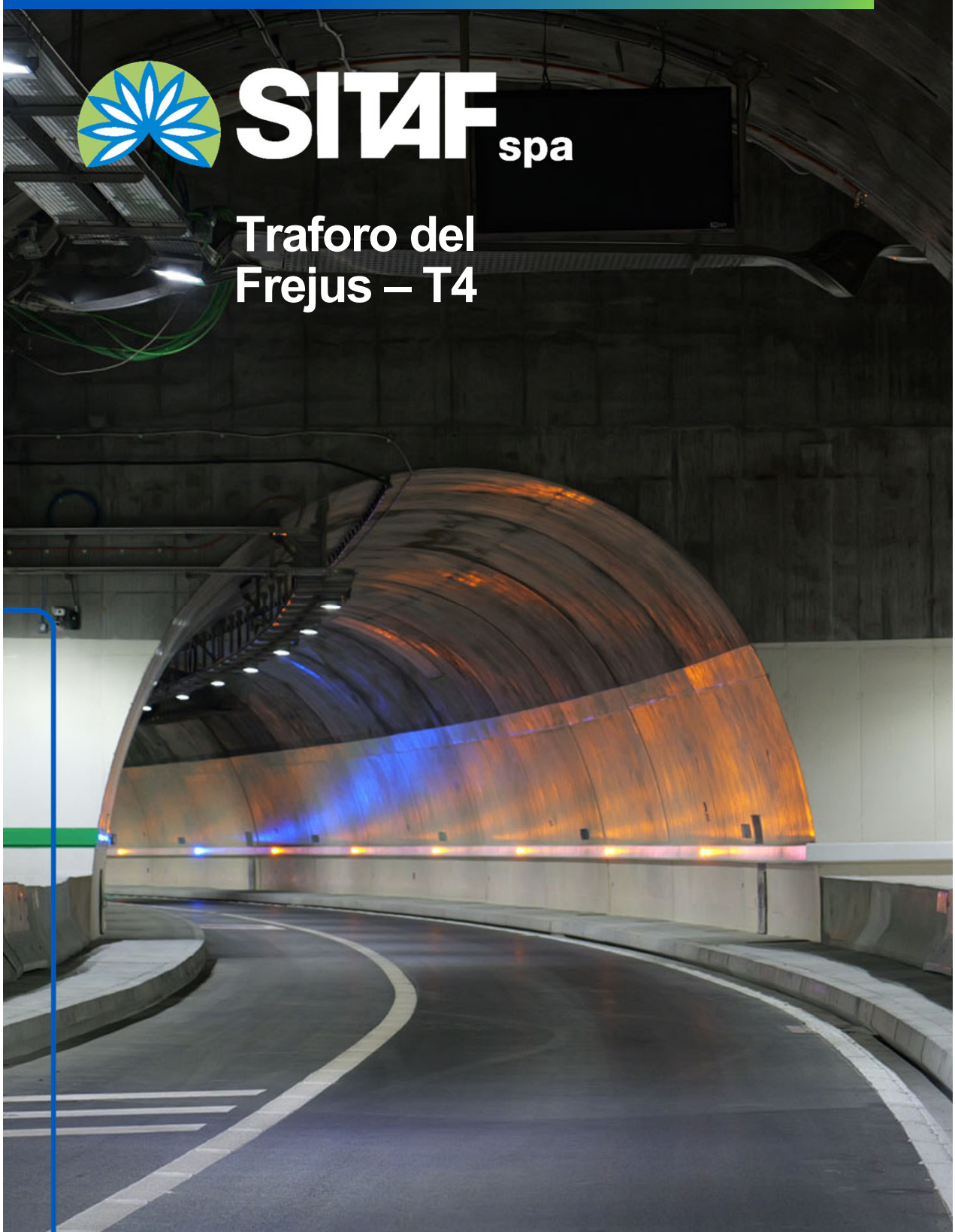




**SITAF** spa

Traforo del  
Frejus – T4



**2025**

**CARTA DEI SERVIZI  
AUTOSTRADALI**

# PREMESSA

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

*In questo documento vengono descritte sinteticamente le modalità di erogazione delle prestazioni che sono fornite, nella certezza che la loro conoscenza permetta di utilizzare al meglio l'infrastruttura e, allo stesso tempo, 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 vorranno fornire, con l'obiettivo di mantenere una struttura dinamica che sappia offrire prestazioni e condizioni di sicurezza sempre maggiori.*

La Direzione

La Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus S.p.A., gestisce il Traforo 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, 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 nonché le successive modifiche ed integrazioni da parte di altre norme di riferimento.

