



2025 CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI

PREMESSA

Gentile utente,

con la Carta dei Servizi vogliamo fornirLe un documento di comoda e veloce consultazione, che possa contribuire ad una migliore conoscenza della tratta che gestiamo. La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente, in ottemperanza alla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102/2009, nella convinzione che possa costituire soprattutto una periodica occasione di riesame del servizio, di crescita della nostra organizzazione e di comunicazione di valore verso l'esterno. Una Carta dei Servizi, quindi, quale strumento di gestione, di informazione, di comunicazione degli obiettivi e di dialogo con i clienti autostradali e le altre parti interessate.

Essenziale per la sicurezza è l'adozione di comportamenti di guida rispettosi del Codice della Strada e sempre adeguati ai diversi fattori del contesto, mutevoli durante il viaggio, quali le condizioni meteo, i livelli di traffico e le caratteristiche dell'infrastruttura.

Confidiamo, quindi, che questo documento possa contribuire ad avvicinare sempre di più l'Azienda ai suoi Utenti, più informati e consapevoli del nostro obiettivo di fornire, con uomini e mezzi, prestazioni sempre migliori. A tal fine, riteniamo anche utili i contributi che i nostri Utenti ci vorranno fornire, con l'obiettivo di mantenere una struttura dinamica, sempre più vicina alle esigenze dei viaggiatori.

La corrente edizione è inoltre aggiornata ai sensi della Delibera ART n. 132/2024 pubblicata il 27/09/2024. "Approvazione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali".

INDICE

01 LA SOCIETÀ

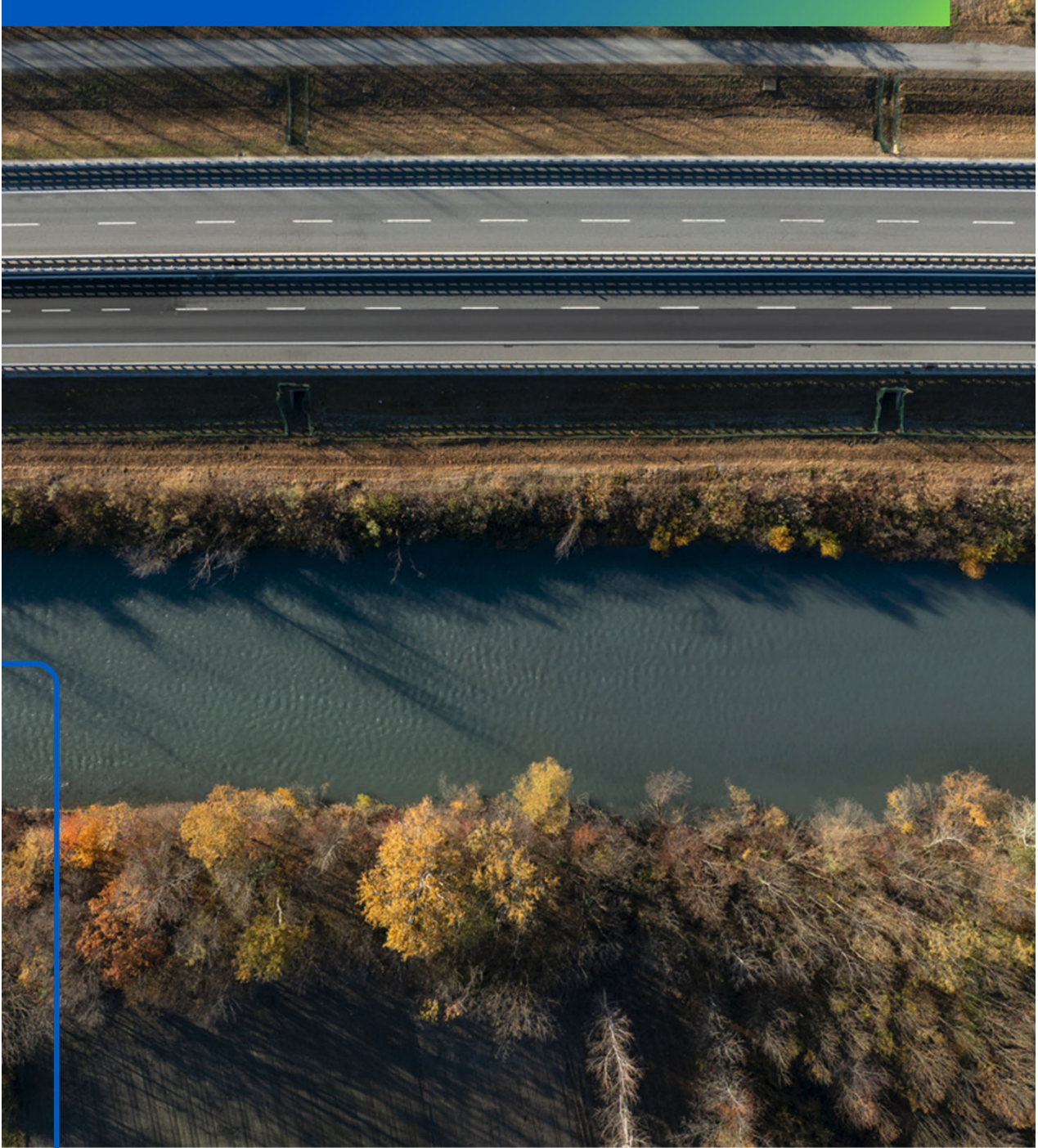
- 5 Chi siamo
- 7 La Rete
- 10 I Piani di potenziamento
- 12 I Principi fondamentali
- 14 Il Pedaggio
- 17 Come pagare il pedaggio
- 23 Documenti di viaggio
- 26 Il Centro Rapporti con l'Utenza
- 27 La Mobilità
- 40 La Manutenzione
- 43 L'informazione per il viaggiatore
- 47 Servizi per il comfort del viaggiatore

02 LE POLITICHE E LA GESTIONE

- 54 I sistemi di gestione
- 56 Gli Indicatori di qualità

03 LA TUTELA DEL CLIENTE

- 58. I reclami
- 62. I rimborsi e gli scontrini di credito
- 63. La gestione dei sinistri
- 64. Numeri e indirizzi utili



01

LA SOCIETÀ

CHI SIAMO

La Società Italiana per il Traforo Autostradale del Fréjus (SITAF S.p.A.) è stata costituita il 29 ottobre 1960 per iniziativa, nell'ambito della città di Torino, della Camera di Commercio, dell'Unione Industriale, della Provincia, del Comune, nonché di primarie Compagnie di assicurazione, Istituti di credito e complessi Industriali.

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 Sitaf S.p.A. la costruzione e la gestione del Traforo del Fréjus (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.

La Sede sociale della Sitaf si trova a Susa, mentre la Direzione d'Esercizio dell'A32 e quella del Traforo del Fréjus, alle quali fanno capo i vari servizi operativi, si trovano rispettivamente a Susa Autoporto e a Bardonecchia.

L'organico di Sitaf al 31/12/2024 è composto da 281 dipendenti, di cui 111 impiegati presso la Direzione di Esercizio dell'autostrada A32.

Operano direttamente in autostrada, 24 ore su 24, presso le sedi operative, il personale di Esazione, gli Assistenti Agenti di Traffico e gli Ausiliari della Viabilità, questi ultimi addetti a garantire la sicurezza degli Utenti durante il tragitto.

Presso l'Autoporto di Susa è dislocato il Posto di Controllo Centralizzato (P.C.C.), che ha funzione di raccolta, con strumenti informatici e video, di dati ed informazioni su tutto quanto avviene in autostrada e presso le barriere di pedaggio, con registrazione e conseguenti attività operative e di raccordo con gli Enti di soccorso, le Forze di Polizia e gli utenti.

La Società esplica la propria attività di esercizio e gestione dell'infrastruttura coordinandosi con altri Enti e soggetti, ognuno dei quali responsabile della propria specifica attività:

- la Polizia Stradale, che opera in permanenza in autostrada con i propri compiti istituzionali;
- le Società di ristorazione e petrolifere di erogazione carburante nelle Aree di Servizio;
- i Vigili del Fuoco, con compiti istituzionali;
- ACI Global, AXA e EUROP ASSISTANCE VAI per quanto riguarda il soccorso stradale;
- il 118 NUE (112), che garantisce il pronto intervento di uomini e mezzi per il soccorso sanitario.

Composizione della rete

L'autostrada ha inizio a Rivoli in corrispondenza del termine della tangenziale di Torino e finisce alla progressiva Km 72+375 a Bardonecchia, all'inizio del piazzale del Traforo del Fréjus.

Il logo e la ragione sociale della Società sono visibili ad inizio e fine autostrada.

