

**sat**  
Società  
Autostrada  
Tirrenica



SOCIETÀ AUTOSTRADA TIRRENICA P.A.

# CARTA DEI SERVIZI 2025

Tutte le informazioni per chi viaggia



# INDICE

La Carta dei servizi è il documento con cui Società Autostrada Tirrenica fornisce agli utenti le informazioni riguardanti le infrastrutture da essa gestite e i servizi erogati. Tale documento è redatto in conformità a: la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che stabilisce i principi sull'erogazione dei servizi pubblici; la Direttiva del Ministro delle Infrastrutture e Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 per l'adozione Carta dei servizi e le relative Istruzioni operative fornite dallo stesso Ministero con nota del 29 gennaio 2010. A partire dalla presente edizione, la Carta dei Servizi di Società Autostrada Tirrenica è elaborata in osservanza altresì delle prescrizioni stabilite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera n. 132 del 26 settembre 2024 recante "Approvazione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali".

La Carta dei Servizi contiene la descrizione dei servizi offerti e delle informazioni principali su come, quando e dove poterne usufruire e fornisce un quadro informativo sulle politiche per la gestione della qualità di Società Autostrada Tirrenica, dando evidenza di alcuni specifici standard che permettono l'oggettiva misurazione della qualità dei servizi offerti.

Essa rappresenta un importante strumento di trasparenza che permette agli utenti di verificare il rispetto degli impegni assunti dalla Società e di esprimere valutazioni e richieste nelle forme di comunicazione e di reclamo preordinate a tal fine

## ● PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Chi siamo	3
La nostra storia	4
Le tratte autostradali in concessione	7
La Livorno - San Pietro in Palazzi e Tarquinia - Civitavecchia nella rete di Autostrade per l'Italia	10
Principi fondamentali	12
Il pedaggio	13
Come pagare il pedaggio	16
Le informazioni di viabilità	18
Il sito internet	20
Il Servizio Clienti Online	21
Le Aree di servizio	22
Segnalazioni, informazioni e reclami	25
La Procedura di conciliazione	28
Accessibilità ai servizi	30
La sicurezza	31
La gestione della Viabilità	34
Investimenti e manutenzioni	37
SAT e la sostenibilità	38

## ● LA QUALITÀ

Le politiche e la gestione per la Qualità	40
Gli indicatori di Qualità	41

## ● ALLEGATI

Il sito internet di Autostrade per l'Italia	42
Wonders - Scopri l'Italia delle meraviglie	44

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# CHI SIAMO

La SAT Società Autostrada Tirrenica p.A. è una Società costituita nel 1968 a cui è stata affidata in concessione dallo Stato la costruzione e la gestione dell'Autostrada Livorno - Civitavecchia A 12, di Km 242.

Attualmente opera sulla base della Convenzione di Concessione sottoscritta l'11 marzo 2009 e resa efficace dal 24 novembre 2010 a seguito del recepimento delle prescrizioni imposte dal CIPE.

Allo stato attuale, il Decreto Milleproroghe del 30 dicembre 2019 ha di fatto limitato la concessione della SAT alle tratte autostradali in esercizio fissandone la scadenza al 31.10.2028.



## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA NOSTRA STORIA

**1968**  
21 ottobre

la Società Autostrada Tirrenica p.A. viene costituita in Grosseto con oggetto "la promozione e la progettazione, nonché la costruzione, l'esercizio di una autostrada da Livorno a Civitavecchia e i relativi collegamenti e diramazioni";

**1969**  
23 ottobre

viene sottoscritta la Convenzione con ANAS, approvata e resa esecutiva con D.I. 07 novembre 1969 n. 3210, che disciplina l'affidamento in concessione alla SAT della costruzione e dell'esercizio della autostrada A12 Livorno – Civitavecchia;

**1982**

con l'art. 9 della legge 12 agosto n. 531, la SAT viene autorizzata a realizzare l'Autostrada Livorno – Grosseto – Civitavecchia nei limiti degli stanziamenti che sarebbero stati acquisiti a condizione che la Società Autostrade S.p.A. assumesse una partecipazione di controllo non inferiore al 51% del capitale sociale della concessionaria;

**1993**  
3 luglio

entra in esercizio la tratta Livorno – Rosignano (36,6 Km);

**1999**  
7 ottobre

viene sottoscritta la convenzione novativa tra ANAS e SAT, sostitutiva della precedente convenzione del 23 ottobre 1969 e successivi atti aggiuntivi;

**2005**  
7 luglio

il Progetto Preliminare del completamento della Livorno – Civitavecchia da Rosignano a Civitavecchia (206 Km) viene predisposto e inviato agli Enti Competenti;

**2008**  
18 dicembre

il CIPE approva il Progetto Preliminare con Delibera pubblicata sulla G.U. in data 14 maggio 2009;

**2009**  
11 marzo

SAT e ANAS sottoscrivono lo Schema di Convenzione Unica;

**2009**  
15 maggio

viene predisposto ed inviato all'ANAS il Progetto Definitivo del 1° lotto Rosignano – San Pietro in Palazzi (4 Km). Questo Progetto Definitivo viene successivamente approvato dall'ANAS e, a seguito della Conferenza dei Servizi, essendosi registrato il consenso del territorio, viene approvato dal CIPE (3 dicembre);

**2009**  
28 ottobre

viene affidata la Progettazione Definitiva del completamento della Livorno – Civitavecchia, da San Pietro in Palazzi a Tarquinia;

**2009**  
15 dicembre

vengono affidati i lavori del 1° lotto Rosignano – San Pietro in Palazzi, il cui termine è previsto per il 2012;

**2010**  
30 marzo

il Progetto Definitivo del lotto 6 A Tarquinia - Civitavecchia (14,6 Km) viene inviato all'ANAS e dalla stessa approvato in linea tecnica (29 aprile);

**2010**  
20 settembre

SAT, ANAS, Prefettura di Livorno ed altri Enti competenti sottoscrivono i Protocolli di Legalità e Sicurezza sul Lavoro, per i cantieri sulla Rosignano – San Pietro in Palazzi;

**2010**  
18 novembre

il CIPE approva il Progetto Definitivo delle viabilità secondarie connesse del Lotto 1 (Rosignano - San Pietro in Palazzi) con Delibera pubblicata sulla G.U. in data 21 gennaio 2011;

**2010**  
24 novembre

viene sottoscritto da ANAS e SAT l'atto di recepimento delle prescrizioni CIPE che rende efficace la Convenzione Unica;

**2011**  
23 marzo

presentazione all'ANAS del Progetto Definitivo San Pietro in Palazzi - Tarquinia approvato dalla stessa in linea tecnica (6 giugno);

**2011**  
5 maggio

il CIPE approva il Progetto Definitivo del Lotto 6 A Civitavecchia - Tarquinia con Delibera pubblicata sulla G.U. in data 29 agosto 2011;

**2011**  
27 giugno

apertura al traffico della nuova barriera di Rosignano sulla bretella di collegamento dell'autostrada A12 alla SS1 Variante Aurelia;

**2011**  
2 agosto

il Progetto Esecutivo del lotto 6 A Tarquinia - Civitavecchia (14,6 Km) viene inviato all'ANAS e dalla stessa approvato (14 ottobre);

**2011**  
17 ottobre

avvio delle attività propedeutiche all'esecuzione dei lavori del lotto 6 A Civitavecchia - Tarquinia;

**2012**  
30 marzo

SAT affida i lavori di realizzazione del Lotto 6 A Civitavecchia - Tarquinia al Contraente Generale SAT Lavori s.c.ar.l.;

**2012**  
22 maggio

SAT, la Provincia di Livorno e i dieci Comuni della Bassa Val di Cecina sottoscrivono il Protocollo di intesa per l'esenzione del pedaggio a favore dei residenti del primo lotto dell'A 12 da Rosignano Marittimo a San Pietro in Palazzi;

**2012**  
8 giugno

entra in esercizio la tratta tra San Pietro in Palazzi e Rosignano Marittimo (circa 4 km);

**2012**  
13 giugno

SAT, ANAS e Prefettura di Viterbo sottoscrivono il Protocollo di Legalità, per i cantieri sulla tratta Tarquinia - Civitavecchia;

**2012**  
3 agosto

il CIPE approva il Progetto Definitivo del completamento della Livorno - Civitavecchia, da San Pietro in Palazzi a Tarquinia (Lotti 2, 3, 5A e 6B) con Delibera pubblicata sulla G.U. in data 27 dicembre 2012;

**2012**  
22 novembre

SAT Lavori, Struttura di Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e Prefettura di Viterbo sottoscrivono il Protocollo per la Regolarità e la Sicurezza nei cantieri di lavoro sulla tratta Tarquinia - Civita-vecchia;

**2013**  
31 luglio

il Progetto Definitivo dei lotti 5 A (Ansedonia - Pescia Romana) e 6 B (Pescia Romana - Tarquinia) viene inviato alla concedente. Il 22 ottobre è stato espresso parere favorevole per la Validazione Tecnica del progetto;

**2014**

sono proseguiti i lavori di costruzione del lotto 6 A Civitavecchia - Tarquinia, in accordo con il territorio, resolvendo le problematiche espropriative e delle interferenze;

**2015**  
13 maggio

SAT, Autostrade per l'Italia, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Regione Lazio, Regione Toscana sottoscrivono un protocollo di intesa relativo alla tratta Tarquinia – San Pietro in Palazzi;

**2016**  
22 marzo

viene aperto al traffico l'intero tratto dei 15 km del lotto 6 A Civitavecchia – Tarquinia, il cui pedaggiamento è partito dal 1° aprile 2016;

**2016**  
23 marzo

SAT ed il Comune di Tarquinia sottoscrivono il protocollo di intesa per l'esenzione del pedaggio della nuova tratta della A 12 Civitavecchia - Tarquinia a favore dei residenti nel Comune di Tarquinia;

**2016**  
1 dicembre

viene pubblicato l'avviso di avvio del procedimento di approvazione del progetto definitivo con valutazione di impatto ambientale relativo ai lotti 4 e 5B Grosseto Sud – Ansedonia.

**2017**  
23 gennaio

presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti è stata aperta la Conferenza di Servizi per l'approvazione del progetto definitivo dei lotti 4 e 5B dell'autostrada A 12;

**2017**  
Aprile

l'allegato al Documento di Economia e Finanza (DEF) 2017, "Connettere l'Italia: fabbisogni e progetti di infrastrutture", ha previsto per il completamento dell'itinerario Livorno – Civitavecchia, un'attività di "project review";

**2017**  
22 dicembre

il CIPE ha espresso parere favorevole all'informativa fornita dal Ministero delle Infrastrutture relativamente all'iter procedurale per la definizione della nuova ipotesi di completamento del Corridoio Tirrenico.

**2020**  
28 febbraio

È stato convertito in legge il Decreto Milleproroghe del 30 dicembre 2019 in base al quale la SAT, in forza della convenzione unica stipulata l'11 marzo 2009, fino al 31 ottobre 2028 provveda esclusivamente alla gestione delle sole tratte autostradali relative al collegamento autostradale A12 Livorno - Grosseto - Civitavecchia, aperte al traffico alla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto

**La SAT è impegnata nella gestione della tratta Livorno - Rosignano - San Pietro in Palazzi, di circa 40 km, e della tratta Civitavecchia - Tarquinia, di 15 Km circa, quest'ultima aperta al traffico dal 22 marzo 2016 ed entrata in esercizio il 1° aprile successivo.**



## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LE TRATTE AUTOSTRADALI IN CONCESSIONE\*

In forza della legge 531 del 1982, a SAT era stata affidata la concessione di progettazione, costruzione e gestione dell'asse autostradale tirrenico Livorno-Grosseto-Civitavecchia di circa 242 km (Corridoio Tirrenico).

Nel 1993 fu completato e aperto al traffico il primo tratto a nord, Livorno-Rosignano (36,6 km).

