

# **CARTA DEI SERVIZI**

## *del Consorzio per le Autostrade Siciliane*

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nella erogazione dei servizi il CAS si impegna ad osservare - secondo la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 - i seguenti principi:

### **EGUAGLIANZA**

Il concessionario autostradale svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Il concessionario, inoltre, si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie di clienti.

### **IMPARZIALITÀ**

Il concessionario autostradale si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

### **CONTINUITÀ**

Il concessionario autostradale si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario. In tali casi, il concessionario autostradale si impegna comunque a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, laddove tecnicamente possibile e con le modalità più opportune.

### **PARTECIPAZIONE**

Il concessionario autostradale riconosce che è un diritto dei suoi Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso la Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite anche da terzi a ciò incaricati.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il concessionario autostradale fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Si impegna altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

### **CORTESIA E TRASPARENZA**

Il concessionario autostradale si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

### **TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Il concessionario autostradale si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti. Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

## **REGOLE E COMPORAMENTI**

Ciascun utente è tenuto a rispettare, nel suo interesse ed in quello di tutti gli altri viaggiatori, le norme del Codice della Strada, nonché le direttive impartite dal concessionario, dall'ANAS, dalla Polizia Stradale e da eventuali altri uffici istituzionali.

Nel rispetto della legge sulla privacy, tutti gli utenti possono effettuare segnalazioni, proposte, osservazioni e reclami sulle prestazioni erogate, scrivendo:

- ad uno dei PUNTI BLU
- all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
- al fax n. 09041869
- alla e-mail [cas@autostradesiciliane.it](mailto:cas@autostradesiciliane.it)

Il CAS - entro i successivi 30 giorni - darà specifiche risposte.

## **QUALITA' DEI SERVIZI**

Il CAS riserva particolare attenzione alla qualità dei servizi erogati ed a tale scopo investe importanti risorse per i miglioramenti e gli adeguamenti strutturali e gestionali necessari a mantenere elevati gli standard dei livelli di qualità dei servizi.

A tali scopi il CAS assicura una adeguata assistenza all'utenza e svolge, nella intera rete autostradale, una periodica attività di manutenzione.

## **RISPETTO E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE**

Il CAS è impegnato a proteggere e valorizzare l'ambiente in cui sono collocate le proprie tratte autostradali. A tale scopo tutte le opere realizzate e/o in corso di definizione tengono conto della tutela e del rispetto dell'ambiente, e sono assentite alle procedure di Valutazione di Impatto Ambientale volte a minimizzare gli effetti sull'ambiente inserendo in modo ottimale le infrastrutture nell'ecosistema.

La concessionaria ha pure attivato un servizio di bonifica ambientale post sinistri e per lo smaltimento dei rifiuti speciali.

## **PIANI DI POTENZIAMENTO E ADEGUAMENTO DELLA RETE**

Con deliberazione 85 del 28.12.2009 - consultabile nel sito aziendale alla voce "Delibere" - sono stati definiti gli obiettivi ed i programmi da attuare nell'anno 2010.

Con successiva deliberazione 25 del 10.03.2010 - sono stati indicati i lavori, le manutenzioni ed i progetti riguardanti la messa in sicurezza della Messina-Palermo e della Messina-Catania; il completamento della costruzione della Siracusa-Gela e le altre costruzioni connesse all'adeguamento della intera rete autostradale (nuovi svincoli Alì Terme, Monforte S.Giorgio, Portorosa, Capo d'Orlando, ecc).

## **AREE DI SOSTA**

Situate lungo la rete autostradale, sono realizzate - di varie superfici - per le emergenze improvvise degli utenti.

Molte sono ubicate in località naturali e di particolari bellezza paesaggistica.

## **AREE DI SERVIZIO**

Le 14 aree di servizio - distanti mediamente 30 Km e tutte gestite da società petrolifere - sono destinate sia al rifornimento di carburante che per usufruire della ospitalità e della assistenza meccanica che di seguito sono elencati:

- 349 erogatori di carburante con n.203 su per 134 gasolio e n. 12 GPL

- 1 ristorante
- 14 bar
- 14 auto market
- 1 officina
- servizi igienici per disabili in 14 aree.
- piazzole di scarico delle acque luride e di carico dell'acqua potabile per camper ed autocaravan in 13 aree
- Nurseria in 2 aree
- Bancomat in 1 area
- Docce in 12 aree
- Telefono-fax in 14 aree
- Parcheggi per automezzi leggeri e pesanti in 14 aree
- Video sorveglianza in 14 aree

Attualmente, tutte le aree esistenti sono in fase di riassegnazione con conseguente ristrutturazioni strutturali.

