

CARTA DEI SERVIZI

2017

Informazioni di viabilità
t. 840-04.21.21
(scatto unico alla risposta)

Rtl FM 102.5
Isoradio FM 103.3

Telepass e viacard
Casella postale 2310
Firenze Succursale 39
50123 Firenze
f. 055 42.02.373

Per chi è già Cliente
t. 840-043.043
(scatto unico alla risposta)

Per chi vuole informazioni
t. 800-269.269

Mancato pagamento del pedaggio
t. 055 42.10.452
f. 055 42.02.505

Per informazioni scrivi a:
info@autostrade.it

Per inviare un reclamo scrivi a:
reclami@autostrade.it

Numeri utili in caso di emergenza
Polizia Stradale 113
Vigili del fuoco 115
Soccorso sanitario 118

Soccorso meccanico
Autorizzate sull'intera rete Autostrade
per l'Italia:
Aci global 803-116
Europ Assistance-Vai 803-803

ESA 800-198.254
solo per i seguenti tratti autostradali:

- A1 Fabro-Napoli
- A1 Dir. Roma nord
- A1 Diramazione Roma sud
- A12 Roma-Civitavecchia
- A16 Napoli-Lacedonia
- A30 Caserta-Salerno

AXA 800-111.911
solo per i seguenti tratti autostradali:

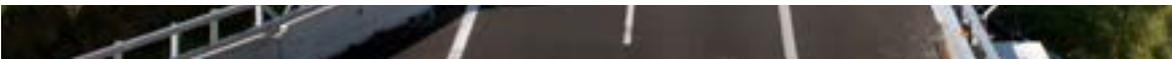
- A1 Ceprano-Napoli
- A16 Napoli-Lacedonia
- A30 Caserta-Salerno

IMA 800-613.613
solo per i seguenti tratti autostradali:

- A1 Fabro-Napoli
- A1 Dir. Roma nord e sud
- A12 Roma-Civitavecchia
- A16 Napoli-Lacedonia
- A30 Caserta-Salerno
- A7 Serravalle-Genova
- A10 Genova-Savona
- A12 Genova-Sestri Levante
- A26 Genova Voltri-Gravellona Toce
- A26/4 Dir. Stroppiana Santhià
- A26/7 Dir. Predosa Bettole
- A8/26 Dir. Gallarate-Gattico
(da km. 13,2 a A26)

BUON VIAGGIO

autostrade // per l'italia
La passione di muovere il Paese



Sezione I - Presentazione della società

La rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate	01
Chi Siamo	02
Il piano di potenziamento della rete autostradale	03
Gli interventi in corso	04
I principi fondamentali	05
Il pedaggio	06-07
Come pagare il pedaggio	08
Le informazioni di viabilità	09-10
App myway e my way truck: le nuove applicazioni sul traffico.	11
I pannelli a messaggio variabile	12
La sicurezza	13
Il Tutor	14-15-16
La gestione della viabilità	17-18
Le Aree di Servizio	19-20
Sei in un paese meraviglioso	20
Il sito internet di Autostrade per l'Italia	21
La Consulta per la Sicurezza e la Qualità del servizio	22
Autostrade per l'Italia e l'ambiente	23-24

Sezione II - La qualità

Le politiche e la gestione per la Qualità	25
Gli indicatori di Qualità	25

Sezione III - La tutela del cliente

Reclami e suggerimenti	26
La procedura di conciliazione	27

Sezione IV - Telepass

Il Telepass	28-29-30
I Punto Blu	31
I Telepass Point	32
Il sito internet di Telepass	33

Allegati

I servizi disponibili nelle Aree di Servizio	34-35-36-37-38
Le aree di parcheggio	39

Dove trovare la carta dei servizi

www.autostrade.it

Riferimenti

Progetto editoriale: Autostrade per l'Italia S.p.A.

Responsabile Marketing e Qualità del Servizio: Massimo Iossa

e-mail: info@autostrade.it

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.

Gentili viaggiatori,

la Carta dei Servizi è uno strumento prezioso, che racconta in modo chiaro e dettagliato le attività svolte da Autostrade per l'Italia per rendere sicuro e confortevole il viaggio di circa 5 milioni di clienti che transitano ogni giorno sulla nostra rete.

All'interno della Carta troverete tutte le informazioni relative alla sicurezza, al Tutor, alla gestione della viabilità, ai servizi presenti nelle Aree di Servizio, al Telepass, al Carpooling, alla procedura di Conciliazione, all'Ambiente e a tutti gli altri temi legati al servizio in autostrada.

Nella brochure troverete, inoltre, gli indicatori di qualità sulla base dei quali misuriamo costantemente le nostre attività. Nell'ambito delle iniziative volte al miglioramento della sicurezza e della qualità delle attività svolte, continua il confronto con le Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori presenti nella Consulta della Sicurezza e Qualità, giunta al suo undicesimo anno di attività.

Tutte le nostre attività si inseriscono nell'ambito di una strategia più ampia: Autostrade per l'Italia – primo concessionario autostradale in Europa e leader tecnologico nella ricerca e sviluppo di soluzioni per una mobilità evoluta – sta realizzando un importante piano di investimenti che ne fa il più importante investitore privato del Paese, con un impegno economico di oltre 25 miliardi di euro per ampliare 1066 km di rete, di cui circa 480 già ultimati. Nel 2015 è stata inaugurata la Variante di Valico, opera di complessità paragonabile al tunnel della Manica ed al tunnel del San Gottardo e d'importanza strategica per il collegamento tra Nord e Sud del Paese.

Ci auguriamo che la nostra Carta dei Servizi risulti una guida utile e di facile consultazione per tutti.

Buon viaggio!

Giovanni Castellucci
Amministratore Delegato
Autostrade per l'Italia Spa

LA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE

Sul sito www.autostrade.it tutte le informazioni sulle tratte di competenza e sui servizi disponibili sulla 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

Società Autostrada Tirrenica 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

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.

	Autostrade per l'Italia	Società Controllate
Km di rete	2.854,6	165
Caselli	236	31
Aree di Servizio	205	12
Aree di parcheggio	95	5
Punto blu	58	6
Dipendenti	5.512	3.198*
Clienti al giorno (mln.)	4,1	0,4
Veicoli al giorno (mln.)	2,4	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.



La nostra storia. Passione e impegno per il futuro.

Nel 1950, per iniziativa dell'IRI (Istituto per la Ricostruzione Industriale), nasce la Società Autostrade-Concessioni e Costruzioni Autostrade S.p.A.

Nel 1956 viene firmata la Convenzione con ANAS, in base alla quale Autostrade si impegna a co-finanziare, costruire e gestire l'Autostrada del Sole tra Milano e Napoli. I lavori sono avviati nel maggio del 1956; l'intera autostrada è aperta al traffico nel 1964.

Con le successive convenzioni, alla Società viene assentita la concessione per la costruzione e l'esercizio di ulteriori arterie autostradali situate su tutto il territorio nazionale, alcune delle quali precedentemente gestite da ANAS.

Nel 1999 la Società Autostrade viene privatizzata. All'IRI, azionista di riferimento dalla nascita della Società, subentra un nucleo stabile di azionisti costituito da una cordata guidata da Edizione S.r.l. (holding della famiglia Benetton).

Nel corso del 2003, da un nuovo assetto organizzativo volto a separare le attività in concessione dalle attività non autostradali, nasce Autostrade per l'Italia S.p.A., controllata al 100% da Autostrade S.p.A., (oggi Atlantia S.p.A), holding di partecipazioni quotata alla Borsa di Milano.

Autostrade per l'Italia e le altre concessionarie autostradali italiane del Gruppo hanno in corso di realizzazione un programma di potenziamento e di ammodernamento su quasi 1066 km di rete in Italia, per un investimento complessivo di circa 22 miliardi di euro, cui si aggiungono altri interventi, in fase di studio o di valutazione, per un totale di circa 3 miliardi.

Il programma intende adeguare la capacità della rete in concessione ai crescenti volumi di traffico e alle aumentate esigenze di sicurezza e qualità del servizio e fa di Autostrade per l'Italia il principale investitore privato in Italia.



IL PIANO DI POTENZIAMENTO DELLA RETE AUTOSTRADALE

Autostrade per l'Italia e le Società Controllate stanno realizzando un importante piano di investimenti per il potenziamento e ammodernamento di 1.066 km (di cui 481 km già completati) della propria rete autostradale.

Il nostro impegno

Con l'apertura al traffico della Variante di Valico, avvenuta a dicembre 2015, Autostrade per l'Italia ha sostanzialmente completato gli interventi inseriti nella Convenzione 1997, fatta eccezione per la terza corsia tra Barberino e Firenze Nord e la tratta tra Firenze Sud e Incisa (per le quali l'apertura al traffico è prevista per il 2020). Nel 2016 è stato terminato il potenziamento della A14 che ha sostanzialmente completato gli interventi relativi al IV Atto Aggiuntivo 2004, a meno del Nodo di Genova. La realizzazione delle opere stabilite dalla vigente Convenzione tra le concessionarie del Gruppo e lo Stato, prevede un impegno finanziario di circa 25,1 mld. di cui circa 22,7 mld. a carico di Autostrade per l'Italia, che si qualifica, pertanto, come il principale investitore privato in infrastrutture del Paese. La quota a carico delle Società Controllate è di circa 2,4 miliardi di euro.

L'iter approvativo di un'opera

La realizzazione del piano di investimenti richiede, in base alla normativa vigente, una complessa e lunga fase autorizzativa ambientale e urbanistica da parte di Ministeri ed Enti competenti, anche in caso di semplice allargamento di una corsia. Il percorso approvativo può durare anche molti anni (es. oltre 8 anni per la Variante di Valico) ed è, per la maggior parte delle opere in corso di esecuzione, così articolato:

1ª FASE	REDAZIONE PROGETTO PRELIMINARE a cura di Autostrade per l'Italia	
2ª FASE	VERIFICA DEL PROGETTO PRELIMINARE a cura di Autostrade per l'Italia	
3ª FASE	INSERIMENTO DEL PROGETTO NELLA CONVENZIONE DI CONCESSIONE - a cura di Autostrade per l'Italia e Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	
4ª FASE	REDAZIONE PROGETTO DEFINITIVO a cura di Autostrade per l'Italia	
5ª FASE	VERIFICA DEL PROGETTO DEFINITIVO a cura di Autostrade per l'Italia	
6ª FASE	VALIDAZIONE TECNICA a cura del concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	
7ª FASE	VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE (V.I.A.) a cura del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare e del Ministero dei Beni e le Attività Culturali	
8ª FASE	CONFERENZA DEI SERVIZI (C.d.S.) a cura del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	
9ª FASE	INTEGRAZIONE PROGETTO DEFINITIVO a cura di Autostrade per l'Italia	
10ª FASE	APPROVAZIONE DEL PROGETTO DEFINITIVO a cura del concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	
11ª FASE	REDAZIONE PROGETTO ESECUTIVO a cura di Autostrade per l'Italia	
12ª FASE	VERIFICA DEL PROGETTO ESECUTIVO a cura di Autostrade per l'Italia.	

13ª FASE	APPROVAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO a cura del concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	
14ª FASE	AFFIDAMENTO DEI LAVORI	
15ª FASE	CONSEGNA ED ESECUZIONE DEI LAVORI a cura dell'Impresa esecutrice, Direzione dei lavori a cura di Autostrade per l'Italia	
16ª FASE	APERTURA AL TRAFFICO	

Il territorio e l'ambiente

Il piano di potenziamento di Autostrade per l'Italia prevede oltre 1,6 miliardi per interventi in favore del territorio quali: potenziamento e rifacimento della viabilità ordinaria; mitigazione dell'impatto ambientale, tramite il trattamento delle acque in galleria e il riutilizzo del materiale di scavo; riqualifica del territorio attraverso la costruzione di parcheggi, scuole, piste ciclabili e spazi a verde; restauro e valorizzazione ambientale, attraverso il recupero di beni culturali e centri storici e la valorizzazione del paesaggio.

Lo stato di avanzamento dei lavori

I tempi realizzativi delle opere possono essere condizionati negativamente soprattutto da due fattori esterni ad Autostrade per l'Italia:

- il lungo, complesso e variabile processo approvativo dei progetti;
- gli imprevisti tecnici e geologici e le eventuali difficoltà finanziarie delle imprese esecutrici.

Gli interventi di autostrade per l'Italia (Convenzione del 1997)

Al 31 marzo 2017 è da evidenziare:

- l'ultimazione dei lavori su 196,5 km di rete dei 233,1 previsti, pari all'84% dell'estensione del piano complessivo del 1997;
- lavori in fase di esecuzione su tutte le tratte;
- il superamento della fase autorizzativa per la totalità dei progetti.

Gli interventi di autostrade per l'Italia (IV atto aggiuntivo)

Il IV Atto Aggiuntivo, sottoscritto da Autostrade per l'Italia nel dicembre 2002, è divenuto efficace nel giugno del 2004 con la comunicazione dell'Anas dell'avvenuta registrazione dell'Atto da parte della Corte dei Conti. Solo da allora si sono potuti avviare gli iter progettuali e autorizzativi previsti dalla normativa vigente.

Al 31 marzo 2017 è da evidenziare:

- l'ultimazione dei lavori su 232,9 km di rete dei 270,4 previsti, pari all'86% dell'estensione del piano complessivo del 2004, tra cui la completa apertura al traffico, nel settembre 2007, della quarta corsia tra Milano Est e Bergamo per 33,6 km, l'apertura, avvenuta nel luglio 2011, dei 15,9 km di terza corsia tra Roma Nord e Settebagni e dello svincolo di Castelnuovo di Porto e l'ultimazione dei 154,7 Km di terza corsia della A14 tra Rimini Nord e Porto S. Elpidio;
- sono in corso le procedure di affidamento della 5ª corsia della A8 Milano-Lainate Lotto 2, dello Svincolo di San Benigno Lotto 2, dello Svincolo di Maddaloni;
- restano da avviare i lavori relativi al Nodo di Genova, il cui progetto definitivo, per un valore di 4,3 miliardi di euro, è in approvazione da parte del Concedente.



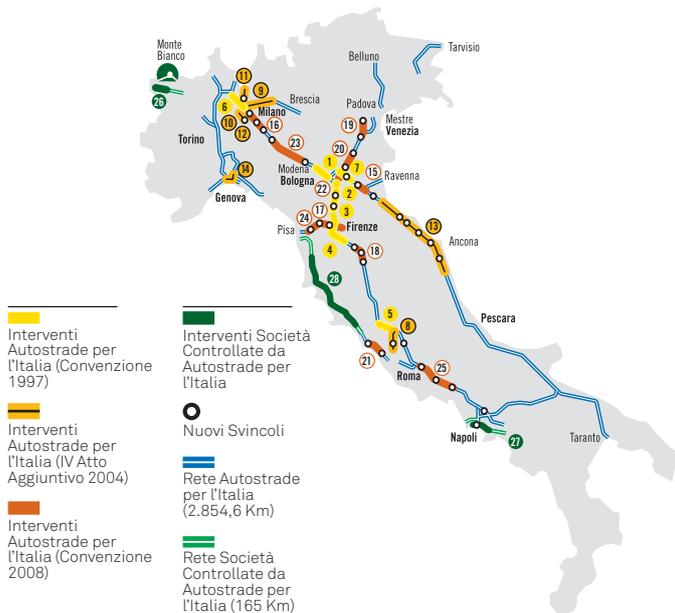
Per maggiori informazioni sugli interventi in corso:
www.autostrade.it - www.variantedivalico.com

VOI CI VEDETE COSÌ - INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2016
% Clienti soddisfatti del piano d'investimenti per il potenziamento della rete (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	79,9
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,68

Avanzamento, lavori e aperture.

Il dettaglio degli interventi

Di seguito sono elencati gli interventi di potenziamento di Autostrade per l'Italia, previsti nella Convenzione Unica con il Concedente. La **Convenzione Unica**, divenuta efficace nel giugno 2008, aggiornata successivamente con Atto aggiuntivo del 2013, e comprensiva degli interventi già oggetto della Convenzione del 1997 e del IV Atto Aggiuntivo del 2004, prevede anche nuovi interventi di potenziamento che, in funzione dell'aggiornamento delle analisi e dei mutati assetti infrastrutturali prevedibili, **potranno essere modificati e sostituiti con altri** a cura del concedente, con Decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti. Si riportano, infine, gli interventi relativi alle **Società Controllate**, già ultimati o da realizzare in base alle rispettive Convenzioni Uniche, rese efficaci a fine 2013. Il piano di potenziamento interessa circa **1066 km di rete con un investimento complessivo di quasi 25,1 miliardi di euro**. Ad oggi è stato ultimato il potenziamento di 480,6 km di rete.



- * Le previsioni di apertura al traffico sono state elaborate sulla base degli elementi ad oggi disponibili.
- ** Il 23/12/2015 è stata aperta al traffico la Variante di Valico. Sono in corso i lavori al di fuori dell'asse autostradale, gli interventi sul Territorio e il completamento del nuovo svincolo di Rivoveglio.
- *** I lavori di potenziamento della terza corsia sono già stati completati. Restano da mettere in esercizio il cosiddetto «bypass del Galluzzo» e il «parcheggio di Villa Costanza».
- **** Un primo stralcio funzionale è stato aperto ad aprile 2015 per l'Expo 2015.