Nel 2009, a seguito dell'emanazione della Legge Obiettivo (2001) che reinserì nei programmi auto-stradali nazionali il completamento della Livorno - Civitavecchia, fu sottoscritta tra ANAS e SAT una convenzione in base alla quale venne sviluppata una nuova progettazione dell'intero corridoio e ripresi i lavori di costruzione. L'8 giugno 2012 è entrato in esercizio, in prosecuzione del tronco esistente, il tratto Rosignano-S. Pietro in Palazzi di circa 4 km e il 1° aprile 2016, in prosecuzione dell'autostrada Roma-Civitavecchia in concessione ad ASPI, il tratto Civitavecchia-Tarquinia di circa 15 Km).

Oltre ai suddetti tratti autostradali realizzati, la SAT ha eseguito la progettazione ed avviato gli iter approvativi dei tratti mancanti suddivisi in lotti: S. Pietro in Palazzi-Grosseto Sud (lotti 2 e 3); Grosseto - Ansedonia (lotti 4 e 5B) e Tarquinia - Ansedonia (lotti 6B e 5A).

Allo stato attuale relativamente ai lotti 2, 3, 5A e 6B si è positivamente conclusa la Conferenza di Servizi ed è stato sviluppato il progetto definitivo. Per quanto riguarda invece i lotti 4 e 5B la Conferenza di Servizi non si è ancora conclusa. La recente emanazione del Decreto Milleproroghe del 30 dicembre 2019 ha sancito che SAT gestirà i tratti costruiti mentre l'onere della realizzazione dei tratti ancora da costruire andrà in capo ad ANAS, cui SAT cederà i progetti sviluppati. Ad avvenuta costruzione, ANAS curerà l'esercizio e la manutenzione dei tratti che avrà realizzato.

\*A seguito dell'Art. 35 del Dlgs 162/2019 cd Milleproroghe  
Sul sito [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it) maggiori informazioni sull'autostrada gestita da SAT.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LE TRATTE AUTOSTRADALI IN CONCESSIONE

## I NUMERI DI SAT al 31.12.2024

**Km  
40**

Tratto in esercizio  
Livorno -  
Rosignano - San  
Pietro in Palazzi

**Km  
14,5**

Tratto in esercizio  
Tarquinia -  
Civitavecchia



**5**  
Svincoli



**2**  
Barriere



**2**  
Aree di servizio



**33.038**  
Veicoli medi giornalieri



**2**  
Posti di manutenzione



**3**  
Posti neve



**19**  
Pannelli a messaggio variabile

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LE TRATTE AUTOSTRADALI IN CONCESSIONE



## IL PROTOCOLLO DI ESENZIONE

A decorrere dall'8 giugno 2012, giorno di entrata in esercizio del tratto autostradale da Rosignano Marittimo a San Pietro in Palazzi, è divenuto operativo il Protocollo di Esenzione che, in attuazione della Delibera CIPE 118/2009, il 22 maggio 2012 la SAT ha sottoscritto d'intesa con la Provincia di Livorno e i dieci Comuni della Bassa Val di Cecina per l'esenzione del pedaggio a favore dei residenti in tali comuni titolari di contratto Telepass Family o Telepass con Viacard.

Il protocollo di esenzione avrà termine con l'entrata in esercizio di tutto il tratto autostradale tra Cecina e Civitavecchia.

Nel corso del 2023, in attuazione della direttiva europea sul Telepedaggio (2019/520), la possibilità di accedere all'agevolazione tariffaria riservata ai residenti è stata estesa anche ai clienti di altri operatori accreditati su SET.

Il modulo di richiesta è disponibile nella sezione **Servizio Clienti Online** del sito internet [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it).

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code:



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA LIVORNO - SAN PIETRO IN PALAZZI E TARQUINIA - CIVITAVECCHIA

NELLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



**Autostrade per l'Italia S.p.A.**

Via A. Bergamini 50  
(00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

*Concessionarie controllate da  
Autostrade per l'Italia (113  
chilometri)*



**Raccordo Autostradale  
Valle d'Aosta S.p.A.**

Località Les Iles Saint Pierre  
(11010) Aosta  
Tel. 0165 922117



**Società Italiana per il Traforo del  
Monte Bianco S.p.A.**

Via A. Bergamini 50 (00159) Roma  
Tel. 06 4363.1



**Tangenziale di Napoli S.p.A.**

Via G. Porzio 4 Centro Direzionale A/7  
(80143) Napoli  
Tel. 081 75.08.111



**Società Autostrada Tirrenica S.p.A.**

Via A. Bergamini 50  
(00159) Roma  
Tel. 06 4363.1



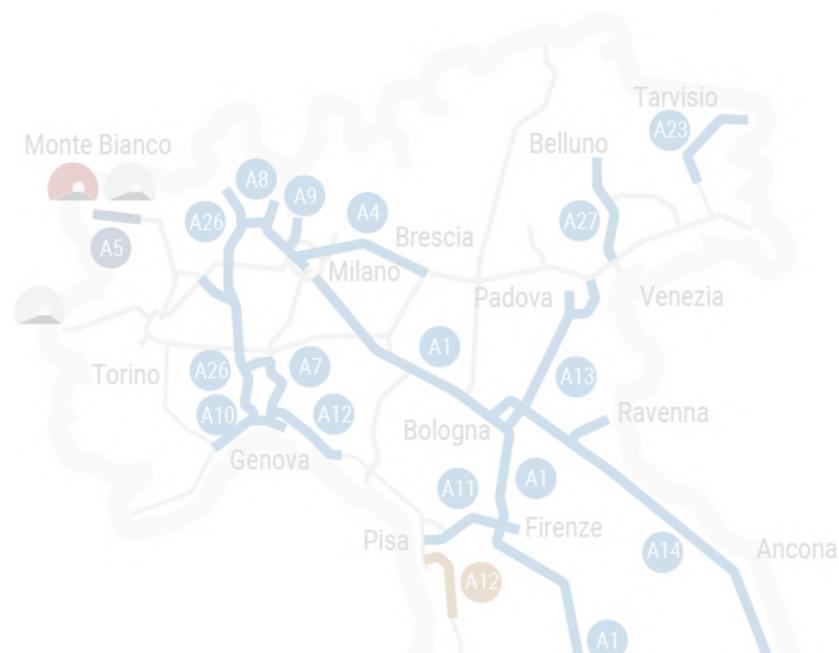
**ANAS e altre  
Concessionarie**



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA LIVORNO - SAN PIETRO IN PALAZZI E TARQUINIA - CIVITAVECCHIA

NELLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



## I NUMERI DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

	Autostrade per l'Italia	Società controllate
Km di rete	<b>2.855</b>	<b>113</b>
Caselli	<b>240</b>	<b>17</b>
Aree di Servizio	<b>204</b>	<b>11</b>
Aree di parcheggio	<b>101</b>	<b>6</b>
Clienti al giorno (mln.)	<b>4,3</b>	<b>0,5</b>
Veicoli al giorno (mln.)	<b>2,6</b>	<b>0,3</b>



## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# PRINCIPI FONDAMENTALI

Di seguito sono elencati i **PRINCIPI FONDAMENTALI**, indicati nella Direttiva del Ministero dei Trasporti del 3 marzo 2009 (“Direttiva per l’adozione della Carta dei Servizi autostradali”), a cui i concessionari autostradali devono attenersi per l’erogazione dei servizi agli utenti.

### UGUAGLIANZA

Nell’erogare i servizi agli utenti, Società Autostrada Tirrenica non compie nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantisce la parità di trattamento e di condizioni del servizio prestato. Società Autostrada Tirrenica adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze delle persone con disabilità.

### IMPARZIALITÀ

Nei rapporti con l’utenza Società Autostrada Tirrenica si ispira ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Società Autostrada Tirrenica eroga il servizio in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia. Società Autostrada Tirrenica adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### CONTINUITÀ

Società Autostrada Tirrenica eroga i propri servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono gestiti in conformità della normativa di settore ed aziendale. In tali casi, Società Autostrada Tirrenica adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### PARTECIPAZIONE

Società Autostrada Tirrenica garantisce la partecipazione dell’utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di Società Autostrada Tirrenica. Società Autostrada Tirrenica acquisisce suggerimenti, segnalazioni e reclami sui servizi e sui prodotti erogati, secondo le modalità indicate.

### LIBERTÀ DI SCELTA

Società Autostrada Tirrenica garantisce all’utente il diritto di scegliere tra gli altri soggetti che erogano lo stesso servizio.

### SICUREZZA STRADALE

Società Autostrada Tirrenica si impegna ad adottare innovativi strumenti e a perseguire azioni finalizzate al miglioramento continuo del processo di gestione e presidio delle opere d’arte della rete di competenza con l’obiettivo di ridurre il numero e le conseguenze degli incidenti veicolari.

### TUTELA E RISPETTO DELL’AMBIENTE

Società Autostrada Tirrenica si conforma alle politiche e alle strategie ambientali orientate al controllo e alla mitigazione degli impatti delle attività sull’ambiente nonché al contenimento dei consumi e la riduzione nell’utilizzo delle risorse naturali.

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# IL PEDAGGIO

## CHE COS'È LA TARIFFA

Il pedaggio autostradale è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada.

**I proventi del pedaggio sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, alla loro remunerazione nonché a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione delle tratte.**

## COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO

Il pedaggio si calcola moltiplicando i Km del percorso effettuato per la tariffa unitaria, maggiorata di una quota di competenza dell'ANAS (Legge 102/2009 e 122/2010) per ciascun chilometro percorso. I chilometri per i quali si moltiplica la tariffa unitaria si riferiscono non solo alla distanza da casello a casello, ma anche alla lunghezza degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello che sono stati costruiti e vengono gestiti dalla concessionaria.

All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. **L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di SAT** ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato (5 classi) e dalle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

## TARIFFE UNITARIE DI SAT

(comprehensive di importo di competenza ANAS legge 102/2009 e 122/2010 e di IVA) 1° febbraio 2025. Per i residenti in uno dei 10 Comuni della bassa val di Cecina, titolari di contratto di Telepedaggio, è prevista l'agevolazione tariffaria di cui al Protocollo di Esenzione del 22 maggio 2012.

CLASSI DI VEICOLO	A	B	1	2	3
Tariffa di montagna €/Km	0,18915	0,19381	0,26439	0,41359	0,47884
<b>Classe A</b> Altezza ≤ 1.3m (misurata all'asse anteriore)					
<b>Classe B</b> Altezza > 1.3m (misurata all'asse anteriore)					
<b>Classe 1</b>					
<b>Classe 2</b>					
<b>Classe 3</b>					

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# IL PEDAGGIO

## L'INCREMENTO ANNUALE DEL PEDAGGIO

L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica sulla base di una formula matematica determinata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti i cui effetti applicativi vengono comunicati, all'esito del procedimento di aggiornamento annuale della tariffa, con un decreto interministeriale firmato dal Ministro delle Infrastrutture e Trasporti e dal Ministro dell'Economia, previo parere della stessa Autorità di regolazione dei Trasporti. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio, tra un casello di ingresso e uno di uscita, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all'incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere infatti che il pedaggio, su alcune tratte, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato, cumulato, in un anno successivo

**La tariffa in vigore dal 1° febbraio 2025 è aumentata del 3,18% rispetto a quella del 2024, sulla base del decreto del 9 dicembre 2021 del commissario ad ACTA , relativo all'annualità 2015.**



## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# IL PEDAGGIO

## INCREMENTI TARIFFARI NEGLI ULTIMI 6 ANNI

Anno	Incremento
<b>2020</b>	<p>Sulla base del decreto del 21 ottobre 2020 del commissario ad ACTA è stato applicato un incremento tariffario del 2.54% relativo all'annualità 2014;</p> <p>Sulla base del decreto del 27 ottobre 2020 del commissario ad ACTA è stato applicato un incremento tariffario del 9.03% relativo all'annualità 2016;</p> <p>Sulla base del decreto del 27 ottobre 2020 del commissario ad ACTA è stato applicato un incremento tariffario del 1,95% relativo all'annualità 2017;</p> <p>Sulla base del decreto del 28 ottobre 2020 del commissario ad ACTA è stato applicato un incremento tariffario del 0.29% relativo all'annualità 2018.</p>
<b>2021</b>	L'incremento tariffario è stato pari a 0,00%
<b>2022</b>	L'incremento tariffario è stato pari a 0,00%

