

CARTA *dei* SERVIZI 2018

Indicatori standard di qualità
Consigli e numeri utili



società autostrada tirrenica p.a.

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Il nostro impegno	pg. 3
Chi siamo	pg. 4
La nostra storia	pg. 4
La tratta autostradale in concessione	pg. 6
Livorno - San Pietro in Palazzi - Tarquinia - Civitavecchia nella rete di Autostrade per l'Italia	pg. 8
I principi fondamentali	pg. 9
Il pedaggio	pg. 11
Come pagare il pedaggio	pg. 13
Telepass	pg. 15
Informazioni di viabilità	pg. 20
Sicurezza	pg. 26
Gestione della viabilità	pg. 28
Aree di servizio	pg. 30
Punto Blu	pg. 32
Il sito internet	pg. 33
SAT e l'ambiente	pg. 34
Completamento della Livorno - Civitavecchia	pg. 35

LA QUALITÀ

Le politiche e la gestione per la Qualità	pg. 38
Gli indicatori di Qualità	pg. 38

LA TUTELA DEL CLIENTE

Reclami e rimborsi	pg. 39
--------------------	--------

ALLEGATI

Punto Blu dove trovarli	pg. 40
Telepass Point	pg. 41
Il sito internet di Autostrade per l'Italia	pg. 44
Il sito internet di Telepass	pg. 46

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

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

- www.tirrenica.it;
- Punto Blu di Rosignano Marittimo;
- Aree di servizio Fine Est e Savalano Ovest;
- Uffici di Roma Via Alberto Bergamini, 50.

RIFERIMENTI

Responsabile Luigi Massa
e.mail: info.sat@sat.autostrade.it



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL NOSTRO IMPEGNO

Gentili Clienti,

con la “Carta dei Servizi” che viene aggiornata ogni anno nel rispetto degli obblighi convenzionali, la SAT rinnova e rafforza il proprio impegno per migliorare ulteriormente i livelli di servizio offerti ai propri clienti sulla tratta autostradale di propria competenza.

I risultati fin qui raggiunti, in termini di sicurezza, di fluidità, di comfort, di informazione e di adeguatezza dei servizi autostradali, confermano la capacità della SAT di rispondere alle aspettative degli utenti ed alle esigenze di mobilità del territorio.

Le indagini effettuate attraverso Società specializzate che richiedono ai clienti il grado di soddisfazione ricevuto, confermano l'impegno profuso dalla SAT. Al riguardo i 5 indicatori di qualità assunti per misurare lo standard di qualità dell'esercizio autostradale (sicurezza del viaggio, regolarità, confortevolezza, servizi per i viaggiatori diversamente abili, informazioni agli utenti) forniscono dei risultati e dei giudizi di valore positivi. Non sfuggono certo le criticità che è necessario affrontare in presenza di emergenze particolari ed in occasione degli esodi estivi, che coinvolgono il traffico presente sulle tratte in esercizio, a cui la Società riesce a far fronte in modo tempestivo, in virtù dell'organizzazione delle strutture operative nonostante, con l'entrata in esercizio della tratta Tarquinia – Civitavecchia, l'operatività della Società sia stata estesa a due tratte autostradali non contigue e ricadenti in due Regioni diverse.

Tutto ciò si è reso possibile anche per la positiva ed efficace collaborazione, basata su piani operativi condivisi, tra SAT, MIT, Polstrada, Prefetture di Livorno e di Viterbo, Amministrazioni comunali, forze dell'ordine, finalizzata alla prevenzione ed al pronto intervento.

In questo quadro occorre evidenziare il rapporto con gli automobilisti ed i camionisti, che rappresenta il valore aggiunto per una gestione fortemente orientata alla qualità del servizio.

Nell'obiettivo di intensificare il rapporto costruttivo con gli utenti dell'autostrada, la “Carta dei Servizi” si pone come uno strumento per farsi conoscere di più e meglio e per migliorare i servizi autostradali offerti, ma anche come un'occasione per essere valutati per la capacità di offrirli.

Buon Viaggio.

Mario Bergamo
Amministratore Delegato
Società Autostrada Tirrenica p.A.



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.

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**);

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

- **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 Legittimità, 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.
- **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, attualmente ancora in corso;
- **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.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

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.

LA TRATTA AUTOSTRADALE IN CONCESSIONE



I NUMERI DI SAT al 31.12.2017

Svincoli	5
Barriere	2
Aree di Servizio	3*
Punto Blu	1
Veicoli medi giornalieri	18.320
Posti di manutenzione	3
Posti neve	3
Pannelli a messaggio variabile	24

Tratto in esercizio Livorno - Rosignano - San Pietro in Palazzi	Km 40
Progettazione San Pietro in Palazzi - Tarquinia	Km 187,4
Lavori ultimati Tarquinia - Civitavecchia	Km 14,5

*di cui una in concessione di accesso

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

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

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 esazione 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. Un ulteriore protocollo di Esenzione è entrato in funzione per i residenti nel Comune di Tarquinia a seguito dell'entrata in esercizio del tratto autostradale Civitavecchia – Tarquinia.

Tale protocollo prevede l'esenzione dal pedaggio per 5 anni ai titolari di contratto telepass che utilizzano veicoli di classe A.

Il modulo di richiesta, disponibile presso il Punto Blu della SAT a Rosignano Marittimo o scaricabile dal sito internet www.tirrenica.it, può essere consegnato al Punto Blu ovvero trasmesso tramite mail o fax o posta ordinaria.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

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



Autostrade per l'Italia S.p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1
Società controllate da Autostrade per l'Italia (150 chilometri)

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

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

Società Autostrada Tirrenica 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

Autostrade Meridionali S.p.A. (1)
Via G. Porzio 4
Centro Direzionale A/7-(80143) Napoli
Tel. 081 75.08,111

ANAS e altre Concessionarie

1 In gestione provvisoria.

I NUMERI DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

	Autostrade per l'Italia	Società Controllate
Km di rete	2.854,6	165
Caselli	240	31
Aree di Servizio	205	13
Aree di parcheggio	95	5
Punto blu	57	7
Dipendenti	5.299	3.422*
Clienti al giorno (mln.)	4,2	0,4
Veicoli al giorno (mln.)	2,5	0,2

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

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Tali principi sono fissati obbligatoriamente dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

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

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

PARTECIPAZIONE

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

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

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

CORTESIA E TRASPARENZA

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

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

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



IL PEDAGGIO

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, 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 (22% dal 1° Ottobre 2013) 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).

TARIFE UNITARIE DI SAT (comprehensive di importo di competenza ANAS legge 102/2009, maggiorazioni tariffarie di ANAS legge 122/2010 e di IVA) 1° Gennaio 2018

CLASSI DI VEICOLO	A	B	3	4	5
TARIFFA €/Km	0,14109	0,14452	0,20032	0,31009	0,35811

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.