- 1 Non è ancora possibile prevedere una data di apertura al traffico in quanto il progetto definitivo non è ancora stato approvato dal Concedente.
- 2 Tali interventi potranno nel tempo, in funzione dei mutati assetti ed esigenze infrastrutturali, essere modificati e sostituiti da altri.
- 3 Non è ancora possibile prevedere una data di apertura al traffico in quanto i progetti sono ad oggi nella loro fase preliminare.
- 4 Concedente.
- 5 Sono in corso attività su alcune viabilità esterne del tratto Civitavecchia-Tarquinia.
- 6 Intervento sulla viabilità ordinaria la cui realizzazione è a cura di Anas, con contributo a carico di Autostrade per l'Italia

STATO DI AVANZAMENTO AL 31 MARZO 2017

INTERVENTI CONVENZIONE DEL 1997

Intervento	km	Fase dei lavori	Apertura prevista(*)
1 A1	4ª corsia Modena-Bologna	🟢 LAVORI ULTIMATI	
2 A1	3ª corsia Casalecchio-Sasso Marconi	🟢 LAVORI ULTIMATI	
3 A1	Variante di Valico	🟢 LAVORI ULTIMATI	(**)
4 A1	3ª corsia Barberino-Incisa Barberino-Firenze Nord Firenze Nord-Firenze Sud Firenze Sud-Incisa	🟡 LAVORI IN CORSO 🟡 LAVORI IN CORSO 🟡 LAVORI IN CORSO	2020 2017(***)
5 A1	3ª corsia Orte-Roma Nord	🟢 LAVORI ULTIMATI	
6 A8	3ª e 4ª corsia Milano-Gallarate	🟢 LAVORI ULTIMATI	
7 A14	3ª corsia Bologna B. Panig.-S. Lazz.	🟢 LAVORI ULTIMATI	
TOTALE	233,1 km		€ mil. 7.095
di cui LAVORI ULTIMATI		196,5 km	

INTERVENTI IV ATTO AGGIUNTIVO DEL 2004

Intervento	km	Fase dei lavori	Apertura prevista(*)
8 A1	3ª corsia Roma Nord-Settebagni e svincolo di Castelnuovo di Porto	🟢 LAVORI ULTIMATI	
9 A4	4ª corsia Milano Est-Bergamo	🟢 LAVORI ULTIMATI	
10 A8	Collegamento Nuova Fiera di Milano	🟢 LAVORI ULTIMATI	
11 A9	3ª corsia Lainate-Como Grandate	🟢 LAVORI ULTIMATI	
12 A8	5ª corsia tra Milano Nord interconness. Lainate Lotto 1 Lotto 2	🟢 LAVORI ULTIMATI Lavori in affidamento	(****)
13 A14	3ª corsia Rimini Nord-Porto S. Elpidio	🟡 LAVORI IN CORSO o ULTIMATI	2019
14 A7	Passante di Genova	🟡 Progetto Definitivo in approvazione del Concedente	(1)
A10/A12	Nodo di S. Benigno	🟢 LAVORI ULTIMATI/in affidamento	2016-19
TOTALE	270,4 km		€ mil. 8.559
di cui LAVORI ULTIMATI		232,9 km	

INTERVENTI CONVENZIONE DEL 2008 (2)

Intervento	km	Fase dei lavori	Apertura prevista(*)
PROGETTI IN FASE AUTORIZZATIVA			
15 A14	4ª corsia Diramazione per Ravenna - Bologna S. Lazzaro	🟡 Conferenza di Servizi conclusa	(1)
16 A1	4ª corsia Milano Sud-Lodi	🟡 Conferenza di Servizi in corso	(1)
17 A11	3ª corsia Firenze-Pistoia	🟡 Conferenza di Servizi in corso	(1)
18 A1	3ª corsia Incisa-Valdarno	🟢 Valutazione impatto ambientale	(1)
19 A13	3ª corsia Padova Sud-Monselice	🟢 Valutazione impatto ambientale	(1)
20 A13	3ª corsia Ferrara-Bologna	🟢 Valutazione impatto ambientale	(1)
21 A12	3ª corsia Torrimpietra-S. Marinella	🟢 In corso Progetto Definitivo	(1)
22 A1	Nodo stradale di Casalecchio	🟢 Intervento sulla viabilità ordinaria a cura di Anas	(6)
I PRINCIPALI PROGETTI FUTURI ALLO STUDIO			
23 A1	4ª corsia Piacenza Sud-Modena	🟡 Progetto Preliminare approvato	(3)
24 A11	3ª corsia Pistoia-Montecatini	🟡 Progetto Preliminare approvato	(3)
25 A1	4ª corsia S. Cesareo-Frosinone	🟡 Progetto Preliminare approvato	(3)
TOTALE	325 km		€ mil. 5.000
ALTRI INTERVENTI			€ mil. 2.000

INTERVENTI SOCIETÀ CONTROLLATE DA AUTOSTRADE PER L'ITALIA

Intervento	km	Fase dei lavori	Apertura prevista
26 A5	Raccordo Autostradale Valle d'Aosta Spa / Nuovo tratto Morgex-Courmayeur	🟢 LAVORI ULTIMATI	
27 A3	Autostrade Meridionali Spa/ 3ª corsia Napoli-Pompei Est/ Scafati	🟢 LAVORI ULTIMATI	
28 A12	Società Autostrada Tirrenica di cui: Civitavecchia-Tarquinia e Rosignano-S. Pietro in Palazzi S. Pietro in Palazzi-Civitavecchia	🟢 LAVORI ULTIMATI Inserimento del progetto nella convenzione di concessione	(5)
TOTALE Interventi Società Controllate	237,2 km		€ mil. 2.397
di cui LAVORI ULTIMATI		51,2 km	
TOTALE Autostrade per l'Italia e Società Controllate		1065,7 km	€ mil. 25.051
di cui LAVORI ULTIMATI		480,6 km	

I principi fondamentali di Autostrade per l'Italia per la tutela del viaggiatore.

Nel presente paragrafo vengono presentati i principi fondamentali delle attività demandate ad Autostrade per l'Italia, (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 autostradale¹⁾).

Tali principi sono fissati obbligatoriamente dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 (cosiddetta Direttiva Ciampi).

Uguaglianza

Autostrade per l'Italia 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. Autostrade per l'Italia, inoltre, si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie di clienti.

Imparzialità

Autostrade per l'Italia si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità

Autostrade per l'Italia si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario. Autostrade per l'Italia rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

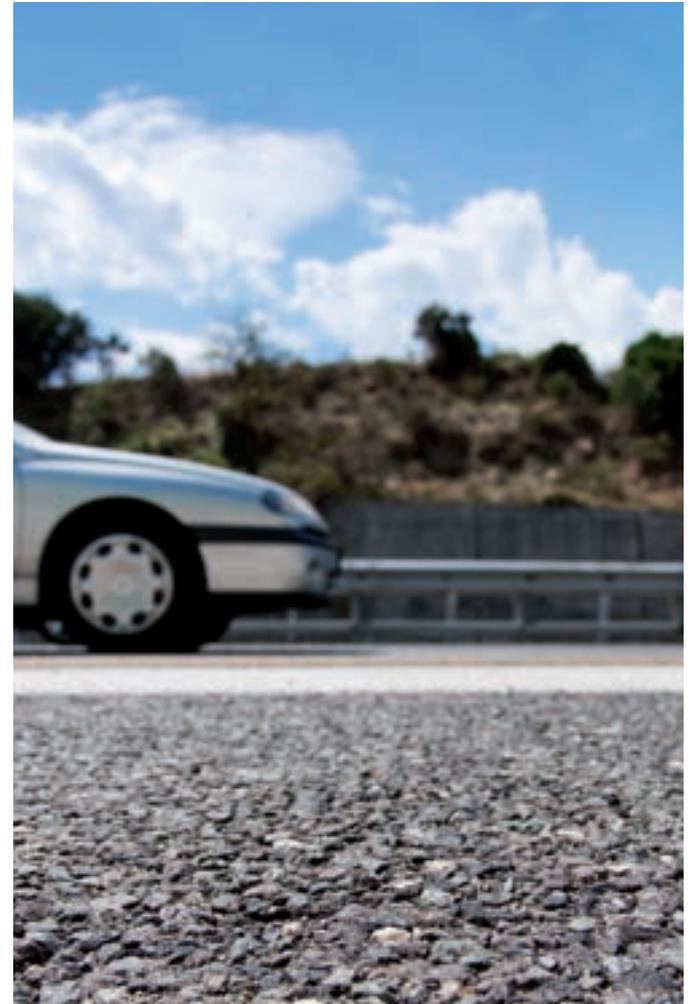
Cortesia e trasparenza

Autostrade per l'Italia 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

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

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



La tariffa, cos'è e come si calcola.

Che cos'è la tariffa

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

- I proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, alla loro remunerazione, nonché a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete.

Come si calcola il pedaggio

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a km) di competenza di Autostrade per l'Italia, maggiorata di un importo da corrispondere ad ANAS S.p.A. (Legge 102/2009 e 122/2010) – per la lunghezza in chilometri del percorso compiuto – considerando che oltre ai km tra casello e casello sono conteggiati i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla concessionaria⁽¹⁾. All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA (22%) 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 Autostrade per l'Italia** 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 per l'utenza sulla rete di Autostrade per l'Italia (€/km 2016)⁽²⁾

Classi di Veicolo	A	B	3	4	5
Tariffa di pianura €/km	0,07135	0,07302	0,09749	0,14677	0,17302
Tariffa di montagna €/km	0,08431	0,08629	0,11278	0,17200	0,20354
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

La formula di adeguamento delle tariffe, inserita nel nuovo contratto di Convenzione in vigore da giugno 2008 **tiene conto del tasso di inflazione reale (nella misura del 70%) e dello stato di avanzamento dei lavori**. L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica **indistintamente e senza alcuna discrezionalità** a tutte le tratte della rete in concessione ad Autostrade per l'Italia. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio, tra un casello di ingresso ed uno di uscita, può essere **superiore, inferiore o nullo** rispetto all'incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere infatti che il pedaggio, su alcune tratte, **non subisca aumenti per alcuni anni** e l'incremento annuale venga **recuperato, cumulato, in un anno successivo**. Di seguito si riportano alcuni esempi di variazione del pedaggio per auto e moto negli ultimi 4 anni:

Casello di entrata	Bergamo	Riccione	Firenze Sud	Roma Sud
Casello di uscita	Milano Est	Cattolica	Firenze Impruneta	Napoli Nord
2014 (€)	3,30	0,60	0,50	14,10
2015 (€)	3,40	0,60	0,50	14,30
2016 (€)	3,40	0,60	0,50	14,40
2017 (€)	3,40	0,60	0,50	14,50

1 In alcune tratte autostradali definite "a sistema aperto" – caratterizzate dal fatto che il cliente non ritira il biglietto che permette di stabilire da dove si proviene e/o dove si è diretti – il calcolo dell'importo da pagare è riferito ad una lunghezza forfettaria stabilita dal Concedente.

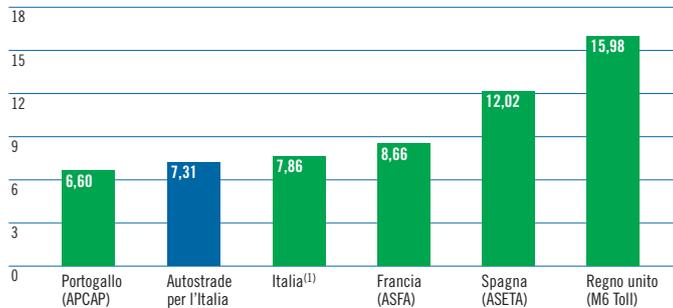
2 Le tariffe indicate sono comprensive dell'IVA (22%).



Tariffe a confronto

La tariffa di Autostrade per l'Italia è tra le più basse in Europa.

Tariffe medie per autovettura nei principali Paesi europei
con autostrade a pedaggio (*) (2016 – valori in € cent/km)



* Fonte: APCAP, ASFA, ASETA, M6 Toll, ASECAP

¹ Fonte: AISCAT



La segnaletica per le diverse modalità di pagamento.

Di seguito viene illustrata la segnaletica relativa alle diverse modalità di pagamento, installata da Autostrade per l'Italia presso tutti i caselli della propria rete:



Piste gialle

dedicate al pagamento solo con: **Telepass**



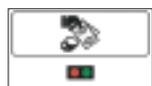
Piste blu

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



PISTE BLU con la "T" di Telepass

per pagare con: **Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Telepass**



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**

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), 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, dovrà 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, Mastercard, Postepay e Maestro**.

In alternativa, il pagamento può essere effettuato alle stesse condizioni esposte per il sito www.autostrade.it:

- ai **Punto Blu** e ai **Telepass Self Service** (disponibili 24H su 24) elenco su www.autostrade.it;
- ai **caselli autostradali della rete di Autostrade per l'Italia** presso le porte con operatore;
- presso **gli oltre 40.000 punti SisalPay** (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale. Elenco su www.sisalpay.it;
- con **bonifico bancario** sul c/c intestato a Autostrade per l'Italia, presso CARIFI, IBAN IT79M0616002800100000000398, 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).

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. Autostrade per l'Italia si riserva di accettare **l'autocertificazione del casello di entrata** e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato.

"Le Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori hanno riconosciuto correttezza e trasparenza delle modalità di recupero crediti".

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).



Per maggiori informazioni su come e dove pagare i Rapporti di Mancato Pagamento: www.autostrade.it Servizio Clienti 055 42.10.452

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2016	VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2016
% pagamenti con Telepass	32,8	60,35	% Clienti soddisfatti del servizio ai caselli (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	82,1
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica)	22,6	23,70		
% pagamenti in contanti con operatore	43,5	15,36	Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,40
% transiti in porte automatizzate conclusi con un Rapporto di Mancato Pagamento	0,60	0,51		



Nelle porte cotrassegnate 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.

Notizie sul traffico in tempo reale, puntuali e complete, diffuse attraverso i principali canali media. Il centro operativo di Roma e i centri radio delle nove Direzioni di Tronco monitorano la rete 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Autostrade per l'Italia, leader nel settore, dispone di un insieme di strumenti, sistemi e dispositivi dedicati all'infoviabilità nonché di un'estesa rete di Centri informativi attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, distribuiti su tutto il territorio nazionale. I nove centri radio delle Direzioni di Tronco raccolgono e aggiornano continuamente i dati rilevati da più di 3.200 telecamere, dagli operatori su strada, dalle pattuglie della Polizia Stradale e dalle segnalazioni dei clienti inviandole con l'ausilio di piattaforme informatiche dedicate al Centro multimediale di Roma che si occupa della diffusione delle informazioni sul traffico.

I canali di informazione



RTL 102.5 RTL 102.5 è la principale radio privata italiana, con ogni giorno circa 7 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 28 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.



Call center viabilità 840 04.21.21

- 180 linee telefoniche disponibili 24 h su 24, 7 giorni su 7;
- addebito di un solo scatto alla risposta, senza limiti di tempo: da rete fissa il costo dello scatto è di 7,5 euro cent (IVA esclusa) e da cellulare il costo dello scatto dipende dall'operatore utilizzato e dal piano tariffario prescelto.



Sito internet www.autostrade.it Il sito web 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



Viaradio Digital È la radio digitale di Autostrade per l'Italia e di 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 199 schermi dislocati nelle Aree di Servizio e nei Punto Blu sui quali sono trasmesse informazioni su infoviabilità, meteo e attualità.



Navigatori satellitari Grazie ad Infoblu, società controllata da Autostrade per l'Italia, vengono trasmesse, con il TMC (Traffic Message Channel), informazioni di viabilità certificate sui principali navigatori satellitari.



Pannelli a Messaggio Variabile I Pannelli a Messaggio Variabile situati lungo tutta la rete del Gruppo consentono di informare costantemente i clienti durante il viaggio. Contengono messaggi di natura "tecnica" come incidenti, cantieri, code e rallentamenti, tempi di percorrenza ed eventi meteo. Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida).

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2016
% rete dove è possibile ascoltare ISORADIO	58	74,9
% chiamate risposte dal Call Center Viabilità	70	99,9

VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2016
% Clienti soddisfatti del livello d'informazione di viabilità (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 scala 1:10)	77,9
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,28

"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 **SKY meteo 24**. 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 **SKY TG 24** (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 **My Way** su **SKY TG 24 HD** 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 19.50, il venerdì alle 12.50 e 19.50, il sabato alle 10.20 e 18.20 e la domenica alle 11.20-17.50-20.20, 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 (SKY Sport 24 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 **SKY Sport 24** (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 **SKY Sport 24** per commentare il traffico per il posticipo di campionato.

Con questo nuovo strumento televisivo 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 etc.).

Nei 30 collegamenti giornalieri su **SKY Meteo 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.

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 19.50

previsioni traffico weekend.

Ogni venerdì

Diretta TG ore 12.50-19.50

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 21.40, 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.

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



Nel 2015 Autostrade per l'Italia ha lanciato **MY WAY**, l'App gratuita e geolocalizzata che permette di viaggiare informati grazie ai 2 milioni di sensori Infoblu attivi su oltre 80.000 km di strade e autostrade. Di seguito i principali servizi e funzionalità offerte dalla APP:

- **TRAFFICO.** Informazioni di traffico sia lungo un percorso richiesto sia intorno a sé. Permette di salvare il percorso appena compiuto e di attivare gli «Avvisi sul traffico» sui percorsi salvati: notifiche push, impostate a seconda dei giorni e dell'orario di interesse, che avvisano il cliente se sul percorso che sta per compiere sono presenti eventi di traffico.
- **COLLEGAMENTI MY WAY.** I clienti possono tenersi sempre aggiornati sulle condizioni del traffico, anche attraverso l'ultimo collegamento My Way andato in onda su Sky TG 24 o su Sky Meteo.
- **TUTOR.** Mentre si è in viaggio la App avverte quando si entra su una tratta coperta da Tutor e informa sulla velocità media tenuta tra due portali. È possibile inoltre consultare tutte le tratte Tutor presenti sulla rete autostradale.
- **TELECAMERE.** È possibile visualizzare le immagini provenienti dalle oltre 1.000 telecamere presenti sulla rete autostradale e salvare tra i «Preferiti» quelle che interessano maggiormente.
- **TELECAMERE IN AREA DI SERVIZIO DEDICATE AGLI AUTOTRASPORTATORI:** è possibile visualizzare le immagini provenienti da 61 telecamere presenti in 30 Aree di Servizio, per verificare la disponibilità di parcheggi e controllare il proprio mezzo durante la sosta.
- **AREE DI SERVIZIO.** Informazioni su tutti i servizi in disponibili: WI-FI, Bar, Ristorante, Punto Blu, Aree giochi per bambini, Aree dedicate agli animali domestici, ecc.
- **AREE DI SERVIZIO CON IL MIGLIOR PREZZO CARBURANTE.** Comparazione dei prezzi carburante, con indicazione del prezzo più conveniente.
- **SEI IN UN PAESE MERAVIGLIOSO.** È possibile consultare, sia su mappa che nell'apposita sezione, tutte le tappe, le foto e i video delle experience turistiche di Sei in un Paese meraviglioso.
- **CANTIERI FISSI E MOBILI.** Informazioni su tutti i cantieri fissi e mobili presenti sulla rete autostradale, con aggiornamento in tempo reale della loro posizione.



MY WAY TRUCK

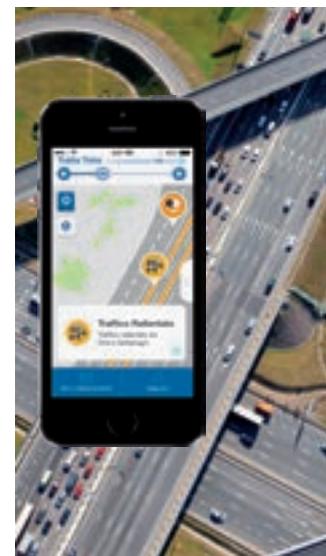
Autostrade per l'Italia ha sviluppato anche **MY WAY TRUCK**, la prima APP nel settore dell'infomobilità dedicata al mondo dell'autotrasporto e realizzata in collaborazione e la Polizia di Stato.

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.