Anno	Incremento
<b>2023</b>	Sulla base del decreto del 25 settembre 2023 del commissario ad ACTA è stato applicato dal 1° dicembre 2023 un incremento tariffario del 6,22% relativo all'annualità 2017.
<b>2024</b>	<p>Sulla base del decreto del 30 dicembre 2023 del MIT è stato applicato dal 1° gennaio 2024 un incremento tariffario del 2,30% relativo all'annualità 2024;</p> <p>Sulla base del decreto del 25 settembre 2023 del commissario ad ACTA è stato applicato dal 1° luglio 2024 un incremento tariffario del 0,63% relativo all'annualità 2017;</p> <p>Sulla base del decreto del 25 settembre 2023 del commissario ad ACTA è stato applicato dal 1° luglio 2024 un incremento tariffario del 5,59% relativo all'annualità 2018.</p>
<b>2025</b>	Sulla base del decreto del 9 dicembre 2021 del commissario ad ACTA è stato applicato dal 1° febbraio 2025 un incremento tariffario del 3,18% relativo all'annualità 2015.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# COME PAGARE IL PEDAGGIO

## LA SEGNALETICA PER LE DIVERSE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Di seguito viene illustrata la segnaletica relativa alle diverse modalità di pagamento, installata da SAT presso tutti i caselli della propria tratta:



### PISTE GIALLE



dedicate al pagamento con dispositivi di telepedaggio\*

- Axxès - [www.axxes.fr/it/italia](http://www.axxes.fr/it/italia)
- DKV - [www.dkv-mobility.com/it](http://www.dkv-mobility.com/it)
- Telepass - [www.telepass.com](http://www.telepass.com)
- TollTickets - <https://tolltickets.com/it/>
- UnipolMove - [www.unipolmove.it](http://www.unipolmove.it)



### PISTE BLU

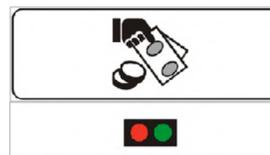


dedicate al pagamento solo con carte: **Viacard, Bancomat, Carte di Credito**



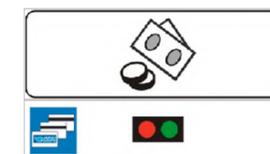
### PISTE BLU CON LA "T" DI TELEPEDAGGIO E BANDIERA EUROPEA

per pagare con **Viacard, Bancomat, Carte di Credito, dispositivi di telepedaggio**



### PISTE BIANCHE

con il simbolo dei contanti e della "mano" per pagare con: **contanti ad un nostro operatore**



### PISTE BIANCHE SENZA OPERATORE

con il simbolo dei contanti (senza la "mano") e delle carte per pagare con: **contanti in cassa automatica, Viacard, Bancomat, Carte di Credito**



### NELLE PORTE CONTRASSEGNALE CON LA SEGNALETICA A LATO



si può pagare con il Bancomat e le Carte di Credito indicate, **SENZA DIGITARE IL PIN E SENZA ALCUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO**

### IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

	2000	2024
% pagamenti con il dispositivo di telepedaggio	27,7	62,3
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica, Tessere a scalare)	19,7	32,8
% pagamenti in contanti con operatore	50,2	3,4
% altro	2,4	1,5

Per scoprire di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code:



\*Possibili risparmi per categorie particolari di utenti (come i motocicli)

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# COME PAGARE IL PEDAGGIO

## MANCATO PAGAMENTO

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro, dell'errata lettura delle carte, o per credito insufficiente, etc. **In nessun caso è consentito procedere in retromarcia e, in porta automatica, occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore.**

Qualora non sia possibile risolvere il problema viene fotografata la targa ed emesso uno scontrino contenente un **Rapporto di Mancato Pagamento**.

## COME PAGARE IL RAPPORTO DI MANCATO PAGAMENTO



L'importo può essere pagato senza commissioni sul sito [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it) nella sezione Servizio Clienti Online, con carte di credito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Postepay e Maestro.

In alternativa il pagamento può essere effettuato:



Ai caselli di SAT nelle porte con operatore;



Sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it), con carte di credito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Postepay e Maestro.



Con bonifico bancario sul c/c intestato ad Autostrade per l'Italia S.p.A., presso INTESA SAN PAOLO, IBAN IT 39 E 030 690 28 871 0000000 2973, indicando nella causale la targa del veicolo e il numero del Mancato Pagamento.



Presso gli oltre 40.000 punti Mooney (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale (elenco su [www.mooney.it](http://www.mooney.it)) Il servizio prevede una commissione a favore di Mooney di 2,50 €;

## TERMINI DI PAGAMENTO

Può essere pagato senza aggravio di spese entro 15 gg dalla data di emissione. Trascorso tale periodo l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada).

In caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi saranno trasmessi alla Polizia stradale per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, commi 11 e 21, del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 87,00 ad € 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente ex art. 126 bis del CdS, fermo restando che l'applicazione delle sanzioni non estingue l'obbligo di pagamento del pedaggio).

## CLIENTE SENZA BIGLIETTO DI INGRESSO

Nel caso di mancata presentazione al casello di uscita del biglietto di ingresso, il pedaggio viene calcolato, per legge, dal casello più lontano. Il Cliente ha però la possibilità, dal sito [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it) nella sezione Servizio Clienti Online, di pagare il pedaggio relativo all'effettiva percorrenza del suo viaggio, autocertificando il casello di entrata in modo semplice e guidato. SAT si riserva di accettare dal cliente una autocertificazione del casello di ingresso e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato.

Per maggiori informazioni sui Rapporti di Mancato Pagamento:

[www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it) - [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

Numero gratuito: 800 901640 - tasto 2;

[info.sat@sat.autostrade.it](mailto:info.sat@sat.autostrade.it)

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Il Sistema Informativo Viabilità è gestito dalla Sala Radio SAT. Attraverso questo sistema vengono raccolte ed elaborate le informazioni relative alle condizioni di traffico che vengono poi diffuse attraverso i canali di informazione. La sala radio, attiva 24 h su 24, monitora la tratta attraverso le telecamere, mediante l'ausilio del personale su strada, delle pattuglie della Polizia Stradale e grazie alle segnalazioni dei nostri clienti. Le informazioni rilevate e aggiornate vengono poi utilizzate per intraprendere le azioni di gestione degli eventi verificatisi e per informare l'utenza.

## I CANALI DI INFORMAZIONE

Le informazioni sul traffico in autostrada e sulle condizioni di transitabilità della stessa vengono diffuse attraverso i canali di informazione sia interni della SAT che forniti da altri operatori. I canali utilizzati dalla SAT sono:

### 19 PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE



Dislocati lungo la tratta e all'ingresso dei caselli autostradali, i Pannelli a Messaggio Variabile sono strutture luminose che forniscono informazioni ai viaggiatori in merito ad eventi di viabilità, turbative alla circolazione, presenza di cantieri, tempi di percorrenza, previsioni di chiusura, fenomeni meteorologici.

In situazioni di traffico regolare, i Pannelli trasmettono messaggi relativi ai corretti comportamenti da tenere alla guida in ragione della sicurezza stradale e ai servizi disponibili.

Sull'autostrada in esercizio gestita da SAT sono presenti 8 PMV in itinere e 11 sull'autostrada esterna in ingresso.

#### IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE AL 31.12.24

Numero Pannelli a Messaggio Variabile	19
% traffico in entrata coperto da servizio	100
% traffico che percorre l'autostrada coperto da servizio	100

### CALL CENTER VIABILITÀ - DISPONIBILE AL NUMERO GRATUITO: 800 901640 - TASTO 1



### SITO INTERNET



[www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it) (disponibile anche versione mobile) fornisce informazioni su traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio. Le stesse informazioni sono disponibili anche su [www.rtl.it](http://www.rtl.it)

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI  
DI VIABILITÀI CANALI DI INFORMAZIONE  
DI ALTRI OPERATORI SONO:CALL CENTER VIABILITÀ -  
DISPONIBILE AL NUMERO UNICO 803-111

Numero gratuito, 180 linee disponibili 24 h su 24, 7 giorni su 7



## RTL 102.5

è la principale radio FM privata italiana, con ogni giorno circa 8 milioni di ascoltatori, presente su tutto il territorio nazionale. Tutti i giorni, 24 ore su 24, RTL 102.5 trasmette in diretta 27 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro Viabilità di Autostrade per l'Italia. Appuntamenti straordinari sono garantiti in caso di eventi di traffico critici sulla rete durante l'arco della giornata. La copertura del segnale radio di RTL 102.5 sulla rete di Autostrade per l'Italia è del 99%. I collegamenti sono fruibili anche su app RTL102.5 Play, su sito web rtl.it e in radiovisione sul canale 736 Sky e 36 DTT.



## ISORADIO 103.3

è il canale RAI dedicato alle informazioni sul traffico e alla viabilità nazionale stradale e autostradale. Dal lunedì al venerdì gli operatori di Autostrade per l'Italia effettuano 9 collegamenti al giorno e due la domenica pomeriggio. In caso di turbative di alto impatto sono garantiti interventi straordinari dei responsabili delle nove Direzioni di Tronco. Il reperimento delle frequenze necessarie ad assicurare la copertura (oggi del 74,9%) della rete di Autostrade per l'Italia è di responsabilità della RAI.



## SITO INTERNET

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) il sito web di autostrade per l'Italia (disponibile anche in versione mobile) fornisce informazioni di traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio. Le stesse informazioni sono disponibili anche su [www.rtl.it](http://www.rtl.it)

## RTL 102.5 NEWS VIARADIO AUTOSTRADALE PER L'ITALIA



È la radio DAB di Autostrade per l'Italia e RTL 102.5 dedicata al traffico, (circa 70 collegamenti al giorno), news e tante informazioni utili per chi viaggia. I collegamenti sono fruibili su Radio DAB, su App RTL 102.5 Play, sul sito web rtl.it e in radiovisione al canale 737 Sky e 233 DTT.



## TOTEM

Sono 106 maxi schermi touch screen verticali, all'interno delle Aree di Servizio, che forniscono notizie in tempo reale su traffico, percorsi turistici, ed altre info al cliente.



## TV

Tutte le mattine tra le 05:30 e le 07:30, le principali notizie di viabilità della rete autostradale, in onda all'interno del TG5 e del TGLa7.



## MAXISCHERMI INFOMOVING

411 schermi dislocati nelle Aree di Servizio sui quali sono trasmesse informazioni su viabilità, meteo e attualità.

## X

@MuovyASPI, il canale ufficiale X di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico



## PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

I 1.927 Pannelli a Messaggio Variabile situati lungo tutta la rete del Gruppo consentono di informare costantemente i Clienti durante il viaggio.

Contengono messaggi di viabilità relativi a incidenti, cantieri, code e rallentamenti, tempi di percorrenza ed eventi meteo. Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio di sicurezza.

