

# CARTA DEI SERVIZI

2019

Tutte le informazioni  
per un viaggio migliore

Indicatori di qualità  
Come ci vedete  
Consigli e numeri utili

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

**CARTA  
DEI  
SERVIZI**

**2019**

## INDICE

### 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 My Way: l'innovativa applicazione 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	21
Il sito internet di Autostrade per l'Italia	22
La Consulta per la Sicurezza e la Qualità del servizio	23
Autostrade per l'Italia e l'ambiente	24-25

### Sezione II - La qualità

Le politiche e la gestione per la Qualità	26
Gli indicatori di Qualità	27

### Sezione III - La tutela del Cliente

Reclami e suggerimenti	27
La procedura di conciliazione	28

### Sezione IV - Telepass

Il Telepass	29-30-31
I Punto Blu	32
I Telepass Point	33
Il sito internet di Telepass	34

### Allegati

I servizi disponibili nelle Aree di Servizio	36-37-38-39-40
Le aree di parcheggio	41-42

### Dove trovare la carta dei servizi

[www.autostrade.it](http://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](mailto: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.



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

Sul sito [www.autostrade.it](http://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 S.p.A.**  
Via A. Bergamini 50  
(00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

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

**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	240	31
Aree di Servizio	204	14
Aree di parcheggio	104	6
Punto blu	57	7
Dipendenti	5.210	3.421*
Clienti al giorno (mln.)	4,3	0,4
Veicoli al giorno (mln.)	2,5	0,3

\* 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 923,2 km di rete in Italia, per un investimento complessivo di circa 22,8 miliardi di euro, cui si aggiungono altri interventi, in fase di studio o di valutazione, per un totale di circa 1,8 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 923 km (di cui 484 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 che sono attualmente in corso (per le quali l'apertura al traffico è prevista rispettivamente per il 2021 e il 2023). Nel 2018 è stato inviato al Concedente per approvazione il progetto esecutivo del Nodo di Genova la cui realizzazione completerà sostanzialmente gli interventi relativi al IV Atto Aggiuntivo 2004. La realizzazione delle opere stabilite dalla vigente Convenzione tra le concessionarie del Gruppo e lo Stato, prevede un impegno finanziario di circa 24,6 mld. di cui circa 22,8 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 1,8 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 2,1 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 2019 è da evidenziare:

- l'ultimazione dei lavori su 199 km di rete dei 231,8 previsti, pari all'86% dell'estensione del piano complessivo del 1997;
- la completa apertura al traffico della Variante di Valico avvenuta il 23 dicembre 2015;
- 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.

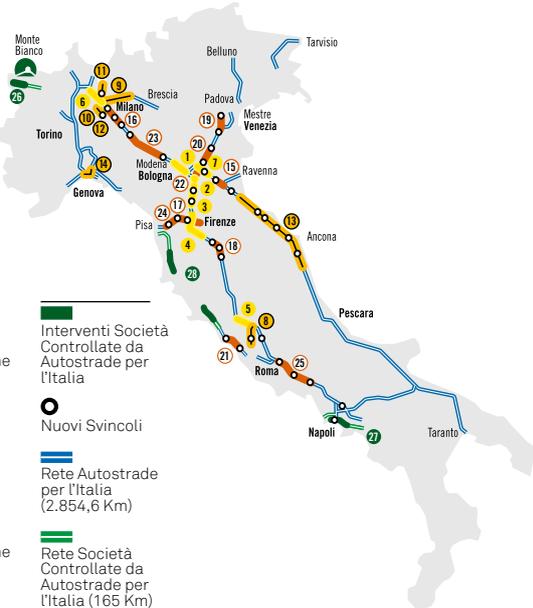
Al 31 marzo 2019 è da evidenziare:

- l'ultimazione dei lavori su 233,4 km di rete dei 275,3 previsti, pari all'85% 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 stati aggiudicati i lavori del Lotto 2 della 5ª corsia della A8 Milano-Lainate e dello Svincolo di Maddaloni;
- restano da avviare i lavori relativi al Nodo di Genova, il cui progetto esecutivo, per un valore di 4,3 miliardi di euro è stato inviato per approvazione al Concedente tra febbraio e agosto 2018.

## 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 **923 km di rete con un investimento complessivo di quasi 24,6 miliardi di euro**. Ad oggi è stato ultimato il potenziamento di 483,8 km di rete.



- Interventi Autostrade per l'Italia (Convenzione 1997)
- Interventi Autostrade per l'Italia (IV Atto Aggiuntivo 2004)
- Interventi Autostrade per l'Italia (Convenzione 2008)
- Interventi Società Controllate da Autostrade per l'Italia
- Nuovi Svincoli
- Rete Autostrade per l'Italia (2.854,6 Km)
- Rete Società Controllate da Autostrade per l'Italia (165 Km)

\* 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 Rivoceggio.  
 \*\*\* I lavori di potenziamento della terza corsia sono già stati completati. Sono in corso alcuni interventi al di fuori dell'asse autostradale.  
 \*\*\*\* Un primo stralcio funzionale è stato aperto ad aprile 2015 per l'Expo 2015.  
 \*\*\*\*\* Sono in corso di affidamento lavori di completamento esterni al nastro autostradale, che prevedono opere di miglioramento e fluidificazione della viabilità ordinaria.

A seguito dell'approvazione dei progetti definitivi/esecutivi gli interventi dovranno essere inseriti tra gli impegni di investimento di Autostrade per l'Italia.  
 3 Non è ancora possibile prevedere una data di apertura al traffico in quanto i progetti sono ad oggi nella loro fase preliminare.  
 4 Intervento sulla viabilità ordinaria la cui realizzazione è a cura di Anas, con contributo a carico di Autostrade per l'Italia.  
 5 Nel corso del 2017 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha svolto un'attività di "project review" per il corridoio tirrenico che prevede la realizzazione da parte di Società Autostrada Tirrenica della tratta autostradale Tarquinia - Ansedonia nonché, da parte della stessa Società, l'adeguamento, a 4 corsie, della SS 1 da Ansedonia ad Orbetello scalo. Per la tratta rimanente, da Orbetello scalo fino a S. Pietro in Palazzi verrebbero previsti esclusivamente lavori a cura di ANAS S.p.A. Risulta che il CIPE, nella seduta del 22 dicembre 2017, abbia recepito "l'informativa sull'iter procedurale di modifica della proposta di intervento di completamento del corridoio tirrenico". Sono in corso interlocuzioni con il Concedente per verificare la fattibilità amministrativa ed economica di tale soluzione.

### INTERVENTI CONVENZIONE DEL 1997

Intervento	km	Fase dei lavori	Apertura prevista(*)
1 A1 4ª corsia Modena-Bologna	31,6	LAVORI ULTIMATI	
2 A1 3ª corsia Casalecchio-Sasso Marconi	4,1	LAVORI ULTIMATI	
3 A1 Variante di Valico	58,7	LAVORI ULTIMATI	(**)
4 A1 3ª corsia Barberino-Incisa Barberino-Firenze Nord Firenze Nord-Firenze Sud Firenze Sud-Incisa	17,5 21,9 17,8	Lavori in corso o ULTIMATI LAVORI ULTIMATI Lavori in affidamento	2021 (***) 2023
5 A1 3ª corsia Orte-Roma Nord	37,8	LAVORI ULTIMATI	
6 A8 3ª e 4ª corsia Milano-Gallarate	28,7	LAVORI ULTIMATI	
7 A14 3ª corsia Bologna B. Panig.-S. Lazz.	13,7	LAVORI ULTIMATI	
<b>TOTALE</b>	<b>231,8 km</b>		<b>€ mil. 7.184</b>
di cui LAVORI ULTIMATI 199 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	15,9	LAVORI ULTIMATI	
9 A4 4ª corsia Milano Est-Bergamo	33,6	LAVORI ULTIMATI	
10 A8 Collegamento Nuova Fiera di Milano	3,8	LAVORI ULTIMATI	
11 A9 3ª corsia Lainate-Como Grandate	23,2	LAVORI ULTIMATI	
12 A8 5ª corsia tra Milano Nord interconness. Lainate	4,4	LAVORI ULTIMATI	(****)
	2,2	LAVORI ULTIMATI	
	2,2	Lavori in affidamento	2020
13 A14 3ª corsia Rimini Nord-Porto S. Elpidio	154,7	LAVORI ULTIMATI	(*****)
14 A7 Passante di Genova	39,7	Progetto esecutivo in approvazione	2029
A10/A12 Nodo di S. Benigno		Lavori in corso o ULTIMATI	2020
<b>TOTALE</b>	<b>275,3 km</b>		<b>€ mil. 8.584</b>
di cui LAVORI ULTIMATI 233,4 km			

### INTERVENTI CONVENZIONE DEL 2008 (2)

Intervento	km	Fase dei lavori	Apertura prevista(*)
<b>PROGETTI IN FASE AUTORIZZATIVA</b>			
15 A14 4ª corsia Diramazione per Ravenna - Bologna S. Lazzaro	34,5	Progetto esecutivo in approvazione	2024
16 A1 4ª corsia Milano Sud-Lodi	16,5	Progetto esecutivo in approvazione	2023
17 A11 3ª corsia Firenze-Pistoia	26,8	Progetto esecutivo in approvazione	2024
18 A1 3ª corsia Incisa-Valdarno	18,4	Conferenza di Servizi	(1)
19 A13 3ª corsia Padova Sud-Monselice	12,3	Conferenza di Servizi	(1)
20 A13 3ª corsia Ferrara-Bologna	32,5	Conferenza di Servizi	(1)
21 A12 3ª corsia Torrimpietra-S. Marinella	13	Validazione tecnica	(1)
22 A1 Nodo stradale di Casalecchio		Intervento sulla viabilità ordinaria a cura di Anas	(4)
<b>I PRINCIPALI PROGETTI FUTURI ALLO STUDIO</b>			
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)
<b>TOTALE</b>	<b>325 km</b>		<b>€ mil. 5.000</b>
<b>ALTRI INTERVENTI</b> € 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	12,4	LAVORI ULTIMATI	
27 A3 Autostrade Meridionali Spa/ 3ª corsia Napoli-Pompej Est/ Scafati	20,0	LAVORI ULTIMATI	
28 A12 Società Autostrada Tirrenica di cui: Civitavecchia-Tarquinia e Rosignano-S. Pietro in Palazzi Tarquinia-Ansedonia	58,7 19,0	LAVORI ULTIMATI Inserimento del progetto nella convenzione di concessione	(5)
<b>TOTALE interventi Società Controllate</b>	<b>91,1 km</b>		<b>€ mil. 1.799</b>
di cui LAVORI ULTIMATI 51,4 km			
<b>TOTALE Autostrade per l'Italia e Società Controllate</b>	<b>923,2 km</b>		<b>€ mil. 24.566</b>
di cui LAVORI ULTIMATI 483,8 km			

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

Nel presente paragrafo vengono presentati i principi fondamentali verso i quali sono orientate le attività di Autostrade per l'Italia in termini di accessibilità e fruibilità dell'infrastruttura da parte dei Clienti.

#### 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.



## 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<sup>(1)</sup>. 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 2019)<sup>(2)</sup>

Classi di Veicolo	A	B	3	4	5
Tariffa di pianura €/km	0,07231	0,07401	0,09862	0,14864	0,17530
Tariffa di montagna €/km	0,08547	0,08749	0,11414	0,17426	0,20629
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**. Le tariffe in vigore dal 1 gennaio 2019 sono rimaste invariate rispetto a quelle dell'anno precedente. 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
2016 (€)	3,40	0,60	0,50	14,40
2017 (€)	3,40	0,60	0,50	14,50
2018 (€)	3,50	0,70	0,50	14,70
2019 (€)	<b>3,50</b>	<b>0,70</b>	<b>0,50</b>	<b>14,70</b>

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.

