



CARTA DEI SERVIZI

SOCIETÀ AUTOSTRADA
TIRRENICA P.A.

CARTA DEI SERVIZI 2023

Tutte le informazioni per chi viaggia



INDICE

La presente versione della "Carta dei Servizi" 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.

■ PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Chi siamo	3
La nostra storia	4
Le tratte autostradali in concessione	7
La Livorno - San Pietro in Palazzi e Tarquinia - Civitavecchia nella rete di Autostrade per l'Italia	10
Il pedaggio	12
Come pagare il pedaggio	14
Le informazioni di viabilità	16
La sicurezza	22
La gestione della Viabilità	25
Le Aree di servizio	27
Wonders	28
Il Punto Blu On line	30
Il sito internet	31
SAT e l'ambiente	32

■ LA QUALITÀ

Le politiche e la gestione per la Qualità	33
Gli indicatori di Qualità	34

■ LA TUTELA DEL CLIENTE

Reclami, segnalazioni e suggerimenti	35
--------------------------------------	----

■ ALLEGATI

I Punto Blu On line di Autostrade per l'Italia	36
Il sito internet di Autostrade per l'Italia	38

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

CHI SIAMO

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

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

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



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA NOSTRA STORIA

1968
21 ottobre

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

1969
23 ottobre

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

1982

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

1993
3 luglio

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

1999
7 ottobre

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

2005
7 luglio

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

2008
18 dicembre

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

2009
11 marzo

SAT e ANAS sottoscrivono lo Schema di Convenzione Unica;

2009
15 maggio

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

2009
28 ottobre

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

2009
15 dicembre

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

2010
30 marzo

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

2010
20 settembre

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

2010
18 novembre

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

2010
24 novembre

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

2011
23 marzo

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

2011
5 maggio

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

2011
27 giugno

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

2011
2 agosto

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

2011
17 ottobre

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

2012
30 marzo

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

2012
22 maggio

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

2012
8 giugno

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

2012
13 giugno

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

2012
3 agosto

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

2012
22 novembre

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

2013
31 luglio

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

2014

sono proseguiti i lavori di costruzione del lotto 6 A Civitavecchia - Tarquinia, in accordo con il territorio, 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.

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

'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 provvede 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 pertanto 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

LE TRATTE AUTOSTRADALI IN CONCESSIONE

I NUMERI DI SAT al 31.12.2022

**Km
40**

Tratto in esercizio
Livorno - San
Pietro in Palazzi

**Km
14,5**

Tratto in esercizio
Tarquinia -
Civitavecchia



5
Svincoli



2
Barriere



2
Aree di servizio



18.829
Veicoli medi giornalieri



2
Posti di manutenzione



3
Posti neve



24
Pannelli a messaggio variabile

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE TRATTE AUTOSTRADALI IN CONCESSIONE



IL PROTOCOLLO DI ESENZIONE

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

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

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.

Entro la fine del 2023 termineranno i lavori di adeguamento (già avviati) delle piste e dei software per estendere anche ai clienti degli altri operatori di telepedaggiamento la suddetta esenzione.

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 E TARQUINIA - CIVITAVECCHIA

NELLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA


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


Tangenziale di Napoli S.p.A.
Via G. Porzio 4 Centro Direzionale A/7
(80143) Napoli
Tel. 081 72.54.111


Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.
Località Les Iles Saint Pierre
(11010) Aosta
Tel. 0165 922117


Società Autostrada Tirrenica p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1


Autostrade per l'Italia S.p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1


ANAS e altre Concessionarie



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA LIVORNO - SAN PIETRO IN PALAZZI E TARQUINIA - CIVITAVECCHIA

NELLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

I NUMERI DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

	Autostrade per l'Italia	Società controllate
Km di rete	2.855	113
Caselli	240	17
Aree di Servizio	204	11
Aree di parcheggio	101	6
Centri Assistenza	15	5
Dipendenti	4.879	3.788*
Clienti al giorno (mln.)	4,1	0,5
Veicoli al giorno (mln.)	2,4	0,3

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



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL PEDAGGIO

CHE COS'È LA TARIFFA

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

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

COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO

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

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

TARIFFE UNITARIE DI SAT

(comprehensive di importo di competenza ANAS legge 102/2009, maggiorazioni tariffarie di ANAS legge 122/2010 e di IVA) 1° Gennaio 2023 .