Per scoprire la guida alla lettura dei Pannelli a Messaggio Variabile [clicca qui](#) o inquadra il QR Code:



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# IL SITO INTERNET

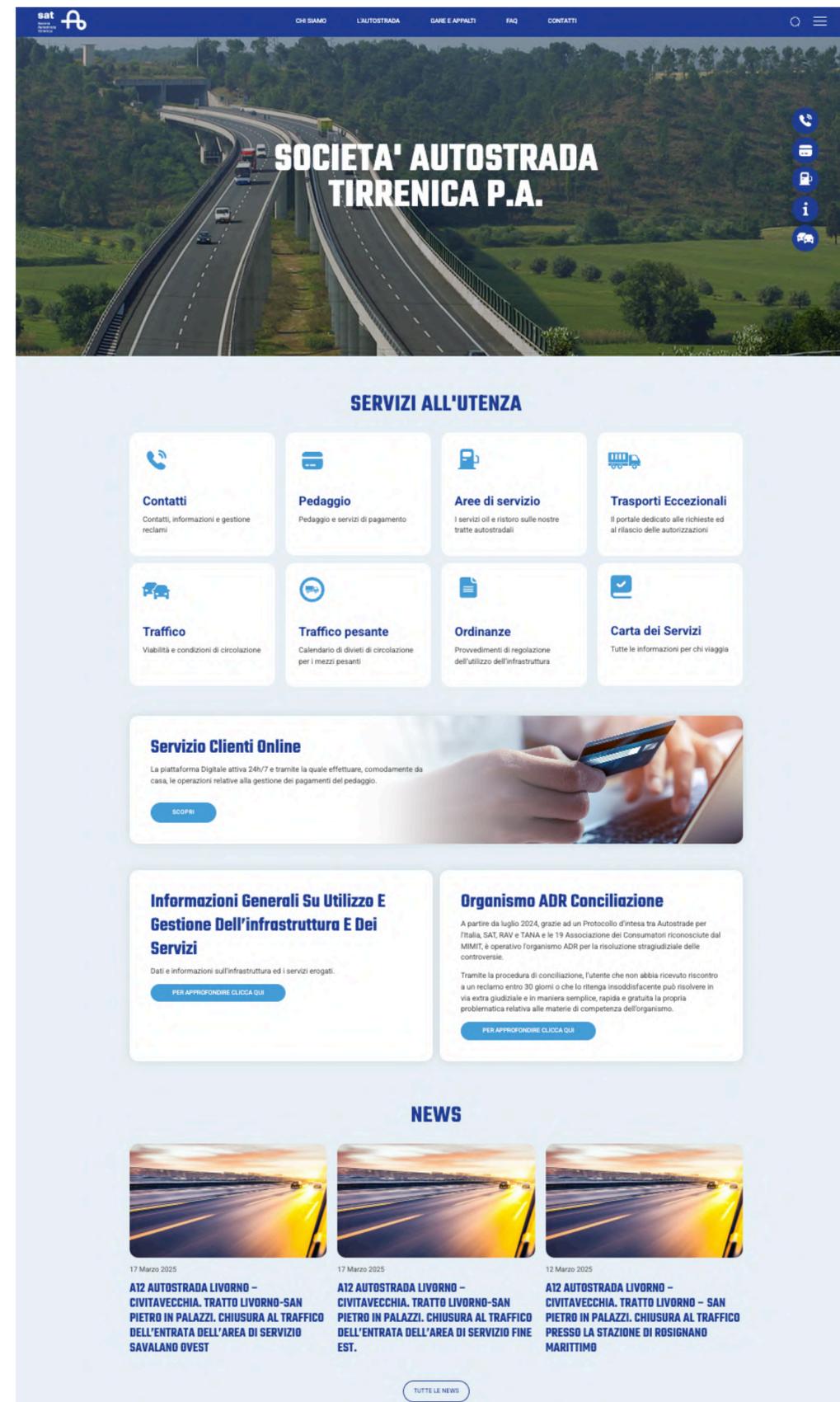
Il sito internet di SAT è [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it), al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla società.

**NELLA HOMEPAGE IN PARTICOLARE SI TROVANO :**

- il Servizio Clienti Online;
- i contatti;
- Le informazioni per aderire alla procedura di conciliazione;
- le informazioni sul Pedaggio;
- le informazioni sulle Aree di Servizio;
- trasporti eccezionali;
- le informazioni sul Traffico;
- le ordinanze;
- le news periodicamente aggiornate che mettono in evidenza gli eventi e le iniziative che interessano le tratte gestite da SAT.

**PROFILO LINKEDIN SAT :**

Il profilo ufficiale LinkedIn, online da febbraio 2023, propone le posizioni professionali aperte e racconta notizie, progetti e iniziative della Società.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# IL SERVIZIO CLIENTI ONLINE

## LA PIATTAFORMA DIGITALE PER IL PAGAMENTO ELETTRONICO DEI PEDAGGI

A partire dal 16 maggio 2022 per tutti i Servizi di Società Autostrada Tirrenica è disponibile una piattaforma digitale: il Servizio Clienti Online, attivo 24h/7, facile da consultare e accessibile comodamente da casa.

Per informazioni e assistenza: [info.sat@sat.autostrade.it](mailto:info.sat@sat.autostrade.it)

## Il Servizio Clienti Online

Vai su [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it) per :

- Rapporti Di Mancato Pagamento:
  1. Pagamento
  2. Richiesta definizione
  3. Gestione per esenti a norma di legge
- Richiesta Esenzione Pedaggio Residenti.
- Richiesta Emissione Ricevuta Sostitutiva.
- Richieste Rimborso in caso di errore.
- Richieste Rimborso Scontrino di Credito.
- Richiesta Fatturazione Pedaggi.
- Viacard Prepagate.

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LE AREE DI SERVIZIO

Sull'autostrada sono presenti 2 aree di servizio: Savalano Ovest e Fine Est. Le aree sono dotate di ampi parcheggi, servizi per persone con disabilità, nurseries e servizio di ristorazione. Sono previsti altresì impianti per fare rifornimento di benzina, gasolio e gas GPL.

**SAVALANO OVEST**

A12 Genova - Rosignano Marittimo - San Pietro in Palazzi direzione ROSIGNANO Km 196 - tra Collesalveti e Rosignano Marittimo.

**FINE EST**

A12 Genova - Rosignano Marittimo - San Pietro i Palazzi direzione LIVORNO Km 200 - tra Rosignano Marittimo e Collesalveti.

**LA GESTIONE DI UN'AREA DI SERVIZIO**

La Convenzione di Servizio regola i rapporti tra SAT e gli Operatori.

- **Gli Operatori sono responsabili** dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle Aree di vendita, della realizzazione e manutenzione delle stesse.
- **SAT è responsabile** della realizzazione, manutenzione e pulizia degli spazi verdi e dei parcheggi, della viabilità e della sicurezza nelle Aree.

SAT affida in subconcessione i servizi presenti nelle Aree della propria rete, attraverso procedure pubbliche che prevedono due fasi principali:

1. la raccolta delle "Manifestazioni di Interesse" da parte degli Operatori a seguito della pubblicazione da parte di SAT della Sollecitazione;
2. l'invio della richiesta di offerta da parte di SAT agli operatori qualificati.

A valle della ricezione delle offerte e della loro valutazione SAT definisce l'operatore aggiudicatario del servizio ai sensi della normativa in materia, con la conseguente sottoscrizione del relativo Contratto di Convenzione di Servizio.

Per i servizi che verranno affidati in subconcessione, le procedure competitive a partire dal 2025 saranno espletate ai sensi delle specifiche Delibera ART (130/22 e 1/2023) nonché al Decreto del 5 luglio 2015 e gli indicatori di qualità saranno definiti in conformità a quanto previsto alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 130/2022 e alla Misura 15 dell'allegato A alla delibera n. 1/2023 dell'ART.

**I CONTROLLI DI QUALITÀ**

È stato implementato un piano di controllo qualità (Società esterne specializzate nel settore e controllo interno), su parametri di qualità e di servizio al cui rispetto sono tenuti i gestori delle Aree di Servizio (ad esempio: attesa alle casse e ai banconi, pulizia servizi igienici ed aree di vendita, orari di apertura, etc.).

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LE AREE DI SERVIZIO

## MONITORAGGIO PREZZI

I prezzi di vendita al consumatore finale dei prodotti oil e ristoro sono decisi in autonomia dagli aggiudicatari dei servizi, direttamente ovvero tramite i gestori del servizio intestatari delle licenze di vendita.

Attualmente i contratti di affidamento agli Operatori Ristoro prevedono un meccanismo di monitoraggio e moderazione dei prezzi su un paniere di specifici prodotti (caffè, cappuccino, bottiglietta acqua 0,5l e cornetto). Il meccanismo è presidiato da un Ente Terzo esterno a SAT che definisce un prezzo massimo di vendita al pubblico sulla base di un benchmark di esercizi assimilabili fuori autostrada (es. centri commerciali, stazioni, aeroporti, top bar cittadini). Parimenti sui carburanti esiste un analogo meccanismo di monitoraggio e moderazione dei prezzi consigliati dalle Società Petrolifere, fermo restando che il prezzo finale al pubblico è liberamente fissato dal gestore dello specifico punto vendita oil.



Per i nuovi contratti di sub-concessione oil e ristoro che saranno affidati, a partire dal 2025, a valle delle procedure competitive effettuate a seguito delle Delibere ART 1-2023 e 130-2022, SAT, attraverso l'ingaggio di un Ente Terzo esterno, attiverà un meccanismo di monitoraggio e controllo dei prezzi.

## AREA DI PARCHEGGIO

Al Km 68+500 della tratta Civitavecchia – Tarquinia , in direzione sud, è presente l'Area di parcheggio Mignone Ovest dotata di 3 telecamere, 17 stalli pesanti e 25 stalli leggeri ed un posto riservato ai diversamente abili.

### SERVIZI DISPONIBILI PER SINGOLA AREA DI SERVIZIO

Area di servizio		Punti di rifornimento IP/API				Ristoro			Toilettes			Servizi			Parcheggi		
Nome	Carreggiata	Orari	Benzuna e gasolio	GPL	Gasolio veicoli pesanti	Ristoranti	Bar	Market	Maschi	Femmine	PMR	Docce	Wi Fi	Baby room	Vetture	Riservati a PMR	Tir e Bus
<b>SAVALANO OVEST</b>	Carreggiata Sud direzione Genova - Rosignano Marittimo. Km 196 - tra Collesalveti e Rosignano Marittimo.	Self: H 24 Servito: H 8-22	12	2	2	<b>My Chef:</b> H 11-22	H 24	H 24	9	12	Oil:1 Food:1	3	SI	3	110	2	32
<b>FINE EST</b>	Carreggiata Nord Direzione Rosignano Marittimo - Genova. Km 200 - tra Rosignano Marittimo e Collesalveti.	Self: H 24 Servito: H 06-22	12	2	2	<b>Autogrill:</b> H 12-15; 19-22	H 24	H 24	9	11	Oil:1 Food:1	3	SI	3	110	2	32



Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# SEGNALAZIONI, INFORMAZIONI E RECLAMI

SAT attribuisce grande valore a tutte le comunicazioni dei Clienti, che ci aiutano nel quotidiano impegno per migliorare il nostro servizio. Ogni giorno ci impegniamo a dare risposte alle richieste che arrivano in azienda.

Per avere una risposta nel minor tempo possibile è necessario utilizzare il canale dedicato:

- Per le richieste di informazioni e segnalazioni è possibile inviare una mail a [info.sat@sat.autostrade.it](mailto:info.sat@sat.autostrade.it)
- Per inviare un reclamo relativo ad un viaggio effettuato sulle tratte gestite da SAT è possibile compilare il webform reclami: [https://societautostradatirrenicapa.formstack.com/forms/sat\\_richiesta\\_reclami](https://societautostradatirrenicapa.formstack.com/forms/sat_richiesta_reclami)

- Laddove il reclamo abbia ad oggetto eventi relativi a danni materiali subiti dai veicoli in cui sia stata coinvolta l'infrastruttura autostradale (cd. sinistri), dovrà essere inviato tramite **PEC** all'indirizzo: [autostradatirrenica@pec.tirrenica.it](mailto:autostradatirrenica@pec.tirrenica.it).  
Rientrano in questa fattispecie idanni ai veicoli causati da: urto della sbarra della pista di esazione; buca o dissesto del manto autostradale; caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali; investimento di animali od oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale.
- Per tutte le tipologie di reclami può essere inviata, in alternativa, una raccomandata a: Società Autostrada Tirrenica p.a. Via A. Bergamini 50 -00159- Roma. Indicando sulla busta «Oggetto: RECLAMO».

