

CARTA *dei* SERVIZI 2022

Tutte le informazioni per chi viaggia



società autostrada tirrenica p.a.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Chi siamo	pg. 3
La nostra storia	pg. 3
Le tratte autostradali in concessione	pg. 6
La Livorno - San Pietro in Palazzi - Tarquinia - Civitavecchia nella rete di Autostrade per l'Italia	pg. 8
I nostri valori	pg. 9
Il pedaggio	pg. 11
Come pagare il pedaggio	pg. 13
Informazioni di viabilità	pg. 15
Sicurezza	pg. 21
Gestione della viabilità	pg. 25
Aree di servizio	pg. 27
Punto Blu On line	pg. 28
Il sito internet	pg. 29
SAT e l'ambiente	pg. 30

LA QUALITÀ	pg. 31
Le politiche e la gestione per la Qualità	pg. 31
Gli indicatori di Qualità	pg. 32

LA TUTELA DEL CLIENTE	pg. 33
Reclami e rimborsi	pg. 33

ALLEGATI	pg. 34
I Punto Blu On line	pg. 35
Il sito internet di Autostrade per l'Italia	pg. 37

La presente versione della Carta è stata redatta sulla base della "Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali" del Ministero 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;
- Aree di servizio Fine Est e Savalano Ovest;
- Uffici di Roma Via Alberto Bergamini, 50.

RIFERIMENTI

Responsabile: Silvia Grosso
e.mail: info.sat@sat.autostrade.it

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.

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.L. 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;



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

- **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 (08 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 (03 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 – Civitavecchia;
- **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, risolvendo 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.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

- **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 autostradali 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.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

I NUMERI DI SAT al 31.12.2021

Svincoli	5
Barriere	2
Aree di Servizio	2
Punto Blu	1
Veicoli medi giornalieri	17.7372
Posti di manutenzione	2
Posti neve	3
Pannelli a messaggio variabile	24

Tratto in esercizio Livorno - Rosignano - San Pietro in Palazzi	Km 40
Tratto in esercizio Tarquinia - Civitavecchia	Km 14,5

*A seguito dell'Art. 35 del Dlgs 162/2019 cd Milleproroghe

Sul sito www.tirrenica.it maggiori informazioni sull'autostrada gestita da SAT.

PROTOCOLLI 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.

In base a questo Protocollo di Esenzione, i residenti nei comuni interessati, titolari di contratto Telepass Family o Telepass con Viacard che utilizzano esclusivamente veicoli di classe A e B, hanno inoltre diritto alla gratuità del canone per un anno dalla data di presentazione del Modulo di richiesta dell'esenzione.

Il Protocollo di Esenzione avrà termine con la data di pubblicazione della delibera Cipe che approverà il sistema di esenzione adottato sull'intera tratta autostradale da Cecina a Civitavecchia, con le relative e più generali nuove modalità di agevolazione-esenzione per i residenti che verranno definite in una seconda fase.

L'anno di esenzione dal pagamento del canone Telepass decorre dalla data di consegna della richiesta da parte dei soggetti interessati.

Il modulo di richiesta è disponibile nella sezione Punto Blu On Line del sito internet www.tirrenica.it.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA LIVORNO - SAN PIETRO IN PALAZZI - TARQUINIA - CIVITAVECCHIA NELLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



1 1° aprile la Concessione di Autostrade Meridionali è stata trasferita a nuovo operatore.

I NUMERI DI AUTOSTRAD E PER L'ITALIA

	Autostrade per l'Italia	Società Controllate
Km di rete	2.855	113
Caselli	240	31
Aree di Servizio	204	14
Aree di parcheggio	103	6
Punto blu	15	5
Dipendenti	4.794	3.697*
Clienti al giorno (mln.)	3,7	0,7
Veicoli al giorno (mln.)	2,2	0,4

* Il dato si riferisce alle Società Concessionarie e alle Società operanti sul territorio italiano controllate da Autostrade per l'Italia.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

I NOSTRI VALORI

Trasparenza, responsabilità, qualità, performance sono i valori fondanti che guidano le nostre azioni.

Trasparenza

- Lavoriamo con trasparenza e condividiamo le informazioni.
- Comunichiamo con chiarezza verso colleghi, partner, clienti.
- Rendiamo tracciabile il nostro lavoro e favoriamo la digitalizzazione come metodo di comunicazione e confronto.
- Incoraggiamo la piena collaborazione, la condivisione e diamo riscontri circostanziati e costruttivi.
- Orientiamo i comportamenti al rispetto del nostro Codice Etico e incoraggiamo le nostre persone a collaborare per il mantenimento di un clima aziendale di reciproco rispetto, evitando atteggiamenti che possano ledere la dignità, l'onore e la reputazione di ciascuno.

