

2010

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Tel. 840-04.21.21
scatto unico alla risposta
www.tirrenica.it
ISORADIO FM 103.3

- Indicatori standard di qualità
- Consigli e numeri utili

TELEPASS e VIACARD

Casella postale 2310
Firenze Succursale 39
50123 Firenze
Fax 055 42.02.373
Per chi è già Cliente Tel. 840-043.043
scatto unico alla risposta
Per chi vuole informazioni Tel. 800-269.269

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

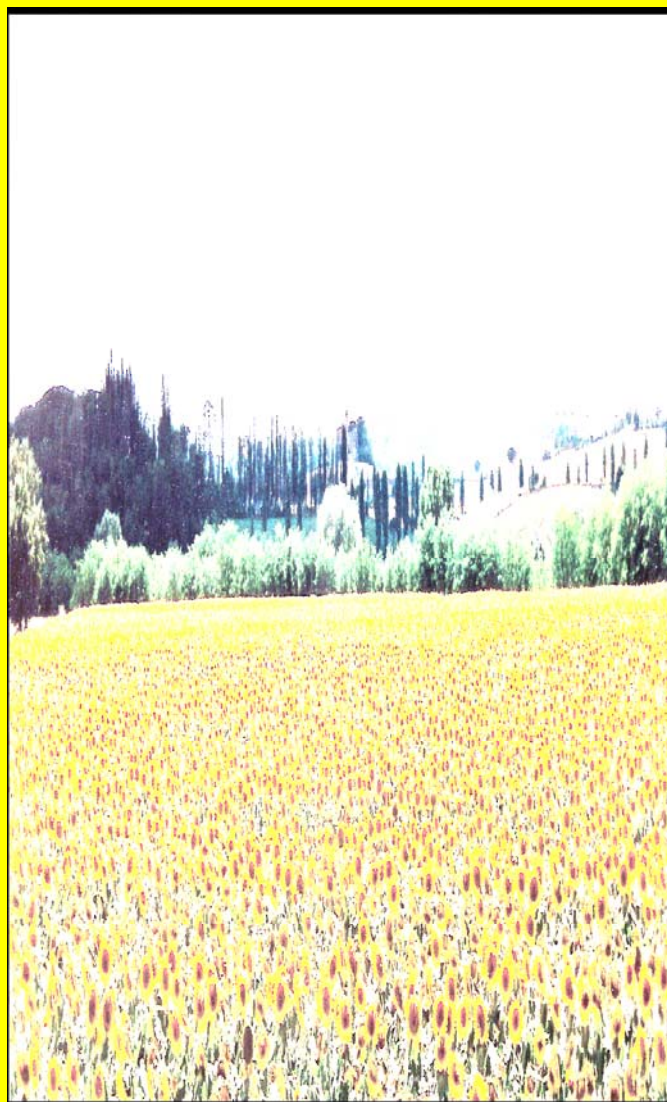
Tel. 055 42.10.452
Fax 055 42.02.505

RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI

info.sat@sat.autostrade.it
Società Autostrada Tirrenica p.A.
Via A. Bergamini, 50
00159 Roma
Fax 06 43.63.47.32

NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

POLIZIA STRADALE 113
VIGILI DEL FUOCO 115
SOCCORSO SANITARIO 118
SOCCORSO MECCANICO
ACI 803-116
Europ Assistance-Vai 803-803



società autostrada tirrenica p.a.



società autostrada tirrenica p.a.

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ	pg. 2
Il nostro impegno	pg. 2
Chi siamo	pg. 3
La tratta autostradale in esercizio	pg. 4
La Livorno – Rosignano nella rete di Autostrade per l'Italia	pg. 6
Principi fondamentali	pg. 7
Il pedaggio	pg. 9
Come pagare il pedaggio	pg. 11
Telepass	pg. 14
Informazioni di viabilità	pg. 16
Sicurezza	pg. 19
Gestione della viabilità	pg. 21
Aree di servizio	pg. 24
Punto blu	pg. 26
Il sito internet di SAT	pg. 27
SAT e l'ambiente	pg. 28
Il progetto di completamento della Livorno – Civitavecchia	pg. 29
Le attività in corso	pg. 30
LA QUALITÀ	pg. 32
Le politiche e la gestione della Qualità	pg. 32
Gli indicatori di Qualità	pg. 32
LA TUTELA DEL CLIENTE	pg. 33
Reclami e rimborsi	pg. 33
ALLEGATI	pg. 34
Punto blu dove trovarli	pg. 34
Telepass Point	pg. 36
Il sito internet di Telepass	pg. 39

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

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

- www.tirrenica.it,
- Punto Blu di Rosignano Marittimo,
- Aree di servizio Fine Est e Savalano Ovest,
- Direzione generale SAT Via Alberto Bergamini, 50 ROMA

RIFERIMENTI

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

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL NOSTRO IMPEGNO

Gentili Clienti,

con questa nuova edizione della Carta dei Servizi, aggiornata in linea con quanto fatto da Autostrade per l'Italia e dalle altre Concessionarie autostradali e nel rispetto degli impegni assunti con l'ANAS, la Società Autostrada Tirrenica intende rappresentare alle migliaia di persone che ogni giorno percorrono la Livorno - Rosignano Marittimo la propria attività, i propri obiettivi e gli sforzi che quotidianamente vengono messi in campo per mantenere adeguati i già elevati livelli di qualità sull'autostrada gestita.

La Carta dei Servizi comprende anche 5 indicatori di qualità (tempo di preavviso cantieri di più lunga durata, stato della segnaletica orizzontale, controlli periodici della confortevolezza nelle aree di servizio e dei servizi per i viaggiatori diversamente abili nelle aree di servizio, tempi di risposta a proposte e reclami) con cui misurare emblematicamente l'impegno della SAT per il miglioramento dell'attività autostradale.

Promuoveremo un'ampia diffusione della Carta per favorire un maggior coinvolgimento dei nostri Clienti ed un più capillare e stretto dialogo.

SAT ha piena consapevolezza di essere sul territorio un operatore che svolge un servizio primario per la mobilità ed anche a supporto delle attività produttive, commerciali e turistiche in ambito provinciale e regionale. Ogni sforzo sarà compiuto dalla Società per essere sempre e con efficacia all'altezza di quel ruolo, e delle responsabilità che ne derivano.

Ciò che in poco più di 15 anni la Società è riuscita a fare con positivi ed evidenti risultati, costituisce una base solida per continuare ad assicurare un'attività rispondente alle attese della clientela e per determinare ulteriori sviluppi per il futuro.

Con l'appoggio e la collaborazione di Voi Clienti, siamo certi di poter riuscire con successo nel nostro lavoro.

Ruggiero Borgia
Amministratore Delegato
Società Autostrada Tirrenica p.a.