CLASSI DI VEICOLO	A	B	3	4	5
Tariffa di montagna €/Km	0,16000	0,16391	0,22552	0,35080	0,40560
Classe A Altezza ≤ 1.3m (misurata all'asse anteriore)					
Classe B Altezza > 1.3m (misurata all'asse anteriore)					
Classe 3					
Classe 4					
Classe 5					

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

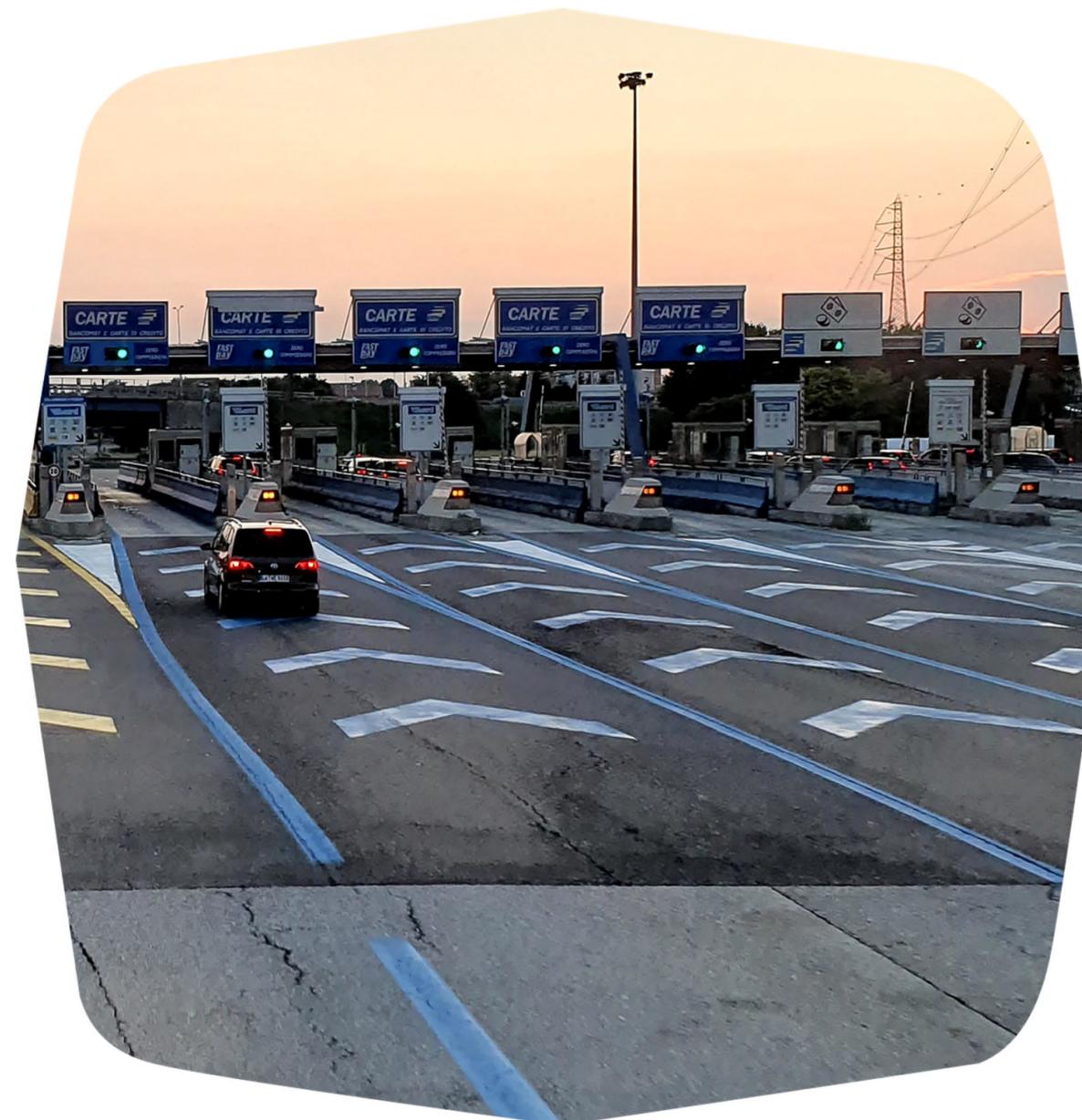
IL PEDAGGIO

L'INCREMENTO ANNUALE DEL PEDAGGIO

Secondo quanto previsto nella Convenzione sottoscritta con l'Ente Concedente, la tariffa unitaria è adeguata ogni anno 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 a tutte le tratte sulla base di una formula matematica determinata dalla regolazione di settore. 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 2023 è rimasta invariata dal 2021.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

COME PAGARE IL PEDAGGIO

LA SEGNALETICA PER LE DIVERSE MODALITÀ DI PAGAMENTO

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



PISTE GIALLE



dedicate al pagamento con dispositivi di telepedaggio
Axxès - www.axxes.fr/it/italie
DKV - www.dkv-mobility.com/it
Telepass - www.telepass.com
UnipolMove - www.unipolmove.it



PISTE BLU

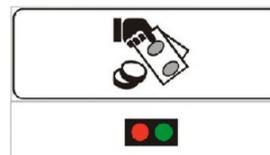


dedicate al pagamento solo con carte: **Viacard, Bancomat, Carte di Credito**



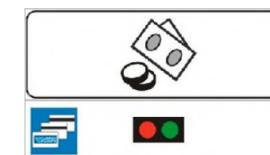
PISTE BLU CON LA "T" DI TELEPEDAGGIO E BANDIERA EUROPEA