# INDICE

---

## 01 LA SOCIETÀ

- 5 Chi siamo
- 8 La Rete
- 12 I Piani di potenziamento
- 13 I Principi fondamentali
- 15 Il Pedaggio
- 18 Come pagare il pedaggio
- 19 Assistenza all'esazione
- 20 La Mobilità
- 21 Tecnologia
- 23 L'informazione per il viaggiatore
- 25 Servizi per il comfort del viaggiatore

## 02 LE POLITICHE E LA GESTIONE

- 27 Qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro, sicurezza stradale e dell'infrastruttura
- 28 Documentazione

## 03 LA TUTELA DEL CLIENTE

- 30 I reclami
- 31 I rimborsi
- 32 La gestione dei sinistri
- 33 Numeri utili



**01**

**LA SOCIETÀ**

# CHI SIAMO

La Società Italiana per il Traforo Autostradale del Frejus (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 ed il Coordinamento di ASTM S.p.A. che controlla anche le seguenti società autostradali:

Concessionaria	Tratta	Km
<b>CONCESSIONARIE CONTROLLATE</b>		
<b>SATAP</b>	A4 Torino – Milano	130,3
<b>SALT</b>	A15 Parma-La Spezia	184*
<b>SAV</b>	A5 Quincinetto – Aosta	59,5
<b>AUTOSTRADA DEI FIORI</b>	A6 Torino – Savona	124
<b>CONCESSIONI DEL TIRRENO</b>	A10 Savona -Ventimiglia	113
	A12 Sestri Levante – Livorno	155
	A11/A12 Viareggio – Lucca	
	A15 diramazione per la Spezia	
<b>ASTI – CUNEO</b>	A33 Asti – Cuneo	70,5
<b>AUTOVIA PADANA</b>	A21 Piacenza – Brescia	111,6
<b>SITAF</b>	T4 Traforo del Frejus	13
	A32 Torino-Bardonecchia	81
<b>TE</b>	A58 Tangenziale Esterna di Milano	32
<b>SOCIETÀ COLLEGATE</b>		
<b>SITRASB</b>	T2 Traforo del Gran San Bernardo	12,8

\*Comprensivi dei 76 Km tra Treccasali e Nogarole Rocca – in concessione e ad oggi non realizzati

## CHI SIAMO

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 2024, hanno scelto questa via di comunicazione internazionale 65.613.463 veicoli, dei quali 2.410.248 sono transitati nel 2024.

Sempre in virtù della Convenzione italo-francese, tra le due concessionarie S.I.T.A.F. S.p.A. e S.F.T.R.F., è stato costituito il Gruppo Europeo di Interesse Economico (G.E.I.E.) denominato G.E.F. (Groupement d'Exploitation du Frejus), a cui è stato conferito un mandato generale di gestione del Traforo, in conformità all'art. 13 della Convenzione 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 31/12/2024 è composto da 281 dipendenti, di cui circa 68 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 per il G.E.I.E.-G.E.F. si aggiungono 17 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, 24 ore su 24, presso le sedi operative, il personale di Esazione, quello del Posto di Controllo Centralizzato, gli Assistenti del 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:

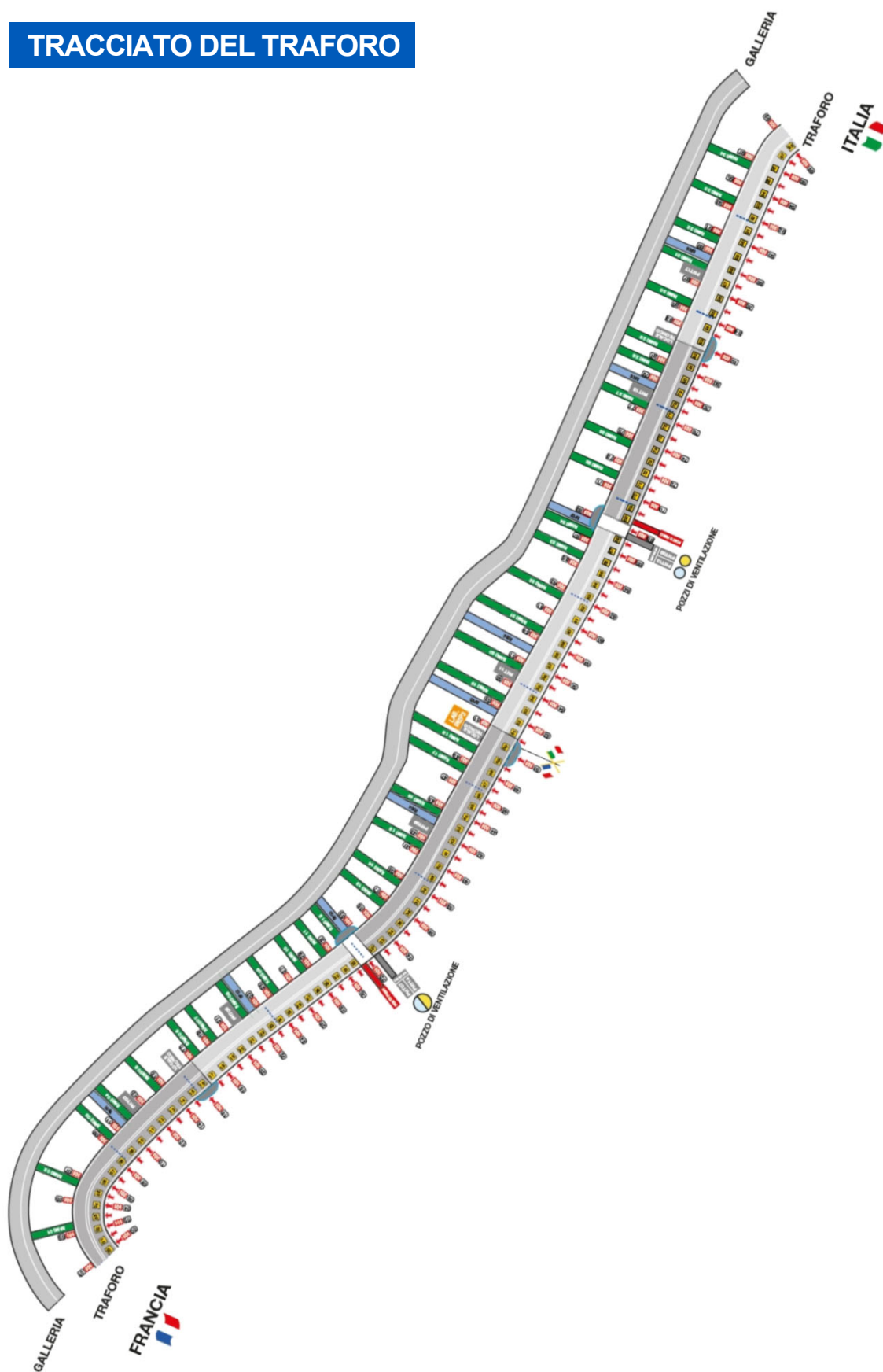
- la Polizia Stradale e la Polizia di Frontiera che operano sulla piattaforma italiana con i propri compiti istituzionali;
- la Società di ristorazione e la Società petrolifera, che provvedono all'erogazione dei servizi di ristoro e di carburante nell'Area di Servizio;
- i Vigili del fuoco, con i compiti di istituto;
- ACI e VAI EUROP ASSISTANCE, per quanto riguarda il soccorso stradale;
- il servizio di soccorso sanitario 118

## **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

# LA RETE

## TRACCIATO DEL TRAFORO





## LA CONNESSIONE 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 della Società è visibile all'imbocco del Traforo.