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.
- Tratte oggetto di divieto temporaneo della circolazione per i mezzi pesanti.
- Suggerimenti per l'organizzazione del viaggio (tratti e fasce orarie critiche, itinerari alternativi).



1107 pannelli per informare sul traffico, sui cantieri, sugli incidenti e su tutte le notizie utili per chi viaggia.

L'informazione durante il viaggio

Autostrade per l'Italia informa i Clienti durante il viaggio attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile sui quali si riportano notizie relative a (alcuni esempi) 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.). Negli ultimi anni, al fine di fornire un'informazione più puntuale, i Pannelli a Messaggio Variabile sono stati aumentati su tutta la rete.



Come individuare il chilometro progressivo

Ogni 1.000 metri sulla sinistra dell'autostrada è presente un cartello che indica il chilometro progressivo che si sta percorrendo, utile per comprendere al meglio le informazioni di viabilità.

Esempio foto a lato: Km 490

Inoltre, ogni 100 metri, un piccolo cartello bianco indica oltre al chilometro, le centinaia di metri in numero romano.

Comunicazione dei tempi medi di percorrenza

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

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

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2016	VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2016
Numero Pannelli a Messaggio Variabile	263	1.107	% Clienti soddisfatti dei Pannelli a Messaggio Variabile (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	71,7
% traffico in entrata coperto da servizio	37,0	99,3	Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,03
% traffico in autostrada coperto da servizio	32,0	99,1		

Guida alla lettura



Alcuni esempi



Il messaggio indica il tempo medio necessario per giungere ad Agrate (13') e Milano Est (20'), stimato sulla base del tempo medio impiegato, a partire dal pannello interessato. L'immagine indica la presenza di code e tempi di percorrenza più lunghi rispetto alla norma.



Il messaggio indica la presenza di 1 km di coda dopo l'uscita di Loreto a causa di un cantiere.



Il messaggio indica la presenza di traffico molto intenso tra Milano Est e Trezzo, prossimo ai limiti di saturazione della capacità dell'autostrada, in cui la circolazione può diventare intermittente anche in assenza di incidenti o cantieri. In questi casi la velocità media di scorrimento è inferiore ai 30 km/h.



Il Pannello indica che le tre corsie corrispondenti alle frecce verdi sono percorribili mentre l'ultima corsia a destra corrispondente alla croce è inibita al traffico e, quindi, non percorribile. Tale indicazione può essere presente in corrispondenza di gallerie oppure nei tratti gestiti con corsie dinamiche (es. Terza Corsia Dinamica del nodo di Bologna).



Le immagini e il messaggio indicano che, sulla tratta che si sta percorrendo, si è prossimi ad una coda di 10 km, tendente ad aumentare, e a una situazione di traffico bloccato, causate da un incidente avvenuto al km 35.



Il messaggio indica che, a causa di una forte precipitazione nevosa, vi è la possibilità di trovare dei mezzi antineve in azione e possibili blocchi del traffico fino all'uscita di Calenzano. In questi casi è importante prestare attenzione e moderare la velocità.



Il messaggio indica la presenza di una coda di 6 km, tendente a diminuire, dopo l'uscita di Capriate, dovuta a un incidente che è stato risolto, liberando la carreggiata dai veicoli coinvolti. Lo scorrimento del traffico è in miglioramento, tuttavia bisogna comunque prestare attenzione e rallentare in prossimità della coda.



Il messaggio indica che, a causa di una precipitazione nevosa che si sta intensificando su un tratto successivo a quello che si sta percorrendo, per limitare l'afflusso di traffico nel tratto soggetto a nevicata forte e agevolare il lavoro dei mezzi spargisale e sgombraneve, vengono attuati dei restringimenti di carreggiata all'altezza del km 320 presidiati dalla Polizia Stradale. Tali restringimenti consentono quindi di fluidificare il traffico nel tratto soggetto alla nevicata intensa, generando possibili code o rallentamenti nel tratto precedente. In questi casi è importante tenersi informati sulle condizioni di viabilità tramite la radio (RTL 102.5 o Isoradio 103.3), moderare la velocità in prossimità della riduzione di carreggiata e seguire le indicazioni del personale autostradale o della Polizia Stradale.

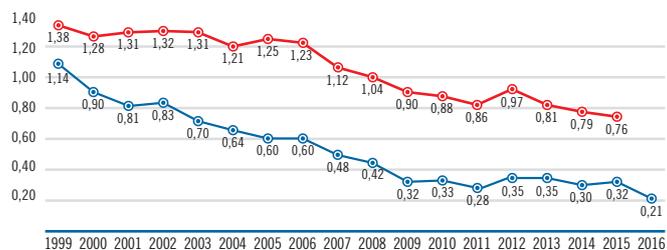


Il messaggio indica la presenza di un cantiere e di operai al lavoro, all'altezza del km 290 della tratta che si sta percorrendo.



Per maggiori informazioni: www.autostrade.it

Sull'intera rete di Autostrade per l'Italia e del Gruppo il tasso di mortalità si è ridotto del 81,5%. Sono oltre 300 le vite umane salvate ogni anno.



■ Tasso di mortalità ordinaria⁽¹⁾
 ■ 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 Aiscat.

L'impegno sul fronte della sicurezza ha permesso di ridurre il tasso di mortalità di circa il 81,5% sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate, passando da 1,14 del 1999 a 0,21 di dicembre 2016 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 oltre 3 volte più sicura della viabilità ordinaria in termini di tasso di mortalità (calcolato come numero di morti ogni 100 milioni di Km percorsi).

Gli interventi per la sicurezza e i risultati

Sull'intera rete di Autostrade per l'Italia e del Gruppo il tasso di mortalità si è ridotto del 81,5% circa. Sono oltre 300 le vite umane salvate ogni anno.

- **Progetto Tutor:** estensione progressiva alle tratte più critiche della rete. Ad oggi il Tutor è presente su circa 2.500 km di rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate.
- Realizzazione di **oltre 2.000 interventi specifici** sui punti con incidentalità superiore alla media (segnaletica di preavviso, impianti luminosi, pavimentazioni speciali, etc.).
- **Incremento dell'asfalto drenante (anti-pioggia):** 16% della rete nel 1999; 83,9% al 31 dicembre 2015, pari a circa il 100% se si escludono i tratti in cui non è opportuno intervenire (esempi: tratti di montagna, gallerie, lavori di ampliamento in corso, etc.).
- **Aumento dei tratti di pavimentazioni speciali ad alta aderenza**
- **Sostituzione e ammodernamento**, rispetto al "primo impianto", di circa 2.830 km di barriere sparti-traffico e di circa 4.800 km di bordo laterale.

- **Chiusura di tutti i 1.900 varchi aperti** sullo spartitraffico con strutture mobili per permetterne l'apertura in situazioni di emergenza.
- **Rifacimento degli impianti di illuminazione, ventilazione e sicurezza** di 407 gallerie della rete. Al 31 dicembre 2015 sono stati completati gli impianti di illuminazione di 360 gallerie su 379 e gli impianti di ventilazione di 52 gallerie su 71. Tutti gli altri interventi sono in corso d'opera con un avanzamento del 96%.
- **Completamento dei requisiti di sicurezza** previsti dalla Direttiva 2004/54/CE e dal D.Lgs.264/06 **per tutte le gallerie di Autostrade per l'Italia** appartenenti alla rete TERN, per un totale di 195 gallerie. Al 31 dicembre 2015 è stata realizzata la galleria pilota e sono in corso le attività di progettazione.
- Al 31 dicembre 2015 risultano **135 gallerie videosorvegliate** su un totale di 568 presenti su tutta la rete di Autostrade per l'Italia.
- **Potenziamento ed integrazione della segnaletica di cantiere.**
- La **Polizia Stradale** assicura la vigilanza con oltre 70 pattuglie contemporaneamente presenti sui 2.854 km della rete.

Soccorso meccanico

In caso di guasto, avaria o incidente sulla rete di **Autostrade per l'Italia** è possibile chiamare i seguenti numeri: **ACI** 803-116 • **Europ Assistance - Vai** 803-803 • **ESA** 800-198.254 (per i tratti: A1 Fabro-Napoli, A1 Dir. Roma Nord, A1 Dir. Roma Sud, A12 Roma-Civitavecchia, A16 Napoli-Lacedonia, A30 Caserta-Salerno) • **AXA** 800-111.911 (per i tratti: A1 Ceperano-Napoli, A16 Napoli-Lacedonia, A30 Caserta-Salerno) • **IMA** 800-613.613 (per i tratti: A7 Serravalle-Genova, A10 Genova-Savona, A12 Genova-Sestri Levante, A26 Genova Voltri-Gravellona Toce, A26/4 Diramazione Stroppiana-Santhià, A26/7 Diramazione Predosa-Bettole, A8/26 Diramazione Gallarate-Gattico, A1 da Fabro a Napoli, A1 Diramazione Roma nord, A1 Diramazione Roma sud, A12 Roma-Civitavecchia, A16 Napoli-Lacedonia, A30 Caserta-Salerno). Autostrade per l'Italia autorizza operatori del settore, in possesso dei requisiti previsti per norma, a prestare il servizio di soccorso meccanico. Tali operatori, in base all'autorizzazione concessa, sono espressamente tenuti, in caso di incidente, veicolo fermo in strada o in corsia di emergenza di larghezza inferiore ai 3 metri, al rispetto di tempi di intervento pari a 20 minuti per i veicoli leggeri e 30 minuti per i veicoli pesanti.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	1999	2016	VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2016
% Km con asfalto drenante (anti-pioggia) *Pari a circa il 100% se si escludono tratti di montagna, gallerie, tratti in cui sono previsti lavori di Grandi Opere o sono coperti da trattamenti ad alta aderenza	16,4	83,9*	% Clienti soddisfatti del livello di sicurezza (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	77,2
% Km di pavimentazioni speciali ad alta aderenza	0	1,29	Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,36
Tasso di mortalità (N. morti ogni 100 milioni km percorsi). Valori riferiti alla rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate	1,14	0,21		

Sviluppato da Autostrade per l'Italia, ha contribuito ad aumentare la sicurezza per chi viaggia. Dopo il primo anno dall'installazione, sulle tratte coperte, il tasso di mortalità si è ridotto del 51%. Anche grazie al Tutor, ogni anno vengono salvate circa 300 vite umane.

Dopo undici anni dalla sua comparsa, il Tutor è senza dubbio parte integrante del vissuto quotidiano degli automobilisti. Si tratta di un sistema innovativo per la **rilevazione automatica della velocità media dei veicoli** e, negli anni, è diventato **uno straordinario sistema preventivo capace di ridurre l'incidentalità**. Sviluppato da Autostrade per l'Italia e omologato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, il Tutor è stato progressivamente installato lungo tutte le tratte caratterizzate da tassi di mortalità superiori alla media.

Attualmente è attivo su oltre 2.500 km di carreggiate di Autostrade per l'Italia e società controllate, e complessivamente su 2.900 km circa di rete autostradale nazionale. Il suo meccanismo di funzionamento permette di rilevare l'eccesso della velocità media calcolata tenendo conto del tempo impiegato dagli automobilisti per viaggiare su tratte delimitate da due portali Tutor posizionati indicativamente tra i 10 e 25 km tra loro, tuttavia su alcune tratte è possibile che si trovino a una distanza minore. Sulla base degli eccellenti risultati ottenuti in termini di sicurezza stradale, le Associazioni dei Consumatori hanno giudicato il Tutor un sistema molto più democratico ed equo dell'autovelox perché capace di punire i comportamenti sistematicamente pericolosi, incidendo e modificando le abitudini sbagliate perpetrate da chi guida. **Da quando è stato installato infatti è stata registrata una diminuzione della velocità di picco (-25%) e della velocità media (-15%)** tale da determinare una significativa diminuzione dell'incidentalità e delle conseguenze alle persone. Dopo il primo anno dall'installazione, infatti, **il tasso di mortalità si è ridotto del 51% sulle tratte coperte**, dato destinato a crescere negli anni. **A oggi infatti il tasso di mortalità sull'intera rete si è ridotto dell'81,5% circa anche grazie al contributo fondamentale del Tutor**, un risultato che è al tempo stesso un traguardo e uno stimolo costante a proseguire con l'impegno preso nei confronti della sicurezza dei viaggiatori.

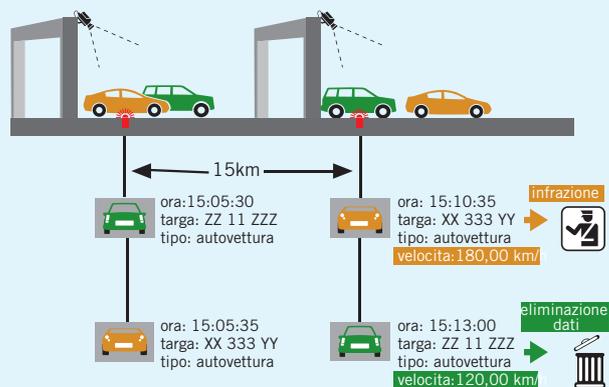
Il Tutor è interamente gestito dalla Polizia Stradale (per legge, rilevazione e sanzione delle infrazioni accertate possono essere effettuate solo da soggetti che ai sensi dell'art. 2 del Codice della Strada svolgono servizi di Polizia Stradale) che, non solo ne programma l'attività definendone le ore di accensione e i relativi parametri di funzionamento, **ma accerta le infrazioni e ne emette i verbali con le relative sanzioni**. Queste ultime vengono incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi in nessuna misura a beneficio di Autostrade per l'Italia.

A seguito degli importanti risultati ottenuti sul fronte della sicurezza, Autostrade per l'Italia ha deciso di garantire la progressiva diffusione

del Tutor rendendolo disponibile sulle tratte autostradali gestite da altre concessionarie, strade statali, provinciali e comunali. Inoltre, negli ultimi tempi, diversi Paesi come Inghilterra, Olanda e Francia hanno lavorato per introdurre tecnologie e sistemi simili al Tutor per migliorare la sicurezza dei viaggiatori.

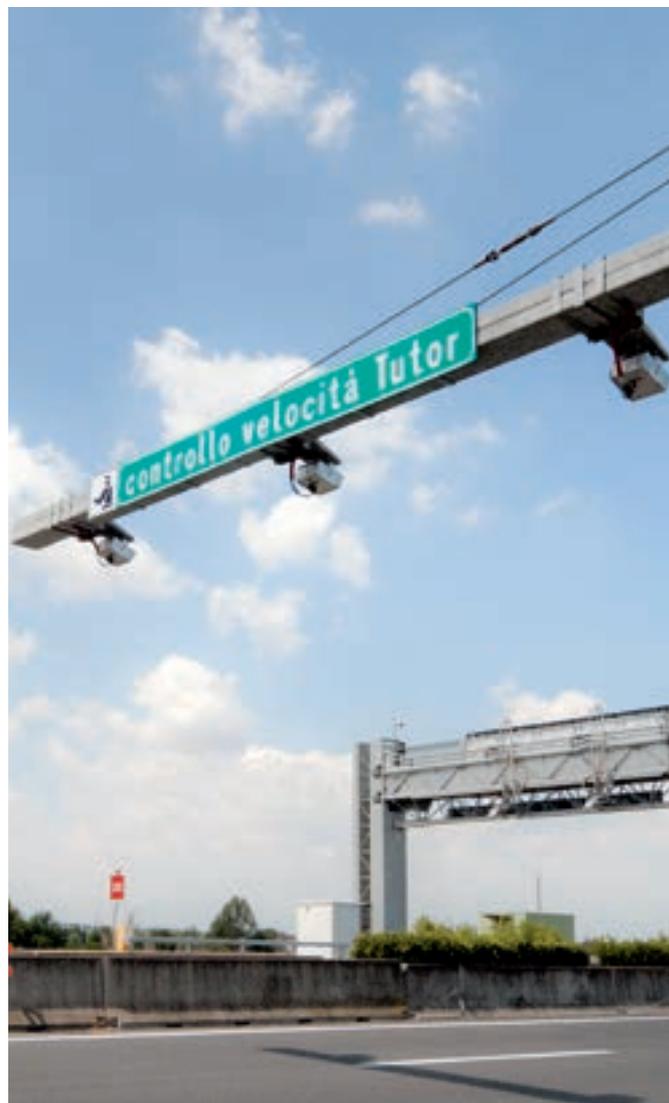
COME FUNZIONA IL TUTOR?

- 1 Il sensore del portale d'ingresso rileva la categoria del veicolo (automobile, moto, camion, pullman, etc.) e attiva le telecamere che fotografano la targa, registrando data e ora di passaggio.
- 2 Il sensore del portale successivo esegue le stesse operazioni di quello a monte, fotografando nuovamente la targa e registrando la data e ora di passaggio.
- 3 Un sistema centrale effettua gli abbinamenti tra i dati registrati dalle telecamere dei due portali, calcolando la velocità media di ciascun veicolo, intesa come il rapporto tra lo spazio percorso e il tempo impiegato per percorrerlo. I dati dei veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono immediatamente eliminati.
- 4 Per i veicoli in violazione, il sistema interroga in automatico gli archivi della Motorizzazione e gli archivi degli autonoleggi per risalire, tramite la targa, rispettivamente all'intestatario e del conducente del veicolo. Le violazioni sono poi accertate dalla Polizia Stradale e il sistema provvede alla compilazione e alla stampa del verbale, inoltrando in via informatica i dati per la procedura di notifica al trasgressore. Il funzionamento del Tutor è totalmente indipendente dalla presenza o meno di un Telepass a bordo del veicolo.



NON TUTTI SANNO CHE:

- 1 Il Tutor funziona anche di notte, in caso di pioggia e in presenza di nebbia con visibilità ridotta.
- 2 Quando in caso di pioggia il limite diminuisce a 110 km/h anche il limite del Tutor viene abbassato su decisione e a opera della Polizia Stradale.
- 3 Il Tutor riesce a distinguere la tipologia del veicolo (automobili, automobili con rimorchio, moto, camion, autotreni, autobus). Il Tutor è anche in grado di rilevare la presenza di rimorchi connessi al veicolo e, conseguentemente, associare il limite di velocità corrispondente.
- 4 Le telecamere sono in grado di rilevare anche i veicoli che viaggiano in corsia di emergenza.
- 5 La presenza del Tutor è sempre segnalata da appositi cartelli verdi installati in avvicinamento e sotto i portali. Il suo funzionamento è invece indipendente dalla pubblicazione del relativo messaggio sui pannelli luminosi.
- 6 Le sanzioni sono emesse e incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi, in nessuna misura, a beneficio di Autostrade per l'Italia.
- 7 Il funzionamento del Tutor è indipendente dalla traiettoria seguita dal veicolo nel momento del transito sotto i portali. Il Tutor è in grado di rilevare correttamente anche i veicoli che transitano in diagonale o a cavallo delle corsie.
- 8 La presenza del Telepass in auto non incide sul funzionamento del sistema di controllo. Il Tutor, infatti, rileva la targa e procede alla notifica del verbale a tutti coloro che superano i limiti di velocità consentiti, anche se non se non possiedono un Telepass. L'eventuale segnale acustico emesso dal Telepass al passaggio sotto i portali dove è installato il Tutor è dovuto alla presenza sullo stesso portale del sistema per il rilevamento dei tempi di percorrenza basati sui transiti Telepass e indica che le batterie dell'apparecchio sono vicine all'esaurimento.
- 9 Il sistema di controllo memorizza la targa dei veicoli ma solo ai fini del calcolo della velocità media: i dati dei veicoli che infrangono i limiti infatti vengono utilizzati per la notifica del verbale mentre i dati relativi ai veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono automaticamente eliminati. Il sistema opera nell'assoluto rispetto delle norme sulla privacy e non consente funzionalità diverse da quelle per il controllo della velocità per cui è stato progettato e omologato.



