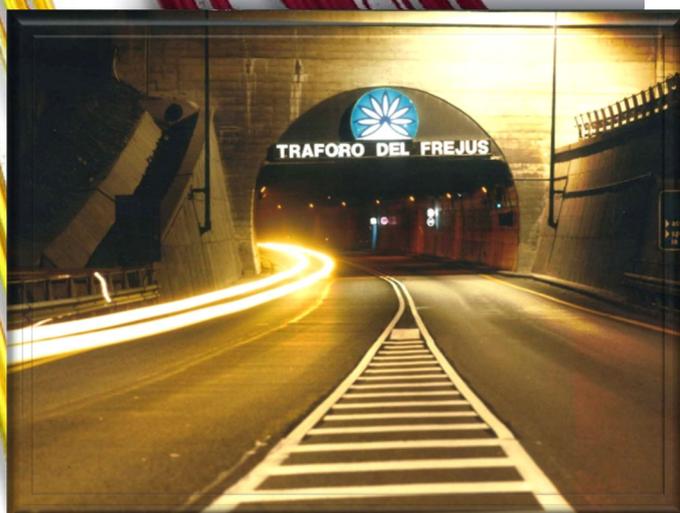




Carta del Servizio

del Traforo del Frejus T4

Edizione 2024



SOMMARIO

PREMESSA.....	3
SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELLA S.I.T.A.F. S.p.A.	4
1.1 Il nostro obbiettivo	4
1.2 L'organizzazione	4
1.2.1 Chi siamo	4
1.2.2 Scheda tecnica	7
1.3 La composizione della rete	9
SEZIONE 2: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	12
2.1 Piani di potenziamento/adeguamento del Traforo.....	12
2.2 I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi agli utenti	13
2.2.1 Il concetto di viaggio.....	13
2.2.2 L'impegno	13
2.2.3 Privacy.....	15
2.3 Il calcolo del pedaggio	15
2.4 Informazione sui servizi	17
2.4.1 La mobilità	17
2.4.2 La manutenzione	18
2.4.3 L'informazione per il viaggiatore.....	18
2.4.4 I servizi per il comfort del viaggiatore	20
2.4.5 Valorizzazione della sicurezza stradale e tutela e rispetto dell'ambiente	21
2.4.6 L'assistenza all'esazione	24
2.5 Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura	25
2.6 Eventuali contributi e valutazioni delle associazioni di tutela dei diritti.....	25
SEZIONE 3: LA TUTELA DEL CLIENTE	26
3.1 I Reclami	26
3.2 Rimborsi.....	26
3.3 Richiesta di risarcimento danni	27
3.4 Informazioni su dati e incidenti	27
3.5 Comportamento del personale	27
3.6 Prontuario dei contatti telefonici utili – T4	28

PREMESSA

La Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus S.p.A., gestisce il Traforo del Frejus in applicazione della convenzione internazionale italo-francese, ratificata in Italia con legge n. 878 del 18/12/1972. La presente Carta dei Servizi è stata redatta al fine di fornire un utile strumento informativo ai clienti del Traforo del Frejus, potendosi applicare per la suddetta concessionaria solo parzialmente - nei limiti della specificità del quadro normativo internazionale di riferimento e dell'infrastruttura oggetto di concessione - la "Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali" del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 e le "Istruzioni Operative" dell'ANAS del 29 gennaio 2010.

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI	
Esazione Pedaggio piazzale sud	
www.sitaf.it	
Questo codice QR	
RIFERIMENTI	
e-mail: traforodelfrejus@sitaf.it	
AGGIORNAMENTO AL 31/03/2024	

SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELLA S.I.T.A.F. S.p.A.

1.1 Il nostro obiettivo

S.I.T.A.F. S.p.A., al fine di soddisfare le esigenze della Clientela, ha individuato nella Carta del Servizio un valido strumento di comunicazione.

In questo documento vengono descritte sinteticamente le modalità di erogazione del Servizio che viene fornito nel Traforo in nostra concessione, nella certezza che la loro conoscenza permetta alla Clientela di utilizzare al meglio l'infrastruttura e nel contempo di prendere consapevolezza dell'impegno che la Società vuole offrire per un servizio sempre più sicuro e trasparente.

Pertanto, in un'ottica di miglioramento continuo, SITAF si impegna a tenere sotto controllo, tramite il GEIE-GEF (Gruppo Europeo di Interesse Economico, costituito dalle due concessionarie S.I.T.A.F. S.p.A. e S.F.T.F.R.), i settori più significativi delle proprie attività, come ad esempio l'area manutenzione, la gestione delle emergenze e le informazioni al viaggiatore. A tal fine riteniamo utili i contributi che i Clienti con la loro collaborazione ci vorranno fornire, con l'obiettivo di mantenere una struttura dinamica che sappia offrire prestazioni sempre più vicine alle esigenze dei viaggiatori che fruiscono del nostro servizio.

La Direzione

1.2 L'organizzazione

1.2.1 Chi siamo

La Società Italiana per il Traforo Autostradale del Frejus per Azioni (S.I.T.A.F. S.p.A.) è stata costituita il 29 ottobre 1960 per iniziativa, della città di Torino, della Camera di Commercio, dell'Unione Industriale, della Provincia, nonché da primarie Compagnie di assicurazione, Istituti di credito e complessi Industriali.

La S.I.T.A.F. S.p.A. è sotto la Direzione e Coordinamento di ASTM S.p.A. che controlla anche le seguenti società autostradali:

- SATAP Società Autostradale Torino-Alessandria-Piacenza S.p.A. tronchi A4 Torino-Milano e A21 Torino-Piacenza
- SALT Società Autostrada Ligure Toscana S.p.A. Tronco Ligure Toscano e Tronco Autocisa
- SAV Società Autostrade Valdostane S.p.A.
- AT-CN Società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.
- ATIVA Autostrada Torino-Ivrea-Valle d’Aosta S.p.A.
- Autovia Padana S.p.A.
- Autostrada dei Fiori S.p.A. Tronchi A10 Savona-Ventimiglia e A6 Torino-Savona

Il Gruppo ASTM possiede, inoltre, significative partecipazioni nelle seguenti altre società concessionarie:

- SISTRAB Società Italiana Traforo del Gran San Bernardo S.p.A.
- TE Tangenziale Est Esterna Milano S.p.A.