COME PAGARE IL PEDAGGIO

MANCATO PAGAMENTO

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto a causa della mancanza di denaro, di carte (Viacard, Bancomat, Carte di Credito) o dell'errata lettura delle stesse, o per credito insufficiente, etc... In 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 alcuna maggiorazione, potrà essere pagato entro 15 giorni dalla data del viaggio direttamente sul sito internet www.autostrade.it 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 Sisal Pay (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale. Elenco su www.sisalpay.it. Il servizio prevede una commissione a favore di SisalPay di 2 €;
- ai caselli di SAT nelle porte con operatore e presso i Punto Blu di SAT e di Autostrade per l'Italia S.p.A. e ai Telepass Self Service (disponibili 24 ore su 24) elenco su www.autostrade.it.
- con bonifico bancario sul c/c intestato ad Autostrade per l'Italia S.p.A., presso CARIFI, IBAN IT 79 M 061 6002 8001 00000000398, indicando nella causale targa del veicolo e 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 paga On – line, di pagare il pedaggio relativo all'effettiva percorrenza del suo viaggio, autocertificando il casello di entrata in modo semplice e guidato. SAT si riserva di accettare dal cliente una autocertificazione del casello di ingresso (il modulo è disponibile sui siti www.tirrenica.it, www.autostrade.it e presso i Punto Blu) 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 €85,00 ad € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

Telepass S.p.A. è leader internazionale nei sistemi di pagamento automatizzato dei pedaggi autostradali con oltre 8,2 milioni di telepass circolanti.

Un nuovo modo di muoversi intelligente, semplice e veloce



Dimensioni mm. 80x48x26

Il Telepass è il sistema che permette di pagare il pedaggio senza soste al casello, transitando nelle porte dedicate, con addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale, o su carta di credito. Il dispositivo Telepass è attivo fin dalla consegna e può essere utilizzato su due veicoli (autovetture e/o moto) di cui devono essere comunicati, preventivamente, i numeri di targa; viene fornito in locazione e per ogni eventuale problema è possibile fruire di assistenza

gratuita presso qualsiasi Punto Blu.

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

Tanti motivi in più per scegliere Telepass

Essere clienti Telepass consente di usufruire di servizi di mobilità anche **fuori dall'autostrada**. Possono essere pagati in modo semplice e veloce **senza alcun costo aggiuntivo l'accesso all'Area C di Milano⁽¹⁾, i parcheggi convenzionati** in aeroporti, fiere, stazioni e città⁽²⁾ e il biglietto del traghetto sullo Stretto di Messina. Gli importi degli accessi e delle soste verranno addebitati direttamente sul conto Telepass, senza alcuna maggiorazione e in **via posticipata**. **Il Telepass è disponibile** per le persone fisiche, per liberi professionisti o aziende e per i mezzi pesanti, superiori alle 3,5 tonnellate.

Telepass Family



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

Si può aderire al servizio Telepass Family presso:

- **tutti i Punto Blu e i Telepass Point e i Telepass Self Service 24H** presenti in autostrada, in città o in Area di Servizio, ritirando subito il Telepass, con una carta di credito o un bancomat convenzionati;
- il **sito telepass.com**, con un processo d'acquisto completamente digitale, fornendo l'iban del conto corrente di appoggio, e con la consegna del dispositivo presso il proprio domicilio;
- uno dei **30.000 sportelli bancari**, ritirando contestualmente il Telepass presso l'agenzia, se abilitata, presso cui si ha un conto corrente, oppure successivamente in un Punto Blu o Telepass Point;
- gli **oltre 14.000 uffici postali**, per i titolari di conto BancoPosta con accredito di stipendio o pensione, ritirando il Telepass direttamente allo sportello o richiedendone la spedizione al proprio domicilio (costo aggiuntivo di spedizione, €5,73 iva inclusa);

Costi: il canone, addebitato in fattura trimestrale, è di € 3,78⁽³⁾ iva inclusa **pari ad un costo mensile di 1,26 iva inclusa**. La fattura con il relativo elenco dei movimenti è gratuita in formato elettronico nell'area riservata del sito telepass.com, ma si può comunque ricevere in copia cartacea ad un costo di € 0,56 iva inclusa per ciascuna fattura. Inoltre, in esclusiva per i clienti Telepass Family, è disponibile il **Telepass Twin** che permette di avere, sullo stesso contratto, **un secondo Telepass abbinato alla tessera Premium**, al prezzo dedicato di € 2,10 al mese iva inclusa.

Telepass con Viacard di conto corrente

È rivolto ai liberi professionisti e aziende con una piccola flotta di veicoli (fino a 10) e può essere utilizzato su qualsiasi veicolo. Per richiederlo occorre essere titolari di una tessera Viacard di conto corrente. Si aderisce al servizio presso la propria banca, sottoscrivendo il contratto previsto per le tessere Viacard e recandosi poi in un Punto Blu per formalizzare il contratto e ritirare il dispositivo. È possibile richiedere un dispositivo Telepass per ciascuna tessera Viacard di conto corrente attiva.

I clienti registrati all'area riservata di telepass.com possono richiederlo online.

Costi: la quota associativa annuale relativa al conto Viacard è di € 15,49 e prevede il rilascio di una tessera (ogni carta aggiuntiva ha un costo di € 3,10 annui). Il canone mensile di ciascun Telepass è di € 1,26 iva inclusa. La fatturazione mensile dei pedaggi comprende l'elenco viaggi, è gratuita in formato elettronico, ma si può comunque ricevere in copia cartacea ad un costo di €0,56 per ciascuna fattura.

Nel caso di aziende con flotte medio grand (con oltre 10 veicoli), è possibile scegliere Telepass Fleet, la soluzione che integra il sistema di pagamento Telepass con un software gestionale che consente di differenziare consumi e fatturazione dell'azienda e del driver e che permette di usufruire di agevolazioni dedicate.

Telepass in Europ

Telepass mette a disposizione della clientela dell'autotrasporto internazionale (con mezzi superiori ai 35 quintali), dispositivi interoperabili, contenenti diverse tecnologie (radiofrequenza e satellitari), per permettere il pagamento del pedaggio in 9 paesi europei: Italia, Francia, Belgio, Spagna, Portogallo, Polonia, Austria, Ungheria e Germania, attraverso un unico dispositivo sono circa 53000 i Km di rete di pedaggio serviti e 116 concessionarie gestite.

Opzione Premium

È una tessera da abbinare al Telepass che offre un pacchetto esclusivo di servizi e agevolazioni.

I vantaggi per i clienti Premium sono tanti: usufruiscono del **soccorso meccanico gratuito su strade e autostrade italiane valido per due auto**; tariffe esclusive per parcheggiare in aeroporto e viaggiare per mare e vantaggi sull'acquisto di polizze assicurative auto. **Chi è già cliente Telepass** può richiedere la tessera Premium tramite il sito telepass.com, oppure il numero **840.043.043** o presso i Punto Blu, i **Telepass Self Service 24H** e i Telepass Point.

Chi non è ancora cliente può aderire al servizio Telepass e contestualmente richiedere la tessera.

Costi: il canone della tessera Premium è di € 1,50, in più al mese iva inclusa. Per il mondo dell'autotrasporto è invece disponibile la tessera Premium Truck, che offre un pacchetto di servizi e agevolazioni studiati appositamente per i veicoli superiori ai 35q, **tra cui il soccorso meccanico gratuito su strade e autostrade europee**, al costo di € 7,00 al mese iva esclusa. Si può richiedere la tessera Premium Truck direttamente al proprio Consorzio, o presso i Punto Blu e i Telepass Point.

