestione telematica anche dell'istruttoria tecnica delle macchine agricole eccezionali.

Inoltre, sono state poste le basi per l'attivazione del primo sportello unico integrato trasporti eccezionali su base regionale a seguito delle convenzioni stipulate tra ANAS, Regione Marche e province della Regione Marche, per effetto delle quali alcune strade sono tornate a far parte della rete di interesse nazionale mentre altre sono entrate nella gestione ANAS.

Durante il 2016, ANAS ha rilasciato 74.635 provvedimenti autorizzativi per trasporti eccezionali, con un incremento dell'1% su base annua rispetto al 2015, 6.067 clienti (rispetto ai 6.553 del 2015) hanno presentato almeno una domanda di autorizzazione. Il tempo medio per il rilascio di una autorizzazione è stato di 11,8 giorni di calendario rispetto ai 10,8 del 2015.

Tra i servizi che ANAS mette a disposizione dell'utente vi è l'Osservatorio del Traffico. Attraverso un bollettino mensile pubblicato sul Sito Istituzionale www.stradeanas.it, ANAS informa i propri clienti sui dati del traffico e il relativo Indice di Mobilità Rilevata.

Il Sistema Automatico di Rilevamento Statistico del Traffico, costituito da oltre 1.150 sezioni di conteggio, è distribuito sull'intera rete di competenza di ANAS. Le tecnologie utilizzate dai sensori sono sostanzialmente due: spire induttive e microonde, per quanto il sistema riceva attualmente anche i dati di traffico rilevati attraverso il sistema Vergilius per il controllo elettronico della velocità media. Sono state inoltre implementate ulteriori tecnologie quali pese dinamiche, telecamere per il rilevamento delle merci pericolose e tracciatori bluetooth per il rilevamento dei tempi di percorrenza.

Tutti i sensori inviano i propri dati ad un sistema di monitoraggio centralizzato denominato PANAMA (Piattaforma ANAS per il Monitoraggio e l'Analisi), che provvede alla loro verifica ed elaborazione.



29. Per poter presentare una richiesta di autorizzazione occorre eseguire una procedura di registrazione ed ottenere identificativo e password per accedere all'area riservata. Si possono registrare le aziende di trasporto, i proprietari di veicoli eccezionali, i prestatori di servizio di consulenza amministrativa, le associazioni di categoria, ecc.

ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016



La rete stradale TEN-T

I trasporti sono cruciali per l'economia: l'Europa per crescere e prosperare ha bisogno di buone connessioni e la sua politica infrastrutturale ha l'obiettivo di consentire di realizzare una rete europea dei trasporti robusta e capace di promuovere la crescita e la competitività nei 28 Stati Membri.

ANAS partecipa attivamente allo sviluppo e funzionamento della rete stradale transeuropea dei trasporti (TEN-T) contribuendo, in sinergia con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, al raggiungimento degli obiettivi europei.

La rete TEN-T, istituita con Decisione n. 1692/96/CE del 23 luglio 1996 che ne ha fissato i parametri generali ed oggi disciplinata dal Regolamento UE n. 1315/2013 dell'11 dicembre 2013, comprende infrastrutture di trasporto e applicazioni telematiche nonché misure che ne promuovano la gestione e l'uso e rendano possibili l'istituzione e la gestione di servizi di trasporto efficienti e sostenibili.

Questa rete, costituita da sistemi per il trasporto ferroviario, stradale, aereo, marittimo e sulle vie navigabili interne e multimodale, si qualifica come una rete unificata composta da:

- una rete globale (comprehensive), costituita da tutte le infrastrutture di trasporto esistenti e pianificate della rete transeuropea dei trasporti;
- una rete centrale (core), rappresentata dalle parti di rete globale che rivestono la più alta importanza strategica per lo sviluppo della rete transeuropea dei trasporti.