Qualità

- Puntiamo sempre alla massima qualità nei nostri processi di lavoro.
- Valorizziamo la certificazione esterna dei nostri sistemi di lavoro, come metodo di confronto con gli altri e come stimolo per aggiornare costantemente il nostro approccio.

Responsabilità

- Favoriamo l'assunzione di responsabilità, a tutti i livelli.
- Definiamo chiaramente la responsabilità dei processi e gli obiettivi attesi.
- Appliciamo criteri di valutazione chiari.
- Costruiamo insieme la sicurezza per chi viaggia.

Performance

- Adottiamo sistemi per misurare le nostre prestazioni e i nostri risultati attraverso criteri chiari, misurabili e accessibili.
- Favoriamo la valutazione delle performance a tutti i livelli, dando priorità a risultati e comportamenti improntati al rispetto del Codice Etico.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ



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'ente concedente per ciascun Km 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 della Mobilità Sostenibili, 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, maggiorazioni tariffarie di ANAS legge 122/2010 e di IVA) **1° Gennaio 2022.**

CLASSI DI VEICOLO	A	B	3	4	5
TARIFFA €/Km	0,16000	1,6391	0,22552	0,35080	0,40560

CLASSE A
Altezza < 1,3 m (misurata
all'asse anteriore)



CLASSE B
Altezza > 1,3 m (misurata
all'asse anteriore)



CLASSE 3



CLASSE 4



CLASSE 5



L'INCREMENTO ANNUALE DEL PEDAGGIO

Secondo quanto previsto nella Convenzione sottoscritta con l'Ente Concedente, 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 (parametrata alle condizioni di qualità della pavimentazione della strada ed al tasso di incidentalità) e 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 nulla 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.

La tariffa in vigore dal 1° gennaio 2022 é rimasta invariata rispetto a quella del 2021

COME PAGARE IL PEDAGGIO

LA SEGNALETICA

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



*Cartelli in corso di revisione e sostituzione

PISTE GIALLE

dedicate al pagamento con dispositivi di telepedaggio:

Axxès - www.axxes.fr/it/italie
DKV - www.dkv-mobility.com/it
Telepass - www.telepass.com
Unipol Move - www.unipolmove.it



PISTE BLU

dedicate al pagamento solo con carte:

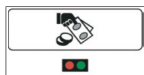
Viacard, Bancomat, Carte di Credito



*Cartelli in corso di revisione e sostituzione

PISTE BLU con la "T" di Telepedaggio e bandiera europea

per pagare con:
Viacard, Bancomat, Carte di Credito,
o 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
COTRASSEGNALE CON
LA SEGNALETICA



SI PUÒ PAGARE CON IL
BANCOMAT E LE SEGUENTI
CARTE DI CREDITO:



SENZA DIGITARE IL PIN E SENZA ALCUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2021
% pagamenti con dispositivo di telepedaggio	27,7	60,7
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica)	19,7	34,0
% pagamenti in contante con operatore	50,2	4,0
% altro	2,4	1,3
	100,0	100,0



società autostrada tirrenica p.a.

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, di carte (Viacard, Bancomat, Carte di Credito), dell'errata lettura delle stesse, 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. L'importo, senza commissioni, può essere pagato entro 15 giorni dalla data del viaggio direttamente sul sito www.autostrade.it nella sezione Punto Blu On line o su App Free To X con Carte di Credito e Carte Prepagate aderenti ai circuiti Visa e Mastercard, Postepay e Maestro, o, in alternativa:

- presso gli oltre 40.000 punti Mooney - SisalPay (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale. Elenco su www.mooney.it. Il servizio prevede una commissione a favore di Mooney - SisalPay di 2,50 €;
- ai caselli di SAT nelle porte con operatore;
- sul sito www.tirrenica.it nella sezione Punto blu On line;
- 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;

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 – www.autostrade.it Servizio clienti 055 42.10.452; per chiarimenti sull'emissione di un Mancato Pagamento info.sat@sat.autostrade.it

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 nella sezione Punto Blu 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 e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato.

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 di guida dell'effettivo trasgressore).

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:**

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 9 PMV in itinere e 15 sull'autostrada esterna in ingresso.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	al 31.12.21
Numero Pannelli a Messaggio Variabile	24
% traffico in entrata coperto da servizio	100
% traffico che percorre l'autostrada coperto da servizio	100

SALA RADIO SAT Telefono 0586.784.250/251

SITO INTERNET www.tirrenica.it (disponibile anche in versione mobile) che fornisce informazioni su: traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio.