In attuazione della Convenzione Internazionale tra Italia e Francia stipulata il 23 febbraio 1972 e con successivi provvedimenti Governativi, sono state date in concessione alla S.I.T.A.F. S.p.A. la costruzione e la gestione del Traforo del Frejus (T4) e dell’Autostrada Torino - Bardonecchia (A32) fino all'anno 2050, nonché la costruzione e la gestione di altre opere di collegamento con la viabilità esterna. Dal 1980, data di apertura al traffico del Traforo Autostradale del Frejus, a fine 2023, hanno scelto questa via di comunicazione internazionale 63.203.215 veicoli, dei quali 2.128.176 sono transitati nel 2023.

Sempre in virtù della suddetta Convenzione italo-francese, tra le due concessionarie S.I.T.A.F. S.p.A. e S.F.T.R.F., è stato definito il seguente contratto costitutivo di Gruppo Europeo di Interesse Economico, a cui è stato conferito un mandato generale di gestione del Traforo del Frejus, in conformità all’art. 13 della Convenzione italo-francese del 23/02/1972.

La sede legale del G.E.I.E.-G.E.F. si trova a Modane, Plate-forme du Tunnel du Fréjus, e quella della Stabile Organizzazione Italiana a Bardonecchia, Piazzale del Traforo del Frejus.

Nell'ambito del suo mandato generale, il G.E.I.E.-G.E.F. ha per oggetto la gestione, la manutenzione e la conservazione del Traforo Autostradale del Frejus, ad esclusione dei nuovi lavori, del rinnovo di attrezzature ed impianti di grosso calibro, delle spese di manutenzione straordinaria, della determinazione delle tariffe e della riscossione dei pedaggi.

La Sede sociale della S.I.T.A.F. S.p.A. si trova a Susa (TO), mentre la Direzione d'Esercizio dell'A32 e quella del Traforo del Frejus, alle quali fanno capo i vari servizi operativi, si trovano rispettivamente a Susa Autoporto (TO) e a Bardonecchia (TO).

L'organico della S.I.T.A.F. S.p.A. al 31/12/2023 è composto da 232 dipendenti, di cui circa 58 impiegati distaccati al G.E.I.E.-G.E.F. e circa 19 impiegati presso la Direzione di Esercizio del Traforo Autostradale del Frejus T4; a questi si aggiungono 25 distaccati da altre Società e, nei periodi di punta (festività pasquali, natalizie e stagione estiva), altro personale con contratto a tempo determinato, al fine di fronteggiare al meglio le maggiori esigenze dovute al traffico più intenso.

Operano direttamente al Traforo Autostradale del Frejus, 24 ore su 24, presso le sedi operative, il personale di Esazione, quello del Posto di Controllo Centralizzato, gli Assistenti Servizio di Sicurezza e gli Agenti di Sicurezza, questi ultimi addetti a garantire la sicurezza degli utenti durante il tragitto.

Il G.E.I.E.-G.E.F. esplica la propria attività di esercizio e gestione dell'infrastruttura con altri Enti e soggetti, ognuno dei quali responsabile della propria specifica attività:

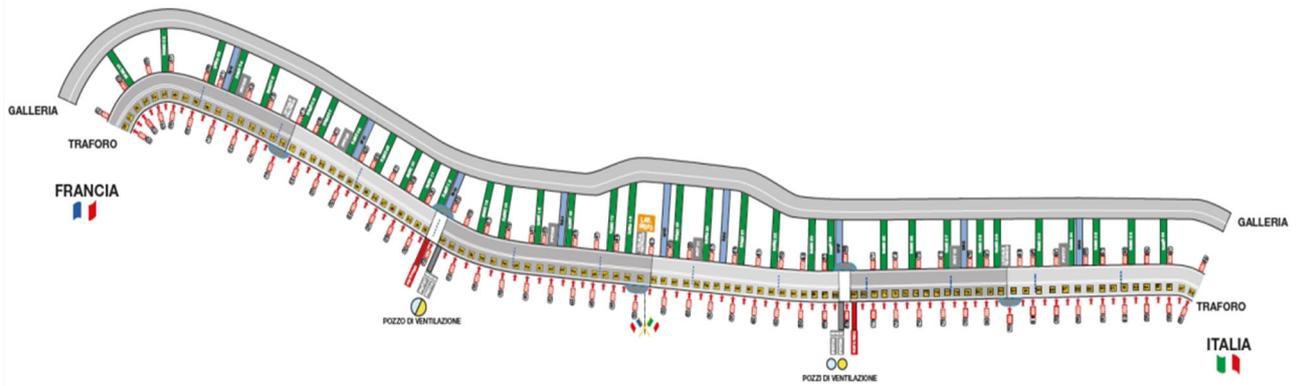
- la Polizia stradale che opera sulla Piattaforma italiana con i propri compiti istituzionali;

- la Società di ristorazione e la Società petrolifera, che provvedono all'erogazione dei servizi di ristoro e di carburante nell'Area di Servizio;
- i Vigili del fuoco, con i compiti di istituto;
- ACI e VAI EUROP ASSISTANCE, per quanto riguarda il Soccorso meccanico;
- La C.R.I. che garantisce il pronto intervento di uomini e mezzi per il soccorso sanitario

1.2.2 Scheda tecnica

• Data di apertura al traffico	12 luglio 1980
• Lunghezza	12.895 m
• Quota imbocco italiano	1.297 s.l.m.
• Quota imbocco francese	1.228 s.l.m.
• Profilo pendenza unica (con discesa dall'Italia verso la Francia):	0,54%
• Larghezza media ai marciapiedi:	10,10 m
• 2 corsie di circolazione di:	3,55 m
• Larghezza utile al transito:	9 m
• Altezza massima autorizzata:	4,30 m
• Altezza massima fino alla controsoffittatura:	4,48 m
• Durata della traversata:	circa 13 minuti alla velocità di 60 Km/h

Tracciato del Traforo



Piattaforma francese



Piattaforma italiana



1.3 La composizione della rete

Il Traforo del Frejus si raggiunge da Torino seguendo il percorso dell'A32 che, risalendo per la Valle di Susa, arriva a Bardonecchia dopo un percorso di 72,375.Km.