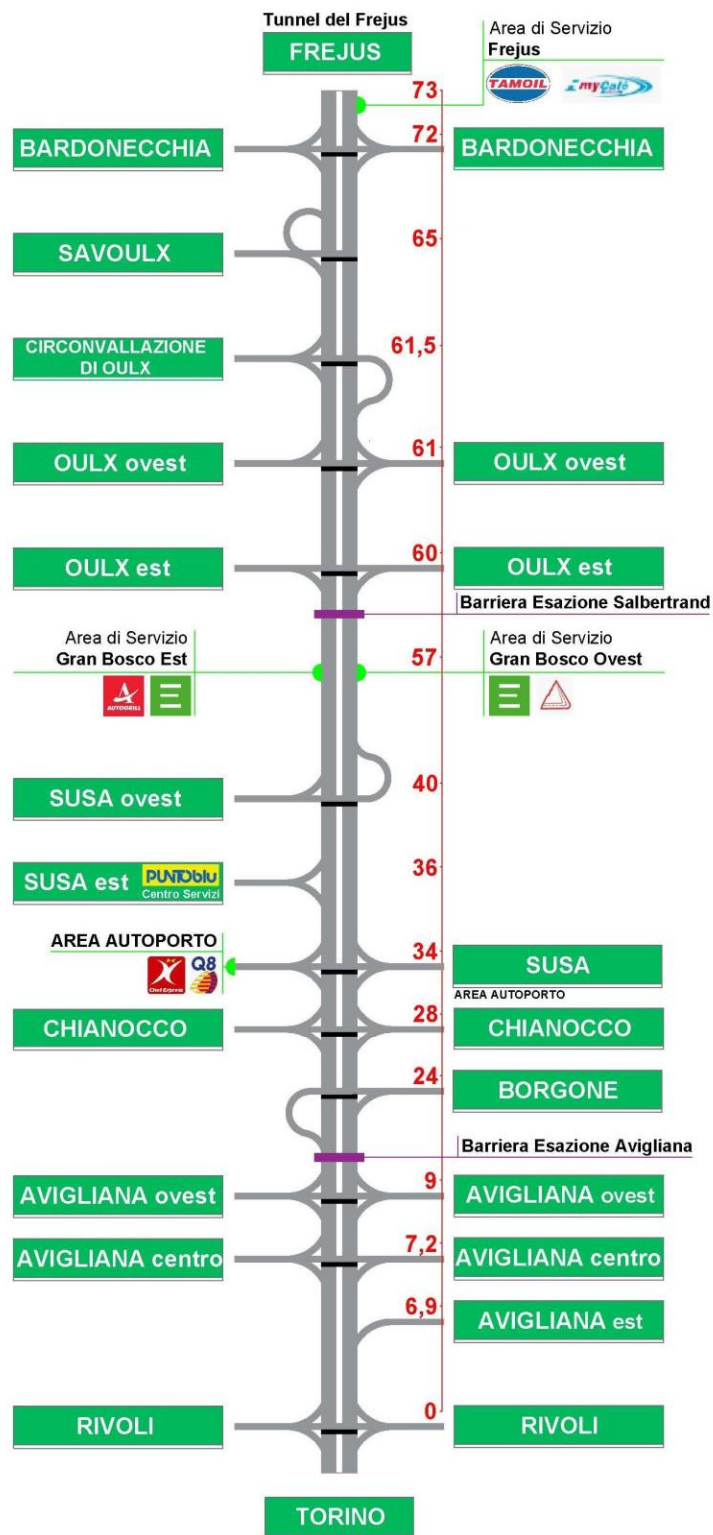
Trattandosi di un sistema aperto, non sono presenti stazioni di uscita intermedie e, dunque, il pagamento del pedaggio avviene esclusivamente alle barriere di Avigliana e Salbertrand. Lungo l'autostrada sono dislocati i seguenti svincoli:

Rivoli	Avigliana est	Avigliana centro
Avigliana ovest	Borgone	Chianocco
Susa	Susa est	Susa ovest
Oulx est	Oulx	Oulx ovest
Circonvallazione di Oulx	Savoulx	Bardonecchia

Nota: per maggiori e più esaurienti informazioni relative alla rete autostradale di Sitaf S.p.A., è possibile consultare il sito internet www.sitaf.it.

LA RETE

TRATTA A32 Torino - Bardonecchia



La Viabilità alternativa

Il tracciato dell'autostrada è asservito per la quasi totalità da una importante viabilità ordinaria; tra Rivoli e Susa corrono infatti pressoché parallele le SS 24 e 25. La SS 24 prosegue affiancata all'autostrada fino oltre l'abitato di Oulx, da qui parte la SS 335 che arriva fino a Bardonecchia.



I PIANI DI POTENZIAMENTO

La SITAF, con l'intento di elevare gli standard di sicurezza dell'autostrada e in ottemperanza alle Direttive Comunitarie, ha introdotto nel proprio piano di investimenti molteplici interventi di potenziamento e miglioramento della sicurezza della rete in gestione. Gli interventi più significativi in particolare riguardano la dotazione impiantistica, principalmente mediante la realizzazione di:

- reti di drenaggio dei liquidi pericolosi all'interno delle gallerie con contestuale rinnovo degli impianti idrico-antincendio;
- potenziamento del sistema di videosorveglianza della tratta ed in particolare delle gallerie;
- completamento del rinnovo dell'illuminazione delle gallerie impiegando corpi illuminanti a LED;
- rinnovo delle dotazioni con Pannelli a Messaggio Variabile per una più capillare informazione all'utenza;
- aggiornamento del sistema di esazione pedaggio;
- installazione di barriere automatiche in corrispondenza degli accessi agli svincoli.

Per quel che riguarda le **opere civili**, gli interventi più significativi riguardano sommariamente:

- la ristrutturazione e l'adeguamento sismico dei viadotti Bardonecchia, PreRichard, Perilleux, Gad, e SS335bis nella tratta Oulx-Bardonecchia, Bussoleno e SS25 nella tratta Rivoli-Susa;
- la ristrutturazione del Viadotto Ramat, nella tratta Susa-Salbertrand con contestuale adeguamento delle barriere di sicurezza utilizzando dispositivi bordo ponte ad altissimo livello di contenimento di classe H4b;
- la sostituzione delle barriere di sicurezza esistenti tipo new-jersey installate sul margine destro lungo la tratta tra lo svincolo di Savoulx alla pk 64+200 e lo svincolo di Bardonecchia alla pk 72+000, con nuove barriere di sicurezza metalliche ad altissimo contenimento (classe H4b), eventualmente integrate con barriere fonoassorbenti;
- la progressiva installazione di ulteriori nuove barriere fonoassorbenti lungo le tratte dell'A32 che, attraverso le mappature acustiche condotte, abbiano evidenziato l'esigenza di intervento;
- la realizzazione di nuove piste di servizio lungo i rilevati del sedime autostradale. Queste nuove viabilità hanno sia la funzione di agevolare e garantire una miglior manutenzione del corpo stradale limitando la posa di cantieri, sia quella di offrire un accesso più rapido in caso di interventi in emergenza in modo da garantire maggiore sicurezza all'utenza;
- la progressiva sostituzione dei giunti autostradali, adottando giunti di nuova concezione in acciaio corten a pettine o a lamelle ed in sostituzione di quelli esistenti in gomma armata o in alluminio, maggiormente soggetti a degrado e danneggiamento nel tempo;
- la sistemazione dei versanti in corrispondenza dei viadotti Perilleux, Villards, Bardonecchia e la finestra della galleria Cels;
- gli ulteriori interventi di consolidamento e placcaggio della parte sommitale delle banche in terra rinforzata del rilevato Blanc-Beaulard;
- messa in sicurezza delle coperture delle barriere di Avigliana e Salbertrand.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Sitaf, 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.

Si pone quindi come traguardo di:

- ♦ garantire a parità di condizioni e tipologia di servizio, parità di trattamento alle diverse categorie o fasce di Clienti;
- ♦ consentire accessibilità e fruibilità di tutti i servizi alle persone con mobilità ridotta (PMR) portatori di handicap.

Imparzialità

Sitaf ispira i propri comportamenti con i Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Sitaf si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio autostradale e dei servizi di soccorso, di informazione e di 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 ripristinare il funzionamento, per informare l'Utente e per limitare i disagi.

Partecipazione, cortesia e trasparenza

L'Utente ha il diritto di richiedere tutte le informazioni che lo riguardano, ai sensi della Legge 7 agosto 1990 n. 241. Sitaf si pone l'obiettivo di essere vicina all'Utente permettendogli di contribuire al miglioramento del servizio attraverso suggerimenti e adottando procedure che facilitino l'inoltro delle proposte. La Società si premurerà di dare rapido riscontro ai suggerimenti dell'Utente 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 l'Utente, improntando i rapporti al rispetto e alla cortesia e provvedendo anche ad una agevole identificabilità del personale.

Tutela della riservatezza

SITAF 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 dati anche da parte di terzi autorizzati.

La tutela dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio sulla Protezione dei Dati 2016/679 in conformità con le disposizioni sancite dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche.

Efficacia ed efficienza

La Società è impegnata nel miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. Sitaf fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, ed in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Sitaf si impegna altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

IL PEDAGGIO

I pedaggi autostradali possono essere riscossi con il sistema di esazione di tipo “chiuso” o con il sistema di tipo “aperto”, come nel caso dell’autostrada A32 Torino-Bardonecchia.

Il sistema “aperto” prevede la suddivisione dell’autostrada in tratte, ciascuna delle quali è controllata in un solo punto; di conseguenza non è più necessario munire l’utente di biglietto di viaggio perché il pedaggio dovuto presso ogni stazione è indipendente dalla reale provenienza e destinazione del veicolo e varia solo in funzione della sua classe tariffaria.

I proventi derivanti dalle tariffe di pedaggio rappresentano lo strumento per ottenere l’equilibrio del piano finanziario che sta alla base della Concessione e costituiscono, praticamente, la prevalente fonte dei ricavi necessari per coprire gli investimenti effettuati in fase di costruzione, i relativi oneri finanziari, i costi d’esercizio, i costi di manutenzione, gli interventi migliorativi eseguiti durante il periodo della concessione e la remunerazione del capitale investito.

Il pedaggio autostradale è calcolato sulla tariffa unitaria specifica della tratta autostradale attraversata, approvata con Decreto Interministeriale; la tariffa va moltiplicata per i rispettivi chilometri percorsi, si aggiunge l’IVA (22%) e infine si applica l’arrotondamento, per eccesso o per difetto, a 10 centesimi di euro.

Va precisato che la tariffa unitaria è commisurata in base alle caratteristiche dell’infrastruttura (autostrada di pianura o di montagna, quest’ultima caratterizzata da numerosi viadotti e gallerie) ed al tipo di veicolo utilizzato secondo il sistema di classificazione attualmente in uso e denominato “Assi – Sagoma”.








- La “Sagoma”, cioè l’altezza del veicolo misurata in corrispondenza dell’asse delle ruote anteriori. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli a due assi che sono suddivisi in due classi: la classe A per i motocicli e per i veicoli che in prossimità del 1° asse hanno un’altezza inferiore a 1,30 mt. e la classe B per i veicoli che in prossimità del 1° asse hanno un’altezza superiore a 1,30 mt.
- Gli “Assi”, cioè il numero degli assi di costruzione del veicolo. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli ed i convogli a tre o più assi, che sono suddivisi nelle rimanenti tre classi.