CHI SIAMO

LA NOSTRA STORIA

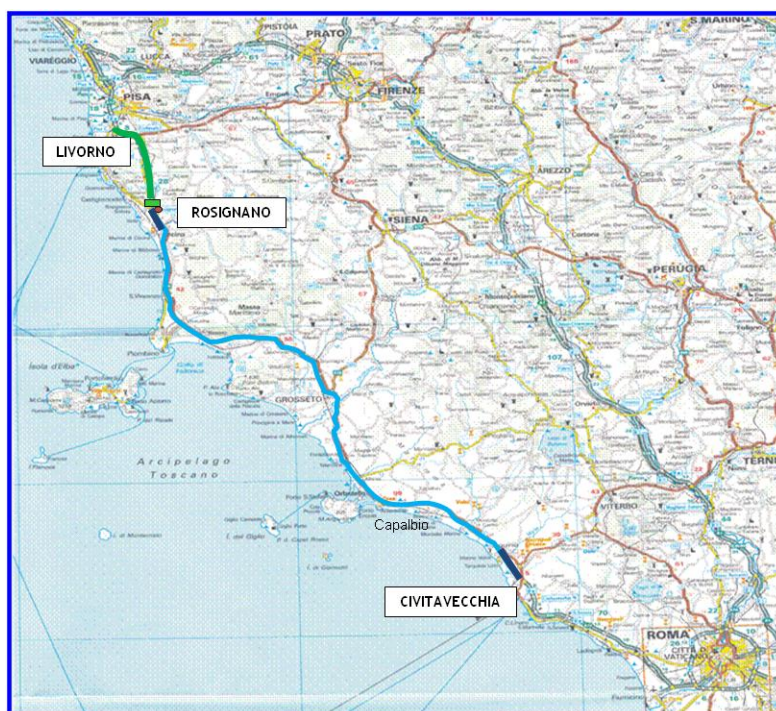
- **1968 (21 ottobre)** la Società Autostrada Tirrenica p.A. viene costituita in Grosseto con oggetto "la promozione e la progettazione, nonché la costruzione, l'esercizio di una autostrada da Livorno a Civitavecchia e i relativi collegamenti e diramazioni";
- **1969 (23 ottobre)** viene sottoscritta la Convenzione con ANAS, approvata e resa esecutiva con D.I. 07 novembre 1969 n. 3210, che disciplina l'affidamento in concessione alla SAT della costruzione e dell'esercizio della autostrada A12 Livorno - Civitavecchia;
- **1982** con l'art. 9 della legge **12 agosto** n. 531, la SAT viene autorizzata a realizzare l'Autostrada Livorno - Grosseto - Civitavecchia nei limiti degli stanziamenti che sarebbero stati acquisiti a condizione che la Società Autostrade S.p.A. assumesse una partecipazione di controllo non inferiore al 51% del capitale sociale della concessionaria;
- **1993 (3 luglio)** entra in esercizio la tratta Livorno - Rosignano (36,6 Km);
- **1999 (7 ottobre)** viene sottoscritta la convenzione novativa tra ANAS e SAT, sostitutiva della precedente convenzione del 23 ottobre 1969 e successivi atti aggiuntivi;
- **2005 (7 luglio)** il Progetto Preliminare del completamento della Livorno - Civitavecchia da Rosignano a Civitavecchia (206 Km) viene predisposto e inviato agli Enti Competenti;
- **2008 (18 dicembre)** il CIPE approva il Progetto Preliminare con Delibera pubblicata sulla G.U. in data 14 maggio 2009;
- **2009 (11 marzo)** SAT e ANAS sottoscrivono lo Schema di Convenzione Unica¹;
- **2009 (15 maggio)** viene predisposto ed inviato all'ANAS il Progetto Definitivo del 1° lotto Rosignano - San Pietro in Palazzi (4 Km). Questo Progetto Definitivo viene successivamente approvato dall'ANAS e, a seguito della Conferenza dei Servizi, essendosi registrato il consenso del territorio, viene approvato dal CIPE in data **3 dicembre 2009**;
- **2009 (28 ottobre)** viene affidata la Progettazione Definitiva del completamento della Livorno - Civitavecchia, da San Pietro in Palazzi a Tarquinia, la cui ultimazione è prevista entro il 2010;
- **2009 (15 dicembre)** vengono affidati i lavori del 1° lotto Rosignano - San Pietro in Palazzi, il cui termine è previsto per il 2012.

La SAT è controllata da Autostrade per l'Italia che detiene il 93,9% di capitale sociale e che pertanto svolge attività di direzione e coordinamento.

¹ Approvata con legge 23.12.2009, n. 161, ma non ancora efficace.

La SAT è impegnata nella gestione del tratto in concessione Livorno – Rosignano Marittimo. Ha in corso la costruzione di un ulteriore tratto di 4 Km da Rosignano a San Pietro in Palazzi ed ha in fase di progettazione definitiva il completamento da San Pietro in Palazzi a Civitavecchia (202 km). Relativamente al Progetto Definitivo dell'intera autostrada, è stata predisposta la progettazione definitiva del tratto Civitavecchia - Tarquinia di 14,5 Km, i cui lavori potranno essere avviati entro il 2010, a conclusione dei relativi iter approvativi e subordinatamente all'avvenuta efficacia dello Schema di Convenzione Unica sottoscritto in data 11 marzo 2009.

LA TRATTA AUTOSTRADALE IN ESERCIZIO



I NUMERI DI SAT

Svincoli	2
Aree di Servizio	2
Punto Blu	1
Veicoli medi giornalieri	18.610
Posti di manutenzione	2
Posti neve	2
Pannelli a messaggio variabile	8

Km in esercizio Livorno-Rosignano	36,6
Km in costruzione Rosignano – San Pietro in Palazzi	4
Km in progetto San Pietro in Palazzi - Civitavecchia	202

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



LA LIVORNO - ROSIGNANO NELLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



Sul sito www.autostrade.it, maggiori informazioni sulle tratte di competenza di Autostrade per l'Italia e sulla rete viabile nazionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel presente paragrafo vengono presentati i **principi fondamentali delle attività demandate alla Società Autostrada Tirrenica** (in termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione della stessa) nell'ambito di un generale sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale².

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

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

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

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

CORTESIA E TRASPARENZA

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

² Il settore della viabilità autostradale nazionale - così come anche riconosciuto nelle premesse della direttiva n. 102/2009 - è un settore specifico e non assimilabile al novero dei servizi pubblici di cui all'art. 1 legge n. 146/1990. Ne segue che non tutti i principi indicati dalla direttiva Ciampi del gennaio 1994 sono automaticamente applicabili alle attività del Concessionario Autostradale.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

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

IL PEDAGGIO

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, a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete e a recuperare il prezzo pagato in caso di procedure di vendita o privatizzazione.
- Del pedaggio autostradale che paga l'utente una quota parte è di competenza dello Stato (IVA) e una quota parte di competenza dell'ANAS.

COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria di SAT, comprensiva dell'importo di competenza ANAS (legge 102/2009) per i km del percorso autostradale 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. All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA (20%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di SAT ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato (5 classi) e dalle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

TARIFFE UNITARIE DI SAT (comprensive di importo di competenza ANAS e di IVA)
1° gennaio 2010

CLASSI DI VEICOLO	A	B	3	4	5
TARIFFA €/Km	0,11022	0,11294	0,15298	0,24046	0,27872

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



Per conoscere gli importi del pedaggio relativo ai vari percorsi autostradali: www.tirrenica.it e www.autostrade.it

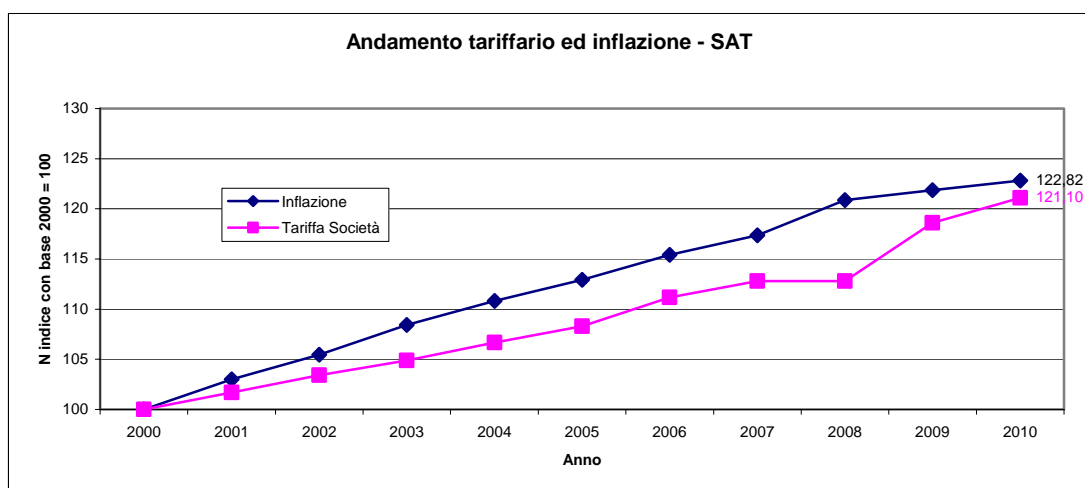
L'INCREMENTO ANNUALE DEL PEDAGGIO

Secondo quanto previsto nel contratto di Convenzione con ANAS, la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio sulla base di una formula di adeguamento annuale delle tariffe, che tiene conto dell'inflazione programmata, della qualità dell'attività (parametrato alle condizioni di qualità della pavimentazione della strada ed al tasso di incidentalità), dell'indice di produttività degli investimenti effettuati.

L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica automaticamente e senza alcuna discrezionalità da parte del concessionario. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, la variazione finale del pedaggio, per i singoli percorsi, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all'incremento annuo dovuto in base alla formula. Può accadere anche che il pedaggio, su alcune tratte, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato, cumulato, in un anno successivo.

LE TARIFFE DI SAT E L'INFLAZIONE NEGLI ANNI

Le tariffe di competenza di SAT negli ultimi 10 anni, si sono **incrementate in misura minore rispetto al tasso di inflazione**. Il pedaggio che paga il cliente è composto dalla parte di competenza di SAT e da quella di competenza dello Stato e di ANAS.



COME PAGARE IL PEDAGGIO

LA SEGNALETICA

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



PISTE GIALLE

dedicate al pagamento solo con:

Telepass



PISTE BLU

dedicate al pagamento solo con carte:

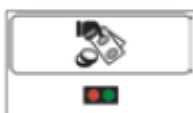
Viacard, Bancomat, Carte di Credito



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**

NELLE PORTE
COTRASSEGNALE CON
LA SEGNALETICA



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



SENZA DIGITARE IL PIN E SENZA ALCUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO

LO SVILUPPO DEGLI STRUMENTI AUTOMATICI DI PAGAMENTO	2000	2009
% pagamenti con telepass	27,7	52,8
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica)	19,7	24,9
% pagamenti in contante con operatore	50,2	20,6
% altro	2,4	1,7



MANCATO PAGAMENTO

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

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

L'importo, senza alcuna maggiorazione, potrà essere pagato **entro 15 giorni** dalla data del viaggio accedendo al sito internet www.autostrade.it con Carte di Credito e Carte Prepagate aderenti ai circuiti Visa e Mastercard, o, in alternativa, presso:

- i caselli di SAT nelle porte con operatore e presso i Punto Blu di SAT e di Autostrade per l'Italia
- gli uffici postali con versamento sul c/c n° 371500 intestato a Autostrade per l'Italia S.p.A., indicando nella causale di pagamento la targa del veicolo ed il numero del Rapporto di Mancato Pagamento.

Trascorsi 15 giorni l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada).

Per maggiori informazioni su come e dove pagare i Rapporti di Mancato Pagamento:

www.tirrenica.it – www.autostrade.it

Servizio clienti 055 42.10.452

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 di esibire prova che attesti la reale stazione di ingresso e pagare il relativo pedaggio.

SAT si riserva di accettare dal cliente una autocertificazione del casello di ingresso (il modulo è disponibile sui siti www.tirrenica.it, www.autostrade.it e presso i Punto Blu) e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato.

TELEPASS



IL MEZZO PIÙ PRATICO E VELOCE PER PAGARE IL PEDAGGIO

Telepass è il sistema che permette di pagare il pedaggio senza soste al casello, transitando nelle porte dedicate, con addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale, o carta di credito. Il Telepass funziona a batteria, non necessita di alcun collegamento e si può utilizzare sulle autovetture e sulle moto comunicando i numeri di targa. Il Telepass viene fornito in locazione e per ogni eventuale problema è possibile l'assistenza gratuita presso qualsiasi Punto Blu.

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



Il servizio è disponibile in due versioni:

- Telepass Family
- Telepass con Viacard di conto corrente

TELEPASS FAMILY

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

Si può aderire al servizio Telepass Family presso:

- **tutti i Punto Blu e i Telepass Point** in autostrada, in città o in area di servizio, ritirando subito il Telepass, con una Carta di Credito o un Bancomat convenzionati
- **30.000 sportelli bancari**, ritirando il Telepass presso lo stesso sportello bancario, solo se abilitato, oppure successivamente in un Punto Blu
- **14.000 uffici postali**, per i titolari di conto BancoPosta con accredito di stipendio o pensione, richiedendone l'invio al proprio domicilio, oppure ritirando il Telepass in un Punto Blu
- **il sito www.telepass.it**, per i clienti di banche e carte di credito convenzionate al servizio "Shop Online" di Telepass.it (per l'elenco completo consultare il sito Telepass).

Costi: canone, addebitato in fattura trimestrale, di € 3,72³iva inclusa **pari ad un costo mensile di € 1,24 iva inclusa.**

La fattura e l'elenco viaggi sono disponibili gratuitamente in formato elettronico su www.telepass.it, altrimenti si può richiedere l'invio della fattura cartacea per posta con contributo spese di € 0,56 iva inclusa, mentre l'elenco viaggi si può ricevere ad un costo di € 0,60 iva inclusa.

TELEPASS CON VIACARD DI CONTO CORRENTE

È rivolto agli operatori economici e permette di richiedere un Telepass per ogni tessera Viacard di conto corrente attivata.

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 aggiuntivo e ritirare gli apparati richiesti. Per i clienti registrati al Telepass Club è possibile richiedere online la spedizione di un apparato Telepass per ciascuna tessera Viacard di Conto Corrente attiva.