Una parte della rete TEN-T gestita da ANAS rientra nell'allineamento dei Corridoi Transeuropei. L'UE ha infatti istituito nove Corridoi multimodali per la realizzazione coordinata della rete centrale, tre dei quali includono infrastrutture della rete ANAS:

- il **Corridoio Baltico-Adriatico**, uno dei più importanti assi stradali e ferroviari transeuropei, che collega il Mar Baltico al Mare Adriatico attraversando zone industrializzate che vanno dalla Polonia meridionale (Slesia superiore) a Vienna e Bratislava, alla Regione delle Alpi orientali e all'Italia settentrionale;
- il **Corridoio Mediterraneo**, che collega la Penisola iberica con il confine Ungherico-Ucraino e costeggia il litorale mediterraneo della Spagna e della Francia per poi attraversare le Alpi nell'Italia settentrionale in direzione est, toccando la costa adriatica in Slovenia e Croazia e proseguendo verso l'Ungheria. A parte il fiume Po e qualche altro canale nel Nord Italia, il corridoio è essenzialmente stradale e ferroviario;
- il **Corridoio Scandinavo-Mediterraneo**, un asse nord-sud cruciale per l'economia europea, che attraversa il Mar Baltico dalla Finlandia e dalla Svezia e passa attraverso la Germania, le Alpi e l'Italia. Collega i principali centri urbani e porti della Scandinavia e della Germania settentrionale ai centri industrializzati di produzione della Germania meridionale, dell'Austria e del Nord Italia nonché ai porti italiani e de La Valletta.

4.3.2 Le iniziative di comunicazione

Al fine di contenere l'incidentalità sulle strade, ANAS si impegna attivamente all'ideazione e diffusione di campagne informative e di sensibilizzazione sulla sicurezza stradale. Sono state inoltre ideate delle campagne volte al ripristino e alla riqualificazione delle infrastrutture stradali.

#bastabuche

ANAS ha avviato un progetto di manutenzione della rete stradale e autostradale sull'intero territorio nazionale. Il progetto prevede interventi di manutenzione della pavimentazione e della segnaletica orizzontale.



ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016

#GUIDAeBASTA - La campagna contro l'uso dei telefonini alla guida

#GUIDAeBASTA è la nuova Campagna di Sicurezza Stradale promossa dalla Polizia di Stato e ANAS per sensibilizzare gli automobilisti sui pericoli che si corrono quando ci si distrae al volante. In particolare, la campagna è incentrata sull'uso dello smartphone che negli ultimi anni è diventato una delle maggiori cause di incidentalità. La campagna è stata diffusa sul web, sui social network e in radio. Tutte le informazioni sulla campagna sono disponibili alla pagina www.guidaebasta.it

Una campagna promossa da ANAS in collaborazione con Polizia di Stato

Media partner

La Pina - Radio DeeJay

**SE NON RISPONDI
NON MUORE
NESSUNO**

**QUANDO GUIDI
#GUIDAeBASTA**

Scarica su App Store

DISPONIBILE SU Google Play

guidaebasta.it

Scarica l'app ufficiale

GUIDAeBASTA

ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016**Il piano #bastastradeabbandonate**

#bastastradeabbandonate è il piano dell'ANAS volto a ripristinare tutti i tratti stradali rimasti per anni chiusi in Italia, a partire dalla Sicilia.

Il piano ANAS prevede interventi puntuali del valore complessivo di 105 €/milioni che consentiranno di riaprire ben 20 strade chiuse in tutto il territorio nazionale, di cui 7 nella sola Sicilia, alcune delle quali interrotte in più punti.

Street Art nei sottopassi GRA

È proseguita l'attività di ANAS nella riqualificazione dei sottopassi del Grande Raccordo Anulare di Roma. Grazie alla collaborazione con Retake Roma e Galleria d'Arte Parione, è stato inaugurato il sottopasso di Via Michele Migliarini nel quartiere Gregna Sant'Andrea.

All'iniziativa hanno partecipato anche i residenti della zona che hanno fornito il proprio contributo nella ripulitura delle aree adiacenti al tunnel. ANAS ha finanziato il progetto e alcuni importanti artisti della galleria d'arte Parione hanno realizzato cinque murali sui temi della natura e della giungla urbana, trasformando il tunnel in una "galleria d'arte di strada" per consentire ai cittadini di beneficiare dell'arte "a cielo aperto" all'interno del sottopasso cosiddetto della "Variante dei Lampadari". ANAS è consapevole dei benefici che l'arte può donare alle infrastrutture stradali ed è quindi intenzione dell'Azienda proseguire l'investimento nella Street Art per valorizzare e riqualificare le infrastrutture.