In alternativa sono percorribili le Strade Statali 24 e 25, fino alla città di Susa. Da qui la Strada Statale 24 prosegue affiancata all'Autostrada fino oltre l'abitato di Oulx, da dove inizia la Strada Statale 335 che arriva a Bardonecchia, e quindi allo svincolo per il Traforo del Frejus.

Il logo e la ragione sociale della Società sono visibili all'imbocco del Traforo.

Sul sito aziendale www.sitaf.it nella sezione "T4 Traforo del Frejus – Scheda percorso",



è possibile visualizzare la scheda del percorso del Traforo del Frejus mentre, nella sezione A32 Torino-Bardonecchia, è possibile visualizzare la scheda del percorso dell'A32 con le relative indicazioni degli svincoli di entrata/uscita e la scheda delle indicazioni turistiche.

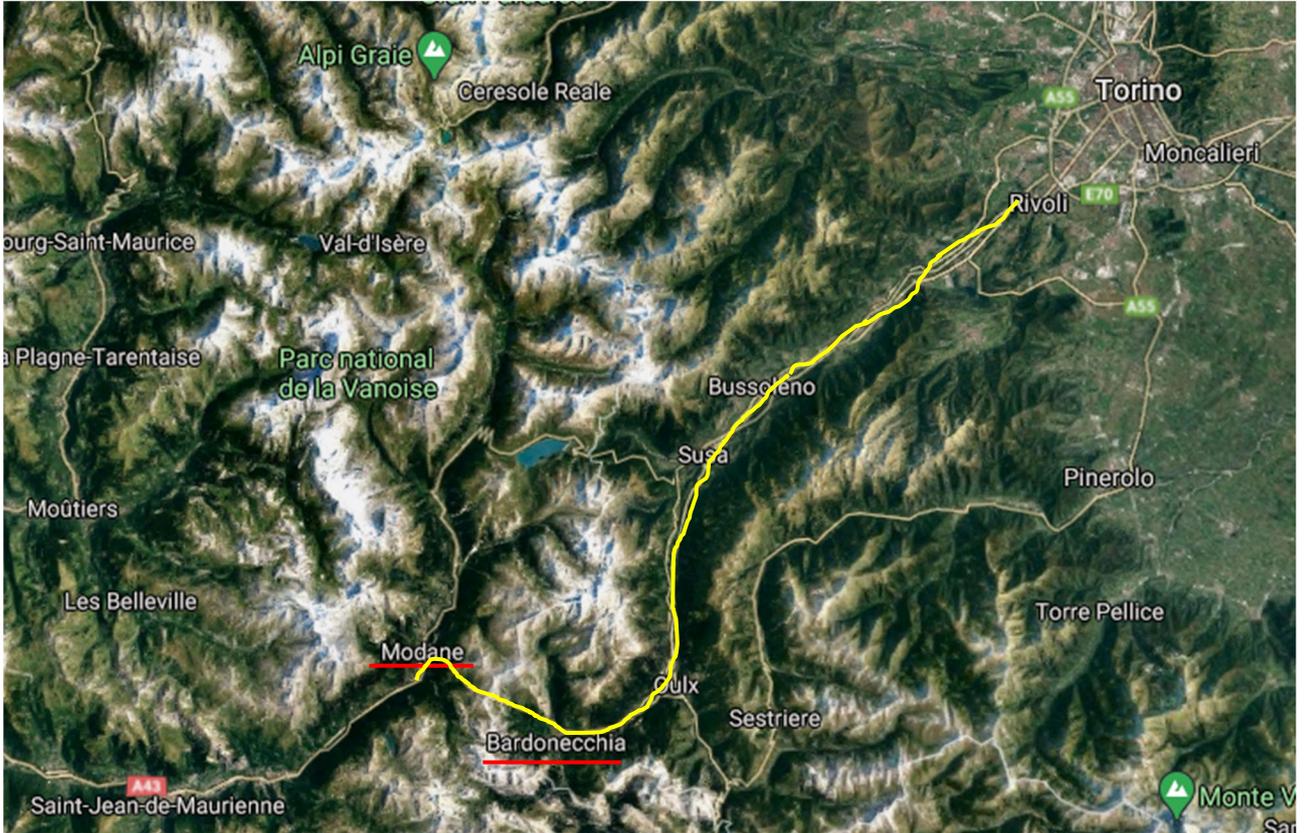
All'indirizzo <http://www.aiscat.it/inautostrada/>, sono disponibili informazioni sull'intera rete autostradale italiana.