⁽¹⁾ Per usufruire del servizio "Area C" è necessario abilitare preventivamente le targhe associate al contratto Telepass, in un Punto Blu o nell'area riservata di telepass.com.

⁽²⁾ Per informazioni e aggiornamenti sui parcheggi convenzionati con Telepass è possibile consultare la sezione dedicata sul sito telepass.com

⁽³⁾ Nel caso venga superato il limite di spesa trimestrale di € 258,23 (€ 86,00 al mese per chi sceglie l'addebito su conto corrente BancoPosta), la fatturazione diventa mensile con l'addebito di una quota associativa di € 3,72, fino al rientro nei limiti di spesa prefissati.



Telepass Ricaricabile è il prodotto della Società Autostrade per l'Italia, in vendita nell'area napoletana e in Sicilia che non richiede conto corrente, è ricaricabile in qualsiasi momento ed è senza canone.

SERVIZI DI MOBILITÀ OFFERTI DA TELEPASS



PARCHEGGI Telepass può essere usato per pagare i parcheggi convenzionati di molte città italiane, di aeroporti, stazioni e fiere. Basta essere cliente Telepass, posizionare il proprio Telepass all'interno del veicolo e accedere alle piste di ingresso e di uscita riservate, come in autostrada. Non serve ritirare e conservare il biglietto del parcheggio, né recarsi alle casse evitando le file. La fatturazione e l'elenco delle soste sono consultabili nell'area riservata del sito telepass.com



AREA C I clienti Telepass hanno la possibilità di pagare accessi nell'Area C di Milano direttamente sul loro conto Telepass, senza alcun costo aggiuntivo e senza avere il dispositivo Telepass a bordo, grazie alla lettura della targa sulla quale sarà preventivamente attivato il servizio.

In concomitanza al ciclo di fatturazione Telepass, in via posticipata, sarà possibile visualizzare, nell'area riservata del sito telepass.com, la fattura insieme all'elenco degli accessi effettuati.



TRAGHETTI Il servizio, gratuito, consente di acquistare e ritirare il biglietto per il traghettamento dello Stretto di Messina senza scendere dal veicolo né passare per la biglietteria: è sufficiente essere cliente Telepass, avere il dispositivo Telepass a bordo e utilizzare la pista Telepass dedicata. L'importo del biglietto viene addebitato in via posticipata sul conto Telepass. Nell'area riservata del sito telepass.com sono consultabili le fatture e l'elenco dei singoli imbarchi.

IL TELEPASS: NON TUTTI SANNO CHE

È importante aggiornare le targhe

Per prevenire possibili problemi nell'utilizzo dei servizi Telepass ed evitare eventuali rapporti di mancato pagamento del pedaggio, è necessario **tenere aggiornate le targhe abbinata al proprio Telepass**. Mantenere aggiornate le targhe permette, in caso di eventuale malfunzionamento del Telepass, di ricevere l'addebito del viaggio direttamente in fattura, senza alcun onere e spreco di tempo da parte del cliente.

In particolare è possibile effettuare il cambio o l'inserimento di una nuova targa (massimo due per ogni Telepass):

- accedendo all'area riservata del sito telepass.com;
- presso un qualsiasi Punto Blu o Telepass Self Service 24H;
- compilando un web form nella sezione contattaci di telepass.com;
- per posta, allegando la copia del libretto di circolazione del veicolo, all'indirizzo:
Telepass S.p.A.
CP 2310 succursale 39
50123 Firenze

Cambio Banca

In caso di chiusura del conto corrente o di cambiamento della banca, per trasferire l'addebito dei servizi pagati con Telepass è possibile procedere in autonomia tramite l'apposita funzione presente nell'area riservata del sito telepass.com e nell'App Telepass. In alternativa, sarà necessario sottoscrivere un nuovo contratto tramite il nuovo ente intermediario (Banche, Poste o Carta di Credito) purché convenzionato con Telepass S.p.A., ed inviarne copia unitamente al modulo per "cambio banca" (disponibile sul sito web telepass.com) e alla fotocopia di un documento di identità, al seguente indirizzo:

Telepass S.p.A. Customer Care
CP 2310 succursale 39
50123 Firenze

È anche possibile recarsi ad un Punto Blu o Centro Servizi con il nuovo contratto Telepass sottoscritto e far trasferire il dispositivo Telepass dal vecchio al nuovo contratto.

Se si è in possesso di una nuova Carta di Credito o Bancomat convenzionati non è necessario recarsi in Banca in quanto le operazioni di apertura del nuovo contratto e di trasferimento su di esso del servizio Telepass e del dispositivo potranno essere effettuate presso un Punto Blu. In tutti i casi, una volta che il dispositivo Telepass è trasferito sul nuovo contratto, il vecchio contratto si chiude automaticamente.

Come evitare il pagamento di 30 euro in caso di furto e smarrimento

In caso di furto e smarrimento del dispositivo Telepass, per evitare il pagamento di € 30 previsto dalle Norme e Condizioni contrattuali a titolo di indennizzo per la mancata restituzione e per le spese di recupero del dispositivo, è possibile attivare il contributo di 7 centesimi al mese, per ognuno dei Telepass associati al contratto.

Il contributo è attivabile:

- nell'area riservata del sito telepass.com
- chiamando il n. 840.043.043
- presso un qualsiasi Punto Blu.



Per maggiori informazioni sui prodotti Telepass e sui servizi aggiuntivi: www.telepass.it - Numero Verde 800-269.269 con scatto alla risposta.

Cosa fare in caso di chiusura del contratto

Nel caso di risoluzione di un contratto Telepass Family o Telepass con Viacard di Conto Corrente, è necessario restituire il Telepass entro i 20 giorni successivi alla data di chiusura per non incorrere nell'addebito della penale di € 25,82 prevista in caso di mancata o ritardata restituzione. I dispositivi Telepass devono essere restituiti:

- presso un qualsiasi Punto Blu o
- spedendoli per posta all'indirizzo: Telepass S.p.A. - CP 2310 succ.le 39 - 50123 Firenze

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2017
% transiti Telepass conclusi regolarmente	99,82	99,9
% chiamate risposte dal Call Center (Telepass - Viacard)	60,0	97,9
VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2017	
% Clienti soddisfatti del Telepass (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 scala 1:10)	93,2	
Giudizio complessivo (voto medio – scala 1:10)	8,56	

Telepass PAY

Telepass Pay S.p.A., Istituto di Moneta Elettronica, è la nuova società del gruppo Telepass, in grado di gestire strumenti di pagamento per offrire nuovi servizi inerenti la mobilità sia in contesto urbano che extra-urbano.

Aderendo all'offerta (il servizio ha un costo aggiuntivo), i clienti possono pagare con l'App Telepass Pay:

- la sosta sulle strisce blu nelle principali città italiane convenzionate;
- il taxi nei principali centri urbani;
- il carburante nelle aree di servizio autostradali e cittadine convenzionate.

Inoltre, è possibile pagare il rifornimento anche con il proprio dispositivo Telepass.

Nei prossimi mesi il ventaglio di servizi disponibili ed erogabili tramite l'App Telepass Pay si amplierà notevolmente.