4.3.3 Le nuove concessioni delle Aree di Servizio

Nell'ambito delle procedure di affidamento relative a 28 Aree di Servizio autostradali³⁰, con l'obiettivo di incrementare la sostenibilità ambientale e la qualità dei servizi destinati alla clientela autostradale, è stato previsto:

- l'obbligo in capo a tutti i futuri concessionari di installare nelle aree stazioni di ricarica per autovetture elettriche, con tecnologia di ricarica veloce;
- l'offerta obbligatoria del prodotto GPL o del metano in 25 delle 28 delle Aree di Servizio;
- un punteggio premiante nei confronti dei concorrenti che, nell'ambito della propria offerta, valorizzino "le caratteristiche ambientali, il contenimento dei consumi energetici e delle risorse ambientali" (ad esempio con l'utilizzo di materiali ecosostenibili per gli impianti, per i fabbricati e gli arredi; sistemi/strutture per la produzione e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e/o risparmio energia, acqua, etc.) e la presenza di carburanti a ridotto impatto ambientale "aggiuntivi" rispetto a quelli richiesti come obbligatori (ad esempio l'offerta del prodotto metano in Aree di Servizio in cui è previsto obbligatoriamente il solo prodotto GPL).

Inoltre, saranno valorizzate le offerte di quegli operatori maggiormente orientati all'adozione di politiche di responsabilità sociale a favore degli utenti, dei dipendenti e dei fornitori (ad esempio politiche a tutela della guida responsabile, attenzione alle categorie protette e alle altre categorie svantaggiate) nonché la presenza di iniziative per la promozione del territorio (come la presenza di prodotti tipico/locali, iniziative finalizzate alla promozione degli aspetti gastronomici locali, iniziative volte a comunicare e promuovere gli aspetti culturali e artistici e sportivi locali, impegno a sviluppare partnership con società ed enti locali, associazioni ed aziende). Al contempo, in linea con le politiche di Responsabilità Sociale assunte da ANAS, la documentazione di gara prevede l'impossibilità per i futuri concessionari di prevedere la somministrazione e la vendita di superalcolici e la vendita di materiale pornografico (su qualunque supporto ed in ogni forma) e l'installazione nei locali delle apparecchiature per il gioco ancorché lecito (slot-machine, videopoker, VLT, ecc.).

4.3.4 Le relazioni con il pubblico e gli strumenti di dialogo

Anche nel 2016, l'attività di comunicazione è stata impostata in un'ottica di "servizio", in una dimensione rivolta sempre di più agli utenti e proiettata ad esaltare l'attività concreta svolta da ANAS, sottolineando i servizi resi e gli obiettivi raggiunti da un'impresa che lavora per il pubblico interesse.

Nel corso del 2016, ANAS ha strutturato e rafforzato la propria comunicazione digitale attraverso una più efficace presenza web e social. L'attenzione si è rivolta con maggiore enfasi verso il vasto target degli "internauti" e "social users", potenziando e aprendo canali distintivi di dialogo.

A maggio 2016 sono stati attivati nuovi profili corporate sui principali social media e a dicembre 2016 è stato pubblicato il nuovo sito web dell'azienda. Questi mezzi hanno rappresentato non solo la cassa di risonanza della comunicazione istituzionale, ma sono diventati essi stessi piattaforme dove creare contenuti originali di qualità e da cui diffondere i nuovi valori di ANAS. Su questi mezzi si è scelto di raccontare l'azienda abbandonando precedenti "ingessature", con informazioni e risposte immediate, con stile e tono di voce chiaro e trasparente, con uso di contenuti multimediali (slide, video, infografiche), nell'obiettivo di fidelizzare il

30. Di cui 21 delle 23 AdS dell'A2 Autostrada del Mediterraneo e a 7 AdS ubicate lungo l'A19 Palermo-Catania.

ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016

pubblico del web. Sito web, webmagazine, canali social e video rappresentano il *network* integrato attraverso il quale ANAS è presente su internet.