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



PISTE BIANCHE

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

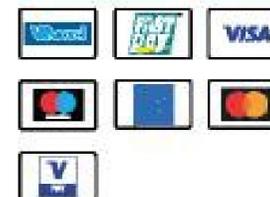


PISTE BIANCHE SENZA OPERATORE

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



NELLE PORTE CONTRASSEGNALE CON LA SEGNALETICA A LATO



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

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2022
% pagamenti con il dispositivo di telepedaggio	27,7	60,7
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica)	19,7	33,8
% pagamenti in contanti con operatore	50,2	4,1
% altro	2,4	1,4

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

COME PAGARE IL PEDAGGIO

MANCATO PAGAMENTO

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

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

COME PAGARE IL RAPPORTO DI MANCATO PAGAMENTO



L'importo può essere pagato senza commissioni sul sito www.tirrenica.it nella sezione Punto Blu Online o su App Free To X con carte di credito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Postepay e Maestro.

In alternativa il pagamento può essere effettuato:



Ai caselli di SAT nelle porte con operatore



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 000000 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)



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 €



Sul sito ww.autostrade.it nella sezione Punto Blu Online

TERMINI DI PAGAMENTO

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

CLIENTE SENZA BIGLIETTO DI INGRESSO

Nel caso di mancata presentazione al casello di uscita del biglietto di ingresso, il pedaggio viene calcolato, per legge, dal casello più lontano. Il Cliente ha però la possibilità, dal sito www.tirrenica.it 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).

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

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

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

I CANALI DI INFORMAZIONE

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

24 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 31.12.22

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](tel:0586.784.250/251)

SITO INTERNET



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

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

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



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

ISORADIO 103.3



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 2 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 web di autostrade per l'Italia (disponibile anche in versione mobile) fornisce informazioni su traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio. Le stesse informazioni sono disponibili anche su www.rti.it

RTL 102.5 NEWS VIARADIO AUTOSTRADALE PER L'ITALIA



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

TOTEM

sono 105 maxi schermi touch screen verticali, all'interno delle Aree di Servizio, che forniscono notizie in tempo reale su traffico, percorsi turistici, ed altre info al cliente.

TV

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

415 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.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

MYWAY

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. Ai 30 collegamenti sul canale Meteo si aggiungono su SkyTG24 (canale 100 e 500 Sky) tutti i giorni dal lunedì al venerdì tre dirette, alle ore 7.20, 16.50 e 18.20.

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 11.50, 13.50 e 19.50 e la domenica alle 11.50, 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.

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.



Canale 100 e 500 di SKY | Canale 50 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Diretta TG ore 7.20 - 16.50 - 18.20

Ogni venerdì

Diretta TG ore 13.50

Ogni sabato

Diretta TG ore 11.50 - 13.50 - 19.50

Ogni domenica

Diretta TG ore 11.50 - 13.50 - 19.50 - 20.50



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 07.50.

Sabato e domenica

Ore 12.50.



Canale 7 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Ore 9.40 e 11.40.

Sabato e domenica

Ore 12.40.

In caso di emergenze meteo o traffico, alla normale programmazione si aggiungono altri collegamenti in diretta con aggiornamenti sulle situazioni maggiormente critiche.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