È possibile aderire all'offerta direttamente attraverso il canale on line su telepass.com

Maggiori informazioni su telepasspay.com

Per tutte le informazioni economiche e contrattuali fare riferimento al Foglio Informativo e al contratto Telepass Pay disponibili sul sito www.telepasspay.com nell'area Trasparenza.

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Il Sistema Informativo Viabilità è gestito dalla Sala Radio SAT. Attraverso questo sistema vengono raccolte 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 31.12.17
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.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

% Clienti soddisfatti dei Pannelli a Messaggio Variabile (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	68,6
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,03

I canali informativi di altri operatori sono:

CALL CENTER VIABILITÀ 840-04.21.21



- 180 linee disponibili 24 h su 24, 7 giorni su 7
- con addebito di un solo scatto alla risposta, senza limiti di tempo:
 - da rete fissa il costo dello scatto è di 10 € cent (IVA esclusa).
 - da cellulare il costo dello scatto dipende dall'operatore utilizzato e dal piano tariffario prescelto.



RTL 102.5 è la principale radio 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 ed in radiovisione 27 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro multimediale 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%.



ISORADIO 103.3 Mhz È il canale RAI dedicato alle informazioni sul traffico con aggiornamenti costanti e nove collegamenti al giorno dal lunedì al venerdì, due collegamenti la domenica con gli operatori di Autostrade per l'Italia e, in caso di turbative ad alto impatto, interventi straordinari dagli operativi su strada. 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



VIARADIO DIGITAL È la radio digitale di Autostrade per l'Italia e RTL 102.5 che, con 100 collegamenti al giorno, è dedicata esclusivamente al traffico. È possibile ascoltarla via internet e su Smartphone, Tablet e nei Punto Blu. Vengono trasmesse notizie di traffico in tempo reale e previsioni.



HI - POINT Sono oltre 69 information point situati nelle Aree di Servizio che forniscono notizie su traffico, percorsi e pedaggi in tempo reale.



TV Tutte le mattine informazioni di viabilità, su Canale 5 e La 7, elaborate dal centro multimediale di Autostrade per l'Italia.



MAXISCHERMI INFOMOVING 207 schermi dislocati nelle Aree di Servizio e nei Punto Blu sui quali sono trasmesse informazioni su infoviabilità, meteo e attualità.



NAVIGATORI SATELLITARI tramite la Società Infoblu, vengono trasmesse con il TMC (Traffic Message Channel) informazioni di viabilità certificate sui principali navigatori satellitari.

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 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 501 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.

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 7.50 l'altra alle 18.20 con informazioni sulla viabilità intorno alle grandi città, come Roma e Milano, grazie al contributo fornito da oltre 2 milioni di sensori mobili di Infoblu. Da gennaio 2015 My Way sbarca anche sul Digitale Terrestre grazie al passaggio in chiaro di tutte le principali edizioni di SKY TG 24 anche sul canale 50 del Digitale Terrestre.

Gli altri appuntamenti con MyWay su SKYTG24HD con le informazioni dedicate alla viabilità autostradale sono previsti nelle giornate che precedono il week end e nel week end stesso; in particolare il giovedì alle 20.50 il venerdì alle 12.50 e 20.50, il sabato alle 10.20 e 18.20 e la domenica alle 11.20 - 17.50 e 20.20, oltre a collegamenti "straordinari" con aggiornamenti costanti e puntuali in caso di emergenze meteo o traffico. My Way è anche informazione per i tifosi che si recano presso gli stadi dove si giocano i principali match di campionato di serie A.

Grazie ad un accordo con i canali sportivi di Sky (SkySport24 e Sky Sport 1) durante il fine settimana My Way fornisce infatti informazioni di traffico e di servizio in generale, per raggiungere gli stadi dove si giocano anticipi e posticipi di campionato e i principali match. Gli appuntamenti sono: il sabato alle ore 19.50 per l'anticipo di campionato su SkySport24 (canale 200). La domenica gli appuntamenti sono 3: Sky Sport 1 (canale 201) ore 14.20 e 18.20 (nel format "Sky Calcio Show") e ore 19.50 Skysport 24 per commentare il traffico per il posticipo di campionato. Con questo nuovo strumento televisivo si vuole conseguire 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 etc.).

Nei 30 collegamenti giornalieri su SkyMeteo 24, canale 501 di Sky, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, Autostrade per l'Italia racconta tutto il proprio "mondo": dagli investimenti sulla sicurezza al Telepass, dalla qualità dei servizi al turismo grazie alle esperienze dell'iniziativa "Sei in un paese meraviglioso", dalla tecnologia alle aree di servizio. I collegamenti sono visibili anche in streaming sul sito www.autostrade.it e sul sito web di Sky.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

% Clienti soddisfatti del livello di informazione viabilità **68,6**

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

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



INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

PROGRAMMAZIONE

sky TG24 HD

Canale 100 e 500 di SKY
Canale 50 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Diretta TG ore 7.50-18.20
viabilità nelle grandi città.

Ogni giovedì

Diretta TG ore 20.50
previsioni traffico weekend.

Ogni venerdì

Diretta TG ore 12.50-20.50
viabilità in Autostrada.

Ogni sabato

Diretta TG ore 10.20-18.20
viabilità in Autostrada.

Ogni domenica

Diretta TG ore 11.20-17.50-20.20
viabilità in Autostrada.

sky METEO24

Canale 501 di SKY

Tutti i giorni

30 collegamenti da 2 minuti in onda
ogni mezz'ora a partire dalle 7.10 fino alle 23.40,
ai minuti 10 e 40



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

APP MY WAY E MY WAY TRUCK

La App innovativa e gratuita che accompagna in viaggio e a lavoro con informazioni real time su traffico, tutor, telecamere e servizi in autostrada.



MY WAY è l'App innovativa gratuita e geolocalizzata creata per offrire ai clienti di Autostrade per l'Italia uno strumento per pianificare i propri viaggi sulle autostrade e sulle principali arterie stradali ad alta percorrenza, in modo semplice e intuitivo, grazie ai 2,5 milioni di sensori Infoblu attivi su circa 100.000 Km di strade e autostrade.

Tramite My Way, è possibile avere tutte le informazioni sul traffico: ad esempio velocità, tempi di percorrenza, incidenti, code, cantieri e chiusure.

My Way offre inoltre informazioni su:

- Le tratte Tutor e la velocità media tra due portali;
- Le oltre 1000 telecamere con video da 15" provenienti dalla rete autostradale;
- Le Telecamere con video provenienti dai parcheggi riservati ai mezzi pesanti in 30 Aree di Servizio;
- Le Aree di Servizio disponibili lungo il viaggio con i relativi servizi offerti (come Wi Fi, bar, ristorante, fido park, nursey, Punto Blu) e il confronto dei prezzi carburante delle 4 aree di servizio più vicine, con l'indicazione del prezzo più conveniente;
- L'ultimo collegamento My Way andato in onda su Sky TG24 e su Sky meteo;
- Le tappe delle esperienze turistiche di "Sei in un Paese meraviglioso" raccontate tramite descrizioni approfondite e corredate da foto e video;
- La sezione SOS da cui è possibile chiamare il Soccorso Meccanico e Sanitario, oppure il Call Center viabilità di Autostrade per l'Italia.