In base a questo sistema il parco veicolare viene suddiviso in cinque classi utilizzando due misure:

- La «Sagoma», cioè l’altezza del veicolo misurata in corrispondenza dell’asse delle ruote anteriori. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli a due assi e consente di fissare due classi.
- Gli «Assi» cioè il numero degli assi di costruzione del veicolo. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli e i convogli a tre o più assi e consente di fissare le rimanenti tre classi.

Classificazione dei veicoli

Classe	Caratteristiche	Esempi
A	a 2 assi con altezza sul primo $\leq 1,3$ m	
B	a 2 assi con altezza sul primo $> 1,3$ m	
3	costruiti a 3 assi	
4	costruiti a 4 assi	
5	costruiti a 5 o più assi	

Nota: Per maggiori e più esaurienti informazioni relative alla classificazione dei veicoli e alla modalità di variazione tariffaria annuale del pedaggio, è possibile consultare il sito internet www.sitaf.it

COME PAGARE IL PEDAGGIO

La segnaletica delle piste

Alle due barriere di pedaggio sono presenti cinque tipologie di pista:

Le **Piste manuali**, caratterizzate dalla segnaletica bianca con simbolo dei contanti, sono gestite da operatore; qui può si può effettuare la transazione in contanti, ma anche con carte di credito, Viacard e Bancomat.

Le **Casse automatiche**, caratterizzate dalla segnaletica bianca e blu con simbolo dei contanti e delle carte; qui si può effettuare la transazione pagando con monete e banconote, ma anche con carte di credito, Viacard e Bancomat. Eventuali difficoltà possono trovare risposta premendo il pulsante RICHIESTA INTERVENTO ed attendendo la risposta dal personale preposto, senza scendere dal veicolo o effettuare retromarcia.

Le **Piste bimodali**, caratterizzate dalla segnaletica azzurra e gialla con il simbolo carte; qui può essere operata la transazione sia statica, con Carte di Credito, Viacard, Bancomat FastPay, che dinamica, mediante gli apparati di Telepedaggio. Eventuali difficoltà possono trovare risposta premendo il pulsante RICHIESTA INTERVENTO ed attendendo la risposta dal personale preposto, senza scendere dal veicolo o effettuare retromarcia.

Le **Piste dedicate al Telepedaggio Europeo** caratterizzate dalla segnaletica gialla e blu, che consentono il passaggio dinamico ai possessori di apparati di telepedaggio e di “obu” Europeo emesso dai Service Provider che hanno ottenuto la certificazione ad operare sul territorio nazionale, al pari degli altri sistemi di pagamento telematici.

Il Servizio Europeo di Telepedaggio è un nuovo servizio che consente agli utenti autostradali di pagare i pedaggi all'interno dell'Unione Europea, tramite un solo contratto di abbonamento stipulato con un solo fornitore di servizi e un unico dispositivo atto al telepedaggio.

All'interno dell'A32 Torino-Bardonecchia sono previsti due tipi di servizio, quello SET dedicato ai veicoli leggeri e quello SIT-MP dedicato ai veicoli di massa complessiva superiore a 3,5 tonnellate.

Al momento sono attivi i servizi forniti da Telepass, 'DKV Euro Service GmbH' (SIT-MP), 'Axxés SAS' (SIT-MP e SET), UnipolTech S.p.A. (SIT-MP e SET), Tolltickets (SET) e AS24/Totalenergies (SIT-MP).

Le **Piste Speciali**, ubicate sui lati dei piazzali di esazione, sono riservate al transito dei veicoli e trasporti eccezionali, le cui modalità di passaggio sono gestite direttamente dal personale di esazione, presente h 24 ad ogni barriera.

Modalità di pagamento

Il pedaggio può essere pagato in contanti nelle porte presidiate da esattore e nelle porte automatiche con il simbolo dei contanti; nelle porte presidiate da un esattore, per il pagamento, sono accettate anche le principali valute straniere, con eventuale erogazione del resto in Euro.

Sull'autostrada Torino-Bardonecchia S.p.A. le divise estere accettate sono:

- Sterline Inglesi
- Franchi Svizzeri
- Dollari Americani
- Corone Danesi
- Corone Svedesi

Dismissione Viacard prepagata:

Le tessere Viacard sono state dismesse. La loro tecnologia, basata su banda magnetica, è diventata obsoleta ed ormai in rapido disuso. La scelta di procedere con la dismissione di tale metodo di pagamento è stata adottata alla luce dell'ampia diffusione che hanno avuto negli ultimi anni le carte di credito con il chip ed in particolare le carte di credito prepagate, congiuntamente alla progressiva adozione delle nuove tecnologie contactless che, non prevedendo l'inserimento della carta nei sistemi di esazione, garantiscono minori tempi di permanenza in pista con conseguente aumento di sicurezza e fluidità del traffico.

Termini di utilizzo e/o rimborso del credito residuo:

In tutti i caselli della rete autostradale italiana, le Viacard già acquistate potranno essere utilizzate fino ad esaurimento del credito entro il 31/12/2029. Sarà sempre possibile chiedere il rimborso del credito residuo, senza limiti di importo minimo, entro il 31/12/2038, seguendo le modalità previste sul sito di SITAF nella sezione "Rimborsi".

Apparato CONTACTLESS installato in pista:

La prima foto riproduce l'apparato quando non c'è transito su pista, l'altra riproduce l'apparato contactless in attesa del pagamento (in questo caso € 5.40 Classe A di Avigliana).

Nella pista automatica l'utente è "supportato" da una "voce guida" che fornisce indicazioni nell'operazione (... "Avvicinare Carta Contactless o introdurre altro tipo di pagamento").

Si rammenta in ogni caso che l'utente in transito deve attendere il tempo necessario per ricevere il messaggio del terminale che attesta la validazione in corso.



La nuova cartellonistica è stata aggiornata ed è in via di completamento.

Abbonamenti mensili pendolari

A seguito dell'autorizzazione del Ministero la SITAF ha inoltre istituito abbonamenti mensili per il pagamento del pedaggio per i veicoli privati di classe A, ad uso esclusivo dei residenti nei Comuni appartenenti alla Unione Montane Alta Valle di Susa, Unione Montana Valle di Susa, Unione Montana Comuni Olimpici Via Lattea. Nel corso dell'anno 2022 l'agevolazione è stata estesa anche al personale sanitario (medico e paramedico) del Con.ISA, distretto dell'Asl To3 Valle di Susa – Val Sangone, USCA di Oulx, che opera nelle strutture sanitarie site in Valle.

Gli abbonamenti Sitaf sono rivolti esclusivamente alle persone fisiche e non alle Società e sono abbinati ad un contratto Telepass Family / Unipol Move.

L'abbonamento è valido tutti i giorni della settimana, con un numero massimo di 50 passaggi al mese solare, suddivisi nelle seguenti tipologie:

Tratta A: Susa-Bardonecchia, Barriera di Salbertrand (n. passaggi massimo/mese: 50).









Tratta B: Rivoli-Susa, Barriera di Avigliana (n. passaggi massimo/mese: 50).

Tratta A+B=C: Tratte Rivoli-Susa e Susa-Bardonecchia, Barriera di Salbertrand e Barriera di Avigliana (n. passaggi massimo/mese: 100, di cui 50 alla Barriera di Avigliana e 50 alla Barriera di Salbertrand).

Nota: Per ulteriori informazioni si può consultare il sito www.sitaf.it.

Le possibili modalità di pagamento nei diversi tipi di pista

Nelle piste automatiche sono stati installati i lettori di carte «contactless» per il pagamento anche mediante carte di credito dotate di microchip emesse dai circuiti Visa, Mastercard e Maestro

segnaletica verticale	tipo di pista	segnaletica orizzontale pagamento con	pagamento con
	con operatore		contante, Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay
	con cassa automatica		contante, Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay
	con carte		Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay
	telepedaggio		Servizio Europeo di Telepedaggio (SET), Servizio Interoperabile di Telepedaggio, Mezzi Pesanti (SIT-MP)
	con carte promiscua telepedaggio		Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay, Servizio Europeo di Telepedaggio (SET), Servizio Interoperabile di Telepedaggio Mezzi Pesanti (SIT-MP)

AUTORIZZAZIONI PER VEICOLI E TRASPORTI ECCEZIONALI

Sono considerati tali quelli rientranti nell'art. 10 del Codice della Strada (D. lgs. 30.04.92, n. 285) e che, per eccedenze dimensionali o di massa, superano i limiti stabiliti dagli artt. 61 e 62 della stessa legge.

L'utente interessato a chiedere informazioni o ad ottenere il rilascio delle autorizzazioni, può consultare telefonicamente l'Ufficio preposto al numero 011/91415236 – oppure consultare il sito web www.teonline.it.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

L'Attestato di Transito

SITAF S.p.A.
A32 TORINO-BARDONECCHIA

ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA MANUALE

Modalita' di pagamento:
CARTA DI CREDITO

Esattore :
Data e ora: 05/03/2025 16:43
Entrata : SALITA 998
Uscita : AVIGLIANA BARRIERA 191
Pista : 08 Classe: A

Numero tessera:
Tessera precedente residuo SALDO

Pedaggio: € 5,40

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI



SITAF S.p.A.
A32 TORINO-BARDONECCHIA

ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA MANUALE

Modalita' di pagamento:
CONTANTE

Esattore :
Data e ora: 05/03/2025 16:35
Entrata : DISCESA 997
Uscita : AVIGLIANA BARRIERA 191
Pista : 07 Classe: A

Pedaggio: € 5,40

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI



ATTESTATO DI TRANSITO

L'attestato di transito è emesso sia nelle piste gestite dagli esattori sia in quelle automatiche. In entrambi i casi esso rappresenta la ricevuta dell'avvenuto pagamento, ma non ha validità ai fini fiscali.

La fatturazione dei pedaggi pagati in contanti o con carte bancarie, a fronte delle ricevute emesse dalle stazioni di questa Concessionaria, può essere richiesta, scrivendo a SITAF S.p.A.- Località Cascina Rolle s.n.c. – 10051 Avigliana (TO).