Le tratte Tutor sono consultabili anche sulla **App MyWay**

- diminuendo la velocità di picco del 25%;
- diminuendo la velocità media del 15%;
- riducendo la mortalità del 51% già dopo il primo anno e contribuendo alla diminuzione del tasso del 81,5% rispetto al 1999.



- 1 L'autostrada A3 tra Napoli e Salerno è gestita dalla Società Autostrade Meridionali S.p.a., società controllata da Autostrade per l'Italia S.p.A.
- 2 L'autostrada A4 tra Brescia e Padova è gestita da Brescia-Verona-Vicenza-Padova S.p.A.
- 3 L'autostrada A4 tra Venezia e Trieste è gestita dalla Società Autovie Venete S.p.A.
- 4 L'autostrada A6 è gestita da Autostrada Torino-Savona S.p.A.
- 5 La tratta Udine Sud-Bivio A23/A4 è gestita dalla Società Autovie Venete S.p.A.
- 6 Le autostrade A24 e A25 sono gestite dalla Società Strada dei Parchi S.p.A.
- 7 L'autostrada A28 è gestita dalla Società Autovie Venete S.p.A.
- 8 La Tangenziale di Napoli S.p.A. è una Società controllata da Autostrade per l'Italia S.p.A.

Autostrada	Tratta	Km	Fine tratta	Km
A1-Variante di Valico	Firenzuola dir. Nord	27,6	Badia dir. Nord	18,9
	Badia dir. Sud	19,0	Firenzuola dir. Sud	27,6
Milano-Napoli	S. Zenone al Lambro Orte	12,3 489,9	Bivio A1/A14 Caserta Nord	186,9 732,8
Napoli-Milano	Caserta Nord Bivio A1/A14	736,7 186,9	Orte S. Zenone al Lambro	493,9 12,1
Napoli-Salerno ⁽¹⁾	Scafati Cava dei Tirreni	25,0 42,8	Angri Salerno	29,8 51,7
Salerno-Napoli ⁽¹⁾	Salerno Angri	51,7 29,8	Cava dei Tirreni Scafati	42,8 25,0
Milano-Brescia	Cavenago	149,3	Brescia Ovest	214,4
Brescia-Milano	Brescia Ovest	217,0	Agrate	146,9
Brescia-Padova ⁽²⁾	Brescia Est	225,9	Sommacampagna	268,8
Padova-Brescia ⁽²⁾	Sommacampagna	273,5	Brescia Est	232,0
Venezia-Trieste ⁽³⁾	S. Donà di Piave	24,5	Bivio A4/A23	92,0
	Villesse	101,7	Redipuglia	108,7
Trieste-Venezia ⁽³⁾	Villesse	108,7	Palmanova	97,8
	Latisana	72,3	Venezia Est	20,8
Savona-Torino ⁽⁴⁾	Millesimo	91,1	Ceva	85,0
	Marene	33,4	Carmagnola	14,4
Torino-Savona ⁽⁴⁾	Carmagnola	14,4	Marene	33,4
	Altare	118,5	Bivio A6/A10	122,6
Serravalle-Genova	Isola del Cantone	99,2	Genova Bolzaneto	125,1
Genova-Serravalle	Genova Bolzaneto	124,8	Isola del Cantone	104,8
Milano-Varese	Legnano	13,5	Gallarate	27,2
Varese-Milano	Gallarate	29	Origgio Ovest	12,2
Padova-Bologna	Padova Zona Ind.le	114,2	Arcoveggio	1,4
Bologna-Padova	Arcoveggio	1,5	Padova Zona Ind.le	111,3
Bologna-Taranto	Biv. A14/ Racc. Casalecchio	9,1	Rimini Nord	115,8
	Giulianova	327,0	Bivio A14/A25	374,9
	Pescara Ovest Canosa	378,4 609,0	Bivio A14/A16 Bari Nord	600,0 668,2
Taranto-Bologna	Bari Sud	682,0	Bivio A14/A16	605,5
	Cerignola Est	590,8	Bivio A14/A25	378,4
	Bivio A14/A25	370,9	Val Vibrata	329,5
	Rimini Nord	118,4	Biv. A14/Racc. Casalecchio	9,6
Napoli-Canosa	Monteforte dir. Est	36,0	Avellino Ovest dir. Est	40,0
	Monteforte dir. Ovest	36,0	Baiano dir. Ovest	27,6
Palmanova-Udine-Tarvisio	Udine Nord	25,2	Pontebba	89,6
Tarvisio-Udine-Palmanova ⁽⁵⁾	Ugovizza	104,5	Udine Nord	31,0
	Udine Sud	16,6	Bivio A23/A4	3,2
Roma-L'Aquila-Teramo ⁽⁶⁾	Tivoli	14,5	Carsoli	49,2
	Valle del Salto	74,6	L'Aquila Ovest	100,1
Teramo-L'Aquila-Roma ⁽⁶⁾	L'Aquila Est	108,0	Valle del Salto	75,9
	Carsoli	51,5	Tivoli	14,5
Torano-Pescara ⁽⁶⁾	Avezzano	87,1	Sulmona	135,9
Pescara-Torano ⁽⁶⁾	Sulmona	137,9	Avezzano	89,1
Genova Voltri-Gravellona Toce	Bivio A26/A10	3,2	Bivio A26/ Predosa-Bettole	44,5
Gravellona Toce-Genova Voltri	Bivio A26/ Predosa-Bettole	43,0	Bivio A26/A10	1,7
Pordenone-Conegliano-Portogruaro ⁽⁷⁾	Azzano Decimo	15,2	Villotta	6,6
Caserta-Salerno	Nola	17,2	Castel S. Giorgio	42,8
Salerno-Caserta	Nocera Pagani	41,0	Bivio A30/A1	1,3
Diramazione Roma Sud-G.R.A.	S. Cesareo	3,8	Monteporzio Catone	10,0
Diramazione Roma Sud-A1	Monteporzio Catone	11,0	S. Cesareo	3,9
Tangenziale di Napoli -Est ⁽⁸⁾	Astroni	4,3	Fuorigrotta	9,7
	Arenella	15,4	Capodimonte	17,4
Tangenziale di Napoli -Ovest ⁽⁸⁾	Camaldoli	13,2	Vomero	11,4
	Fuorigrotta	9,9	Agnano	8,1
Trafo Monte Bianco	Montebianco Sud dir. Nord	10,1	Montebianco Nord dir. Nord	7,7
	Montebianco Nord dir. Sud	8,0	Montebianco Sud dir. Sud	10,5

Fluidità del traffico: il Total Delay si riduce del 53% e il rapporto tra le ore in coda e quelle dei cantieri crolla dell'85% grazie alle nuove terze e quarte corsie e a caselli più ampi e flessibili.

Il nostro impegno

Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente oltre **7.000 uomini** tra addetti interni e personale esterno. Attraverso una rete di 1500 sensori e un sistema di controllo certificato viene costantemente misurata la fluidità del traffico sugli oltre 2.850 km della rete.

La costante attenzione di Autostrade per l'Italia al traffico sulla propria rete e gli interventi repentini di miglioramento delle potenziali criticità legate alla fluidità hanno permesso di ridurre il tempo perso in code e in rallentamenti, misurato con un indicatore denominato Total Delay (TD). Il TD misura la differenza tra il tempo medio di percorrenza rilevato su una tratta nel periodo in esame e il tempo medio impiegato in condizioni di deflusso libero a una velocità media specifica della tratta. Tale differenza viene moltiplicata per il numero di veicoli in transito ottenendo il tempo perso in totale da tutti i clienti che hanno percorso il tratto in esame. Nel febbraio 2007 è stato certificato ISO 9001 il processo relativo alla progettazione dell'indice di fluidità insieme a quelli di raccolta dei dati, elaborazione e diffusione dello stesso. Tale certificazione è tutt'oggi in essere e conforme alla NORMA ISO 9001:2008. La riduzione del TD dal 2006 al 2016 è stata del 53% .

Andamento temporale del Total Delay

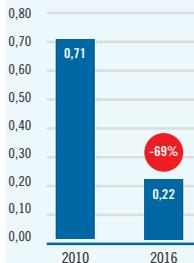


Rapporto ore di coda/ore di cantiere



Il rapporto tra le ore di coda e le ore di cantiere (x 1.000) è passato da 10,3 nel 2006 a 1,55 nel 2016, con una riduzione dell'85%.

Total Delay Work



Il Total Delay Work è la parte di Total Delay che misura il tempo perso da tutti i clienti riferito a cantieri di lavoro in autostrada.

Complessivamente dal 2010 al 2016 il Total Delay Work si è ridotto del 69%.

Per migliorare la viabilità, e ottenere questi importanti risultati, Autostrade per l'Italia è impegnata sui seguenti fronti:



Cantieri per l'ampliamento della rete

Relativamente ai cantieri necessari alla realizzazione del **piano di potenziamento della rete**, Autostrade per l'Italia ha condiviso con le principali Associazioni dei Consumatori uno **specifico Protocollo** che prevede la realizzazione dei lavori di ampliamento dell'attuale sede autostradale **senza alcuna riduzione del numero di corsie di marcia**.



Cantieri per la manutenzione

I cantieri di manutenzione sono **indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia**. Sulla nostra rete ci sono circa 220 cantieri al giorno, tra questi, i principali riguardano:

rifacimento della pavimentazione, aumento dell'asfalto anti-pioggia (drenante), installazione di barriere di sicurezza (guardrail e spartitraffico) e barriere antirumore. 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, salvo situazioni di emergenza non prevedibili:

- **pianificazione** nei periodi caratterizzati da minor traffico
- **rimozione dei cantieri** nei periodi di esodo e nei weekend
- **lavori in turni di 24 ore su 24** sulle tratte con maggior traffico
- **comunicazione** preventiva di cantieri impattanti
- in condizioni di **traffico intenso i lavori vengono sospesi** compatibilmente con le lavorazioni in corso e viene riaperta la corsia generalmente chiusa per garantire la sicurezza dei lavoratori
- **lavori prevalentemente di notte** sulle tratte nei pressi delle aree maggiormente trafficate.

Autostrade per l'Italia, 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

Autostrade per l'Italia 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
- **Autostrade per l'Italia** provvede a garantire il tempestivo arrivo del proprio personale e dei mezzi di soccorso, per **ripristinare le condizioni di viabilità** (procedendo alla pulizia del piano viabile), e ad attivare tutti i canali di comunicazione per informare i Clienti
- In caso di intervento dei **Vigili del Fuoco** la gestione della viabilità è subordinata alle condizioni di sicurezza imposte dagli stessi.



Operazioni invernali

Autostrade per l'Italia, con i Ministeri delle Infrastrutture, dei Trasporti e dell'Interno, Aiscat, Anas, e le Associazioni degli Autotrasportatori, ha definito un Protocollo che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che **nei casi di nevicata**

intense si provveda al fermo temporaneo dei camion in aree appositamente indicate.

La gestione della viabilità durante le precipitazioni nevose viene attuata da Autostrade per l'Italia con un complesso modello operativo che coinvolge:

- **oltre 2.000 mezzi operativi**, tra lame sgombraneve, spargitori di sale e attrezzature speciali, tutti dotati di tracciamento satellitare;
- **oltre 5.000 uomini**, tra operatori interni e addetti di imprese esterne;
- **più di 260.000 tonnellate di sali fondenti stradali**, stoccati in 140 posti neve e nove depositi strategici intermedi.

Dal 2011 la macchina operativa di Autostrade per l'Italia è stata ulteriormente potenziata per fronteggiare meglio eventi meteo di forte intensità e persistenza. Tutte le azioni intraprese hanno avuto come unico scopo garantire la percorribilità delle tratte ed evitare il blocco degli utenti attraverso una corretta e puntuale informazione.

Le principali iniziative intraprese sono state:

- **rivisitazione delle linee guida per le operazioni invernali** introducendo una “militarizzazione” di ruoli di presidio, compiti e responsabilità;
- **costituzione del Servizio di Monitoraggio e Previsioni Meteo interno**, per consentire o una migliore interpretazione dei bollettini di previsione meteo emessi dalle fonti accreditate nazionali e locali, con valutazioni puntuali sui potenziali effetti alle quote autostradali, oppure un ottimale supporto all’operatività attraverso il continuo aggiornamento delle previsioni a breve termine (3/6 ore) e la consultazione degli strumenti di nowcasting;
- **introduzione della nuova figura del “Gestore dell’informazione”**, dedicata esclusivamente all’informazione dell’utenza (sia in Direzione di Tronco sia a livello centrale) per un costante monitoraggio dei Pannelli a Messaggio Variabile e dei canali radio;
- **svolgimento di esercitazioni** con simulazione di eventi nevosi di rilevanza nazionale, atte a collaudare procedure e sistemi;
- **installazione di 500 barriere sui rami di svincolo** per impedire l’accesso in autostrada in caso di criticità. L’escalation operativa nella gestione degli eventi nevosi avviene secondo una scala di “codici colore”, alla quale corrisponde un preciso piano di comunicazione verso l’utenza.
- Nuova App “My Way Truck” per dispositivi Android ed Apple rivolta al mondo Autotrasporto. Tra le principali funzionalità l’invio di notifiche push in caso di neve per aggiornamenti su condizioni meteo, traffico e provvedimenti alla circolazione attivi.
- Impiego di una nuova tipologia di mezzo antineve/antighiaccio: **innafiatrice a caldo** che consente di sciogliere istantaneamente gli strati di neve/ghiaccio.



Viabilità ai caselli

I caselli sono presenti mediamente ogni 13 km. Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

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



Trasporti Eccezionali <https://teonline.autostrade.it>

TE online è un portale aperto a tutti gli interessati ai Trasporti Eccezionali (ovvero quei veicoli e/o trasporti che per

dimensione e/o massa superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada), ma in particolare è rivolto agli operatori del settore, trasportatori ed agenzie, che vogliono avere informazioni sul transito di un veicolo o trasporto eccezionale sui tratti di Autostrade per l'Italia, delle sue 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 appositi sportelli presenti in tutte le Direzioni di Tronco di Autostrade per l'Italia, aperte tutti i giorni in orario di ufficio. Il processo di “Progettazione ed erogazione del servizio di autorizzazione per i transiti eccezionali e relativo monitoraggio sulla rete autostradale” è dotato di Certificazione di Qualità secondo la norma internazionale ISO 9001.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2016	VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2016
% caselli in uscita con porte dedicate Telepass	86,0	99,2	% Clienti soddisfatti della gestione della viabilità (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	59,6
% tempo di indisponibilità uscite Telepass	1,02	0,68		
% tempo di indisponibilità altre uscite automatiche	2,81	1,61	Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,66



Le Aree di Servizio sulla rete di Autostrade per l'Italia sono 205⁽¹⁾ (circa il 45% del totale delle aree presenti sulla rete autostradale italiana) **distribuite mediamente ogni 28 km.**

Secondo quanto previsto dalla Convenzione Unica e dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Autostrade per l'Italia ha affidato in sub concessione ad Operatori specializzati tutti i servizi presenti nelle Aree (distribuzione carburanti, ristorazione, etc.) sulla base di procedure competitive, trasparenti e non discriminatorie, avvalendosi di Advisor esterni.

La gestione di un'area di servizio

La Convenzione di Servizio regola i rapporti tra Autostrade per l'Italia e gli Operatori.

- **Gli Operatori sono responsabili** dei servizi di distribuzione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle strutture commerciali, della realizzazione e manutenzione delle stesse.
- **Autostrade per l'Italia è responsabile** della realizzazione, manutenzione e pulizia degli spazi verdi e dei parcheggi, della viabilità e della sicurezza nelle Aree.

Dal 2010 Autostrade per l'Italia, attraverso una sua Società controllata (Giove Clear s.r.l.), ha iniziato a gestire anche la pulizia dei servizi igienici e dei piazzali esterni delle Aree di Servizio e per conto dei partner.

Ad oggi, la Società Giove Clear cura la pulizia di 133 toilette e 6 milioni di mq di piazzali su 175 Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia, grazie all'impiego di circa 450 addetti e di circa 630 mila ore di lavoro all'anno.

Il piano di investimenti

Negli ultimi anni Autostrade per l'Italia, insieme ai suoi partner commerciali, ha messo a punto un piano di investimenti per riqualificare e ampliare le Aree di Servizio, con l'incremento dei parcheggi, l'introduzione di nuovi servizi.

Di seguito si riportano i principali risultati ottenuti ad oggi.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2016
 Aree di Servizio completamente ristrutturate o di nuova realizzazione	-	205
 Parcheggi per autovetture	8.350	20.894 ⁽²⁾
 Parcheggi per tir e bus	2.350	7.551 ⁽²⁾
 Bar e Ristoranti	218	216
 Mall Centro Commerciale	0	16
 Impianti GPL	85*	127
 Impianti Metano	5*	21
 Aree con servizi igienici accessibili ai disabili	174	205

* Dati riferiti all'anno 2002.

SERVIZI DISPONIBILI NELLE AREE	2016
 WI-FI	203
 Aree con Docce	181
 Aree giochi per bambini	49
 Aree dedicate agli animali	23
 Spazi attrezzati per camper	132
 Maxischermi Infoviabilità - Meteo - News - Attualità	194
 HI-POINT - information point	69
 Angolo della prevenzione: check up medico per camionisti	2



- 1 A seguito del D.M. del 07.08.2015, recante l'approvazione del Piano di ristrutturazione della rete delle Aree di Servizio presenti sui sedimi Autostradali, ad oggi sono chiuse 12 AdS delle 15 previste.
- 2 Il dato comprende anche un 30% di parcheggi non organizzati con segnaletica orizzontale a terra.

I controlli di qualità

È attivo un piano di controllo qualità che prevede oltre 17.000 verifiche annue, effettuate da Società Esterne, su parametri di qualità e di servizio (ad esempio: pulizia servizi igienici ed aree di vendita, qualità dei prodotti, orari di apertura, facilità e rapidità di rifornimento, cortesia e disponibilità del personale etc.).