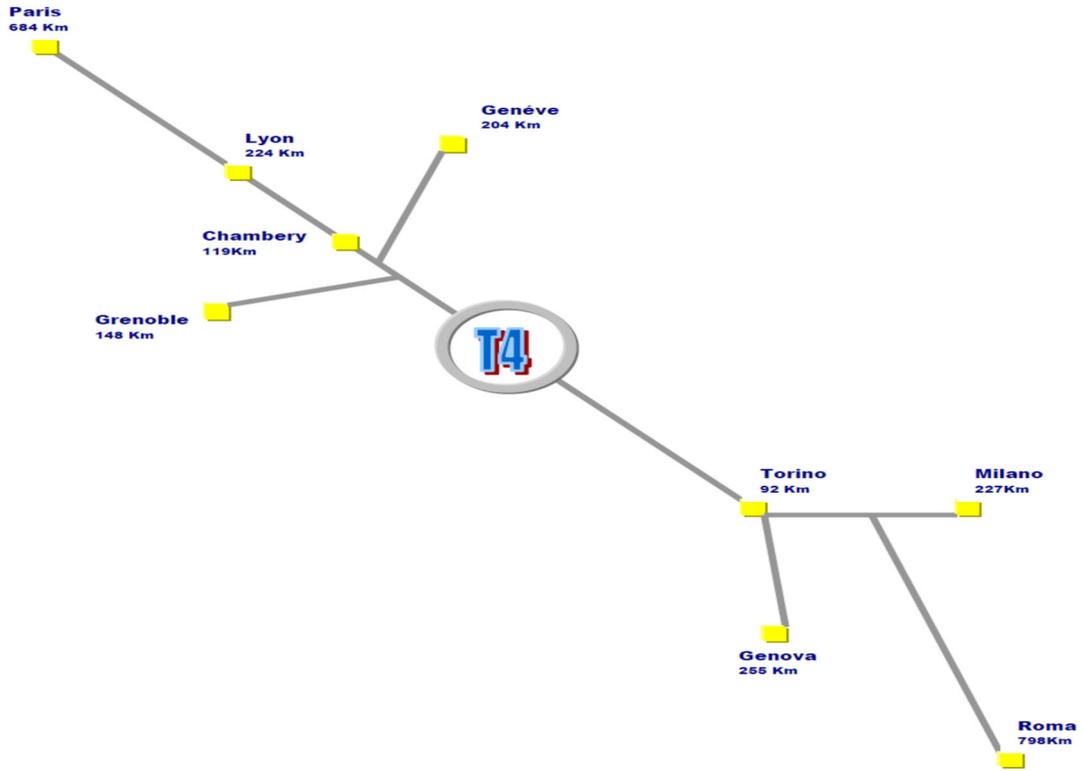


I nodi di collegamento più vicini e le città principali sono:

- L'aeroporto internazionale Sandro Pertini di Torino Caselle
- L'aeroporto internazionale di Lyon Saint-Exupéry
- Il Porto di Genova
- Le città di Torino, Milano, Genova, Chambéry, Lyon, Grenoble, Ginevra

Trafo del Frejus e Autostrada A32 nella Valle di Susa





SEZIONE 2: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Piani di potenziamento/adequamento del Traforo

Costruzione della seconda canna:

Con la finalità di attribuire un ruolo di prioritaria importanza alla mobilità dei mezzi di soccorso, il Comitato di Sicurezza ha elaborato il rapporto del 13 marzo 2006 con il quale ha proposto la realizzazione di una seconda canna.

Questa Galleria, con percorso parallelo al traforo principale, consentirà di suddividere i flussi di traffico, incrementando considerevolmente il livello di sicurezza del viaggiatore. Dal 28/01/2019 sono in servizio 34 rami di comunicazione, comprensivi di luogo sicuro per l'evacuazione degli utenti, ripartiti lungo tutto il tracciato ogni 400m circa, mentre 9 by-pass carrabili sono in fase di allestimento, uno ogni 1.000/1.400m circa che, in caso di necessità, consentiranno ai mezzi di soccorso di aggirare la zona dell'incendio.

Le caratteristiche principali sono:

- Lunghezza 12.868 m circa
- Sezione Diametro globale 9,20 m
- Sezione Diametro interno di 8,00 m
- Gabarit 6,60 x 4,00 m

I lavori di scavo sono iniziati il 03/12/2010 con il primo tiro di mina e sono terminati, con la caduta dell'ultimo diaframma, il 17/11/2014.

L'apertura al traffico è prevista entro il primo semestre 2024.

Rinnovo dei sistemi del Traforo:

Sia il sistema di ventilazione che gli impianti tecnologici ed informatici sono stati rinnovati o aggiornati in ragione della prossima messa in servizio della seconda canna.

Nuovi Posti di Controllo Centralizzato:

Sia sulla Piattaforma Sud (lato Italia) che su quella Nord (lato Francia), sono stati costruiti 2 nuovi Posti di Controllo Centralizzato che sostituiranno i 2 attualmente in servizio ed avranno anche il controllo sulla seconda canna. Quello Sud sarà il PCC attivo mentre quello Nord sarà di soccorso.

2.2 I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi agli utenti

2.2.1 Il concetto di viaggio

Il "viaggio" deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge il bisogno di spostarsi e termina quando si giunge alla destinazione finale.

Il G.E.I.E.-G.E.F. è direttamente responsabile dei livelli dei servizi offerti al Traforo del Frejus (T4), e conseguentemente deve impegnarsi per assicurare il rispetto di standard qualitativi adeguati, in applicazione tra l'altro delle Consegne Minime d'Esercizio (CME), che definiscono gli standard minimi necessari a garantire la piena sicurezza degli utenti in transito. Il mancato rispetto di questi parametri prevede l'immediata attivazione di misure compensative, fino al ripristino delle condizioni di sicurezza previste.

2.2.2 L'impegno

S.I.T.A.F. S.p.A. tramite il G.E.I.E.-G.E.F. si impegna ad erogare i propri servizi autostradali nel rispetto dei principi fondamentali fissati per l'erogazione dei servizi pubblici dalla Direttiva Europea della Presidenza dei Ministri del 27 gennaio 1994 che sono:

Uguaglianza:

Il Traforo Autostradale del Frejus nell'erogazione dei servizi si ispira al principio d'uguaglianza dei diritti dei clienti, senza discriminazioni di razza, lingua, sesso, etnia, religione, opinioni politiche e ceto sociale.

Il Traforo Autostradale del Frejus nell'erogazione del servizio si pone come traguardo di:

garantire, a parità di condizioni e tipologia di servizio, parità di trattamento alle diverse categorie o fasce di clienti;

consentire l'accessibilità e la fruibilità di tutti i servizi ai portatori di handicap.

Imparzialità:

Il Traforo Autostradale del Frejus ispira i propri comportamenti con i clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità:

Il Traforo Autostradale del Frejus si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio autostradale e dei servizi di soccorso, informazione ed assistenza, salvi casi eccezionali e/o imprevedibili.

Al verificarsi di questi casi che interrompano l'erogazione del servizio, la Società si impegna ad adottare tempestivamente misure idonee per ripristinarne il funzionamento, per informare il cliente e per limitare i disagi.

Partecipazione:

Il cliente ha il diritto di richiedere al Traforo Autostradale del Frejus tutte le informazioni che lo riguardano, ai sensi della Legge 7 agosto 1990 n. 241.

Il Traforo Autostradale del Frejus si pone l'obiettivo di essere vicino al cliente permettendogli di contribuire al miglioramento del servizio attraverso suggerimenti e adottando quindi procedure che facilitino l'inoltro delle proposte.