Sul sito aziendale [www.sitaf.it](http://www.sitaf.it) nella sezione "T4 Traforo del Frejus – Scheda percorso", è possibile visualizzare la scheda del percorso del Traforo 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.

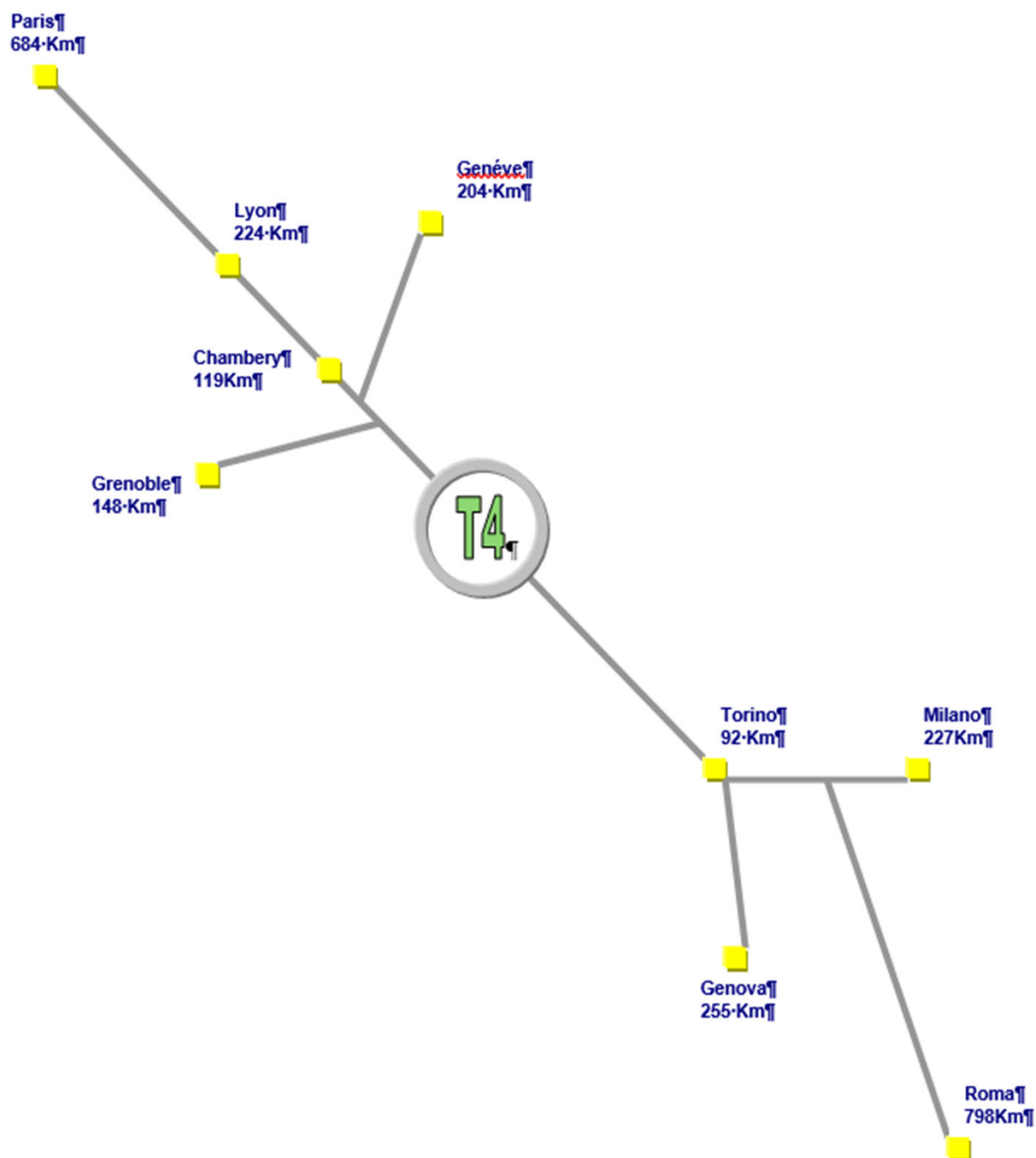
I nodi di collegamento più vicini e le città principali sono:

- 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

## TRAFORO DEL FREJUS E AUTOSTRADA A32 NELLA VALLE DI SUSÀ



# TRAFORO DEL FREJUS E AUTOSTRADA A32 NELLA VALLE DI SUSIA



# I PIANI DI POTENZIAMENTO

## **COSTRUZIONE DELLA GALLERIA G2:**

La Commissione Intergovernativa, su mandato dei Ministri, ha approvato il progetto di una galleria di sicurezza a dicembre 2006 e giugno 2007 ed i lavori di scavo sono iniziati lato Francia nel novembre 2009.

La dichiarazione congiunta dei ministri dei trasporti francese e italiano del 3 dicembre 2012 ha sancito di rendere transitabile la seconda galleria del Traforo del Frejus per poter separare i flussi di traffico, rappresentando un cambiamento importante per l'opera.

Questa galleria, con percorso parallelo al traforo principale, consentirà di separare 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 400 m circa, mentre i 9 by-pass carrabili, uno ogni 1.400 m circa consentiranno, in caso di necessità, ai veicoli di soccorso di aggirare la zona dell'evento incidentale.

Le caratteristiche principali sono:

- Lunghezza 12.975 m circa
- Sezione Diametro di scavo 9,20 m
- Sezione Diametro interno di 8,00 m
- Gabarit 6,00 x 4,30 m

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

L'apertura al traffico nel senso Italia - Francia è prevista entro il 2025.

## **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 esercizio della galleria G2.

## **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 il controllo gestionale di tutti gli impianti della galleria G1 e della galleria G2. Il PCC lato Italia sarà quello attivo, mentre quello lato Francia sarà di riserva in caso di necessità.

# I PRINCIPI FONDAMENTALI

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.

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 G.E.I.E. – G.E.F. 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.

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 G.E.I.E. – G.E.F. ispira i propri comportamenti con i clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità**

Il G.E.I.E. – G.E.F. si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio autostradale 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 chiedere al G.E.I.E. – G.E.F. tutte le informazioni che lo riguardano, ai sensi della Legge 7 agosto 1990 n. 241.

Il G.E.I.E. – G.E.F. 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 premura 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)

## ▪ **Efficienza ed efficacia**

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.

## ▪ **Privacy**

G.E.I.E. – G.E.F. 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/>)

# IL 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, ovvero da piani finanziari di rientro per grandi opere, nonché dagli interventi infrastrutturali legati alla sicurezza del Traforo.

Tariffe applicate al Traforo autostradale del Frejus a partire dal 01/01/2025  
Tariffe espresse in Euro inclusa IVA al 22%

## TARIFFE VEICOLI LEGGERI

### ■ Classe: 5

**Tipo di Veicolo: Moto, moto con side-car, moto con rimorchio.**

Corsa semplice: € 36,90

Andata e Ritorno (1): € 46,30

Abbonamento 8 transiti validità 2 anni: € 114,80 (2); Abbonamento 20 transiti validità 2 anni: € 208,50 (2); Abbonamento 30 transiti validità 2 anni: € 277,90 (2); Abbonamento forfettario 1 mese (50 transiti in 30 giorni): € 278,20 (3).

### ■ Classe: 1

**Tipo di Veicolo: 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.**

Corsa semplice: € 55,80

Andata e Ritorno (1): € 69,60

Abbonamento 8 transiti validità 2 anni: € 175,30 (2); Abbonamento 20 transiti validità 2 anni: € 320,00 (2); Abbonamento 30 transiti validità 2 anni: € 417,40 (2); Abbonamento forfettario 1 mese (50 transiti in 30 giorni): € 278,20 (3).