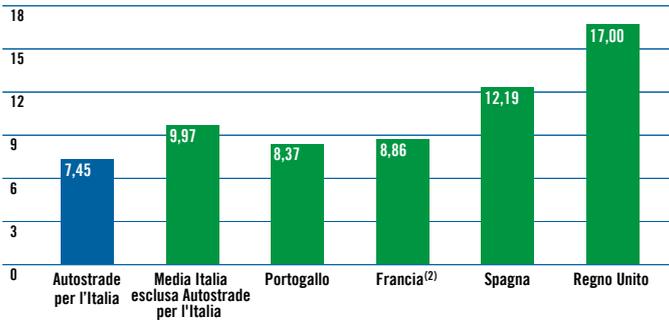
2 Le tariffe indicate sono comprensive dell'IVA (22%).



### 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<sup>(1)</sup> (2018 – valori in € cent/km)



1 Fonte: Autostrade per l'Italia su dati AISCAT

2 La tariffa francese è stata stimata sulla base del dato medio disponibile per il 2016 a cui sono stati applicati gli incrementi medi annuali come riportato dalla stampa francese (per il 2017 pari a +0,76% e per il 2018 pari a + 1,50%)



## 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



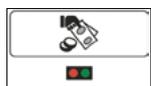
### Piste blu

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 effettuare la 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 sulla homepage di [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) o su App Telepass con Carte di Credito e Carte prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Postepay e Maestro.

In alternativa, il pagamento può essere effettuato:

- presso gli oltre 40.000 punti SisalPay (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale. Elenco su [www.sisalpay.it](http://www.sisalpay.it). Il servizio prevede una commissione a favore di SisalPay di 2 €;
- ai caselli autostradali della rete di Autostrade per l'Italia presso le porte con operatore;

con bonifico bancario sul c/c intestato a Autostrade per l'Italia S.p.a., presso INTESA SANPAOLO, IBAN IT39E0306902887100000002973 indicando nella causale la targa del veicolo e il numero del Mancato Pagamento. Trascorsi 15 giorni l'importo sarà maggiorato degli oneri di acceramento (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](http://www.autostrade.it) nella sezione Mancato Pagamento 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.

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](http://www.autostrade.it)  
Servizio Clienti 055 42.10.452; per chiarimenti sull'emissione di un Mancato Pagamento [info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it)

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2018	VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2018
% pagamenti con Telepass	32,8	62,00	% Clienti soddisfatti del servizio ai caselli (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	75,7
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica)	22,6	24,73		
% pagamenti in contanti con operatore	43,5	12,76		
% altro	0,60	0,44	Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,21



### 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 Viabilità di Roma e i Centri Radio Informativi 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. Centri Radio Informativi 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 Viabilità 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 8 milioni di ascoltatori, presente su tutto il territorio nazionale. Tutti i giorni, 24 ore su 24, RTL 102.5 trasmette in diretta ed in radiovisione 27 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro Viabilità di Autostrade per l'Italia. Appuntamenti straordinari sono garantiti in caso di eventi di traffico critici sulla rete durante l'arco della giornata. La copertura del segnale radio di RTL 102.5 sulla rete di Autostrade per l'Italia è del 99%.



**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 dei responsabili delle nove direzioni di tronco. Il reperimento delle frequenze necessarie ad assicurare la copertura (oggi del 74,9%) della rete di Autostrade per l'Italia è di responsabilità della RAI.



### 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 10 centesimi (IVA esclusa) e da cellulare il costo dello scatto dipende dall'operatore utilizzato e dal piano tariffario prescelto.



**Sito internet [www.autostrade.it](http://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](http://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 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 Viabilità di Autostrade per l'Italia.



**Maxischermi INFOMOVING** 216 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 1.115 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	2018
% 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	2018
% Clienti soddisfatti del livello d'informazione di viabilità (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 su scala 1:10)	73,1
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,23

**“MY WAY”****La prima TV in Europa dedicata al mondo delle autostrade**

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

**My Way** nasce nel 2013 dalla **partnership con SKY** con un palinsesto caratterizzato da 30 collegamenti giornalieri, in onda ogni mezz'ora dalle ore 7.10 alle ore 21.40 dal lunedì alla domenica, sul canale 501 **SKYmeteo24**. I collegamenti giornalieri hanno una durata di 2 minuti e sono realizzati in uno studio televisivo allestito nella sede di Autostrade per l'Italia di Via Bergamini. Nei collegamenti giornalieri su **SkyMeteo24**, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, Autostrade per l'Italia racconta tutto il proprio “mondo”: dagli investimenti in 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.

Ai 30 collegamenti sul canale **Meteo** si aggiungono su **SKYTG24** (canale 100 e 500) tutti i giorni dal lunedì al venerdì due dirette una alle ore 7.50 l'altra alle ore 18.20 con informazioni sulla viabilità intorno alle grandi città, come Roma e Milano, grazie al contributo fornito da oltre 2 milioni di sensori di Infoblu. Da gennaio 2015 **My Way** sbarca anche sul **Digitale Terrestre** grazie al passaggio in chiaro di tutte le principali edizioni di **SKYTG24** anche sul canale 50 del **Digitale Terrestre**.

Gli altri appuntamenti **My Way** su **SKYTG24HD** con le informazioni dedicate alla viabilità autostradale sono previsti nelle giornate che precedono il week-end e nel week-end stesso; in particolare, il venerdì alle 13.50 e 20.20, il sabato alle 10.20, 12.50 e 18.20 e la domenica alle 10.20-12.50-17.50-20.20, oltre a collegamenti “straordinari” con aggiornamenti costanti e puntuali in caso di emergenze meteo o traffico.

Tutti i collegamenti sono visibili anche in streaming sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) e sul sito web di **SkyTg24**.

Da Luglio 2018 **My Way** consolida ulteriormente la sua presenza sul digitale terrestre, aggiungendo in programmazione nuovi collegamenti giornalieri su **La7** e **La7d**, rispettivamente canale 7 e 29 del digitale terrestre.

In particolare, su **La7** **My Way** è in onda dal lunedì al venerdì alle ore 16:15 e durante il sabato e la domenica alle ore 16.00.

Su **La7d** invece, dal lunedì al venerdì alle 8.50 e 12.40, mentre il sabato e la domenica alle ore 12.00.

Attraverso la piattaforma televisiva **My Way**, Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di raccontare non solo cosa sta accadendo in autostrada, ma anche di dare evidenza delle cause, fornendo informazioni sui tempi di risoluzione degli eventi e consigli ai viaggiatori (tempi di percorrenza, percorsi alternativi).

**PROGRAMMAZIONE**

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 venerdì**

Diretta TG ore 13.50–20.20 viabilità in Autostrada.

**Ogni sabato**

Diretta TG ore 10.20–12.50-18.20 viabilità in Autostrada.

**Ogni domenica**

Diretta TG ore 10.20–12.50–17.50-20.20 viabilità in Autostrada.



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.



Canale 7 Digitale Terrestre

**Dal lunedì al venerdì**

Ore 16.15.

**Sabato e Domenica**

Ore 16.00.



Canale 29 Digitale Terrestre

**Dal lunedì al venerdì**

Ore 8.50 e 12.40.

**Sabato e Domenica**

Ore 12.00.



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.



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

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

My Way offre inoltre informazioni su:

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

**my way**  
Tutto il mondo di Autostrade per l'Italia in una APP  
autostrade per l'Italia

TRATTA COPERTA DA TUTOR  
Velocità Media 122 km/h

INCIDENTE CODA PER 2 KM  
1h 20 min 13:55

SS1  
A91  
A30

Trova il prezzo carburante più conveniente lungo il tuo percorso

Senza PB Diesel

23 Km	S. Zenone Ovest	1.640 €
51 Km	Sornaglia Ovest	1.661 €
80 Km	Arda Ovest	1.729 €
118 Km	S. Martino Ovest	1.682 €
159 Km	Secchia Ovest	1.679 €
200 Km	Cantagallo Ovest	1.663 €
236 Km	Badia Nuova Ovest	1.714 €
240 Km	Bianoro Ovest	1.779 €
258 Km	Chianfi Ovest	1.689 €
271 Km	Arno Ovest	1.792 €
308 Km	Badia Nuova Ovest	1.589 €

Resta aggiornato su traffico, cantieri e itinerari turistici di Sei in un Paese meraviglioso

1.115 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, a fine anno 2018 sono di fatto presenti 1.115 pannelli.



## 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 211.

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 di percorrenza verso le destinazioni di maggiori interesse.

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	2018	VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2018
Numero Pannelli a Messaggio Variabile	263	1.115	% Clienti soddisfatti dei Pannelli a Messaggio Variabile (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	67,2
% traffico in entrata coperto da servizio	37,0	99,7	Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,97
% traffico in autostrada coperto da servizio	32,0	99,7		



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

## Guida alla lettura



coda



tratto chiuso uscita obbligatoria



lavori in corso



incidente



vento forte



ghiaccio



nebbia



neve

## 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, dai Clienti appena arrivati a destinazione. L'immagine indica la presenza di code e tempi di percorrenza più lunghi rispetto alla norma.



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.



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



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



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).



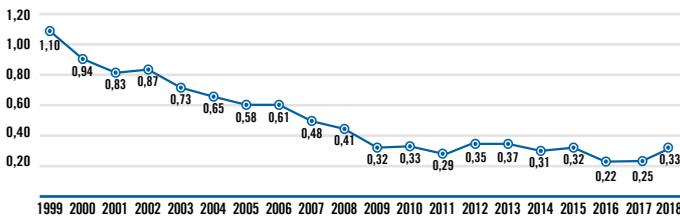
Il messaggio indica che, a causa di una forte precipitazione nevosa, vi è la possibilità di trovare dei mezzi antineve in azione e possibili blocchi del traffico fino all'uscita di Calenzano. In questi casi è importante prestare attenzione e moderare la velocità.



Il messaggio indica 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 nevicate 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 nevicate 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.

Sull'intera rete di Autostrade per l'Italia il tasso di mortalità si è ridotto del 70%. Sono oltre 300 le vite umane salvate ogni anno.



Tasso di mortalità rete Autostrade per l'Italia

L'impegno sul fronte della sicurezza ha permesso di ridurre il tasso di mortalità di circa il 70% sulla rete di Autostrade per l'Italia, passando da 1,10 del 1999 a 0,33 di dicembre 2018 (l'incremento del valore del 2018, rispetto a quello del 2017, è dovuto alla tragedia del Ponte Morandi) e permettendo di superare ampiamente l'importante obiettivo, fissato dall'Unione Europea, di riduzione del 50% della mortalità entro il 2009.

**Gli interventi per la sicurezza e i risultati**

Sull'intera rete di Autostrade per l'Italia il tasso di mortalità si è ridotto del 70% circa. Sono oltre 300 le vite umane salvate ogni anno.

- **Progetto Tutor:** ad oggi il Tutor è presente su circa 307 km di rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate.
- Realizzazione di **oltre 2.000 interventi specifici** sui punti con incidenza superiore alla media (segnaletica di preavviso, impianti lumino si, pavimentazioni speciali, etc.).
- **Incremento dell'asfalto drenante (anti pioggia):** 16% della rete nel 1999; 83,8% al 31 dicembre 2018, 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 spartitraffico 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 2018 sono stati completati gli impianti di illuminazione su tutte le 379 gallerie e gli impianti di ventilazione su tutte le 71 gallerie oggetto di intervento.