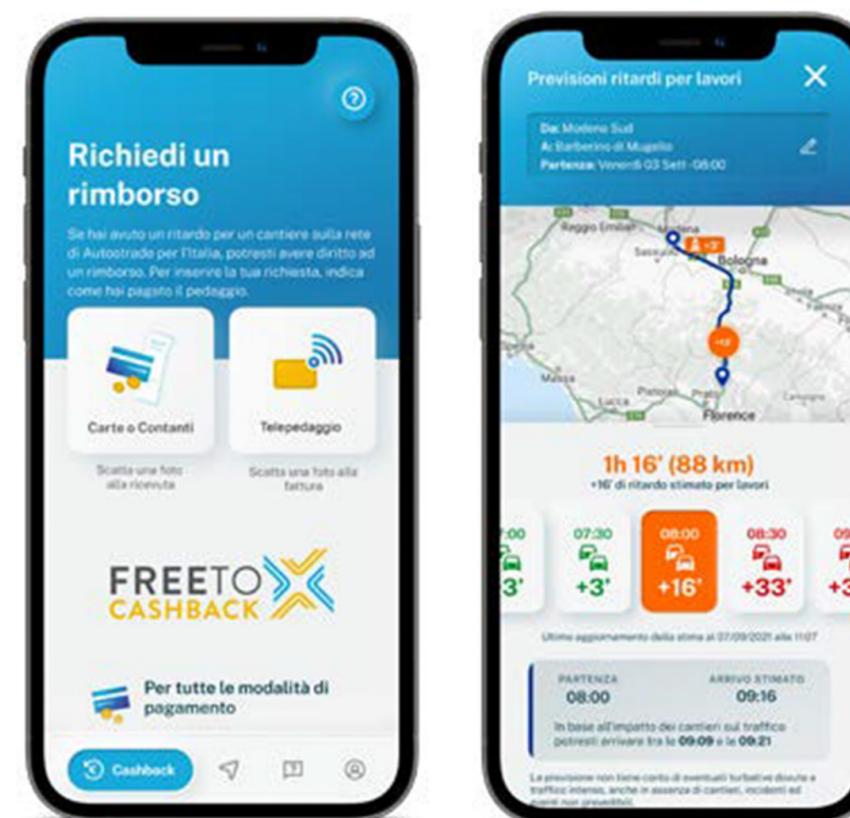
FREE TO X

Free To X è una azienda del gruppo Autostrade per l'Italia nata nel 2021 e dedicata allo sviluppo di servizi avanzati per la mobilità, che offre soluzioni per migliorare l'esperienza di viaggio a 360°, puntando su innovazione, tecnologia e sostenibilità. Pensata per chi viaggia o semplicemente si muove, Free To X è attenta a tutto l'ecosistema viaggio.

Uno dei progetti in cui è impegnata Free To X è il Cashback sul pedaggio autostradale. Si tratta di un servizio unico in Europa e in Italia, lanciato da Autostrade per l'Italia tramite Free To X, a beneficio dei viaggiatori che subiscono un ritardo a partire da 10 minuti causato da lavori di manutenzione ed ammodernamento sulla rete di Autostrade per l'Italia. L'intero processo di richiesta ed erogazione del rimborso è definito sulla base di soglie di ritardo e delle relative quote di rimborso dei pedaggi ed è disponibile per privati, partite IVA ed aziende, compresi i consorzi di autotrasportatori, che pagano con dispositivi di telepedaggio, carte o contanti.

Il rimborso viene riconosciuto automaticamente a tutti i clienti che registrano al servizio la targa del proprio veicolo o il dispositivo di telepedaggio, grazie a un innovativo sistema di intelligenza artificiale e un complesso algoritmo di calcolo necessario per definire i rimborsi spettanti.

Per richiedere il Cashback sul pedaggio, basta scaricare la app di Free To X oppure, da gennaio 2023, accedere al sito Cashback di Free To X, e registrare il proprio apparato di telepedaggio o la propria targa: una volta registrati è la app stessa che in automatico propone i rimborsi che, per chi paga il pedaggio con un dispositivo di telepedaggio e lo registra in app, verranno calcolati retroattivamente di 4 mesi rispetto alla data di iscrizione.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

FREE TO X

In alternativa, per chi paga con carte o contanti, è possibile richiedere manualmente il rimborso per ogni ritardo subito, ritirando la ricevuta di pagamento al casello.

Sulla app di Free To X sono inoltre disponibili ulteriori servizi che mirano a semplificare e migliorare l'esperienza di viaggio:

- Notifiche Tutor, funzionalità gratuita, che consente di tenere sotto controllo la propria velocità media sulla rete autostradale gestita da ASPI. Una volta attivata la funzionalità, il cliente riceve una notifica quando è in prossimità di una tratta Tutor, e un segnale acustico in caso di superamento della velocità consentita.
- Sezione Colonnine di Ricarica che, attraverso una mappa interattiva, permette un'immediata individuazione delle stazioni di ricarica ad alta potenza Free To X per veicoli elettrici, già disponibili lungo la rete autostradale, oltre a quelle in via di realizzazione (lavori in corso) e a quelle previste a piano entro il 2023. Tramite la mappa è anche possibile avere info di dettaglio sulla tipologia di colonnine presenti e le relative potenze e connettori disponibili per ciascuna stazione di ricarica.

- Il servizio "Previsione Ritardi per Lavori" che permette agli utenti di pianificare il viaggio con la stima dell'eventuale ritardo dovuto alla presenza di cantieri. La stima è disponibile ad intervalli di 30 minuti e fino a 7 giorni dopo l'orario in cui viene effettuata la richiesta di previsioni da parte del cliente.
- La possibilità di saldare un rapporto di mancato pagamento del pedaggio direttamente dall'app di Free To X, scansionando la ricevuta di mancato pagamento ritirata al casello oppure la lettera di sollecito ricevuta per posta ed effettuando il saldo con carte di credito o prepagate. Il servizio è disponibile per i rapporti di mancato pagamento emessi da Autostrade per l'Italia, Raccordo Autostradale Valle d'Aosta, Tangenziale di Napoli e Società Autostrada Tirrenica.

All'interno della sezione "Viaggio" dell'app, sono inoltre presenti ulteriori servizi utili, come le telecamere per il monitoraggio dei flussi di traffico; il calcolo del pedaggio standard; il posizionamento dei tutor attivi lungo la rete autostradale e una funzionalità per individuare i prezzi del carburante più conveniente, nelle diverse aree di servizio disponibili.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

L'INFORMAZIONE DURANTE IL VIAGGIO

Sat informa i clienti in viaggio utilizzando i Pannelli a Messaggio Variabile, attraverso i quali vengono diffuse notizie relative agli eventi in atto o in previsione lungo le tratte, come ad esempio 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.).