La presenza web di ANAS si è concentrata anche su specifici progetti attraverso la creazione di siti internet dedicati. In particolare nuovi siti web hanno accompagnato il lancio di campagne istituzionali, progetti di valorizzazione infrastrutture e iniziative corporate. Tra questi vanno segnalati: www.guidaebasta.it; www.casecantoniere.it; www.autostradadelmediterraneo.it per la nuova A2 ed i suoi itinerari turistici; in attesa del lancio ufficiale www.stradadegliiscrittori.it.

Sito Istituzionale www.stradeanas.it

Dal 28 dicembre 2016 è online il nuovo sito web istituzionale, rinnovato nell'aspetto grafico e nei contenuti. Nel primo mese di vita il nuovo sito ha registrato oltre 255 mila sessioni ed è stato consultato da 175 mila utenti unici.

Il sito fornisce informazioni corporate e business, pagine di utilità, un dialogo diretto attraverso i canali social e una migliore architettura in termini di usabilità. Obiettivo prioritario e strategico è 'raccontare' l'azienda in modo trasparente, innovativo e con attenzione ai clienti. Il nuovo sito web permette di rafforzare l'immagine di ANAS e i suoi valori, di migliorare la conoscenza dell'azienda e della rete gestita nei confronti degli stakeholder, di valorizzare le attività strategiche, il capitale umano, l'innovazione tecnologica, i servizi al cliente, la cultura della strada e quella della sicurezza stradale.

Webmagazine

Il webmagazine di ANAS www.lestradedellinformazione.it è uno degli strumenti di comunicazione online utilizzati per sviluppare il dialogo con i clienti e per consolidare la propria immagine nei confronti dell'opinione pubblica. Il giornale, nato per dare risalto al settore infrastrutturale e alle attività svolte dall'azienda, nel tempo ha arricchito la sua offerta giornalistica e la sua presenza sul web, attestandosi come uno dei principali organi di informazione online per il settore infrastrutturale. Nel 2016, si sono contate circa 300 mila visualizzazioni di pagina, con quasi 170 mila visitatori.

È in corso un progetto di rinnovamento grafico della testata al fine di rendere anche questo strumento di comunicazione on line di ANAS in linea con i principali trend del web.

Social Network

Anche nel 2016, sono proseguite le attività per implementare la presenza incisiva ed efficace sui social media con il rafforzamento della presenza della società su diverse piattaforme. In particolare per la comunicazione corporate sono stati attivati il 27 maggio 2016 nuovi account "stradeanas" che raccontano l'azienda e le sue attività attraverso contenuti informativi e immagini: il canale di Facebook (www.facebook.com/stradeanas), l'account Instagram (www.instagram.com/stradeanas) ed il profilo @stradeanas su Twitter. Su questa piattaforma, inoltre, sono attivi anche i profili @vaistradeanas e @clientianas per fornire informazioni in tempo reale sulla viabilità e dare assistenza attraverso il Servizio Clienti. I seguenti numeri possono dare un'idea concreta del successo di questi canali: i 'like' su Facebook sono 35.162 (circa +15mila dal lancio del network canali social).



ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016

e campagna #GuidaeBasta del 27 maggio), su Twitter i followers @vaistradeanas sono 35.618 mentre su @stradeanas se ne contano 4.852 e su Instagram 1.030, raggiunti in pochi mesi dal lancio di fine maggio.

Nuovo archivio multimediale

L'archivio multimediale di ANAS, pubblicato on line sulla rete interna a dicembre 2016, raccoglie le immagini storiche e video dell'azienda, testimoniando la crescita economica e sociale dell'Italia e quella della sua rete viaria. L'archivio non è solo storico ma dà anche risalto alle iniziative più rilevanti della Società, diventando quindi anche un valido strumento a supporto della comunicazione multimediale.

Il Servizio "Pronto ANAS"

ANAS, attraverso il proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), svolge diverse attività e ha lanciato numerose iniziative che consentono di:

- costruire e mantenere un dialogo continuo e proficuo con tutti i soggetti che utilizzano la rete stradale e autostradale;
- cogliere e soddisfare le molteplici esigenze dell'utenza;
- elevare il livello del servizio erogato;
- supportare il cittadino nel suo viaggio all'interno di ANAS.