È prevista l'applicazione di penali a carico degli Operatori qualora non siano rispettati gli standard stabiliti.



Per maggiori informazioni sui servizi presenti nelle 205 Aree di Servizio, per reclami e suggerimenti: www.autostrade.it

Pannelli luminosi con informazioni sui prezzi carburante

I prezzi dei carburanti riportati nei pannelli luminosi presenti lungo le autostrade si riferiscono al prezzo self-service di benzina e gasolio e sono aggiornati direttamente dai gestori delle aree di servizio. I dati sono disponibili solo sulla rete di Autostrade per l'Italia, che non è in alcun modo responsabile, in conformità alla normativa vigente, dei prezzi indicati e del loro aggiornamento.

VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2016
% Clienti soddisfatti delle Aree di Servizio (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 – scala 1:10)	75,6
Giudizio complessivo (voto medio – scala 1:10)	7,16



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. Scoprillo 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 un nuovo 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.



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 web di Autostrade per l'Italia convergono i media dedicati ai servizi di infoviabilità: **my way**, il servizio televisivo nato per fornire notizie in tempo reale sul traffico in autostrada e nelle grandi città di Roma e Milano, visibile sul **canale 501 e 100 di Sky e 50** del digitale terrestre; **Rtl 102.5 e Isoradio**, per seguire le informazioni di traffico real time di Autostrade per l'Italia.

Il box in homepage dedicato al **customer care** offre agli utenti la possibilità di dialogare con l'azienda attraverso i numerosi canali a disposizione per essere sempre aggiornati su servizi, prodotti e iniziative del momento. 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.

Dalla homepage del sito è possibile accedere alla sezione dedicata agli Autotrasportatori che offre, soprattutto durante le emergenze climatiche, informazioni preventive sul meteo e sulla circolazione, oltre a consigli sui servizi dedicati promossi sulla rete. Il servizio è integrato dall'App mobile **MyWay Truck**, dedicata agli autotrasportatori.

Dal 2017 il sito è disponibile in formato mobile, con lay-out e contenuti pensati e rivisti per tutti coloro che accedono a www.autostrade.it da dispositivo mobile.

Nella sezione "Il Tuo Viaggio – Tutto in un click", dedicata a chi viaggia sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate, si accede ai seguenti servizi:



Customer Care, per essere sempre aggiornati sulla viabilità e sul traffico, ma anche per inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami e aderire alla Procedura di Conciliazione



Traffico in tempo reale e previsioni, per consultare la mappa interattiva che fornisce informazioni dettagliate sui livelli di traffico della rete autostradale; sul meteo e sulle aree di servizio. Si possono inoltre visualizzare in tempo reale le webcam collocate lungo la 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



Meteo, con informazioni in tempo reale e previsioni sulle condizioni meteo lungo la rete di 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



Tutor, per conoscere il funzionamento, l'elenco aggiornato delle tratte e la mappa del Tutor



Punto Blu, per consultare l'elenco dei Punto Blu presenti lungo la rete di Autostrade per l'Italia

Pagina Facebook Autostrade per l'Italia

Autostrade per l'Italia interagisce con i propri clienti anche attraverso i social media, grazie alla pagina Facebook che registra oltre 165.000 fan, nata per creare un dialogo diretto e costante con gli automobilisti che percorrono ogni giorno la nostra rete. Sulla pagina si possono trovare e commentare informazioni sulla sicurezza, sui servizi e sulla storia della società, oltre a giochi e concorsi volti a stimolare l'interazione e a riscaldare la comunicazione.

www.facebook.com/autostradeperlitalia.

Canale Youtube Autostrade per l'Italia

Il canale racconta 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



È un organo consultivo e propositivo costituito da Autostrade per l'Italia insieme ad altri partner istituzionali. Da oltre 10 anni si occupa della sicurezza dei clienti e del loro comfort.

Obiettivo della Consulta è individuare e concordare iniziative e piani di miglioramento della qualità e della sicurezza dell'infrastruttura.

Autostrade per l'Italia ha istituito, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori un'apposita [Consulta per la Sicurezza e la Qualità del Servizio autostradale](#), alla quale partecipano anche Polizia Stradale, Asaps (Associazione Sostenitori Amici Polizia Stradale), Isoradio, Quattroruote, il Comitato Centrale per l'Albo Nazionale Autotrasportatori e i Sindacati. Di seguito le principali iniziative condivise negli anni:

- **Tutor**: risultati, piano di estensione e brochure informativa, con l'obiettivo di definire meglio per i clienti lo schema di funzionamento del Tutor e dare risalto all'efficacia ed ai risultati ottenuti.
- **Miglioramento della segnaletica di cantiere** ad integrazione di quella prevista dal Codice della Strada.
- **Benzacartelloni in autostrada** che riportano i prezzi dei carburanti delle 4 Aree di Servizio successive al cartello, aggiornati direttamente dai gestori delle Aree.
- **Nuova modalità per il recupero crediti** dovuto al mancato pagamento pedaggio dei clienti sprovvisti del biglietto d'ingresso.
- **Angolo della Prevenzione: servizio medico totalmente gratuito per gli Autotrasportatori offerto da Autostrade per l'Italia in collaborazione con Croce Rossa Italiana in 2 Aree** di servizio della rete (A1 Arno Est e A4 Brianza Nord) per realizzare in tempo reale un check up dello stato di salute e confrontarsi con Personale medico.
- **"Sosta Amica"**: iniziativa finalizzata a offrire livelli di eccellenza alla clientela delle Aree di Servizio, in termini di **responsabilità sociale, qualità, pulizia, convenienza e servizi offerti**.
- **Procedura di Conciliazione** per la risoluzione delle controversie tra i clienti e Autostrade per l'Italia (vedi sez. procedura di Conciliazione).
- **"Viaggiare sicuri in autostrada", il decalogo per la sicurezza durante il viaggio**, stampato e distribuito in 1 milione di copie.
- **"Car Pooling": una soluzione alternativa e conveniente alla mobilità tradizionale**, lanciata su A8 e A9 in concomitanza con la partenza dei lavori che consiste nell'utilizzare una sola autovettura, con più persone a bordo, per percorrere uno stesso tragitto, con vantaggi per l'ambiente e per ciascun componente dell'equipaggio.

- **Piano di potenziamento delle Aree di Servizio**, volto alla riqualificazione e all'ampliamento di tutte le Aree di Servizio della rete.
- **Aree giochi**: realizzazione di 50 spazi esterni dedicati ai bambini nelle Aree di Servizio della rete.
- **Certificazione Livello Qualitativo Autostradale**: A partire dal 2005 Autostrade per l'Italia ha avviato la Certificazione del Livello Qualitativo Autostradale, interessando progressivamente oltre 500 km della rete di competenza. Tale attività è inserita all'interno del protocollo di intesa tra Autostrade per l'Italia e le Associazioni dei Consumatori.
- **Viaggiatori e Consumatori**: TOP Driver, è un Progetto per il miglioramento del servizio in autostrada. Nasce dalla fattiva collaborazione con 5 Associazioni dei Consumatori (Adiconsum, Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori) e i suoi aderenti che, viaggiando in autostrada, traducono questa loro esperienza in un rapporto di scambio continuo inviando segnalazioni e proposte che vengono tradotte in azioni correttive e progetti di miglioramento per la qualità del servizio.
- **Progetto Pannelli a Messaggio Variabile**: un'iniziativa di sicurezza stradale per educare i clienti alla lettura dei messaggi trasmessi sui pannelli luminosi relativi a temi di sicurezza e viabilità e per sondare, contemporaneamente, la chiarezza e l'efficacia espositiva degli stessi. I clienti sono stati anche invitati a proporre nuovi testi dedicati alla sicurezza stradale.
- **Sei in un paese meraviglioso**: iniziativa di Marketing territoriale per offrire agli automobilisti esperienze di viaggio originali e coinvolgenti e promuovere il turismo di qualità, valorizzando molte aree del Paese le cui bellezze sono ancora poco conosciute, con l'obiettivo di far scoprire agli italiani lo straordinario patrimonio artistico, culturale, ambientale ed enogastronomico del Paese.
- **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.

Una strategia ambientale mirata al controllo degli impatti sull'ambiente, ad un utilizzo sostenibile delle risorse naturali e al contenimento della carbon footprint.



Ambiente

La politica e la strategia ambientale di Autostrade per l'Italia sono orientate al controllo e alla mitigazione degli impatti delle attività sull'ambiente nonché al contenimento dei consumi e la riduzione nell'utilizzo delle risorse naturali. Sebbene le attività di Autostrade per l'Italia non rientrino nel campo di applicazione della Direttiva Europea 2003/87/CE sulle Emission Trading, Autostrade per l'Italia ha avviato su base volontaria, già da alcuni anni, importanti iniziative mirate al miglioramento dell'efficienza energetica delle sedi e degli impianti di rete e all'utilizzo diffuso della tecnologia fotovoltaica per la produzione di energia elettrica. Tutto ciò in un'ottica di contenimento dei consumi energetici e di mitigazione degli impatti ambientali delle attività con particolare riferimento alle emissioni di CO₂ in atmosfera.



Piano di risanamento acustico

Autostrade per l'Italia ha elaborato un piano nazionale di interventi di contenimento e abbattimento del rumore secondo le disposizioni del DMA 29/11/2000, decreto attuativo della legge quadro 447/95 "Legge quadro sull'inquinamento acustico", che prevede:

- l'installazione di barriere antirumore su **oltre 1000 km di rete**
- **il coinvolgimento di 14 Regioni e 706 Comuni**
- **la protezione** di circa 3 milioni di persone residenti vicino l'autostrada
- **un investimento complessivo di 1 miliardo di €.**

Il progetto è stato avviato nel giugno 2007 con la trasmissione dei piani di risanamento al Ministero dell'Ambiente, ai Comuni e alle Regioni interessate. Nel 2016 è proseguito il programma di interventi raggiungendo il 53% della popolazione interessata.



Illuminazione

Nell'ambito dell'illuminazione esterna e in galleria, ai fini del risparmio energetico, dal 2008 al 2016 sono stati effettuati i seguenti interventi:

- **installazione di lampade a LED in galleria** al posto delle lampade tradizionali al sodio ad alta pressione, sia in sostituzione di impianti esistenti, sia negli impianti di nuova progettazione;
- **adeguamento dei parametri illuminotecnici di galleria ai nuovi requisiti di illuminazione previsti dalla normativa**, intervento effettuato adeguando i parametri di comando e gestione dei circuiti di illuminazione impostati nelle centraline di controllo degli apparecchi illuminanti;
- **sostituzione degli apparecchi illuminanti da 1000 Watt** installati sulle torri faro delle Aree di Servizio con apparecchi illuminanti da 600 Watt ad ottica particolarmente studiata;
- **sostituzione degli apparecchi illuminanti delle pensiline** di stazione di esazione (sostituzione degli apparecchi a mercurio da 80 Watt con apparecchi da 42 Watt a LED). Tale intervento ha permesso di migliorare il comfort di visione aumentando i precedenti livelli di illuminamento verticali nelle zone di scambio biglietti/denaro e nella zona di ripresa targhe;
- **riduzione**, attraverso opportuni variatori di tensione, **del flusso luminoso** degli impianti di illuminazione dei piazzali delle Aree di Servizio adeguando i livelli di illuminamento ai requisiti normativi attualmente in vigore;
- **sostituzione degli apparecchi illuminanti di piazzale di stazione da 400 Watt** al sodio alta pressione con altrettanti a tecnologia LED a più basso consumo energetico;
- **sostituzione negli edifici direzionali e in ambienti interni** degli apparecchi illuminanti a scarica con altrettanti a **tecnologia LED** a più basso consumo energetico. Le iniziative realizzate da Autostrade per l'Italia nel corso del periodo 2008-2016 sugli impianti elettrici e di illuminazione esterna hanno portato complessivamente ad un risparmio energetico di circa 23.000 MWh/anno pari a 8.450 tonnellate di emissioni di CO₂ evitate.



Sostituzione delle centrali termiche, di condizionamento e trigenerazione

Nell'ambito delle iniziative di risparmio energetico, ogni anno Autostrade per l'Italia si propone di realizzare interventi di miglioramento degli impianti di climatizzazione in esercizio presso le stazioni autostradali, le Direzioni di Tronco e gli Edifici Periferici (posti manutenzione, posti neve, polizie stradali). Tali iniziative riguardano:

- l'incremento dell'efficienza degli impianti di climatizzazione esistenti;
- la realizzazione di impianti solari termici;
- l'adeguamento normativo degli impianti (ad es. normativa CE 842/2006 e s.m.i. relativa ai gas refrigeranti) che, peraltro, comportano il conseguimento di un risparmio energetico;
- realizzazione di sistemi di regolazione degli edifici Direzionali (Building Management System);
- altri interventi, quali l'implementazione di sistemi di gestione intelligente e regolazione degli impianti.

In particolare, nel corso del 2016 è proseguito il piano di installazione di impianti solari termici per la produzione di acqua calda sanitaria presso PM e caserme della Polizia Stradale nonché il progetto "gasolio free", che prevede la dismissione dell'alimentazione a gasolio di circa 48 centrali termiche con, principalmente, l'impiego di pompe di calore e conversioni delle centrali termiche da gasolio a gpl. Un progetto che a regime consentirà un risparmio annuale di oltre 300 mila litri di gasolio.

Tali iniziative nel campo della climatizzazione, insieme alle altre di sostituzione degli impianti con soluzioni a più alta efficienza, hanno portato nel 2016 ad un risparmio energetico pari a 1539 MWh di energia elettrica, oltre 50 mila litri di gasolio e circa 12 mila metri cubi di metano.

Nel 2016 sono stati realizzati altri 2 interventi, per un totale di 4, del progetto pluriennale, denominato Building Management System Direzione di Tronco (BMS DT), con l'obiettivo a regime di ottimizzare la gestione della temperatura e dell'accensione degli impianti di climatizzazione di 6 sedi direzionali (Direzioni di Tronco) in funzione della presenza di personale in servizio.

A partire dal 2014 Autostrade per l'Italia ha avviato una serie di interventi nel settore della trigenerazione a gas metano, con l'obiettivo di realizzare due impianti presso gli edifici delle Direzioni Generali di Roma e di Firenze (CED).

Tale piano ha l'obiettivo di massimizzare i risparmi energetici attraverso l'installazione di sistemi che consentono la produzione contemporanea di energia elettrica, energia termica e frigoriferi.

Nel corso del 2016 sono stati completati i lavori di realizzazione dell'impianto previsto per l'edificio del CED Firenze.



Gli impianti fotovoltaici

A partire dal 2007 Autostrade per l'Italia ha dato seguito ad un piano di interventi nel settore fotovoltaico mediante il quale sono stati realizzati impianti presso le Direzioni Generali, le Direzioni di Tronco, gli Edifici Periferici, le Aree di Servizio e alcune aree dismesse (c.d. Reliquati Autostradali).

Complessivamente a fine 2016, il piano ha raggiunto i seguenti risultati:

- potenza fotovoltaica installata: 10,7 MWatt;
- 157 impianti installati;
- stima dell'energia elettrica prodotta: circa 11.450 MWh/anno, di cui circa il 40% auto-consumata in sito;
- stima CO₂ evitata annuale: circa 3.700 tonnellate.



Compatibilità ambientale delle grandi opere

La responsabilità ambientale è integrata sinergicamente in tutte le fasi in cui si articola l'attività di Autostrade per l'Italia e le possibili ripercussioni sull'ecosistema sono considerate e valutate attentamente in fase di progettazione e monitorate e presidiate in fase di costruzione, gestione ed esercizio delle arterie autostradali.

Tutti i progetti delle opere previste dal Piano di Potenziamento della rete oggi in atto, sono soggetti a procedure di Valutazione di Impatto Ambientale VIA, con lo scopo di analizzare gli impatti derivanti delle future infrastrutture su tutte le componenti ambientali del territorio. Nell'ambito delle procedure di VIA, Autostrade per l'Italia si è impegnata nella predisposizione degli studi tecnici di impatto ambientale (SIA), ovvero, analisi approfondite delle caratteristiche geomorfologiche, idriche, paesaggistiche, archeologiche, infrastrutturali, urbanistiche, faunistiche e di vegetazione, nonché della qualità dell'aria e del livello di rumore dei territori interessati dagli interventi. Viene, inoltre, svolto il monitoraggio della qualità ambientale prima, durante e dopo la realizzazione delle nuove opere o degli interventi di potenziamento di quelle esistenti. Durante la fase di costruzione, Autostrade per l'Italia svolge, infine, una costante attività di monitoraggio anche sulle imprese esecutrici dei lavori.

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 nostre persone.

Indagini di customer satisfaction

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 3.600 Clienti
- definizione sistematica degli obiettivi da raggiungere.

Nell'ultima rilevazione l'indice di soddisfazione globale, (Customer Satisfaction Index), ha registrato un valore pari a 7,24 (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 "Voi ci vedete così" vengono riportati i risultati dell'indagine.

Il quality report

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

Certificazioni secondo standard internazionali

Autostrade per l'Italia ha intrapreso il percorso di certificazione per i processi di controllo sull'attività svolta, per la tutela dell'ambiente e della sicurezza nei luoghi di lavoro, sottoponendosi periodicamente al parere di Enti di Certificazione indipendenti.

Certificazioni ISO 9001:2008 conseguite:

- acquisizione dati di incidentalità e gestione della relativa banca dati;
- valutazione delle condizioni di fluidità del traffico in carreggiata;
- rilascio autorizzazioni e gestione transiti eccezionali;
- progettazione e gestione dei processi di acquisizione e diffusione delle informazioni sulla viabilità attraverso media e Call Center;
- progettazione e gestione delle operazioni invernali;
- installazione, manutenzione e monitoraggio in esercizio del sistema di classificazione dei veicoli ai fini dell'applicazione del pedaggio autostradale;
- esecuzione di prove su materiali metallici, calcestruzzo e conglomerati bituminosi. Rilevazione e misurazione di caratteristiche stradali;
- esercizio del sistema Tutor, monitoraggio e verifica periodica dei sistemi di rilevamento delle infrazioni.

Certificazione ISO 39001:2012 (Sistema di Gestione per la Sicurezza della Circolazione Stradale):

- progettazione e gestione dell'infrastruttura autostradale. Gestione della circolazione autostradale.