I canali informativi di altri operatori sono:

 **CALL CENTER VIABILITÀ 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 RTL 102,5 Play, sul sito web rtl.it e in radio visione sul canale 736 SKY e 36 di 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 ad 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 Il sito di Autostrade per l'Italia (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

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ



RTL 102.5 NEWS VIARADIO AUTOSTRADE 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 DDT.



HI - POINT Sono 67 information point situati nelle Aree di Servizio che forniscono notizie su traffico, percorsi e pedaggi in tempo reale.



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 195 schermi dislocati nelle Aree di Servizio e nei Punto Blu sui quali sono trasmesse informazioni su infoviabilità, meteo e attualità.



TWITTER @MyWayAspi, il canale ufficiale Twitter di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.

MY WAY

La prima TV in Europa dedicata al mondo delle autostrade

My Way è il primo canale televisivo interamente dedicato al traffico e alla mobilità, con aggiornamenti costanti e in tempo reale sul traffico autostradale.

My Way nasce nel 2013 dalla **partnership con SKY** con un palinsesto caratterizzato da 30 collegamenti giornalieri, in onda ogni mezz'ora dalle ore 7.10 alle ore 21.40 dal lunedì alla domenica, sul canale 502 SkyMeteo24. I collegamenti giornalieri hanno una durata di 2 minuti e sono realizzati in uno studio televisivo allestito nella sede di Autostrade per l'Italia di Via Bergamini. Nei collegamenti giornalieri su SkyMeteo24, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, Autostrade per l'Italia racconta tutto il proprio "mondo": investimenti in sicurezza stradale, qualità dei servizi offerti a chi viaggia, tecnologie per rendere la rete gestita moderna e sostenibile, fino al turismo, grazie alle experience dell'iniziativa "Sei in un paese meraviglioso".

Ai 30 collegamenti sul canale Meteo si aggiungono su **SkyTG24** (canale 100 e 500) tutti i giorni dal lunedì al venerdì due dirette, una alle ore 7.20 e l'altra alle ore 16.50, con informazioni sulla viabilità intorno alle grandi città, come Roma e Milano.

Gli altri appuntamenti **My Way** su **SkyTG24** con le informazioni dedicate alla viabilità autostradale sono previsti nelle giornate che precedono il week-end e nel week-end stesso; in particolare, il venerdì alle 13.50, il sabato alle 13.50 e 19.50 e la domenica alle 13.50-19.50-20.50, oltre a collegamenti "straordinari" con aggiornamenti costanti e puntuali in caso di emergenze meteo o traffico.

My Way è visibile anche sul canale 50 (SkyTG24) del digitale terrestre e sui canali 7 e 29, rispettivamente **La7** e **La7d**.

In particolare, su La7 My Way è in onda dal lunedì al venerdì alle ore 07.50, mentre il sabato e la domenica alle 12.50.

Su La7d invece, dal lunedì al venerdì alle 9.40 e 11.40, mentre il sabato e la domenica alle ore 12.40.

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Attraverso la piattaforma televisiva My Way, Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di raccontare non solo cosa sta accadendo in autostrada, ma anche di dare evidenza delle cause, fornendo informazioni sui tempi di risoluzione degli eventi e consigli ai viaggiatori (tempi di percorrenza, percorsi alternativi). Tutti i collegamenti sono visibili anche in streaming sul sito web www.autostrade.it.

PROGRAMMAZIONE

sky tg24

**Canale 100 e 500 di SKY
Canale 50 Digitale Terrestre**

Dal lunedì al venerdì

Diretta TG ore 7.20-16.50 viabilità nelle grandi città.

Ogni venerdì

Diretta TG ore 13.50 viabilità in Autostrada.

Ogni sabato

Diretta TG ore 13.50-19.50 viabilità in Autostrada.

Ogni domenica

Diretta TG ore 13.50-19.50-20.50 viabilità in Autostrada.

sky meteo 24

Canale 502 di SKY

Tutti i giorni

30 collegamenti da 2 minuti in onda
ogni mezz'ora a partire dalle 7.10 fino alle 21.40, ai minuti 10 e 40



Canale 7 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Ore 7.50.

Sabato e Domenica

Ore 12.50.



Canale 29 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Ore 9.40 e 11.40.

Sabato e Domenica

Ore 12.40.

In caso di emergenza meteo o simili, che richieda programmazione di collegamento ad collegamento in diretta con aggiornamenti sulle situazioni meteorologiche critiche.