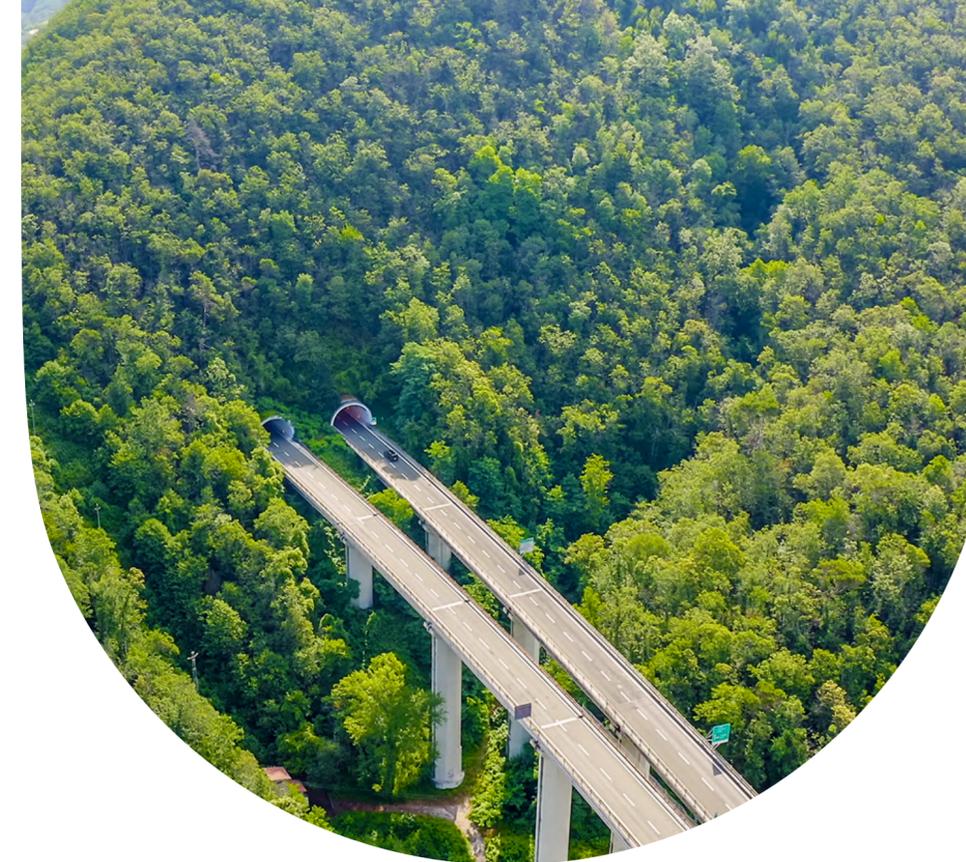
Per avviare la procedura di reclamo andranno inseriti i seguenti dati **OBBLIGATORI**:

- a) i  **riferimenti identificativi dell'utente** (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) riferimenti identificativi del **viaggio effettuato** (Casello di ingresso, di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo);
- c) la **copia della ricevuta di pagamento del pedaggio** o il numero del dispositivo di telepedaggio con cui si è effettuato il transito o il numero del mancato pagamento;
- d) la **descrizione del disservizio** rilevato.

Nel caso di reclami privi di uno degli elementi SAT comunicherà all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# SEGNALAZIONI, INFORMAZIONI E RECLAMI



I reclami potranno essere inviati sia in italiano che in lingua inglese. Per la corretta gestione del reclamo è necessario l'utilizzo del canale di invio dedicato. Nel caso in cui il canale utilizzato non fosse corretto, Società Autostrada Tirrenica comunicherà all'utente il corretto canale da utilizzare. Di seguito un riepilogo dei canali di invio delle richieste

TIPOLOGIA DI RICHIESTA	CANALE DI INVIO	
	Digitale	Cartaceo
Richieste informazioni e segnalazioni	info.sat@sat.autostrade.it	
Reclami	Webform al link: <a href="https://societautostradatirrenicapatforms.tack.com/forms/sat_richiesta_reclami">societautostradatirrenicapatforms.tack.com/forms/sat_richiesta_reclami</a>	Raccomandata a Società Autostrada Tirrenica p.A. Via Alberto Bergamini, 50 - 00159 ROMA indicando sulla busta "OGGETTO: RECLAMO"
Reclami relativi a sinistri	autostradatirrenica@pec.tirrenica.it	

L'utente ha la facoltà di presentare all'Autorità di Regolazione dei Trasporti un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari:  
<https://www.autorita-trasporti.it>

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

### TEMPI DI RISPOSTA

Tutti i reclami, correttamente inviati, riceveranno una risposta motivata entro 30 giorni dal loro ricevimento, fatti salvi i casi in cui la trattazione del reclamo preveda un'istruttoria più approfondita, superiore ai 30 giorni. In tali casi ci riserviamo la possibilità di fornire al Cliente, nei 30 giorni previsti, una prima risposta con la previsione del termine entro cui verrà fornito l'esito definitivo del reclamo.

Nel caso in cui il cliente **non dovesse ricevere una risposta recante l'esito del reclamo nei termini indicati o qualora non ritenesse soddisfacente** la risposta ricevuta, potrà accedere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie al link: <https://www.autostrade.it/it/web/autostrade/muovy/organismo-adr>

Qualora il reclamo fosse di competenza di altre Concessionarie autostradali o delle Società che erogano i servizi nelle Aree di Servizio, ci impegniamo a trasmetterlo al soggetto competente entro 30 giorni dal ricevimento dandone contestualmente informativa al Cliente.

Per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, ci impegniamo a comunicare gli interventi e le azioni correttive per migliorare la qualità del servizio.

### INDENNIZZI

In caso di:

- Mancata risposta al reclamo;
- Risposta tardiva
- Risposta non motivata

Il Cliente ha diritto a ricevere un **indennizzo automatico commisurato** alla somma dei pedaggi corrisposti alla Concessionaria in misura pari a:

- a) 30% nel caso di risposta fornita tra il 31° e 60° giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 50% nel caso di risposta fornita oltre il 61° giorno e in caso di omessa risposta.

L'indennizzo non è dovuto nei casi cui:

- a) il reclamo non sia trasmesso dal Cliente con le modalità e gli elementi minimi previsti;
- b) all'utente sia stato già corrisposto un indennizzo per un reclamo di analogo tenore ad oggetto del medesimo viaggio.

L'indennizzo non può essere riconosciuto nel caso in cui il pedaggio non sia stato regolarmente corrisposto.

L'indennizzo sarà erogato direttamente sull'IBAN comunicato dal Cliente

Per maggiori informazioni  
[clicca qui](#) o inquadra il QR Code:



## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Grazie ad un Protocollo d'intesa siglato tra Autostrade per l'Italia, Società Autostrada Tirrenica p.A., Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. e Tangenziale di Napoli S.p.A. e le 19 Associazioni dei Consumatori riconosciute dal MIMIT, è operativo l'organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

L'Organismo è previsto dall'articolo 141 ter del Codice del Consumo e dalla direttiva 2013/11/UE.

Tramite la procedura, il cliente che non ritenga soddisfacente la risposta al proprio reclamo può risolvere in via extra giudiziale e in maniera semplice, rapida e gratuita la propria problematica relativa alle materie di competenza dell'Organismo.

L'Organismo è composto da:

- una Segreteria per la gestione amministrativa delle istanze di conciliazione
- le singole commissioni paritetiche - composte da un conciliatore esponente dell'impresa e da un conciliatore esponente delle associazioni consumatori, caratterizzati da imparzialità e adeguata formazione - chiamate ad individuare una proposta transattiva da sottoporre all'utente
- un Organo paritetico di Garanzia, con il compito principale di monitorare l'operato dell'Organismo nonché la corretta applicazione del Regolamento di funzionamento



L'Organismo si occupa di controversie riguardanti il rapporto di utenza instaurato mediante l'utilizzo dell'infrastruttura e dei servizi direttamente gestiti dall'azienda come ad esempio: viabilità e sicurezza; assistenza all'utenza autostradale; accessibilità ai servizi autostradali; pedaggio (errato calcolo; mancato pagamento); danni ai veicoli causati da: urto della sbarra della pista Telepedaggio di accesso/uscita dei caselli autostradali; caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali; investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale; sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale, ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda.

Sono escluse le controversie aventi ad oggetto la lesione, a qualsiasi titolo, del diritto alla salute del consumatore/utente.

L'organismo ADR non ha la funzione di giudicare o di assegnare torti e ragioni. È un organismo conciliativo di tipo paritetico, cioè ha lo scopo di individuare una soluzione condivisa che possa soddisfare entrambe le parti, evitando il ricorso alla giustizia ordinaria e non ha lo scopo di aggiudicare la controversia.

L'istanza di conciliazione può essere presentata, in lingua italiana, inglese o tedesca, dal consumatore o da una delle Associazioni degli utenti firmatarie del Protocollo d'intesa.

L'istanza di conciliazione potrà essere trasmessa all'Organismo ADR tramite i seguenti canali:

- Per gli utenti: <https://autostrade.my.site.com/webformaspi/home-conciliazione>;
- Per le Associazioni Consumatori: <https://autostrade.my.site.com/portaleconciliatori>

Attraverso la trasmissione di apposito modulo:

- Scaricabile all'indirizzo web: <https://www.autostrade.it/it/organismo-adr>,
- Alla Segreteria all'indirizzo: Pec: [segreteria.adr@pec.autostrade.it](mailto:segreteria.adr@pec.autostrade.it),  
o all'indirizzo e-mail: [conciliazione@autostrade.it](mailto:conciliazione@autostrade.it);
- Raccomandata a/r inviata ad Autostrade per l'Italia: Ufficio Conciliazione, Via Bergamini, 50, 00159 Roma.

Ogni ulteriore informazione è messa a disposizione presso la pagina internet dell'Organismo: Organismo ADR - Autostrade per l'Italia.

La richiesta di conciliazione viene esaminata da una Commissione di Conciliazione, composta da un conciliatore della Società competente e da un conciliatore dell'Associazione dei Consumatori scelto dal Cliente.

Il Consumatore ha diritto di abbandonare in qualunque momento la procedura, non ha alcun obbligo di essere rappresentato da un legale anche se ne ha sempre la facoltà.

Qualora la commissione paritetica di conciliazione proceda alla formulazione di una proposta conciliativa nei confronti dell'istante, quest'ultimo potrà liberamente accettarla o meno.

Autostrade per l'Italia e Controllate:

- ASPI Autostrade per l'Italia S.p.A.
- RAV Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.
- TANA Tangenziale di Napoli S.p.A.
- SAT Società Autostrada Tirrenica p.A.

## LE 20 ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI:

- ACU - Associazione Consumatori Utenti
- ADICONSUM - Associazione Difesa Consumatori APS
- ADOC - Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori APS
- ADUSBEP APS - Associazione per la difesa degli utenti dei servizi bancari, finanziari
- ALTROCONSUMO - Associazione Indipendente di Consumatori
- ASSOCIAZIONE CONSUMATORI ACP APS
- ASSOCIAZIONE UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI APS - ETS
- ASSOUTENTI APS - Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici
- CITTADINANZATTIVA APS
- CODACONS - Coordinamento delle associazioni per la tutela dell'ambiente e la difesa dei diritti degli utenti e dei consumatori - APS
- CODICI - Centro per i diritti del cittadino
- CONFCONSUMATORI APS
- CTCU - Centro Tutela Consumatori Utenti Verbraucherzentrale Südtirol
- FEDERCONSUMATORI APS - Federazione Nazionale di Consumatori e Utenti
- LA CASA DEL CONSUMATORE APS
- LEGA CONSUMATORI
- MOVIMENTO CONSUMATORI APS
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO APS
- U.DI.CON - Unione per la Difesa dei Consumatori APS
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI APS

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ O CON MOBILITÀ RIDOTTA

Società Autostrada Tirrenica intende garantire a tutti i propri clienti un servizio di qualità nel pieno rispetto dei diritti di persone con disabilità e ridotta mobilità alle quali garantisce accessibilità e presenza di servizi adeguati in tutte le proprie aree di servizio gestite, impegnandosi, al contempo, al costante aggiornamento delle informazioni sui propri canali digitali, fruibili anche utilizzando device mobili. In particolare in ottemperanza degli obblighi introdotti dalla Delibera 132/2024, Società Autostrada Tirrenica si impegna a rendere fruibili nelle Aree di Servizio delle tratte gestite, un adeguato numero di Parcheggi e toilettes accessibili, in collaborazione con i gestori dei servizi erogati.