Costi: quota associativa annuale relativa al conto Viacard di € 15,49 (+ € 3,10 annui per ogni eventuale carta aggiuntiva).

Per ogni Telepass è previsto un canone mensile di € 1,24 iva inclusa. La fatturazione dei pedaggi è mensile e comprende l'elenco viaggi.

³ Se la spesa trimestrale supera € 258,23, canone e fatturazione diventano mensili fino al rientro nel limite prefissato. Per i titolari di conto Banco Posta il plafond è mensile e pari a € 86,00; superato tale limite viene emessa una fattura aggiuntiva per i pedaggi fino a quel momento maturati.

TELEPASS PREMIUM



È l'Opzione da abbinare al Telepass che offre un pacchetto esclusivo di servizi e agevolazioni. I clienti Premium possono risparmiare sul pedaggio ad ogni rifornimento carburante, con l'assicurazione e l'acquisto di pneumatici auto, avere il soccorso meccanico gratuito e sconti al bar e al ristorante delle Aree di Servizio. E in più risparmiare sulla bolletta della luce di casa.

Dove sottoscrivere l'Opzione Premium: chi è già cliente Telepass può aderire tramite il sito www.telepass.it, il Numero Verde 800.045.045 o presso i Punto Blu e Telepass Point. Chi non è ancora cliente può aderire al servizio Telepass e contestualmente attivare l'Opzione Premium sul sito www.telepass.it o presso un Punto Blu o Telepass Point.

Costi: canone Opzione Premium di € 0,76 in più al mese iva inclusa.



L'Opzione Premium Truck è la formula che abbina al Telepass con Viacard di Conto corrente, un pacchetto di servizi aggiuntivi e agevolazioni esclusive studiati appositamente per il mondo dell'autotrasporto (veicoli superiori ai 35q.) Grazie ai partner del settore petrolifero, della ristorazione e dell'assistenza stradale, il cliente Telepass Premium Truck potrà avere premi in pedaggio, sconti esclusivi in Area di Servizio ed il soccorso meccanico gratuito, in caso di incidente, o guasto, sulla rete autostradale a pedaggio; in più, all'estero, potrà usufruire dell'anticipo spese per la riparazione e dissequestro del veicolo e in caso di eurosanzione.

Costi: canone opzione Premium Truck di 4 euro al mese iva esclusa. I clienti Telepass possono richiedere l'Opzione Premium Truck, direttamente presso il proprio Consorzio, chiamando il n. verde 800.269.269 oppure recandosi presso i Punto Blu e Telepass Point presenti sul territorio nazionale.



TELEPASS RICARICABILE

È il prodotto in vendita nell'area napoletana e in Sicilia, che non richiede conto corrente, senza canone e ricaricabile in qualsiasi momento.



TELEPASS MOBILE

È il servizio nato dalla collaborazione tra Telepass e Wind che offre a tutti i titolari di un contratto Telepass la possibilità di accedere a servizi di telefonia mobile convenienti ed esclusivi. La SIM Telepass Mobile si può acquistare presso tutti i Punto Blu e i rivenditori autorizzati al costo di 5 € (con 5 € di traffico telefonico incluso) e con il piano tariffario "Telepass 10 e lode" che prevede:

- 10 € cent/min per le chiamate nazionali verso tutti i numeri fissi e mobili *
- 10 € cent per inviare SMS dall'Italia verso tutti i numeri.

È possibile ricaricare Telepass Mobile con le ricariche Wind in tutti i punti che offrono il servizio di ricarica. (*) Scatto alla risposta 12 € cent, tariffazione a scatti anticipati di 60 secondi



Per maggiori informazioni www.telepass.it
Numero Verde 800-269.269 (24 h su 24)

IL SERVIZIO TELEPASS SULLA RETE DI AUTOSTRADALE PER L'ITALIA	2000	2009
N. Telepass in circolazione (milioni)	2,0	7,0
% transiti Telepass conclusi regolarmente	99,82	99,91
% chiamate risposte dal Call Center (Telepass - Viacard)	60,0*	98,4

*dato stimato

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2009

% Clienti soddisfatti del Telepass (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	91,4
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	8,41

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Il Sistema Informativo Viabilità è gestito dalla Sala Radio SAT. Attraverso questo sistema vengono raccolte, elaborate e successivamente inviate al Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia, le informazioni relative alle condizioni di traffico che vengono poi diffuse attraverso i canali di informazione.

La sala radio, attiva 24 h su 24, monitora la tratta attraverso le telecamere, mediante l'ausilio del personale su strada, delle pattuglie della Polizia Stradale e grazie alle segnalazioni dei nostri clienti. Le informazioni rilevate e aggiornate vengono poi utilizzate per intraprendere le azioni di gestione degli eventi verificatisi e per informare l'utenza.

I CANALI DI INFORMAZIONE

Le informazioni sul traffico in autostrada e sulle condizioni di transitabilità della stessa, trasmesse al centro multimediale di Autostrade per l'Italia vengono diffuse attraverso i canali di informazione tradizionali ISORADIO, CCISS VIAGGIARE INFORMATI e RTL, nonché attraverso i canali sotto indicati:

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

Dislocati lungo la tratta e all'ingresso dei caselli autostradali, forniscono ai viaggiatori informazioni di viabilità.

In caso di traffico regolare vengono trasmessi messaggi sulla sicurezza e informazioni sui principali servizi offerti.

Sull'autostrada in esercizio sono presenti 3 PMV *in itinere* e 5 PMV sull'autostrada esterna in ingresso.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	
Numero Pannelli a Messaggio Variabile	8
% traffico in entrata coperto da servizio	100
% traffico che percorre l'autostrada coperto da servizio	100

CALL CENTER VIABILITÀ 840-04.21.21

- 120 linee operative 24 h su 24, 7 giorni su 7
- con addebito di un solo scatto, senza limiti di tempo: da rete fissa il costo dello scatto è di 9 € cent da cellulare il costo dello scatto dipende dall'operatore utilizzato (tra i 12 e i 15 € cent).

SITI INTERNET www.tirrenica.it ed inoltre www.autostrade.it che forniscono informazioni su:

- traffico in tempo reale in italiano e in inglese
- previsioni di traffico in italiano, inglese e LIS (Lingua Italiana dei Segni)
- informazioni di sicurezza
- meteo, in tempo reale e previsioni
- percorsi, distanze e costi del viaggio
- servizi presenti sulla nostra rete.

TELEVISIONE, con i notiziari di viabilità trasmessi su Canale 5 e La7 dalle ore 6 alle ore 9 del mattino.

Disponibile su La7 dal giovedì alla domenica "Che traffico farà" un nuovo servizio di notiziari sulle previsioni per i week end, i ponti festivi e gli esodi.

TELEVIDEO Rai, da pagina 646 a pagina 649.

ALTRI SITI INTERNET: informazioni di viabilità e previsioni di traffico pubblicate anche su www.la7.it, www.tgcom.it e www.corriere.it

L'INFORMAZIONE DURANTE IL VIAGGIO

Le informazioni ai clienti diramate dalla Società riguardano **incidenti, cantieri, code, tempi di percorrenza ed eventi meteo.**

Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida, etc.).