Gli indicatori di qualità del servizio, validi per tutte le Concessionarie e definiti in accordo con la Struttura di Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali, sono i seguenti:

Fattore base: Sicurezza del Viaggio	Unità di misura	Standard di riferimento
--	-----------------	-------------------------

Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24 ore
---	---	---------------

Fattore base: Regolarità	Unità di misura	Standard di riferimento
--------------------------	-----------------	-------------------------

Stato segnaletica ⁽¹⁾ orizzontale (retroriflessione)	(RL) Retroriflessione (mcd lx-1 m-2)	100 RL ⁽²⁾
---	--------------------------------------	------------------------------

Fattore base: Confortevolezza	Unità di misura	Standard di riferimento
-------------------------------	-----------------	-------------------------

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/	2 controlli
---	---------------	--------------------

Fattore base: Servizi per viaggiatori diversamente abili	Unità di misura	Standard di riferimento
--	-----------------	-------------------------

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/	2 controlli
--	---------------	--------------------

Fattore base: Informazione agli utenti	Unità di misura	Standard di riferimento
--	-----------------	-------------------------

Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	Tempo di risposta (giorni) nell'85% dei casi	10 giorni lavorativi
---	--	-----------------------------

Con riferimento all'anno 2016, gli standard di riferimento sono stati raggiunti.

- 1 Il dato fa riferimento esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, aree servizio, pertinenze e 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.

I reclami e i suggerimenti: un'opportunità per migliorare.

Autostrade per l'Italia attribuisce molto valore ai reclami e ai suggerimenti ricevuti in quanto **indicatori significativi** per individuare eventuali criticità, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia dei Clienti insoddisfatti.

Ci impegniamo a:

- **rispondere** ai reclami e ai suggerimenti
- **comunicare** ai Clienti, su alcuni specifici reclami, le azioni correttive intraprese
- **informare** sui mezzi di comunicazione a disposizione (PMV - Pannelli a Messaggio Variabile, Caselli, Punto Blu, Aree di Servizio, sito Internet, etc.) circa la possibilità di effettuare un reclamo e/o suggerimento e di come farlo pervenire.

Il cliente che vuole inviare un reclamo deve scrivere una mail all'indirizzo dedicato: **reclami@autostrade.it**
L'utilizzo di questo indirizzo da parte del cliente, consente ad Autostrade per l'Italia spa di accelerare i Tempi di Risposta al reclamo.

Per tutte le altre comunicazioni diverse dal reclamo come le richieste di rimborso, di informazione o di assistenza, il cliente deve scrivere a **info@autostrade.it**

Rimborsi in caso di errore

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

Per richiedere il rimborso è possibile:



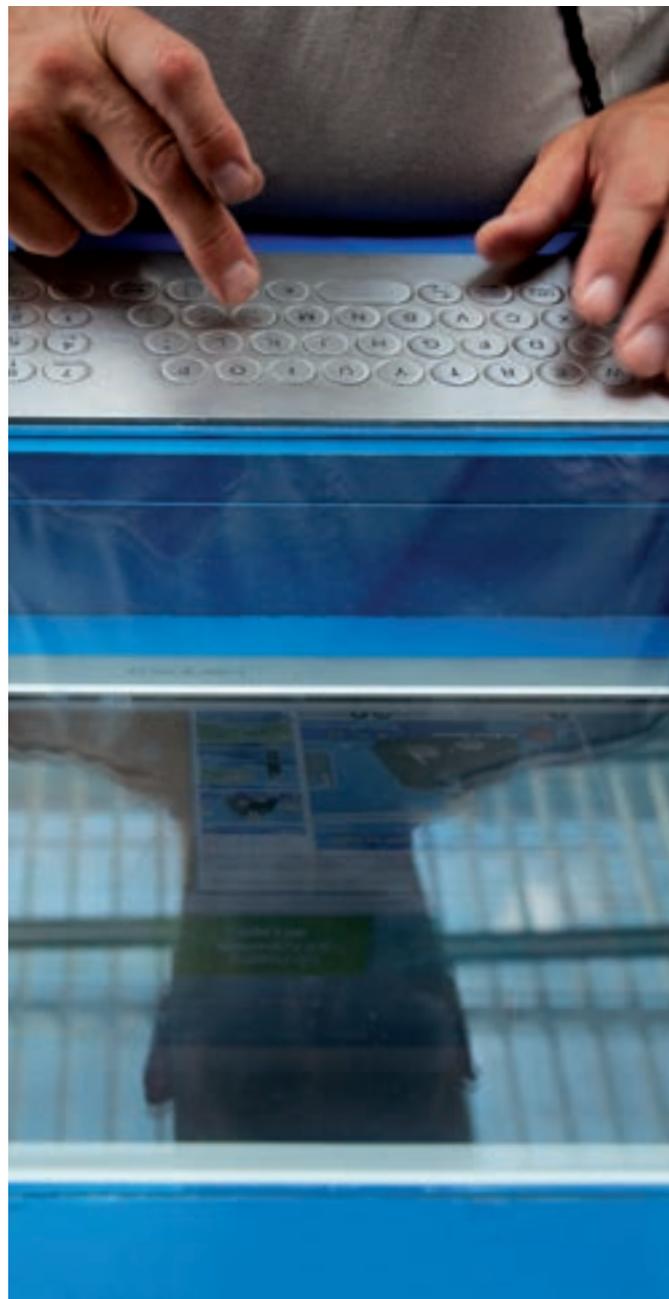
inviare una e-mail all'indirizzo info@autostrade.it



scrivere a Autostrade per l'Italia Spa
Casella Postale 2310 - Firenze Succursale 39 50100
Firenze.



recarsi presso il **Punto Blu** più vicino



Il modo semplice, gratuito e rapido per risolvere le controversie.

Grazie all'accordo siglato con le Associazioni dei Consumatori **Adoc**, **Adusbef**, **Codacons**, **Federconsumatori** e **Adiconsum**, i clienti di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate (Raccordo Autostradale Valle d'Aosta, Tangenziale di Napoli e Telepass S.p.A.), **se insoddisfatti per la risposta ad un reclamo**, possono risolvere, in via stragiudiziale in modo **semplice, gratuito e rapido** le seguenti controversie:

- danno causato da urto della sbarra della pista Telepass di accesso/uscita dei caselli autostradali contro il veicolo dell'utente per errore di funzionamento degli impianti
- sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale ove sia accertata la responsabilità della Società competente.
- danno causato da caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali
- danno da investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale a cura della Società competente rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento
- errato calcolo del pedaggio
- mancato inserimento di promozione
- rapporto di mancato pagamento del pedaggio ove sia completata la fase di accertamento per il tramite di Essediesse S.p.A.
- mancata o ritardata registrazione in banca dati della restituzione, furto, smarrimento del Telepass o della Viacard
- errata assegnazione di Telepass ad un cliente
- errata revoca del servizio Telepass o Viacard
- errata apertura conto Telepass Viacard
- mancata e/o ritardata spedizione del Telepass e/o della tessera Viacard.

Sono escluse le richieste relative a lesioni o danni fisici.

Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario presentare domanda attraverso un apposito modulo disponibile presso:

- il sito www.autostrade.it
- tutti i Punto Blu di Autostrade per l'Italia
- le sedi territoriali delle **Associazioni dei Consumatori**. È possibile inviare il modulo tramite le Associazioni aderenti i cui riferimenti sono indicati di seguito, o **direttamente ad Autostrade per l'Italia attraverso**:
 - raccomandata a/r inviata ad Autostrade per l'Italia
 - Ufficio di Conciliazione – Via Bergamini 50 – 00159 Roma
 - FAX al numero 06.43632180
 - e-mail all'indirizzo conciliazione@autostrade.it.

Svolgimento della procedura

La richiesta di conciliazione viene esaminata da una **Commissione di Conciliazione**, composta da un "conciliatore" della Società competente e da un "conciliatore" dell'Associazione dei Consumatori scelto dal cliente. In caso di accordo tra le parti la conciliazione si conclude con la definizione del relativo rimborso. **Il cliente è libero di accettare o di rifiutare la soluzione proposta.**



Adoc
tel. 06 86398975
www.adocnazionale.it
info@adocnazionale.it



Adiconsum
tel. 06 4417021
www.adiconsum.it
comunicazioni@adiconsum.it



Adusbef
tel. 06 4818632
www.adusbef.it
conciliazioni.autostrade
@adusbef.it



Codacons
tel. 06 3728667
www.codacons.it
ufficiolegale@codacons.org



Federconsumatori
tel. 06 42020759/63
www.federconsumatori.it
federconsumatori@federconsumatori.it



Telepass S.p.A è leader internazionale nei sistemi di pagamento automatizzato dei pedaggi autostradali con oltre 7,5 milioni di Telepass circolanti.

TELEPASS

Un nuovo modo di muoversi intelligente, semplice e veloce.



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 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'Area C di Milano⁽¹⁾, le soste sulle strisce blu con l'App Telepass Pyng⁽²⁾, i parcheggi convenzionati in aeroporti, fiere, stazioni e città⁽³⁾ 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, 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 di spedizione: 5,73 € iva inclusa).

Costi: il canone, addebitato in fattura trimestrale è di € 3,78⁽⁴⁾ 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 grandi (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 EU interoperabile

Telepass EU è il dispositivo dedicato ai mezzi superiori ai 35 quintali che permette di pagare il pedaggio autostradale in 7 paesi europei, Italia, Francia, Belgio (Liefkenshoek Tunnel), Spagna, Portogallo, Polonia (tratto dell'A4 Cracovia-Katowice) e Austria, attraverso un unico dispositivo interoperabile. Sono circa 24.000 i km di rete a pedaggio servite e 110 le concessionarie gestite.



L'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; possono risparmiare sul pedaggio ad ogni rifornimento di carburante e ad ogni acquisto di pneumatici, hanno sconti in bar e ristoranti delle Aree di Servizio, tariffe esclusive per parcheggiare in aeroporto e viaggiare per mare, sconti sullo shopping 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 sulle città in cui è presente il servizio Telepass Pyng consultare la sezione dedicata sul sito telepass.com.
- 3 Per informazioni e aggiornamenti sui parcheggi convenzionati con Telepass consultare la sezione dedicata sul sito telepass.com.
- 4 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 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.



STRISCE BLU Il servizio consente di gestire e pagare le soste sulle strisce blu comodamente con l'app Telepass PynG. Dedicato ai soli clienti registrati nell'area riservata di telepass.com consente, senza costi aggiuntivi, di pagare soltanto i minuti effettivi di sosta e con addebito diretto sul conto Telepass, in via posticipata, senza carte di credito, ricariche o pagamenti anticipati. L'elenco delle soste è consultabile nella propria area riservata.



AREA C I clienti Telepass hanno la possibilità di pagare gli 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.

Agevolazioni per i pendolari autostradali

Come da accordi tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e le Società autostradali aderenti all'iniziativa è prevista un'agevolazione sul pedaggio autostradale fino al 20% per i pendolari che pagano con Telepass. L'agevolazione può essere richiesta accedendo direttamente all'area riservata del sito telepass.com ovvero recandosi presso un Punto Blu/Centro Servizi delle Società autostradali aderenti all'iniziativa, che ha scadenza il 31/12/2017.

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 dispositivo 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 nell'area riservata del sito telepass.com
- chiamando il n. 840.043.043 in modalità self service
- 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 necessario sottoscrivere un nuovo contratto tramite il nuovo ente intermediario (Banche, Poste o Carta di Credito) purché convenzionato con Telepass S.p.A., ed inviargli 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

In alternativa è 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.

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 succursale 39
50123 Firenze

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2016
% transiti Telepass conclusi regolarmente	99,82	99,8
% chiamate risposte dal Call Center (Telepass - Viacard)	60,0	98,6

VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2016
% Clienti soddisfatti del Telepass (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 scala 1:10)	93,8
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	8,48



Per maggiori informazioni sui prodotti Telepass e sui servizi aggiuntivi: www.telepass.com
Call Center 840.043.043 con scatto alla risposta.

In autostrada e in alcune città i Punto Blu e i Telepass Self Service 24h prestano attività di vendita e assistenza sul Telepass e sulle altre modalità di pagamento del pedaggio.

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 **40 Punto Blu di altre Concessionarie autostradali**. I **Punto Blu** prestano attività di **vendita ed assistenza sul Telepass** e su altri servizi riguardanti l'uso dell'autostrada. Inoltre, i Telepass Self Service 24H sono disponibili 24 ore su 24 e 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 79 postazioni, collocate presso tutti i Punto Blu* e in alcune delle aree di servizio sulla rete autostradale.

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



Orari di apertura

PUNTO BLU**

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

VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

2016

% Clienti soddisfatti dei Punto Blu (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 scala 1:10)

76,6

Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)

7,4

(*) Ad eccezione dei Punto Blu di Bergamo città, Casalecchio di Reno e Salerno Mercato San Severino



Per maggiori informazioni: www.telepass.it
(dove è possibile visualizzare gli orari di apertura, le mappe e i dettagli necessari per raggiungere il Punto Blu più vicino).

Numero Verde 840 043043

Punto Blu: dove trovarli⁽¹⁾

Lombardia

A1 Melegnano Binasco

A4 ads Brianza Nord

A4 Brescia Ovest

A8/A9 Milano Nord

A8/A9 Como Grandate

A8/A9 Gallarate svincolo

A8/A9 Gallarate Nord

Dir. 2° Tronco (Novate Milanese)⁽²⁾

Bergamo Città (Via Autostrada, 1)

Milano Città (Duomo - Via Larga, 9/11)

Piemonte

A26 Alessandria Sud

A5 Settimo Torinese⁽⁵⁾

A26 Arona

Valle D'Aosta

A5 Aosta⁽⁴⁾

Friuli Venezia Giulia

A23 Udine Nord

Veneto

A13 ads San Pelagio Ovest

A27 Treviso Nord

Liguria

A7 Genova Ovest

A10 Savona

A12 Rapallo

Dir. 1° Tronco (Genova Sampierdarena)⁽²⁾

Emilia Romagna

A1 Piacenza Sud

A1 Parma

A1 Reggio Emilia

A1 ads Secchia Ovest

A13 Bologna Interporto

A13 Ferrara Sud

A14 Bologna S. Lazzaro

A14 Castel S. Pietro Terme

A14 Rimini Sud

Dir. 3° Tronco (Casalecchio di Reno)⁽²⁾

Toscana

A1 ads Firenze Nord

A1 Firenze Sud

A1 Arezzo

A11 Prato Est

A11 ads Serravalle Sud

A11 Pisa Nord

A12 Rosignano Marittimo⁽⁵⁾

Lazio

A1 Orte

A1 ads Feronia Ovest

A1 Roma Sud

A1 San Cesareo

A1 Frosinone

A1 Dir. 6 Tronco (Cassino)⁽²⁾

A12 Torrimpietra

A12 Aurelia

A24 ads Colle Tasso Nord⁽⁵⁾

Roma Città (Via A. Bergamini, 50)⁽³⁾

Roma Città (Via G. V. Bona, 105)⁽⁵⁾

Marche

A14 Pesaro Urbino

A14 Ancona Nord

A14 Macerata Civitanova Marche

Abruzzo

A14 Valvibrata

A14 Pescara Ovest

A14 Vasto Nord

Campania

A1 Caserta Sud

A1 Napoli Nord

A1 Napoli Capodichino (svinc. Casoria)

A3 Napoli Barra⁽⁴⁾

A16 Avellino Ovest

A30 Salerno Mercato San Severino

A56 Astorni⁽⁴⁾

A56 Napoli Fuorigrotta⁽⁴⁾

Napoli Centro Dir. (Via G. Porzio, 4)⁽⁴⁾

Salerno (Via Liguori)⁽⁴⁾

Puglia

A14 Foggia

Direzione 8° Tronco (Bitritto)⁽²⁾

Sicilia

A18 Catania Nord⁽⁵⁾

A20 Messina⁽⁵⁾

A20 Buonfornello⁽⁵⁾

A20 Patti⁽⁵⁾

- 1 Se non diversamente indicato si fa riferimento ai caselli autostradali.
- 2 Uffici territoriali di Autostrade per l'Italia.
- 3 Apertura Lunedì - Venerdì, ore 8.00 - 17.30.
- 4 Punto Blu gestiti dalle Società Controllate di Autostrade per l'Italia (per gli orari consultare il sito www.telepass.it).
- 5 Punto Blu di altra Società Concessionaria autostradale (per l'elenco completo e orari consultare il sito www.telepass.it).