- **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.
- Al 31 dicembre 2018, realizzata la galleria pilota, si è conclusa la fase di avvio delle procedure di gara per l'affidamento dei lavori di adeguamento sulle 194 gallerie del piano, con la consegna dei lavori alle imprese esecutrici in circa il 50% delle gallerie, inoltre sono stati completati i lavori del primo lotto, già consegnato nel 2017.
- Al 31 dicembre 2018 risultano 135 gallerie video-sorvegliate 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 (intera rete) • Europ Assistance VAI 803.803 (intera rete) • ESA 800.198.254 (per i tratti: A1 Fabro-Napoli; A1 Diramazione Roma Nord; A1 Diramazione Roma Sud; A12 Roma-Civitavecchia; A16 Napoli-Lacedonia; A30 Caserta-Salerno) • AXA 800.111.911 (per i tratti: A1 Ceprano-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-Gravello-na Toce; A26/4 Diramazione Stroppiana-Santhea; A26/7 Diramazione Predosa-Bettolo; A8/26 Diramazione Gallarate-Gattico; A8 Milano-Varese; A9 Lainate-Chiasso; A4 Milano-Brescia; A1 Milano-Sasso Marconi; A13 Bologna-Padova; A14 Bologna-Cattolica; A14 Raccordo di Casalecchio; T06 Tangenziale di Bologna; A14 Diramazione per Ravenna; A23 Udine-Tarvisio; A27 Venezia-Belluno; A1 Fabro-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	2018	VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2018
<b>% Km con asfalto drenante (anti pioggia)</b> <small>*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</small>	16,4	83,8	<b>% Clienti soddisfatti del livello di sicurezza</b> <small>(% Clienti che hanno espresso un giudizio &gt; o uguale a 7 – scala 1:10)</small>	58,5
<b>Km di pavimentazioni speciali ad alta aderenza</b>	0	80,5	<b>Giudizio complessivo</b> <small>(voto medio – scala 1:10)</small>	7,33
<b>Tasso di mortalità</b> <small>(N. morti ogni 100 milioni km percorsi). Valori riferiti alla rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate</small>	1,14	0,32		

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.

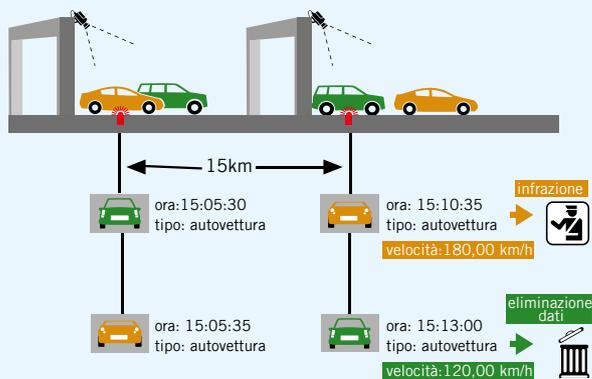
Dopo tredici anni dalla sua comparsa, il Tutor è senza dubbio parte integrante del vissuto quotidiano degli automobilisti. Si tratta di un sistema innovativo per la **rilevazione automatica della velocità dei veicoli e, negli anni, è diventato uno straordinario sistema preventivo capace di ridurre l'incidentalità**. 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 fino a raggiungere un'estensione di circa 2.500 km di carreggiate di Autostrade per l'Italia e società controllate.

A inizio 2018 è stato completamente rivisto il meccanismo di funzionamento con l'attivazione di un nuovo sistema che ha sostituito il precedente ed è oggi attivo su circa 300 km di carreggiate di Autostrade per l'Italia e società controllate. Il suo meccanismo di funzionamento permette di rilevare l'eccesso della velocità 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 il tasso di mortalità sull'intera rete si è ridotto del 70% 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.

### 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 scattano la fotografia, registrando data e ora di passaggio.
- 2 Il sensore del portale successivo esegue le stesse operazioni di quello a monte, fotografando nuovamente il veicolo e registrando data e ora di passaggio.
- 3 Un sistema centrale effettua gli abbinamenti tra i dati registrati dalle telecamere dei due portali, calcolando i tempi di percorrenza di ciascun veicolo. I dati dei veicoli i cui tempi di percorrenza non superano quelli consentiti nella tratta in esame 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 rispettivamente all'intestatario e al 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.



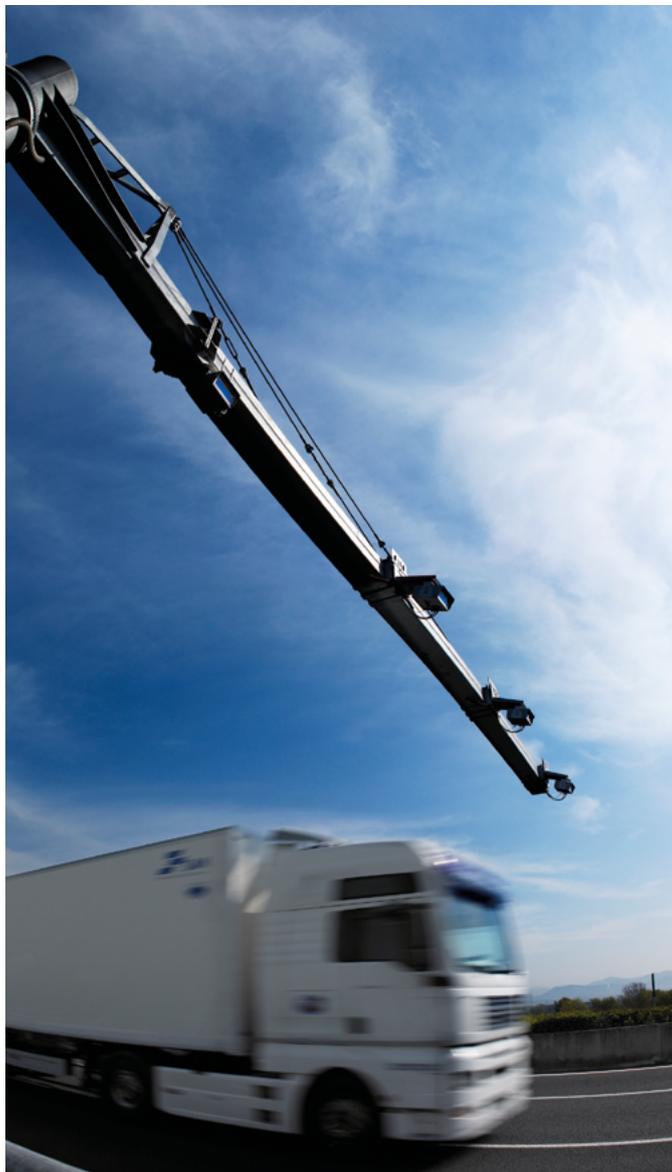
**NON TUTTI SANNO CHE:**

- 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 il veicolo 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 i dati dei veicoli ma solo ai fini della verifica dell'infrazione: 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 non supera quella consentita vengono automaticamente eliminati. Il sistema opera nell'assoluta 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 70% rispetto al 1999.



Dati aggiornati a luglio 2019

Autostrada	Inizio tratta	Km	Fine tratta	Km
<b>A1 Milano-Napoli</b>	Badia Dir. Sud (Direttissima)	19,0	Firenze/Dir. Sud (Direttissima)	27,65
	Modena Sud Dir. Sud	169,05	All A14 A1 N Dir. Sud	186,83
	All Rac Roma Sud A1 Sud Dir. Sud	579,75	Colleferro Dir. Sud	589,17
	San Vittore Dir. Sud	675,9	Caianello Dir. Sud	696,7
<b>A1 Napoli-Milano</b>	San Vittore Dir. Nord	680,5	Pontecorvo Dir. Nord	661,75
	Colleferro Dir. Nord	596,0	Valmontone Dir. Nord	589,2
	All Rac RM-N A1 Dir. Nord	529,14	Ponzano Romano Dir. Nord	517,55
	Ponzano Romano Dir. Nord	517,55	Orte Dir. Nord	493,90
	Modena Sud Dir. Nord	172,03	Modena Nord Dir. Nord	158,53
	Reggio Emilia Dir. Nord	139,20	Parma Dir. Nord	113,20
	Firenze/Dir. Nord (Direttissima)	27,62	Badia Dir. Nord (Direttissima)	18,89
<b>A4 Brescia-Milano</b>	Dalmine Dir. Ovest	168,90	Cavenago Dir. Ovest	151,50
<b>A7 Genova-Serravalle</b>	Busalla Dir. Nord	114,14	Isola del Cantone Dir. Nord	104,80
<b>A8 Milano-Varese</b>	Castellanza Dir. Nord	17,0	Busto Arsizio Dir. Nord	20,80
<b>A10 Savona-Genova</b>	Albisola Dir. Est	38,70	Celle Ligure Dir. Est	33,89
<b>A10 Genova-Savona</b>	Celle Ligure Dir. Ovest	31,59	Albisola Dir. Ovest	36,05
<b>A13 Padova-Bologna</b>	Ferrara Nord	42,4	Altedo Dir. Sud	21,10
<b>A13 Bologna-Padova</b>	Bologna Interporto Dir. Nord	6,50	Ferrara Sud Dir. Nord	32,3
<b>A14 Bologna-Taranto</b>	Castel San Pietro Dir. Sud	35,9	Imola Dir. Sud	49,00
	Faenza Dir. Sud	63,0	Forlì	80,3
	Cesena Dir. Sud	98,2	Rimini Nord Dir. Sud	115,80
<b>A14 Taranto-Bologna</b>	Bari Nord Dir. Nord	671,0	Bitonto Dir. Nord	663,97
	Valle del Rubicone Dir. Nord	112,25	Cesena Dir. Nord	101,0
	Forlì Dir. Nord	82,6	Faenza Dir. Nord	65,4
	Faenza Dir. Nord	65,4	All Ravenna Sud Dir. Nord	58,90
<b>A16 Napoli-Canosa</b>	Monteforte Dir. Est	36,05	Avellino Ovest Dir. Est	40,0
<b>A16 Canosa-Napoli</b>	Monteforte Dir. Ovest	36,05	Baiano Dir. Ovest	27,65
<b>A26 Genova Voltri-Gravellona Toce</b>	Masone Dir. Nord	14,33	Broglio Dir. Nord	21,61
<b>A26 Gravellona Toce-Genova Voltri</b>	Masone	16,20	Massimoriso	7,27
<b>A30 Caserta-Salerno</b>	Sarno Dir. Sud	34,36	Nocera Pagani Dir. Sud	38,40
	All A30 A1 Dir. Sud	1,85	Nola Dir. Sud	17,20
	Sarno Dir. Nord	38,33	Palma Campania Dir. Nord	32,14
<b>A56 Tangenziale di Napoli - Est<sup>(1)</sup></b>	Agnano Dir. Est	6,65	Fuorigrotta Dir. Est	9,68
	Arenella Dir. Est	15,35	Capodimonte Dir. Est	17,35
<b>A56 Tangenziale di Napoli - Ovest<sup>(1)</sup></b>	Camaldoli Dir. Ovest	13,20	Vomero Dir. Ovest	11,41
	Fuorigrotta Dir. Ovest	9,88	Agnano Dir. Ovest	8,14
<b>A5 Traforo Monte Bianco<sup>(2)</sup></b>	Montebianco Sud Dir. Nord	10,15	Montebianco Nord Dir. Nord	7,74
	Montebianco Nord Dir. Sud	8,04	Montebianco Sud Dir. Sud	10,50

(1) La Tangenziale di Napoli S.p.A. è una Società controllata da Autostrade per l'Italia S.p.A.

(2) La Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco è una Società controllata da Autostrade per l'Italia S.P.A.

Fluidità del traffico: il Total Delay si riduce del 36% e il tempo perso a causa dei lavori crolla dell'78% 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 indice di fluidità 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 9001:2015. La riduzione del TD dal 2006 al 2018 è stata del 36%.

Andamento temporale del Total Delay (mln di ore)



Il Total Delay (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, moltiplicato per il numero di veicoli.

Complessivamente dal 2006 al 2018 il Total Delay si è ridotto del 36%.

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 2018 il Total Delay Work si è ridotto del 78%.