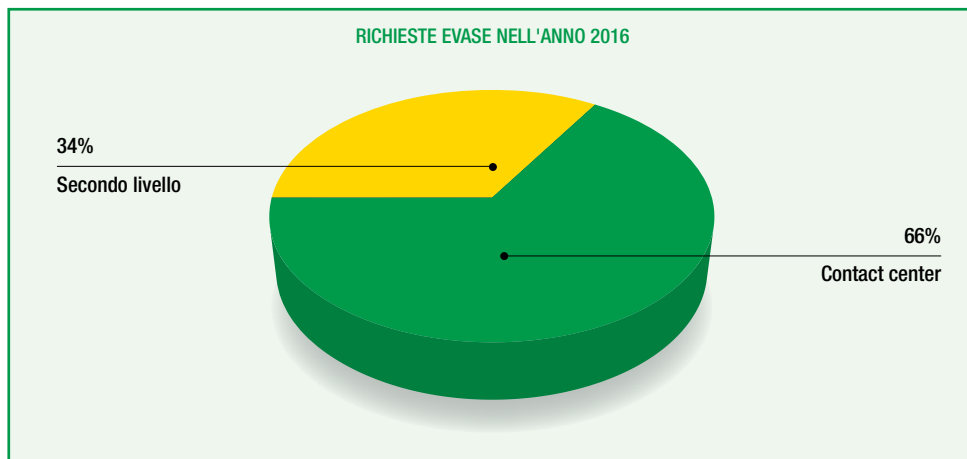
Nel 2016, si sono rivolti al Servizio Clienti "Pronto ANAS" 24.277 clienti. Le procedure seguite per fornire informazioni sui servizi offerti sono omogenee e si focalizzano sulla comunicazione della qualità del servizio in coerenza con le procedure definite internamente, di concerto con la Direzione del Personale. Oltre ai tre canali di contatto messi a disposizione dei clienti sin dal novembre del 2006 - telefono, fax ed email - dal maggio 2010 i clienti si possono mettere in contatto con "Pronto ANAS" anche tramite la Posta Elettronica Certificata (PEC) ed attraverso il social network Twitter: infatti dal 1° ottobre 2012 il servizio "Pronto ANAS" gestisce alcune delle richieste dei clienti che comunicano attraverso il social network. Nell'anno 2016 è incrementata l'offerta dei canali di contatto con i clienti attraverso l'introduzione dei Canali Social.

A partire da gennaio 2016, è entrato in funzione il nuovo Contact Center ANAS gestito interamente con risorse interne ad ANAS. Il nuovo numero unico di "Pronto ANAS" è 800.841.148 e costituisce il punto di ingresso di tutte le chiamate telefoniche per informazioni, viabilità, segnalazioni, deviando verso il CCISS, al numero 1518, le richieste di informazioni sulla viabilità nazionale e verso la Sala Operativa SA-RC per quelle relative all'Autostrada Salerno-Reggio Calabria.

Tale progetto rappresenta il primo passo di una strategia più ampia che coinvolgerà la struttura organizzativa, i processi e la cultura aziendale, mirato a far evolvere l'attuale Servizio al Cliente verso un modello moderno dove l'obiettivo finale è migliorare la "customer experience", intesa come "la reazione interiore e soggettiva del cliente di fronte a qualsiasi contatto diretto o indiretto con un'azienda".