Il CAS svolge periodici controlli delle aree di servizio per verificare la qualità dei servizi nonché lo stato degli immobili per eventuali interventi tecnici, di manutenzione e di ammodernamento.

Le aree ed i relativi servizi sono evidenziati nel sito [www.autostradesiciliane.it](http://www.autostradesiciliane.it). Nella carta dei servizi, nella cartellonistica autostradale ed in alcune riviste specializzate edite da AISCAT.

### **ASSISTENZA AL TRAFFICO**

E' uno dei principali servizi espletati con personale e tecnologie qualificate, per garantire il soccorso e/o ogni tipo di assistenza agli utenti.

A tale scopo operano nelle 24h più squadre di pronto intervento che - se del caso - sono pure collaborate da altri soggetti istituzionali specializzati in emergenze.

Tutti gli interventi vengono effettuati nel più breve tempo possibile.

Sul sito aziendale [www.autostradesiciliane.it](http://www.autostradesiciliane.it) i dati di traffico, la informativa sul calendario annuale dei divieti di circolazione, e le comunicazioni dei lavori da eseguire con variazione provvisoria della viabilità.

Circa 53 pannelli a messaggi variabili (PMV) sono installati tra la tangenziale di Messina e la tratta S. Agata di Militello-Cefalù (Autostrada Messina Palermo).

Il numero di telefono del Centro Radio del CAS 090 364373, attivo nelle 24 h per richieste di soccorso, è riportato in grande evidenza sia nel retro dei biglietti di esazione rilasciati ai caselli, che in cartelloni installati lungo la rete autostradale.

### **BARRIERE DI SICUREZZA**

In tutta la rete autostradale sono installate barriere di sicurezza di tipo metallico che - sulla base delle loro particolari caratteristiche tecniche - riducono le possibilità di ribaltamento o di fuoriuscita del veicolo, assorbendo le energie di impatto.

Il CAS è costantemente impegnato ad adeguare le barriere esistenti ai nuovi indici di sicurezza ed in tal senso ha predisposto un piano di riqualificazione collocando, in particolari tratte barriere ad elevate prestazioni.

### **BARRIERE ANTIRUMORE**

Gli uffici tecnici del CAS stanno predisponendo uno specifico studio, che sarà portato a conoscenza dell'ANAS e dell'Assessorato Infrastrutture e Mobilità della Regione Siciliana, per installare tali barriere nella intera rete.

Allo stato attuale, ed in via sperimentale, sono state collocate in corrispondenza dello svincolo di Tusa ed immediate adiacenze.

## **CASELLI E SVINCOLI**

Tutti gli svincoli - totalmente illuminati - sono dotati di fabbricati in cui sono allocati le porte di entrata ed uscita, gli impianti di esazione pedaggio, gli uffici di esazione e, talvolta, anche un PUNTO BLU.

## **GALLERIE E ILLUMINAZIONE**

Tutte le gallerie, di media e lunghe dimensioni, sono illuminate. Quelle piccole non lo sono perché tecnicamente non necessitano di illuminazione.

Gli impianti, dall'ingresso fino all'interno delle gallerie, sono graduati con appositi circuiti fotoelettrici in modo di assicurare adeguati livelli di visibilità che periodicamente sono verificati con speciali misurazioni per accertare il valore di illuminazione.

## **COLONNINE SOS**

Esse garantiscono l'attivazione tempestiva del soccorso tramite l'invio di una comunicazione al Centro Radio del CAS. Sono collocate, in entrambe le direzioni di marcia, a distanza di 2 Km. Gli utenti, in alternativa, potranno direttamente telefonare al Centro Radio 090 364373 - attivo 24h - per richiedere il soccorso stradale .

## **IMPIANTISTICA ED ESAZIONE**

La impiantistica di qualunque tipo collocata nella rete autostradale, compresa quella di esazione, è periodicamente sottoposta a manutenzione e/o a sostituzioni con sistemi tecnologicamente più innovativi.

Il CAS ha progettato la implementazione degli impianti di esazione pedaggi nelle tratte autostradali Messina-Catania e Siracusa-Gela.

Nel contempo, ha pure definito l'adeguamento di tutti gli impianti esistenti nella intera rete.

Tutte le gallerie, di media e lunghe dimensioni, sono illuminate. Quelle piccole non lo sono perché tecnicamente non necessitano di illuminazione. Gli impianti, dall'ingresso fino all'interno delle gallerie, sono graduati con appositi circuiti fotoelettrici in modo di assicurare adeguati livelli di visibilità che periodicamente sono verificati con speciali misurazioni per accertare il valore di illuminazione.

