

# **CARTA *dei* SERVIZI** **2011**

**Indicatori standard di qualità  
Consigli e numeri utili**



***società autostrada tirrenica p.a.***

# INDICE

<b>PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ</b>	pg. 3
Il nostro impegno	pg. 3
Chi siamo	pg. 4
La tratta autostradale in esercizio	pg. 5
La Livorno - Rosignano nella rete di Autostrade per l'Italia	pg. 6
Principi fondamentali	pg. 7
Il pedaggio	pg. 9
Come pagare il pedaggio	pg. 11
Telepass	pg. 13
Informazioni di viabilità	pg. 15
Sicurezza	pg. 18
Gestione della viabilità	pg. 20
Aree di servizio	pg. 22
Punto Blu	pg. 23
Il sito internet di SAT	pg. 24
SAT e l'ambiente	pg. 25
Il progetto di completamento della Livorno - Civitavecchia	pg. 26
Le attività in corso	pg. 27
 <b>LA QUALITÀ</b>	 pg. 29
Le politiche e la gestione per la Qualità	pg. 29
Gli indicatori di Qualità	pg. 29
 <b>LA TUTELA DEL CLIENTE</b>	 pg. 29
Reclami e rimborsi	pg. 29
 <b>ALLEGATI</b>	 pg. 30
Punto Blu dove trovarli	pg. 30
Telepass Point	pg. 31
Il sito internet di Telepass	pg. 35

*La presente versione della Carta è stata redatta sulla base della "Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali" del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 e delle "Istruzioni Operative" dell'ANAS del 29 gennaio 2010.*

## DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

- [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it);
- Punto Blu di Rosignano Marittimo;
- Aree di servizio Fine Est e Savalano Ovest;
- Direzione Generale SAT Via Alberto Bergamini, 50 ROMA

## RIFERIMENTI

Responsabile Luigi Massa  
e.mail: [info.sat@sat.autostrade.it](mailto:info.sat@sat.autostrade.it)



# PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

## IL NOSTRO IMPEGNO

Gentili Clienti,

con la “Carta dei Servizi”, aggiornata annualmente nel rispetto degli obblighi convenzionali con l’ANAS e in sintonia con l’operato di Autostrade per l’Italia e del comparto autostradale italiano, la SAT rinnova e rafforza il proprio impegno per incrementare i livelli di servizio sull’autostrada Livorno – Rosignano.

I risultati fin qui raggiunti, in termini di sicurezza, di fluidità, di confort, di informazione e di adeguatezza dei servizi autostradali, sembrano concretamente rispondere alle attese degli utenti ed alle esigenze di mobilità del territorio.

È questo ciò che si rileva dai giudizi della clientela emersi nel corso delle indagini di customer satisfaction, nonché dal riscontrato rispetto dei 5 indicatori di qualità assunti per misurare lo standard di qualità dell’esercizio autostradale (sicurezza del viaggio, regolarità, confortevolezza, servizi per i viaggiatori diversamente abili, informazione agli utenti).

Non sfuggono certo le criticità che è necessario affrontare in presenza di emergenze particolari, come le imponenti precipitazioni nevose che hanno interessato la Regione Toscana nel dicembre del 2010 o la presenza di cantieri per la realizzazione del tratto autostradale Rosignano – San Pietro in Palazzi, che operano in presenza di traffico.

Queste criticità hanno favorito e consolidato una positiva ed efficace collaborazione, basata su piani operativi condivisi, tra SAT, ANAS, Polstrada, Prefettura di Livorno, Amministrazioni comunali, forze di polizia, finalizzata alla prevenzione ed al pronto intervento.

In questo quadro non è mancata la collaborazione degli automobilisti e dei camionisti, che rappresenta il valore aggiunto per una gestione fortemente orientata alla qualità del servizio.

Ed è proprio nell’obiettivo di intensificare questa collaborazione con gli utenti dell’autostrada, che si pone la “Carta dei Servizi”, come uno strumento per farsi conoscere di più e meglio e per orientare il miglior utilizzo dei servizi autostradali, ma anche come un’occasione per essere valutati.

Ruggiero Borgia  
*Amministratore Delegato*  
*Società Autostrada Tirrenica p.a.*



# PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

## CHI SIAMO

- **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, la cui ultimazione è prevista entro i primi mesi del 2011;
- **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.

La SAT è controllata da Autostrade per l’Italia che detiene il 93,99% di capitale sociale e che pertanto svolge attività di direzione e coordinamento.

# PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La SAT è impegnata nella gestione del tratto in concessione Livorno – Rosignano Marittimo. Ha in corso la costruzione di un ulteriore tratto di 4 Km da Rosignano a San Pietro in Palazzi. Relativamente al Progetto Definitivo dell'intera autostrada, è stata approvata in linea tecnica dall'ANAS la progettazione definitiva del tratto Civitavecchia - Tarquinia di circa 15 Km ed è in fase di ultimazione e di presentazione all'ANAS la progettazione definitiva del completamento da San Pietro in Palazzi a Tarquinia.

## LA TRATTA AUTOSTRADALE IN ESERCIZIO



## I NUMERI DI SAT

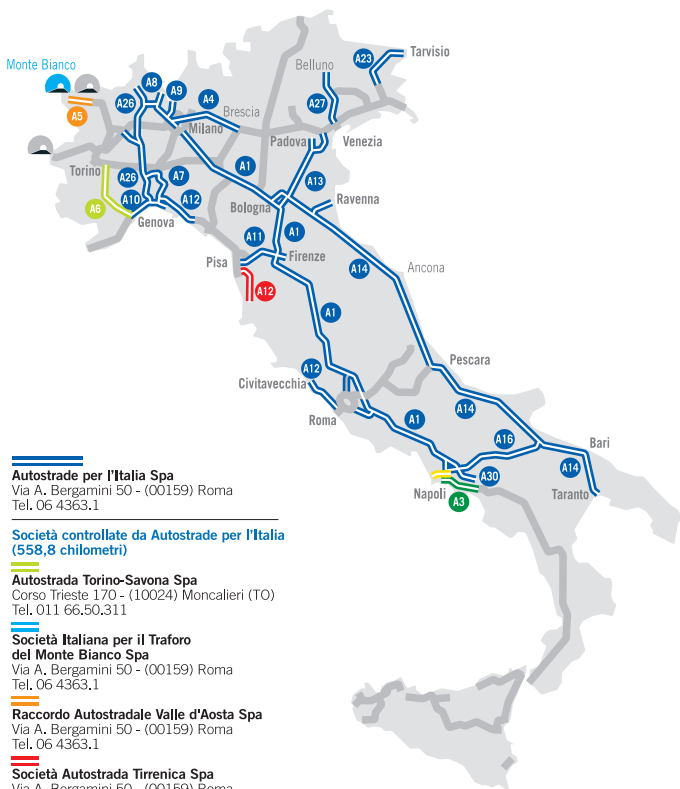
Svincoli	2
Aree di Servizio	2
Punto Blu	1
Veicoli medi giornalieri	18.304
Posti di manutenzione	2
Posti neve	2
Pannelli a messaggio variabile	8

Tratto in esercizio Livorno - Rosignano	<b>Km 36,6</b>
Lavori in corso Rosignano - S. Pietro in Palazzi	<b>Km 4</b>
Progettazione in corso S. Pietro in Palazzi - Tarquinia	<b>Km 187</b>
Progetto definitivo in approva- zione Tarquinia Civitavecchia	<b>Km 15</b>

Sul sito [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it) maggiori informazioni sull'autostrada gestita da SAT.

# PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

## LA LIVORNO - ROSIGNANO NELLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



**Autostrade per l'Italia Spa**  
Via A. Bergamini 50 - (00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

**Società controllate da Autostrade per l'Italia  
(558,8 chilometri)**

**Autostrada Torino-Savona Spa**  
Corso Trieste 170 - (10024) Moncalieri (TO)  
Tel. 011 66.50.311

**Società Italiana per il Traforo  
del Monte Bianco Spa**  
Via A. Bergamini 50 - (00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

**Raccordo Autostradale Valle d'Aosta Spa**  
Via A. Bergamini 50 - (00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

**Società Autostrada Tirrenica Spa**  
Via A. Bergamini 50 - (00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

**Tangenziale di Napoli Spa**  
Via G. Porzio 4 - Centro Direzionale A/7  
(80143) Napoli  
Tel. 081 72.54.111

**Autostrade Meridionali Spa**  
Via G. Porzio 4 - Centro Direzionale A/7  
(80143) Napoli  
Tel. 081 75.08.111

**ANAS e altre Concessionarie**

### NUMERI DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

Km di rete	2.854,6
Caselli	229
Aree di Servizio	216
Aree di parcheggio	120
Punto Blu	63
Dipendenti	5.835
Clienti al giorno	4,2 milioni
Veicoli al giorno	2,5 milioni

Sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it), maggiori informazioni sulle tratte di competenza di Autostrade per l'Italia e sulla rete viabile nazionale.

# PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel presente paragrafo vengono presentati i **principi fondamentali delle attività demandate alla Società Autostrada Tirrenica** (in termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione della stessa) nell'ambito di un generale sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale.<sup>1</sup>

### UGUAGLIANZA

La Società Autostrada Tirrenica svolge la propria attività rispettando il **principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche**. La Società Autostrada Tirrenica, inoltre, si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia a livello territoriale e sia fra le diverse categorie di clienti.

### IMPARZIALITÀ

La Società Autostrada Tirrenica si impegna a **svolgere le proprie attività** oggetto di concessione **in modo obiettivo, giusto ed imparziale**.

### CONTINUITÀ

La Società Autostrada Tirrenica si impegna al **mantenimento della funzionalità dell'infrastruttura autostradale gestita in concessione** attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive della stessa. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario.

La Società Autostrada Tirrenica **rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale** nella tratta in concessione.

### PARTECIPAZIONE

La Società Autostrada Tirrenica riconosce che è un **diritto dei suoi Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti**. Per questo **favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela**, anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Società Autostrada Tirrenica **fornisce le proprie attività** oggetto di concessione **in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti**. La Società Autostrada Tirrenica si impegna a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

# PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

## CORTESIA E TRASPARENZA

La Società Autostrada Tirrenica si impegna a **svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico** e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

## TUTELA DELLA RISERVATEZZA

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

*(1) Il settore della viabilità autostradale nazionale - così come anche riconosciuto nelle premesse della direttiva n. 102/2009 - è un settore specifico e non assimilabile al novero dei servizi pubblici di cui all'art. 1 legge n. 146/1990. Ne segue che non tutti i principi indicati dalla direttiva Ciampi del gennaio 1994 sono automaticamente applicabili alle attività del Concessionario Autostradale.*





# 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 dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete e a recuperare il prezzo pagato in caso di procedure di vendita o privatizzazione.
- Del pedaggio autostradale che paga l'utente una quota parte è di competenza dello Stato.

## COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO

Il pedaggio si calcola moltiplicando per i Km del percorso la tariffa unitaria, maggiorata di una quota a Km di competenza ANAS. 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 sono gestiti dalla concessionaria. All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA (20%) 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 e di IVA) 1° Gennaio 2011

CLASSI DI VEICOLO	A	B	3	4	5
TARIFFA €/Km	0,11818	0,12101	0,16957	0,26063	0,30046

CLASSE A Altezza ≤ 1,3 m

Limite asse all'asse anteriore



CLASSE B Altezza > 1,3 m

Limite asse all'asse anteriore



CLASSE 3



CLASSE 4



CLASSE 5



Per conoscere gli importi del pedaggio relativo ai vari percorsi autostradali:

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

## L'INCREMENTO ANNUALE DEL PEDAGGIO

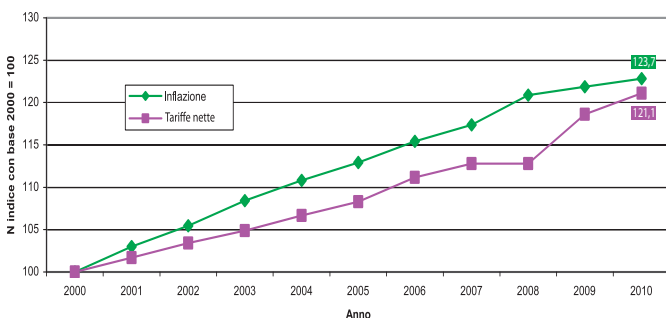
Secondo quanto previsto nel contratto di Convenzione con ANAS, la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio sulla base di una formula di adeguamento annuale delle tariffe, che tiene conto dell'inflazione programmata, della qualità dell'attività (parametrato alle condizioni di qualità della pavimentazione della strada ed al tasso di incidentalità), dell'indice di produttività degli investimenti effettuati.

L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica automaticamente e senza alcuna discrezionalità da parte del concessionario. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, la variazione finale del pedaggio, per i singoli percorsi, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all'incremento annuo dovuto in base alla formula. Può accadere anche che il pedaggio, su alcune tratte, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato, cumulato, in un anno successivo.

## LE TARIFFE DI SAT E L'INFLAZIONE NEGLI ANNI

Le tariffe di competenza di SAT negli ultimi anni, **si sono incrementate in misura minore rispetto al tasso di inflazione**. Il pedaggio che paga il cliente è composto dalla parte di competenza di SAT e da quella di competenza dello Stato e di ANAS.

Andamento tariffario ed inflazione - SAT





# COME PAGARE IL PEDAGGIO

## MANCATO PAGAMENTO

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto a causa della mancanza di denaro, di carte (Viacard, Bancomat, Carte di Credito) o dell'errata lettura delle stesse, o per credito insufficiente, etc... In tali circostanze, 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.

L'importo, senza alcuna maggiorazione, potrà essere pagato **entro 15 giorni** dalla data del viaggio accedendo al sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) con Carte di Credito e Carte Prepagate aderenti ai circuiti Visa e Mastercard, Postepay e Maestro, o, in alternativa, presso:

- i caselli di SAT nelle porte con operatore e presso i Punto Blu di SAT e di Autostrade per l'Italia;
- gli uffici postali con versamento sul c/c n° 371500 intestato a Autostrade per l'Italia S.p.A., indicando nella causale di pagamento la targa del veicolo ed il numero del Rapporto di Mancato Pagamento.

**Trascorsi 15 giorni l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento** (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada).

**Per maggiori informazioni su come e dove pagare i Rapporti di Mancato Pagamento:**

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

Servizio clienti 055 42.10.452

**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.autostrade.it](http://www.autostrade.it) nella **sezione paga On – line** 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 (il modulo è disponibile sui siti [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it), [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) e presso i **Punto Blu**) e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato.



## **TELEPASS** IL MEZZO PIÙ PRATICO PER PAGARE IL PEDAGGIO

Telepass è il sistema che permette di pagare il pedaggio senza soste al casello, transitando nelle porte dedicate, con addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale, o carta di credito. Il Telepass funziona a batteria, non necessita di alcun collegamento e si può utilizzare sulle autovetture e sulle moto comunicando i numeri di targa. Il Telepass viene fornito in locazione e per ogni eventuale problema è possibile l'assistenza gratuita presso qualsiasi Punto Blu.

**Non viene applicato alcun onere aggiuntivo sul pedaggio, oltre il canone indicato.**



Dimensioni mm. 80x48x26

**Il servizio è disponibile in due versioni:**

- Telepass Family
- Telepass con Viacard di conto corrente



### TELEPASS FAMILY

Per le persone fisiche che utilizzano auto o moto ad uso privato.

**Si può aderire al servizio Telepass Family presso:**

- **tutti i Punto Blu e i Telepass Point** in autostrada, in città o in area di servizio, ritirando subito il Telepass, con una Carta di Credito o un Bancomat convenzionati;
- **30.000 sportelli bancari**, ritirando il Telepass presso lo stesso sportello bancario, se abilitato, oppure successivamente in un Punto Blu o Telepass Point;
- **14.000 uffici postali**, per i titolari di conto BancoPosta con accredito di stipendio o pensione, ritirando il Telepass direttamente ai loro sportelli contestualmente o entro tre giorni dalla firma del contratto o richiedendone la spedizione al proprio domicilio (costo aggiuntivo di spedizione, 5,64 € iva inclusa);
- il **sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it)**, per i clienti di banche e carte di credito convenzionate al servizio "Shop Online" di Telepass.it (per l'elenco completo consultare il sito Telepass).

**Costi:** canone, addebitato in fattura trimestrale, di € 3,72<sup>(2)</sup> iva inclusa **pari ad un costo mensile di € 1,24 iva inclusa.**

La fattura e l'elenco viaggi sono disponibili gratuitamente in formato elettronico su [www.telepass.it](http://www.telepass.it), altrimenti si può richiedere l'invio per posta della fattura cartacea comprensiva dell'elenco viaggi con contributo spese di € 0,56 iva inclusa.

### TELEPASS CON VIACARD DI CONTO CORRENTE

È rivolto agli operatori economici e permette di richiedere un Telepass per ogni tessera Viacard di conto corrente attivata. **Si aderisce al servizio presso la propria banca**, sottoscrivendo il contratto previsto per le tessere Viacard e recandosi poi in un Punto Blu per formalizzare il contratto aggiuntivo e ritirare gli apparati richiesti. Per i clienti registrati al Telepass Club è possibile richiedere online la spedizione di un apparato Telepass per ciascuna tessera Viacard di Conto Corrente attiva.