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

MY WAY TRUCK



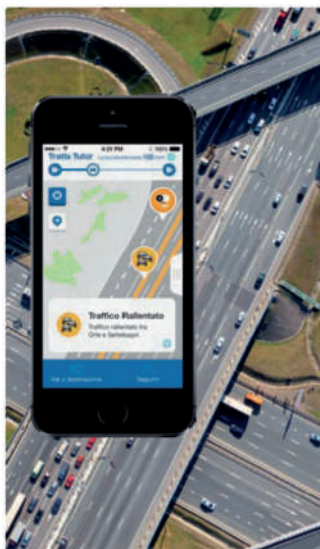
Autostrade per l'Italia ha sviluppato anche **MY WAY TRUCK**, la prima APP nel settore dell'infomobilità dedicata al mondo dell'autotrasporto e realizzata in collaborazione con Infoblu e la Polizia di Stato.

Tramite MY WAY TRUCK gli autotrasportatori possono accedere a tutte le informazioni specifiche per il settore, in particolare:

- Informazioni di viabilità
- Transiti eccezionali
- Calendario dei divieti di circolazione
- Servizi specifici per gli autotrasportatori disponibili nelle Aree di Servizio
- Limiti di portata dei cavalcavia delle strade che passano sopra le autostrade gestite da Autostrade per l'Italia

In particolare, nel periodo invernale, in previsione di eventi nevosi e in aggiornamento durante le precipitazioni, gli utenti ricevono notifiche, sia ad applicazione accesa che spenta, che rimandano ad una sezione dedicata che contiene:

- Mappe di criticità neve
- Codici neve in vigore lungo la rete di Autostrade per l'Italia.
- Tratta oggetto di divieto temporaneo della circolazione per mezzi pesanti.
- Suggerimenti per l'organizzazione del viaggio (tratti e fasce orarie critiche, itinerari alternativi).



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 impiegato dai clienti appena arrivati a destinazione.

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

L'ESATTA POSIZIONE DEL VEICOLO IN AUTOSTRADA



La propria posizione in autostrada può essere rilevata dal cliente, anche ai fini di richiesta di soccorso, per segnalazione di incidenti e di pericoli o per un più efficace utilizzo delle informazioni sulla viabilità, attraverso appositi segnali posti sullo spartitraffico centrale alla sinistra di chi viaggia. Ogni 100 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



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.



Per maggiori informazioni www.autostrade.it

GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA

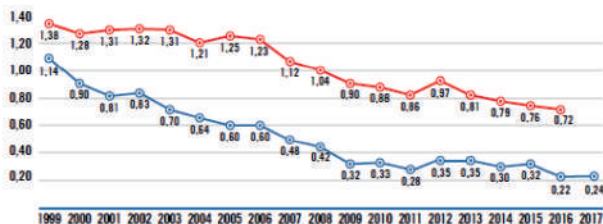
SAT è costantemente impegnata nel **miglioramento dei livelli di sicurezza** attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi, su veicoli e persone.

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

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

LA SICUREZZA SULLA RETE DEL GRUPPO AUTOSTRADE PER L'ITALIA

L'impegno sul fronte della sicurezza ha permesso di ridurre il tasso di mortalità di circa il 79% sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate, passando da 1,14 del 1999 a 0,24 di dicembre 2017 e permettendo di superare ampiamente l'importante obiettivo, fissato dall'Unione Europea, di riduzione del 50% della mortalità entro il 2009. La rete di Autostrade per l'Italia è 3 volte più sicura della viabilità ordinaria in termini di tasso di mortalità (calcolato come numero di morti ogni 100 milioni di Km percorsi).



- Tasso di mortalità ordinaria¹⁾
- Tasso di mortalità rete Autostrade per l'Italia e sue Controllate

¹ Per la viabilità ordinaria (non autostradale) il tasso di mortalità è stato calcolato sulla base dei dati di mortalità, traffico merci e passeggeri, coefficienti di occupazione diffusi da Istat, Ministero Infrastrutture, Ministero Trasporti e Aisocast.

SICUREZZA

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	2017
% 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'

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

% Clienti soddisfatti del livello di sicurezza (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	76,1
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,23



IL NOSTRO IMPEGNO

L'incremento del traffico che si è registrato dall'apertura dell'autostrada (+60% dal 1994), rende la gestione della viabilità una componente fondamentale e complessa delle attività autostradali. Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente circa 76 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

È stato definito, nel 2012, un Protocollo tra i Ministeri delle Infrastrutture e dei Trasporti e dell'Interno, Aiscat, Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che nei casi di nevicate intense si provveda al fermo temporaneo dei mezzi pesanti in aree appositamente indicate.

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

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 **27 attrezzature speciali** costituite da: spargitori, innaffiatrici e lame;
- l'operatività di **24 addetti interni e 44 addetti esterni**;
- trattamenti di salatura per la **prevenzione del ghiaccio**.

Nel **2017** non si sono registrati eventi 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 Telepass 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 internet realizzato per semplificare le procedure autorizzative per i trasporti eccezionali (quelli che per dimensioni o massa superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada).

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

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

% Clienti soddisfatti del livello della viabilità	62,5
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,78



AREE DI SERVIZIO

Sull'autostrada sono presenti 3 aree di servizio: Savalano Ovest Fine Est e Corneto Ovest. 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

CORNETO OVEST

A12 Civitavecchia - Tarquinia direzione CIVITAVECCHIA Km 65,8 - tra Civitavecchia e Tarquinia

LA GESTIONE DI UN'AREA DI SERVIZIO














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

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

I CONTROLLI DI QUALITÀ

È attivo un piano di controllo qualità attraverso Società esterne, specializzate nel settore, 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

Area di servizio													
	Benzina gasolio	GPL	Aree Camper	Ristoranti	Bar	Docce	Baby Room	Servizi Disabili	Fax	Wi Fi	Parcheggi vetture	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.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

% Clienti soddisfatti delle Aree di Servizio **73,9**

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

Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10) **7,24**

SEI IN UN PAESE MERAVIGLIOSO

Per offrire agli automobilisti esperienze di viaggio originali e coinvolgenti e per promuovere il turismo di qualità, valorizzando molte aree del Paese le cui bellezze sono ancora poco conosciute, Autostrade per l'Italia ha lanciato sulla propria rete l'iniziativa "Sei in un Paese meraviglioso. Scoprilò con noi" per far scoprire agli italiani lo straordinario patrimonio artistico, culturale, ambientale ed enogastronomico del Paese.

L'iniziativa, che fa delle Aree di Servizio una vetrina ed una cassa di risonanza del patrimonio del nostro Paese, rappresenta per Autostrade per l'Italia un elemento caratterizzante e distintivo rispetto alle altre concessionarie autostradali.

Nelle Aree di Servizio gli automobilisti possono trovare infatti uno spazio – racchiuso simbolicamente in una grande cornice dorata – che racconta una serie di "experience" studiate in funzione del tempo disponibile: 3 ore, mezza giornata, 1 o 2 giorni.

A queste maxi-installazioni si aggiungono affissioni, totem informativi e sistemi multimediali che sono a disposizione di chiunque sia interessato a scoprire originali ed emozionanti proposte di viaggio, offerte dal territorio che circonda il casello autostradale più vicino.