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 antipioggia (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 nevicate 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 2.200 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.
- Impiego di una nuova tipologia di mezzo antineve/antighiaccio: **innaffiatrice a caldo** che consente di sciogliere istantaneamente gli strati di neve/ghiaccio.



### Viabilità ai caselli

I caselli sono presenti mediamente ogni 12 km circa. 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	2018	VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2018
% 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)	63,5
% tempo di indisponibilità uscite Telepass	1,02	0,64		
% tempo di indisponibilità altre uscite automatiche	2,81	1,19	Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,83



Le Aree di Servizio sulla rete di Autostrade per l'Italia sono 204<sup>(1)</sup> (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), ha iniziato a gestire anche la pulizia dei servizi igienici e dei piazzali esterni delle Aree di Servizio. Ad oggi, la Società Giove Clear cura la pulizia di 154 toilette e 6,3 milioni di mq di piazzali su 196 Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia, grazie all'impiego di circa 500 addetti per un totale di circa 660 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 e l'introduzione di nuovi servizi.

Di seguito si riportano i principali risultati ottenuti ad oggi.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2018
 Aree di Servizio completamente ristrutturate o di nuova realizzazione	-	204
 Parcheggi per autovetture	8.350	18.945 <sup>(2)</sup>
 Parcheggi per tir e bus	2.350	6.734 <sup>(2)</sup>
 Bar e Ristoranti	218	213
 Mall Centro Commerciale	0	16
 Impianti GPL	85*	133
 Impianti Metano	5*	24
 Aree con servizi igienici accessibili ai disabili	174	204

SERVIZI DISPONIBILI NELLE AREE	2018
 WI-FI	203
 Aree con Docce	183
 Aree giochi per bambini	53
 Aree dedicate agli animali	31
 Spazi attrezzati per camper	120
 Maxischermi Infoviabilità - Meteo - News - Attualità	216
 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 13 AdS delle 15 previste.

2 Il dato comprende anche un 30% medio di parcheggi non organizzati con segnaletica orizzontale a terra.

### I controlli di qualità

È attivo un piano di controllo qualità che prevede oltre 16.000 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 204 Aree di Servizio, per reclami e suggerimenti: [www.autostrade.it](http://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	2018
<b>% Clienti soddisfatti delle Aree di Servizio</b> (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 – scala 1:10)	<b>73,5</b>
<b>Giudizio complessivo</b> (voto medio – scala 1:10)	<b>7,15</b>



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 realizzato sulla propria rete il progetto "Sei in un Paese meraviglioso. Scoprilò con noi" per far scoprire agli italiani lo straordinario patrimonio artistico, culturale, ambientale ed enogastronomico del Paese.

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

In 100 Aree di Servizio della rete gli automobilisti possono trovare infatti uno spazio – racchiuso simbolicamente in una grande cornice dorata – che racconta una serie di "experiences" 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 servizio di Autostrade per l'Italia.

Le "experiences" sono consultabili sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) e sull'App My Way di Autostrade per l'Italia.



## Autostrade per l'Italia in partnership con Unesco

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



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

All'interno di 37 Aree di Servizio, installazioni dedicate promuovono 40 beni Unesco raggiungibili dalle rete di Autostrade per l'Italia.



## IL SITO INTERNET DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità e ai servizi disponibili lungo la rete.

Sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) convergono tutti i media e i servizi di infoviabilità: il servizio televisivo My Way, le radio Rtl 102.5 e Isoradio, le oltre 1.000 webcam presenti lungo la rete e l'area arancione per consultare in tempo reale la situazione del traffico e i percorsi e pedaggi. Il sito contiene inoltre il racconto di tutto il mondo di Autostrade per l'Italia: gli investimenti e le iniziative in corso; la sicurezza, gli eventi e il progetto di valorizzazione territoriale Sei in un Paese meraviglioso. La homepage è stata disegnata per favorire la user experience e facilitare l'accesso alle informazioni di infoviabilità presenti all'interno dell'area arancione, collocata in alto a destra ed accessibile da tutte le pagine del sito. Dalla homepage è possibile accedere alla sezione dedicata agli Autotrasportatori che offre, soprattutto durante le emergenze climatiche, informazioni su meteo e circolazione, oltre a consigli sui servizi dedicati disponibili sulla rete.

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. Da agosto 2018 il sito ospita la sezione dedicata "Autostrade per Genova" con informazioni e aggiornamenti su viabilità, canali di contatto, comunicati stampa e informazioni di servizio. All'interno del sito è possibile inoltre consultare la convenzione completa di Autostrade per l'Italia e il Dossier "Dati e Fatti" composto da schede informative in costante aggiornamento mirate a garantire la massima trasparenza sull'operato della società e a fare chiarezza sui temi emersi a seguito dell'evento di Genova.

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) è disponibile in formato mobile, con lay-out e contenuti pensati per tutti coloro che accedono da dispositivo mobile.

**L'area arancione, dedicata a chi viaggia sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate, è presente in tutte le pagine del sito e fornisce l'accesso ai seguenti servizi:**



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



**Traffico in tempo reale**, per consultare la mappa interattiva che fornisce informazioni dettagliate e aggiornate in tempo reale sulla situazione di traffico lungo la rete autostradale; sul meteo e sulle Aree di Servizio. Si possono inoltre visualizzare in tempo reale le webcam collocate sulla rete di Autostrade per l'Italia



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



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



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



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



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



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

### Pagina Facebook Autostrade per l'Italia

Autostrade per l'Italia interagisce con i propri Clienti anche attraverso la pagina Facebook, nata per creare un dialogo diretto e costante con gli automobilisti che percorrono la rete, che registra oltre 185.000 fan. Sulla pagina si possono trovare e commentare informazioni su infrastrutture, sicurezza, servizi e storia della società, oltre a giochi e concorsi volti a stimolare l'interazione e a riscaldare la comunicazione.

[www.facebook.com/autostradeperitalia](http://www.facebook.com/autostradeperitalia)

### Canale YouTube Autostrade per l'Italia

Il canale illustra il mondo di Autostrade per l'Italia. 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](http://www.autostrade.it/youtube)

### Canale Instagram Autostrade per l'Italia

Il profilo Instagram di Autostrade per l'Italia nasce a maggio 2018 e si aggiunge a Facebook per offrire un ulteriore canale corporate di comunicazione diretta con gli utenti. Il profilo racconta per immagini tutto il mondo di Autostrade per l'Italia: la storia del Gruppo, i grandi progetti infrastrutturali, le principali iniziative sul territorio e le experience del progetto Sei in un Paese meraviglioso. Tramite gli hashtag ufficiali #inviaggioconautostrade e #seiinunpaesemeraviglioso gli utenti possono interagire in modo diretto ed immediato con l'azienda.



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, nel 2005, 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.
- **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. Nel 2018, alle 100 strutture già installate del progetto Sei in Un Paese Meraviglioso sono state aggiunte altre installazioni dedicate alla promozione di 40 beni UNESCO raggiungibili dalla rete autostradale per farne conoscere meglio attrattive e caratteristiche personali.

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



## Ambiente

Le politiche e le strategie ambientali 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 diversi 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 55% della popolazione interessata.



## Illuminazione

Nell'ambito dell'illuminazione esterna e in galleria, ASPI ha dato luogo ad una serie di iniziative già a partire dal 2008. In particolare gli interventi hanno riguardato:

- illuminazione di circuiti di permanente in galleria con l'installazione di LED;
- illuminazione delle torri faro con apparecchi illuminanti a ottica più performante;
- illuminazione delle pensiline e dei piazzali di stazione con l'installazione di LED;
- regolazione della luminosità degli impianti in galleria e nei piazzali delle aree di servizio;

*L'insieme delle iniziative sopra elencate ha consentito ad Autostrade per l'Italia di conseguire nell'ultimo decennio una riduzione dei consumi energetici di oltre 23 GWh/anno e un abbattimento di circa 8.430 tonnellate di CO2 all'anno.*



## Sostituzione delle centrali termiche, di condizionamento e trigenerazione

Nell'ambito delle iniziative di risparmio energetico, Autostrade per l'Italia ha realizzato 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).

In particolare, nel corso del 2018 è proseguito il progetto "gasolio free", che prevede la dismissione dell'alimentazione a gasolio di centrali termiche con, principalmente, l'impiego di pompe di calore e conversioni delle centrali termiche da gasolio a GPL. Un progetto che vedrà lo sviluppo di interventi su 186 siti, dei quali 62 ad oggi già realizzati con un risparmio annuale di oltre 400 mila litri di gasolio.

Autostrade per l'Italia, inoltre, è attiva anche nel campo della trigenerazione, avendo realizzato a partire dal 2014 tre impianti presso la Direzione generale di Roma e il CED di Calenzano (FI). Nel 2018 i tre impianti hanno consentito di autoprodurre oltre 2,6 GWh di energia elettrica con un impiego più efficiente delle fonti energetiche.

## AUTOSTRADE PER L'ITALIA E L'AMBIENTE



### 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).

### I numeri del Piano Fotovoltaico (al 2018)

- 163 impianti in esercizio per una potenza complessiva installata di 10,8 MWatt;
- Circa 11 GWh/anno di energia elettrica prodotta, di cui il 40% in autoconsumo diretto in sito;
- oltre 3.500 tonnellate di CO2 all'anno evitate



### 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 tutti i nostri sforzi.

## 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 oltre 3.700 Clienti
- definizione sistematica degli obiettivi da raggiungere.

Nella rilevazione di Novembre 2018 l'indice di soddisfazione globale, (Customer Satisfaction Index) per i Frequent Traveller\* (FT) ha registrato un valore pari a 7,21 (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 mensilmente gli indicatori di qualità erogata mettendoli in relazione con i dati storici e definendo obiettivi annuali, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni.

## Certificazioni secondo standard internazionali

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 attraverso un percorso certificativo.

## Certificazioni ISO 9001:2008 conseguite:

Autostrade per l'Italia ha conseguito, fin dal lontano 1998, la certificazione dei principali processi di esercizio, migliorando costantemente il proprio sistema di gestione per la qualità, secondo lo standard ISO 9001, periodicamente verificato da Organismi indipendenti accreditati dall'Ente di Accreditamento Nazionale (Accredia).

I processi oggetto della certificazione sono:

- 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;
- applicazione del lucro cessante;
- rilevazione anomalie in ottica "cliente" sul nastro autostradale; convocazione e tracciamento dei mezzi per le operazioni invernali.

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

Autostrade per l'Italia ha conseguito, primo gestore in Italia, la certificazione del proprio sistema di gestione della sicurezza stradale. Il sistema comprende tutti i processi di esercizio, inclusi quelli di progettazione delle infrastrutture. Il Sistema viene verificato sia periodicamente, sia con verifiche spot da Organismi di Certificazione accreditati dall'Ente Italiano di Accreditamento Accredia.

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

\*Clienti che effettuano mediamente 12 viaggi l'anno

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

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	<b>24 ore</b>
---	---	---------------

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

Stato segnaletica <sup>(1)</sup> orizzontale (retroreflessione)	(RL) Retroreflessione (mcd lx-1 m-2)	<b>100 RL <sup>(2)</sup></b>
---	--------------------------------------	------------------------------

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/	<b>2 controlli</b>
---	---------------	--------------------

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/	<b>2 controlli</b>
--	---------------	--------------------

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	<b>10 giorni lavorativi</b>
---	--	-----------------------------

Con riferimento all'anno 2018, gli standard di riferimento sono stati raggiunti.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Il rispetto dello standard si verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratte minime di 20 km, in coerenza con la Convenzione Unica.

## I reclami: opportunità per migliorare.

Autostrade per l'Italia attribuisce molto valore a reclami, segnalazioni e suggerimenti in quanto **indicatori significativi** per individuare criticità, intraprendere azioni correttive, migliorare processi per rimuovere le cause di reclamo, attivare progetti di miglioramento e recuperare la fiducia dei Clienti insoddisfatti.