INFO FREE TO X

Il 15 settembre 2020 è stato lanciato da **Free To X** il servizio di **cashback del pedaggio autostradale**, previsto in accordo con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità sostenibili dal piano strategico di trasformazione sulle tratte di competenza di Autostrade per l'Italia e accessibile grazie alla app di Free To X che è disponibile su **Apple Store e Google Play**.

L'applicazione gratuita è disponibile per chiunque subisca **ritardi dovuti ai lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia**, indipendentemente dalla classe di veicolo e dal mezzo di pagamento utilizzato.

Il ristoro è previsto per tempi di percorrenza superiori agli standard di riferimento (tempi calcolati su velocità: 100km-h per i veicoli leggeri; 70 km-h per i veicoli pesanti), per la presenza di cantieri programmati sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Scaricando la app Free To X, nella sezione Cashback, gli utenti possono ottenere un **rimborso sia per i pagamenti con dispositivi di telepedaggio, sia per pagamenti con carte di credito, di debito, Viacard e contanti**.

Chi ha sistemi di telepedaggio, può inserire i riferimenti relativi al proprio dispositivo per ricevere in automatico la notifica del cashback, limitandosi alla conferma dell'itinerario effettuato.

A chi utilizza contanti o carte, per richiedere il rimborso è sufficiente inviare la fotografia – tramite app - della ricevuta di pagamento, ritirata al casello di uscita.

Il cashback è erogato in caso di ritardi generati da cantieri per lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia che influiscono sulla regolarità del traffico a causa della riduzione delle corsie originariamente disponibili (esclusa la corsia di emergenza) ed è riconosciuto anche per itinerari brevi, a partire da 15 minuti di ritardo, sulla base del tempo effettivo di viaggio e della lunghezza del percorso effettuato.

In particolare, il Cash Back è valido per le seguenti tipologie di viaggi su:

- percorsi con ingresso e uscita su rete Autostrade per l'Italia;
- percorsi con ingresso su rete Autostrade per l'Italia e uscita su altra concessionaria;
- percorsi con ingresso su altra concessionaria e uscita su rete Autostrade per l'Italia;
- percorsi con ingresso e uscita su altra concessionaria, con attraversamento su rete Autostrade per l'Italia.

Non rientrano nell'iniziativa i ritardi non legati alle attività del concessionario, di natura imprevedibile come: traffico intenso, incidenti, eventi meteo, manifestazioni, o qualunque altra motivazione non connessa al piano di lavori per l'ammodernamento delle infrastrutture autostradali.

Sulla App Free To X nella sezione "Viaggio", sono presenti ulteriori servizi utili come: le telecamere per il monitoraggio dei flussi di transito; il calcolo del pedaggio standard; il posizionamento dei tutor attivi lungo la rete e una fun-

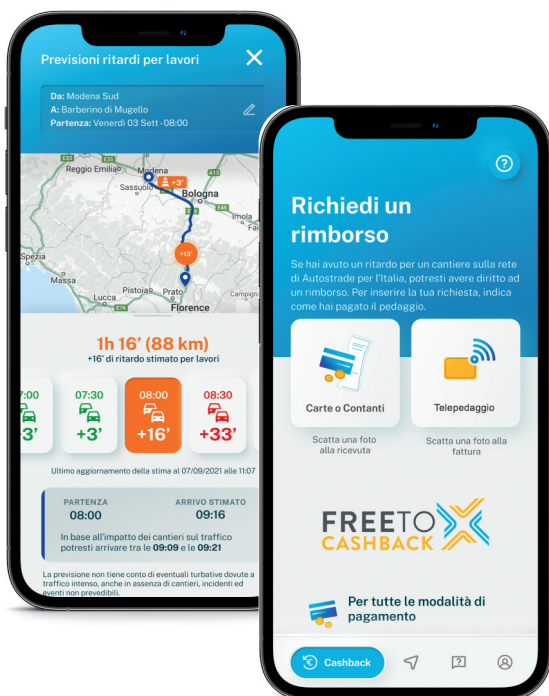
INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

zionalità per individuare i prezzi del carburante più conveniente, nelle diverse aree di servizio disponibili.

Nell'ambito del piano di sviluppo dei servizi finalizzati a migliorare l'esperienza dei nostri clienti, inoltre è stato sviluppato il servizio "Previsione Ritardi per Lavori" che permette agli utenti di pianificare il viaggio conoscendo in anticipo una stima dell'eventuale ritardo dovuto alla presenza di cantieri per lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia.

La stima è disponibile a partire dalle 12 ore e fino a 7 giorni dopo l'orario in cui viene effettuata la richiesta di previsioni da parte del cliente. È possibile consultare i tempi di percorrenza per le 12 ore precedenti e le 12 ore successive all'orario richiesto dal cliente.