La Società si premurerà di dare rapido riscontro ai suggerimenti del cliente facendo della cortesia, della correttezza e della chiarezza elementi fondamentali della sua strategia.

La Società adotta tutti gli accorgimenti possibili per favorire il contatto con il cliente, improntando i rapporti al rispetto e alla cortesia e provvedendo anche ad una agevole identificabilità del personale.

La tutela dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati n. 679/2016 (RGPD)

Efficacia ed efficienza:

La Società è impegnata nel miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio fornito.

Libertà di scelta:

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

2.2.3 Privacy

S.I.T.A.F. S.p.A. garantisce che i dati personali forniti dal Cliente sono trattati per esclusivi fini istituzionali.

L'informativa sulla privacy è pubblicata sul sito internet aziendale (<https://www.sitaf.it/privacy-policy/>)



2.3 Il calcolo del pedaggio

Le modalità di variazione delle tariffe, sono fissate dalla Commissione Intergovernativa in applicazione alla legge n. 878 del 18/12/1972, possono avvenire a seguito di un aumento della media del tasso di inflazione italiano e francese, da piani finanziari di rientro per grandi opere ed agli interventi infrastrutturali legati alla sicurezza del Traforo.

TARIFE APPLICATE AL TRAFORO DEL FREJUS A PARTIRE DAL 01/01/2024- 00h00

LATO ITALIA

TARIFE ESPRESSE IN € INCLUSA IVA AL 22%

Tariffe Veicoli Leggeri



www.sitaf.it



www.stfr.fr

Classe Veicoli Leggeri	Tipo Veicolo	Corsa Semplice	Andata e Ritorno (1)	Abbonamento 8 Transiti (1) (2)	Abbonamento 20 Transiti (2)	Abbonamento 30 Transiti (2)	ABBONAMENTO FORFETTARIO 1 MESE (60 transiti in 30 giorni) (3)
5	Moto, moto con side-car, moto con rimorchio.	36,40	45,70	113,30	205,70	274,20	274,50
1	Veicolo a due assi o più assi la cui altezza, misurabile all'asse anteriore sia inferiore a 1,30 m e la cui altezza totale sia inferiore o uguale a 2 m.	55,00	68,60	173,00	315,70	411,80	VALDO PER LE CLASSI VL 5 e 1
2	Veicolo a due assi o più assi che non appartengono alla classe 1 e la cui altezza totale sia inferiore o uguale a 3 m.	72,80	91,50	226,90	411,70	548,90	

Tariffe Veicoli Pesanti e BUS - Scorte Materie Pericolose - Convogli Eccezionali (altezza massima consentita per transitare al Traforo del Frejus: 4,30 m)

Classe Veicoli Pesanti e BUS (4)	Tipo Veicolo	Euro Inquinante	Corsa Semplice	Andata e Ritorno (1)
3	Veicolo a due assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m.	VP EURO 5-6 BUS EURO 4-5-6	199,70	310,80
4	Veicolo a tre o più assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m.	BUS EURO 3 BUS EURO 0-1-2	209,70	326,40
B	Transito eccezionale: larghezza da 2,81 m a 3,50 m.	BUS EURO 0-1-2	211,30	328,90
C	Transito eccezionale: larghezza da 3,51 m a 6,00 m e lunghezza superiore a 25,00 m.	VP EURO 5-6 BUS EURO 4-5-6	401,30	630,40
MP	Transito sotto scorta: materie pericolose	BUS EURO 3	421,40	661,90
F	Le materie pericolose della classe 1 (1.3C & 1.3G inferiori a 5t) e della classe 2 transiteranno accompagnate tra le 23:00 e le 5:00	BUS EURO 0-1-2	424,60	667,00

1) Biglietti di "Andata e Ritorno" per le classi veicoli leggeri 1, 2 e 5, scadono alle ore 24:00 del settimo giorno successivo a quello di emissione. I biglietti di "Andata e Ritorno" per le classi veicoli pesanti 3 e 4 scadono alle ore 24:00 del quindicesimo giorno successivo a quello di emissione.

2) Gli "Abbonamenti 8 transiti, 20 transiti e 30 transiti" sono legati ad una classe determinata e danno diritto rispettivamente a 8, 20 e 30 transiti per un periodo di 24 mesi consecutivi oltre al mese dell'emissione. Esai possono essere ricaricati presso l'esattore del momento in cui rimangono da 1 a 3 passaggi a credito e prima della scadenza del titolo. **ATTENZIONE: Tra due transiti nella stessa direzione di circolazione è previsto un limite di frequenza di 6 ore.**

3) L'abbonamento forfai dà diritto a 60 transiti per un periodo di 30 giorni consecutivi oltre al giorno di attivazione.

4) I Bus in Classe Euro Inquinante 0-1,2,3-4 possono transitare al Traforo Autostradale del Frejus.

E' vietata la circolazione nel Traforo ai veicoli di trasporto merci la cui massa a pieno carico eccedi le 3,5t e le cui emissioni inquinanti siano di categoria "EURO 0", "EURO 1", "EURO 2", "EURO 3" ed "EURO 4", salvo autorizzazione speciale congiunta del Prefetto della Savoia e del Prefetto di Torino per delle esigenze particolari.