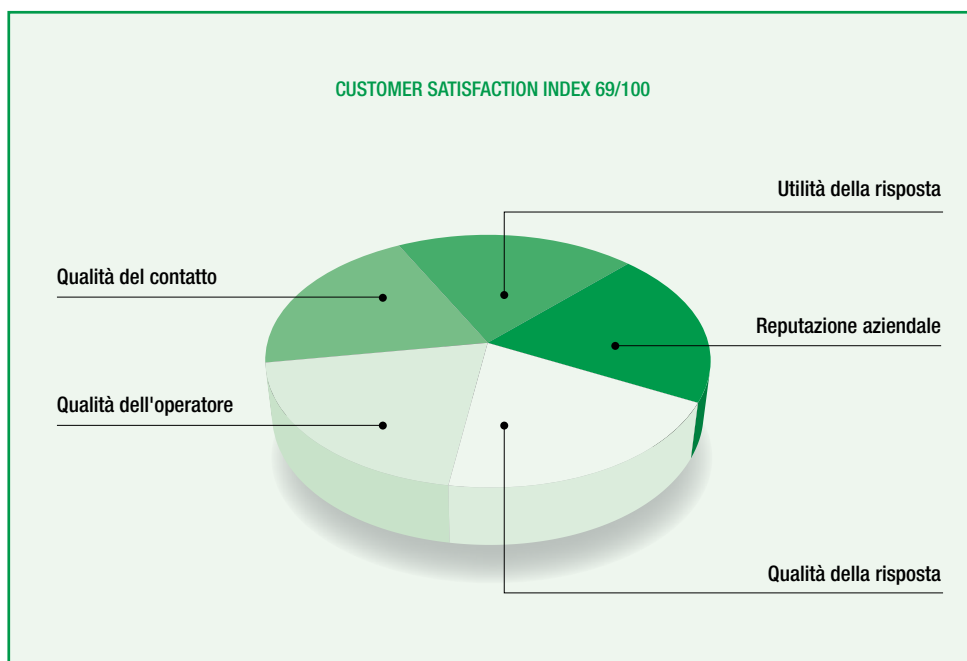
Con riferimento alla capacità di evadere le richieste pervenute, si sottolinea che nel 2016, il 66% degli utenti ha ricevuto una immediata risposta dal Contact Center "Pronto ANAS", in aumento dell'8% rispetto al 2015. Il restante 34% ha ricevuto una risposta direttamente dagli URP. Al 3 gennaio 2017, solo lo 0,75% delle pratiche per le quali è stata necessaria una lavorazione da parte degli URP territoriali risultavano scadute.

ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016



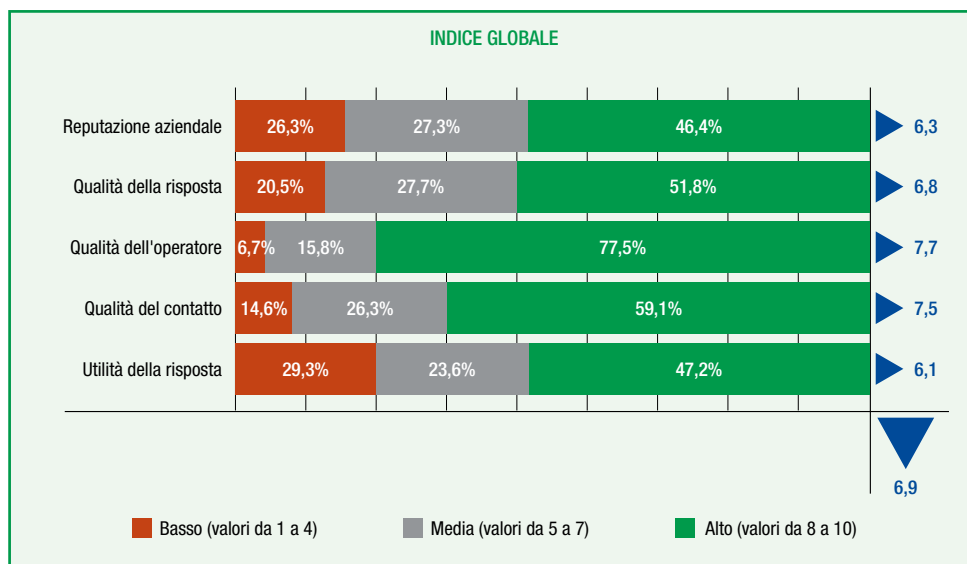
Nel 2016, è stata condotta una indagine di customer satisfaction per conoscere l'opinione e il grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono al "Pronto ANAS". L'indagine è stata realizzata tramite interviste telefoniche e somministrazione di un questionario inviato via mail ai clienti che hanno contattato il Servizio Clienti nel corso del 2016. L'analisi delle risposte raccolte si è articolata su cinque dimensioni (Reputazione Aziendale, Qualità della Risposta, Qualità dell'Operatore, Qualità del Contatto, Utilità della Risposta) che contribuiscono a comporre l'indice complessivo di soddisfazione dei clienti (Customer Satisfaction Index - CSI) del Servizio "Pronto ANAS".

