

## 11. La Società Autostrade per l'Italia risponde in modo elusivo

11 agosto 2009 15.26

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

A: pierluigiciolli@coordinamentocamperisti.it

**Oggetto: Re: AUTOSTRADE: AREE DI SERVIZIO - BOLLINO ROSSO O NERO - ma gli addetti alle pulizie sono sempre nello stesso numero?**

Gentile dottor Ciolli, eccoci di nuovo! La pulizia delle aree di servizio viene fatta più volte al giorno tutti i giorni da una ditta con la quale abbiamo stipulato un contratto. In periodo di esodo e nei fine settimana di tutto l'anno, la ditta provvede ad intensificare gli interventi lasciando tutto il giorno (dalle 6 alle 20) personale fisso sull'area di servizio che provvede alle pulizie stesse proprio per far fronte al maggior numero di presenze sulle aree. Gli affidatari dei servizi oil e ristoro provvedono alla pulizia dei locali impegnandosi, anche loro, nei momenti di maggior flusso ad intensificare il presidio del personale addetto alle pulizie. Gli affidatari dei servizi ai quali affidiamo i servizi stessi hanno l'obbligo di mantenere degli standard fissati nei contratti di affidamento pena l'applicazione di penali anche piuttosto pesanti. Noi ovviamente provvediamo ad effettuare dei controlli mirati sulla qualità del servizio offerto (anche la pulizia) più volte al mese (6/7) attraverso una società esterna (certificata ISO e terza rispetto a noi e agli affidatari) oltre ovviamente ai controlli effettuati da nostro personale su strada. Come può vedere la nostra attenzione è sempre elevata ma in periodo di esodo anche il più piccolo ritardo può trasformarsi immediatamente in decadimento degli standard fissati. Le segnalazioni dei clienti perciò ci aiutano molto, come già abbiamo avuto modo di rappresentarvi, soprattutto se sono circostanziati e specificano area di servizio e giorno in cui si è registrato il disservizio riscontrato al fine di consentirci interventi mirati e puntuali sugli affidatari inadempienti. Per quanto riguarda gli impianti di smaltimento ed il problema segnalato dal signor Bonelli vogliamo ricordare che la costruzione di molte aree di servizio della nostra rete risale ad anni in cui non era così elevato il loro utilizzo da parte dei camperisti, per cui le logiche costruttive non tenevano conto di queste esigenze specifiche. Abbiamo con il tempo recepito le istanze di questo tipo di viaggiatori ma l'inserimento degli impianti non sempre è di facile attuazione per cui si può verificare in alcune situazioni la difficoltà, segnalata dal signor Bonelli, di effettuare le operazioni di scarico e di rifornimento in sequenza. Nelle nuove costruzioni ovviamente si tiene conto di tali esigenze come ad esempio nelle aree di servizio di Brianza Nord (A4) e di Arno (A1) in cui tali criticità non sussistono più. Il piano di adeguamento di molte delle nostre aree di servizio ne prevede l'ampliamento consentendo di realizzare impianti adeguati e funzionali. I nuovi lay out verranno implementati nel medio periodo e nelle tratte a lunga percorrenza. Purtroppo gli iter autorizzativi sono piuttosto complessi e vanno dall'esproprio, alla bonifica dei terreni, ai problemi ambientali, al traffico, ai lavori degli Enti locali che potrebbero impattare con i lavori di Autostrade per l'Italia, ecc. Abbiamo comunque presentato all'ANAS l'aggiornamento del nostro programma di adeguamento e realizzazione delle piazzole camper-bus service (circa 40 entro il 2012) tenendo conto anche della normativa vigente (Codice della Strada art. 214 del DPR 610 del 16.9.1996) che prevede, ve lo ricordiamo, che gli impianti possono essere realizzati in aree di servizio con le seguenti caratteristiche:

- superficie superiore ai 10.000 mq - presenza del servizio ristorante e/o officina.

Cordiali saluti.