La richiesta deve essere, inoltre, corredata degli attestati di transito in originale (D.M. Finanze 20/07/79), utilizzando l'apposito modulo scaricabile sul sito internet www.sitaf.it, sezione << A32 Torino Bardonecchia /Servizi / Fatturazione / modulo richiesta fattura A32 >>.

Non potranno essere prese in considerazione le richieste sprovviste degli attestati di transito in originale.

Il Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio - RMPP

Durante le operazioni di pagamento si può incorrere in alcuni inconvenienti che alterano la normale procedura di esazione.

Se il problema si presenta in una porta gestita dall'esattore, egli vi saprà indicare la miglior soluzione.

Se, invece, il problema si presenta in una porta automatica non presidiata, si raccomanda di non scendere dal veicolo e di non retrocedere in pista, ma di premere il pulsante "richiesta di intervento", comunicando con il personale preposto tramite interfono.

Se siete in possesso di un apparato di Telepedaggio, l'operatore alza la sbarra, la pista effettua la foto e il transito viene inserito in fattura.

In mancanza dell'apparato, ritirate lo scontrino di mancato pagamento dalla bocchetta.

Il pedaggio può essere saldato entro 15 giorni dalla data del transito.

Qualora il pagamento venisse effettuato oltre il termine indicato, l'importo dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione.

Nel caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi potranno essere trasmessi all'Ufficio Verbali della Sezione Polizia Stradale competente, per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176/11° e 21° comma del Codice della Strada, per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 85,00 a € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

Per ulteriori informazioni e/o comunicazioni è possibile chiamare l'Ufficio Mancati Pagamenti ai numeri 0122.621.695 e 0122.621.697 (ore 9-12/14-16) oppure scrivere agli indirizzi e-mail a32.autofrejus@sitaf.it; assistenza32@sitaf.it

Come pagare un mancato pagamento

Il saldo di un rapporto di mancato pagamento può avvenire:

- con carta di credito direttamente on-line sul sito della Sitaf (www.sitaf.it)
- tramite versamento su conto corrente postale n. 53522843
- con bonifico: Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.
- IBAN: IT 41 D 01005 01000 000000041792 – SWIFT BIC: BNLITRR
- al Centro Rapporti con l'Utenza presso l'Autoporto di Susa.
- alle piste manuali delle barriere di pedaggio di Avigliana e Salbertrand o delle altre concessionarie autostradali convenzionate di seguito elencate, in questi casi unicamente entro 15 giorni dall'emissione del mancato pagamento:

A7 Milano Serravalle, A10 - A12 Concessioni del Tirreno (Savona Ventimiglia Sestri Levante Livorno), A4 SATAP Torino-Milano, A5 SAV (Quincinetto Aosta), A6 Autostrada dei Fiori (Torino Savona), A55 – A21 ITP (Tangenziale di Torino e Torino-Piacenza), A33 Asti-Cuneo, A15 SALT (Parma La Spezia), A35 BRE.BE.MI (Brescia Bergamo Milano), A58 TEEM (Tangenziale Est Esterna di Milano).

Nota: Le informazioni qui riportate si possono trovare anche sul sito all'indirizzo www.sitaf.it.



IL CENTRO RAPPORTI CON L'UTENZA

Presso questi uffici è possibile ricevere assistenza diretta da parte di personale qualificato.

Il Centro è situato in via Torino n.127, presso l'Autoporto di Susa.

Gli Operatori sono disponibili per:

- fornire chiarimenti ed assistenza;
- la risoluzione di eventuali disservizi riscontrati
- prestare assistenza nell'utilizzo corretto delle diverse tipologie di pagamento;
- la gestione di pratiche di rimborso del pedaggio.

Presso questo ufficio è possibile stipulare **contratti di "abbonamento pendolari" A32** per i residenti nei comuni appartenenti alle Unione Montane Alta Valle di Susa, Unione Montana Valle di Susa, Unione Montana Comuni Olimpici Via Lattea.

Sono legate *esclusivamente* agli abbonamenti dell'autostrada A32 Torino – Bardonecchia, le operazioni di rilascio e sostituzione degli apparati Telepass.

Relativamente a questo è possibile:

- accogliere denunce di smarrimento/furto titoli;
- variazioni anagrafiche titolari contratti;
- variazioni condizioni commerciali di abbonamento A32;
- restituzione apparati Telepass;
- chiusura contratti.

Presso questo Ufficio è altresì possibile saldare i mancati pagamenti della SITAF e delle altre concessionarie che operano in regime di reciprocità, di cui all'elenco di pag. 25.

L'orario aggiornato di apertura, così come eventuali modifiche al servizio, possono essere reperiti sul sito web www.sitaf.it.

LA MOBILITÀ

Per maggiori informazioni relative a dati di traffico, al calendario annuale dei divieti di circolazione emanato dal Ministero delle Infrastrutture, nonché alla programmazione e presenza cantieri, è possibile consultare il sito internet: www.sitaf.it.

Ulteriori informazioni in merito all'incidentalità e alle informazioni di carattere generale sono disponibili sul sito: www.aiscat.it.



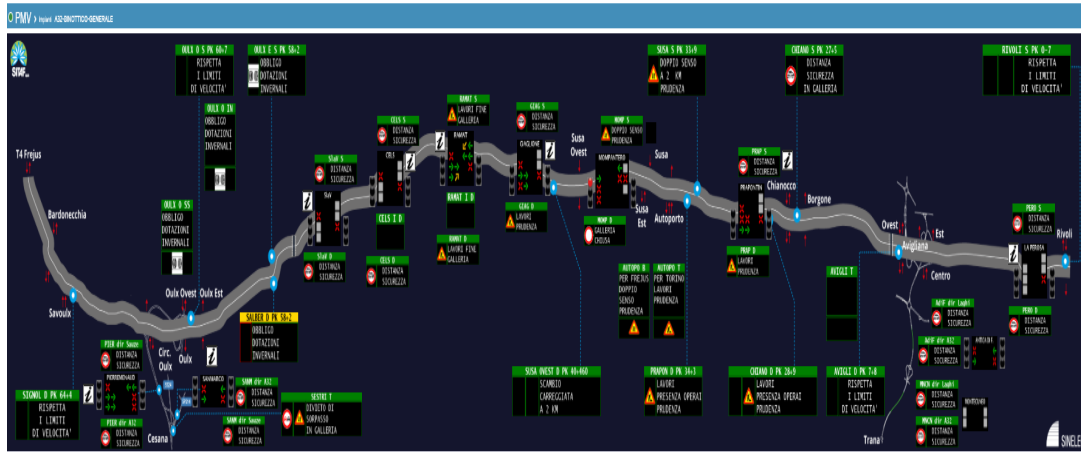
Il Posto di Controllo Centralizzato (PCC)



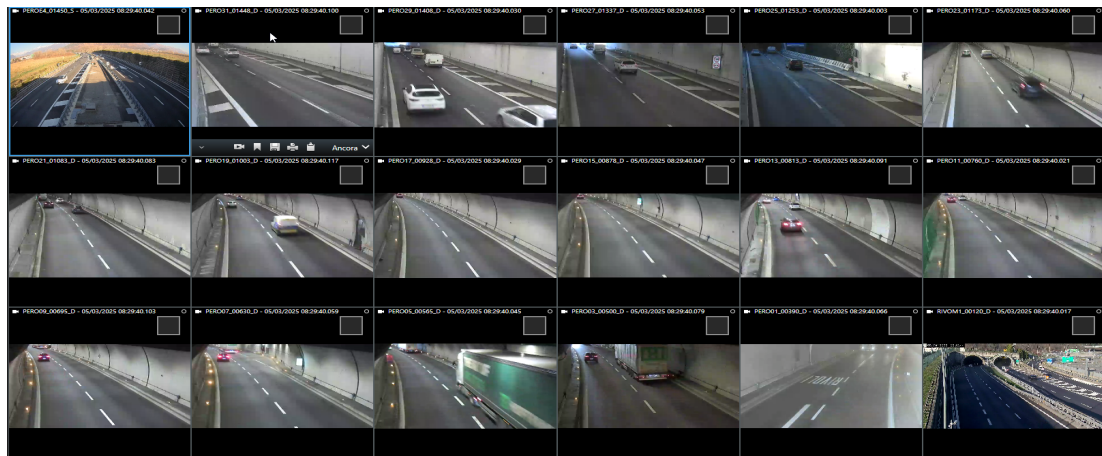
Il PCC è dotato di apparati e di tecnologie evolute che costituiscono una struttura informativa e di controllo fondamentale per operatori e gli utenti in viaggio.

Tramite un apposito sistema informatico, il Posto di Controllo Centralizzato A32:

- gestisce gli eventi aggiornando le informazioni all'utenza con i pannelli a messaggio variabile e le segnalazioni agli enti di informazione;
- coordina gli interventi di soccorso in autostrada;
- segnala ai tecnici competenti eventuali guasti ad impianti e alle strutture;
- monitora gli impianti di sicurezza;
- in caso di emergenza, evade le richieste telefoniche di informazione da parte degli utenti;
- gestisce gli eventi in stretto collegamento con le Centrali Operative degli enti di soccorso e di polizia.



I PCC esercita un'attività costante di videosorveglianza dell'autostrada mediante le telecamere in itinere, mentre le telecamere in gallerie svolgono anche la video analisi del fumo (VRF) e il rilevamento dei veicoli fermi (VRT).



Gestione delle Emergenze

Il PCC dispone di 528 telecamere installate lungo l'autostrada (di cui 389 posizionate all'interno delle gallerie) e 352 colonnine SOS. Le gallerie vengono costantemente monitorate dallo stesso P.C.C. attraverso i diversi sistemi presenti, che consentono di gestire la ventilazione, l'illuminazione, l'impianto antincendio, i pannelli di canalizzazione, i semafori di galleria e i pannelli a messaggio variabile.