Inoltre, nei giorni in cui si registrano i maggiori spostamenti, sui Pannelli a Messaggio Variabile vengono rappresentati i tempo medi 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.

GUIDA ALLA LETTURA



ALCUNI ESEMPI



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



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



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

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA SICUREZZA

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

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

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

Già a partire dal 2021 SAT ha inoltre avviato un piano di assessment di ponti, viadotti e gallerie della Rete per la verifica e l'adeguamento ai più recenti standard normativi. Per quanto riguarda i ponti ed i viadotti, il programma di assessment è coerente con il percorso previsto dalle Linee Guida, con un approccio di tipo multilivello mirato ad una valutazione sintetica dei fattori di rischio associati alle opere d'arte.

Per ogni opera della rete, in base ai dati sullo stato di conservazione e a parametri di struttura e di contesto, ed in funzione degli esiti della classificazione multilivello delle Linee Guida sono stati avviati tutti gli approfondimenti necessari, tra cui indagini, monitoraggi e verifiche, indicate dalle Linee Guida stesse.

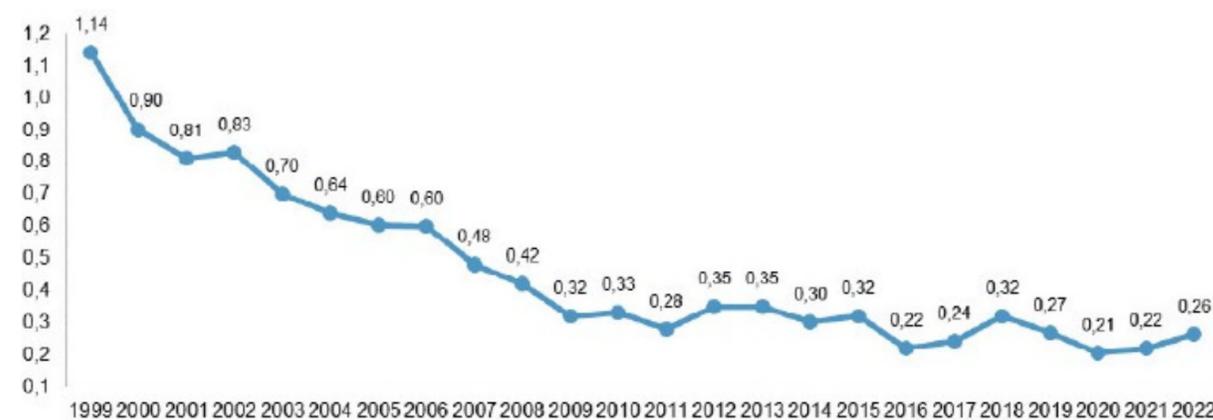
Gli esiti delle verifiche consentono di disporre delle informazioni circa la risposta delle varie parti strutturali dell'opera in termini di stato di conservazione e di risposta alle azioni ambientali, utili alla compiuta caratterizzazione degli interventi a cui sottoporre l'opera.

Per ogni opera della rete, in base ai dati sullo stato di conservazione e a parametri di struttura e di contesto, ed in funzione degli esiti della classificazione multilivello delle Linee Guida sono stati avviati tutti gli approfondimenti necessari, tra cui indagini, monitoraggi e verifiche, indicate dalle Linee Guida stesse. Gli esiti delle verifiche consentono di disporre delle informazioni circa la risposta delle varie parti strutturali dell'opera in termini di stato di conservazione e di risposta alle azioni ambientali, utili alla compiuta caratterizzazione degli interventi a cui sottoporre l'opera.

Per quanto riguarda le gallerie, ad agosto del 2022 sono state emanate le Linee Guida relative alla "Classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio delle gallerie esistenti", e SAT, analogamente a quanto fatto per ponti e viadotti, ha avviato l'aggiornamento del suo sistema di sorveglianza e controllo al fine di un completo allineamento agli elementi novativi introdotto dal sopraccitato disposto normativo.

SAT, nell'ambito del percorso di evoluzione strategica e tecnologica, ha avviato delle procedure interne che mirano alla digitalizzazione degli archivi storici e 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'77%, passando da 1,14 del 1999 (anno della privatizzazione) a 0,26 di dicembre 2022.



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

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA SICUREZZA

GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA E I RISULTATI

- Completamento di tutti gli interventi connessi alla sorveglianza, legati alla sicurezza stradale, delle 14 Gallerie presenti sulla tratta.
- Nuova sorveglianza e completamento delle manutenzioni ordinarie dei giunti strutturali presenti lungo le tratte autostradali.
- Studio ed analisi di sistemi di monitoraggio strutturale dei Viadotti maggiori e Gallerie
- Avvio di manutenzioni per le opere 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.