Si accettano pagamenti con POS BANCOMAT, con carte di credito VISA - MASTERCARD e con carte petrolifere DKV - SHELL - TOTAL - UTA - ROUTEX - EUROTRAFFIC - LOGPAY

Possibilità di abbonamento in post-pagamento per tutte le classi dei Veicoli Pesanti e Bus. Per informazioni: SITAF SPA - Traforo Autostradale del Frejus - Ufficio Commerciale - Tel: +39.0122.909011 oppure e-mail: commerciale@sitaf.it

Il corrispettivo del pedaggio può essere pagato in contanti o con le seguenti carte di credito



Per la fatturazione dei transiti effettuati alla barriera del Traforo Autostradale del Frejus – T4, si deve compilare il **Modulo di richiesta** ai sensi dell'art. 22 D.P.R. 633 del 26/10/1972 e nel D.M. 20/07/1979 (G.U. del 24/07/1979 n. 20), scaricabile dal sito internet aziendale (<https://www.sitaf.it/t4-traforo-del-frejus/servizi/fatturazione/>),

ed inviarlo a:



Sitaf S.p.A. – Direzione d'Esercizio T4
Piazzale della Difensiva
10052 Bardonecchia (TO)

2.4 Informazione sui servizi

2.4.1 La mobilità

La consultazione dei dati di incidentalità e di mobilità sono disponibili sul sito internet <http://www.aiscat.it/> alla sezione “News ed eventi”

Gestione del traffico:

Le informazioni relative al calendario della programmazione mensile dei cantieri che richiedono l'attivazione del senso unico alternato su tutta la lunghezza del Traforo ed alle chiusure totali programmate, sono consultabili sul sito internet della società all'indirizzo www.sitaf.it nella sezione info traffic.dell'A32 Torino-Bardonecchia e del T4 Traforo del Frejus e all'indirizzo Telegram <https://t.me/SITAFT4>

Gestione dei soccorsi:

Il Posto di Controllo Centralizzato Italiano, in caso di richiesta di soccorso ricevuta tramite pulsanti SOS, colonnina di chiamata o sistema di Detezione Automatica Incendi, attiva immediatamente le squadre di soccorso aziendale che sono presenti 24 ore su 24 presso i due piazzali del traforo ed ai chilometri 4 e 8 all'interno del traforo. Quindi, in applicazione del Piano di Soccorso Binazionale e delle procedure interne, in base alla tipologia dell'evento, allerta i Soccorsi Pubblici e le Forze di Polizia.

2.4.2 La manutenzione

Gli interventi manutentivi si dividono in:

- Manutenzione Preventiva Programmata e Manutenzione straordinaria; prevedono verifiche e sostituzioni eseguite a scadenze periodiche, stabilite al fine di garantire lo stato di conservazione delle strutture e degli impianti.
- Manutenzione Curativa, ovvero la manutenzione che viene eseguita al fine di ripristinare, nel minor tempo possibile, i guasti degli impianti o delle installazioni. È garantita 24 ore su 24.

2.4.3 L'informazione per il viaggiatore

Le informazioni relative alla circolazione nel Traforo Autostradale del Frejus sono disponibili tramite:

- La sezione “info traffic” del sito www.sitaf.it, 
- per tutto quello che concerne le possibili criticità sulla circolazione causate da eventi programmati. Il sito, nell'anno 2023, è stato visitato da circa 181.245 utenti. nella seguente tabella sono indicate le sezioni/pagine del sito più consultate nel 2023 e le relative percentuali di consultazione

T4 – Traforo del Frejus	29,50%
A32 – Torino-Bardonecchia	21,50%
Home page	18,50%
T4 – Webcam	5,80%
Azienda	5,20%

- I Centro Servizi “Via Nord Ovest”, al numero verde 800 840 708, che garantisce il servizio tramite operatori con orario 08:30/12:30 – 13:30/17:30 nei giorni feriali e in tutti i prefestivi e festivi di elevata congestione, secondo un calendario concordato con le Sale Radio delle diverse Concessionarie autostradali del Nord Ovest, mentre nella fascia notturna l'informazione viene fornita attraverso un portale vocale aggiornato in tempo reale;

- Il Centralino del Traforo del Frejus che risponde al n. +39 0122 90 90 11. Al di fuori dell'orario di ufficio le telefonate sono automaticamente dirottate al portale "Via Nord Ovest".
- La Polizia Stradale Sottosezione di Susa al n. +39 0122 61 21 11;
- Diffusione radiofonica, all'interno del Traforo Autostradale del Frejus, sulle frequenze radio 89,1Mhz, 96,8Mhz, 99Mhz, 99,3Mhz, 100,6Mhz e 103,3Mhz, che ciclicamente diffondono informazioni sulle modalità comportamentali da tenere in caso di emergenza nel Traforo e, in caso di criticità diffondono messaggi specifici;
- Il servizio CCISS – Onda verde – RAI, GRP – Radio Traffic (FM 99.300) Radio Monte Carlo – autotrafic e l'organizzazione Info Traffic che trasmettono in tempo reale le informazioni aggiornate sul traffico;
- Dei Pannelli a Messaggio Variabile posizionati:
 - al PK 64+800 dell'A32 in direzione Francia;
 - all'inizio della piattaforma del T4;
 - in corrispondenza dell'area di servizio Frejus Nord;
 - davanti ai pedaggi;
 - prima dell'imbocco del tunnel;

Questi forniscono ai viaggiatori informazioni sulla viabilità. Inoltre, all'interno del traforo, sono posizionati pannelli a messaggio variabile che richiamano le principali norme di circolazione (velocità massima 70 Km/h e interdistanza minima 150 metri), e invitano gli utenti ad ascoltare la radio durante l'attraversamento del traforo per ricevere eventuali informazioni in tempo reale;

- Degli informativi pieghevoli, consegnati ai pedaggi contestualmente alle operazioni di pagamento, che illustrano, con dei pittogrammi, le più importanti procedure da seguire in caso di emergenza e i comportamenti da adottare all'interno del Traforo stesso per il rispetto delle norme di circolazione;



2.4.4 I servizi per il comfort del viaggiatore

Sulla piattaforma del Traforo Autostradale del Frejus, è presente l’area di servizio Frejus Nord, gestita da una società esterna, che è accessibile agli utenti di entrambi i sensi di marcia

Direzione Italia	Progressiva chilometrica	Società Petrolifera											
			Benzina e Gasolio	Telecamere	Area Camper	Bar	Doccia	Baby room	Servizi disabili	Fax	Cambio	Nr. park vetture	Nr. park pesanti
Frejus Nord	Km 73		•	•		•	•	•	•	•	•	20	20
			Carburanti Elettrici: CPO: Tesla Stalli: 4 Connettori (potenza): 4 CCS COMBO 2 (250kW) DC										

Direzione Francia	Progressiva chilometrica	Società Petrolifera											
			Benzina e Gasolio	Telecamere	Area Camper	Bar	Doccia	Baby room	Servizi disabili	Fax	Cambio	Nr. park vetture	Nr. park pesanti
Frejus Nord	Km 73		•	•		•	•	•	•	•	•	20	20
			Carburanti Elettrici: CPO: Tesla Stalli: 4 Connettori (potenza): 4 CCS COMBO 2 (250kW) DC										

2.4.5 Valorizzazione della sicurezza stradale e tutela e rispetto dell'ambiente

La S.I.T.A.F. S.p.A. è particolarmente sensibile ai temi della sicurezza stradale, prestando particolare attenzione alle evoluzioni tecnologiche ed alle iniziative atte a ridurre le cause e le conseguenze derivanti da eventi incidentali.

