

## 25. La Società Autostrade per l'Italia conferma di essere stata e di essere ancora in violazione di Legge

17 agosto 2009 10.08

Da: info@autostrade.it [mailto:info@autostrade.it]

A: pierluigiciolli@coordinamentocamperisti.it

**Oggetto: Re: LA SOCIETÀ AUTOSTRADALE SI DECIDE A INVIARE RISPOSTE ESAUSTIVE per l'igiene e la sicurezza pubblica nelle aree**

Gentile dottor Ciolli, con riferimento alla sua dell'11 agosto provvediamo a dare risposta alle domande in essa contenute:

1. Le ditte che si occupano della pulizia dei piazzali e del verde sono più di una e ciascuna ha una sua competenza territoriale, ovviamente non sono sempre le stesse e possono cambiare nel tempo. I singoli contratti infatti hanno una durata limitata nel tempo in base alle specifiche di gara. L'attività di pulizia e manutenzione piazzali delle aree di servizio è affidata infatti da Autostrade per l'Italia, di seguito ASPI, tramite procedure di gara. Le ditte aggiudicatrici vengono scelte in base all'offerta e alle garanzie che possono offrire a dimostrazione della propria capacità, professionalità, trasparenza, serietà e correttezza nel mercato di riferimento. In caso di inadempimenti gravi da parte di codeste ditte, Autostrade per l'Italia (che è una società per azioni privata), ha la facoltà di adottare numerosi provvedimenti anche di natura drastica quale la risoluzione dei contratti.
2. Relativamente al quesito sulle modalità di pulizia le imprese affidatarie dei servizi sono soggette a rispettare gli standard e a lasciare traccia degli interventi. All'esterno dei fabbricati sono posizionate delle bacheche (visibili e pertanto consultabili anche dalla clientela di passaggio) nelle quali vengono riportati orari e dettagli degli interventi effettuati da ciascuna ditta (come già indicatovi in precedenza tali ditte effettuano almeno due passaggi giornalieri fino ad arrivare ad un presidio costante nei periodi di picco ovvero durante le festività e nei fine settimana). Tali indicazioni sono finalizzate alle attività gestionali e di monitoraggio di ASPI. E' sempre possibile però, operando in un contesto dinamico ad alta rotazione di utilizzo del servizio, che quanto funzionante e pulito nel momento stabilito dal programma, venga sporcato o reso non operativo dal passaggio di un bus turistico o da situazioni contingenti, quali ad esempio ultras, atti vandalici, momenti di picco durante gli esodi, ecc. Anche in questi casi incresciosi, a verifica effettuata, si procede con il tempestivo ripristino del servizio al cliente.
3. I servizi oil e ristoro vengono affidati con procedure competitive gestite direttamente e in autonomia da un advisor indipendente che provvede a dare pubblicità dell'avvio delle gare tramite organi di stampa. Gli affidamenti prevedono, tra l'altro, l'impegno al rispetto di standard qualitativi ben definiti e misurabili in maniera oggettiva e trasparente. Gli affidatari sono tenuti a mantenere livelli di servizio rispondenti agli standard sempre anche nei momenti di picco. Le modalità con cui gli affidatari gestiscono i servizi fanno parte delle competenze organizzative e delle scelte commerciali dei nostri partner. Il ruolo di ASPI è di verificare, che vengano rispettati gli standard qualitativi attesi e contrattualmente previsti, sottoscritti e quindi accettati dai nostri partner sulle aree di servizio con l'obiettivo, che noi non consideriamo affatto utopistico, di ottenere il totale e costante gradimento della nostra clientela. I controlli, previsti nei contratti vengono effettuati tramite un Ente, esterno e indipendente, più volte al mese su ciascuna area di servizio. I risultati vengono prontamente condivisi con gli affidatari e, in base all'esito, contestati o analizzati per trovare margini di miglioramento e ottimizzazione.
4. ASPI, al fine di fornire un servizio migliore alla propria clientela ed ottimizzare al massimo le performance dei servizi offerti si è dotata, con un grande sforzo economico, di un'importante strumento costituito da un'Ente terzo che verifica il rispetto degli standard fissati. L'Ente, scelto tramite bando di gara a livello europeo, è un soggetto indipendente, come previsto dagli accordi di affidamento, con criteri rigidi di professionalità e competenza (certificato SINCERT) che svolge la propria