▪ Soccorso stradale

Il Posto di Controllo sovrintende al servizio di soccorso stradale. Sull'Autostrada tale compito è demandato alle organizzazioni ACI Global (803.116), VAI Europ Assistance (803.803) ed AXA (800 300 433), che operano mediante proprie officine autorizzate. Anche questo servizio è garantito h 24. L'intervento di soccorso stradale può essere chiesto direttamente alle Organizzazioni autorizzate, oppure, attraverso le colonnine di chiamata di soccorso (SOS), al P.C.C. A32.

Se la chiamata perviene a quest'ultimo, l'operatore si accerterà se il veicolo è in posizione di sicurezza e se l'Utente desidera l'una o l'altra Organizzazione.

Nel caso in cui il veicolo non fosse in sicurezza o creasse intralcio o pericolo, il Posto di Controllo invierà sul posto il carro più vicino al veicolo da soccorrere, indipendentemente dall'Organizzazione indicata dall'Utente.



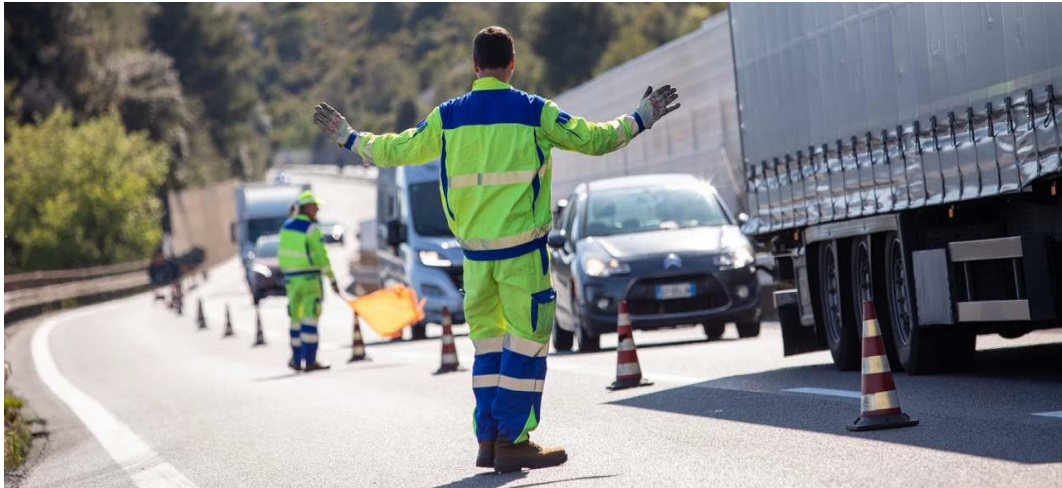
- **Soccorso sanitario**

Il PCC (Posto di Controllo Centralizzato), ricevuta la richiesta di soccorso, comunica l'evento al 112 (NUE, Numero Unico di Emergenza) che allerta tutti gli Enti di soccorso interessati.



Assistenza al traffico

Gli Ausiliari della Viabilità intervengono per assistere l'utenza in difficoltà e in concorso con gli altri enti istituzionali in caso di sinistri stradali o altre situazioni emergenziali. Vigilano la tratta autostradale h 24 con veicoli operativi provvisti di pannelli a messaggio variabile, dotati di segnaletica di emergenza ed attrezzati per il ripristino della viabilità.



Lungo l'A32, gli Ausiliari della Viabilità sono dislocati in 3 sedi operative: una baricentrica a Susa, una in Alta e una in Bassa Valle di Susa. Si tratta di personale altamente qualificato (segue costantemente corsi specifici di qualificazione professionale).

Dal 2016 è operativa una convenzione con la Croce Rossa Italiana, Comitato di Susa, per l'assistenza all'utenza in caso di eventi particolari (code prolungate, stoccaggio dei veicoli, blocchi di traffico) che si dovessero verificare lungo l'asse autostradale.

Polizia Stradale

La Polizia Stradale è presente in autostrada h 24. Opera permanentemente a mezzo di più pattuglie e costituisce un primario punto di riferimento per la Sitaf.

La Sottosezione della Polizia Stradale si trova nello stesso edificio che ospita gli Uffici Direzionali della Società, localizzato all'interno dello svincolo di Susa.

Oltre ai compiti istituzionali propri della specialità di Polizia Stradale, presso la Sottosezione vi sono squadre di Polizia Giudiziaria, la cui attività principale è di ordine investigativo.

Le pattuglie in servizio sono coordinate dal C.O.P.S. (Centro Operativo Polizia Stradale) del Piemonte, che ha sede presso il compartimento di Polizia Stradale di Torino.

Consigli per la sicurezza

L'utente deve adottare modalità di guida responsabili ed accorte, contribuendo in questo modo a determinare la qualità del servizio.

Oltre alle comuni regole di prudenza e diligenza, è necessario tenere presente che questa autostrada è caratterizzata da un tracciato molto impegnativo e per condizioni metereologiche che possono variare improvvisamente.

È importante:

- Ricordare che nelle gallerie dell'autostrada A32 vige il limite di velocità di 100 km/h e il distanziamento minimo obbligatorio di 100 metri dal veicolo che precede.
- In caso di foratura non bisogna fermarsi lungo l'autostrada, ma è bene raggiungere la prima piazzola, anche con la gomma a terra o con il cerchio danneggiato: meglio deteriorare un pneumatico che rischiare un incidente.
- Regolare la velocità in funzione delle condizioni del traffico e meteorologiche; si ricorda che in caso di precipitazioni atmosferiche di qualsiasi natura, la velocità massima in autostrada non può superare i 110 Km/h.

In Galleria:

I viaggiatori vengono informati sulle condizioni di traffico attraverso Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) dedicati che possono essere presenti anche all'ingresso, in itinere ed all'uscita dei fornici di galleria.

Questi specifici PMV permettono di fornire un'informazione puntuale mediante un testo scritto utilizzato per segnalare eventuali anomalie presenti, mentre l'agibilità di ciascuna corsia viene rappresentata attraverso l'utilizzo di freccia verde verticale con punta diretta verso il basso (corsia libera), croce gialla obliqua (preavviso di deviazione su corsia libera) o croce rossa a forma di "X" (corsia non transitabile). Osservare questi pittogrammi è particolarmente importante poiché la presenza del doppio segnale rosso X comporta il divieto di ingresso in galleria, unitamente alla presenza di semafori, posizionati agli imbocchi ed ogni 1000 m all'interno delle gallerie con lunghezza maggiore di 3000 m: immediatamente prima dell'ingresso in galleria è presente il segnale stradale che evidenzia la denominazione della galleria e la sua lunghezza complessiva.

All'interno delle gallerie sono presenti numerosi sensori e telecamere che monitorano la sede stradale e rilevano automaticamente il rallentamento, l'arresto, il blocco di uno o più veicoli, la presenza di fumi o temperature elevate. Quando i dispositivi di sicurezza rilevano un evento inviano un immediato segnale di allerta al Centro Operativo di Controllo (C.O.C) il quale attiva le procedure aziendali finalizzate ad un tempestivo intervento di soccorso. Lungo le gallerie sono presenti uscite di emergenza debitamente segnalate con guide luminose e cartelli che ne indicano la distanza, e che consentono di raggiungere luoghi dove attendere l'arrivo del soccorso; inoltre, l'utente può direttamente accedere a nicchie contenenti estintori, idranti e colonnine mediante le quali si può colloquiare con il Centro Operativo di Controllo e chiedere soccorsi. Anche il solo prelievo di un estintore determina l'invio di un segnale di pericolo al C.O.C..

Comportamento da tenere in caso di incendio o veicolo in fiamme:

- accendere le luci di segnalazione pericolo;
- arrestare il veicolo il più distante possibile dal pericolo rilevato;
- non eseguire inversione del senso di marcia o retromarcia;
- indossare il giubbotto ad alta visibilità, allontanarsi dal proprio mezzo il più velocemente possibile prestando la massima attenzione ai veicoli in transito;
- dirigersi, seguendo le indicazioni, verso l'uscita di emergenza più vicina;
- chiedere soccorso tramite le colonnine SOS.



presenza
estintore



uscite
emergenza
interne



possibilità di
chiamare i soccorsi



Al fine di procedere al piano di adeguamento alla normativa comunitaria e nazionale, in materia di gallerie di lunghezza uguale o superiore a 500 metri, durante l'esecuzione dei lavori SITAF ha introdotto nelle gallerie coinvolte misure integrative per poter tutelare al meglio la sicurezza dei clienti in transito e degli addetti ai lavori.

Tali misure, indicate tramite apposita segnaletica lungo il percorso, riguardano:

- adeguamento dei limiti di velocità,
- interdistanza minima tra veicoli non inferiore a 100 metri,
- divieto di sorpasso oltreché per i mezzi pesanti, già presente, anche per gli autobus.

Il numero unico per le emergenze 112 ed è a disposizione nei casi di emergenza.

Educazione stradale

La SITAF sostiene iniziative per l'educazione stradale: in particolare, a partire dal 2011, la Società è impegnata, insieme ad altri importanti partner pubblici e privati, nella promozione della campagna "Mettiti alla guida della tua vita", che mira alla sensibilizzazione degli utenti della strada al fine di promuovere comportamenti adeguati alle reali condizioni di circolazione e dell'infrastruttura così come previsto dal Principio Informatore della Circolazione (Art. 140 del Codice della Strada).

www.autostradafacendo.it

è il Sito Internet della campagna che contiene materiale e documenti di interesse pubblico ed educativo.

Al suo interno sono presenti:

- tutti i materiali della campagna (vignette, materiali di educazione stradale, volantini, poster, ecc.);
- video di interesse pubblico sulla sicurezza stradale, selezionati e correlati con i singoli comportamenti identificati nella parte scientifica della campagna;
- galleria fotografica;
- link di siti web.

Programmazione cantieri

I cantieri sono indispensabili per garantire una costante manutenzione ed adeguamento dell'infrastruttura al fine di offrire le migliori condizioni di sicurezza per chi viaggia.

La programmazione dei cantieri che comportano la parzializzazione di corsia e/o deviazione di carreggiata è un'attività importante agli effetti di un'efficace gestione del traffico.