Si tratta di un [servizio innovativo che non ha al momento riscontri in nessuna altra realtà europea](#) e rispetto al quale Free To X e Autostrade per l'Italia si rendono sin d'ora disponibili a collaborare con le altre Società Concessionarie per permetterne l'estensione all'intera rete autostradale italiana.



INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

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 di percorrenza verso le destinazioni di maggiore interesse.

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 m un cartello di piccole dimensioni su fondo bianco e con numero romano indica i 100 metri.

Ogni 1000 m 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.



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

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 DIMINUZIONE
COLLESALVETTI
DIRAM. LIVORNO

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



INCIDENTE
COLLESALVETTI
ROSGNANO MARITTIMO

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



Per maggiori informazioni www.autostrade.it

GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA

Dopo l'evento del Viadotto Morandi del 14 agosto 2018, su iniziativa della capogruppo Autostrade per l'Italia, SAT ha posto in essere importanti azioni per il miglioramento 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, individuati mediante bandi di gara europei ad evidenza pubblica. Allo stesso tempo sono stati anche affidati a primarie società del settore incarichi per le attività di audit di terzo livello sugli stessi processi di sorveglianza svolti dai soggetti esterni.

A partire dal 2021 SAT, in coerenza con le Linee Guida relative alla "Classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio dei ponti esistenti", emanate dal Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici, con un approccio di tipo multilivello mirato ad una valutazione sintetica dei fattori di rischio associati alle opere d'arte, ha inoltre avviato un piano di assesment di ponti, viadotti e gallerie delle tratte per accrescere il livello di conoscenza ed effettuare valutazioni approfondite di sicurezza dei ponti esistenti.

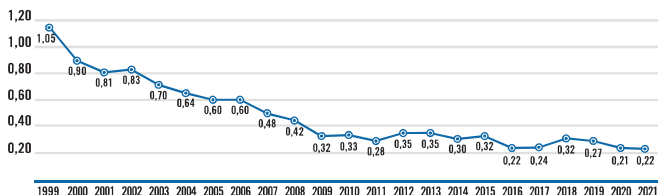
Per ogni opera delle tratte, in base ai dati sullo stato di conservazione e a parametri di struttura e di contesto, è stata calcolata la Classe di Attenzione che permette quindi di innescare tutte le azioni, in termini di indagini, monitoraggi e verifiche, indicate dalle linee guida stesse. Inoltre, vengono analizzati e confrontati trimestralmente gli esiti della sorveglianza, i quali risultano essere la base fondamentale per i successivi piani di manutenzione e ripristino.

Per avere un'ulteriore conoscenza del comportamento strutturale dell'opera, tenendo conto del rispettivo stato di conservazione, vengono eseguite delle verifiche strutturali, in accordo al quadro normativo italiano in termini di costruzioni, che consentono di disporre delle informazioni circa la risposta/comportamento delle varie parti strutturali dell'opera e pianificare gli interventi manutentivi o di ammodernamento che dovessero essere necessari.

Per quanto riguarda le gallerie, il programma di assesment prevede l'esecuzione di ispezioni, indagini, prove sui materiali, approfondite per la caratterizzazione profonda delle strutture di rivestimento in linea con le indicazioni del Manuale Ispezioni Gallerie del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili di maggio 2020 basato sul modello di classificazione dei difetti IQOA approvato dal CETU (Centre D'Etudes des Tunnels). Le attività di assesment si articolano sostanzialmente in due fasi. La prima fase prevede l'esecuzione di indagini diagnostiche strumentali (georadar longitudinale, caratterizzazione meccanica dei calcestruzzi costituenti il rivestimento, laser scanner) e l'analisi della documentazione storica disponibile al fine di identificare eventuali criticità da approfondire in fase di ispezione approfondita. Nella seconda fase di ispezione approfondita (di "punto zero"), svolta da soggetti terzi, vengono eseguiti gli approfondimenti diagnostici prescritti e vengono successivamente definiti i progetti esecutivi finalizzati alla risoluzione delle difettosità rilevate.

SAT, nell'ambito del percorso di evoluzione strategica e tecnologica, ha avviato delle procedure interne che mirano alla digitalizzazione degli archivi storici, alla creazione di un "catasto" digitale.

Tutti gli interventi mirati a garantire la sicurezza delle infrastrutture hanno ridotto il tasso di mortalità sulla rete di Autostrade per l'Italia dell'79%, passando da 1,05 del 1999 (anno della privatizzazione) a 0,22 di dicembre 2021.