**Costi:** quota associativa annuale relativa al conto Viacard di € 15,49 (+ € 3,10 annui per ogni eventuale carta aggiuntiva).

**Per ogni Telepass** è previsto un **canone mensile di € 1,24 iva inclusa.** La fatturazione dei pedaggi è mensile e comprende l'elenco viaggi.



### TELEPASS PREMIUM

È l'Opzione da abbinare al Telepass che offre un pacchetto esclusivo di servizi e agevolazioni. I clienti Premium possono risparmiare sul pedaggio ad ogni rifornimento carburante e, ad ogni acquisto di pneumatici auto, avere il

soccorso meccanico gratuito e sconti in Area di Servizio. E molto altro ancora.

**Dove richiedere la tessera Premium:** chi è già cliente Telepass può aderire tramite il sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it), il N. Verde 800.045.045 o presso i Punto Blu e Telepass Point. Chi non è ancora cliente può aderire al servizio Telepass e contestualmente attivare l'Opzione Premium sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) o presso un Punto Blu o Telepass Point, negli uffici postali o presso la propria banca (se abilitata).

**Costi:** canone Opzione Premium di € 0,76 in più al mese iva inclusa.



**L'Opzione Premium Truck è la formula che abbina al Telepass con Viacard di Conto Corrente**, un pacchetto di servizi aggiuntivi e agevolazioni esclusive studiati appositamente per il

mondo dell'autotrasporto (veicoli superiori ai 35q.): premi in pedaggio autostradale, sconti in Area di Servizio ed il soccorso meccanico gratuito e servizi di anticipo contante. **Costi:** canone Opzione Premium Truck di **4 euro al mese iva esclusa**. I clienti Telepass possono richiedere l'Opzione Premium Truck, direttamente presso il proprio Consorzio, chiamando il N. Verde 800.045.045 oppure recandosi nei Punto Blu e Telepass Point presenti sul territorio nazionale.

## TELEPASS RICARICABILE



È il prodotto in vendita nell'area napoletana e in Sicilia, che non richiede conto corrente, senza canone e ricaricabile in qualsiasi momento.

## ACCORDO TELEPASS - INA ASSITALIA

Grazie alla collaborazione tra Telepass e INA ASSITALIA i clienti Telepass, possono beneficiare in esclusiva di una gamma completa di offerte assicurative per l'auto<sup>3</sup>. E per tutti coloro che sceglieranno la polizza OTTO SAT<sup>4</sup> i vantaggi aumentano ulteriormente:

- **Apparato satellitare in comodato d'uso e canone di abbonamento gratuito**
- **10% di sconto sulla RCAuto** (oltre al 20% di sconto massimo di base)
- **Fino al 60% di sconto totale per Incendio e Furto**
- **10% di sconto aggiuntivo per chi sceglie la Kasko Collisione o Totale** (oltre al 20% di sconto massimo di base)
- **Servizi di assistenza gratuiti in caso di incidente e/o furto**

<sup>(2)</sup> Se la spesa trimestrale supera € 258,23, canone e fatturazione diventano mensili fino al rientro nel limite prefissato. Per i titolari di conto Banco Posta il plafond è mensile e pari a € 86,00; superato tale limite viene emessa una fattura aggiuntiva per i pedaggi fino a quel momento maturati.

<sup>(3)</sup> Per le limitazioni ed i dettagli dell'offerta e prima della sottoscrizione leggere attentamente il fascicolo informativo disponibile presso le agenzie INASSITALIA e sul sito [www.inassitalia.it](http://www.inassitalia.it).

<sup>(4)</sup> In alcune zone territoriali l'offerta satellitare OTTO SAT di INA ASSITALIA è sempre inclusa nell'offerta dedicata a Telepass. È possibile ottenere protezione satellitare gratuita in caso di incidente e furto oppure per il solo caso di incidente (sottoscrivendo RCA e Assistenza Stradale).

IL SERVIZIO TELEPASS SULLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA	2000	2010
N. Telepass in circolazione (milioni)	2,0	7,4
% transiti Telepass conclusi regolarmente	99,82	99,91
% chiamate risposte dal Call Center (Telepass - Viacard)	60,0**	97,5

<sup>(\*\*)</sup> Dato stimato

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010

<b>% Clienti soddisfatti del Telepass</b>	<b>80,9</b>
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	
<b>Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)</b>	<b>7,61</b>

# INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

## UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Il Sistema Informativo Viabilità è gestito dalla Sala Radio SAT. Attraverso questo sistema vengono raccolte, elaborate e successivamente inviate al Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia, 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, trasmesse al centro multimediale di Autostrade per l'Italia vengono diffuse attraverso i canali di informazione tradizionali ISORADIO, CCISS VIAGGIARE INFORMATI e RTL, nonché attraverso i canali sotto indicati:

### PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

Dislocati lungo la tratta e all'ingresso dei caselli autostradali, forniscono ai viaggiatori informazioni di viabilità.

Sull'autostrada in esercizio sono presenti 3 PMV in itinere e 5 PMV sull'autostrada esterna in ingresso.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	
Numero Pannelli a Messaggio Variabile	8
% traffico in entrata coperto da servizio	100
% traffico che percorre l'autostrada coperto da servizio	100

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010

<b>% Clienti soddisfatti dei Pannelli a Messaggio Variabile</b> (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	<b>71,7</b>
<b>Giudizio complessivo</b> (voto medio - scala 1:10)	<b>7,06</b>

### CALL CENTER VIABILITÀ 840-04.21.21

- 120 linee operative 24 h su 24, 7 giorni su 7
- con addebito di un solo scatto alla risposta, senza limiti di tempo:
  - da rete fissa il costo dello scatto è di 9 € cent
  - da cellulare il costo dello scatto dipende dall'operatore utilizzato (tra i 12 e i 15 € cent).

**SITI INTERNET** [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it) ed inoltre [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) che forniscono informazioni su:

Traffico, Meteo, Webcam, Percorsi e Costi del viaggio.



## INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

TV Canale 5 e La7, con le informazioni di viabilità trasmesse tutte le mattine e i notiziari "Che traffico farà", con le previsioni per i week end, i ponti festivi e gli esodi (solo su La7)

**TELEVISORI** installati nelle principali Aree di Servizio e nei Punto Blu

**TELEVIDEO** Rai, da pagina 646 a pagina 649.

**ALTRI SITI INTERNET** informazioni di viabilità e previsioni di traffico pubblicate anche su [www.la7.it](http://www.la7.it), [www.tgcom.it](http://www.tgcom.it) e [www.corriere.it](http://www.corriere.it)

**NAVIGATORI SATELLITARI** tramite Infoblu, società controllata da Autostrade per l'Italia, vengono trasmesse informazioni di viabilità certificate sui principali navigatori satellitari abilitati al servizio.

**TELEFONI CELLULARI** applicazioni con le informazioni di viabilità di Infoblu sono disponibili per iPhone, Blackberry e smartphone delle principali marche.

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010

<b>% Clienti soddisfatti del livello di informazione viabilità</b>	<b>71,7</b>
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	
<b>Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)</b>	<b>7,6</b>

### L'INFORMAZIONE DURANTE IL VIAGGIO

Le informazioni ai clienti diramate dalla Società riguardano **incidenti, cantieri, code, tempi di percorrenza ed eventi meteo.**

**Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida, etc.).**

### COMUNICAZIONE DEI TEMPI MEDI DI PERCORRENZA

Grazie a una serie di sensori **viene rilevato e comunicato sui pannelli a messaggio variabile, con un aggiornamento periodico** il tempo medio impiegato dai clienti appena arrivati a destinazione.

Il servizio è attivo nei periodi interessati da elevati flussi di traffico nei quali i rallentamenti sono dovuti alla circolazione intensa e non ad eventuali incidenti.

### L'ESATTA POSIZIONE DEL VEICOLO IN AUTOSTRADA

La propria posizione in Autostrada può essere rilevata dal cliente, anche ai fini di richiesta di soccorso, per segnalazione di incidenti e di pericoli o per un più efficace utilizzo delle informazioni sulla viabilità, attraverso appositi segnali posti sullo spartitraffico centrale alla sinistra di chi viaggia. Ogni 100 metri un cartello di piccole dimensioni su fondo bianco e con numero romano indica i 100 metri. Ogni 1000 metri un cartello di formato più grande e su fondo bianco indica i Km in autostrada. Inoltre, ogni 100 metri, un piccolo cartello bianco, sempre sullo spartitraffico centrale, indica oltre al chilometro, le centinaia di metri in numero romano.





# INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

## GUIDA ALLA LETTURA



CODA



INCIDENTE



LAVORI  
IN CORSO



TRATTO  
CHIUSO  
USCITA  
OBBLIGATORIA



VENTO  
FORTE



GHIACCIO



NEBBIA



NEVE

## ALCUNI ESEMPI



CATENE A BORDO  
DOPO COLLESALVETTI  
POSSIBILI DISAGI

NEVE

Il messaggio indica la necessità di avere le catene a bordo dopo Collesalvetti per possibili disagi dovuti ad un'intensa nevicata in atto.



7 KM IN DIMINUIZIONE  
COLLESALVETTI  
DIRAM. LIVORNO

Il messaggio indica una coda di 7 chilometri tra Collesalvetti e Livorno in diminuzione.



INCIDENTE  
COLLESALVETTI  
ROSIGNANO MARITTIMO

Il messaggio indica la presenza di un incidente tra Collesalvetti e Rosignano.



Per maggiori informazioni [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)



## GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA

SAT è costantemente impegnata nel **miglioramento dei livelli di sicurezza** attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi, su veicoli e persone.

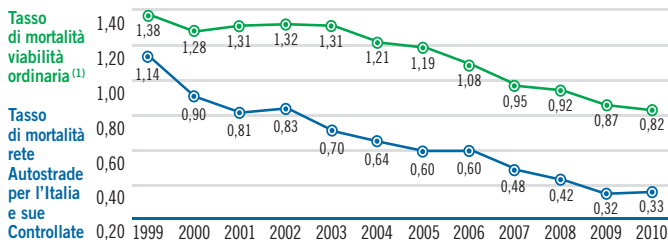
Di seguito sono elencati alcuni tra i più importanti interventi a favore della sicurezza realizzati sulla tratta negli ultimi anni:

- Aumento dei coefficienti di aderenza e regolarità delle pavimentazioni.
- Installazione delle reti di protezione antiscavalamento su tutti i viadotti con carreggiate separate (circa 20 km).
- Chiusura di tutti i varchi aperti sullo spartitraffico con strutture mobili per permetterne 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 41 colonnine SOS con fonia per la richiesta di soccorso meccanico e sanitario.
- La Polizia Stradale assicura la vigilanza h 24 con le proprie pattuglie.
- Il servizio viabilità e di assistenza al traffico è inoltre assicurato da operatori SAT dotati di autoveicoli attrezzati per il pronto intervento.

INDICATORI DI SICUREZZA/QUALITA' (ogni 100 milioni di km percorsi)	2006	2007	2008	2009	2010
tasso di incidentalità globale	31,02	32,55	26,78	29,56	21,27
tasso di incidentalità in carreggiata	24,57	25,80	23,94	24,63	19,94
tasso di incidentalità con cons. alle persone	5,64	6,75	6,09	7,76	4,59
tasso di incidentalità mortale	0,81	0,00	0,81	0,00	0,00
tasso di mortalità	0,81	0,00	0,81	0,00	0,00

## SICUREZZA

L'impegno sul fronte della sicurezza ha permesso di ridurre il tasso di mortalità del 71% sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate, passando da 1,14 nel 1999 a 0,33 a dicembre 2010 e permettendo di superare ampiamente l'importante obiettivo, fissato dall'Unione Europea, di riduzione del 50% della mortalità entro il 2009.



<sup>(1)</sup> Per la viabilità ordinaria (non autostradale) il tasso di mortalità è stato calcolato sulla base dei dati di mortalità, traffico merci e passeggeri, coefficienti di occupazione diffusi da Istat, Ministero Infrastrutture, Ministero Trasporti e Aiscat. Per l'anno 2010 il valore è stimato da Autostrade per l'Italia.

La rete di Autostrade per l'Italia è oltre 2 volte più sicura della viabilità ordinaria in termini di tasso di mortalità (calcolato come numero di morti ogni 100 milioni di Km percorsi).

## SOCCORSO MECCANICO

In caso di guasto, avaria o incidente sulla tratta gestita da SAT è possibile chiamare i seguenti numeri:

ACI 803-116  
Europe Assistance - Vai 803-803

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2010
% Km con asfalto drenante (antipioggia)	94,8
Tempo previsto da contratto per l'intervento (dalla chiamata) dei mezzi di soccorso meccanico (in caso di incidente, veicolo fermo in strada o in corsia di emergenza di larghezza > 3 metri)	20'

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010

% Clienti soddisfatti del livello di sicurezza (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	65,4
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,97



## IL NOSTRO IMPEGNO

L'incremento del traffico che si è registrato negli ultimi anni (+60% dal 1994), rende la gestione della viabilità una componente fondamentale e complessa delle attività autostradali. Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente circa **40** uomini tra addetti interni e personale esterno (assistenti alla viabilità e manutenzione, soccorso meccanico ecc). Attraverso un sistema di controllo certificato viene costantemente misurata la fluidità del traffico sugli oltre 36 km della tratta: i risultati dimostrano che, grazie a interventi mirati, le ore di tempo perse sull'autostrada gestita da SAT si sono ridotte notevolmente negli ultimi anni.

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



### CANTIERI PER LA MANUTENZIONE

I cantieri di manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. I lavori sono concentrati nei periodi dell'anno con condizioni meteorologiche favorevoli (con neve e pioggia molte operazioni non possono infatti essere effettuate).

Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico;
- rimozione dei cantieri nei periodi di esodo e nei weekend;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti e comunque di durata maggiore di 5 giorni;
- in condizioni di traffico intenso i lavori vengono sospesi e viene riaperta la corsia generalmente chiusa per garantire la sicurezza dei lavoratori.

SAT, al fine di aumentare la sicurezza, ha previsto l'installazione di cartelli di segnaletica di cantiere ad integrazione di quelli indicati dal Codice della Strada.



### GESTIONE DEGLI INCIDENTI

SAT e la Polizia Stradale coordinano congiuntamente le attività di intervento in caso di incidenti.

- La Polizia Stradale garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza del traffico.
- SAT provvede a garantire il tempestivo arrivo del proprio personale e dei mezzi di soccorso per ripristinare le condizioni di viabilità e attivare tutti i canali di comunicazione per informare i Clienti (vedi la sezione "Informazioni di viabilità").
- In caso di intervento dei Vigili del Fuoco la gestione della viabilità è subordinata alle condizioni di sicurezza imposte dagli stessi.
- Il personale di SAT procede infatti alla pulizia e al ripristino del piano viabile.





## OPERAZIONI INVERNALI

È stato definito, nel 2006, un Protocollo tra i Ministeri delle Infrastrutture, 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 camion in aree appositamente indicate.

La gestione della viabilità in condizioni meteo avverse prevede inoltre:

- una dotazione aziendale di **20 automezzi e di 27 attrezzature speciali** costituite da: spargitori, inaffiatrici e lame;
- l'operatività di **30 addetti interni ed esterni**;
- trattamenti di salatura per la **prevenzione del ghiaccio**.

Nel **2010** si sono registrati 4 eventi neve significativi. Solo in un caso, il 17 dicembre, si è resa necessaria la chiusura dell'autostrada a causa dell'eccezionale intensità della precipitazione nevosa che insieme all'intraversamento di mezzi pesanti ha provocato un incolonnamento dei veicoli per circa 3 Km. In questa circostanza, la struttura operativa della Società ha messo in atto le attività di prevenzione con trattamento di salatura su tutta la tratta di competenza ed ha gestito l'emergenza. Per agevolare la clientela interessata dal blocco, è stata disposta la liberalizzazione delle uscite con conseguente esenzione dal pagamento ed è stato richiesto l'intervento della Protezione Civile in raccordo con la sala operativa della Prefettura di Livorno. I veicoli coinvolti inoltre sono stati dirottati nelle aree di Servizio Fine e Savalano dove si è provveduto a rifocillare gratuitamente le persone.



## VIABILITÀ AI CASELLI

Sulla tratta sono presenti **n. 2 caselli**.

Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

- incremento del numero di porte dedicate Telepass in entrata e in uscita
- riduzione dei tempi di attesa in caso di richiesta di assistenza
- ampliamento del numero di porte 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

<https://teonline.autostrade.it> è un portale internet realizzato da Autostrade per l'Italia e a cui partecipa SAT per semplificare le procedure autorizzative per i trasporti eccezionali (quelli che per dimensioni o massa superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada).