Gli interventi vengono, per quanto possibile, programmati in base ai seguenti principi gestionali:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti sulla mobilità;
- sospensione dei lavori in presenza di traffico intenso;
- rimozione nei periodi di esodo e nei fine settimana.

Il considerevole impegno nell'attuazione dei programmi volti ad offrire sempre più crescenti livelli di sicurezza richiede tuttavia, per l'anno in corso, l'installazione di cantieri complessi che non possono essere rimossi, anche se vi sono previsioni di traffico intenso.

Al riguardo è assicurata adeguata informazione attraverso i canali disponibili per la comunicazione con l'utenza ed il pubblico.

La pianificazione delle attività durante l'arco dell'anno è mirata a consentire la diminuzione dei cantieri durante il periodo estivo, invernale per la stagione sciistica, e comunque di maggior traffico, quali festività e fine settimana.

Sul sito internet www.sitaf.it (nella sezione dedicata), sono pubblicati, per entrambe le tratte, i comunicati relativi ai cantieri che, in situazioni particolari, potrebbero creare rallentamenti al traffico.

Interventi per la sicurezza e i risultati

La SITAF, con l'intento di elevare gli standard di sicurezza dell'autostrada e in ottemperanza alle direttive comunitarie, ha introdotto nel proprio piano di investimenti molteplici attività di potenziamento e miglioramento della sicurezza della rete in gestione.

Nel 2024 sono stati attuati importanti interventi, tra i quali:

- implementazione di impianti di sicurezza nelle gallerie di sviluppo superiore ai 500 m;
- miglioramento sismico dei viadotti;
- opere di consolidamento strutturale dei rivestimenti di galleria;
- realizzazione, in corso anche , dei nuovi svincoli di Chiomonte e Sand Didero, per conto di TELT, collegati alla costruzione della nuova linea ferroviaria ad alta velocità Torino-Lione.



Tratta A32 – Ricostruzione ed adeguamento sismico viadotto S.S. 25 a Rivoli (TO)

LA MANUTENZIONE

La manutenzione è una delle attività prioritarie per la conservazione in efficienza dell'intera infrastruttura autostradale.

I settori d'intervento sui quali si sviluppa sono tutti importanti poiché ognuno di questi contribuisce all'ottenimento di un adeguato livello di servizio in termini di sicurezza e comfort.

I settori interessati dagli interventi manutentivi sono:

Pavimentazione

La manutenzione, generalmente, si articola in due fasi distinte:

- il monitoraggio e il controllo delle caratteristiche funzionali e strutturali del piano viabile, condotti con sorveglianza continua dell'infrastruttura autostradale e mediante rilievi in continuo, strumentati, con cadenza annuale;
- gli interventi di manutenzione preventiva e correttiva per il ripristino delle condizioni strutturali e superficiali del piano viabile, in base agli esiti dei monitoraggi.

In seguito all'esito delle analisi risultanti dal monitoraggio vengono programmati gli interventi di pavimentazione, che consistono nel ripristino delle condizioni delle caratteristiche superficiali se gli indici relativi risultano carenti, o in risanamenti profondi, se gli indici di portanza risultano insufficienti.

Segnaletica orizzontale e verticale

Particolare cura è riposta nella manutenzione di tutta la segnaletica e degli elementi catarifrangenti di grande visibilità, posti ai lati delle carreggiate per segnalarne i limiti. La segnaletica verticale, quella orizzontale e le segnalazioni dei limiti di carreggiata sono costantemente monitorati al fine di mantenerli efficienti in termini, rispettivamente, di leggibilità e visibilità.

Monitoraggio delle opere d'arte

Le condizioni di stabilità e funzionalità di ponti, sovrappassi e sottopassi, gallerie naturali ed artificiali sono oggetto di specifiche ispezioni visive effettuate con cadenza periodica da parte di personale qualificato, secondo le più recenti normative e Linee Guida di settore. All'esito di dette verifiche vengono predisposti interventi di manutenzione per preservarne le caratteristiche di efficienza e funzionalità.

Barriere di sicurezza

Le barriere di sicurezza disposte lungo l'asse autostradale riducono la possibilità di ribaltamento o fuoriuscita dei veicoli dalla sede stradale e, per le loro peculiari caratteristiche, ne assorbono l'energia d'impatto. Oltre alla periodica attività di monitoraggio e manutentiva, con tempestiva sostituzione in caso di danneggiamento, sono previsti, nel corso dei prossimi anni, interventi atti ad innalzare ulteriormente le caratteristiche di sicurezza del nastro autostradale con progressivo adeguamento delle barriere di sicurezza stradali.

Monitoraggio dei “portoni by-pass gallerie”

I fornici delle gallerie dell'A32 sono collegati da by-pass carrabili, che vengono utilizzati in caso di emergenza come via di fuga o di accesso per i mezzi di soccorso. Questi varchi sono chiusi da dei portoni carrabili e porte pedonali che devono essere perfettamente funzionanti.

Pertanto, con cadenza sistematica da parte di personale qualificato, ne viene eseguito un sistematico monitoraggio secondo le più recenti normative di settore. All'esito di dette verifiche vengono predisposti interventi di manutenzione per preservarne le caratteristiche di efficienza e funzionalità.

Monitoraggio e manutenzione del verde

Tutte le aree a verde presenti lungo l'A32 e sue pertinenze vengono costantemente monitorate per garantire gli standard richiesti. All'esito di dette verifiche vengono predisposti interventi di manutenzione per preservarne le caratteristiche di efficienza e funzionalità.

Nel corso dell'ultimo periodo, in affiancamento agli interventi sul verde ordinario, si sono eseguite anche importanti attività di rimozione di quelle alberature ad alto fusto che avrebbero potuto pregiudicare la sicurezza della circolazione.

Nel rispetto dell'ambiente e del territorio sono stati interessati gli Enti locali e l'Ufficio Forestale della Regione Piemonte.

Manutenzione invernale

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche nel periodo invernale in presenza di condizioni meteorologiche avverse, la Società ha predisposto uno specifico Piano di intervento.

Dal 2006, i Protocolli tra i Ministeri delle Infrastrutture, dei Trasporti e dell'Interno, Aiscat e le Associazioni degli Autotrasportatori, prevedono, come già avviene nel resto d'Europa, che nei casi di nevicate intense si provveda al fermo temporaneo dei veicoli pesanti in aree appositamente individuate (ad esempio Autoporto di Susa, piazzale Annibale 2000 e Barriera di Salbertrand).

Viabilità Italia fornisce supporto, coordinamento e aggiornamenti costanti rispetto alle situazioni di traffico presenti nel Paese.

Gli interventi di prevenzione brina e formazione di ghiaccio vengono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento degli appositi fondenti, quali cloruro di calcio e di sodio, secondo procedure prestabilite. e avvalendosi di un puntuale e quotidiano servizio meteorologico dedicato all'Autostrada. Anche lo sgombero neve è effettuato secondo linee predefinite e gli addetti intervengono su richiesta della Direzione di Esercizio A32. L'attività è coordinata dal personale tecnico dipendente della concessionaria, mentre il pattugliamento continuativo delle tratte è affidato al Servizio Traffico e Sicurezza ed alla Polizia Stradale.

I depositi dei suddetti fondenti, nonché le attrezzature utilizzate per il loro spargimento, le lame ed i mezzi sgombraneve sono ubicati lungo il tracciato autostradale.

L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

Sul sito internet dell'autostrada A32 Torino-Bardonecchia (www.sitaf.it), sono rese disponibili le informazioni utili riguardanti il tracciato, oltre a quelle di carattere generale e relative ai cantieri di lavoro rilevanti aperti lungo il tragitto.

Prima del viaggio

Prima di intraprendere il viaggio, o di immettersi lungo le tratte gestite da SITAF, il Cliente che desidera conoscere la situazione della mobilità, o delle condizioni meteo nonché le informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi, può consultare:

- il servizio di informazione generale sullo stato del traffico tramite i comunicati CCISS – Onda Verde, RAI Isoradio 103.3 e disponibili sul relativo sito;
- il sito www.sitaf.it ove sono visibili le immagini trasmesse dalle telecamere ubicate lungo la tratta e, sulla mappa interattiva, anche i tempi di percorrenza da e per le principali destinazioni della relativa tratta;
- sempre sul sito internet, alla voce «Comunicati Stampa» sono pubblicati i comunicati relativi ai cantieri che, in situazioni particolari, potrebbero creare rallentamenti al traffico;
- il numero di telefono del Call Center 800.840.708 attivo h24;
- il personale in servizio alle stazioni autostradali;
- il canale ufficiale Telegram “A32 Torino-Bardonecchia” (<https://t.me/SITAF32>) e “T4 Traforo del Fréjus” (<https://t.me/SITAF4>) per ricevere un “feed” di notizie in costante aggiornamento dal Posto di Controllo.



Durante il viaggio

Il cliente in transito lungo le tratte di competenza può avvalersi, inoltre, dei seguenti servizi:

- informazione generale sulle condizioni della viabilità diffuse da RAI Isoradio, dal servizio CCISS-Onda verde-RAI;
- informazione di tipo locale (cantieri, incidenti, code), a mezzo di Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) posti lungo l'intero asse autostradale;
- assistenza della Polizia Stradale e del personale SITAF in servizio lungo l'autostrada.

Le informazioni relative al traffico ed alle emergenze in atto, sono comunque fornite agli utenti con tempestivo aggiornamento:

- a) dei pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV);
- b) nella sezione dedicata, denominata "Turbative al traffico/emergenze in atto", del sito web, raggiungibile con apposito link, posto nell'home page;
- c) chiamando il numero di Call Center 800.840.708 attivo h24.