Realizzazione delle "bande rumorose", in corrispondenza della striscia continua della segnaletica orizzontale che delimita la corsia di emergenza, per prevenire, lungo i viadotti, gli incidenti causati da sbandamenti per colpo di sonno o distrazione.

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

- Aumento dei coefficienti di aderenza e regolarità delle pavimentazioni.
- Installazione delle reti di protezione anti scavalco su tutti i viadotti con carreggiate separate (circa 20 km).
- Chiusura di tutti i varchi aperti sullo spartitraffico con strutture mobili per permettere l'apertura in situazioni di emergenza.
- Ammodernamento degli impianti di illuminazione e segnaletica di sicurezza delle Gallerie della tratta.
- Potenziamento ed integrazione della segnaletica di cantiere.
- Protezione delle cuspidi con dispositivi di attenuazione degli urti.
- Realizzazione di 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.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA SICUREZZA

SOCCORSO MECCANICO

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

ACI

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

Europ Assistance - Vai

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

IMA

 [800.613.613](tel:800.613.613)

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

A fine 2022 sono stati realizzati **36 Km** di **RUMBLE STRIPS**

(rallentatori ad effetto acustico, finalizzati a segnalare al conducente del veicolo situazioni di guida al di fuori della corsia di marcia lenta)



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

IL NOSTRO IMPEGNO

Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente circa 57 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 55 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. SAT pone la massima attenzione nel ridurre al minimo i disagi all'utenza provocati da code e rallentamenti, attraverso una efficace gestione operativa delle emergenze, un'accurata pianificazione dei cantieri ed una costante diffusione delle informazioni relative agli eventi in corso e in previsione lungo le tratte in concessione.

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.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

OPERAZIONI INVERNALI



SAT con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e con il Ministero 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 **35 addetti interni** e **39 addetti esterni**;
- **14** Trattamenti di salatura per la **prevenzione del ghiaccio**. Nel **2022 non si è registrato alcun** 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



<https://teonline.autostrade.it> è un portale dedicato ai Transiti Eccezionali (ovvero quei veicoli e/o trasporti che per dimensione e/o massa superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada), e 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 Controllate 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.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE AREE DI SERVIZIO

Sull'autostrada sono presenti 2 aree di servizio: Savalano Ovest e Fine Est. Le aree sono dotate di ampi parcheggi, servizi per 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 i Palazzi direzione LIVORNO Km 200 - tra Rosignano Marittimo e Collesalveti.

LA GESTIONE DI UN'AREA DI SERVIZIO

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

- **Gli Operatori sono responsabili** dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle Aree di vendita, della realizzazione e manutenzione delle stesse.

- **SAT è responsabile** della realizzazione, manutenzione e pulizia degli spazi verdi e dei parcheggi, della viabilità e della sicurezza nelle Aree.

I CONTROLLI DI QUALITÀ

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

SERVIZI DISPONIBILI PER SINGOLA AREA DI SERVIZIO

	Area di servizio	Benzina gasolio	GPL	Aree Camper	Ristoranti	Bar	Docce	Baby room	Servizi Disabili	Fax	Wi Fi	Parcheggi vetture	Di cui riservati a diversamenteabili	Parcheggi pesanti
SAVALANO OVEST	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	110	3	32
FINE EST	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	110	3	32

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.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

WONDERS

Nel 2022 nasce "Wonders. Scopri l'Italia delle meraviglie", il nuovo progetto di Autostrade per l'Italia che, in continuità con "Sei in un Paese meraviglioso", promuove il patrimonio culturale, naturalistico ed enogastronomico del nostro Paese attraverso oltre 400 experience di viaggio ideate in collaborazione con partner d'eccellenza: Touring Club Italiano, WWF, Slow Food Italia e la Commissione Nazionale Italiana per l'Unesco.

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



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

WONDERS

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

Nell'ambito del progetto Wonders, rientra infine la valorizzazione di "Villa dei Volusii", complesso residenziale extraurbano rinvenuto nel 1961 durante i lavori di costruzione dell'Autostrada del Sole Roma-Firenze. Accessibile dall'Area di Servizio Feronia Ovest, in A1 nei pressi di Fiano Romano, è aperta al pubblico in collaborazione con il Ministero della Cultura e "Aperti per voi"- iniziativa del partner di progetto "Touring Club Italiano".

I NUMERI DELL'INIZIATIVA

- **AREE DI SERVIZIO DELLA RETE, RACCONTANO TRAMITE TOTEM, SISTEMI MULTIMEDIALI E IL CIRCUITO TELEVISIVO INFOMOVING LE BELLEZZE DEL NOSTRO PAESE CON VIDEO REALIZZATI AD HOC** **100**
- **ESPERIENZE DI VIAGGIO** **+400**
- **LOCALITA' PROMOSSE** **+1.000**
- **CARTELLONI TOURING LUNGO LA RETE AUTOSTRADALE PROMUOVONO IL PROGETTO E LE BELLEZZE DEL TERRITORIO CIRCOSTANTE** **+300**
- **PODCAST REALIZZATI CON LE VOCI DI LUCA E PAOLO RACCONTANO GLI ITINERARI COINVOLGENTI E ORIGINALI DELL'INIZIATIVA** **+250**