I risultati dell'attività hanno permesso di calcolare per il 2016 un Customer Satisfaction Index pari a 69/100.





ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016



ANAS cerca, inoltre, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di individuare le esigenze e le aspettative dei clienti 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.

I cittadini hanno la possibilità di esporre eventuali reclami tramite il sito istituzionale www.stradeanas.it tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e tramite tutti gli altri canali di contatto offerti dal servizio "Pronto ANAS" 841148. Tutti i reclami pervenuti confluiscono nel medesimo data base - Contact Pro - e vengono lavorati tramite l'ausilio della medesima piattaforma informatica. Nel 2016, non sono stati ricevuti reclami riguardanti la privacy e la perdita dei dati dei clienti. Nel 2016, sono pervenuti complessivamente 1.099 reclami e 5.172 segnalazioni, in diminuzione rispetto al 2015 rispettivamente di 384 e 2.048 unità.

Al fine di analizzare e identificare il punto di vista del cliente, nel 2016 sono state condotte 322 interviste/ focus group e 3 ricerche finalizzate alla conoscenza del cliente. Tutte le indagini di customer sono sottoposte all'attenzione dei vertici aziendali affinché tutti possano prendere coscienza delle opinioni espresse dall'utenza esterna ed attivare eventuali azioni migliorative atte alla soddisfazione delle aspettative espresse dai Clienti.

Periodicamente, vengono svolte indagini per la rilevazione della soddisfazione dei Clienti. Con riferimento all'anno 2016, è stata realizzata una indagine di customer satisfaction in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università Federico II di Napoli che ha determinato un grado di soddisfazione dei Clienti pari a 7 su 10.

L'immagine e la credibilità di ANAS

Nell'ultimo anno potenziando l'attenzione e l'informazione puntuale nei confronti di tutti gli stakeholder e grazie al lavoro di tutta l'azienda, la reputazione di ANAS ha mostrato una notevole crescita, arrivando nel dicembre 2016 ad un sentiment positivo del 64%, mentre quello negativo è sceso al 10% sul totale di articoli e post monitorati. La crescita di questi dati ha permesso di colmare il gap iniziale che, a fine 2015, esisteva tra la percezione del nuovo management ANAS e l'azienda stessa. Per questa operazione

ANAS BILANCIO INTEGRATO 2016



ha giocato un ruolo fondamentale la Comunicazione di ANAS che, dal luglio 2015, ripartendo dalle fondamenta, ha ricostruito un rapporto di rinnovata fiducia, trasparenza e collaborazione con gli organi di stampa nazionali, internazionali e territoriali, ponendo altresì solide basi per affrontare e gestire il mondo della rete.

Un lavoro fatto di attenzione al particolare, accompagnato da strategie di ampio respiro, che vanno dalle grandi campagne di informazione, al nuovo sito aziendale, ai canali social attivati su Facebook, Twitter e Instagram, alla realizzazione del nuovo portale Intranet e del giornale "Strada Facendo" fino al fornire una esauriente risposta alle istanze provenienti dal territorio espresse a mezzo stampa. Per svolgere analisi qualitative e quantitative sulla presenza della società sui siti d'informazione, sui blog, sui forum e sui social network, è stata attivata una piattaforma di monitoraggio web che produce report mensili sull'andamento della brand reputation e alert quotidiani sulla presenza dell'ANAS in rete. I numeri hanno confermato la positiva crescita reputazionale di ANAS durante l'anno 2016. La valutazione si esprime con un punteggio finale, che viene confrontato con le altre società che espongono servizi su internet, basato sulla valutazione delle protezioni messe in atto dalla nostra società per garantire la "rete" da attacchi malevoli verso il mondo esterno. Attualmente ANAS ha un ranking pari a 750 che la pone ai vertici del sistema di valutazione.