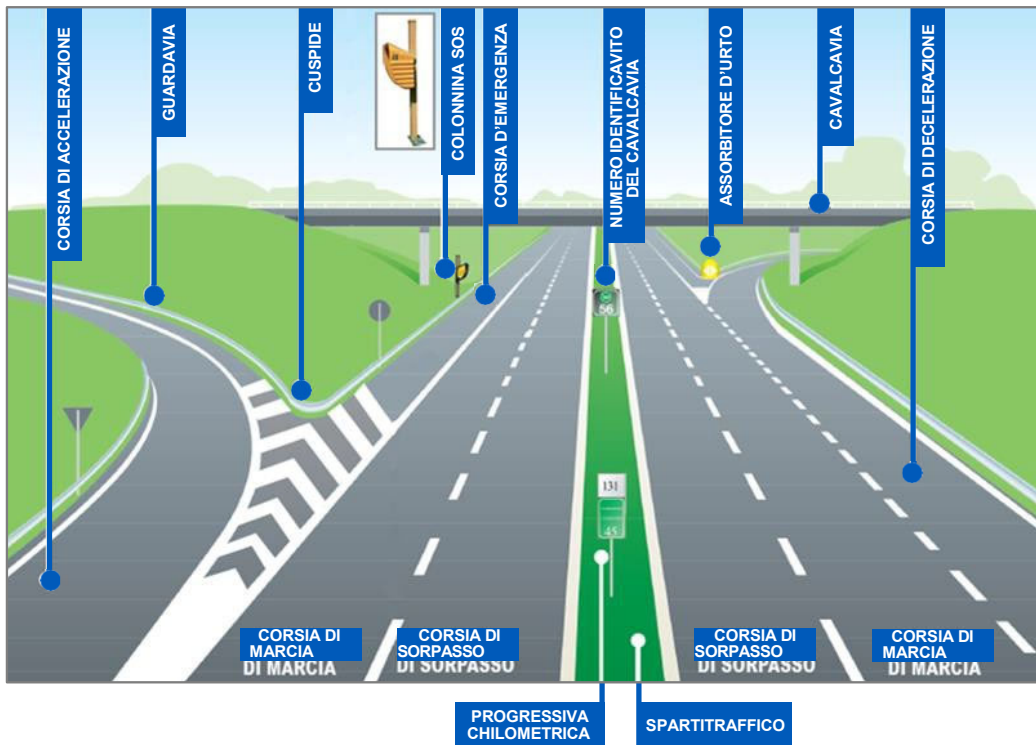
Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)

Sono pannelli luminosi aventi lo scopo di fornire tutte le informazioni in tempo reale sulle condizioni di traffico e l'agibilità dell'opera.

Lungo la tratta A32 sono presenti 40 PMV, 11 in itinere, 6 agli svincoli e 22 agli imbocchi delle gallerie comprese le circonvallazioni di Oulx e Avigliana.

Oltre a questi sono disponibili 15 PMV montati sui furgoni della viabilità e 6 su carrelli mobili, da utilizzare preventivamente a puntuali cantieri o all'occorrenza in prossimità di eventi specifici. Nel breve termine è stata programmata una progressiva sostituzione dei PMV d'itinere. Tutte le gallerie sono dotate di pannelli luminosi denominati freccia/croce, posizionati in volta, che servono a gestire l'agibilità delle corsie ed eventualmente bloccarne l'accesso o deviarne il traffico.

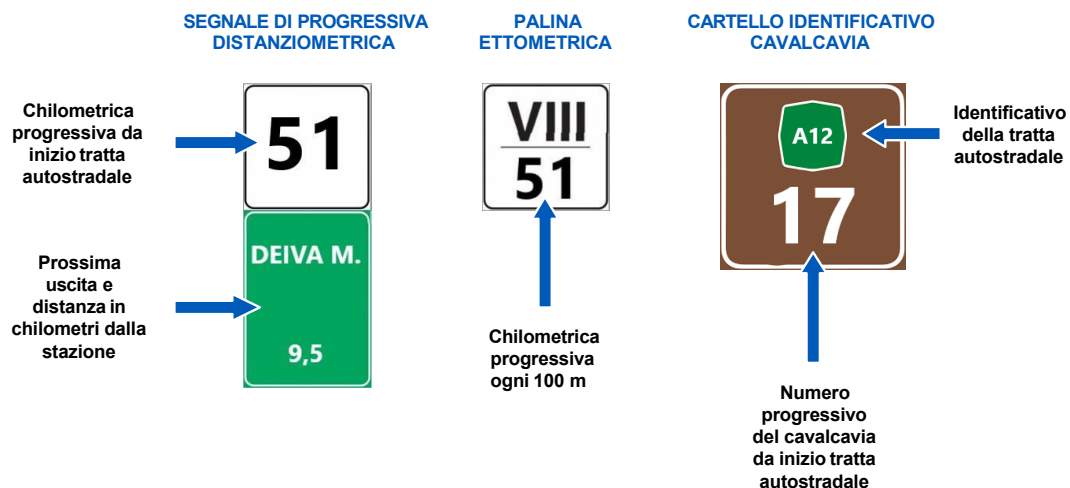
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura



La localizzazione

Lungo il tragitto autostradale il Cliente può rilevare la sua posizione attraverso i segnali di progressiva distanziometrica autostradale, le paline ettometriche e mediante i segnali riportanti il numero progressivo dei cavalcavia, il nome dei viadotti e delle gallerie e/o il numero progressivo delle colonnine SOS.

Queste indicazioni sono un utile riferimento da comunicare in caso di necessità; infatti, tramite esse, il Centro Operativo di Controllo (COC) è in grado di determinare tempestivamente la posizione del Cliente in autostrada.



SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

Aree di Servizio

















Sull'Autostrada A32 sono presenti n°3 Aree di Servizio in cui sono erogati i servizi sotto riportati.

Due di queste sono localizzate al Km 55+000 nel Comune di Salbertrand, rispettivamente la "Gran Bosco Ovest" in direzione Bardonecchia e la "Gran Bosco Est" in direzione Torino.

La terza, "Frejus Nord", è situata all'imbocco del Traforo del Fréjus, al Km 72+000 nel Comune di Bardonecchia. Presso l'Area di Servizio "Frejus Nord" è sono presenti n. 8 colonnine Tesla (4 CCS COMBO 2 da 250 kW DC) e n. 2 colonnine di ricarica veloce aperte a tutti (2 tipo 2 da 11kW AC), per un totale di n. 10 punti di ricarica.

Autoporto

Lungo la tratta, all'interno dello svincolo autostradale raggiungibile dall'uscita Susa, per chi arriva da Torino, e dall'uscita Autoporto per chi giunge dalla Francia, è inoltre presente l'Area "Autoporto" (Q8) che fornisce i seguenti servizi:

Tratta	A32
Km.	55+000
Direzione	Bardonecchia/Torino
H24	
Area di Servizio	<p>Autoporto di SUSÀ Oli: +39 3343534981 Food: +39 0122623722</p>
 gasolio	
 Benzina	
 gpl	Diesel
 gpl	GPL
 Servizi per camper	
 Ristorante	■
 Bar	■
 Doccia	■
 Baby Room	
 Servizi Disabili	■
 WIFI	
 Parcheggio Veicoli Leggeri	50
 Parcheggio Veicoli Pesanti	150
 FAX	
 Ricarica auto elettriche	

Aggiornamento al 28.02.2025

AREE DI SERVIZIO - TRATTA A32

Tratta		A32	A32	A32
Km.		55+000	72+300	55+000
Direzione		Bardonecchia	Bardonecchia/Torino	Torino
H24		■	■	■
Aree di Servizio A32	Area di Servizio	GRAN BOSCO OVEST Oil: +39 3713248348 Food: +39 3715652180	FREJUS NORD Oil / Food: +39 012299030	GRAN BOSCO EST Oil / Food: +39 0122854603
	Benzina Diesel			
GPL				
Servizi per camper	■		■	
Ristorante				
Bar				
Doccia	■	■	■	
Baby Room				
Servizi Disabili	■	■	■	
WIFI	■	■		
Parcheggio Veicoli Leggeri	24 + 2 PMR	29 + 4 PMR	35 + 2 PMR	
Parcheggio Veicoli Pesanti	150	20	150	
FAX				
Ricarica auto elettriche	n. 8 colonnine Tesla (4 CCS COMBO 2 da 250 kW DC) e n. 2 colonnine multistandard (2 tipo 2 da 11kW AC)			

Aggiornamento al 28.02.2025






Le società subconcessionarie delle Aree di Servizio sono responsabili dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici, dei piazzali e delle aree di vendita, dell'adeguamento e manutenzione delle stesse, mentre gli spazi verdi ed i parcheggi, nonché la sicurezza della viabilità al loro interno, sono a carico di SITAF.

I prezzi dei carburanti erogati sono consultabili anche sul sito internet del Ministero dei Trasporti:

<https://carburanti.mise.gov.it/ospzSearch/home>



STAZIONI RICARICA VEICOLI ELETTRICI - TRATTA 32

Aree di Servizio A32	Tratta	A32
	Km.	72+300
	Direzione	Bardonecchia/Torino
	H24	■
	Area di Servizio	Frejus Nord
	CPO (Charging Point Operator)	
	Stalli di sosta	12
	N. Colonnine CCS COMBO 2 (350 Kw)	8
	N. Colonnine multistandard (tipo 2 da 11kW AC)	2

Aggiornamento al 01.04.2024

ACCESSIBILITA' PMR

La Società, per quanto di competenza, garantisce in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalla presente Carta dei Servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio.

Gli utenti, per la richiesta di assistenza, possono accedere al seguente numero telefonico 800.840.708 gratuito dedicato.

In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità, la Società, per quanto di competenza, non appena disponibili, fornisce sul proprio sito web aziendale le informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.

Nel caso di difformità tra le informazioni riportate sul sito e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio, l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo come previsto al paragrafo «reclami».



02

**LE POLITICHE
E LA GESTIONE**

I SISTEMI DI GESTIONE

SITAF ha definito una Politica Integrata dei Sistemi di Gestione appropriata alle finalità e al contesto dell'Organizzazione e che riassume ed esplicita i principi e gli obiettivi, identificati dal Consiglio di Amministrazione e dall'Amministratore Delegato, con i quali si intende gestire la Società.