## **COPERTURA TELEFONIA MOBILE**

Gran parte della rete autostradale è coperta dal segnale di telefonia mobile.

## **IMPIANTI DI VENTILAZIONE**

Nelle gallerie più lunghe della rete autostradale sono installati impiantidi ventilazione longitudinali per allontanare i gas prodotti dai veicoli, che entrano in funzione automaticamente attivati da sistemi CO e OP.

## **MANUTENZIONI**

La rete autostradale è periodicamente sottoposta ad interventi di manutenzione con specifici programmi, anche a medio e lungo tempo. La gran parte degli interventi vengono disposti con gare pubbliche. Nei prossimi capitolati potranno essere indicate le iniziative relative all'eventuale riutilizzo di materie prime seconde. Tutti gli interventi sono programmati per ridurre al minimo i disagi all'utenza. In determinati periodi di calendario i cantieri sono sospesi, tranne quelli per pronto intervento.

Sul sito aziendale [www.autostradesiciliane.it](http://www.autostradesiciliane.it) la relativa informativa.

Tutti i lavori sono comunicati ai mass media e riportati sul sito aziendale dove è pure pubblicato l'elenco dettagliato ed aggiornato dei lavori di manutenzione e di costruzione di messa in sicurezza, e quelli di potenziamento e di adeguamento della intera rete autostradale.

## **OPERE D'ARTE (PONTI, VIADOTTI. .. )**

Con cadenze prefissate vengono effettuati controlli, visivi e strumentali su tutte le opere d'arte per verificare le condizioni di stabilità e funzionalità di ponti, viadotti, sovrappassi e sottopassi esistenti nella rete in concessione.

Tali opere, sono state progettate e costruite per resistere adeguatamente ad eventuali sollecitazioni sismiche.

Esse non sono illuminate perché tecnicamente non lo debbono essere.

## **OPERE IN VERDE**

Periodicamente si provvede allo sfalcio dell'erba ai lati dell'intero tracciato autostradale e delle scarpate, nonché alla manutenzione delle essenze arboree, delle palme e delle siepi fiorite e non.

## **PATRIMONIO ED ESPROPRIAZIONI**

Un specifico ufficio cura la gestione dei beni immobili, le pratiche di concessione relative ai reliquati nonché il controllo dell'abusivismo edilizio su terreni del CA5 ed ogni altra attività connessa a tale incombenza.

Tutti i fabbricati sono sottoposti a periodici interventi manutentivi per assicurarne lo stato di efficienza e di abitabilità.

L'Ufficio Espropriazione cura l'istruttoria e la definizione delle procedure espropriative dei terreni per la costruzione di nuove tratte autostradali e/o di altre opere collegate.

## **PAVIMENTAZIONE**

Il grado di usura della pavimentazione è monitorato per verificare i valori di aderenza (CAT) e di regolarità (IRI).

La pavimentazione di una buona parte della rete autostradale è stata realizzata con il sistema drenante che garantisce un elevato grado di sicurezza anche in caso di forti precipitazioni meteorologiche e un maggior rispetto ambientale grazie alle caratteristiche di fono assorbimento. Il CA5, adotta soluzioni tecniche innovative e sperimenta, pure, nuove ed efficaci tipologie di asfalto.

## **POLIZIA STRADALE**

Numerose pattuglie di Polizia Stradale - dislocate nelle Sottosezioni di Messina/Bocchetta e di Giardini Naxos e/o appartenenti ad altri distaccamenti fuori dal tracciato autostradale - operano nelle 24h in tutta la rete autostradale.

La Polizia Stradale, oltre le proprie attività istituzionali, svolge quelle di prevenzione ed accertamento delle violazioni del Codice della Strada, di rilevazione degli incidenti, di regolazione della viabilità, di scorta per la sicurezza.

Il Centro Operativo della Polizia Stradale ed il Centro Radio del CAS sono direttamente e costantemente collegati.

## **SEGNALETICA SICUREZZA DEL LAVORO**

Particolare attenzione è rivolta alla sicurezza di quanti operano nell'ambito autostradale per gli adempimenti indicati dal D.lgs 81/2008 curando, in particolare, i fattori di rischio; le misure di sicurezza e di salubrità degli ambienti di lavoro; le misure protettive e preventive da adottare; le attrezzature di protezione da utilizzare, nonché ogni altra attività in materia di sicurezza cantieristica e di lavoro. Periodicamente i lavoratori riquilificati in merito a qualsiasi tipo di rischio compreso la prevenzione incendi, l'evacuazione dei lavoratori, ed il pronto soccorso.

In tutte le tre tratte autostradali è distribuita una adeguata segnaletica orizzontale e verticale secondo il Codice della Strada e la normativa vigente, nazionale ed europea.