Società Autostrada Tirrenica, per garantire una facile accessibilità alle informazioni sui servizi dedicati, ha attivato una specifica assistenza telefonica mettendo a disposizione un'opzione (tasto 5) del Numero gratuito: 800 901640

Per saperne di più [Clicca QUI](#)  
o inquadra il QR Code



## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA SICUREZZA

SAT nel recente passato ha attuato importanti azioni finalizzate al miglioramento continuo del processo di gestione e presidio delle opere d'arte delle tratte di competenza

La sorveglianza degli asset delle tratte SAT, a partire dal 2020, è stata trasferita a soggetti terzi. Sono stati anche affidati a primarie società del settore incarichi per le attività di audit di secondo livello sugli stessi processi di sorveglianza svolti dai soggetti esterni.

A seguito dell'entrata in vigore delle Linee Guida relative alla "Classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio dei ponti esistenti", SAT ha avviato nel 2022 un processo di aggiornamento del sistema di sorveglianza e controllo dei ponti e viadotti della rete per procedere alla compilazione delle schede di Livello 0 (finalizzate al censimento approfondito delle opere), la compilazione delle schede di Livello 1 (finalizzate alla valutazione dello stato di conservazione delle opere) e alla determinazione delle Classi di Attenzione CdA (Livello 2).

Per ogni opera, in accordo alla Linea Guida Ponti e relativa Istruzione Operativa è stata redatta una «Relazione classe di attenzione» che riassume tutte le CdA utili al fine del calcolo della CdA complessiva utili alla determinazione dei fattori di pericolosità, vulnerabilità ed esposizione.

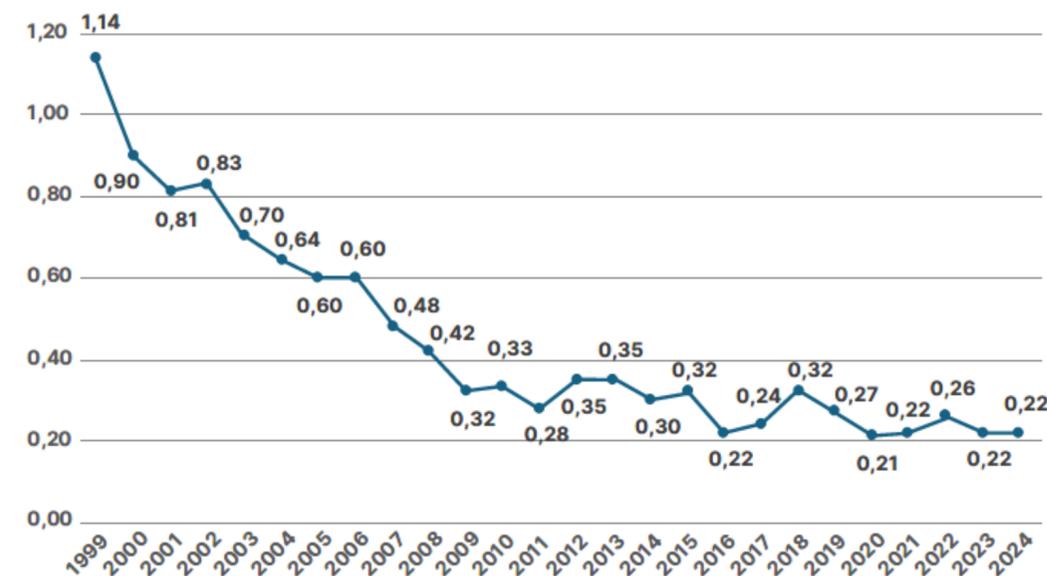
Il programma di Assessment delle opere d'arte di SAT, coerentemente con quanto previsto dalle Linee Guida, ha compreso diverse attività strettamente interconnesse e con grado di approfondimento successivo (censimento, definizione Classe di Attenzione, rilievi di dettaglio, modellazioni 3D, indagini sui materiali, confronto tra capacità e domanda degli elementi strutturali dell'opera, etc.) finalizzate all'acquisizione di uno stato di conoscenza profondo delle strutture e a valutarne le prestazioni sia in rapporto ai requisiti del progetto originario, sia rispetto ai carichi introdotti dalle nuove norme tecniche per le costruzioni.

SAT ha, inoltre, previsto, in funzione degli esiti delle ispezioni di legge, lo svolgimento di valutazioni di sicurezza (Livello 3 e Livello 4) che hanno lo scopo di affinare il giudizio circa lo stato di conservazione delle opere di ponti e viadotti della rete; ciò avviene mediante valutazioni ingegneristiche e sperimentali, comprensive di attività di monitoraggio, finalizzate ad approfondire l'effetto strutturale delle difettosità rilevate, disporre delle informazioni circa la risposta delle varie parti strutturali alle azioni ambientali e ad adottare eventuali conseguenti interventi a cui sottoporre l'opera.

Analogamente a quanto fatto per i ponti e viadotti, SAT, per rispondere in maniera integrata alle esigenze di approfondimento circa lo stato di consistenza delle opere e in coerenza ai criteri riportati nelle LG Gallerie, ha avviato un importante Piano di Assessment di durata pluriennale per valutare lo stato di conservazione delle gallerie esistenti, al fine di accrescere e migliorare il patrimonio informativo degli asset attraverso il raggiungimento del massimo livello di conoscenza utile alla sua corretta gestione e valutazione degli interventi necessari.

Nel contesto del suo percorso di evoluzione strategica e tecnologica, SAT ha completato la digitalizzazione degli archivi tecnici, dando vita a un "catasto" digitale. Quest'azione ha reso possibile l'adozione di nuovi software per la gestione del patrimonio infrastrutturale della Società, tra cui ARGO, TEGI, GLM.

## TASSO DI MORTALITÀ RETE AUTOSTRADE PER L'ITALIA E SUE CONTROLLATE



Sull'intera rete di Autostrade per l'Italia il tasso di mortalità si è ridotto dell'80% dal 1999 al 2024

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA SICUREZZA

## GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA E I RISULTATI

- Completamento di tutti gli interventi connessi alla sorveglianza, legati alla sicurezza stradale, delle 14 Gallerie presenti sulla tratta.
- Nuova sorveglianza e completamento delle manutenzioni ordinarie dei giunti strutturali presenti lungo le tratte autostradali.
- Studio ed analisi di sistemi di monitoraggio strutturale dei Viadotti maggiori e Gallerie
- Avvio di manutenzioni per le opere maggior.
- Interventi di ripristino dello strato di Usura drenante e estrato Binder a seguito della ricezione dei dati del rilievo ad alto rendimento mirato al controllo qualitativo della superficie di rotolamento della pavimentazione (Analisi delle condizioni di Aderenza "CAT" e Analisi delle condizioni di regolarità della pavimentazione "IRI"). I rilievi sono stati eseguiti dal centro elaborazioni dati e prove della capogruppo ASPI.
- Completamento dei requisiti di sicurezza previsti dalla Direttiva 2004/54/CE e dal D. Lgs. 264/06 per la galleria Rimazzano.
- Realizzazione delle "bande rumorose", in corrispondenza della striscia continua della segnaletica orizzontale che delimita la corsia di emergenza, per prevenire, lungo i viadotti, gli incidenti causati da sbandamenti per colpo di sonno o distrazione.

Di seguito sono elencati altri importanti interventi a favore della sicurezza realizzati sulle tratte.

- Estensione degli interventi di rifacimento della pavimentazione con l' utilizzo di nuova miscela drenante. Obiettivo: aumento dei coefficienti di aderenza e regolarità delle pavimentazioni.
- Installazione delle reti di protezione anti scavalco su tutti i viadotti con carreggiate separate (circa 20 km).
- Chiusura di tutti i varchi aperti sullo spartitraffico con strutture mobili per permettere l'apertura in situazioni di emergenza.
- Ammodernamento degli impianti di illuminazione e segnaletica di sicurezza delle Gallerie della tratta.
- Potenziamento ed integrazione della segnaletica di cantiere.
- Protezione delle cuspidi con dispositivi di attenuazione degli urti.
- Realizzazione di 74 colonnine SOS con fonia per la richiesta di soccorso meccanico e sanitario.
- Vigilanza h 24 da parte della Polizia Stradale con le proprie pattuglie.
- Servizio di viabilità e di assistenza al traffico assicurato da operatori SAT dotati di autoveicoli attrezzati per il pronto intervento.

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA SICUREZZA



Agli utenti si raccomanda il rispetto delle norme previste dal Nuovo codice della Strada (D.Lgs 285/1992 e successive modificazioni) che si ispirano al principio della sicurezza stradale, dei provvedimenti emanati in applicazione di esse e delle prescrizioni rese note a mezzo della segnaletica stradale e dei segnali a messaggio variabile presenti lungo il tracciato. Tali norme varranno anche in merito alla circolazione e alla fruizione dei servizi all'interno delle aree di servizio, in cui l'utente dovrà attenersi anche alle indicazioni e prescrizioni rese note dagli affidatari dei servizi.

## SOCCORSO MECCANICO

In caso di guasto, avaria o incidente sulle tratte gestite da SAT è possibile chiamare i seguenti numeri:

ACI

[803-116](tel:803-116)

Europ Assistance - Vai

[803-803](tel:803-803)

IMA

[800.613.613](tel:800.613.613)

### IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

**30 Km circa di RUMBLE STRIPS**  
 (rallentatori ad effetto acustico, finalizzati a segnalare al conducente del veicolo situazioni di guida al di fuori della corsia di marcia lenta)

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

## IL NOSTRO IMPEGNO

Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono addetti interni e personale esterno. Attraverso un sistema di controllo certificato viene costantemente misurata la fluidità del traffico sui circa 57 km della tratta.

SAT pone la massima attenzione nel ridurre al minimo i disagi all'utenza provocati da code e rallentamenti, attraverso una efficace gestione operativa delle emergenze, un'accurata pianificazione dei cantieri e una costante diffusione delle informazioni relative agli eventi in corso e in previsione lungo le tratte in concessione.

Per saperne di più [Clicca QUI](#)  
o inquadra il QR Code



Per migliorare la viabilità, e ottenere questi importanti risultati, SAT è impegnata sui seguenti fronti:

## GESTIONE CANTIERI



I cantieri di manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. Oltre a consentire il rinnovo del ciclo di vita dell'infrastruttura, permettono di incrementarne i livelli di sicurezza originari.

**Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali, salvo situazioni di emergenza non prevedibili:**

- pianificazione prevalentemente nei periodi caratterizzati da minor traffico; progettazione e programmazione degli interventi finalizzata a minimizzare l'occupazione della carreggiata;
- rimozione dei cantieri, ad eccezione di quelli inamovibili, nei periodi e lungo le direttrici di traffico interessati da grandi spostamenti (es. esodo estivo, festività natalizie, lunghi ponti, ecc.);
- sospensione delle lavorazioni in condizioni di traffico intenso, compatibilmente con le attività in corso;
- per i cantieri per i quali si prevede un rilevante impatto sulla circolazione, vengono definiti eventuali provvedimenti di gestione della circolazione alternativi (es. disponibilità di corsie supplementari in caso di accodamenti) e piani di gestione della viabilità in accordo con la Polizia Stradale, oltre a un piano di comunicazione dedicato eventualmente condiviso con gli Enti Locali coinvolti.

Inoltre in corrispondenza dei cantieri di lavoro è prevista l'installazione di segnaletica integrativa per fornire all'utenza maggiori informazioni in merito ai lavori in corso

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

## GESTIONE DEGLI INCIDENTI E DELLE EMERGENZE



Al verificarsi di incidenti, o di altre situazioni di emergenza, Società Autostrada Tirrenica e la Polizia Stradale intervengono in maniera congiunta: la Polizia Stradale garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza della circolazione e Società Autostrada Tirrenica provvede a garantire il tempestivo intervento del proprio personale e dei mezzi di soccorso, per consentire il ripristino delle normali condizioni di fluidità della circolazione, fornendo costanti aggiornamenti sulla situazione della viabilità attraverso tutti i propri canali informativi.