Lungo la rete autostradale, inoltre, i cartelloni "touring", sul modello francese, segnalano le bellezze del territorio attraversato e le Aree di Servizio in cui è disponibile il nuovo servizio gratuito di Autostrade per l'Italia. Le "experience" sono consultabili infine sul sito www.autostrade.it e sulla pagina Facebook di Autostrade per l'Italia. Ad oggi il servizio è disponibile all'interno di 100 Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia.

AUTOSTRADe PER L'ITALIA IN PARTNERSHIP CON UNESCO

Per rafforzare ulteriormente il proprio ruolo sociale di promozione dei territori attraversati e del turismo di qualità inoltre, Autostrade per l'Italia ha ulteriormente arricchito il progetto con il racconto delle bellezze italiane riconosciute da UNESCO come beni indispensabili del Patrimonio dell'Umanità.

Con questa nuova iniziativa, Autostrade per l'Italia ha scelto di raccontare e valorizzare bellezze italiane che, nonostante il riconoscimento da parte di Unesco, hanno in molti casi un potenziale inespresso in termini di visitatori e di conoscibilità da parte di turisti italiani e internazionali.

All'interno delle Aree di Servizio un'installazione dedicata racconta le meraviglie dei beni Unesco più vicini all'autostrada, per farne conoscere meglio attrattive e caratteristiche culturali. L'iniziativa prevede a regime la promozione dei beni Unesco raggiungibili dalla rete di Autostrade per l'Italia.

PUNTO BLU

Il Punto Blu, in alcune aree di servizio e città, effettuano attività di **vendita ed assistenza Telepass**. Forniscono inoltre assistenza sulle altre tematiche relative alle attività svolte.

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

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività svolte:



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



- vendita Premium e Truck da abbinare al Telepass



- vendita Viacard a scalare



- assistenza commerciale e post-vendita



- risoluzione rapporti mancati pagamenti del pedaggio
- segnalazioni, suggerimenti, informazioni



ORARI DI APERTURA

lunedì-venerdì 08.30 - 12.30 e 13.00 - 16.30
sabato, domenica e festivi chiusi

Gli orari segnalati rappresentano il servizio minimo garantito.



Per maggiori informazioni www.telepass.it
Numero Verde 800-269.269 (08:00-20:00)

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

% Clienti soddisfatti del Punto Blu	76,4
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,09

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:

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

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

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



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.

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

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

COMPLETAMENTO LIVORNO - CIVITAVECCHIA

SAT è impegnata da molti anni nel progetto di completamento del corridoio tirrenico.

COMPLETAMENTO CORRIDOIO TIRRENICO

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" della soluzione prevista, con valutazione di possibili alternative, inclusa la riqualifica dell'attuale infrastruttura extraurbana principale.

In coerenza con quanto previsto nel suindicato allegato alla legge di stabilità, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha condotto una verifica del progetto, pervenendo alla conclusione di limitare l'intervento di tipo autostradale alla realizzazione della tratta Tarquinia – Ansedonia (lotti 5A e 6B), il cui progetto definitivo è stato già approvato con la delibera CIPE 85/2012, nonché all'adeguamento dell'attuale infrastruttura viaria extraurbana a quattro corsie, sostanzialmente in sede, da Ansedonia a Orbetello scalo, da parte della SAT. L'adeguamento con le medesime caratteristiche di strada extraurbana di cui sopra della restante tratta Orbetello scalo – Grosseto, sarà invece effettuato da parte di ANAS che pure realizzerà per la tratta Grosseto – San Pietro in Palazzi esclusivamente interventi di carattere manutentivo.

Tale decisione è stata assunta dal MIT in considerazione di quanto emerso dalla discussione con gli Enti locali in sede di Conferenza di Servizi per l'approvazione del progetto autostradale per il tratto Ansedonia – Grosseto.

Al fine di poter dare attuazione a quanto sopra delineato, il MIT ha sottoposto al CIPE, che ha espresso parere favorevole nella seduta del 22.12.17, l'informativa relativa all'iter procedurale per la definizione della nuova configurazione.



IL PROCESSO APPROVATIVO DEI PROGETTI

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

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



COMPLETAMENTO LIVORNO - CIVITAVECCHIA

IL TERRITORIO E L'AMBIENTE



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

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

% Clienti soddisfatti del piano d'investimenti per il potenziamento della tratta	69,0
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,18



LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il miglioramento della qualità percepita e il raggiungimento della soddisfazione dei Clienti sono obiettivi verso i quali ogni giorno convergono gli sforzi di tutte le risorse umane della SAT. È stato definito a tal proposito un piano di indagini di Customer Satisfaction realizzate attraverso un ente terzo specializzato che prevede:

- **2 indagini di Customer Satisfaction all'anno**
- **Interviste ad un campione casuale di 1000 Clienti**
- **Definizione sistematica degli obiettivi da raggiungere**

Nell'ultima rilevazione l'**indice di soddisfazione globale** (Customer Satisfaction Index) ha registrato un valore pari a **6,97** (in una scala da 1 a 10). Il risultato delle indagini di Customer Satisfaction costituisce uno degli elementi di valutazione del management aziendale.

Nelle sezioni "Indagini di Customer Satisfaction" vengono riportati i risultati dell'indagine.

Il Quality Report

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

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità, validi per tutte le concessionarie autostradali e definiti in accordo con la **Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti**, sono i seguenti:

	Unità di misura	Standard di riferimento	Raggiungimento obiettivi 2017
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) ⁶	(RL) Retroreflettenza (mcd lx-1 m-2)	100 RL ⁷	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

⁽⁶⁾ 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.

⁽⁷⁾ 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

LA TUTELA DEL CLIENTE

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

Qualora non fosse possibile comunicare via email all' indirizzo info.sat@sat.autostrade.it, si può scrivere una lettera o inviare un fax ai riferimenti indicati nel retro di copertina.

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:

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



PUNTO BLU: DOVE TROVARLI¹

ORARI DI APERTURA

Lunedì-venerdì 8.30-17.00 - Sabato, domenica e festivi chiusi.

I Punto Blu di Novate Milanese, Milano Duomo, Bergamo, Brianza Nord, Brescia Ovest, Gallarate Svincolo, Reggio Emilia, Prato Est, Napoli Casoria, Treviso Nord effettuano l'orario seguente: lunedì-venerdì 8.00-19.30 - Sabato 8.30-12.30, 13.30-17.00, domenica e festivi chiusi.