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL PUNTO BLU ONLINE

LA PIATTAFORMA DIGITALE PER IL PAGAMENTO ELETTRONICO DEI PEDAGGI

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

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

Il Punto Blu Online

Vai su www.tirrenica.it per :

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

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL SITO INTERNET

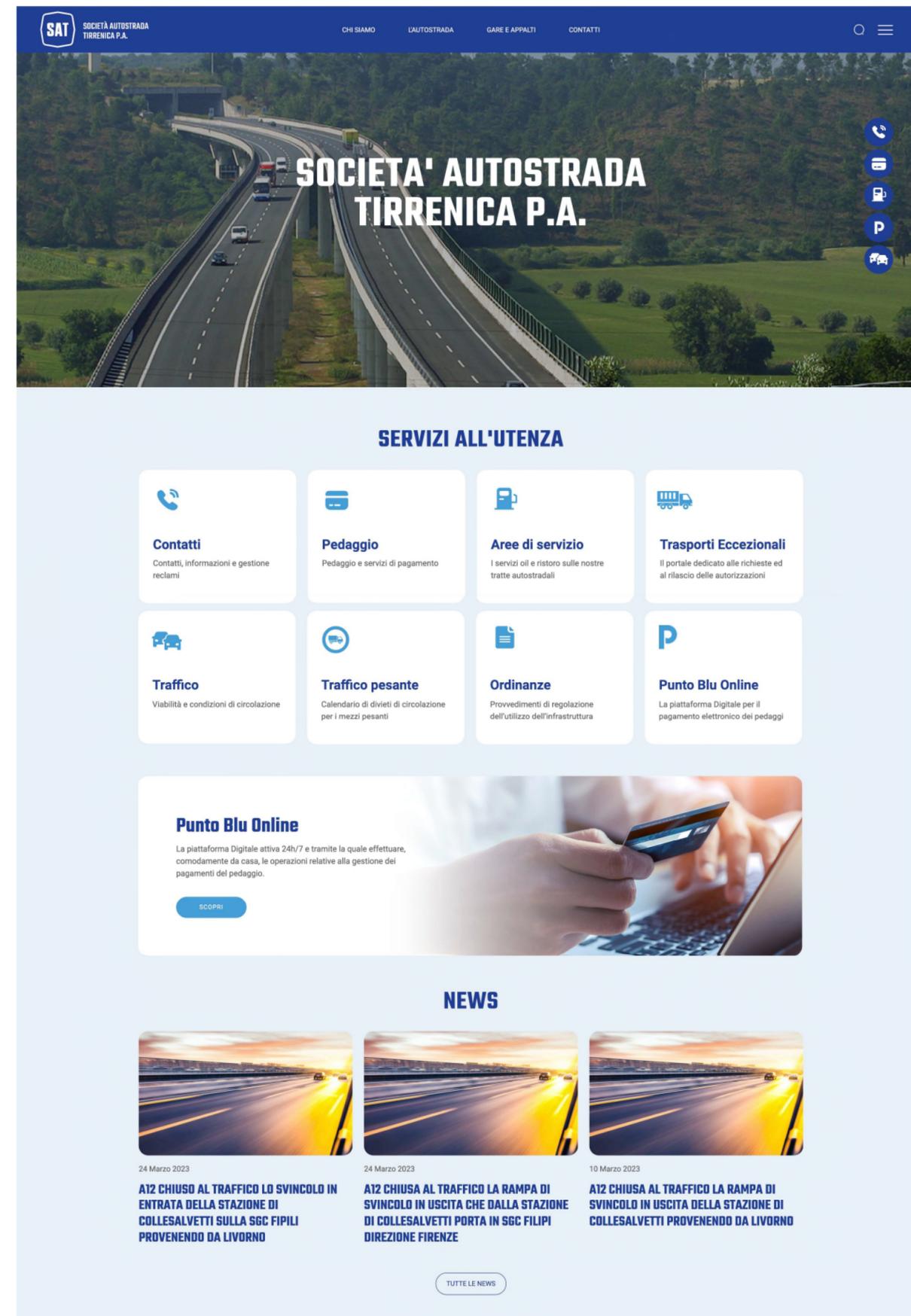
Il sito internet di SAT è www.tirrenica.it, al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla società.

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.

PROFILO LINKEDIN SAT :

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



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

SAT E L'AMBIENTE

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 di alcune gallerie, costituita principalmente dalla sostituzione delle comuni lampade con l'innovativo sistema a LED e a **luce bianca**;
- 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;
- Progettazione di **6** impianti fotovoltaici di prossima realizzazione (2 su pensiline di parcheggio Rosignano e Collesalveti e 4 sopra le gallerie artificiali della rete SAT).

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.