In talune occasioni, a seguito di eventi imprevisti e imprevedibili, di concerto con la Polizia Stradale, può rendersi necessaria la temporanea chiusura del tratto interessato, per il tempo strettamente necessario al ripristino delle normali condizioni di viabilità. Di seguito le principali condizioni per le quali il provvedimento di chiusura temporanea viene disposto:

- quando, per ragioni riconducibili alla complessità delle operazioni di soccorso, i tempi di risoluzione dell'evento risultano prevedibilmente molto elevati e, in relazione al traffico registrato/atteso, si stimano tempi di percorrenza significativamente superiori alla media;
- durante emergenze che potrebbero determinare condizioni di pericolo per la circolazione (es. neve forte, alluvioni, frane, smottamenti, ...);

A seguito di incidenti o altri eventi emergenziali che richiedono l'intervento dei Vigili del Fuoco e/o di reparti speciali per la messa in sicurezza dell'area, i quali - a titolo precauzionale per ragioni di sicurezza - dispongono la temporanea interruzione della circolazione in prossimità dell'evento.

Inoltre, in accordo con gli Enti e le Prefetture, ove ritenuto necessario, sono stati stipulati dei protocolli operativi che vengono attivati al verificarsi di determinate tipologie di evento. Alcuni esempi sono il Piano di gestione delle emergenze (D. Lgs 264/2006) condiviso con i servizi di pronto intervento e la norma operativa "Gestione delle emergenze in caso di incendio e/o incidente all'interno della galleria Rimazzano; le "Linee Guida Operazioni Invernali" adottate in caso di verificarsi delle condizioni che comportano l'emissione del Codice NERO da parte del gestore autostradale; il Piano di Emergenza che viene adottato al verificarsi dell'innalzamento dei livelli di piena del Fiume Mignone,

## EVENTI CHE POTREBBERO GENERARE TURBATIVE ALLA CIRCOLAZIONE

Le categorie di eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione autostradale e/o situazioni di pericolo possono essere riconducibili ad eventi quali incidenti, mezzi in avaria, mezzo in fiamme, incendio, nonché eventi di carattere straordinario (es: allagamenti, frane, smottamenti, etc..) che potrebbero necessitare la parzializzazione della carreggiata, riducendo le corsie disponibili al transito.

## OPERAZIONI INVERNALI



E' stato definito un Protocollo tra i Ministeri delle Infrastrutture e dei Trasporti e dell'Interno, Aiscat, Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che nei casi di nevicate intense si provveda al fermo temporaneo dei mezzi pesanti in aree appositamente indicate.

Inoltre è stata prevista la possibilità di disporre il blocco alla circolazione dei mezzi pesanti di massa superiore a 7,5 T in caso di eventi eccezionali tali da pregiudicare la gestione della viabilità in condizioni meteo che possano limitare la fluidità alla circolazione dei mezzi. Per la gestione della viabilità in condizioni meteo avverse la SAT ha organizzato un sistema di gestione che prevede:

- una dotazione aziendale di **25 attrezzature speciali** costituite da: spargitori, inaffiatrici e lame;
- l'operatività di **18 addetti interni e 37 addetti esterni**;
- **13 Trattamenti di salatura per la prevenzione del ghiaccio.** Nel **2024 non si è registrato alcun** evento neve.

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

- un Servizio di Monitoraggio e Previsioni Meteo interno, per consentire una migliore interpretazione dei bollettini di previsione meteo emessi dalle fonti accreditate nazionali e locali, e un costante monitoraggio dell'evoluzione dei fenomeni attraverso un continuo aggiornamento delle previsioni;
- attività di formazione, anche online, per operatori interni ed esterni;
- svolgimento di esercitazioni, con simulazione di eventi nevosi di rilevanza nazionale, atte a collaudare procedure e sistemi.

## VIABILITÀ AI CASELLI



Sulla tratta sono presenti n. 5 stazioni per l'esazione pedaggio sugli svincoli e 2 barriere terminali.

### Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

- incremento del numero di porte dedicate ai sistemi di telepedaggio in entrata e in uscita;
- riduzione dei tempi di attesa in caso di richiesta di assistenza;
- ampliamento del numero di piste nei caselli o trasformazione delle stesse per consentire una gestione flessibile a seconda delle condizioni di traffico;

**Grazie a tali interventi le code ai caselli si sono notevolmente ridotte.**

## TRASPORTI ECCEZIONALI



### Trasporti Eccezionali

<https://www2.autostrade.it/BVSPortal/#/home>

Nei trasporti/transiti eccezionali rientrano quei veicoli/ convogli che, nella loro configurazione di transito, per dimensione e/o massa, superano i limiti definiti dal Nuovo Codice della Strada. Società Autostrada Tirrenica mette a disposizione degli operatori del settore (imprese di autotrasporto o agenzie/cooperative che operano in nome e per conto delle imprese stesse), il portale WEBTE online, che consente la gestione telematica delle pratiche autorizzative necessarie ai trasporti eccezionali per transitare in autostrada. Il processo di "Progettazione ed erogazione del servizio di autorizzazione per i transiti eccezionali e relativo monitoraggio sulla rete autostradale" è dotato di Certificazione di Qualità secondo la norma internazionale ISO 9001:2015. TE online è un portale WEB dedicato ai Transiti Eccezionali (ovvero quei veicoli/convogli che, nella loro configurazione di transito, per dimensione e/o massa, superano i limiti definiti dal Nuovo Codice della Strada) e in particolare agli operatori del settore (imprese di autotrasporto o agenzie/cooperative che operano in nome e per conto delle imprese stesse) che consente di gestire telematicamente le pratiche autorizzative per transitare sulle tratte autostradali in concessione ad Autostrade per l'Italia e alle altre Concessionarie interconnesse. Informazioni ed autorizzazioni possono essere richieste, anche, presso apposito sportello presente nella sede operativa di Rosignano.

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code:



## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# INVESTIMENTI E MANUTENZIONE NELLA RETE AUTOSTRADALE

**In considerazione dei crescenti volumi di traffico e dell'età della rete, è oggi fondamentale ammodernare e potenziare le infrastrutture che gestiamo, e al contempo diventare punto di riferimento per lo sviluppo della mobilità del futuro sempre più sostenibile, sicura ed intelligente.**

**IL NOSTRO IMPEGNO**

SAT ha destinato risorse rilevanti all'ammodernamento della rete. In particolare, nell'ultima proposta di Piano Economico Finanziario 2024 – 2028 presentata, si prevede un impegno complessivo di circa 56 Milioni di euro che includono circa 28 Milioni di euro da destinare alla riqualificazione delle barriere di sicurezza, 18 Milioni di euro per ammodernamenti a seguito di adeguamenti normativi, ed oltre 5 Milioni di euro per l'ammodernamento tecnologico sugli impianti.

**AVANZAMENTO DEI LAVORI**

Oltre agli interventi effettuati sulle opere d'arte, legati all'ammodernamento e all' adeguamento normativo, in particolare sui viadotti Marta e Mignone, nel 2024 è stata conclusa la Riqualifica delle barriere di sicurezza del bordo ponte del cavalcavia di svincolo di Rosignano Marittimo. Entro Aprile 2025 saranno ultimati i lavori, ad oggi in corso, di Riqualifica delle barriere di sicurezza del bordo ponte del cavalcavia di svincolo di Collesalveti. Sempre nel 2025 inizieranno i lavori del primo lotto relativi alla Riqualifica delle barriere di sicurezza bordo laterale della tratta Livorno – Rosignano che proseguiranno anche nel prossimo biennio.

**L'ITER APPROVATIVO DI UN'OPERA**

La realizzazione di ogni investimento in concessione richiede una complessa e lunga fase autorizzativa ambientale e urbanistica da parte dei Ministeri ed Enti competenti.

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code:



## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

# SAT E LA SOSTENIBILITÀ

SAT aderisce al percorso di trasformazione intrapreso dal Gruppo Autostrade per l'Italia, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030, che integra la sostenibilità nel modello di Business e la identifica come elemento distintivo della propria Mission.

Per il Gruppo la Sostenibilità rappresenta il motore di un processo di miglioramento continuo e trasversale che genera valore e permette di ottenere risultati in una prospettiva di lungo periodo.

## GLI IMPEGNI DEL GRUPPO



### ENVIRONMENT

Minimizzare l'impatto ambientale e azzerare l'impronta carbonica attraverso iniziative di riduzione delle emissioni, efficientamento energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili.

#### - Net zero

Il Gruppo è impegnato in un percorso finalizzato all'azzeramento della propria carbon footprint, dirette e indiretta. I target di riduzione delle emissioni GHG sono stati definiti secondo un approccio Science Based Target e validati da SBTi. Con il Percorso di sostenibilità iniziato nel 2020, Autostrade per l'Italia ha incorporato nella propria strategia due pilastri di ambizione:

- la mitigazione degli impatti climatici attraverso la riduzione dell'impronta carbonica e lo sviluppo di modelli di mobilità sostenibile;
- l'adattamento e la resilienza delle proprie infrastrutture ai cambiamenti climatici.

### - Infrastruttura sostenibile

La Capogruppo Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di sviluppare un'infrastruttura sicura e resiliente e tutelare l'equilibrio ecosistemico nella progettazione, realizzazione e manutenzione della rete, minimizzando l'impatto ambientale. Il Gruppo ha, quindi, sviluppato un modello di infrastruttura sostenibile che integra gli elementi ESG nel suo intero ciclo di vita, promuovendo l'adozione di soluzioni innovative in tutti gli ambiti e il coinvolgimento delle comunità locali interessate.

## SOCIAL



### Obiettivi

Garantire la sicurezza delle infrastrutture e della circolazione e dei luoghi di lavoro. Incrementare la soddisfazione dei clienti e il dialogo con le comunità. Creare un ambiente di lavoro inclusivo, assicurando il benessere delle nostre persone e il superamento del gender gap.

### Sicurezza

#### Sicurezza della circolazione:

Nel corso degli anni sono stati realizzati molti interventi che hanno contribuito a ridurre il tasso di mortalità lungo la rete del Gruppo di oltre il 75% dal 2000.

#### Salute e sicurezza sul lavoro:

Il Gruppo rispetta i più elevati standard internazionali in materia di Salute e Sicurezza per attuare il miglioramento continuo verso l'obiettivo «zero infortuni».

### Comunità e territorio

#### Confronto con le comunità:

Il costante rapporto con gli enti locali e la popolazione è uno strumento essenziale a disposizione dell'azienda per rispondere ai bisogni del territorio ed effettuare una costante analisi dell'impatto dell'infrastruttura in ambito sociale, ambientale ed economico.

Per questa ragione, da diversi anni, il Gruppo ha voluto arricchire le occasioni di dialogo, anticipando in alcuni casi le richieste della comunità.

#### Valorizzazione del territorio:

La Capogruppo Autostrade per l'Italia è attenta alla valorizzazione del territorio e per questo ha lanciato il progetto Wonders. Scopri l'Italia delle meraviglie.

**Filantropia aziendale e progetti di Solidarietà e Promozione Sociale:**

La Capogruppo Autostrade per l'Italia ha istituito Il "Comitato Progetti di Solidarietà e di Promozione Sociale" che indirizza, coordina e monitora le iniziative di carattere sociale intraprese dal Gruppo Autostrade per l'Italia, senza distinzione tra quelle rivolte alla comunità esterna e quelle riservate ai dipendenti

**Valorizzazione delle Risorse**

**Diversity, Equity & Inclusion:** La valorizzazione delle diversità ha un ruolo centrale tra gli obiettivi ESG del Gruppo, siano queste di genere, di età o di formazione.

**Employer branding:** Il gruppo punta sul continuo scambio di competenze, lo sviluppo delle risorse e la ricerca di nuovi talenti.

