

----- Original Message -----

From: <info@autostrade.it

To: <maristori@alice.it

Sent: Wednesday, May 02, 2007 5:18 PM

Subject: Re: Re: Re: Re: SUSPECT: Re: Fw: camper service in autostrada

Gentile signor Ristori, abbiamo interessato, come già abbiamo avuto modo di esporLe, le società petrolifere responsabili degli impianti igienico sanitari di smaltimento per autocaravan delle aree di servizio Somaglia Ovest (ERG) e Secchia Ovest (ESSO), affinché intervengano sul disservizio e provvedono (secondo quanto previsto dagli accordi di sub-concessione dei servizi) al ripristino degli impianti quanto prima. Ci

teniamo ad evidenziare che:

- periodicamente, tramite nostro personale su strada, verifichiamo l'agibilità degli impianti e ad ogni eventuale disservizio, interveniamo sulle Società responsabili per la pronta risoluzione, applicando, ove previsto dagli accordi in essere, penali/sanzioni - nonostante ciò, non sempre i disservizi vengono risolti velocemente: stiamo studiando sistemi alternativi che ci consentano di correggere i disservizi con maggiore efficacia ed in tempi più brevi su tutti gli impianti a disposizione dei clienti della nostra rete (non da ultimo intervenire direttamente come ASP). Ribadiamo infine che chi risponde alle

mail dei clienti è un team dedicato alle relazioni con la clientela, quindi non è necessariamente sempre la stessa persona. I reclami vengono sempre sottoposti agli Uffici competenti e alle Società responsabili dei servizi che agiscono costantemente per la risoluzione rapida dei problemi. Peraltro, le segnalazioni dei clienti, essenziali per il miglioramento continuo, ci forniscono indicazioni e suggerimenti per il lavoro nostro e dei nostri partner commerciali. Ci auguriamo che quanto sopra contribuisca a illustrare lo sforzo di Autostrade per l'Italia e dei partner nell'offrire un livello di servizio adeguato. Cordiali saluti.

----- Risposta a -----

Bene, spero che davvero vengano presi provvedimenti verso tali gestori, ma rilevo ancora che nonostante tutte le Vostre argomentazioni a monte di una risposta e di una disposizione quale penso sia stata data per ovviare a certi scorretti comportamenti, dovrà pure esserci un responsabile del procedimento che dovrebbe anche farsi carico di firmare le risposte ad una lamentela proveniente da un utente che dopo aver profumatamente pagato il pedaggio autostradale ha dovuto sopportare un disservizio. Disservizio non temporaneo, in quanto già rilevato dal sottoscritto circa due anni fa. Rilevo anche che mi sembra impossibile che tale disservizio sia sfuggito per tutto questo tempo ai vostri controlli, ma forse essendo un disservizio non del tutto involontario..... I miei dubbi permangono comunque, in quanto non credo che sia imputabile al gestore delle aree l'apposizione di sbarre e guard-rail atti ad impe-

dire l'accesso ai presidi ecologici in oggetto, ma più verosimilmente alla Società Autostrade che adesso sta girando intorno al problema per scaricare su altri le sue responsabilità. Quando ripasserò dalle aree di servizio in oggetto e troverò ancora inaccessibili i presidi ecologici, perché è così che sarà, mi ricorderò di tutti i vostri buoni propositi, ma non avrò un nome né una persona a cui scrivere per ricordargli cosa mi avete appena detto. La trasparenza è arrivata anche dove nessuno avrebbe mai pensato, in Italia a quanto pare non è lecito sapere e conoscere il nome di chi ti risponde e di chi ti garantisce che verranno presi provvedimenti verso chi ha sbagliato, confidando nel fatto che prima o poi questo scocciatore la smetterà di perdere tempo scrivendo alla Società Autostrade. Vedrò allora di inviare questa nostra corrispondenza agli organi di stampa per far conoscere a più persone possibile il Vostro modo di operare. Cordiali saluti da Mario Ristori

----- Original Message -----

From: <info@autostrade.it

To: <maristori@alice.it

Sent: Monday, April 30, 2007 5:39 PM

Subject: Re: Re: Re: SUSPECT: Re: Fw: camper service in autostrada

Gentile signor Ristori, a seguito delle Sue segnalazioni (che contrariamente ai suoi dubbi ci sono estremamente utili per intervenire sui disservizi in area di servizio in maniera puntuale e mirata) stiamo intervenendo sugli affidatario del servizio distribuzione carburanti delle aree di servizio di Somaglia Ovest e Secchia Ovest affinché provvedano immediatamente alla ripristino degli impianti di smaltimento

delle acque chiare e luride degli autocaravan. Qualora gli stessi non provvedano in tempi brevi provvederemo, se ne ricorrono le condizioni a norma di contratto, all'applicazione delle penali previste nei confronti degli affidatari responsabili del servizio. Come potrà facilmente immaginare, alla nostra Società arriva una quantità enorme di lettere da parte dei clienti che scrivono per varie ragioni. Le lettere vengono inoltrate automaticamente alle Direzioni competenti all'interno delle quali il personale preposto provvede a fornire le risposte. Colui o colei che risponde ovviamente non lo fa a titolo personale ma a nome della Società

Autostrade per l'Italia ed è questa la ragione per cui le lettere non sono firmate. Con ciò la nostra azienda non intende assolutamente deresponsabilizzarsi ma al contrario rispondere in prima persona. Le persone preposte all'attività in questione, inoltre, vengono selezionate, formate e costantemente seguite e supportate dai responsabili competenti proprio perché riteniamo questo settore fondamentale a stabilire rapporti corretti e collaborativi con la clientela e ci spiace molto quando questo aspetto, nonostante i nostri sforzi, non viene colto. La ringraziamo ancora per la segnalazione e con l'occasione La salutiamo cordialmente.

----- Original Message -----

From: "Mario Ristori" <maristori@alice.it>

To: <info@autostrade.it>

Sent: Thursday, May 03, 2007 7:22 PM

Subject: Re: Re: Re: SUSPECT: Re: Fw: camper service in autostrada

Grazie per il riscontro, ma due anni di disservizio sull'area Secchia Ovest mi sembrano esagerati nonostante mi assicurate i Vs sforzi.

Cordiali saluti da Mario Ristori