### Ci impegniamo a:

- **rispondere** ai reclami entro tempi compatibili con la complessità del reclamo e comunque entro 10 giorni lavorativi nell'85% dei casi
- **comunicare** ai Clienti, per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, gli interventi e le azioni correttive intraprese per migliorare la qualità del servizio
- **informare** i Clienti (attraverso PMV - Pannelli a Messaggio Variabile, Caselli, Punto Blu, Aree di Servizio, sito Internet, etc.) circa la possibilità di effettuare un reclamo e di come farlo pervenire.

Il Cliente che vuole inviare un reclamo deve scrivere una mail all'indirizzo dedicato: [reclami@autostrade.it](mailto:reclami@autostrade.it)

L'utilizzo di questo indirizzo da parte del Cliente, consente ad Autostrade per l'Italia 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](mailto: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, dopo aver verificato la validità dei documenti ricevuti e ad esito degli opportuni accertamenti, provvede al rimborso della somma eccedente.

### Per richiedere il rimborso è possibile:



inviare una e-mail all'indirizzo [info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it)



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



recarsi al Punto Blu

## 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](http://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](mailto: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](http://www.adocnazionale.it)  
[info@adocnazionale.it](mailto:info@adocnazionale.it)



**Adiconsum**  
tel. 06 4417021  
[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)  
[comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it)



**Adusbef**  
tel. 06 4818632-633  
[www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)  
[conciliazioni.autostrade@adusbef.it](mailto:conciliazioni.autostrade@adusbef.it)



**Codacons**  
tel. 06 3728667  
[www.codacons.it](http://www.codacons.it)  
[info@codacons.it](mailto:info@codacons.it)



**Federconsumatori**  
tel. 06 42020755-59  
[www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)  
[federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)



Telepass S.p.A è leader internazionale nei sistemi di pagamento automatizzato dei pedaggi autostradali con oltre 8,5 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 fermarsi 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 al 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<sup>(1)</sup>, i parcheggi convenzionati in aeroporti, fiere, stazioni e città<sup>(3)</sup> 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 - Privati

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

Si può aderire al servizio Telepass Family presso:

- tutti i Punto Blu (presenti in autostrada, in città o in Area di Servizio), ritirando subito il Telepass, con una carta di credito o un bancomat con venzionati;
- il sito [telepass.com](http://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;
- 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<sup>(4)</sup> iva inclusa pari ad un costo mensile di € 1,26 iva inclusa. La copia della fattura con il relativo elenco movimenti è disponibile gratuitamente nell'area riservata del sito [telepass.com](http://telepass.com) o sull' APP Telepass, 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 - Business

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](http://telepass.com) possono richiederlo online.

**Costi:** la quota associativa annuale relativa al conto Viacard è di € 15,49 iva esclusa e prevede il rilascio di una tessera (ogni carta aggiuntiva ha un costo di € 3,10 iva esclusa annui). Il canone mensile di ciascun Telepass è di € 1,03 iva esclusa. 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. I clienti possono comunicare il proprio indirizzo telematico (PEC/Codice destinatario) per la ricezione diretta della fatturazione elettronica.

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 in Europa

Telepass ha lanciato per i veicoli leggeri il Servizio Europeo che permette di viaggiare con un unico nuovo dispositivo in Italia, Francia, Spagna, Portogallo. Mentre per la clientela dell'autotrasporto internazionale (con mezzi superiori ai 35 quintali), è possibile pagare il pedaggio con dispositivi interoperabili, che utilizzano tecnologie avanzate (radiofrequenza e satellitare). Nel 2019 i paesi attivi saranno 13: Italia, Francia, Belgio, Spagna, Portogallo, Polonia Austria, Ungheria, Germania, Norvegia, Danimarca, Svezia e Slovenia e sarà possibile pagare con un unico dispositivo. Sono circa 90.000 i km di rete a pedaggio serviti e 116 le concessionarie gestite.

L'Opzione Premium offre un pacchetto esclusivo di servizi e agevolazioni.

### TELEPASS Premium

I vantaggi per i Clienti Premium sono tanti: usufruiscono del soccorso meccanico gratuito su strade e autostrade italiane valido per due auto; tariffe esclusive per parcheggiare in aeroporto e viaggiare per mare e vantaggi sull'acquisto di polizze assicurative. Nel 2018 è stata lanciata l'opzione Premium WoW che estende il soccorso meccanico a tutte le strade autostrade europee e amplia i vantaggi per i propri clienti. Chi è già Cliente Telepass può richiedere la tessera Premium tramite il sito [telepass.com](http://telepass.com), oppure il numero 840.043.043 o presso i Punto Blu. 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 iva inclusa e € 2,00 iva inclusa nella versione Premium WoW. 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.

- 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](http://telepass.com).
- 2 Per informazioni e aggiornamenti sui parcheggi convenzionati con Telepass consultare la sezione dedicata sul sito [telepass.com](http://telepass.com).
- 3 Nel caso venga superato il limite di spesa trimestrale di € 258,23 (€ 86,00 al mese per chi sceglie l'addebito su conto corrente BancoPosta), la fatturazione diventa mensile con l'addebito di una quota associativa di € 3,72 fino al rientro nei limiti di spesa prefissati.



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



### TELEPASS PAY

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

Aderendo all'offerta (ad un costo aggiuntivo di € 1,24 al mese iva inclusa), i clienti possono pagare con l'App Telepass Pay:

- la sosta sulle strisce blu nelle principali città italiane;
- il bollo dell'auto;
- il taxi nei principali centri urbani;
- il carburante nelle Aree di Servizio autostradali e nei distributori in città convenzionati;
- lo skipass presso i comprensori sciistici convenzionati.

Nei prossimi mesi il ventaglio di servizi disponibili ed erogabili tramite l'App Telepass Pay si amplierà notevolmente. È possibile aderire all'offerta direttamente attraverso il canale on line su [telepass.com](http://telepass.com) e sull' App Telepass o Telepass Pay.

Maggiori informazioni su [telepasspay.com](http://telepasspay.com)

Per tutte le informazioni economiche e contrattuali fare riferimento al Foglio Informativo e al contratto Telepass Pay disponibili sul sito [www.telepasspay.com](http://www.telepasspay.com) nell'area Trasparenza.



## 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](http://telepass.com) e sull' App Telepass.



**AREAC** 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](http://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](http://telepass.com) e sull' App Telepass, sono consultabili le fatture e l'elenco dei singoli imbarchi.



### 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):

- nell' App Telepass
- accedendo nell'area riservata del sito telepass.com
- presso un qualsiasi Punto Blu
- compilando un web form nella sezione contattaci di telepass.com
- per posta, allegando la copia del libretto di circolazione del veicolo, all'indirizzo:

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

### Cambio Banca

In caso di chiusura del conto corrente o di cambiamento della banca, per trasferire l'addebito dei servizi pagati con Telepass è possibile procedere in autonomia tramite l'apposita funzione presente nell'area riservata del sito telepass.com e nell' App Telepass. In alternativa sarà necessario sottoscrivere un nuovo contratto tramite il nuovo ente intermediario (Banche, Poste o Carta di Credito) purché convenzionato con Telepass S.p.A., ed 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

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

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

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

In caso di furto o 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
- spedendoli per posta all'indirizzo:

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

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2018
% transiti Telepass conclusi regolarmente	<b>99,82</b>	<b>99,9</b>
% chiamate risposte dal Call Center (Telepass - Viacard)	<b>60,0</b>	<b>98,5</b>

VOI CI VEDETE COSÌ INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	2018
<b>% Clienti soddisfatti del Telepass</b> (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 scala 1:10)	<b>88,4</b>
<b>Giudizio complessivo</b> (voto medio - scala 1:10)	<b>8,44</b>



Per maggiori informazioni sui prodotti Telepass e sui servizi aggiuntivi: [www.telepass.com](http://www.telepass.com)  
Call Center 840.043.043 con scatto alla risposta.

## In autostrada e in alcune città i Punto Blu prestano attività di vendita e assistenza sul Telepass.

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 41 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.

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
- 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

2018

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

78,9

Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)

7,32

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



Per maggiori informazioni: [www.telepass.it](http://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<sup>(1)</sup>

#### 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)<sup>(2)</sup>  
**Bergamo Città** (Via Autostrada, 1)  
**Milano Città** (Duomo - Via Larga, 9/11)  
**A21** Brescia Centro<sup>(5)</sup>  
**A21** Cremona<sup>(5)</sup>  
**A35** Treviglio<sup>(5)</sup>  
**A51** Agrate Vimercate<sup>(5)</sup>  
**A52** Sesto San Giovanni<sup>(5)</sup>  
**A7** Milano Ovest<sup>(5)</sup>  
**A36** Mozzate<sup>(5)</sup>  
**A22** Mantova Nord<sup>(5)</sup>  
**A4** Desenzano<sup>(5)</sup>

#### Piemonte

**A26** Alessandria Sud  
**A5** Settimo Torinese<sup>(5)</sup>  
**A26** Arona  
**A4** Novara Est<sup>(5)</sup>  
**A4** Rondissone<sup>(5)</sup>  
**A32** Susa<sup>(5)</sup>

#### Valle D'Aosta

**A5** Aosta<sup>(5)</sup>  
**A5** Nus<sup>(5)</sup>

#### Friuli Venezia Giulia/ Campania

**A23** Udine Nord  
**A4** Palmanova<sup>(5)</sup>  
**A4** Latisana<sup>(5)</sup>  
**A4** Trieste<sup>(5)</sup>

#### Veneto

**A13** Ads San Pelagio Ovest  
**A27** Treviso Nord  
**A4** Venezia Est<sup>(5)</sup>  
**A4** Mestre<sup>(5)</sup>  
**A4** Padova Est<sup>(5)</sup>  
**A4** Padova Ovest<sup>(5)</sup>  
**A4** Vicenza Ovest<sup>(5)</sup>  
**A4** Verona Sud<sup>(5)</sup>  
**A22** Affi<sup>(5)</sup>  
**A31** Thiene<sup>(5)</sup>

#### Liguria

**A7** Genova Ovest  
**A10** Savona  
**A12** Rapallo Dir. 1° Tronco  
(Genova Sampierdarena)<sup>(2)</sup>  
**A10** Albenga<sup>(5)</sup>  
**A12** La Spezia<sup>(5)</sup>

#### 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)<sup>(2)</sup>  
**A15** Parma Ovest<sup>(5)</sup>  
**A21** Caorso<sup>(5)</sup>  
**A22** Carpi<sup>(5)</sup>

#### Toscana

**A1** Ads Firenze Nord  
**A1** Firenze Sud  
**A1** Arezzo  
**A11** Prato Est  
**A11** Ads Serravalle Sud  
**A11** Pisa Nord  
**A12** Rosignano<sup>(5)</sup>  
**A12** Lucca Ovest<sup>(5)</sup>  
**A12** Camaiore<sup>(5)</sup>

#### Lazio

**A1** Orte  
**A1** Ads Feronia Ovest  
**A1** Roma Sud  
**A1** San Cesareo  
**A1** Frosinone  
**A1** Dir. 6° Tronco (Cassino)<sup>(2)</sup>  
**A12** Torrimpietra  
**A12** Aurelia  
**A24** Ads Colle Tasso Nord<sup>(5)</sup>  
**Roma Città** (Via A. Bergamini, 50)<sup>(3)</sup>  
**Roma Città** (Via G. V. Bona, 105)<sup>(5)</sup>