**Welfare:** la Capogruppo Autostrade per l'Italia è da sempre impegnata a valorizzare e proprie persone e a garantirne il benessere.

**GOVERNANCE**



Il Gruppo, opera nel rispetto dei principi di legalità, responsabilità e trasparenza e fonda il proprio modello di sostenibilità su una Governance, allineata alle Best Practice ed estesa a tutti i livelli dell'organizzazione.

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code:



## LA QUALITÀ

# LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

### LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il miglioramento della qualità percepita è un obiettivo verso il quale ogni giorno convergono tutti i nostri sforzi

### SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Un Sistema di Gestione è un insieme di attività finalizzato al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi. Per Società Autostrada Tirrenica p.A.(di seguito, SAT), è una decisione strategica che può aiutare a migliorare la sua prestazione complessiva e costituire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile.

SAT si impegna costantemente a ottenere e migliorare i Sistemi di Gestione certificati in azienda, conformi agli standard ISO e alle linee guida internazionali, valutandone i rischi associati, coinvolgendo gli stakeholder chiave e rispettando i valori aziendali di: Trasparenza, Responsabilità, Qualità e Performance, che si basano sui principi fondanti di Etica del lavoro, Integrità, Inclusività, Professionalità e Sostenibilità.

SAT nel 2024 ha ottenuto l'Excellence Certificate (per il raggiungimento dei seguenti standard di certificazione del Sistema di Gestione: ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 39001), rilasciato da Organismo di Certificazione riconosciuto per l'impegno costante dimostrato nel miglioramento continuo dei propri processi.

La Società ha aggiornato nel 2024 la Policy Integrata dei Sistemi di Gestione del Gruppo finalizzata a dotare il Paese di un operatore infrastrutturale che, anche attraverso l'adozione di soluzioni progettuali innovative, sia leader nella transizione verso un modello di mobilità sostenibile, garantisca i migliori standard di sicurezza e di fluidità della circolazione e un efficace gestione della viabilità, assicuri le migliori condizioni di lavoro e prestazioni di sicurezza degli utenti e dei lavoratori, la tutela ambientale, la qualità e la sicurezza dell'asset autostradale e dei servizi offerti e la continuità operativa delle attività aziendali.

### CERTIFICAZIONI SECONDO STANDARD INTERNAZIONALI

La Società opera per l'implementazione e miglioramento continuo dei propri Sistemi di Gestione.

La SAT ha implementato un Sistema di Gestione certificato in coerenza con gli standard internazionali:

- Qualità ISO 9001;
- Sicurezza sul Lavoro ISO 45001;
- Sicurezza della Circolazione Stradale ISO 39001;
- Ambiente ISO 14001;
- Business Continuity ISO 22301;

L'Organismo d'Ispezione di SAT opera sotto accreditamento dell'Ente Italiano di Accreditamento Accredia in conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

LA QUALITÀ

# GLI INDICATORI DI QUALITÀ

La SAT, non avendo ancora sottoscritto l'Atto Aggiuntivo alla Convenzione Unica secondo il nuovo modello ART, applica gli indicatori di Qualità del servizio, validi per tutte le concessionarie autostradali e definiti **sulla base della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102/2009** con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali che sono i seguenti:

<sup>(1)</sup>Il dato fa riferimento esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di emergenza. Non sono considerati tratti in galleria, le aree di servizio, le pertinenze e le aree di cantiere.

<sup>(2)</sup> Il rispetto dello standard si verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratte minime di 20 km, in coerenza con la Convenzione Unica.

	Unità di misura	Standard di riferimento	Completamento obiettivi 2024
<b>Fattore base: Sicurezza del Viaggio</b> Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	<b>24 h</b>	✓
<b>Fattore base: Regolarità</b> Stato segnaletica orizzontale (retroreflettenza) (RL). <sup>(1)</sup>	Retroriflettenza (mcd lx-1 m-2)	<b>100 RL</b> <sup>(2)</sup>	✓
<b>Fattore base: Confortevolezza</b> Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno l' 80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree.	n. controlli al mese	<b>2</b>	✓
<b>Fattore base: Servizi per viaggiatori diversamente abili</b> Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree.	n. controlli al mese	<b>2</b>	✓
<b>Fattore base: Informazione agli utenti</b> Tempo di risposta a suggerimenti e reclami via e-mail all'indirizzo <a href="mailto:info.sat@sat.autostrade.it">info.sat@sat.autostrade.it</a>	tempo (giorni) di risposta nel 85% dei casi	<b>10 gg.</b>	✓

**Nell'anno 2024 tutti gli standard di riferimento sono stati raggiunti**

## ALLEGATI

# IL SITO INTERNET DI AUTOSTRADAE PER L'ITALIA

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità e ai servizi disponibili lungo la rete.

Sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) è possibile trovare, nelle sezioni dedicate, tutti i servizi dedicati al cliente e le informazioni di infoviabilità per consultare in tempo reale la situazione del traffico, i percorsi e pedaggi, anche attraverso le webcam presenti lungo la rete e i canali informativi RTL 102.5 e Isoradio. Il sito contiene inoltre il racconto di tutto il mondo di Autostrade per l'Italia.

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) è disponibile in formato mobile, con lay-out e contenuti pensati per tutti coloro che accedono da dispositivo mobile.

La sezione di infoviabilità, dedicata a chi viaggia sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate, è presente in tutte le pagine del sito e fornisce l'accesso ai seguenti servizi:



**Contatti e informazioni**, per conoscere i numerosi canali disponibili per comunicare con l'azienda, inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, aderire alla Procedura di Conciliazione e inviare richieste di rimborso per i casi specificatamente elencati.



**Traffico, percorsi e pedaggi**, per consultare la mappa interattiva che fornisce informazioni dettagliate e aggiornate in tempo reale sulla situazione di traffico lungo la rete autostradale, sul meteo e sulle Aree di Servizio. Si possono inoltre visualizzare in tempo reale le webcam collocate sulla rete di Autostrade per l'Italia.



**Chiusure, lavori e ordinanze**, per poter consultare le chiusure previste lungo la rete, con informazioni su date e durate dei lavori in corso e percorsi alternativi consigliati.



**Servizi al Cliente**, contiene tutti i servizi relativi a Pedaggio, Mancato pagamento del pedaggio, Rimborso del pedaggio, Fatturazione e Ricevuta del pedaggio, risarcimento danni e Conciliazione



**Cashback**, racchiude tutte le informazioni sulle modalità per ricevere il rimborso del pedaggio per ritardi dovuti a canitieri sulla rete di Autostrade per l'Italia.

## ALLEGATI

# IL SITO INTERNET DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



**Aree di Servizio**, per verificare e individuare in base al proprio percorso di interesse, i servizi disponibili nelle Aree di Servizio della rete.



**Soccorso meccanico**, con informazioni sui numeri da contattare e sulle tariffe massime.



**Previsioni Meteo**, per consultare la situazione meteorologica per fasce orarie e le allerte meteo della Protezione Civile.



## CANALI LINKEDIN, INSTAGRAM, FACEBOOK E YOUTUBE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



Raccontano i progetti infrastrutturali principali, le iniziative sul territorio e le posizioni professionali aperte.

## CANALE X DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



Muovy\_ASPI, il canale ufficiale X di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.

## CANALE TELEGRAM AUTOSTRADE PER L'ITALIA- LIGURIA



È un canale dedicato alla viabilità in area ligure con aggiornamenti costanti sui cantieri e sui tempi di percorrenza.

## ALLEGATI

# WONDERS

## Scopri l'Italia delle meraviglie

Prosegue nel 2024 la valorizzazione delle bellezze del territorio nazionale con "Wonders". Scopri l'Italia delle meraviglie", progetto nato nel 2022 che promuove il patrimonio culturale, naturalistico ed enogastronomico del nostro Paese attraverso più di 1.000 eventi certificati ed oltre 500 esperienze di viaggio ideate in collaborazione con partner d'eccellenza: Touring Club Italiano, WWF, Slow Food Italia e la Commissione Nazionale Italiana per l'Unesco.

In collaborazione con la Commissione Nazionale Italiana per l'Unesco, Wonders racconta e valorizza le bellezze italiane che, nonostante il riconoscimento come Beni Patrimonio dell'Umanità, hanno in molti casi un potenziale inespresso in termini di visitatori e conoscibilità da parte di visitatori italiani e stranieri.

L'iniziativa, in continua evoluzione, promuove anche la cultura del viaggio sostenibile attraverso una nuova raccolta di itinerari ideati da Non Sprecare. Oltre 30 nuove esperienze dedicate a Trentino Alto Adige, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna completano il progetto per raccontare i territori delle regioni non direttamente toccate dalla rete di Autostrade per l'Italia.

Sempre nell'ambito del progetto, rientra anche la valorizzazione di "Villa dei Volusii", complesso residenziale extraurbano rinvenuto nel 1961 durante i lavori di costruzione dell'Autostrada del Sole Roma-Firenze, in collaborazione con il Ministero della Cultura e "Aperti per Voi" - iniziativa del partner di progetto "Touring Club Italiano".



ALLEGATI

# WONDERS

## Scopri l'Italia delle meraviglie

Wonders è la colonna sonora che accompagna il viaggiatore in maniera innovativa e personalizzata alla riscoperta del territorio italiano, con particolare attenzione alle mete meno conosciute, tramite: sito internet [www.wonders.it](http://www.wonders.it) con mappa geolocalizzata, oltre 250 podcast fruibili sul canale "Wonders". Scopri l'Italia delle meraviglie" su piattaforma Loquis e realizzati con le voci dei talent Luca e Paolo, 2 canali social dedicati (IG e FB) per interagire con la community.

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code:



## I NUMERI DELL'INIZIATIVA

- AREE DI SERVIZIO DELLA RETE, RACCONTANO TRAMITE TOTEM, SISTEMI MULTIMEDIALI E IL CIRCUITO TELEVISIVO INFOMOVING LE BELLEZZE DEL NOSTRO PAESE CON VIDEO REALIZZATI AD HOC **100**
- ESPERIENZE DI VIAGGIO **+500**
- LOCALITA' PROMOSSE **+1.000**
- EVENTI CERTIFICATI SUL TERRITORIO NAZIONALE **+1.000**
- CARTELLONI TOURING LUNGO LA RETE AUTOSTRADALE PROMUOVONO IL PROGETTO E LE BELLEZZE DEL TERRITORIO CIRCOSTANTE **+300**
- PODCAST REALIZZATI CON LE VOCI DI LUCA E PAOLO RACCONTANO GLI ITINERARI COINVOLGENTI E ORIGINALI DELL'INIZIATIVA **+250**

SAT - SOCIETÀ AUTOSTRADA TIRRENICA AUGURA

# BUON VIAGGIO

## NUMERO GRATUITO DEDICATO AI CLIENTI SAT 800 901640

### Per informazioni su:

- Infoviabilità
- Mancato pagamento pedaggio
- Esenzioni e agevolazioni
- Servizi al cliente
- Servizi dedicati a persone con disabilità

## ULTERIORI INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

- ISORADIO FM 103.3
- RTL 102.5

## PER INFORMAZIONI SCRIVI A

[info.sat@sat.autostrade.it](mailto:info.sat@sat.autostrade.it)

## NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

POLIZIA STRADALE 113 | VIGILI DEL FUOCO 115 | SOCCORSO SANITARIO 118

## PROVIDER DI TELEPEDAGGIO

Axxes - <https://axxes.fr/it/> | DKV - [www.dkv-mobility.com/it](http://www.dkv-mobility.com/it) | Telepass - [www.telepass.com](http://www.telepass.com)  
TollTickets- [www.tolltickets.com/it.it](http://www.tolltickets.com/it.it) | UnipolMove - [www.unipolmove.it](http://www.unipolmove.it)

## SOCCORSO MECCANICO

ACI Global [803-116](tel:803-116) | Europ Assistance-Vai [803-803](tel:803-803) | IMA [800.613.613](tel:800.613.613)