Il sito, rivolto agli operatori del settore, permette infatti alle Società autostradali di effettuare online le operazioni per il rilascio dell'autorizzazione e ai clienti di accedere ad informazioni sul transito di trasporti eccezionali sulle tratte di Autostrade per l'Italia, delle sue controllate e di altre concessionarie aderenti. Informazioni e autorizzazioni possono essere richieste anche presso apposito sportello presente nella sede operativa di Rosignano.

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010

<b>% Clienti soddisfatti della gestione della viabilità</b>	<b>46,2</b>
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	
<b>Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)</b>	<b>6,37</b>

## AREE DI SERVIZIO

Sull'autostrada sono presenti 2 aree di servizio: Savalano Ovest e Fine Est. Le due aree sono dotate di ampi parcheggi, servizi per portatori di handicap, nurseries e servizio di ristorazione AUTOGRILL. Non manca la possibilità di fare rifornimento di benzina e gasolio o di gas GPL presso la stazione IP.

### SAVALANO OVEST

A12 Genova-Rosignano Marittimo  
direzione ROSIGNANO  
Km 196 - tra Collesalveti e Rosignano Marittimo

### FINE EST

A12 Genova-Rosignano Marittimo  
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.

## I CONTROLLI DI QUALITÀ

È attivo un piano di controllo qualità attraverso Società esterne, 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.).

### AREE DI SERVIZIO: SERVIZI DISPONIBILI PER SINGOLA AREA

Aree servizio	Benzina/Gasolio	GPL	Aree Camper	Ristoranti	Bar	Docce	Servizi Disabili	Fax
								
FINE	•	•	•	•	•	•	•	•
SAVALANO	•	•	•	•	•	•	•	•

Per maggiori informazioni sui servizi presenti in entrambe le aree di servizio, per reclami e suggerimenti: [info.sat@sat.autostrade.it](mailto:info.sat@sat.autostrade.it)

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010

**% Clienti soddisfatti delle Aree di Servizio** **73,8**

(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)

**Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)** **7,03**



## PUNTO BLU

Il Punto Blu, ad oggi 63, presenti lungo tutta la rete di Autostrade per l'Italia, in alcune aree di servizio e città, effettuano attività di **vendita ed assistenza Telepass**. Forniscono inoltre assistenza sulle altre tematiche relative alle attività svolte.

**Il Punto Blu della SAT si trova lungo la A12 STAZIONE ROSIGNANO MARITTIMO - 57016 Rosignano Marittimo (LI). È possibile raggiungerlo alla Barriera di Rosignano Marittimo in entrata in autostrada a destra, prima del casello, per chi proviene dall'area urbana (provvisto di parcheggio).**

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività:

**TELEPASS**

- vendita, controllo/sostituzione dell'apparato Telepass
- vendita adesivi per installazione del Telepass
- vendita scatole per schermatura Telepass

**TELEPASS  
Premium**

- vendita Premium da abbinare al Telepass
- sottoscrizione di contratti energia per uso domestico

**TELEPASS  
mobile.it**

- vendita SIM Telepass Mobile

**Viacard**

- vendita Viacard a scalare

**TELEPASS**

- assistenza commerciale e post-vendita



- saldo mancati pagamenti del pedaggio



### ORARI DI APERTURA

lunedì-venerdì	8.00-19.30
sabato	8.30-12.30; 13.30-17.00
domenica e festivi	chiusi

*Gli orari segnalati rappresentano il servizio minimo garantito.*



Per maggiori informazioni [www.telepass.it](http://www.telepass.it)  
Numero Verde 800-269.269

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010

% Clienti soddisfatti del Punto Blu	88,9
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,30



## IL SITO INTERNET DI SAT [www.tirrenica.it](http://www.tirrenica.it)

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

Nella homepage in particolare si trovano:

- Le **news**, periodicamente aggiornate, che mettono in evidenza gli eventi e le iniziative che interessano la tratta gestita da SAT;
- La sezione **Punto Blu**, con cui è possibile trovare informazioni utili relative al Punto Blu della SAT;
- Il **Meteo**;
- L'indirizzo e-mail [info.sat@sat.autostrade.it](mailto:info.sat@sat.autostrade.it), al quale è possibile scrivere per reclami, proposte e suggerimenti;

All'interno del sito sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

- Pagamento dei **Rapporti di Mancato Pagamento**;
- Modulo per la **Richiesta fatturazione pedaggi**.







### SAT E L'AMBIENTE

La SAT è motivatamente impegnata sul fronte delle politiche ambientali e di sostenibilità.

Aderisce alla Carta degli impegni per la sostenibilità di Autostrade per l'Italia, con azioni coerenti rispetto agli obiettivi posti sul piano di: valori, organizzazione e processi, sicurezza stradale, sicurezza sul lavoro, clienti, risorse umane e ambiente.

La Società partecipa inoltre alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità annuale di Autostrade per l'Italia.



## COMPLETAMENTO DELLA LIVORNO - CIVITAVECCHIA

SAT è impegnata nel progetto di completamento dell'autostrada Livorno – Civitavecchia per circa 206 km.

### IL PROCESSO APPROVATIVO DEI PROGETTI

La realizzazione del piano di investimenti richiede una complessa e lunga fase autorizzativa ambientale e urbanistica da parte di Ministeri ed Enti competenti. Il percorso approvativo può durare anche molti anni ed è così articolato:

1. REDAZIONE PROGETTO PRELIMINARE, a cura di SAT;
2. VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE (V.I.A.) a cura dei Ministeri dell'Ambiente e per i Beni e le Attività Culturali;
3. REDAZIONE PROGETTO DEFINITIVO, a cura di SAT;
4. APPROVAZIONE PROGETTO DEFINITIVO, a cura dell' ANAS;
5. CONFERENZA DEI SERVIZI (C.d.S.), a cura del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
6. INTEGRAZIONE PROGETTO DEFINITIVO, a cura di SAT;
7. APPROVAZIONE DEL PROGETTO DEFINITIVO, da parte del CIPE;
8. REDAZIONE PROGETTO ESECUTIVO, a cura di SAT;
9. APPROVAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO, a cura di Anas;
10. AFFIDAMENTO DEI LAVORI;
11. CONSEGNA ED ESECUZIONE DEI LAVORI, a cura dell'impresa esecutrice. Direzione dei lavori a cura di SAT;
12. APERTURA AL TRAFFICO.

### IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

Il progetto di completamento dell'autostrada tirrenica, che si sta predisponendo, risponde a precise logiche di ottimizzazione, nell'obiettivo di minimizzare l'occupazione del territorio, rispettare e valorizzare gli insediamenti agricoli e produttivi presenti nel territorio da attraversare e servire, salvaguardare aree ad alta valenza paesaggistica e ambientale, evitare interferenze con le preesistenze storico – archeologiche. Lo sforzo progettuale in corso è orientato a creare le condizioni di fattibilità dell'opera rispettando il quadro delle compatibilità in un sistema territoriale ad un tempo delicato e complesso.



La SAT, nell'ambito dei lavori di realizzazione del Lotto 1 dell'autostrada, Rosignano – San Pietro in Palazzi, ha lanciato la campagna **“Un albero per il tuo giardino”** palesando un diverso approccio alle problematiche ambientali nella costruzione di una tratta autostradale e cioè prevedendo l'espianto e non l'abbattimento degli alberi interessati dai lavori, **1.328** per l'esattezza, al fine di non distruggere il patrimonio ambientale ma fare in modo che le piante continuassero a vivere attraverso una nuova allocazione, previa “adozione”. Di qui l'idea di metterne una parte a disposizione delle comunità locali che avessero manifestato interesse e la rimanente parte darla in affidamento a privati cittadini. Per la concretizzazione di questo progetto, il 1° novembre 2010 si è aperta la campagna di prenotazione degli alberi.

Le prenotazioni si sarebbero dovute chiudere dopo 45 giorni, ma il successo riscosso dall'iniziativa non ha consentito di prolungare i tempi oltre il 7 novembre.

Nell'arco di una settimana, infatti, si sono rivolti alla Società 345 interessati e il numero degli alberi richiesti, pari a **12.227**, ha superato di quasi 10 volte la disponibilità. La consegna degli alberi si è conclusa nel corso del mese di febbraio 2011.

### • I LOTTO: TRATTO ROSIGNANO - SAN PIETRO IN PALAZZI



Il 15 maggio 2009 la SAT ha consegnato all'ANAS il Progetto Definitivo del Lotto 1 (circa 4 Km. dalla fine dell'attuale A12 Genova – Rosignano a San Pietro in Palazzi).

Il 6 agosto 2009 l'ANAS lo ha approvato ed il 1° settembre si è dato avvio al Procedimento di Dichiarazione di Pubblica Utilità ed iniziato l'iter approvativo con la Convocazione della Conferenza di Servizi.