Tasso di mortalità rete Autostrade per l'Italia e sue Controllate

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.
- Avvio della gara pubblica di progettazione per la riqualifica delle barriere di sicurezza di circa 50 km
- Studio ed analisi di sistemi di monitoraggio strutturale dei Viadotti maggiori e Gallerie
- Avvio di manutenzioni straordinarie per le opere maggiori
- Interventi di ripristino dello strato di Usura drenante e strato 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.

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

- Aumento dei coefficienti di aderenza e regolarità delle pavimentazioni.
- Installazione delle reti di protezione antiscavalco 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 62 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.



SOCCORSO MECCANICO

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

ACI	803-116
Europ Assistance - Vai	803-803
IMA	800.613.613

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2021
% Km con asfalto drenante (antipioggia)	95
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'



IL NOSTRO IMPEGNO

Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente circa 56 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 sui circa 57 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;
- sospensione dei lavori in condizioni di traffico intenso con riapertura della 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 alla pulizia e al ripristino del piano viabile.

OPERAZIONI INVERNALI



SAT con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili e dell'Interno, Aiscat, Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori ha definito un Protocollo 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 **28 attrezzature speciali** costituite da: spargitori, innaffiatrici e lame;
- l'operatività di **36 addetti interni e 39 addetti esterni**;
- **34 trattamenti di salatura** per la **prevenzione del ghiaccio**. Nel **2021** si è registrato un solo evento neve.

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



E' un portale aperto a tutti gli interessati ai Transiti Eccezionali (ovvero quei veicoli e/o trasporti che per dimensione e/o massa superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada), ma in particolare è rivolto agli operatori del settore, trasportatori ed agenzie, che vogliono avere informazioni sul transito di un veicolo o trasporto eccezionale sui tratti di Autostrade per l'Italia, delle sue Confrontate e delle altre Concessionarie aderenti ed effettuare attraverso il sito le operazioni necessarie al rilascio di un'autorizzazione per percorsi sulla rete autostradale. Il portale è, infatti, attivo sia nella parte di libera consultazione che nell'area dedicata al servizio di richiesta e rilascio telematico delle autorizzazioni; quest'ultima accessibile a tutte le ditte che si registrano al servizio. Informazioni ed autorizzazioni possono essere richieste, anche, presso apposito sportello presente nella sede operativa di Rosignano.



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 portatori di handicap, 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 in 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.

I CONTROLLI DI QUALITÀ

È stato implementato un piano di controllo qualità (Società esterne specializzate nel settore e controllo interno nella fase di lockdown), 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 di servizio													
	Benzina gasolio	GPL	Aree Camper	Ristoranti	Bar	Docce	Baby Room	Servizi Disabili	Fax	Wi Fi	Parcheggi vettura	di cui riservati a diversamente abili	Parcheggi pesanti
SAVALANO OVEST	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	110	3	32
FINE EST	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	110	3	32
CORNETO OVEST	•	•			•			•	•	•	15	2	

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

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.

PUNTO BLU ON LINE

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

Vai su www.tirrenica.it per:

- Rapporti Di Mancato Pagamento pagamento richiesta definizione gestione per esenti a norma di legge
- Richiesta Esenzione Pedaggio Residenti
- Richiesta Emissione Ricevuta Sostitutiva
- Richieste Rimborso
- Richieste Rimborso Scontrino di Credito
- Richiesta Fatturazione Pedaggi
- Acquisto Viacard Prepagate

Per informazioni e assistenza: info.sat@sat.autostrade.it



IL SITO INTERNET

Il sito internet di SAT è www.tirrenica.it, al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla società.

Nella homepage in particolare si trovano:

- Il Punto Blu On line;
- I Contatti;
- 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.





La SAT è impegnata sul fronte delle politiche ambientali e di sostenibilità come dimostrano alcuni interventi presenti sulla tratta in esercizio:

- innovazione applicata al sistema di illuminazione all'interno delle gallerie, costituita principalmente dalla sostituzione delle comuni lampade con l'innovativo sistema a LED e a luce chiara;
- piano di risanamento acustico con installazione dei pannelli fonoassorbenti nei punti critici;
- realizzazione di un impianto fotovoltaico sulla pensilina di copertura delle nuove barriere di Rosignano e di Tarquinia.

SAT è inoltre impegnata con azioni coerenti rispetto agli obiettivi perseguiti in merito a: valori, organizzazione e processi, sicurezza stradale, sicurezza sul lavoro, clienti, risorse umane e ambiente.

Partecipa inoltre alla predisposizione del Bilancio integrato annuale di Autostrade per l'Italia.

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.

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 i dati storici e definendo obiettivi annuali, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni.