#### Marche

**A14** Pesaro  
**A14** Ancona Nord  
**A14** Macerata

#### Abruzzo

**A14** Valvibrata  
**A14** Pescara Ovest  
**A14** Vasto Nord

#### Campania

**A1** Caserta Sud  
**A1** Napoli Nord  
**A1** Napoli Casoria  
**A3** Napoli Barra<sup>(4)</sup>  
**A16** Avellino Ovest  
**A30** Salerno Mercato San Severino  
**A56** Astroni<sup>(4)</sup>  
**A56** Fuorigrotta<sup>(4)</sup>  
**Napoli Centro Direzionale** (Via G. Porzio, 4)<sup>(4)</sup>  
**Salerno Città** (Via Del Risorgimento)<sup>(4)</sup>

#### Puglia

**A14** Foggia  
**A14** Bari Sud<sup>(2)</sup>

#### Sicilia

**A18** Catania Nord<sup>(5)</sup>  
**A20** Messina<sup>(5)</sup>  
**A20** Buonfornello<sup>(5)</sup>  
**A20** Patti<sup>(5)</sup>

- 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](http://www.telepass.it)).
- 5 Punto Blu di altra Società Concessionaria autostradale (per l'elenco completo e orari consultare il sito [www.telepass.it](http://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

**Aci Pavia** Piazza Guicciardi, 5 - Pavia

**Aci 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

**Aci Biella** Viale Giacomo Matteotti, 11 - Biella

**Aci Cuneo** Piazza Europa, 5 - Cuneo

**Aci Alba** Piazza Cristo Re, 3 - Alba

**Aci Saluzzo** Via Torino, 61 - Saluzzo

**Aci Mondovì** Corso Italia, 3° - Mondovì

**Aci Racconigi** Via principe Amedeo, 15 - Racconigi

**Aci Ivrea** Via Cesare Pavese, 8 - Ivrea

**Easy Drive** Piazza Cattaneo, 9 - Torino

**Easy Drive c/o "Motor Village Outlet"** C.so G. Cesare, 360 - Torino

## Veneto

**Aci Conegliano** Agenzia Italia Via V. Alfieri, 1 - Conegliano (TV)

## Toscana

**Chiosco Livorno** Via G. Graziani, 4 - Livorno (loc. Porta a Terra)

**Centro Commerciale "I Gigli"** Via San Quirico, 165 - Campi Bisenzio

**Valdichiana A1** entrata casello di Valdichiana nel fabbricato di stazione

## Lazio

**Aci Albano Laziale** Via Risorgimento, 59 - Albano

**Aci Roma** Via dei Colli Portuensi, 348/354 - Roma

**Aci Roma** Via Cristoforo Colombo, 261 - Roma

**Aci Roma** Via Marsala, 14/a - Roma

**Aci Roma** Via Cina, 336 - Roma

**Aci Nettuno** Via E. Visca, 2/A - Nettuno

**Euronics** Via P. Orlando, 9 - Ostia (Roma)

**Agenzia Ina Roma P4** Corso Trieste, 25 - Roma

**Centro Commerciale "Cinecittà Due"** Viale Palmiro Togliatti, 2 - Roma

**Gpi Soft** Via Filippo Re, 17/B - Pomezia

**Aci Pomezia** Via Filippo Re, 66 - Pomezia

**Autoscuole Conti** Via Nomentana, 877 - Roma

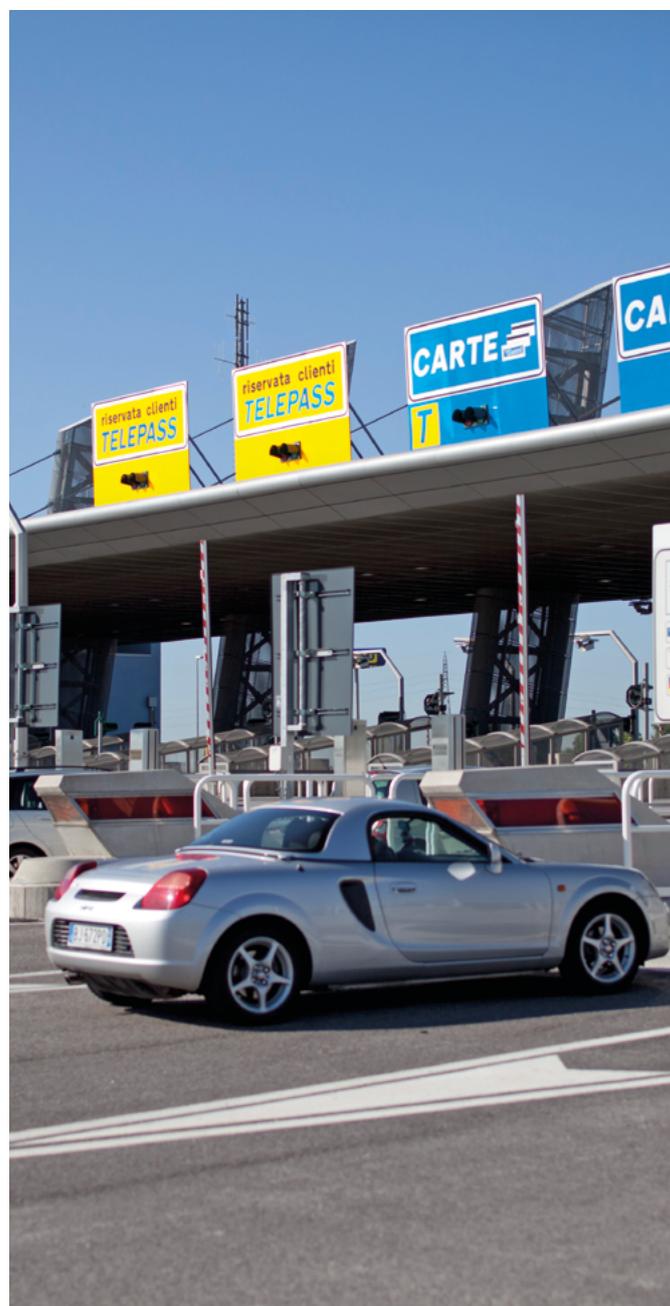
**Easy Drive** - V.le Manzoni, 67 - Roma

## 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](http://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](http://telepass.com) conta un numero medio di visitatori unici al mese di oltre 1,5 mln e di un totale di circa 4,4 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 e Telepass Pay in modo semplice e immediato.



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



Una volta effettuato l'accesso all'area riservata di [telepass.com](http://telepass.com) sarà possibile:

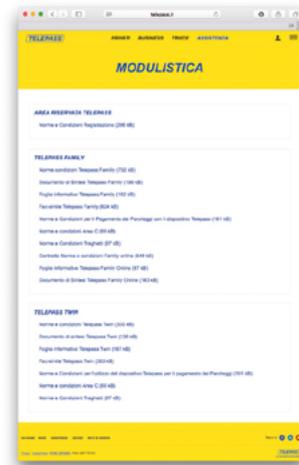
- consultare le fatture e l'elenco dettagliato delle transazioni sui servizi utilizzati
- creare note spese personalizzate
- aggiornare le targhe associate al Telepass ed i propri dati anagrafici
- aderire ai servizi Telepass, Telepass Pay e Premium
- effettuare il cambio iban, per modificare la domiciliazione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



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

#### Social Network

Dal sito [telepass.com](http://telepass.com) è possibile accedere alla pagina Facebook di Telepass, che conta oltre 154 mila fan, alla pagina Instagram, al profilo LinkedIn e al canale YouTube.





# I SERVIZI DISPONIBILI NELLE AREE DI SERVIZIO

Dati aggiornati al 31 marzo 2019

36

AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA	GASOLIO	GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BABY CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
<b>A1 MILANO &gt; NAPOLI</b>												
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	SARNIOIL	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 <sup>(1)</sup>	532	CHEF EXPRESS		*	*	*	*	*	*	*	*	*
SALARIA OVEST	534	ENI	SIRIO	*	*	*	*	*	*	*	*	*
MASCHERONE OVEST	535,5	API	SARNI	*	*	*	*	*	*	*	*	*
PRENESTINA OVEST	566,1	TOTALERG	AUTOGRILL	*	*	*	*	*	*	*	*	*
TUSCOLANA OVEST	586	ENI	CHEF EXPRESS	*	*	*	*	*	*	*	*	*
FRASCATI OVEST	590	API	CHEF EXPRESS	*	*	*	*	*	*	*	*	*
LA MACCHIA OVEST	610,9	ENI	AUTOGRILL	*	*	*	*	*	*	*	*	*
CASILINA OVEST	659,9	ENI	AUTOGRILL	*	*	*	*	*	*	*	*	*
TEANO OVEST	708,4	KUWAIT	GUSTOFAST	*	*	*	*	*	*	*	*	*
S.NICOLA OVEST	737,2	KUWAIT	SARNI	*	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>A1 NAPOLI &gt; MILANO</b>												
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 <sup>(2)</sup>	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	SARNIOIL	SARNI	*	*	*	*	*	*	*	*	*
AGLIO EST	255,4	TOTALERG	MY CHEF	*	*	*	*	*	*	*	*	*
RONCOBILACCIO EST	243	SARNIOIL	SARNI	*	*	*	*	*	*	*	*	*
CANTAGALLO EST	198,9	ENI	AUTOGRILL	*	*	*	*	*	*	*	*	*
SECCHIA EST	156,5	KUWAIT	AUTOGRILL/GUSTOFAST	*	*	*	*	*	*	*	*	*
S.MARTINO EST	114,1	API	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 <sup>(1) (2)</sup>	1			*	*	*	*	*	*	*	*	*

DOCCIA	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI	SPAZI DEDICATI AEROMOBILISTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHERGI AUTOVEICOLI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHERGI TIR E BUS	INFO MOVING	WI-FI	WI-FI HI POINT*	BANCOMAT	FAX	SET IN UN PAESE MERIGLIOSO	ALTRI SERVIZI PRESENTI
*	*	*	*	120	2	39	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	166	3	99	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	150	3	108	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	108	5	39	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	421	5	66	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	136	4	34	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	69	2	1	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	45	1	17	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	85	3	15	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	98	2	52	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	237	6	49	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	35	3	29	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	165	3	55	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	66	4	8	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	265	3	65	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	199	3	157	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	96	2	36	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	70	4	23	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	17	1	10	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	114	2	104	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	135	3	77	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	10	1	1	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	101	3	36	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	133	1	61	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	129	3	20	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	186	2	88	*	*	*	*	*		
*	*	*	*	290	5	174	*	*	*	*	*		
				19	1	7	*	*	*	*	*		
				42	1	8	*	*	*	*	*		
				209	2	26	*	*	*	*	*		
				208	4	121	*	*	*	*	*		
				124	3	33	*	*	*	*	*		
				134	3	79	*	*	*	*	*		
				125	2	23	*	*	*	*	*		HOTEL
				1	1	1	*	*	*	*	*		
				135	3	158	*	*	*	*	*		
				116	3	92	*	*	*	*	*		
				33	2	4	*	*	*	*	*		
				150	3	34	*	*	*	*	*		
				168	6	79	*	*	*	*	*		
				51	2	21	*	*	*	*	*		
				212	2	72	*	*	*	*	*		
				62	2	47	*	*	*	*	*		
				181	4	124	*	*	*	*	*		
				38	4	29	*	*	*	*	*		
				107	3	43	*	*	*	*	*		
				137	6	79	*	*	*	*	*		CHECK UP MEDICO (**)
				59	4	11	*	*	*	*	*		
				36	1	7	*	*	*	*	*		
				116	6	1	*	*	*	*	*		HOTEL
				53	2	5	*	*	*	*	*		
				40	2	7	*	*	*	*	*		
				55	2	15	*	*	*	*	*		
				266	6	46	*	*	*	*	*		NEGOZI
				104	1	31	*	*	*	*	*		
				160	5	88	*	*	*	*	*		
				114	4	17	*	*	*	*	*		
				110	3	60	*	*	*	*	*		
				0	0	0	*	*	*	*	*		

AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA GASOLIO	GPL	METANO	UFFICINA	BAR	RISTORANTI	BABY CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
<b>A1 VARIANTE DI VALICO</b>											
BADIA NUOVA OVEST	18	TAMOIL	LA GARDERE	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A4 MILANO &gt; BRESCIA</b>											
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	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A4 BRESCIA &gt; MILANO</b>											
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	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A7 SERRAVALLE &gt; GENOVA</b>											
VALLE SCRIVIA OVEST	92,5	TOTALERG	GUSTOFAST	.	.	.	.	.	.	.	.
GIOVI OVEST	106	EUROPAM	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A7 GENOVA &gt; SERRAVALLE</b>											
LA LANTERNA EST	133,2	KUWAIT	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
CAMPORA EST	121	ENI	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
GIOVI EST	106	TAMOIL	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A8 VARESE &gt; MILANO</b>											
BRUGHERIA OVEST	41	TAMOIL	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
VILLORESI OVEST	8	ESSO	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
VERBANO OVEST	7	TOTALERG	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A8 MILANO &gt; VARESE</b>											
VERBANO EST	7	TOTALERG	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
VILLORESI EST	8	KUWAIT	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
BRUGHERIA EST	41	TAMOIL	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A9 CHIASSO &gt; COMO &gt; LAINATE</b>											
LARIO OVEST	28	API	LA GARDERE	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A9 LAINATE &gt; COMO &gt; CHIASSO</b>											
LARIO EST	28	KUWAIT	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A10 GENOVA &gt; SAVONA</b>											
PIANI D'INVREA NORD	26	KUWAIT	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
S.CRISTOFORO NORD	42,3	TAMOIL	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A10 SAVONA &gt; GENOVA</b>											
AURELIA SUD	44,8	TOTALERG	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
PIANI D'INVREA SUD	26	TAMOIL	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.