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

Lombardia

Acì Brescia Via Enzo Ferrari, 4/6 - Brescia
Cartabianca Srl Via Gallarate, 47 - Milano
Acì Pavia Piazza Guicciardi, 5 - Pavia
Acì Pavia Delegazione Voghera, Viale Matteotti, 41 - Voghera (PV)
Centro Commerciale "Le due Torri" Via Guzzanica, 62/64 - Stezzano (BG)
Centro Commerciale "Carosello" Km. 2 Strada Prov. 208 - Carugate (MI)
Centro Commerciale "La Corte Lombarda" Strada Padana Superiore, 154 - Bellinzago Lombardo (MI)

Piemonte

Acì Biella Viale Giacomo Matteotti, 11 - Biella
Acì Cuneo Piazza Europa, 5 - Cuneo
Cartabianca Srl Corso Svizzera, 106 - Torino
Acì Alba Piazza Cristo Re, 3 - Alba
Acì Bra Via A. Sarti, 7 - Bra
Acì Fossano Via Marconi, 90 - Fossano
Acì Mondovì Corso Italia, 3° - Mondovì
Acì Racconigi Via principe Amedeo, 15 - Racconigi
Acì Ivrea Via Cesare Pavese, 8 - Ivrea
Acì 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)
Acì Conegliano Agenzia Italia Via V. Alfieri, 1 - Conegliano (TV)

Emilia Romagna

APCOA Parma Viale Paolo Toschi, 2 - Parma
APCOA Bologna Piazza VIII Agosto - Bologna

Toscana

Chiosco Livorno Via G. Graziani, 4 - Livorno (loc. Porta a Terra)
Acì Grosseto Via Giuseppe Mazzini, 105 - Grosseto
Acì 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
Acì 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
Acì Albano Laziale Via Risorgimento, 59 - Albano
Acì Roma Via dei Colli Portuensi, 348/354 - Roma
Acì Nettuno Via Cristoforo Colombo, 261 - Roma
Acì Roma Via Marsala, 14/a - Roma
Acì Roma Via Sestio Calvino, 105/109 - Roma
Acì Roma Via Cina, 336 - Roma
Acì Fiumicino Via Giorgio Giorgis, 12 - Fiumicino
Acì Nettuno Via E. Visca, 2/A - Nettuno
Acì Valmontone Via Casilina, 259 - Valmontone
Euronics Via P. Orlando, 9 - Ostia (Roma)
Agenzia Ina Roma P4 Corso Trieste, 25 - Roma
Centro Commerciale "Cinecittà Due" Viale Palmiro Togliatti, 2 - Roma
Agenzia Sirio via Foce Micina 35/a - Fiumicino (Roma)
Gpl Soft Via Filippo Re, 17/B - Pomezia
Acì Pomezia Via Filippo Re, 66 - Pomezia

Umbria

Acì Terni Via Cesare Battisti, 121/C - Terni

Campania

Santa Maria Capua Vetere A1 Uscita casello di Santa Maria Capua Vetere nel fabbricato di stazione Area di Servizio Baronissi Est

Liguria

APCOA Genova P.zza della Vittoria, 101 - Genova

Basilicata

Acì Potenza Viale Del Basento, s.n. - Potenza

Calabria

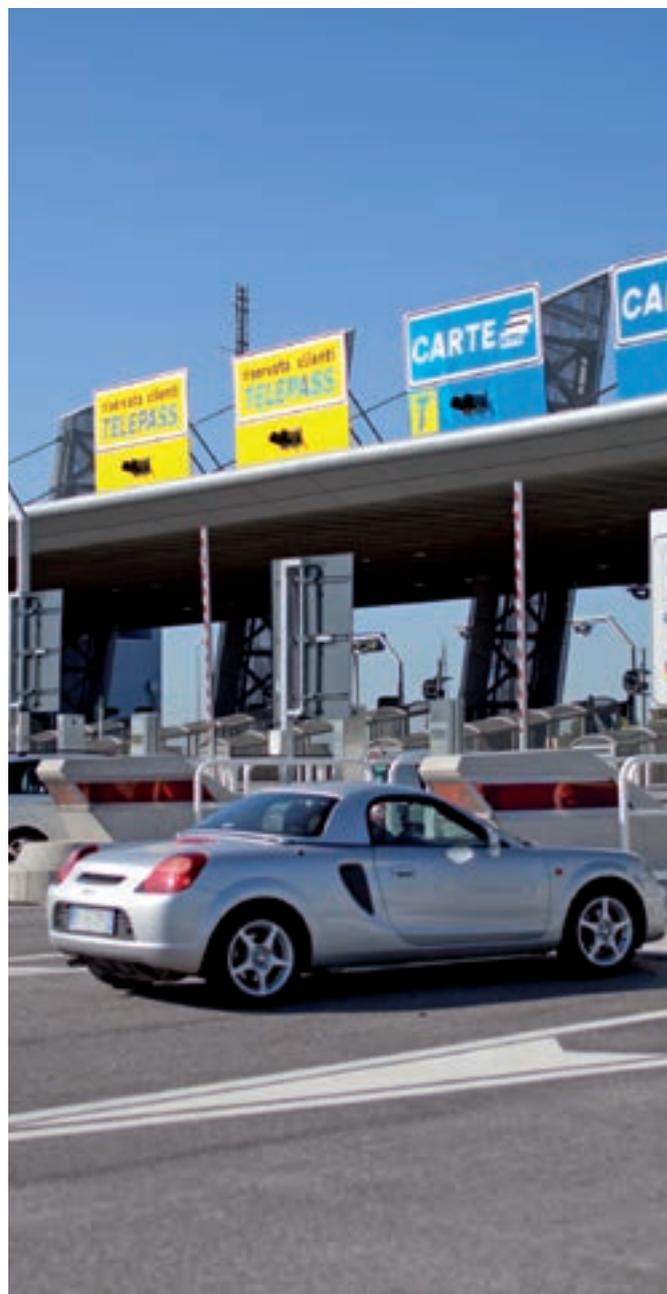
Acì Cosenza Via Aldo Moro, 27 - Cosenza

Sicilia

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

Svizzera

Touring Club Svizzero Sezione 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.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 circa 1,5 mln e di un totale di circa 4 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 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:

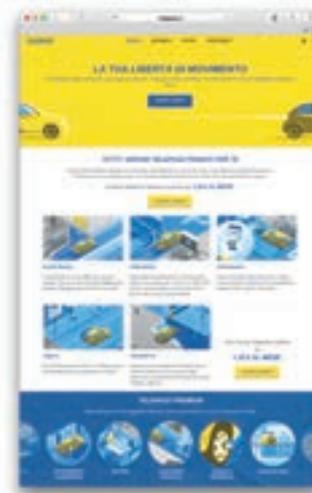
- consultare le **fatture** e l'elenco dettagliato dei singoli viaggi, delle **soste nei parcheggi convenzionati** e sulle **strisce blu**, degli accessi nell'Area C di Milano, dei traghettiamenti sullo stretto di Messina
- creare **note spese personalizzate**
- **aggiornare le targhe** associate al Telepass ed i propri **dati anagrafici**
- aderire al **servizio Premium** e agli altri disponibili
- 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
- attivare il **servizio** per pagare la sosta sulle strisce blu.
- attivare il **servizio** per l'accesso all'Area C di Milano



Grazie all'app gratuita di Telepass per Smartphone (disponibile per Android e iOS), i Clienti possono accedere all'area riservata anche in mobilità, in ogni momento e in totale libertà.

Social Network

Dal sito telepass.com è possibile accedere alla pagina Facebook di Telepass, che conta oltre 140 mila fan, al profilo LinkedIn e al canale Youtube.



I SERVIZI DISPONIBILI NELLE AREE DI SERVIZIO

Dati aggiornati al 20 marzo 2017

AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA	GASOLIO	GPL	METANO	UFFICINA	BAR	RISTORANTI	BABY CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
A1 MILANO > NAPOLI												
S.ZENONE OVEST	15,1	KUWAIT	AUTOGRILL
SOMAGLIA OVEST	43,5	ENI	AUTOGRILL
ARDA OVEST	73,3	TOTALERG	AUTOGRILL
S.MARTINO OVEST	114,1	ENI	CHEF EXPRESS
SECCHIA OVEST	156,5	ESSO	AUTOGRILL
CANTAGALLO OVEST	198,9	KUWAIT	AUTOGRILL
RONCOBILACCIO OVEST	243	SARNI OIL	SARNI
BISENZIO OVEST	279,8	API	GUSTOFAST
CHIANTI OVEST	305,6	ESSO	AUTOGRILL
ARNO OVEST	321,5	API	CHEF EXPRESS
BADIA AL PINO OVEST	362,3	TOTALERG	AUTOGRILL
LUCIGNANO OVEST	380,7	KUWAIT	CHEF EXPRESS
MONTEPULCIANO OVEST	395	TOTALERG	AUTOGRILL
FABRO OVEST	427,8	ENI	GUSTOFAST
TEVERE OVEST	465	KUWAIT	AUTOGRILL
GIOVE OVEST	481,1	ESSO	SARNI
FLAMINIA OVEST	509,1	ENI	AUTOGRILL
FERONIA OVEST (1)	532	CHEF EXPRESS	
SALARIA OVEST	534	ENI	SIRIO
MASCHERONE OVEST	535,5	TAMOIL	SARNI
PRENESTINA OVEST	566,1	TOTALERG	AUTOGRILL
TUSCOLANA OVEST	586	ENI	CHEF EXPRESS
FRASCATI OVEST (1)	590	API	CHEF EXPRESS
LA MACCHIA OVEST	610,9	ESSO	AUTOGRILL
CASILINA OVEST	659,9	ENI	AUTOGRILL
TEANO OVEST	708,4	KUWAIT	GUSTOFAST
S.NICOLA OVEST	737,2	KUWAIT	SARNI
A1 NAPOLI > MILANO												
CITTADELLA	761	TOTALERG	CAMST
MASSERIA EST	754,5	KUWAIT	SARNI
S.NICOLA EST	737,2	ENI	SARNI
TEANO EST	714	TOTALERG	AUTOGRILL
CASILINA EST	658,8	API	AUTOGRILL/GUSTOFAST
LA MACCHIA EST	610,9	KUWAIT	AUTOGRILL
FRASCATI EST	590	ESSO	CHEF EXPRESS
TUSCOLANA EST	586	ENI	
PRENESTINA EST	566,1	ENI	AUTOGRILL
MASCHERONE EST	535,5	API	SARNI
SALARIA EST	530	ENI	MY CHEF
FERONIA EST	520	KUWAIT	CHEF EXPRESS
FLAMINIA EST	509,1	ENI	AUTOGRILL/GUSTOFAST
GIOVE EST	481,1	TOTALERG	MY CHEF
TEVERE EST	464,7	KUWAIT	CHEF EXPRESS
FABRO EST	427,8	API	CHEF EXPRESS
MONTEPULCIANO EST	395	API	AUTOGRILL
LUCIGNANO EST	380,7	ENI	CHEF EXPRESS
BADIA AL PINO EST	362,4	ESSO	AUTOGRILL
ARNO EST	332,8	ENI	AUTOGRILL/GUSTOFAST
CHIANTI EST	305,6	TOTALERG	AUTOGRILL
BISENZIO EST	280,4	API	CHEF EXPRESS
FIRENZE NORD	280	SARNI OIL	SARNI
AGLIO EST	255,4	TOTALERG	MY CHEF
RONCOBILACCIO EST	243	TAMOIL	SARNI
CANTAGALLO EST	198,9	ENI	AUTOGRILL
SECCHIA EST	156,5	KUWAIT	AUTOGRILL/GUSTOFAST
S.MARTINO EST	114,1	ENI	MY CHEF
ARDA EST	73,3	ENI	AUTOGRILL/GUSTOFAST
SOMAGLIA EST	43,5	TOTALERG	AUTOGRILL
S.ZENONE EST	15,1	KUWAIT	MY CHEF
S.DONATO EST (1) (2)	1		

DOCCIA	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI (3)	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHIEGGI AUTOVEICOLI	DI QUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHIEGGI TIR E BUS	WI-FI (4)	WI-FI POINT	INFO MOVING	BANCOMAT	FAX	SET IN UN PAESE MERAVIGLIOSO	EVENTUALI SERVIZI PRESENTI
.	.	.	.	161	2	66	.	.	2
.	.	.	.	166	3	99	.	.	6
.	.	.	.	195	3	108	.	.	1
.	.	.	.	173	5	56	.	.	1
.	.	.	.	421	5	66	.	.	6
.	.	.	.	183	4	52	.	.	3
.	.	.	.	69	2	1	.	.	1
.	.	.	.	59	1	17	.	.	2
.	.	.	.	111	3	20	.	.	1
.	.	.	.	239	2	61	.	.	2
.	.	.	.	308	6	49
.	.	.	.	52	3	36
.	.	.	.	165	3	55	.	.	1	.	.	.	HOTEL
.	.	.	.	66	4	8
.	.	.	.	265	3	65
.	.	.	.	199	3	157	.	.	3
.	.	.	.	96	2	36	.	.	3
.	.	.	.	70	4	23
.	.	.	.	17	1	10
.	.	.	.	114	2	104	.	.	3
.	.	.	.	135	3	77	.	.	4
.	.	.	.	10	1	1
.	.	.	.	101	3	36
.	.	.	.	133	1	61	.	.	3
.	.	.	.	129	3	20	.	.	2
.	.	.	.	251	.	111
.	.	.	.	286	5	218
.	.	.	.	35	.	7
.	.	.	.	42	1	8
.	.	.	.	209	5	26	.	.	3
.	.	.	.	270	4	151	.	.	3
.	.	.	.	124	3	33	.	.	2
.	.	.	.	134	3	79	.	.	3
.	.	.	.	125	7	23	.	.	3	.	.	.	HOTEL
.	.	.	.	1	1	1
.	.	.	.	186	3	205	.	.	4
.	.	.	.	116	3	92	.	.	3
.	.	.	.	33	2	4
.	.	.	.	150	3	34	.	.	3
.	.	.	.	168	6	79	.	.	4
.	.	.	.	51	2	21	.	.	1
.	.	.	.	212	2	72
.	.	.	.	62	2	47	.	.	3
.	.	.	.	181	4	124	.	.	2	.	.	.	HOTEL
.	.	.	.	61	4	38
.	.	.	.	139	3	43
.	.	.	.	178	6	79	.	.	5	.	.	.	NEGOZI /CHECK UP MEDICO (**)
.	.	.	.	77	4	17	.	.	1
.	.	.	.	47	1	7	.	.	2
.	.	.	.	116	6	1	HOTEL
.	.	.	.	69	2	7	.	.	1
.	.	.	.	40	2	7
.	.	.	.	104	2	27	.	.	2
.	.	.	.	276	6	55	.	.	3	.	.	.	NEGOZI
.	.	.	.	135	1	40	.	.	2
.	.	.	.	208	5	88	.	.	2
.	.	.	.	114	4	17	.	.	3
.	.	.	.	144	3	61	.	.	2
.	.	.	.	18	.	1

AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA GASOLIO GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BBQ CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
A1 VARIANTE DI VALICO										
BADIA NUOVA OVEST	18	TAMOIL	LA GARDERE
A4 MILANO > BRESCIA										
LAMBRO SUD	9	TOTALERG	AUTOGRILL
BRIANZA SUD	23	ENI	AUTOGRILL
BREMBO SUD	41	KUWAIT	AUTOGRILL
SEBINO SUD	72	ESSO	AUTOGRILL
VALTROMPIA SUD	89	API	AUTOGRILL
A4 BRESCIA > MILANO										
VALTROMPIA NORD	89	API	AUTOGRILL
SEBINO NORD	72	TOTALERG	AUTOGRILL
BREMBO NORD	41	ESSO	AUTOGRILL
BRIANZA NORD	23	ENI	AUTOGRILL
LAMBRO NORD	8,6	TOTALERG	MY CHEF
NOVATE MILANESE NORD	3,5	ESSO	LA GARDERE
A7 SERRAVALLE > GENOVA										
VALLE SCRIVIA OVEST	92,5	TOTALERG	GUSTOFAST
GIOVI OVEST	106	ESSO	AUTOGRILL
A7 GENOVA > SERRAVALLE										
LA LANTERNA EST	133,2	KUWAIT	SARNI
CAMPORA EST	121	ESSO	AUTOGRILL
GIOVI EST	106	TAMOIL	AUTOGRILL
A8 VARESE > MILANO										
BRUGHIERA OVEST	41	TAMOIL	AUTOGRILL
VILLORESI OVEST	8	ENI	AUTOGRILL
VERBANO OVEST	7	TOTALERG	AUTOGRILL
A8 MILANO > VARESE										
VERBANO EST	7	TOTALERG	AUTOGRILL
VILLORESI EST	8	KUWAIT	AUTOGRILL
BRUGHIERA EST	41	TAMOIL	AUTOGRILL
A9 CHIASSO > COMO > LAINATE										
LARIO OVEST	28	TAMOIL	LA GARDERE
A9 LAINATE > COMO > CHIASSO										
LARIO EST	28	KUWAIT	AUTOGRILL
A10 GENOVA > SAVONA										
PIANI D'INVREA NORD	26	KUWAIT	AUTOGRILL
S.CRISTOFORO NORD	42,3	TAMOIL	AUTOGRILL
A10 SAVONA > GENOVA										
AURELIA SUD	44,8	TOTALERG	AUTOGRILL
PIANI D'INVREA SUD	26	TOTALERG	AUTOGRILL

DOGGE	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI (1)	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHIEGI AUTOVEICOLI	DI CHI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHIEGI TIR E BUS	WI-FI (4)	HI POINT	INFO MOVING	BANCONAT	FAX	SET IN UN PRESEMERAVIGLIOSO	EVENTUALI SERVIZI PRESENTI
				98	-	48	.						
	.	.	.	82	3	18	
	.	.	.	166	3	53	.	.	2	.	.	.	
	.	.	.	64	4	12	.	.	2	.	.	.	
	.	.	.	126	2	16	.	.	2	.	.	.	
	.	.	.	78	3	23	
	.	.	.	160	3	55	
	.	.	.	47	3	8	.	.	2	.	.	.	
	.	.	.	220	4	77	.	.	2	.	.	.	
	.	.	.	412	10	114	.	.	6	.	.	.	CHECK UP MEDICO (**)
	.	.	.	12	1	1	
	.	.	.	164	5	7	.	.	1	.	.	.	
				25	1	5	
				40	2	1	
				16	1	1	
				38	3	3	.	.	2	.	.	.	
				36	2	7	
				150	3	17	
				152	3	23	.	.	2	.	.	.	
				92	2	26	
				59	1	9	
				125	1	90	
				148	3	21	
				113	4	40	
				33	2	7	
				40	3	4	.	.	1	.	.	.	
				12	1	4	
				138	2	101	.	.	1	.	.	.	
				60	1	1	



AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA GASOLIO	GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BBQ CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
A11 PISA > FIRENZE											
MIGLIARINO SUD	79	TOTALERG	AUTOGRILL
SERRAVALLE SUD	35,5	API	AUTOGRILL
PERETOLA SUD	3	ENI	AUTOGRILL
A11 FIRENZA > PISA											
PERETOLA NORD	3	ENI	CHEF EXPRESS
SERRAVALLE NORD	35,5	KUWAIT	AUTOGRILL
MIGLIARINO NORD	79	SARNI OIL	SARNI
A12 GENOVA > SESTRI LEVANTE											
S.ILARIO SUD	14	KUWAIT	MY CHEF
RIVIERA SUD	48,9	TAMOIL	AUTOGRILL
A12 SESTRI LEVANTE > GENOVA											
RIVIERA NORD	48,9	TOTALERG	MY CHEF
S.ILARIO NORD	14,5	TOTALERG	MY CHEF
A12 CIVITAVECCHIA > ROMA											
TIRRENO OVEST	39,2	KUWAIT	CHEF EXPRESS
ARRONE OVEST	8,5	TAMOIL	AUTOGRILL
A12 ROMA > CIVITAVECCHIA											
ARRONE EST	8,5	SARNI OIL	SARNI
TIRRENO EST	39,2	TOTALERG	AUTOGRILL
TOLFA EST	59,5	SARNI OIL	SARNI
A13 PADOVA > BOLOGNA											
S.PELAGIO OVEST	98,2	ENI	AUTOGRILL
ADIGE OVEST	65,3	KUWAIT	AUTOGRILL
PO OVEST	43	API	AUTOGRILL
CASTEL BENTIVOGLIO OVEST	11,7	ESSO	AUTOGRILL
A13 BOLOGNA > PADOVA											
CASTEL BENTIVOGLIO EST	11,7	ENI	AUTOGRILL
PO EST	43	TOTALERG	AUTOGRILL
ADIGE EST	65,3	ESSO	AUTOGRILL
S.PELAGIO EST	98,2	KUWAIT	GUSTOFAST
A14 BOLOGNA > BARI > TARANTO											
LA PIOPPA OVEST	2,3	KUWAIT	MY CHEF
SILLARO OVEST	37,4	ENI	AUTOGRILL
S.EUFEMIA OVEST (1)	19,8	SARNI OIL	AUTOGRILL
SANTERNO OVEST	59,5	TOTALERG	CHEF EXPRESS
BEVANO OVEST	89	ESSO	AUTOGRILL
RUBICONE OVEST	101,3	KUWAIT	AUTOGRILL
MONTEFELTRO OVEST	133,5	ENI	AUTOGRILL
FOGLIA OVEST	158,9	API	AUTOGRILL
METAURO OVEST	186,2	API	GUSTOFAST
ESINO OVEST	209	API	AUTOGRILL
CONERO OVEST	293	ENI	AUTOGRILL
CHIANTI OVEST	263,9	SARNI OIL	CHEF EXPRESS
PICENO OVEST	290,8	KUWAIT	LA GARDERE
TORTORETO OVEST	323,7	TAMOIL	AUTOGRILL
VOMANO OVEST	340,3	ENI	CHEF EXPRESS
TORRE CERRANO OVEST	363,1	ESSO	SARNI
ALENTO OVEST	393,3	ENI	MY CHEF
SANGRO OVEST	428,8	KUWAIT	SARNI
TRIGNO OVEST	459	TAMOIL	SARNI
TORRE FANTINE OVEST	493,5	SARNI OIL	SARNI
S.TRIFONE OVEST	517,5	SARNI OIL	SARNI
GARGANO OVEST	542	KUWAIT	SARNI
LE SALINE OVEST	587,2	SARNI OIL	SARNI
CANNE OVEST	620,4	ENI	SARNI
DOLMEN OVEST	644,4	TAMOIL	SARNI
MURGE OVEST	671,4	ESSO	AUTOGRILL
LE FONTI OVEST	697,6	KUWAIT	SARNI