Certificazioni secondo standard internazionali

Le Società del Gruppo Autostrade operano per l'implementazione ed il miglioramento continuo dei propri Sistemi di Gestione finalizzato al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi.

SAT è certificata in coerenza con gli standard internazionali: [Sicurezza sul Lavoro ISO 45001](#).

Sistema di Gestione Integrato

[La Capogruppo](#) Autostrade per l'Italia ha avviato il progetto di progressiva integrazione dei suoi Sistemi di Gestione, con l'obiettivo di conseguire la certificazione integrata Qualità, Sicurezza sul Lavoro, Sicurezza della Circolazione e Ambiente nel 2022.

In coerenza con tale obiettivo strategico la società ha definito la Policy Integrata dei Sistemi di Gestione di Gruppo finalizzata a dotare il Paese di un operatore infrastrutturale che, anche attraverso l'adozione di soluzioni tecnologicamente innovative e progettate sui principi della “[privacy e security by design](#)”, sia leader nella transizione verso un modello di mobilità sostenibile, garantisca una gestione integrata del ciclo di vita delle infrastrutture di mobilità (ricerca, ingegneria, costruzione, esercizio, manutenzione) e assicuri le migliori condizioni di lavoro e prestazioni di sicurezza (degli enti e dei lavoratori), la tutela ambientale, la qualità dell'asset autostradale e dei servizi offerti.

Tutti i Sistemi di Gestione aziendali sono sia verificati periodicamente, che con verifiche spot svolte da Organismi di Certificazione accreditati dall'Ente Italiano di Accredimento Accredia.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità **del servizio**, validi per tutte le concessionarie autostradali e definiti **sulla base della Direttiva del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102/2009** con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali, sono i seguenti:

	Unità di misura	Standard di riferimento	Raggiungimento obiettivi 2021
Fattore base: Sicurezza del Viaggio Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24 ore	Sì
Fattore base: Regolarità Stato segnaletica orizzontale (retroreflettenza) ¹	(RL) Retroreflettenza (mcd lx-1 m-2)	100 RL ²	Sì
Fattore base: Confortevolezza 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	Sì
Fattore base: Servizi per viaggiatori diversamente abili 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	Sì
Fattore base: Informazione agli utenti 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	Sì

⁽¹⁾ 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.

⁽²⁾ 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

RECLAMI E RIMBORSI

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.

SAT si impegna a:

- dare risposta ai reclami ricevuti entro 10 gg lavorativi nell'85% dei casi;
- comunicare ai Clienti le azioni correttive intraprese per risolvere in maniera puntuale i disservizi segnalati;

Il cliente che vuole inviare un reclamo deve scrivere all'indirizzo info.sat@sat.au-tostrade.

RIMBORSI IN CASO DI ERRORE

Nel caso 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:

- inoltrare la richiesta tramite il sito www.tirrenica.it;
- inviare una e mail all'indirizzo info.sat@sat.autostrade.it.



I PUNTO BLU ONLINE

NASCE IL PUNTO BLU ONLINE

Per tutti i servizi di Autostrade per l'Italia è disponibile un nuovo spazio digitale: il Punto Blu online, attivo 24h/7, facile da consultare e accessibile comodamente da casa.



Servizi Online per:

RAPPORTI DI MANCATO PAGAMENTO

- Saldare i «Rapporti di mancato pagamento del pedaggio» ritirati al casello (entro 15gg dalla data di emissione senza costi aggiuntivi).
- Autocertificare il casello di entrata per mancanza di biglietto d'ingresso.
- Consultare tutti i canali disponibili per il pagamento del mancato pedaggio.

FATTURAZIONE PEDAGGI

- Utilizzare il nuovo servizio per richiedere ONLINE la fatturazione dei pedaggi effettuati con contanti e carte di credito e di debito, senza costi di spedizione e con tracciamento dello stato della richiesta.

RIMBORSO PEDAGGIO

Richiedere il rimborso per il pedaggio pagato in caso di errato:

- resto da cassa automatica;
- addebito su carta di credito o di debito;
- rilevamento della classe del veicolo.

Per richiedere un rimborso per ritardi dovuti a cantieri per lavori sulla Rete per Autostrade per l'Italia vai su Freto-x.it

VIACARD PREPAGATE

- Consultare i canali di vendita delle viacard prepagate.
- Richiedere il rimborso in caso di smagnetizzazione, smarrimento o tessera trattenuta al casello.
- Richiedere la fatturazione online allegando una fotografia della tessera viacard.