DOCCIA	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHERGI AUTOVEICOLI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHERGI TUR E BUS	WI-FI	HI-POINT* WI-FI	INFO MOVING	BANCOMAT	FAX	SET IN UN PAESE MERAVIGLIOSO	EVENTUALI SERVIZI PRESENTI
				98	2	48			1				
				82	3	8							
				128	3	53			2				
				49	4	12			2				
				83	2	8			2				
				78	3	23							
				87	3	41							
				35	3	6			2				
				169	4	77			2				
				317	10	85			5				CHECK UP MEDICO (**)
				12	1	1							
				45	5	5			1				
				25	1	5							
				40	2	1							
				16	1	1							
				43	3	3			2				
				36	2	7							
				115	3	17							
				152	3	23			2				
				92	2	26							
				59	1	9							
				252	1	73							
				114	3	21							
				113	4	40							
				33	2	7							
				40	3	4			1				
				12	1	4							
				106	2	101			1				
				60	1	1							



AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA GASOLIO	GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BIBY CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
<b>A11 PISA &gt; FIRENZE</b>											
MIGLIARINO SUD	79	TOTALERG	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
SERRAVALLE SUD	35,5	API	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
PERETOLO SUD	3	ENI	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A11 FIRENZA &gt; PISA</b>											
PERETOLO NORD	3	ENI	CHEF EXPRESS	.	.	.	.	.	.	.	.
SERRAVALLE NORD	35,5	KUWAIT	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
MIGLIARINO NORD	79	SARNIOIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A12 GENOVA &gt; SESTRI LEVANTE</b>											
S.ILARIO SUD	14	KUWAIT	MY CHEF	.	.	.	.	.	.	.	.
RIVIERA SUD	48,9	ENI	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A12 SESTRI LEVANTE &gt; GENOVA</b>											
RIVIERA NORD	48,9	TOTALERG	MY CHEF	.	.	.	.	.	.	.	.
S.ILARIO NORD	14,5	TOTALERG	MY CHEF	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A12 CIVITAVECCHIA &gt; ROMA</b>											
TIRRENO OVEST	39,2	KUWAIT	CHEF EXPRESS	.	.	.	.	.	.	.	.
ARRONE OVEST	8,5	TAMOIL	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A12 ROMA &gt; CIVITAVECCHIA</b>											
ARRONE EST	8,5	SARNIOIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
TIRRENO EST	39,2	TOTALERG	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
TOLFA EST	59,5	SARNI OIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A13 PADOVA &gt; BOLOGNA</b>											
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	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A13 BOLOGNA &gt; PADOVA</b>											
CASTEL BENTIVOGLIO EST	11,7	API	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
PO EST	43	TOTALERG	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
ADIGE EST	65,3	ESSO	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
S.PELAGIO EST	98,2	KUWAIT	GUSTOFAST	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A14 BOLOGNA &gt; BARI &gt; TARANTO</b>											
LA PIOPPA OVEST	2,3	KUWAIT	MY CHEF	.	.	.	.	.	.	.	.
SILLARO OVEST	37,4	ENI	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
S.EUFEMIA OVEST	19,8	SARNIOIL	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	SARNIOIL	GUSTOFAST	.	.	.	.	.	.	.	.
ESINO OVEST	209	API	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
CONERO OVEST	293	ENI	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.
CHIANTI OVEST	263,9	SARNIOIL	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	SARNIOIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
S.TRIFONE OVEST	517,5	SARNIOIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
GARGANO OVEST	542	KUWAIT	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
LE SALINE OVEST	587,2	SARNIOIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
CANNE OVEST	620,4	ENI	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
DOLMEN OVEST	644,4	SARNIOIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
MURGE OVEST	671,4	SARNIOIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.
LE FONTI OVEST	697,6	KUWAIT	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.

DOBBE	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHI PER AUTOVEICOLI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHI PER TIPO E BUS	WI-FI	HI-POINT* WI-FI	INFO MOVING	BANCONAT	FAX	SET IN UN PAESE MERAVIGLIOSO	EVENTUALI SERVIZI PRESENTI
.	.	.	.	31	1	3	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	38	4	8	.	.	1	.	.	.	.
.	.	.	.	116	3	10	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	92	3	13	.	.	3	.	.	.	.
.	.	.	.	30	3	5	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	25	1	3	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	64	3	10	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	39	2	13	.	.	1	.	.	.	.
.	.	.	.	14	1	5	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	61	2	8	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	99	2	51	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	18	1	5	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	15	1	8	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	186	3	44	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	42	1	5	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	50	2	16	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	69	2	34	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	165	2	58	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	94	1	44	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	72	1	26	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	116	4	17	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	54	2	27	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	165	3	15	.	.	3	.	.	.	NEGOZI
.	.	.	.	88	2	156	.	.	4	.	.	.	NEGOZI
.	.	.	.	203	2	108	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	124	2	46	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	81	2	10	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	154	2	51	.	.	3	.	.	.	.
.	.	.	.	66	2	36	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	120	2	16	.	.	3	.	.	.	.
.	.	.	.	35	1	3	.	.	1	.	.	.	.
.	.	.	.	87	2	2	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	95	3	69	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	105	3	40	.	.	1	.	.	.	.
.	.	.	.	29	2	10	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	57	1	17	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	49	2	20	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	66	2	20	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	79	3	13	.	.	2	.	.	.	.
.	.	.	.	15	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	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	20	1	6	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	107	2	35	.	.	.	.	.	.	.

AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA	GASOLIO	GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BBBY CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI		
<b>A14 TARANTO &gt; BARI &gt; BOLOGNA</b>														
LE FONTI EST	697,6	TAMOIL	SARNI	*	*				*		*			
MURGE EST	671,4	ENI	SARNI				*							
DOLMEN EST	644,4	SARNIOIL	SARNI	*	*									
CANNE EST	620,4	KUWAIT	SARNI	*	*									
LE SALINE EST	587,2	SARNIOIL	SARNI	*	*						*			
GARGANO EST	542	SARNIOIL	SARNI	*	*				*	*				
TORRE FANTINE EST	493	SARNIOIL	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	AUTOGRILL	*	*									
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	19,8	SARNIOIL	AUTOGRILL	*	*									
LA PIOPPA EST	2,3	ENI	CHEF EXPRESS	*	*				*	*				
<b>A16 NAPOLI &gt; CANOSA</b>														
VESUVIO SUD	4,5	SARNIOIL	SARNI	*	*									
IRPINIA SUD	44,2	TOTALERG	AUTOGRILL	*	*				*	*				
MIRABELLA SUD	77,3	KUWAIT	PASCARELLA/SARNI	*	*									
CALAGGIO SUD	106	ENI	GUSTOFAST	*	*									
TORRE ALEMANNA SUD	137,6	ESSO	AUTOGRILL	*	*									
OFANTO SUD	153	SARNIOIL	SARNI	*	*									
<b>A16 CANOSA &gt; NAPOLI</b>														
OFANTO NORD	153,1	SARNIOIL	AUTOGRILL	*	*				*	*				
CALAGGIO NORD	106	TAMOIL	AUTOGRILL	*	*						*	*		
MIRABELLA NORD	77,3	SARNIOIL	SARNI	*	*									
IRPINIA NORD	44,2	TAMOIL	HERMES	*	*						*	*		
VESUVIO NORD	4,5	SARNIOIL	SARNI	*	*									
<b>A23 TARVISIO &gt; CARNIA &gt; UDINE</b>														
CAMPIOLO OVEST	68	SARNIOIL	AUTOGRILL	*	*				*	*				
LEDRA OVEST	36,9	SARNIOIL	SARNI	*	*									
<b>A23 UDINE &gt; CARNIA &gt; TARVISIO</b>														
LEDRA EST	37,1	TAMOIL	AUTOGRILL	*	*						*	*		
FELLA EST	97	ESSO	AUTOGRILL	*	*						*	*		
<b>A26 GRAVELLONA TOCE &gt; GENOVA VOLTRI</b>														
AGOGNA OVEST	154,8	TAMOIL	CHEF EXPRESS	*	*				*	*				
SESIA OVEST	108	SARNIOIL	SARNI	*	*						*	*		
MONFERRATO OVEST	83,5	KUWAIT	CHEF EXPRESS	*	*									
BORMIDA OVEST	52,9	TOTALERG	MY CHEF	*	*				*	*				
STURA OVEST	25,5	ESSO	AUTOGRILL	*	*				108	3	18	*	*	*
MARENGO NORD	9,7	TOTALERG	MY CHEF	*	*				45	1	35			
TURCHINO OVEST	6,8	SARNIOIL	MY CHEF	*	*				20	2	5	*	*	
LE RISAIE OVEST	1,7	API	FESTIVAL	*	*				23	2	14			