LA QUALITÀ

LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

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

IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ SU TRATTA

SAT è impegnata nel monitoraggio costante della qualità della tratta e pone particolare attenzione ai tempi di ripristino delle situazioni anomale riscontrate con l'obiettivo di garantire agli utenti di viaggiare sempre in massima sicurezza.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Un sistema di gestione è un insieme di attività disegnate ed attuate con approccio integrato e sinergico, finalizzato al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi.

La società ha definito una Policy Integrata dei Sistemi di Gestione (di seguito Policy) appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e di effettivo supporto ai suoi indirizzi strategici.



In particolare, tramite la Policy, SAT garantisce l'impegno costante di tutta l'organizzazione per l'adozione e il miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione, conformi agli standard internazionali ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 39001 al fine di operare tenendo in considerazione i rischi associati a ciascun Sistema, coinvolgendo gli stakeholder chiave e nel rispetto dei valori aziendali di Trasparenza, Responsabilità, Qualità e Performance e Sicurezza.

CERTIFICAZIONI SECONDO STANDARD INTERNAZIONALI

SAT, come le altre Società del Gruppo Autostrade, opera per l'implementazione dei propri **Sistemi di Gestione** con approccio integrato e sinergico finalizzato al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi. Per tale motivo nel 2022 è stato implementato il Sistema di Gestione Integrato secondo gli schemi internazionali ISO 9001(Qualità), ISO 14001 (Ambiente), ISO 45001 (Sicurezza nei luoghi di lavoro) e ISO 39001 (Sicurezza della circolazione stradale).

Sempre nel 2022 SAT ha certificato ISO 9001 il Sistema Qualità e ISO 14001 il Sistema Ambiente, in aggiunta al Sistema già certificato ISO 45001, Sicurezza nei luoghi di Lavoro

LA QUALITÀ

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

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

⁽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.

	Unità di misura	Standard di riferimento	Completamento obiettivi 2022
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 h	
Fattore base: Regolarità Stato segnaletica orizzontale (retroriflettenza) (RL). ⁽¹⁾	Retroriflettenza (mcd lx-1 m-2)	100 RL ⁽²⁾	
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. controlli al mese	2	
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. controlli al mese	2	
Fattore base: Informazione agli utenti Tempo di risposta a reclami e proposte via e-mail all'indirizzo: info.sat@sat.autostrade.it	tempo (gg) di risposta nel 85% dei casi	10 gg lavorativi	

LA TUTELA DEL CLIENTE

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

I RECLAMI: UN'OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE

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

Ci impegniamo a:

- Rispondere ai reclami ricevuti entro 10 giorni lavorativi nell'85% dei casi;
- Comunicare ai Clienti, per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, gli interventi e 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.autostrade**

L'utilizzo di questo indirizzo da parte del Cliente, consente a SAT di accelerare i tempi di risposta al reclamo.

RIMBORSI IN CASO ERRATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

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 direttamente sul conto corrente indicato dal cliente.

**Per richiedere il rimborso è possibile inoltrare la richiesta tramite il sito :
www.tirrenica.it**

ALLEGATI

IL PUNTO BLU ONLINE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



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

Vai su www.autostrade.it per :



RAPPORTI DI MANCATO PAGAMENTO;



FATTURAZIONE PEDAGGI;



RIMBORSO PEDAGGIO;



VIACARD PREPAGATE;



RICEVUTA PEDAGGIO SOSTITUTIVA;



ELENCO PUNTI ASSISTENZA SULLA RETE
DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA;



PER INFORMAZIONI E ASSISTENZA:
info@autostrade.it

ALLEGATI

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 di Autostrade per l'Italia vai su [freeto-x.it](https://www.freeto-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;



RICEVUTA PEDAGGIO SOSTITUTIVA

Richiedere una ricevuta sostitutiva se non è stato possibile ritirare al casello l'attestato di transito / ricevuta di pagamento;

ALLEGATI

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 che maggiormente influenzano la viabilità, con la loro programmazione e i relativi tempi di percorrenza.

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 Assistenza).



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

ALLEGATI

IL SITO INTERNET DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



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/autostradeperlitalia

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 servizi offerti, i progetti infrastrutturali e le principali iniziative sul territorio.

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 Twitter di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.

CANALE TELEGRAM AUTOSTRADE PER L'ITALIA- LIGURIA

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

SAT - SOCIETÀ AUTOSTRADA TIRRENICA AUGURA

BUON VIAGGIO

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Tel. [803-111](tel:803-111) (servizio gratuito)

Sala Radio SAT 0586.784.250/251 | www.tirrenica.it

ISORADIO FM 103.3 | RTL 102.5

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Tel. [055 42.10.452](tel:055-42.10.452) | Fax. 055 42.02.505

RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI

info.sat@sat.autostrade.it

NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

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

PROVIDER DI TELEPEDAGGIO

Axxes - <https://axxes.fr/it/italie> | DKV - www.dkv-mobility.com/it

Telepass - www.telepass.com | UnipolMove - www.unipolmove.it

SOCCORSO MECCANICO

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