A seguito delle intese raggiunte con il territorio il Progetto definitivo è stato modificato e integrato nel corso della Conferenza di Servizi istruita dalla struttura tecnica del Ministero ed è stato approvato dal CIPE nella seduta del 3 dicembre 2009.

In esecuzione della delibera Cipe l'Anas ha approvato la progettazione esecutiva con provvedimento dell'11 dicembre 2009 ed il 15 dicembre la Sat ha consegnato i lavori all'impresa Pavimental.

Nella seduta del 18 novembre 2010 il CIPE ha approvato la progettazione definitiva delle viabilità locali connesse alla realizzazione del tratto autostradale, concludendo così il relativo iter autorizzativo

### • TRATTO CIVITAVECCHIA - TARQUINIA

È stata conclusa la progettazione definitiva di questo tratto di circa 15 Km, inviata all'ANAS in data 30 marzo 2010 e dalla stessa approvata in linea tecnica il 29 aprile successivo. A seguito di tale approvazione, su delega ANAS, SAT ha provveduto a pubblicare, in data 4 giugno 2010, sui quotidiani "Il Sole 24 ore" e "Il Tempo", nonché sul proprio sito e su quello della Regione Lazio, l'avviso di avvio del procedimento di approvazione del progetto definitivo con valutazione di impatto ambientale e formazione dell'intesa Stato – Regione in merito alla localizzazione dell'opera ed alla dichiarazione di pubblica utilità.

Il progetto è stato quindi inviato alla Struttura Tecnica di Missione del Ministero

## LE ATTIVITÀ IN CORSO

delle Infrastrutture, al Ministero dell'Ambiente, al Ministero dei Beni Culturali, alla Regione Lazio, alla Provincia di Viterbo, al Comune di Tarquinia, alle istituzioni interessate ed agli Enti interferiti.

La Struttura Tecnica di Missione del Ministero delle Infrastrutture, trascorsi i tempi previsti dalla data di pubblicazione del progetto, ha convocato la Conferenza di Servizi, per il 27 luglio 2010, a chiusura della quale, 23 novembre 2010, sono stati raccolti i pareri di tutti gli Enti interessati.

### • PROGETTAZIONE DEFINITIVA DELL'INTERA OPERA

È prevista per la fine di marzo 2011 la conclusione della progettazione definitiva dell'intero intervento di completamento del Corridoio Tirrenico di circa 200 Km con esclusione delle tratte su cui si sta già operando.

Sono state peraltro concluse le seguenti attività connesse alla progettazione:

- ▶ aggiornamento degli studi di traffico;
- ▶ impostazione di un nuovo sistema di esazione innovativo e tecnologicamente avanzato di controllo/gestione e di esazione;
- ▶ predisposizione di una mappatura georeferenziata delle aree archeologiche e attivazione di un sistema di archeologia preventiva.

#### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2010

<b>% Clienti soddisfatti del piano d'investimenti per il potenziamento della tratta</b>	<b>77,0</b>
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	
<b>Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)</b>	<b>7,21</b>



## LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

## Il Quality Report

SAT si è dotata di un Quality Report, strumento con il quale vengono monitorati gli indicatori di qualità mettendoli in relazione con quelli di qualità attesa/percepita, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni.

## Gli indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità, validi per tutte le concessionarie e definiti in accordo con l'Ispektorato Vigilanza Concessioni Autostradali, sono i seguenti:

	Unità di misura	Standard di riferimento obiettivi 2011	Raggiungimento obiettivi 2010
<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	24 ore	Si
<b>Fattore base: Regolarità</b>			
Stato segnaletica orizzontale (retroreflettenza) <sup>5</sup>	(RL) Retroreflettenza (mcd lx-1 m-2)	100 RL	Si
<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./mese	2 controlli	Si
<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./mese	2 controlli	Si
<b>Fattore base: Informazione agli utenti</b>			
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail all'indirizzo: info.sat@sat.autostrade.it	Tempo di risposta nell'85% dei casi in giorni	10 gg. lavorativi	Si

<sup>(5)</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.

## I RECLAMI E I SUGGERIMENTI: UN'OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE

SAT attribuisce molto valore ai reclami e ai suggerimenti ricevuti in quanto **indicatori significativi** per individuare eventuali criticità, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia dei Clienti insoddisfatti. Ci impegnamo a:

- dare risposta ai reclami ricevuti;
- comunicare ai Clienti le azioni correttive intraprese per risolvere in maniera puntuale i disservizi segnalati;
- informare attraverso tutti i canali di comunicazione a disposizione (Pannelli a Messaggio Variabile, Caselli, Punto Blu, Aree di Servizio, sito Internet, etc.) circa le modalità di invio dei reclami e suggerimenti.

Qualora non fosse possibile comunicare via e-mail, si può scrivere una lettera o inviare un fax ai riferimenti indicati nel retro di copertina.

## RIMBORSI IN CASO DI ERRORE

Nei casi in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, SAT, previa verifica della validità della documentazione prodotta ed effettuati gli opportuni accertamenti, provvede al rimborso della somma eccedente.

Per richiedere il rimborso è possibile:

- recarsi presso il **Punto Blu** più vicino dove si potrà compilare l'apposito modulo;
- inviare una e-mail all'indirizzo **info.sat@sat.autostrade.it**
- scrivere a **Società Autostrada Tirrenica p.A. Via A. Bergamini, 50 - 00159 ROMA**

## PUNTO BLU: DOVE TROVARLI<sup>1</sup>

### LOMBARDIA

- A1** Melegnano Binasco
- A1** Milano Sud
- A4** Area di Servizio Brianza Nord<sup>(2)</sup>
- A4** Brescia Ovest
- A8/A9** Milano Nord
- A8/A9** Como Grandate
- A8/A9** Gallarate svincolo
- A8/A9** Gallarate Nord
- Direzione 2° Tronco** (Novate Milanese)<sup>(3)</sup>
- Bergamo Città** (Via Autostrada, 1)
- Milano Città** (Duomo - Via Larga, 9/11)

### PIEMONTE

- A26** Alessandria Sud
- A26** Arona
- Moncalieri\*** (Corso Trieste, 170)

### VALLE D'AOSTA

- A5** Aosta\*

### FRIULI VENEZIA GIULIA

- A23** Udine Nord
- A23** Carnia

### VENETO

- A13** Area di Servizio San Pelagio Ovest  
chiusa dal 24/05/09  
per ristrutturazione.
- A13** Area di Servizio San Pelagio Est
- A27** Venezia
- A27** Treviso Nord

### LIGURIA

- A7** Genova Ovest
- A10** Savona
- A12** Rapallo
- Dir.1° Tronco** (Genova Sampierdarena)<sup>(3)</sup>

### EMILIA ROMAGNA

- A1** Piacenza Sud
- A1** Parma
- A1** Reggio Emilia
- A1** Area di Servizio Secchia Ovest
- A13** Bologna Interporto
- A13** Ferrara Sud
- A14** Bologna S. Lazzaro
- A14** Castel S. Pietro Terme
- A14** Rimini Sud
- Dir.3° Tronco** (Casalecchio di Reno)<sup>(3)</sup>

### TOSCANA

- A1** Area di Servizio Firenze Nord
- A1** Firenze Sud
- A1** Arezzo
- A1** Area di Servizio Arno Est<sup>(2)</sup>
- A11** Prato Est
- A11** Area di Servizio Serravalle Sud
- A11** Pisa Nord
- A12** Rosignano Marittimo\*

### LAZIO

- A1** Orte
- A1** Area di Servizio Feronia Ovest
- A1** Roma Sud
- A1** San Cesareo
- A1** Frosinone
- A1** Area di Servizio Casilina Est<sup>(4)</sup>
- A12** Torrimpietra
- A12** Aurelia
- A24** Area di Servizio Colle Tasso Nord\*
- Roma Città** (Piazza Colonna, 358)<sup>(5)</sup>
- Roma Città** (Via A. Bergamini, 50)<sup>(6)</sup>
- Roma Città** (Via G. V. Bona, 105)\*

### MARCHE

- A14** Pesaro Urbino
- A14** Ancona Nord
- A14** Macerata Civitanova Marche

### ABRUZZO

- A14** Valvibrata
- A14** Pescara Ovest
- A14** Vasto Nord
- Direzione 7° Tronco** (Città Sant'Angelo)<sup>(3)</sup>

### CAMPANIA

- A1** Caserta Sud
- A1** Napoli Nord
- A1** Napoli Capodichino (svinc. Casoria)
- A3** Napoli Barra\*
- A16** Avellino Ovest
- A30** Salerno Mercato San Severino
- A56** Astroni\*
- A56** Napoli Fuorigrotta\*
- Napoli Città\*** (Via M. D'Ayala, 8)
- Napoli Centro Dir.\*** (Via G. Porzio, 4)
- Salerno\*** (Via Irno)

### PUGLIA

- A14** Foggia
- Direzione 8° Tronco** (Bitritto)<sup>(3)</sup>

(1) Se non diversamente indicato si fa riferimento ai caselli autostradali.