### ■ Classe: 2

**Tipo di Veicolo: 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.**

Corsa semplice: € 73,80

Andata e Ritorno (1): € 92,70

Abbonamento 8 transiti validità 2 anni: € 230,00 (2); Abbonamento 20 transiti validità 2 anni: € 417,30 (2); Abbonamento 30 transiti validità 2 anni: € 556,30 (2).

## **TARIFE VEICOLI PESANTI E BUS (4), SCORTE MATERIE PERICOLOSE, CONVOGLI ECCEZIONALI (ALTEZZA MASSIMA CONSENTITA PER TRANSITARE AL TRAFORO DEL FREJUS 4,30M)**

- **Classe: 3 VP (EURO 5-6) e BUS (EURO 4-5-6)**  
Tipo di Veicolo: Veicolo a due assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m.  
Corsa semplice: € 202,40  
Andata e Ritorno (1): € 315,00
- **Classe: 3 BUS (EURO 3)**  
Tipo di Veicolo: Veicolo a due assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m.  
Corsa semplice: € 212,50  
Andata e Ritorno (1): € 330,80
- **Classe: 3 BUS (EURO 0-1-2)**  
Tipo di Veicolo: Veicolo a due assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m.  
Corsa semplice: € 214,20  
Andata e Ritorno (1): € 333,30
- **Classe: 4 VP (EURO 5-6) e BUS (EURO 4-5-6)**  
Tipo di Veicolo: Veicolo a 3 o più assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m.  
Corsa semplice: € 406,70  
Andata e Ritorno (1): € 638,90
- **Classe: 4 BUS (EURO 3)**  
Tipo di Veicolo: Veicolo a 3 o più assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m.  
Corsa semplice: € 427,10  
Andata e Ritorno (1): € 670,90
- **Classe: 4 BUS (EURO 0-1-2)**  
Tipo di Veicolo: Veicolo a 3 o più assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m.  
Corsa semplice: € 430,40  
Andata e Ritorno (1): € 676,00
- **Classe: B Frejus (EURO 5-6)**  
Tipo di Veicolo: Transito eccezionale – larghezza da 2,81 m a 3,50 m.  
Costo: € 564,70
- **Classe: C Frejus (EURO 5-6)**  
Tipo di Veicolo: Transito eccezionale: larghezza da 3,51 m a 6,00 m e lunghezza superiore a 25,00 m.  
Costo: € 1.120,90



- **Classe: MP (EURO 5-6)**  
Tipo di Veicolo: Transito sotto scorta: materie pericolose.  
Costo: € 163,80
  
- **Classe: F (Euro 5-6)**  
Tipo di Veicolo: Le materie pericolose della classe 1 (1.3C & 1.3G inferiori a 5t) e della classe 2 transiteranno accompagnate tra le ore 23:00 e le ore 5:00.  
Costo: € 756,70
  
- **Per tutte le Classi Veicoli Pesanti e BUS**  
Possibilità di abbonamento post-pagamento per informazioni contattare l' Ufficio Commerciale del T4 al Tel. 0122.909011 – Fax 0122.909012- e-mail: [commerciale@sitaf.it](mailto:commerciale@sitaf.it)

(1) I biglietti di "Andata e Ritorno" per le classi Veicoli Leggeri 1, 2 e 5, scadono alle ore 24:00 del settimo giorno dopo quello dell'emissione. I biglietti di "Andata e Ritorno" per le classi Veicoli Pesanti e BUS in classe 3 e 4 scadono alle ore 24:00 del quindicesimo giorno successivo a quello di emissione.

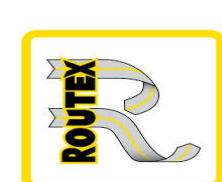
(2) Gli "Abbonamenti 8 transiti, 20 transiti e 30 transiti " sono legati ad una classe determinata e danno diritto rispettivamente a 8, 20 e 30 transiti in un periodo di 24 mesi consecutivi oltre al mese di emissione. Essi possono essere ricaricati presso l'esattore dal momento in cui rimangono da 1 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 circa 6 ore.