I Punti d'informazione:

Sul piazzale Sud, lato Italia, sono presenti un ufficio commerciale della Direzione d'Esercizio del T4, disponibile in orario di ufficio per accogliere le richieste di informazioni degli utenti relative ad abbonamenti, fatturazione e costi di transito ed un ufficio ADR, aperto 24 ore su 24, al servizio degli autisti che trasportano materie pericolose o convogli eccezionali, per svolgere l'iter autorizzativo al transito nel traforo e fornire le informazioni del caso.

Classificazione dei mezzi pesanti:

Dal 2002 il traforo applica una tariffazione differenziata in base alle classi euro inquinanti, per indurre gli autotrasportatori ad utilizzare veicoli a basse emissioni inquinanti.

Inoltre, la Commissione Intergovernativa, seguendo l'evoluzione tecnica dei veicoli in commercio, ha progressivamente interdetto il transito nel traforo ai veicoli meno recenti classificati euro 1, dal 01 settembre 2015, euro 2 dal 01 luglio 2017 ed euro 3 e 4, dal 01 ottobre 2020.

Documentazione

Regolamento di Circolazione:

È lo strumento che detta le regole sulla viabilità e le modalità di accesso al Traforo. Questo documento viene costantemente aggiornato, previa approvazione da parte della Commissione Intergovernativa, composta da rappresentanti dei Governi italiano e francese. Il documento è scaricabile dal sito internet www.sitaf.it, scheda "T4 traforo del Frejus" – Regolamenti di traffico.



Piano di Soccorso Binazionale:

È un documento che è stato elaborato congiuntamente dal Prefetto di Torino e dal Prefetto della Savoia, avvalendosi della collaborazione di un gruppo di lavoro composto dai rappresentanti dei servizi di polizia, di soccorso, di protezione civile e delle società concessionarie francesi e italiane. Ha lo scopo di limitare gli effetti dannosi derivanti da situazioni di emergenze nel tunnel dovute al transito di veicoli, soprattutto pesanti ed in particolare di quelli che trasportano sostanze pericolose.

Questo Piano viene immediatamente attivato dal Posto di Controllo Centralizzato in caso di incidente o incendio, prevede l'attivazione dei soccorsi pubblici e delle Squadre di Intervento Aziendale. Queste ultime sono situate ai rispettivi imbocchi ed in due presidi fissi all'interno del Traforo. Le Squadre di intervento aziendali sono composte da elementi appositamente addestrati ed abilitati alle attività ad alto rischio di incendio e sono operative 24 ore su 24. Dispongono di veicoli speciali con attrezzature di intervento antincendio di primo soccorso.

Tecnologia

Posto di Controllo Centralizzato:

Sulla piattaforma italiana è presente un Posto di Controllo Centralizzato "attivo" che, oltre a svolgere attività di gestione e verifica in remoto delle installazioni, di supporto agli utenti in caso di necessità tramite le nicchie di chiamata posizionate lungo il traforo e nei luoghi sicuri, ha anche la funzione di raccolta, con strumenti informatici e/o radiotelevisivi, di dati ed informazioni su tutto quanto avviene nel Traforo e presso le Barriere di pedaggio, con registrazione e conseguente smistamento delle informazioni e istruzioni ad operatori, Enti e/o clienti a seguito delle decisioni assunte nel rispetto di procedure consolidate. Sul versante francese è presente un secondo posto di controllo "passivo" configurato con le medesime installazioni tecniche, pronto ad entrare in funzione in caso di indisponibilità di quello attivo.

Gestione Tecnica Centralizzata:

È un sistema informatico che consente, al Posto di Controllo, di gestire in remoto le installazioni del traforo e dei piazzali, di rilevare le anomalie in tempo reale, di attivare, in base a scenari predefiniti, la segnaletica luminosa all'interno del tunnel, di attivare le procedure di emergenza.

Portali Termografici:

Su entrambi i piazzali sono presenti due portali termografici. Si tratta di presidi preventivi per ridurre il rischio di incendio di veicoli pesanti in galleria, sono costituiti da un insieme di apparecchiature complesse, dedicate ad acquisire ed elaborare immagini riprese nell'infrarosso e nel visibile, allo scopo di rilevare anomalie termiche dovute a temperature oltre la normale soglia di esercizio, degli automezzi in transito.

Quando il sistema rileva la presenza di una condizione termica potenzialmente pericolosa, in applicazione alle procedure aziendali, allerta automaticamente gli operatori e gestisce i sistemi di controllo del transito per dirottare il veicolo in un'apposita area di sosta, per procedere alle necessarie verifiche prima di consentire la continuazione del viaggio.

Sistema di Detezione Automatica Incendio (DAI):

Nel traforo sono posizionate 220 telecamere che monitorano costantemente tutta la sede viabile ed i luoghi sicuri, rilevando automaticamente l'arresto o il rallentamento di un veicolo, un ingorgo di veicoli o un veicolo che emette fumi. Questi allarmi risalgono al posto di controllo, su una consolle tattile del sistema di supervisione e su 3 monitor di allarme DAI.

Impianti di controllo di velocità ed interdistanza:

Sono presenti delle postazioni fisse di controllo della velocità che rilevano le infrazioni al limite massimo di velocità (70 Km/h), inviando i dati direttamente ai servizi di Polizia italiani e francesi.

Inoltre, lungo i piedritti del traforo, sono presenti degli oblò di allineamento a luce blu, posizionati ad intervalli regolari di 150 metri, per aiutare gli utenti a mantenere la corretta interdistanza dal veicolo che precede.