(2) Apertura Domenicale h 8.30 - 12.30 e 13.30 - 17.00.

(3) Uffici territoriali di Autostrade per l'Italia.

(4) Apertura Lunedì - Domenica h 8.30 - 13.30 e 14.30 - 17.00.

(5) Apertura Lunedì - Sabato h 9.00 - 19.30.

(6) Apertura Lunedì - Venerdì h 9.00 - 19.00.

(\*) Punto Blu gestiti dalle Società Controllate di Autostrade per l'Italia (per gli orari consultare [www.telepass.it](http://www.telepass.it))

In aggiunta ai **Punto Blu** gestiti da Autostrade per l'Italia, sono presenti, lungo la rete autostradale, 44 ulteriori **Punto Blu/Centri Servizi** gestiti dalle altre Società Concessionarie Autostradali non appartenenti al Gruppo (per informazioni [www.telepass.it](http://www.telepass.it)).

## TELEPASS POINT

I Telepass Point, presenti all'interno delle aree di servizio, dei centri commerciali e dei negozi autorizzati, sono **dedicati esclusivamente alla vendita del Telepass Premium**. I Telepass Point sono attivati con l'obiettivo di mettere a disposizione dei clienti un maggior numero di punti in cui è possibile aderire velocemente al servizio Telepass.

## TELEPASS POINT: DOVE TROVARLI

### LOMBARDIA

- **Brughiera Est** A8 direzione Varese, Area di Servizio - Varese (VA)
- **Aci Brescia** - Via Enzo Ferrari - Brescia
- **Aci Mantova** - Piazza 80° Fanteria, 13 - Mantova
- **Aci Mantova, Delegazione Virgilio** - Piazza del Commercio, 1 - Virgilio (MN)
- **Cartabianca Srl** - Via Gallarate, 47 - Milano
- **Istituto Finanziario Italiano Recupero Crediti** - Via Filippo Tommaso Marinetti, 2 - Milano
- **Aci Pavia** - Piazza Guicciardi, 5 - Pavia
- **Aci Pavia, Delegazione Voghera** - Viale Matteotti, 41 - Voghera (PV)
- **Centro Commerciale "Orio Center"** - Via Portico, 71 - Orio al Serio (BG)
- **S. Zenone Ovest** A1 direzione Napoli, Area di Servizio - Km 15.1
- **Brianza Sud** A4 direzione Trieste, Area di Servizio - Km 148.4
- **Novate Nord** A4 direzione Torino, Area di Servizio - Km 128.5
- **Centro Commerciale "Carosello"** - Km. 2 Strada Prov. 208 - Carugate (MI)
- **Centro Commerciale "La Corte Lombarda"** - Strada Padana Superiore, 154 - Bellinzago Lombardo (MI)

### PIEMONTE

- **Aci Biella** - Viale Giacomo Matteotti, 11 - Biella
- **Aci Cuneo** - Piazza Europa, 5 - Cuneo
- **Aci Novara** - Via Rosmini, 36 - Novara
- **Cartabianca Srl** - Corso Svizzera, 106 - Torino
- **Cartabianca Srl** - Via Druento, 38 - Torino
- **Aci Alessandria** - Corso Felice Cavallotti, 19 - Alessandria
- **Aci Asti** - Piazza Medici, 21/22 - Asti
- **Aci Alba** - Piazza Cristo Re, 3 - Alba (CN)
- **Aci Bra** - Via A. Sarti, 7 - Bra (CN)
- **Aci Fossano** - Via Marconi, 90 - Fossano (CN)
- **Aci Mondovì** - Corso Italia, 3a - Mondovì (CN)
- **Aci Ivrea** - Via Cesare Pavese, 8 - Ivrea (TO)

### VALLE D'AOSTA

- **Aci Aosta** - Regione Borgnalle, 10/H - Aosta

## FRIULI VENEZIA GIULIA

- **Aci Udine** - Viale Tricesimo, 46 - Udine
- **Servicom Srl** - Via F. Severo, 29 - Trieste
- **Aci Gorizia** - Via Trieste, 17 - Gorizia

## VENETO

- **Cervada** A27 direzione Belluno, Area di Servizio - Conegliano (TV)
- **Aci Padova** - Via Enrico Scrovegni, 19 - Padova
- **Aci Rovigo** - Piazza XX Settembre, 9 - Rovigo
- **Concessionaria "DE BONA"** - Via Tiziano Vecellio, 85-91 - Belluno
- **Concessionaria "DE BONA"** - Via Amerigo Vespucci, 6-8 - Padova
- **Concessionaria "DE BONA"** - Via Conegliano, 75 - Susegana (TV)
- **Centro Commerciale "Valecenter"** - Via Enrico Mattei, 1/C - Marcon (VE)
- **Aci Verona** - Via della Valverde, 34 - Verona
- **Aci Verona - Delegazione Bovolone** - Piazza Pozza, 6 - Bovolone (VR)
- **Aci Verona** - Via Quadrato, 25 - Villafranca Veronese (VR)
- **Aci Verona** - Via Madonnina, 5F - San Giovanni Lupatoto (VR)

## EMILIA ROMAGNA

- **Sant'Eufemia Ovest** A14 diramazione per Ravenna, direzione autostrada Bologna-Taranto, Area di Servizio - Russi (RA)
- **Aci Bologna** - Via Calori, 10/d - Bologna
- **Aci Bologna** - Via Marzabotto, 2 - Bologna
- **Aci Bologna San Lazzaro di Savena** - Via Emilia, 48 - San Lazzaro di Savena (BO)
- **Marco Polo Expert** - Via L. Lucchi (c/o "Montefiore") - Cesena (FO)
- **Secchia Est** A1 direzione Milano, Area di Servizio - Km 156.5

## TOCANA

- **Chiosco Livorno** - Via G. Graziani (Ipercoop) - Livorno (loc. Porta a Terra)
- **Aci Grosseto** - Via Giuseppe Mazzini, 105 - Grosseto

## LAZIO

- **Centro Commerciale "Roma Est"** - Via Collatina, A24 - nuova uscita Ponte di Nona Gran Raccordo Anulare - Uscite 14 e 15 - Roma
- **Centro Commerciale "Porte di Roma"** - Via A. Lionello, 20 - Roma
- **Eldo S.p.A.** - c/o Centro Commerciale "Cinecittà 2" - Via Palmiro Togliatti, 2 - Roma
- **Centro Servizi T Quadra Srl** - Via A. De Gasperi, 33 - Palestrina (Roma)
- **Flaminia** A1 direzione Milano, Area di Servizio - Magliano Sabina (RI)
- **Settebagni Interna** GRA, Area di Servizio - Roma
- **Stazione di Servizio ESSO** - Via Acqua Bullicante, 174 - Roma
- **La Macchia Est** A1 direzione Milano, Area di Servizio - Km 610.9
- **La Macchia Ovest** A1 direzione Napoli, Area di Servizio - Km 610.9
- **Casilina Ovest** A1 direzione Napoli, Area di Servizio - Km 658.8
- **Aci Albano Laziale** - Via Risorgimento, 59 - Albano Laziale (Roma)
- **Aci Ciampino** - Via Principessa Pignatelli, 52/54 - Ciampino (Roma)