LOMBARDIA

A1 Melegnano Binasco
A4 Area di Servizio Brianza Nord
A4 Brescia ovest
A4 Desenzano**
A7 Milano Ovest**
A8/A9 Milano Nord
A8/A9 Como Grandate
A8/A9 Gallarate svincolo
A8/A9 Gallarate Nord
A21 Brescia Centro **
A21 Cremona**
A22 Mantova Nord**
A35 Treviglio**
A36 Mozzate**
A50 Terrazzano**
A51 Agrate Vimerate**
A52 Sesto San Giovanni**
Direzione 2° Tronco (Novate Milanese)⁽²⁾
Beraglio Città (Via Autostrada, 1)
Milano Città (Duomo - Via Larga, 9/11)

PIEMONTE

A4 Novara Est **
A4 Rondissone**
A5 Settimo Torinese**
A26 Arona
A26 Alessandria Sud
A32 Susa**

VALLE D'AOSTA

A5 Aosta*
A5 Nus**

FRIULI VENEZIA GIULIA

A4 Palmanova**
A4 Latisana**
A4 Trieste**
A23 Udine Nord

VENETO

A4 Venezia Est**
A4 Mestre**
A4 Padova Est**
A4 Padova Ovest**
A4 Verona Sud**
A13 Area di Servizio San Pelagio Ovest
A22 Affi**
A27 Treviso Nord
A31 Thiene**

LIGURIA

A7 Genova Ovest
A10 Savona
A10 Albenga**
A12 La Spezia**
A12 Rapallo
Dir.1° Tronco (Genova Sampierdarena)⁽²⁾

TRA I SERVIZI DISPONIBILI:

- Apertura contratto, ritiro e sostituzione dell'apparato Telepass
- Gestione del proprio contratto Telepass
- Attivazione Telepass Premium
- Attivazione Telepass Twin
- Servizi per il business
- Saldo mancati pagamenti del pedaggio
- Segnalazioni e suggerimenti

EMILIA ROMAGNA

A1 Piacenza Sud
A1 Parma
A1 Reggio Emilia
A1 Area di Servizio Secchia Ovest
A13 Bologna Interporto
A13 Ferrara Sud
A14 Bologna S. Lazzaro
A14 Castel S. Pietro Terme
A14 Rimini Sud
A15 Parma Ovest**
A21 Caorso**
A22 Carpi**
Dir.3° Tronco (Casalecchio di Reno)⁽²⁾

TOSCANA

A1 Area di Servizio Firenze Nord
A1 Firenze Sud
A1 Arezzo
A11 Prato Est
A11 Area di Servizio Serravalle Sud
A11 Pisa Nord
A12 Rosignano Marittimo**
A12 Lucca Ovest**
A12 Camaiore**

LAZIO

A1 Orte
A1 Area di Servizio Feronia Ovest
A1 Roma Sud
A1 San Cesareo
A1 Frosinone
A1 Dir. 6 Tronco (Cassino)⁽²⁾
A12 Torrimpietra
A12 Aurelia
A24 Area di Servizio Colle Tasso Nord**
Roma Città (Via A. Bergamini, 50)⁽³⁾
Roma Città (Via G. V. Bona, 105)**

MARCHE

A14 Pesaro Urbino
A14 Ancona Nord
A14 Macerata

ABRUZZO

A14 Valvibrata
A14 Pescara Ovest
A14 Vasto Nord

CAMPANIA

A1 Caserta Sud
A1 Napoli Nord
A1 Napoli Casoria
A3 Napoli Barra*
A16 Avellino Ovest
A30 Salerno Mercato San Severino
A56 Astroni*
A56 Napoli Fuorigrotta*
Napoli Centro Dir.* (Via G. Porzio, 4)
Salerno* (Via Liguori)

PUGLIA

A14 Foggia
Bari Sud⁽²⁾

SICILIA

A18 Catania Nord** **A20** Messina**
A20 Buonfornello** **A20** Patti**

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

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

(3) Apertura Lunedì - Venerdì h 8.30 - 17.00.

(*) Punto Blu gestiti dalle Società Controllate

di Autostrade per l'Italia (per gli orari consultare www.telepass.it).

(**) Punto Blu gestiti da altra Società Concessionaria autostradale

(per l'elenco completo e orari consultare il sito www.telepass.it)

I Punto Blu di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate sono 64 e si trovano lungo l'autostrada, nelle Aree di Servizio ed in alcuni centri città. Ci sono inoltre 42 Punto Blu gestiti dalle altre Società Concessionarie. I punto Blu prestano attività di vendita d'assistenza sul Telepass e su altri servizi riguardanti l'uso dell'autostrada. Inoltre, i Telepass Self Service 24H sono disponibili 24 ore su 24 7 giorni su 7. Si tratta di postazioni automatiche che consentono di eseguire in autonomia le principali operazioni di acquisto e gestione del contratto Telepass. Oggi sono disponibili 88 postazioni, collocate presso tutti i Punto Blu (ad eccezione dei Punto Blu di Casalecchio di Reno e Salerno Mercato San Severino) e in alcune delle aree di servizio sulla rete autostradale (per informazioni www.telepass.it - Numero Verde 800.269.269).

TELEPASS POINT

Con i Telepass Point i clienti hanno a disposizione un maggior numero di punti i cui è possibile aderire velocemente al servizio Telepass

TELEPASS POINT: DOVE TROVARLI

LOMBARDIA

- Aci Brescia – Via Enzo Ferrari, 4/6 – Brescia
- Aci Pavia - Piazza Guicciardi, 5
- Aci Pavia, Delegazione Voghera - Viale Matteotti, 41 - Voghera (PV)
- Centro Commerciale “Carosello” - Km. 2 Strada Prov. 208 - Carugate (MI)
- Centro Commerciale “La Corte Lombarda” - Strada Padana Superiore, 154 - Bellinzago Lombardo (MI)
- Centro Commerciale “Le due Torri” Via Guzzanica, 62/64 Stezzano (BG)

PIEMONTE

- Aci Biella - Viale Giacomo Matteotti, 11 – Biella
- Aci Cuneo - Piazza Europa, 5 – Cuneo
- Aci di Racconigi- Via Principe Amedeo, 15 – Racconigi
- Aci Alba - Piazza Cristo Re, 3– Alba
- Aci Bra - Via A. Sarti, 7 – Bra
- Aci Saluzzo Via Torino, 61 - Saluzzo
- Aci Mondovì - Corso Italia, 3a – Mondovì
- Aci Ivrea - Via Cesare Pavese, 8 – Ivrea
- Aci Vercelli – Corso Fiume, 73 – Vercelli
- Easy Drive Piazza Cattaneo, 9 – Torino
- Easy Drive c/o “Motor Village Outlet” C.so G. Cesare, 360 – Torino

VENETO

- Centro Commerciale “Valecenter” - Via Enrico Mattei, 1/C - Marcon (VE)
- Aci Conegliano – Agenzia Italia – Via V. Alfieri, 1 – Conegliano (TV)

LIGURIA

- APCOA Genova P.zza della Vittoria, 101 – Genova

EMILIA ROMAGNA

- APCOA Parma Viale Paolo Toschi, 2 – Parma (PR)
- APCOA Bologna – Piazza VIII Agosto – Bologna (BO)

TOSCANA

- Chiosco Livorno - Via G. Graziani - Livorno (loc. Porta a Terra)
- Aci Grosseto - Via Giuseppe Mazzini, 105 - Grosseto
- Aci Sarteano- Via Di Fuori, 37 - Sarteano
- Centro Commerciale I Gigli - Via San Quirico, 165 – Campi Bisenzio
- Valdichiana A1 entrata casello di Valdichiana nel fabbricato di stazione
- ACI Empoli Via XI Febbraio, 26 A/B - Empoli