La presenza di barriere presidiate all'inizio degli imbocchi del traforo non permette casi di mancato pagamento.

L'attività di esazione è coperta attraverso una turnazione minima di 2 addetti per turno di lavoro, affiancati H24 da una pista automatica riservata ai veicoli leggeri abbonati.

Nel rispetto delle prescrizioni della Commissione Intergovernativa, sulle barriere di pedaggio è attivo un sistema di cadenzamento che, gestendo l'apertura delle barriere di pedaggio, permette di mantenere l'interdistanza di 2.000 metri tra gli autobus, di 300 metri tra autobus e veicoli pesanti e di 150 metri tra gli altri veicoli;

2.5 Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura

Nel sito internet www.sitaf.it alla sezione "T4 Traforo del Frejus" si troveranno informazioni su:

Scheda percorso, Infotraffic, regolamento di traffico, tariffe e abbonamenti, fatturazione, buoni virtuali, dati traffico, aree di servizio, numeri utili, e Carta dei Servizi.

Inoltre, all'interno della sezione Infotraffic è possibile:

avere informazioni sui cantieri impattanti, consultare le notizie meteo.e visionare le webcam posizionate sull'asse autostradale.

Nel sito è presente anche una sezione relativa ai link utili quali AISCAT – ANAS – ATIVA – SFTRF – SATAP – ASTM – AUTOSTRADE PER L'ITALIA – INFOS ROUTES (per chi è diretto in Francia).

2.6 Eventuali contributi e valutazioni delle associazioni di tutela dei diritti

SITAF S.p.A. e G.E.I.E.-G.E.F. sono disponibili a confrontarsi e a collaborare con le associazioni di tutela dei diritti degli utenti.

SEZIONE 3: LA TUTELA DEL CLIENTE

3.1 I Reclami

Il cliente può segnalare eventuali carenze percepite o riscontrate nella gestione dell'infrastruttura stradale o nell'erogazione dei servizi attraverso le modalità di seguito indicate:

- Per lettera indirizzata a S.I.T.A.F. S.p.A. – Direzione d'Esercizio T4 Piazzale Difensiva 10052 Bardonecchia (TO), oppure a G.E.I.E.-G.E.F. – stabile organizzazione Italia, Piazzale Difensiva 10052 Bardonecchia (TO).
- Rivolgendosi al personale d'esecuzione, compilando il rapporto *"Comunicazione con gli utenti"*
- Via e-mail indirizzata a traforodelfrejus@sitaf.it oppure gef@frejustunnel.eu
- Via fax al n. 0122/901589

3.2 Rimborsi

la società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo sporto dal Cliente. I rimborsi avvengono tramite assegno circolare e i tempi coincidono con i tempi di trattamento.

L'erogazione del servizio può avvenire attraverso le modalità di seguito indicate:

- Per lettera indirizzata a S.I.T.A.F. S.p.A. – Direzione d'Esercizio T4 Piazzale Difensiva 10052 Bardonecchia (TO)
- Rivolgendosi al personale d'esecuzione, compilando il rapporto *"Comunicazione con gli utenti"*
- Via e-mail indirizzata a traforodelfrejus@sitaf.it
- Via fax al n. 0122/901589

Per eventuali necessità, particolari chiarimenti e/o specifiche problematiche alle barriere, l'utente può chiedere al personale di esecuzione di conferire con

l'Assistente Esazione Pedaggi o, in orario d'apertura degli uffici, con il Coordinatore Pedaggio.

A tutti i reclami motivati S.I.T.A.F. S.p.A. e G.E.I.E.-G.E.F. provvedono a rispondere entro 30 giorni dalla data di registrazione della comunicazione del Cliente.

Qualora l'accertamento dell'irregolarità richiedesse tempi più lunghi, si informerà comunque il Cliente entro il termine sopra indicato.

3.3 Richiesta di risarcimento danni

In caso di richiesta danni e per le successive informazioni riguardanti la stessa, il cliente potrà rivolgersi:

- Per lettera indirizzata a S.I.T.A.F. S.p.A. – Direzione d'Esercizio T4 Piazzale Difensiva 10052 Bardonecchia (TO)
- Via e-mail indirizzata a traforodelfrejus@sitaf.it oppure gef@frejustunnel.eu
- Via fax al n. 0122/901589

La Società risponde dei danni solo nei casi in cui sussista una comprovata responsabilità della stessa nella gestione delle competenze autostradali dovuta ad inadempienze o comportamenti che costituiscono causa diretta ed inequivocabile dell'evento che ha determinato il danno; responsabilità di cui il cliente dovrà farsi carico di fornire le relative evidenze.

3.4 Informazioni su dati e incidenti

Il cliente può trovarsi nella necessità di ottenere informazioni e/o dati relativamente ad incidenti verificatisi al Traforo del Frejus nei quali è rimasto coinvolto.

In tal caso potrà rivolgersi alla Polizia Stradale Sottosezione di Susa al n. 0122/612111

3.5 Comportamento del personale

Il personale è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi al fine di migliorare il livello qualitativo del servizio.

S.I.T.A.F. S.p.A. e G.E.I.E.-G.E.F. curano la formazione del personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

3.6 Prontuario dei contatti telefonici utili – T4

- Posto di Controllo
Tel. +39 0122 90.90.11 - Fax +39 0122 90.15.89
- Direzione di Esercizio
Tel. +39 0122 90.90.11 - Fax. +39 0122 90.15.89
- Emergenza sanitaria, V.V.F. e soccorsi pubblici 112
- Ufficio commerciale Bardonecchia Tel. +39 0122 90.90.11 - Fax +39 0122 90.90 12
- Ufficio commerciale SFTRF Tel. +33 4 79.20.26.015
- Preavviso Transiti Eccezionali Bardonecchia Fax +39 0122 90 90 43
- Preavviso Transiti Eccezionali Modane Fax +33 4 79 20 26 98
- Scorte Transiti Materie Pericolose Bardonecchia
Tel. +39 0122 90.90.11 - Fax +39 0122 90.15.89
- Scorte Transiti Materie Pericolose Modane
Tel. +33 4 79.20.26.00 - Fax +33 4 79.20.26.10