## ALLEGATI

- **Aci Roma** - Via dei Colli Portuensi, 348/354 - Roma
- **Aci Roma** - Viale di Trastevere, 120 - Roma
- **Aci Roma** - Viale Ionio, 62/64 - Roma
- **Aci Roma** - Via Cristoforo Colombo, 261 - Roma
- **Aci Roma** - Via Marsala, 14/a - Roma
- **Aci Roma** - Via Jaspers, 44 - Roma
- **Aci Roma** - Via Torrenova, 118/A - Roma
- **Aci Roma** - Via Tuscolana, 1018/D - Roma
- **Aci Roma** - Via Sestio Calvino, 105/109 - Roma
- **Aci Roma** - Via Bravetta, 20 - Roma
- **Aci Roma** - Via Cina, 336 - Roma
- **Aci Roma** - Via delle Vigne Nuove, 636 - Roma
- **Aci Fiumicino** - Via Giorgio Giorgis, 12 - Fiumicino (Roma)
- **Aci Monte Porzio Catone** - Via Del Tuscolo 17 - Monte Porzio Catone (Roma)
- **Aci Nettuno** - Via E. Visca 2/A - Nettuno (Roma)
- **Aci Osteria Nuova** - Via Anguillarese, 104 - Santa Maria di Galeria (Roma)
- **Aci Torrevecchia** - Via di Torrevecchia, 590 (c/o Centro Comm.le "Il Campanile") - Roma
- **Aci Artena** - Via G. Marconi 9 - Artena (Roma)
- Area di Servizio **DGM Erg Carburanti** - Via di Acilia, 365 - Roma
- **G.D.E. Centro Elettronica srl** - Via Q. Majorana, 160/162 - Roma
- **Sintesi Expert srl** - P.le degli Eroi, 22 - Roma
- **Sintesi Expert srl** - Via Renzo da Ceri, 79 - Roma
- **Sintesi Expert srl** - Piazza Augusto Albini, 21-34 - Roma
- **Sintesi Expert srl** - Via delle Baleniere, 88 - Ostia (Roma)
- **Sintesi Expert srl** - Viale Capitan Consalvo, 9 - Ostia (Roma)
- **Euronics Ostia srl** - Via P. Orlando, 9 - Ostia (Roma)
- **Aci Passo Corese** - Via Garibaldi, 72 - Passo Corese (RI)
- **Concessionaria "Zauri Car Center"** - Via Vicchio, 18 - Roma

### UMBRIA

- **Aci Terni** - Via Cesare Battisti, 121/c - Terni

### ABRUZZO

- **Abruzzo Tecnologie Avezzano C.C. I Marsi** - Via Tiburtina Valeria km 112 - Avezzano
- **Abruzzo Tecnologie L'Aquila** - C/o C.Comm.le L'Aquilone - L'Aquila
- **Aci Teramo** - C.so Cerulli, 75 - Teramo
- **Piemmeauto SpA L'Aquila** - S.S. 17 Km 42,390 - Bazzano
- **Piemmeauto SpA Avezzano** - Via XX Settembre, 411/A - Avezzano
- **Aci Pescara Nord** - Via Nazionale Adriatica Nord 349 - Pescara

### CAMPANIA

- **Calaggio Nord A16**, Area di Servizio, km 106, Vallata (AV)
- **Vesuvio Nord A16**, direzione Napoli, Area di Servizio - Pomigliano (NA)
- **Teano Est A1**, direzione Milano, Area di Servizio - Km 708.4

## ALLEGATI

- **Eldo S.p.A.** - Loc. Aurno c/o Centro Commerciale "Campania" - Marciianise (CE)
- **Eldo S.p.A.** - Piazza Matteotti, 8 - Napoli
- **Eldo S.p.A.** - Via Pietro Nenni 54 - Mugnano di Napoli (NA)
- **Eldo S.p.A.** - Centro Commerciale "Maxi Mall" - Pontecagnano (SA)
- **Fiat Center Napoli** - Via Astroni, 181 - Napoli
- **C.I.S. di Nola** - Infopoint - Napoli
- **Interporto di Nola** - Infopoint - Napoli
- **Aci Napoli** - Piazzale V. Tecchio, 49/d - Napoli
- **Aci Salerno** - Via Vicinanza, 11 - Salerno
- **Concessionaria "Mira"** Via Nazionale, 187 - Torrette di Mercogliano (AV)
- **Concessionaria "Mira"** Via Don Minzoni, 302 A - Cercola (NA)
- **Concessionaria "Miranda"** Via Variante 7 bis km 50 - Nola (NA)
- **Concessionaria "Miranda"** Via Acquaviva, 18 - Napoli
- **Concessionaria "Miranda"** Via Scarfoglio, 4 - Pozzuoli (NA)
- **Dipam S.a.S.** Via San Giacomo, 38 - Napoli

### PUGLIA

- **Aci Acquaviva delle Fonti** - Via Umberto Giordano, 1 - Acquaviva delle Fonti (BA)
- **Aci Bari** - Via Ottavio Serena, 26 - Bari
- **Aci Locorotondo** - Via del Cisternino, 95 - Locorotondo (BA)
- **Aci Molfetta** - Via Tenente Fiorino, 5 - Molfetta (BA)
- **Aci Barletta** - Via G. di Scanno, 137 - Barletta
- **Aci Brindisi** - Via Dalmazia, 31/B - Brindisi (BR)
- **Aci Taranto** - Via Giustino Fortunato, s.n. - Taranto
- **Aci Lecce** - Via G. Candido, 11 - Lecce
- **Agenzia Erredi** - Via G. Verdi, 87/89 - Andria (BT)

### BASILICATA

- **Aci Matera** - Viale delle Nazioni Unite, 47 - Matera

### CALABRIA

- **Rosarno Ovest** A3 direzione Reggio Calabria, Area di Servizio - Gioia Tauro (RC)
- **Villa San Giovanni Est** A3 direzione Salerno, Area di Servizio - Villa San Giovanni (RC)

### ESTERO

- **SVIZZERA, Touring Club Svizzero**, Sezione Ticino Rivera - (CH)



Gli orari di apertura dei Telepass Point dipendono dagli orari di servizio delle diverse strutture in cui sono ospitati.



Per maggiori informazioni e aggiornamenti relativi ai Telepass Point [www.telepass.it](http://www.telepass.it)

## IL SITO INTERNET DI TELEPASS

**www.telepass.it** è il sito gestito da Telepass S.p.A. sul quale sono pubblicate tutte le informazioni commerciali relative ai prodotti e servizi offerti (es: descrizioni, condizioni d'uso, costi, modalità d'adesione, ecc.)

Le principali sezioni del sito sono:

- **Telepass Premium:** informazioni e aggiornamenti sulle offerte dei Partner commerciali di Telepass;
- **Rete di vendita:** come acquistare i prodotti e servizi di Telepass (Punto Blu, Telepass Point, banche convenzionate, ecc.);
- **Shop online:** per aderire direttamente via web ai prodotti e servizi Telepass;
- **Servizio Clienti:** documenti scaricabili online (moduli contrattuali, norme e condizioni); risposte a domande frequenti; Form per suggerimenti/reclami; numeri e contatti utili;
- **Telepass Club:** l'area riservata ai possessori di Telepass e Viacard di Conto Corrente, che permette, dopo la registrazione, di accedere con la massima sicurezza alla propria pagina riservata per effettuare online, senza recarsi in un Punto Blu, tutte le principali operazioni di gestione del contratto Telepass.

### Registrarsi è facile

La registrazione ed i servizi offerti dal Telepass Club sono **sicuri e gratuiti**. Per iscriversi è necessario cliccare sul link "**Registrati**" posto in alto a destra nella Homepage del sito.

Durante la procedura verrà richiesto di:

- **inserire il proprio Codice ID;**
- **scegliere una Username** (lunga almeno 5 caratteri e non più di 10);
- **inserire il proprio indirizzo e-mail** (alla quale verrà inviata la Password per il primo accesso all'area riservata).

Se il Codice ID è stato smarrito o dimenticato, è possibile consultare la sezione "Servizio Clienti" del sito per richiederlo nuovamente.

Una volta effettuato l'accesso alla propria pagina riservata sarà possibile:

- consultare **le fatture e l'elenco dettagliato dei singoli viaggi;**
- creare **note spese personalizzate;**
- **aggiornare le targhe** associate al Telepass ed i propri **dati anagrafici;**
- richiedere il **Telepass Twin;**
- richiedere il **Telepass** per la tessera **Viacard di Conto Corrente;**
- comunicare il **furto e lo smarrimento** del proprio Telepass o della Viacard di Conto corrente
- essere **sempre aggiornati** sulle iniziative speciali riservate ai clienti registrati.

# Buon Viaggio

## INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Tel. 840-04.21.21

scatto unico alla risposta

Sala Radio SAT 0586.784.250/251

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

ISORADIO FM 103.3

## TELEPASS e VIACARD

Casella postale 2310

Firenze Succursale 39

50123 Firenze

Fax 055 42.02.373

Per chi è già Cliente Tel. 840-043.043

scatto unico alla risposta

Per chi vuole informazioni Tel. 800-269.269

## MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Tel. 055 42.10.452

Fax 055 42.02.505

## RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI

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

Società Autostrada Tirrenica p.A.

Via A. Bergamini, 50

00159 Roma

Fax 06 43.63.47.32

## NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

POLIZIA STRADALE 113

VIGILI DEL FUOCO 115

SOCCORSO SANITARIO 118

SOCCORSO MECCANICO

ACI 803-116

Europ Assistance-Vai 803-803



***società autostrada tirrenica p.a.***