COMUNICAZIONE DEI TEMPI MEDI DI PERCORRENZA

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

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

L'ESATTA POSIZIONE DEL VEICOLO IN AUTOSTRADA



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

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

Ogni 1000 m un cartello di formato più grande e su fondo bianco indica i Km in autostrada.

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

GUIDA ALLA LETTURA



ALCUNI ESEMPI



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



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



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



Per maggiori informazioni: www.autostrade.it



SICUREZZA

GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA

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

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

- Aumento dei coefficienti di aderenza e regolarità delle pavimentazioni.
- Installazione delle reti di protezione antiscavalamento su tutti i viadotti con carreggiate separate (circa 20 km).
- Chiusura di tutti i varchi aperti sullo spartitraffico con strutture mobili per permetterne l'apertura in situazioni di emergenza.
- Ammodernamento degli impianti di illuminazione e segnaletica di sicurezza delle Gallerie della tratta.
- Potenziamento ed integrazione della segnaletica di cantiere.
- Protezione delle cuspidi con dispositivi di attenuazione degli urti.
- Realizzazione di 41 colonnine SOS con fonia per la richiesta di soccorso meccanico e sanitario.
- La Polizia Stradale assicura la vigilanza h 24 con le proprie pattuglie.
- Il servizio viabilità e di assistenza al traffico è inoltre assicurato da operatori SAT dotati di autoveicoli attrezzati per il pronto intervento.

L'impegno sul fronte della sicurezza **ha permesso di ridurre, nel corso degli ultimi 10 anni, il tasso di incidentalità, sulla tratta in concessione, del 66%.**

Il tasso di mortalità è risultato pari a 0, contribuendo così al risultato di riduzione **del tasso di mortalità del 71,9%*** sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate, passato **da 1,14 nel 1999 a 0,32* a dicembre 2009**. Ciò **ha consentito di superare ampiamente l'importante obiettivo, fissato dall'Unione Europea**, di riduzione del 50% della mortalità entro il 2009.

** Dati di pre-consuntivo.*



⁽¹⁾ Per la viabilità ordinaria (non autostradale) il tasso di mortalità è stato calcolato sulla base dei dati di mortalità, traffico merci e passeggeri, e coefficienti di occupazione di Istat, Ministero Infrastrutture, Ministero Trasporti e Aiscat. Per l'anno 2006 il valore relativo alle "Autostrade per l'Italia" è una stima di Autostrade per l'Italia.

La rete del gruppo Autostrade per l'Italia è circa 2 volte più sicura della viabilità ordinaria in termini di tasso di mortalità (calcolato come numero di morti ogni 100 milioni di Km percorsi).

SOCCORSO MECCANICO

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

ACI 803-116,

Europe Assistance - Vai 803-803.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2009
% Km con asfalto drenante (antipioggia)	94,8
Tempo previsto da contratto per l'intervento (dalla chiamata) dei mezzi di soccorso meccanico (in caso di incidente, veicolo fermo in strada o in corsia di emergenza di larghezza > 3 metri)	20'

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

IL NOSTRO IMPEGNO

L'incremento del traffico che si è registrato negli ultimi anni (+60% dal 1994), rende la gestione della viabilità una componente fondamentale e complessa delle attività autostradali. Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente circa **40** uomini tra addetti interni e personale esterno (assistenti alla viabilità e manutenzione, soccorso meccanico ecc).

Attraverso un sistema di controllo certificato viene costantemente misurata la fluidità del traffico sui oltre 37 km della tratta: i risultati dimostrano che, grazie a interventi mirati, le ore di tempo perse sull'autostrada gestita da SAT si sono ridotte notevolmente negli ultimi anni.

Per migliorare la viabilità, e ottenere questi importanti risultati, SAT è impegnata sui seguenti fronti:



Cantieri per la manutenzione

I cantieri di manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia.

I lavori sono concentrati nei periodi dell'anno con condizioni metereologiche favorevoli (con neve e pioggia molte operazioni non possono infatti essere effettuate).

Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico
- rimozione dei cantieri nei periodi di esodo e nei weekend
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti e comunque di durata maggiore di 5 giorni
- in condizioni di traffico intenso i lavori vengono sospesi e viene riaperta la corsia generalmente chiusa per garantire la sicurezza dei lavoratori

SAT, al fine di aumentare la sicurezza, ha previsto l'installazione di cartelli di segnaletica di cantiere ad integrazione di quelli indicati dal Codice della Strada.



Gestione degli incidenti

SAT e la Polizia Stradale coordinano congiuntamente le attività di intervento in caso di incidenti.

- La Polizia Stradale garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza del traffico.

- SAT provvede a garantire il tempestivo arrivo del proprio personale e dei mezzi di soccorso per ripristinare le condizioni di viabilità e attivare tutti i canali di comunicazione per informare i Clienti (vedi la sezione "Informazioni di viabilità").
- In caso di intervento dei Vigili del Fuoco la gestione della viabilità è subordinata alle condizioni di sicurezza imposte dagli stessi
- Il personale di SAT procede infatti alla pulizia e al ripristino del piano viabile.



Operazioni invernali

È stato definito, nel 2006, un Protocollo tra i Ministeri delle Infrastrutture, dei Trasporti e dell'Interno, Aiscat, Anas, e le Associazioni degli Autotrasportatori che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che nei casi di nevicata intense si provveda al fermo temporaneo dei camion in aree appositamente indicate.

La gestione della viabilità in condizioni meteo avverse prevede inoltre:

- una dotazione aziendale di **20 automezzi e attrezzature speciali**
- l'operatività di **30 addetti interni ed esterni**
- trattamenti di salatura per la **prevenzione del ghiaccio**



Viabilità ai caselli

Sulla tratta sono presenti **n. 2 caselli**. 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.

Grazie a tali interventi le code ai caselli si sono notevolmente ridotte.

Trasporti eccezionali

<https://teonline.autostrade.it> è un portale internet realizzato da Autostrade per l'Italia e a cui partecipa SAT per semplificare le procedure autorizzative per i trasporti eccezionali (quelli che per dimensioni o massa superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada).

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



AREE DI SERVIZIO

Sull'autostrada sono presenti 2 aree di servizio: Savalano Ovest e Fine Est.

Le due aree sono dotate di ampi parcheggi, servizi per portatori di handicap, nurseries e servizio di ristorazione AUTOGRILL.

Non manca la possibilità di fare rifornimento di benzina e gasolio o di gas GPL presso la stazione IP.