LAZIO

- Centro Commerciale “Roma Est” - Via Collatina, A24 - nuova uscita Ponte di Nona Gran Raccordo Anulare - Uscite 14 e 15 – Roma
- Aci Albano Laziale - Via Risorgimento, 59 – Albano
- Aci Roma - Via dei Colli Portuensi, 348/354 – Roma
- Aci Roma - Via Cristoforo Colombo, 261 – Roma
- Aci Roma - Via Marsala, 14/a – Roma
- Aci Roma - Via Cina, 336 – Roma
- Aci Nettuno - Via E. Visca 2/A – Nettuno
- Aci Valmontone – Via Casilina, 259 – Valmontone
- Euronics - Via P. Orlando, 9 - Ostia (Roma)
- Agenzia Ina Roma P4 – Corso Trieste, 25
- Centro Commerciale Cinecittà 2 – Viale Palmiro Togliatti, 2
- Gpl Soft – Via Filippo Re, 17/B Pomezia
- Aci Pomezia – Via Filippo Re, 66 Pomezia
- Autoscuole Conti Via Nomentana, 877 Roma
- Easy Drive - Viale Manzoni, 67 - Roma

UMBRIA

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

CALABRIA

- Aci Cosenza - Via Aldo Moro, 27 - Cosenza

SICILIA

- Caronte & Tourist - Viale della Libertà, 34 Messina (ME)

ESTERO

- SVIZZERA, Touring Club Svizzero Ticino 68020 (Rivera - CH)



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



Per maggiori informazioni e aggiornamenti relativi ai Telepass Point www.telepass.it

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; la sicurezza, gli eventi e il progetto di valorizzazione territoriale Sei in un Paese meraviglioso.

La homepage è stata riorganizzata nel 2018 per favorire la user experience e facilitare l'accesso alle informazioni di infoviabilità grazie alla nuova area arancione, collocata in alto a destra ed accessibile da tutte le pagine del sito. La nuova homepage ospita inoltre un nuovo tool per conoscere i prezzi del carburante più convenienti in autostrada.

Dalla homepage è 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. Il servizio è integrato dall'App mobile **My Way Truck**, dedicata agli autotrasportatori.

È presente inoltre la "my page" tramite la quale l'utente potrà registrarsi e visualizzare informazioni su traffico, webcam, meteo e news, personalizzate in base alle proprie abitudini ed esigenze di viaggio.

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, per essere sempre aggiornati sulla viabilità e sul traffico, ma anche per conoscere i numerosi canali disponibili per comunicare con l'azienda, per inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami e aderire alla Procedura di Conciliazione



Traffico in tempo reale, 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



Percorsi e pedaggi, per calcolare il percorso di interesse ed ottenere informazioni sulla lunghezza del viaggio, il pedaggio ed i tempi di percorrenza



Chiusure e cantieri per poter consultare le chiusure previste lungo la rete, con l'indicazione di date, durate e percorsi alternativi consigliati



Soccorso meccanico, con informazioni sui numeri da Autostrade per l'Italia



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



Mancato Pagamento, per effettuare il pagamento online dei pedaggi non corrisposti e per conoscere gli altri metodi di pagamento



Punto Blu, per consultare l'elenco dei Punto Blu presenti sul territorio nazionale

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**, che registra oltre 170.000 fan. Sulla pagina si possono trovare e commentare informazioni su infrastrutture, sicurezza, servizi e storia della società, oltre a giochi e concorsi volti a stimolare l'interazione e a riscaldare la comunicazione.

www.facebook.com/autostradepertalia

Canale YouTube Autostrade per l'Italia

Il canale illustra il mondo di Autostrade e del Gruppo Atlantia. **Storia, presente e futuro racchiusi nei video che raccontano la "passione di muovere il Paese"**. La pagina è divisa in 4 aree tematiche: corporate, infrastrutture, servizi, cultura e ruolo sociale.

www.autostrade.it/youtube

SITO TELEPASS.COM

Sul sito trovi informazioni sempre aggiornate sulle iniziative commerciali e un'area riservata per la gestione autonoma e sicura dei propri dati e del proprio contratto.

Telepass.com è il sito ufficiale di Telepass S.p.A. sul quale sono sempre disponibili tutte le informazioni commerciali relative ai prodotti e servizi offerti (descrizioni, condizioni d'uso, costi, modalità d'adesione, etc.) e tutte le novità di Telepass. Il sito telepass.com conta un numero medio di visitatori unici al mese di oltre 1,5 mln e di un totale di circa 4,2 mln di Clienti registrati all'area riservata del sito.

IL SITO PREVEDE UNA FOCALIZZAZIONE SU:

- **Target privati**, pensato per chi si muove liberamente, anche in città.
- **Target business**, pensato per le aziende e i liberi professionisti.
- **Target truck**, dedicato ai mezzi pesanti che viaggiano in Italia e in Europa.
- **Sezione assistenza**, con la documentazione contrattuale scaricabile online (moduli, norme e condizioni, etc.), le risposte alle domande più frequenti, i form per suggerimenti, reclami e richieste di assistenza, i numeri di telefono e i contatti utili.

Inoltre [su telepass.com](http://telepass.com) è possibile sottoscrivere un nuovo contratto attraverso firma digitale e aderire direttamente ai prodotti e servizi **Telepass** e **Telepass Pay** in modo semplice e immediato.



- **L'Area Riservata** permette ai Clienti Telepass e Viacard di Conto Corrente, previa registrazione, di accedere con la massima sicurezza ai propri dati (anagrafici, di contatto, contrattuali), di effettuare online, senza doversi recare in un Punto Blu, tutte le principali operazioni di gestione del proprio contratto Telepass e di consultare i viaggi effettuati e le fatture.

Una volta effettuato l'accesso all'area riservata di telepass.com sarà possibile:

- consultare le [fatture](#) e l'[elenco dettagliato delle transazioni sui servizi utilizzati](#)
- creare [note spese personalizzate](#)
- [aggiornare le targhe](#) associate al Telepass ed i propri [dati anagrafici](#)
- aderire ai [servizi Telepass, Telepass Pay e Premium](#)
- effettuare il cambio iban, per modificare la domiciliazione dei propri pagamenti
- richiedere [il Telepass](#) per la tessera [Viacard di Conto Corrente](#)
- comunicare [il furto e lo smarrimento](#) del proprio Telepass o della Viacard di Conto Corrente



Grazie all'App Telepass i Clienti possono accedere all'area riservata gestendo, anche in mobilità, le principali operazioni sul proprio contratto. Con l'App Telepass Pay è invece possibile utilizzare i servizi di pagamento abilitati; entrambe le App sono gratuite e disponibili per Android e iOS.

Social Network

Dal sito telepass.com è possibile accedere alla pagina Facebook di Telepass, che conta oltre 150 mila fan, alla pagina Instagram, al profilo LinkedIn e al canale YouTube.

Buon Viaggio

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Tel. 840-04.21.21

scatto unico alla risposta

Sala Radio SAT 0586.784.250/251

www.tirrenica.it

ISORADIO FM 103.3

RTL 102.5

TELEPASS e VIACARD

Casella postale 2310

Firenze Succursale 39

50123 Firenze

Fax 055 42.02.373

Per chi è già Cliente Tel. 840-043.043

scatto unico alla risposta

Per chi vuole informazioni Tel. 800-269.269

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Tel. 055 42.10.452

Fax 055 42.02.505

RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI

info.sat@sat.autostrade.it

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.