La segnaletica orizzontale sull'asfalto viene realizzata con vernici ad alta rifrangenza e sono pure

utilizzate, in via sperimentale, diverse tipologie di segnaletica innovativa e/o ad alta luminosità per la percezione del segnale anche in condizioni di visibilità avverse.  
Periodicamente, la segnaletica è soggetta a verifiche tecniche per verificare i valori di retro riflettanza.

### **SICUREZZA STRADALE**

Il CAS partecipa e collabora attivamente nelle grandi campagne di sicurezza stradale portate avanti da significative associazioni ed istituzioni.

Con le Università di Palermo, Messina, Catania ed Enna sono intercorsi importanti iniziative di ricerca, di studio e di promozione per il miglioramento degli standard qualitativi della manutenzione e della sicurezza.

Con la Università di Pavia ed il suo Centro Studi e Ricerche Sicurezza Stradale (CIRSS) la concessionaria ha collaborato e sponsorizzato - fin dal 2005 - la organizzazione, presso una scuola del comune di Giarre, di un corso di perfezionamento in analisi e ricostruzione degli incidenti stradali.

Il CAS ha pure partecipato e collaborato al progetto europeo ITHACA per il miglioramento della rete autostradale anche con l'applicazione di avanzate tecnologie di sistemi intelligenti di trasporto.

### **SINISTRI**

In caso di sinistri, l'utente potrà richiedere l'intervento di una speciale task force utilizzando le colonnine 50S e/o telefonando al Centro Radio del CAS 090 364373. Per soccorrere i mezzi sinistrati, si mobilita pure la Polizia Stradale che, oltre ai propri compiti di istituto, regolerà la viabilità ed in situazioni di emergenza, adotterà i provvedimenti del caso. Un specifico ufficio del CAS provvede alla istruttoria delle pratiche connesse ai sinistri ed al risarcimento danni, compresa la fase di contenzioso legale e periziale.

Sul sito AISCAT la informativa sui dati di incidentalità.

### **SOCCORSO SANITARIO**

In particolari periodi dell'anno di maggiore densità di traffico, autoambulanze di associazioni di volontariato sono presenti nei caselli nevralgici della rete autostradale.

### **SOCCORSO MECCANICO**

Il servizio è attivo 24h ed è gestito da operatori ACI e della Europ Assistance VAI S.p.A. con propri mezzi.

La richiesta del servizio viene effettuata tramite colonnina 50S e/o telefonata al Centro Radio CAS 090 364373.

Il soccorso è garantito in tempi brevi.

### **STANDARD DI QUALITÀ VERIFICA IMPEGNI E PROGRAMMI**

#### **VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI**

Il raggiungimento dei programmi prefissati, e la qualità ed efficienza dei servizi offerti saranno periodicamente verificati anche attraverso il riscontro degli utenti.

#### **FATTORI DI QUALITÀ**

Il CAS, pur partecipando, collaborando e promuovendo particolari iniziative sulla sicurezza stradale e la tutela e valorizzazione dell'ambiente, non può ottenere certificazioni di qualità ISO 9001 ecc. per la sua natura giuridica pubblica

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **CUSTOMER SATISFACTION**

Disponibilità del CAS a promuovere tra gli utenti apposite indagini e/o rilevamenti - le cui modalità e risultati saranno riportati nel sito aziendale [www.autostradesiciliane.it](http://www.autostradesiciliane.it) - al fine di verificare il grado di soddisfazione della clientela sui servizi erogati dal concessionario nella intera rete autostradale. Alcune iniziative potranno essere svolte anche in collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti degli utenti.

### **RECLAMI**

Gli utenti, nel rispetto della legge sulla privacy, possono effettuare segnalazioni, proposte, osservazioni e reclami sui servizi e prestazioni erogati dal CAS nella rete autostradale, scrivendo all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e/o al fax 090/41869 e/o alla e-mail [cas@autostradesiciliane.it](mailto:cas@autostradesiciliane.it)

### **RIMBORSI**

In caso di accertato errore sull'importo di pedaggio pagato dagli utenti, il CAS provvederà al rimborso delle somme dovute, entro 30 giorni dalla richiesta.

### **CONCILIAZIONE**

In caso di liti giudiziali, il foro competente è quello di Messina in cui ha sede il CAS. L'utente, in alternativa, può chiedere di definire in via extragiudiziale la questione. In caso di insuccesso del tentativo di conciliazione, la transazione potrà essere conclusa anche parzialmente, lasciando ad altra autorità la risoluzione delle restanti parti su cui non è stato raggiunto l'accordo.