In particolare, tramite la Politica Integrata garantisce l'impegno di tutta l'Organizzazione nell'adozione e nel miglioramento continuo dei suoi Sistemi di Gestione realizzati conformemente agli standard internazionali ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), ISO 39001 (Sicurezza stradale) e ISO 45001 (Salute e Sicurezza sul Lavoro).

Il Sistema di Gestione Integrato è l'insieme degli strumenti e delle regole che l'Organizzazione utilizza per lo svolgimento delle proprie attività e il raggiungimento dei propri obiettivi strategici, garantendo nel contempo la soddisfazione del cliente e delle parti interessate (compresi i fornitori, gli Enti territoriali, le Comunità e il Contesto urbano attraversato nonché le Attività Produttive e di Servizi del territorio), la tutela e sostenibilità ambientale, il miglioramento continuo della sicurezza dell'utente autostradale mirando a prevenire gli incidenti e a ridurre la gravità delle conseguenze degli stessi nei limiti dei propri ambiti di competenza, la Salute e la Sicurezza nei propri luoghi di lavoro.

L'approccio integrato del Sistema di Gestione permette all'Organizzazione di individuare, gestire e monitorare i rischi aziendali di ognuno degli ambiti di applicazione degli Standard internazionali, nonché i rischi del proprio business, in modo sinergico e con una visione più ampia sul proprio operato.

SITAF effettua periodiche rilevazioni della qualità percepita dal cliente, (indagini di Customer Satisfaction) i cui risultati sono utilizzati internamente per riconoscere i punti di forza e debolezza, pianificare quando appropriato azioni di miglioramento e verificarne l'efficacia.

La rilevazione viene promossa dalle pagine del sito internet aziendale www.sitaf.it attraverso apposito questionario compilabile on-line.

Gli indicatori di qualità

La Sitaf effettua una valutazione e misurazione della soddisfazione dell'Utente attraverso indagini di Customer Satisfaction, al fine di intraprendere azioni per il miglioramento continuo, mirato al soddisfacimento delle esigenze degli stessi.

L'indagine avviene attraverso apposito questionario disponibile sul sito aziendale www.sitaf.it e trasmesso via web.

		Unità di misura	Standard di riferimento
Fattore base: Sicurezza del viaggio			
1	Tempo di preavviso delle comunicazioni tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (ore) di preavviso nell'85% dei casi	24
Fattore base: Regolarità del Servizio			
2	Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)	(RL) Retroreflessione (mcd lx ⁻¹ m ⁻²)	100*
Fattore base: Confortevolezza del Servizio			
3	Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con un controllo al mese sul 100% delle aree.	n. controlli/mese	2
Fattore base: Servizi per viaggiatori diversamente abili			
4	Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con un controllo al mese sul 100% delle aree.	n. controlli/mese	2
Fattore base: Informazione agli utenti			
5	Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	Tempo (giorni lavorativi) di risposta nell'85% dei casi	10

* Escluse integrazioni/proroghe/autorizzazioni alle ordinanze,** Escluso il periodo invernale



03

LA TUTELA
DEL CLIENTE

I RECLAMI

L'utente, può rappresentare alla Società, attraverso la presentazione di un **reclamo**, eventuali carenze percepite o riscontrate nella gestione dell'infrastruttura stradale nonché eventuali doglianze e/o richieste, circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalla Delibera ART n. 132/2024 o dalla presente Carta dei servizi.

Il **reclamo** può essere presentato, in lingua italiana o in lingua inglese, attraverso:

- ❑ sito web sezione «Servizi» all'indirizzo www.sitaf.it/suggerimenti-reclami/ accessibile da apposito link posto nella home page;
- ❑ Posta raccomandata A/R, da inviare al seguente indirizzo SITAF S.p.A. – Direzione Esercizio A32- via Torino 127 , 10059 SUSÀ (TO);
- ❑ al personale di Esazione o del Centro Rapporti con l'Utenza.

La Società, in fase di registrazione del reclamo attribuisce un codice identificativo del reclamo.

I **reclami**, a pena di inammissibilità, devono riportare almeno i seguenti elementi:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (punto di ingresso, di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo) e la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio e l'IBAN in caso di segnalazioni pedaggio;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria o dalla Carta dei servizi.

La Società provvede a fornire, una motivata risposta:

- ai reclami pervenuti a mezzo raccomandata/personale entro 30 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo;
- ai reclami pervenuti attraverso email/ sito web, entro 10 giorni lavorativi dal giorno dell'invio.

In caso di inammissibilità del reclamo o qualora le necessarie verifiche richiedessero tempi più lunghi, la società informerà l'utente entro i termini sopra indicati.

Nell'ottica di determinare i livelli di soddisfazione del processo di gestione nel trattamento dei reclami da parte degli utenti reclamanti tramite sito web/via email, la società richiede la compilazione di un questionario di gradimento, da compilarsi mediante un link inviato insieme alla mail di risposta.

Nel caso in cui la Società non trasmetta alcuna risposta ai reclami nei termini sopra indicati o in caso di risposta ai reclami non motivata, l'utente ha automaticamente diritto ad un indennizzo pari al:

- a) 30% della somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, cui il reclamo si riferisce nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 50% della somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, cui il reclamo si riferisce nel caso di risposta fornita oltre il sessantesimo giorno e in caso di omessa risposta.

Le *Persone a Mobilità Ridotta (PMR)*, nel caso di difformità delle informazioni di cui al paragrafo «*Accessibilità PMR*» rispetto al servizio effettivamente riscontrato, hanno diritto ad un indennizzo pari ad una quota fissa di 7,00 (sette/00) euro, erogabili a fronte della presentazione di autocertificazione, dell'attestato del relativo transito e a valle di un'istruttoria interna. Tale richiesta deve essere effettuata utilizzando la modalità per l'inoltro di reclami.

Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio, questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.

Sarà onere della Società richiedere agli utenti i dati del conto corrente ai fini del pagamento dell'indennizzo tramite bonifico bancario che sarà effettuato entro 15 giorni lavorativi.

L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nei casi in cui:

- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi di cui sopra;
 - all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Qualora l'utente non riceva risposta a un reclamo nei termini sopra indicati o in caso ritenga la risposta ricevuta non soddisfacente, è possibile presentare un'istanza di conciliazione:

- al Servizio conciliazioni ART disponibile al link <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>;
- alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, qualora stipulato il protocollo di intesa tra ART e Unioncamere
- agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica iscritti nell'elenco di cui all'art. 141-decies, comma 1 del Codice del Consumo.

Si informa infine che:

- qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza dalla Società, questa provvederà a trasmettere il reclamo, tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvederà a fornire una risposta all'utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024;
- nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, la Società trasmetterà il reclamo tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvederà a fornire una risposta motivata all'utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024.

La Società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti, per errore o in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza della richiesta avanzata dall'utente come indicato nel paragrafo «*Rimborsi*».

Per i reclami, i dati personali comunicati sono trattati in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 679/2016 (c.d. GDPR). Per il canale, accessibile dall'home page del sito web della Società, è a disposizione degli utenti l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali.

ACCESSIBILITA' PMR

La società assicura il *rimborso* di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo presentato dall'utente, con le modalità ed i tempi di cui al paragrafo «Reclami».

I RIMBORSI E GLI SCONTRINI DI CREDITO

La Società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti per errore o in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo sporto dall'utente, con le modalità ed i tempi di cui al paragrafo "Reclami".

Eventuali resti non erogati al momento del pagamento in pista self-service, e senza emissione del relativo scontrino di credito, sono rimborsati, *contestualmente* al transito ove possibile, a semplice richiesta e presentazione del documento di identità per la registrazione delle generalità dell'utente.

Gli scontrini di credito non hanno scadenza e possono essere incassati dal portatore *anche successivamente* al transito, con le modalità ed i tempi di cui al paragrafo "Reclami".

LA GESTIONE DEI SINISTRI

Richieste di risarcimento danni

L'Utente può trovarsi nella necessità di contattare la Società per segnalare un evento nel quale è stato coinvolto o nel quale presume di aver subito danni. In tal caso potrà contattare la Società:

- per lettera indirizzata a Sitaf SpA - Ufficio Sinistri – Via Torino, 127 - 10059 Susa (TO);
- via telefono al numero 0122 621766;
- via e-mail indirizzata a: pcs.a32@sitaf.it; dea32@pec.sitaf.it
- rivolgendosi al personale di esazione, compilando il rapporto Dichiarazione Utenti.

Nota: per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito: www.sitaf.it

NUMERI E INDIRIZZI UTILI

Informazioni viabilità:	Call center di Via Nord Ovest 800.840.708	
Sito internet:	www.sitaf.it	
Sede sociale	Via San Giuliano, 2 - 10059 SUSÀ tel. 0122 621621 fax 0122 (TO) 622036	
Direzione Esercizio A32:	Via Torino, 127 – 10059 Autoporto tel. 0122 621766 di Susà (TO)	
Direzione Tecnica:	Via San Giuliano, 2 - 10059 SUSÀ (TO)	tel. 0122 621621 fax 0122 629673
Ufficio Sinistri:	Via Torino, 127 – 10059 SUSÀ (TO)	tel. 0122 621766
Ufficio Gestione Pedaggio:		tel. 011 9342323
Ufficio Mancati Pagamenti:		tel. 0122 621695 0122 621697 (ore 9-12/1 4-16)
Centro Rapporti con l'Utenza :	Via Torino, 127 – 10059 Autoporto tel. 0122 621775 di Susà (TO)	
Polizia Stradale di Susà:		tel. 0122 621111 (10) tel. 0122 621111 112 (Numero Unico Emergenze)
Soccorso stradale:	ACI GLOBAL	tel. 803 116
	VAI EUROP ASSISTANCE	tel. 803 803
	AXA	Tel. 80.02.71.343
Aree di Servizio:	Gran Bosco Est	Distributore / Ristorazione 0122854603
	Gran Bosco Ovest:	Distributore 3713248348; Ristorazione 3715652180
	Frejus Nord/Sud:	Distributore /Ristorazione 012299030
	Autoporto di Susà:	Distributore 3343534981; Ristorazione 0122623722



SITAF spa