Savalano Ovest

A12 Genova-Rosignano Marittimo
direzione ROSIGNANO
Km 196 - tra Collesalvetti e Rosignano Marittimo

Fine Est

A12 Genova-Rosignano Marittimo
direzione LIVORNO
Km 200 - tra Rosignano Marittimo e Collesalvetti

LA GESTIONE DI UN'AREA DI SERVIZIO









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

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

I CONTROLLI DI QUALITÀ

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

AREE DI SERVIZIO: SERVIZI DISPONIBILI PER SINGOLA AREA

Aree servizio	Benzina/Gasolio	GPL	Aree Camper	Ristoranti	Bar	Docce	Servizi Disabili	Fax
								
FINE	•	•		•	•	•	•	•
SAVALANO	•	•	•	•	•	•	•	•

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



PUNTO BLU







I Punto Blu, ad oggi 66, presenti lungo tutta la rete di Autostrade per l'Italia, in alcune aree di servizio e città, effettuano attività di **vendita ed assistenza Telepass**. Forniscono inoltre assistenza sulle altre tematiche relative alle attività svolte.

Il Punto Blu della SAT si trova lungo la A12 STAZ. ROSIGNANO MARITTIMO

57016 Rosignano Marittimo (LI).

È possibile raggiungerlo alla Barriera di Rosignano Marittimo in entrata in autostrada a destra, prima del casello, per chi proviene dall'area urbana (provvisto di parcheggio).

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività:

-  • vendita, controllo/sostituzione dell'apparato Telepass
- vendita adesivi per installazione del Telepass
- vendita scatole per schermatura Telepass
-  • vendita Premium da abbinare al Telepass
- sottoscrizione di contratti energia per uso domestico
-  • vendita SIM Telepass Mobile
-  • vendita Viacard a scalare
-  • assistenza commerciale e post-vendita
-  • saldo mancati pagamenti del pedaggio



ORARI DI APERTURA	
lunedì-venerdì	8.00-19.30
sabato	8.30-12.30; 13.30-17.00
domenica e festivi chiusi	

Gli orari segnalati rappresentano il servizio minimo garantito.
Per ulteriori informazioni visita il sito www.telepass.it

IL SITO INTERNET DI SAT www.tirrenica.it

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

Nella homepage in particolare si trovano:

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

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

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

SAT E L'AMBIENTE

La SAT è motivatamente impegnata sul fronte delle politiche ambientali e di sostenibilità.

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

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

IL PROGETTO DI COMPLETAMENTO DELLA LIVORNO - CIVITAVECCHIA

SAT è impegnata nel progetto di completamento dell'autostrada Livorno – Civitavecchia per circa 206 km.


IL PROCESSO APPROVATIVO DEI PROGETTI

La realizzazione del piano di investimenti richiede una complessa e lunga fase autorizzativa ambientale e urbanistica da parte di Ministeri ed Enti competenti.

Il percorso approvativo può durare anche molti anni ed è così articolato:

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

IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

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



LE ATTIVITÀ IN CORSO

- I lotto – Tratto Rosignano - San Pietro in Palazzi

Il 15 maggio 2009 la SAT ha consegnato all'ANAS il Progetto Definitivo del Lotto 1" (circa 4 Km. dalla fine dell'attuale A12 Genova – Rosignano a S.P. in Palazzi).

Il 6 agosto 2009 l'ANAS lo ha approvato ed il 1° settembre si è dato avvio al Procedimento di Dichiarazione di Pubblica Utilità ed iniziato l'iter approvativo con la Convocazione della Conferenza dei Servizi.

A seguito delle intese raggiunte con il territorio il Progetto definitivo è stato modificato e integrato nel corso della Conferenza dei Servizi istruita dalla struttura tecnica del Ministero ed è stato approvato dal CIPE nella seduta del 3 dic.2009.

In esecuzione della delibera Cipe l'Anas ha approvato la progettazione esecutiva con provvedimento dell'11 dicembre 2009 ed il 15 dicembre la Sat ha consegnato i lavori all'impresa Pavimental.

Attualmente è stata ultimata la progettazione definitiva delle viabilità locali connesse alla realizzazione del tratto Autostradale, il cui iter autorizzativo è attualmente in corso.

- Tratto – Civitavecchia - Tarquinia

È stata predisposta la progettazione definitiva di questo tratto di circa 14,5 Km in anticipazione rispetto al progetto complessivo.

È stato avviato l'iter approvativo che dovrebbe concludersi entro la prima metà del 2010 per poi procedere all'affidamento dei lavori entro l'anno, subordinatamente all'avvenuta efficacia dello Schema di Convenzione Unica sottoscritto in data 11 marzo 2009.

- Progettazione definitiva dell'intera opera

Attualmente SAT, d'intesa con l'ANAS quale il Concedente e con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ha dato avvio alla progettazione definitiva dell'intero intervento di completamento del Corridoio Tirrenico di circa 200 Km con esclusione delle tratte su cui si sta già operando. Tale progettazione dovrà concludersi entro la fine del 2010.

Parallelamente all'attività di progettazione definitiva sono in corso altre attività essenziali:

- ▶ aggiornamento degli studi di traffico;
- ▶ impostazione di un nuovo sistema di esazione innovativo e tecnologicamente avanzato di controllo/gestione e di esazione;
- ▶ predisposizione di una mappatura georeferenziata delle aree archeologiche e attivazione di un sistema di archeologia preventiva.

LA QUALITÀ

LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

IL QUALITY REPORT

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

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità, validi per tutte le concessionarie e definiti in accordo con l'Ispettorato Vigilanza Concessioni Autostradali, sono i seguenti:

	Unità di misura	Standard di riferimento
Fattore base: Sicurezza del Viaggio		
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24 ore
Fattore base: Regolarità		
Stato segnaletica orizzontale (retroreflettenza) ⁴	(RL) Retroreflettenza (mcd lx-1 m-2)	100 RL
Fattore base: Confortevolezza		
Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N controlli/mese	2 controlli
Fattore base: Servizi per viaggiatori diversamente abili		
Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N controlli/mese	2 controlli
Fattore base: Informazione agli utenti		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail all'indirizzo: info.sat@sat.autostrade.it	Tempo di risposta (giorni) nell'85% dei casi	10 giorni lavorativi

⁴ Il rispetto dello standard si verifica, escluso il periodo delle operazioni invernali, sul 90% su tratte minime di 20 km, in congruenza con lo Schema di Convenzione Unica sottoscritto con ANAS in data 11 marzo 2009.-

LA TUTELA DEL CLIENTE

RECLAMI E RIMBORSI

I RECLAMI E I SUGGERIMENTI: UN'OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE

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

Ci impegnamo a:

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

Qualora non fosse possibile comunicare via e-mail, si può scrivere una lettera o inviare un fax ai riferimenti indicati nel retro di copertina.