DOCCIA	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHI PERGIA AUTOVEICOLI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHI PERGIA TIR E LUS	WI-FI HI POINT*	WI-FI	INFO MOVING	BANCOMAT	FAX	SET IN UN PAESE MERAVIGLIOSO	EVENTUALI SERVIZI PRESENTI
*				68	2	20						*	*
*	*	*		62	3	8	*	*	1			*	*
*	*	*		114	3	42	*	*				*	*
*	*	*		30	1	42						*	*
*	*	*		150	3	66	*	*				*	*
*	*	*		73	3	22	*	*	2			*	*
*	*	*		144	3	43	*	*				*	*
*	*	*		39	1	18	*	*				*	*
*	*	*		55	2	29	*	*	1			*	*
*	*	*		73	1	16	*	*				*	*
*	*	*		157	4	21	*	*				*	*
*	*	*		121	3	12	*	*	1			*	*
*	*	*		104	2	30	*	*				*	*
*	*	*		96	2	16	*	*	1			*	*
*	*	*		55	2	12	*	*	2			*	*
*	*	*		85	2	12	*	*				*	*
*	*	*		121	2	46	*	*	3			*	*
*	*	*		304	8	78	*	*	2			*	*
*	*	*		127	2	26	*	*	1			*	*
*	*	*		34	1	16	*	*	2			*	*
*	*	*		78	3	8	*	*	2			*	*
*	*	*		33	1	21	*	*				*	*
*	*	*		109	2	22	*	*	1			*	*
*	*	*		55	3	14	*	*				*	*
*	*	*		273	2	91	*	*	1			*	*
*	*	*		75	3	30	*	*				*	*
*	*	*		229	3	130	*	*	1			*	*
*	*	*		18	2	7	*	*				*	*
*	*	*		55	2	4	*	*				*	*
*	*	*		21	2	7	*	*				*	*
*	*	*		27	1	9	*	*				*	*
*	*	*		35	1	9	*	*				*	*
*	*	*		73	2	44	*	*				*	*
*	*	*		53	4	30	*	*				*	*
*	*	*		45	1	13	*	*				*	*
*	*	*		49	2	14	*	*				*	*
*	*	*		101	4	8	*	*				*	*
*	*	*		35	1	7	*	*				*	*
*	*	*		61	2	10	*	*	2			*	*
*	*	*		38	2	17	*	*	2			*	*
*	*	*		48	2	22	*	*	3			*	*
*	*	*		68	1	20	*	*				*	*
*	*	*		138	3	65	*	*				*	*
*	*	*		104	5	57	*	*				*	*
*	*	*		90	4	23	*	*				*	*
*	*	*		60	3	62	*	*				*	*
*	*	*		108	3	18	*	*	2			*	*
*	*	*		45	1	35	*	*				*	*
*	*	*		20	2	5	*	*				*	*
*	*	*		23	2	14	*	*				*	*

NEGOZI

AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA	GASOLIO	GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BBQ CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
<b>A26 GENOVA VOLTRI &gt; GRAVELLONA TOCCE</b>												
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	ESSO	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.	.
MONFERRATO EST	83,5	TAMOIL	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SESIA EST	108	ENI	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.	.
AGOGNA EST	154,8	TOTALERG	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A27 BELLUNO &gt; MESTRE</b>												
PONTE NELLE ALPI OVEST	81,5	API	MY CHEF	.	.	.	.	.	.	.	.	.
PIAVE OVEST	25,6	TAMOIL	AUTOGRILL	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A27 MESTRE &gt; BELLUNO</b>												
PIAVE EST	25,6	KUWAIT	CHEF EXPRESS	.	.	.	.	.	.	.	.	.
CERVADA EST	50	SARNIOIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A30 CASERTA &gt; SALERNO</b>												
TRE PONTI OVEST	16,4	ESSO	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.	.
ANGIOINA OVEST	33,4	TAMOIL	TAMOIL	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>A30 SALERNO &gt; CASERTA</b>												
TRE PONTI EST	16,4	TAMOIL	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>RAMO CAPODICHINO</b>												
S.PIETRO	1,6	KUWAIT	SARNI	.	.	.	.	.	.	.	.	.

DOCCIA	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHERGI AUTOVEICOLI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHERGI TIR E BUS	WI-FI HI-POINT*	WI-FI	INFO MOVING	BANCONAT	FAX	SET IN UN PAESE MERAVIGLIOSO	EVENTUALI SERVIZI PRESENTI
.	.	.	38	2	8	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	110	1	20	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	67	4	7	.	.	2	.	.	.	.	.
.	.	.	100	2	25	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	67	2	30	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	47	3	34	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	183	4	47	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	104	3	34	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	101	3	36	.	.	1	.	.	.	.	.
.	.	.	64	4	18	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	38	1	4	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	116	2	43	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	66	1	16	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	54	2	39	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	74	2	31	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	94	1	5	.	.	.	.	.	.	.	.



- 1 Servizi Oil attualmente chiusi: S.Donato Est, Feronia Ovest.
- 2 Servizi Ristoro attualmente chiusi: S.Donato Est, Tuscolana Est.

**Nota:** Le Aree di Servizio di S.Cristoforo Sud, S.Donato Ovest, Torre Alemanna Nord, Rio Vivo Ovest, Cavour Ovest, Valle Scrvia Est, Tolfa Ovest, Aglio Ovest, Daunia Ovest, 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	PARCHEGGI MEZZI PESANTI	PARCHEGGI MEZZI LEGGERI
<b>A1 MILANO&gt;NAPOLI</b>			
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	177,300	12	17
BANZOLE OVEST*	233,100		
CANOVA OVEST	234,900	7	54
MADONNINA OVEST	240,000	15	120
CITERNA OVEST*	245,000		
CORSANO OVEST	269,237	13	101
MARINELLA OVEST	273,500	2	17
VINGONE OVEST*	291,200		
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
CROCINA OVEST	355,100	40	317
ASTRONE OVEST	413,000	12	94
SABINA OVEST	499,300	16	128
<b>A1 NAPOLI&gt;MILANO</b>			
SABINA EST	499,300	13	101
BASCHI EST	459,200	3	24
RITORTO EST	438,600	38	300
CIVITELLA EST	353,900	8	65
CORSANO EST	269,237	11	84
ROMITA EST	345,000	8	60
VALLOMBROSA EST	321,300	10	7
RIGNANO EST	313,100	4	31
AREA DI PARCHEGGIO*	259,900		
CASTELFRANCO EST	177,300	76	22
CROSTOLO EST	132,500	19	42
BASTELLI EST*	87,200		
<b>A7 MILANO&gt;GENOVA</b>			
GIOVI OVEST	113,800	5	36
<b>A7 GENOVA&gt;MILANO</b>			
CASTAGNA EST	120,900	7	53
VOCEMOLA EST	92,000	6	49
<b>A10 GENOVA&gt;VENTIMIGLIA</b>			
TERRAROSSA SUD	17,800	6	52
LEGINO SUD	43,900	4	34
<b>A11 FIRENZE&gt;PISA NORD</b>			
SIBOLLA NORD	50,000	7	55
<b>A11 PISA NORD&gt;FIRENZE</b>			
SIBOLLA SUD	50,400	8	60

AREE DI PARCHEGGIO	KM	PARCHEGGI MEZZI PESANTI	PARCHEGGI MEZZI LEGGERI
<b>A12 GENOVA&gt;ROSIGNANO</b>			
POGGIO SUD	24,300	5	43
CARAVAGGIO SUD	26,400	11	89
<b>A12 ROSIGNANO&gt;GENOVA</b>			
CAMPDONICO NORD	36,100	6	48
RUPANEGO NORD	20,500	12	96
PRIARUGGIA NORD	10,500	7	56
<b>A12 ROMA&gt;CIVITAVECCHIA</b>			
IL PINETO EST	20,500	13	106
ALBEROBELLO EST	36,300	8	66
BELVEDERE EST	44,200	8	65
SAN LIBORIO EST	57,300	13	102
<b>A12 CIVITAVECCHIA&gt;ROMA</b>			
SAN LIBORIO OVEST	57,300	13	102
ALBEROBELLO OVEST	36,300	8	66
IL PINETO OVEST	20,500	13	106
<b>A13 BOLOGNA&gt;PADOVA</b>			
QUATTRO VIE EST	50,700	8	16
<b>A14 BOLOGNA&gt;TARANTO</b>			
LE PALME OVEST*	282,700		
AREA DI PARCHEGGIO*	299,200		
FONTE ANTICA OVEST	357,700	7	55
LE SIRENE OVEST	388,200	5	40
SAN LORENZO OVEST	441,000	7	53
MONTEROTONDO OVEST	616,300	15	116
VIRGILIO OVEST	689,100	15	124
LE GROTTI OVEST	722,700	13	101
LA PINETA OVEST	731,500	19	149
<b>A14 TARANTO&gt;BOLOGNA</b>			
LA PINETA EST	731,500	15	118
LE GROTTI EST	722,700	13	101
LE MASSERIE EST	700,600	8	60
VIRGILIO EST	689,100	14	108
MONTEROTONDO EST	616,300	15	120
AREA DI PARCHEGGIO*	470,000		
AREA DI PARCHEGGIO*	469,700		
AREA DI PARCHEGGIO*	465,800		
SAN LORENZO EST	441,000	18	0
AREA DI PARCHEGGIO*	424,100		
FONTE ANTICA EST	356,700	14	115
AREA DI PARCHEGGIO*	348,100		
AREA DI PARCHEGGIO*	322,000		
AREA DI PARCHEGGIO*	313,300		
AREA DI PARCHEGGIO*	307,200		
LE TERRAZZE EST	304,000	16	0
AREA DI PARCHEGGIO*	289,900		

\*In alcune aree di parcheggio la sosta può avvenire, senza ostacolare la partenza di altri mezzi, nelle aree pavimentate anche in assenza di strisce di delimitazione, in conformità alla circolazione degli altri veicoli.

AREE DI PARCHEGGIO	KM	STALLI PESANTI	STALLI LEGGERI
<b>A23 TARVISIO-PALMANOVA</b>			
CORMOR OVEST	33,600	9	72
RIO GELATO OVEST	42,000	9	72
CARNIA OVEST	64,500	16	125
STAVOLI SACHS OVEST	65,600	19	151
<b>A23 PALMANOVA-TARVISIO</b>			
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	41,600	13	103
CORMOR EST	34,900	12	96
<b>A26 GRAVELLONA T-&gt;GENOVA VOLTRI</b>			
LE BETULLE OVEST	28,000	3	22
TAGLIOLO OVEST	31,400	3	25
RIO ANDA OVEST	76,700	12	96
BOSCHINA OVEST	133,000	12	94
<b>A26 GENOVA VOLTRI-&gt;GRAVELLONA T.</b>			
VALSESIA EST	145,800	11	86
BOSCHINA EST	133,000	9	70
RIO ANDA EST	76,700	10	82
GIARDINETTO EST	68,300	3	22
SAN CARLO EST	35,700	17	137
TAGLIOLO EST	31,400	3	25
LE BETULLE EST	28,100	10	82
BROGLIO EST	21,500	13	106
ANZEMA EST	20,000	18	144
<b>A27 VENEZIA-BELLUNO</b>			
PIAN DI VEDDIA EST	81,500	6	0
<b>DIRAMAZIONE SANTHÌA-STROPPIANA</b>			
LA CASCINA	25,500	30	4
<b>DIRAMAZIONE STROPPIANA-SANTHÌA</b>			
PRANOVI	14,700	7	53
MOLINO NUOVO	17,700	6	48



**Ultimo aggiornamento**  
15 Luglio 2019

---

**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**

[www.telepass.com](http://www.telepass.com)

---

**Mancato pagamento del pedaggio**

t. 055 42.10.452

f. 055 42.02.505

---

**Per informazioni scrivi a:**

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

---

**Per inviare un reclamo scrivi a:**

[reclami@autostrade.it](mailto: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](tel:800-198-254)

solo per i seguenti tratti autostradali:

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

[AXA 800-111.911](tel:800-111-911)

solo per i seguenti tratti autostradali:

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

[IMA 800-613.613](tel:800-613-613)

solo per i seguenti tratti autostradali:

- A1 Milano-Parma
  - A1 Milano-Sasso Marconi
  - A1 Fabro-Napoli
  - A1 Dir. Roma nord e sud
  - A4 Milano-Brescia
  - A7 Serravalle-Genova
  - A8 Milano-Varese
  - A8/26 Dir. Gallarate-Gattico
  - A9 Lainate-Chiasso
  - A10 Genova-Savona
  - A12 Genova-Sestri Levante
  - A12 Roma-Civitavecchia
  - A13 Bologna-Padova
  - A14 Bologna-Cattolica
  - A14 Raccordo di Casalecchio
  - A14 Diramazione per Ravenna
  - A16 Napoli-Lacedonia
  - A23 Udine-Tarvisio
  - A26 Genova Voltri-Gravellona Toce
  - A26/4 Dir. Stroppiana Santhià
  - A26/7 Dir. Predosa Bettole
  - A27 Venezia-Belluno
  - A30 Caserta-Salerno
  - T06 Tangenziale di Bologna
- 

**BUON VIAGGIO**