[Punto Blu sulla rete di Autostrade per l'Italia](#)

[Punto Blu Nord Italia](#) Genova Sampierdarena, Bergamo

Novate Milanese, Bologna Casalecchio, Rimini Sud, Treviso

[Punto Blu Centro Italia](#), Prato Est, Firenze Nord, Roma Città, Roma Nord, Roma Sud

[Punto Blu Sud Italia](#) Salerno, Napoli Casoria, Pescara Ovest, Bari Sud

Per orari e indirizzi vai su www.autostrade.it



IL SITO INTERNET DI AUTOSTRADe PER L'ITALIA

www.autostrade.it contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità e ai servizi disponibili lungo la rete

Sul sito www.autostrade.it convergono tutti i media e i servizi di infoviabilità; il servizio televisivo My Way, le radio RTL 102.5 e Isoradio, le oltre 1.000 webcam presenti lungo la rete e l'area arancione per consultare in tempo reale la situazione del traffico e i percorsi e pedaggi. Il sito contiene inoltre il racconto di tutto il mondo di Autostrade per l'Italia: gli investimenti e le iniziative in corso; notizie sulla rete e la viabilità, la sicurezza e gli eventi. La homepage è stata recentemente ridisegnata per favorire la user experience e facilitare l'accesso alle informazioni di infoviabilità, con un primo blocco interamente dedicato al Piano Industriale, una parte centrale rivolta a tutti i servizi all'utenza e una terza parte destinata a news ed informazioni. Dalla homepage è inoltre possibile accedere alla [sezione dedicata agli Autotrasportatori](#) che offre, soprattutto durante le emergenze climatiche, informazioni su meteo e circolazione, oltre a consigli sui servizi dedicati disponibili sulla rete.

Nell'ottica di potenziare al massimo l'informazione agli utenti è stata sviluppata la nuova sezione dedicata al [piano di ammodernamento della rete](#) con l'evidenza dei cantieri programmati e i relativi tempi di percorrenza. Dal 2018 il sito ospita la sezione dedicata "Autostrade per Genova" con informazioni e aggiornamenti su viabilità, comunicati stampa e informazioni di servizio. La sezione è stata recentemente arricchita con l'inserimento delle mappe di pianificazione dei cantieri liguri e i tempi di percorrenza attesi sulle tratte maggiormente interessate dai cantieri stessi.

Nella nuova sezione Persone, è possibile inviare la candidatura, consultare le posizioni aperte e scoprire il processo di selezione e il mondo lavorativo di Autostrade.

www.autostrade.it è disponibile in formato mobile, con lay-out e contenuti pensati per tutti coloro che accedono da dispositivo mobile.

L'area arancione, 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.



Punto Blu Online, il nuovo spazio digitale per tutti i servizi dedicati all'assistenza delle pratiche correlate al pedaggio (Rapporti di mancato pagamento, fatturazione pedaggi e viacard, rimborsi, elenco Punti Blu attivi).



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 metereologica per fasce orarie e le allerte meteo della Protezione Civile.

Pagina Facebook Autostrade per l'Italia

Autostrade per l'Italia interagisce con i propri Clienti anche attraverso la pagina Facebook, nata per creare un dialogo diretto e costante con gli automobilisti che percorrono la rete. Sulla pagina, che registra circa 190.000 fan, si possono trovare e commentare informazioni su infrastrutture, sicurezza e comportamenti di guida corretti, sui servizi offerti e sulla storia della società. www.facebook.com/autostradeperitalia.

Canale YouTube Autostrade per l'Italia

La pagina è divisa in 4 aree tematiche: corporate, infrastrutture, servizi, cultura e ruolo sociale e racconta storia, presente e futuro della Società. www.autostrade.it/youtube.

Canale Instagram Autostrade per l'Italia

Il profilo Instagram illustra per immagini il mondo di Autostrade per l'Italia: la storia del Gruppo, i progetti infrastrutturali, le principali iniziative sul territorio e le esperienze del progetto Sei in un Paese meraviglioso.

Profilo LinkedIn Autostrade per l'Italia

Il profilo ufficiale LinkedIn, online dal 2019, propone le posizioni professionali aperte e racconta notizie, progetti e iniziative della Società.

Canale Twitter di Autostrade per l'Italia

MyWayAspi, il canale ufficiale twier di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.



Buon Viaggio

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Tel. 803-111

Servizio gratuito

Sala Radio SAT 0586.784.250/251

www.tirrenica.it

ISORADIO FM 103.3

RTL 102.5

OPERATORI DI TELEPEDAGGIO

www.axxes.fr/it/italie

www.dkv-mobility.com/it

www.telepass.com

www.unipolmove.com

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Tel. 055 42.10.452

Fax 055 42.02.505

RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI

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

IMA 800.613 613



società autostrada tirrenica p.a.