RIMBORSI IN CASO DI ERRORE

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

Per richiedere il rimborso è possibile:

- recarsi presso il **Punto Blu** più vicino dove si potrà compilare l'apposito modulo

-inviare una **e_mail** all'indirizzo
info.sat@sat.autostrade.it

-scrivere a Società Autostrada Tirrenica p.A. **Via Alberto Bergamini, 50 – 00159 ROMA**

ALLEGATI

PUNTO BLU: DOVE TROVARLI (1)

LOMBARDIA

A1 Melegnano Binasco
A1 Milano Sud
A4 Milano Est
A4 Area di Servizio Brianza Nord
A4 Brescia Ovest
A8/A9 Milano Nord
A8/A9 Como Grandate
A8/A9 Gallarate svincolo
A8/A9 Gallarate Nord
A8/A26 Gallarate Ovest
Direzione 2° Tronco (Novate Milanese)(2)
Bergamo Città (Via Autostrada, 1)
Milano Città (Duomo - Via Larga, 9/11)

PIEMONTE

A26 Alessandria Sud
A26 Arona
Moncalieri* (Corso Trieste, 170)

VALLE D'AOSTA

A5 Aosta*

FRIULI VENEZIA GIULIA

A23 Udine Nord
A23 Carnia

VENETO

A13 Area di Servizio San Pelagio Ovest
chiusa dal 24/05/09
per ristrutturazione.
A13 Area di Servizio San Pelagio Est
A27 Venezia
A27 Treviso Nord

LIGURIA

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

EMILIA ROMAGNA

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

TOSCANA

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

LAZIO

A1 Orte
A1 Area di Servizio Feronia Ovest
A1 Roma Sud

A1 San Cesareo
A1 Frosinone
A1 Area di Servizio Casilina(3)
A12 Torrimpietra
A12 Aurelia
A24 Area di Servizio Colle Tasso Nord*
Roma Città (Piazza Colonna, 358)(4)
Roma Città (Via A. Bergamini, 50)(5)
Roma Città (Via G. V. Bona, 105) *
MARCHE
A14 Pesaro Urbino
A14 Ancona Nord
A14 Macerata Civitanova Marche
ABRUZZO
A14 Valvibrata
A14 Pescara Ovest
A14 Vasto Nord
Direzione 7° Tronco (Città Sant' Angelo)(2)
CAMPANIA
A1 Caserta Sud
A1 Napoli Nord
A1 Napoli Capodichino (svinc. Casoria)
A3 Napoli Barra*
A16 Avellino Ovest
A30 Salerno Mercato San Severino
A56 Astroni*
A56 Napoli Fuorigrotta*
Napoli Città* (Via M. D'Ayala, 8)
Napoli Centro Dir.* (Via G. Porzio, 4)
Salerno* (Via Irno)
PUGLIA
A14 Foggia
Direzione 8° Tronco (Bitritto)(2)

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

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

(3) Apertura Lunedì - Sabato h 8.30 - 13.30 e 14.30 - 17.00.

(4) Apertura Lunedì - Sabato h 9.00 - 20.00.

(5) Apertura Lunedì - Venerdì h 9.00 - 19.00.

(*) Punto Blu gestiti dalle Società Controllate di Autostrade per l'Italia (per gli orari consultare www.telepass.it).

In aggiunta ai Punto blu gestiti da Autostrade per l'Italia, sono presenti, lungo la rete autostradale, altri 45 ulteriori Punto Blu gestiti dalle altre Società Concessionarie (per informazioni www.telepass.it).

TELEPASS POINT

I Telepass Point, presenti all'interno delle aree di servizio, dei centri commerciali e dei negozi autorizzati, sono **dedicati esclusivamente alla vendita del Telepass Premium**. I Telepass Point sono attivati con l'obiettivo di mettere a disposizione dei clienti un maggior numero di punti in cui è possibile aderire velocemente al servizio Telepass.

TELEPASS POINT: DOVE TROVARLI

VALLE D'AOSTA

- **Aci Aosta** - Regione Borgnalle, 10/H - Aosta

PIEMONTE

- **Centro Commerciale "8 Gallery"** - Via Nizza, 230 - Torino
- **Aci Biella** - Viale Giacomo Matteotti, 11 - Biella
- **Aci Cuneo** - Piazza Europa, 5 - Cuneo
- **Aci Novara** - Via Rosmini, 36 - Novara
- **Cartabianca Srl** - Corso Svizzera, 106 - Torino
- **Cartabianca Srl** - Via Druento, 38 - Torino
- Concessionaria **Autoingross** - Corso Rosselli, 181 - Torino
- Concessionaria **Autoingross** - Via Lanzo, 42 - Borgaro Torinese (TO)

LOMBARDIA

- **Centro Commerciale "Freccia Rossa"** - Viale Italia, 31 - Brescia
- **Centro Commerciale "La Corte Lombarda"** - Strada Padana Superiore, 154 - Bellinzago Lombardo (MI)
- **Centro Commerciale "Carosello"** - Km. 2 Strada Prov. 208 - Carugate (MI)
- A8 direzione Varese, Area di Servizio **Brughiera Est** - Varese
- **Aci Brescia** - Via Enzo Ferrari - Brescia
- **Aci Mantova** - Piazza 80° Fanteria, 13 - Mantova
- **Cartabianca Srl** - Via Gallarate, 47 - Milano
- **Istituto Finanziario Italiano Recupero Crediti** - Via Filippo Tommaso Marinetti, 2 - Milano
- **Aci Pavia** - Piazza Guicciardi, 5 - Pavia

FRIULI VENEZIA GIULIA

- **Aci Udine** - Viale Tricesimo, 46 - Udine
- **Servicom Srl** - Via F. Severo, 29 - Trieste

VENETO

- **Centro Commerciale "Valecenter"** - Via E. Mattei, 1/C - Marcon (VE)
- A27 direzione Belluno, Area di Servizio **Cervada Est** - Conegliano (TV)
- **Aci Padova** - Via Enrico Scrovegni, 19 - Padova
- **Aci Rovigo** - Piazza XX Settembre, 9 - Rovigo

EMILIA ROMAGNA

- A14 diramazione per Ravenna, direzione autostrada Bologna-Taranto, Area di Servizio **Sant'Eufemia Ovest** - Russi (RA)
- A14 diramazione per Ravenna, direzione Ravenna, Area di Servizio **Sant'Eufemia Est** - Russi (RA)
- **Aci Bologna** - Via Calori, 10/d - Bologna
- **Aci Bologna** - Via Marzabotto, 2 - Bologna
- **Aci Bologna** - Piazza VIII Agosto, 7/a - Bologna
- **Aci Bologna San Lazzaro di Savena** - Via Emilia, 48 - San Lazzaro di Savena (BO)
- **Marco Polo Expert** - via L. Lucchi (c/o "Montefiore") - Cesena (FO)

UMBRIA

- A1 direzione Napoli, Area di Servizio **Giove Ovest** - Giove (TR)
- **ZTL Perugia** - Via M. Fanti, 2 - Perugia
- **Aci Terni** - Via Cesare Battisti, 121/c - Terni

TOSCANA

- **Centro Commerciale "I Gigli"** - Via San Quirico, 165 - Campi Bisenzio (FI)
- **Chiosco Livorno** - Via G. Graziani (Ipercoop) - Livorno (loc. Porta a Terra)
- **Aci Grosseto** - Via Giuseppe Mazzini, 105 - Grosseto
- **ZTL Siena** - Via S. Agata (c/o parcheggio "Il Campo") - Siena