DOGGE	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI (1)	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHeggi AUTOVEICOLI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHeggi TIR E BUS	WIFI (4)	HI POINT	INFO MOVING	BANCOMAT	FAX	SEI IN UN PRESEMERAVIGLIOSO	EVENTUALI SERVIZI PRESENTI
.	.	.	.	31	1	3	
.	.	.	.	38	4	8	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	116	3	10	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	92	3	13	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	30	3	5	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	25	1	3	
.	.	.	.	64	3	10	
.	.	.	.	39	2	13	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	14	1	5	
.	.	.	.	61	2	8	
.	.	.	.	99	2	51	
.	.	.	.	23	1	5	
.	.	.	.	20	1	8	
.	.	.	.	186	3	44	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	42	1	5	
.	.	.	.	10	2	29	
.	.	.	.	90	2	34	
.	.	.	.	174	2	83	
.	.	.	.	94	1	44	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	72	1	26	
.	.	.	.	116	4	17	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	70	2	27	
.	.	.	.	215	3	21	.	.	4	.	.	.	NEGOZI
.	.	.	.	88	2	156	NEGOZI
.	.	.	.	203	2	140	.	.	3	.	.	.	
.	.	.	.	124	2	46	
.	.	.	.	103	2	16	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	200	2	69	.	.	3	.	.	.	
.	.	.	.	66	2	36	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	120	2	16	.	.	3	.	.	.	
.	.	.	.	42	1	3	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	113	2	1	
.	.	.	.	122	3	99	
.	.	.	.	105	3	40	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	44	2	14	
.	.	.	.	57	1	17	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	49	2	20	
.	.	.	.	66	2	20	
.	.	.	.	79	3	13	.	.	3	.	.	.	
.	.	.	.	20	1	3	
.	.	.	.	85	2	8	
.	.	.	.	46	2	21	
.	.	.	.	51	2	88	
.	.	.	.	55	1	13	
.	.	.	.	134	3	56	.	.	3	.	.	.	
.	.	.	.	113	3	39	
.	.	.	.	56	2	47	
.	.	.	.	166	3	44	
.	.	.	.	27	1	8	
.	.	.	.	107	2	35	

AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA GASOLIO	GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BBQ CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
A14 TARANTO > BARI > BOLOGNA											
LE FONTI EST	697,6	TAMOIL	SARNI
MURGE EST	671,4	ENI	SARNI
DOLMEN EST	644,4	SARNI OIL	SARNI
CANNE EST	620,4	KUWAIT	SARNI
LE SALINE EST	587,2	SARNI OIL	SARNI
GARGANO EST	542	TAMOIL	SARNI
TORRE FANTINE EST	493	TAMOIL	SARNI
RIO VIVO EST	473,6	TAMOIL	AUTOGRILL
TRIGNO EST	458,6	ENI	SARNI
SANGRO EST	428,8	API	SARNI
ALENTO EST	394	KUWAIT	SARNI
TORRE CERRANO EST	363	ENI	AUTOGRILL
VOMANO EST	340,3	TOTALERG	CHEF EXPRESS
TORTORETO EST	323,7	ESSO	SARNI
PICENO EST	290,8	ENI	AUTOGRILL
CHIANTI EST	263,9	TOTALERG	CHEF EXPRESS
CONERO EST	239	KUWAIT	AUTOGRILL
ESINO EST	208,7	ENI	SARNI
METAURO EST	186,2	API	AUTOGRILL
FOGLIA EST	158,9	ENI	CHEF EXPRESS
MONTEFELTRO EST	133,5	KUWAIT	CHEF EXPRESS
RUBICONE EST	111,3	API	AUTOGRILL
BEVANO EST	89,5	ENI	AUTOGRILL
SANTERNO EST	59,5	ESSO	AUTOGRILL
SILLARO EST	37,4	API	GUSTOFAST
S.EUFEMIA EST ⁽¹⁾	19,8	SARNI OIL	AUTOGRILL
LA PIOPPA EST	2,3	ENI	CHEF EXPRESS
A16 NAPOLI > CANOSA											
VESUVIO SUD	4,5	SARNI OIL	SARNI
IRPINIA SUD	44,2	TOTALERG	AUTOGRILL
MIRABELLA SUD	77,3	KUWAIT	PASCARELLA/SARNI
CALAGGIO SUD	106	ENI	GUSTOFAST
TORRE ALEMANNIA SUD	137,6	ESSO	AUTOGRILL
OFANTO SUD ⁽¹⁾	153	SARNI OIL	SARNI
A16 CANOSA > NAPOLI											
OFANTO NORD	153,1	SARNI OIL	AUTOGRILL
CALAGGIO NORD ⁽¹⁾	106	TAMOIL	AUTOGRILL
MIRABELLA NORD	77,3	SARNI OIL	SARNI
IRPINIA NORD	44,2	TAMOIL	HERMES
VESUVIO NORD	4,5	TAMOIL	SARNI
A23 TARVISIO > CARNIA > UDINE											
CAMPIOLO OVEST	68	TAMOIL	AUTOGRILL
LEDRA OVEST	36,9	SARNI OIL	SARNI
A23 UDINE > CARNIA > TARVISIO											
LEDRA EST	37,1	TAMOIL	AUTOGRILL
FELLA EST	97	SOM	AUTOGRILL
A26 GRAVELLONA TOCE > GENOVA VOLTRI											
AGOGNA OVEST	154,8	TOTALERG	AUTOGRILL
SESIA OVEST	108	TOTALERG	CHEF EXPRESS
MONFERRATO OVEST	83,5	KUWAIT	CHEF EXPRESS
BORMIDA OVEST	52,9	TOTALERG	MY CHEF
STURA OVEST	25,5	ESSO	AUTOGRILL
MARENGO NORD	9,7	TOTALERG	MY CHEF
TURCHINO OVEST	6,8	TOTALERG	MY CHEF
LE RISAE OVEST	1,7	API	FESTIVAL

DOCCIA	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI ⁽¹⁾	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHIEGI AUTOVEICOLI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHIEGI TIR E BUS	WIFI ⁽¹⁾	HI POINT	INFO MOVING	BANCOMAT	FAX	SEI IN UN PRESEMERAVIGLIOSO	EVENTUALI SERVIZI PRESENTI
.	.	.	.	68	2	20	
.	.	.	.	62	3	8	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	114	3	42	
.	.	.	.	30	1	42	
.	.	.	.	150	3	66	
.	.	.	.	73	3	22	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	144	3	43	
.	.	.	.	39	1	18	
.	.	.	.	55	2	29	
.	.	.	.	73	1	16	
.	.	.	.	157	4	21	
.	.	.	.	121	3	12	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	104	2	30	
.	.	.	.	96	2	16	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	55	2	12	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	85	2	12	
.	.	.	.	157	2	60	.	.	3	.	.	.	
.	.	.	.	123	8	96	.	.	2	.	.	.	NEGOZI
.	.	.	.	127	2	26	
.	.	.	.	34	1	16	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	108	3	12	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	33	1	21	
.	.	.	.	142	2	29	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	74	3	22	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	358	2	104	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	75	3	30	
.	.	.	.	166	3	169	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	18	2	7	
.	.	.	.	55	2	4	
.	.	.	.	21	2	7	HOTEL
.	.	.	.	27	1	9	
.	.	.	.	35	1	9	
.	.	.	.	73	2	44	
.	.	.	.	53	4	30	
.	.	.	.	59	1	13	
.	.	.	.	49	2	14	
.	.	.	.	101	4	8	
.	.	.	.	35	1	7	
.	.	.	.	61	2	10	.	.	1	.	.	.	
.	.	.	.	38	2	17	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	48	2	22	.	.	3	.	.	.	
.	.	.	.	79	1	20	
.	.	.	.	138	3	65	
.	.	.	.	104	5	57	
.	.	.	.	161	4	30	
.	.	.	.	60	3	62	
.	.	.	.	140	3	23	.	.	2	.	.	.	
.	.	.	.	88	1	59	
.	.	.	.	31	2	5	
.	.	.	.	23	2	14	

AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA GASOLIO GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BBQ CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
A26 GENOVA VOLTRI > GRAVELLONA TOCE										
TURCHINO EST	6,8	KUWAIT	AUTOGRILL
MARENGO SUD	9,7	KUWAIT	MY CHEF
STURA EST	25	TOTALERG	AUTOGRILL
CAVOUR EST	29	KUWAIT	SARNI
BORMIDA EST	52,9	TAMOIL	AUTOGRILL
MONFERRATO EST ⁽¹⁾	83,5	AUTOGRILL	
SESIA EST	108	ENI	SARNI
AGOGNA EST	154,8	TOTALERG	AUTOGRILL
A27 BELLUNO > VENEZIA										
PONTE NELLE ALPI OVEST	81,5	API	MY CHEF
PIAVE OVEST ⁽¹⁾	25,6	TAMOIL	AUTOGRILL
A27 VENEZIA > BELLUNO										
PIAVE EST	25,6	KUWAIT	CHEF EXPRESS
CERVADA EST	50	SARNI OIL	SARNI
A30 CASERTA > SALERNO										
TRE PONTI OVEST	16,4	ESSO	SARNI
ANGIOINA OVEST	33,4	KUWAIT	
A30 SALERNO > CASERTA										
ANGIOINA EST	33,4	API	
TRE PONTI EST	16,4	TAMOIL	SARNI
RAMO CAPODICHINO										
S.PIETRO	1,6	KUWAIT	SARNI

DOCCIA	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI ⁽¹⁾	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHeggi AUTOVEICOLI	DI CHI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHeggi TIR E BUS	WI-FI ⁽⁴⁾	HI POINT	INFO MOVING	BANCOMAT	FAX	SET IN UN PRESEMERAVIGLIOSO	EVENTUALI SERVIZI PRESENTI
.	.	.	.	38	2	8
.	.	.	.	130	1	33
.	.	.	.	87	4	9	.	3
.	.	.	.	100	2	25
.	.	.	.	82	2	40
.	.	.	.	62	3	46
.	.	.	.	183	4	47
.	.	.	.	104	3	34
.	.	.	.	101	3	36	.	1
.	.	.	.	64	4	18
.	.	.	.	38	1	4
.	.	.	.	116	2	43
.	.	.	.	66	1	16
.	.	.	.	68	2	53
.	.	.	.	75	2	104
.	.	.	.	43	1	40
.	.	.	.	94	1	5



- 1 Servizi Oil attualmente chiusi: S.Donato Est, Monferrato Est, Feronia Ovest, Calaggio Nord.
 - 2 Servizi Ristoro attualmente chiusi: S.Donato Est.
 - 3 Spazi dedicati Camionisti saranno oggetto di interventi di adeguamento/manutenzione.
- Note:** Le Aree di servizio di S.Cristoforo Sud, Torre Alemanna Nord, S.Donato Ovest, Torre Alemanna Nord, Rio Vivo Ovest, Cavour Ovest/Valle Scrivia Est, Tolfa Ovest, Aglio Ovest, Daunia Ovest, Daunia Est, San Trifone Est, Masseria Ovest non sono inserite nell'elenco a seguito del D.M. del 07.08.2015.
- * HI-POINT: information point con informazioni di traffico, percorsi e pedaggi in tempo reale.
 - ** Angolo della Prevenzione: servizio di controllo medico gratuito per camionisti.
- N.B.** Nel corso dell'anno tutti i servizi presenti potrebbero essere oggetto di interventi/lavori

AREE DI PARCHEGGIO	KM	STALLI PESANTI	STALLI LEGGERI
A1 MILANO->NAPOLI			
CHIARAVALLE OVEST	79,800	10	22
FONTANELLATO OVEST	96,500	16	18
CROSTOLO OVEST	135,400	11	50
CALVETRO OVEST	153,300	39	51
CASTELFRANCO OVEST	177,200	12	17
RENO OVEST	203,100	7	26
CANOVA OVEST	234,900	7	54
MADONNINA OVEST	240,000	15	120
CORZANO OVEST	269,200	13	101
MARINELLA OVEST	273,500	2	17
RIGNANO OVEST	313,100	5	38
SAN GIOVANNI OVEST	332,100	17	139
ROMITA OVEST	344,300	7	55
LATERINA OVEST	350,000	20	161
CROCCINA OVEST	355,100	40	317
ASTRONE OVEST	413,000	12	94
SABINA OVEST	499,300	16	128
A1 NAPOLI->MILANO			
SABINA EST	499,300	13	101
BASCHI EST	459,200	3	24
RITORTO EST	438,500	38	300
CIVITELLA EST	353,900	8	65
ROMITA EST	345,000	8	60
VALLOMBROSA EST	321,500	10	7
RIGNANO EST	313,100	4	31
VIGNONE EST	291,700	24	193
MARINELLA EST	273,500	0	0
CORZANO EST	269,200	11	84
SANT'ANDREA	260,000	4	34
CITERNA EST	246,000	2	19
CASTELFRANCO EST	177,200	76	22
CROSTOLO EST	135,400	19	42
BASTELLI EST	87,200	23	102
CHIARAVALLE EST	79,800	12	94
A11 FIRENZE->PISA NORD			
SIBOLLA NORD	50,000	7	55
A11 PISA NORD->FIRENZE			
SIBOLLA SUD	50,400	8	60
A7 MILANO->GENOVA			
GIOVI OVEST	113,800	5	36
A7 GENOVA->MILANO			
CASTAGNA EST	120,900	7	53
VOCEMOLA EST	92,000	6	49
A10 GENOVA->VENTIMIGLIA			
LEGINO SUD	43,900	4	34
TERRAROSSA SUD	17,800	6	52

AREE DI PARCHEGGIO	KM	STALLI PESANTI	STALLI LEGGERI
A12 GENOVA->ROSIGNANO			
POGGIO SUD	24,300	5	43
CARAVAGGIO SUD	26,400	11	89
A12 ROSIGNANO->GENOVA			
CAMPODONICO NORD	36,100	6	48
RUPANEGO NORD	20,500	12	96
PRIARUGGIA NORD	10,500	7	56
A12 ROMA->CIVITAVECCHIA			
IL PINETO EST	20,500	13	106
ALBEROBELLO EST	36,400	8	66
BELVEDERE EST	44,200	8	65
SAN LIBORIO EST	57,300	13	102
A12 CIVITAVECCHIA->ROMA			
SAN LIBORIO OVEST	57,300	12	96
ALBEROBELLO OVEST	36,400	10	82
IL PINETO OVEST	20,500	13	106
A13 BOLOGNA->PADOVA			
QUATTRO VIE EST	50,700	8	16
A14 BOLOGNA->TARANTO			
FONTE ANTICA OVEST	358,200	7	55
LE SIRENE OVEST	388,900	5	40
SAN LORENZO OVEST	441,000	7	53
MONTEROTONDO OVEST	616,300	15	116
VIRGLIO OVEST	689,100	15	124
LE GROTTE OVEST	722,700	13	101
LA PINETA OVEST	731,500	19	149
A14 TARANTO->BOLOGNA			
LA PINETA EST	731,500	15	118
LE GROTTE EST	722,700	13	101
LE MASSERIE EST	700,600	8	60
VIRGLIO EST	689,100	14	108
MONTEROTONDO EST	616,300	15	120
AREA DI PARCHEGGIO EST	470,400	16	2
SAN LORENZO EST	441,000	18	0
FONTE ANTICA EST	357,200	14	115
LE SIRENE EST	388,900	0	20
LE TERRAZZE EST	303,900	16	0
A23 TARVISIO->PALMANOVA			
CORMOR OVEST	33,600	9	72
RIO GELATO OVEST	41,600	9	72
CARNIA OVEST	64,500	16	125
STAVOLI SACHS OVEST	65,600	19	151
A23 PALMANOVA->TARVISIO			
LA FORESTA EST	97,800	18	144
CADRAMAZZO EST	81,800	14	113
RESIUTTA EST	71,800	22	178
CAMPIOLO EST	67,600	12	14
RIO GELATO EST	42,000	13	103
CORMOR EST	34,900	12	96

AREE DI PARCHEGGIO	KM	STALLI PESANTI	STALLI LEGGERI
A26 GENOVA VOLTRI->GRAVELLONA T.			
BROGLIO EST	21,500	13	106
ANZEMA EST	20,000	18	144
LE BETULLE EST	28,100	10	82
TAGLIOLO EST	31,400	3	25
SAN CARLO EST	35,700	17	137
RIO GIARDINETTO EST	68,300	3	22
RIO ANDA EST	76,700	12	96
BOSCHINA EST	133,000	12	94
VALSESIA EST	145,800	11	86
A26 GRAVELLONA T.->GENOVA VOLTRI			
BOSCHINA OVEST	133,000	9	70
RIO ANDA OVEST	76,700	10	82
TAGLIOLO OVEST	31,400	3	25
LE BETULLE OVEST	28,000	3	22
DIRAMAZIONE SANTHIA-STROPPIANA			
LA CASCINA	25,500	30	4
DIRAMAZIONE STROPPIANA-SANTHIA			
PRANOVI	14,700	7	53
MOLINO NUOVO	17,700	6	48
A27 VENEZIA->BELLUNO			
PIAN DI VEDOIA EST	81,500	6	0
A30 SALERNO->CASERTA			
CALABRICO EST	5,900	9	72
A30 CASERTA->SALERNO			
CALABRICO OVEST	5,600	6	50
LA CAVA OVEST	30,000	4	32



Progetto grafico
Heads Collective

Foto di copertina
Marco Zanta

Ultimo aggiornamento
Luglio 2017