LAZIO

- **Centro Commerciale "Roma Est"** - Via Collatina, A24 - nuova uscita PONTE di NONA
Gran Raccordo Anulare - Uscite 14 e 15 - Roma
 - **Centro Commerciale "Porte di Roma"** - Via A. Lionello, 201 - Roma
 - A24 direzione Teramo, Area di Servizio **Tiburtina Sud** - Roma
 - A1 direzione Milano, Area di Servizio **Flaminia Est** - Magliano Sabina (RI)
 - GRA area di servizio **Settebagni Interna** - Roma
 - **Aci Albano Laziale** - Via Risorgimento, 59 - Albano Laziale (Roma)
 - **Aci Ciampino** - Via Principessa Pignatelli, 52/54 - Ciampino (Roma)
 - **Aci Roma** - Via dei Colli Portuensi, 348/354 - Roma
 - **Aci Roma** - Viale di Trastevere, 120 - Roma
 - **Aci Roma** - Viale Ionio, 62/64 - Roma
 - **Aci Roma** - Via Cristoforo Colombo, 261 - Roma
 - **Aci Roma** - Via Marsala, 14/a - Roma
 - **Aci Roma** - Via Jaspers, 44 - Roma
 - **Aci Roma** - Via Torrenova, 118/A - Roma
 - **Aci Roma** - Via Tuscolana, 1018/D - Roma
 - **Aci Roma** - Via Sestio Calvino, 105-109 - Roma
 - **Aci Roma** - Via Bravetta, 20 - Roma
 - **Aci Torrevecchia** - Via di Torrevecchia, 590 (c/o Centro Comm.le "Il Campanile) - Roma
 - Area di Servizio **DGM Erg Carburanti** - Via di Acilia, 365 - Roma
 - **G.D.E. Centro Elettronica srl** - Via Q. Majorana, 160/162 - Roma
 - **Aci Passo Corese** - Via Garibaldi, 72 - Passo Corese (RI)
 - **Centro Commerciale "La Romanina"** - Via Ferri, 8 - Livello zero, ingresso principale presso Info Point - Roma
 - **Concessionaria "Zauri Car Center"** - Via Vicchio, 18 - Roma
 - **Sintesi Expert srl** - P.le degli Eroi, 22 - Roma
 - **Sintesi Expert srl** - Via P. Orlando, 9 - Ostia (RM)
 - **Sintesi Expert srl** - Via Renzo da Ceri, 79 - Roma
 - **Sintesi Expert srl** - Piazza Augusto Albini, 21-34 - Roma
 - **Sintesi Expert srl** - Via delle Baleniere 88 Ostia - Roma
 - **Sintesi Expert srl** - Viale Capitan Consalvo 9 Ostia - Roma
 - **Sintesi Expert srl** - Via Pier Luigi Nervi - Latina
 - **Sintesi Expert srl** - Piazza S. Leonardo da Porto, Acilia - Roma
 - **Stazione di Servizio ESSO** - Via Acqua Bullicante, 174 - Roma
- ## ABRUZZO
- **Abruzzo Tecnologie Avezzano C.C. I Marsi** - Via Tiburtina Valeria km 112 - Avezzano

- **Abruzzo Tecnologie L'Aquila** - C/o C.Comm.le L'Aquilone - L'Aquila
 - **Aci Teramo** - C.so Cerulli, 75 - Teramo
 - **Piemmeauto SpA L'Aquila** - S.S. 17 Km 42,390 - Bazzano
 - **Piemmeauto SpA Avezzano** - Via XX Settembre, 411/A - Avezzano
 - **Aci Pescara Nord** - Via Nazionale Adriatica Nord 349 - Pescara
- CAMPANIA**
- Area di Servizio "**Calaggio Nord**" A16 km 106.000 Vallata (AV)
 - A16 direzione Napoli, Area di Servizio **Vesuvio Nord** - Pomigliano (NA)
 - **Aci Napoli** - Piazzale V. Tecchio, 49/d - Napoli
 - **Aci Salerno** - Via Vicinanza, 11 - Salerno
 - **Concessionaria "Miranda"** Via Nazionale, 187 - Torrette di Mercogliano (AV)
 - **Concessionaria "Miranda"** Via Don Minzoni, 302 A - Cercola (NA)
 - **Concessionaria "Miranda"** Via Variante 7 bis km 50 - Nola(NA)
 - **Concessionaria "Miranda"** Via Acquaviva, 18 - Napoli
 - **Concessionaria "Miranda"** Via Augusto Righi, 64 - Pozzuoli
 - **Dipam S.a.S.** Via San Giacomo, 38 - Napoli
- PUGLIA**
- **Aci Lecce** - Piazza Napoli, 24 - Lecce
 - **Aci Acquaviva delle Fonti** - Via Umberto Giordano, 1 - Acquaviva delle Fonti (BA)
 - **Aci Bari** - Via Ottavio Serena, 26 - Bari
- CALABRIA**
- A3 direzione Reggio Calabria, Area di Servizio **Rosarno Ovest**, Gioia Tauro (RC)
 - A3 direzione Salerno, Area di Servizio **Villa San Giovanni Est**, Villa San Giovanni (RC)



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



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

IL SITO INTERNET DI TELEPASS

www.telepass.it è il sito gestito da Telepass S.p.A. sul quale sono pubblicate tutte le informazioni commerciali relative ai prodotti e servizi offerti (es: descrizioni, condizioni d'uso, costi, modalità d'adesione, ecc.)

Le principali sezioni del sito sono:

- **Telepass Premium:** informazioni e aggiornamenti sulle offerte dei Partner commerciali di Telepass
- **Rete di vendita:** come e acquistare i prodotti e servizi di Telepass (Punto Blu, Telepass Point, banche convenzionate, ecc.)
- **Shop online:** per aderire direttamente via web ai prodotti e servizi Telepass
- **Servizio Clienti:** documenti scaricabili online (moduli contrattuali, norme e condizioni); risposte a domande frequenti; Form per suggerimenti/reclami; numeri e contatti utili
- **Telepass Club:** l'area riservata ai possessori di Telepass e Viacard di Conto Corrente, che permette, dopo la registrazione, di accedere con la massima sicurezza alla propria pagina riservata per effettuare online, senza recarsi in un Punto Blu, tutte le principali operazioni di gestione del contratto Telepass.

Registrarsi è facile

La registrazione ed i servizi offerti dal Telepass Club sono **sicuri e gratuiti**.

Per iscriversi è necessario cliccare sul link "**Registrati**" posto in alto a destra nella Homepage del sito.

Durante la procedura verrà richiesto di:

- inserire il proprio Codice ID;
- scegliere una Username (lunga almeno 5 caratteri e non più di 10);
- inserire il proprio indirizzo e-mail (alla quale verrà inviata la Password per il primo accesso all'area riservata)

Se il Codice ID è stato smarrito o dimenticato, è possibile consultare la sezione "Servizio Clienti" del sito per richiedere nuovamente il Codice ID.

Una volta effettuato l'accesso alla propria pagina riservata sarà possibile:

- consultare le fatture e l'elenco dettagliato dei singoli viaggi;
- creare note spese personalizzate;
- aggiornare le targhe associate al Telepass ed i propri dati anagrafici;
- richiedere Il Telepass Aggiuntivo con l'Opzione Premium
- 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
- essere sempre aggiornati sulle iniziative speciali riservate ai clienti registrati.