(3) "L'Abbonamento Forfait 1 Mese "è valido per le classi 1 e 5 e dà diritto a 50 transiti per un periodo di 30 giorni consecutivi oltre al giorno di attivazione. L' Abbonamento Forfait 1 mese viene emesso, previa sottoscrizione del contratto di abbonamento, dall'Ufficio Commerciale T4 di Sitaf Spa, per informazioni telefonare al n. 0122-90.90.11.

(4) I BUS in Classe EURO inquinante 0-1-2-3-4 possono transitare al Traforo Autostradale del FREJUS. Nota Bene 1) Sono interdetti al transito tutti i veicoli di trasporto merci, la cui massa a pieno carico ecceda le 3,5 t e le cui emissioni inquinanti siano di categoria EURO 0, EURO 1, EURO 2, EURO 3 e EURO 4, salvo autorizzazione speciale congiunta del Prefetto della Savoia e del Prefetto di Torino per delle esigenze particolari.

## COME PAGARE IL PEDAGGIO

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, 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)

## ASSISTENZA ALL'ESAZIONE

L'attività di esazione è svolta con sette piste di pedaggio, mediante personale opportunamente formato nell'applicare le diverse tariffe di pedaggio e verificare la conformità della tipologia dei veicoli al vigente Regolamento di circolazione del Traforo.

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

**Sul piazzale italiano, una pista è riservata esclusivamente ai possessori di abbonamenti da 8, 20, 30 transiti o di abbonamento mensile forfait.**



Nel rispetto delle prescrizioni della Commissione Intergovernativa, sulle barriere di pedaggio è attivo un sistema di cadenzamento che, gestendo l'apertura delle barriere, 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;

# 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](http://www.sitaf.it) nella sezione Info traffic del T4 Traforo del Frejus e dell’A32 Torino-Bardonecchia, all’indirizzo Telegram <https://t.me/SITAFT4> oppure all’indirizzo Whatsapp [www.sitaf.it/t4-whatsapp](http://www.sitaf.it/t4-whatsapp)

## GESTIONE DEI SOCCORSI

Il sistema sicurezza del Traforo, operativo h 24, è composto dal Posto di Controllo Centralizzato (PCC), dal personale delle squadre interne -dotato delle migliori tecnologie disponibili- e specificatamente formato a qualsiasi intervento di emergenza all’interno del Traforo e dal personale di esazione che, in caso di emergenza, assume funzioni operative di soccorso e di supporto nella gestione dell’evento.

In caso di richiesta di soccorso il PCC allerta tutto il personale in servizio; le squadre interne di soccorso presenti sul piazzale italiano e francese del Traforo e nelle postazioni dislocate all’interno della galleria alle progressive chilometriche 4 (Francia) e 8 (Italia) entrano in azione immediatamente con i veicoli antincendio e di soccorso.

Qualora ricorra la necessità il PCC dirama l’allarme generale per l’attivazione del Piano di Soccorso Binazionale che prevede l’intervento dei soccorsi pubblici e delle forze di polizia sotto il coordinamento delle Prefetture italiana e francese.



# TECNOLOGIA

## POSTO DI CONTROLLO CENTRALIZZATO

Sulla piattaforma sud (lato Italia) 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 percorso e nei luoghi sicuri; ha anche la funzione di raccolta, con strumenti informatici e audiovisivi, 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.

## GESTIONE TECNICA CENTRALIZZATA

È un sistema informatico che consente al Posto di Controllo Centralizzato 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 Traforo, nonché 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 mediante l’infrarosso o 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 affinché il veicolo sia dirottato in un’apposita area di sosta, per procedere alle necessarie verifiche prima di consentire la continuazione del viaggio.

## SISTEMA DI RILEVAMENTO AUTOMATICO 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 tre monitor di allarme DAI.

## IMPIANTI DI CONTROLLO DI VELOCITÀ ED INTERDISTANZA

Sono presenti delle postazioni fisse di controllo della velocità che rilevano le infrazioni rispetto 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 delle luci 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.

## SEMI BARRIERE CON SEGNALETICA SEMAFORICA ASSOCIATA

Cinque semi barriere per senso di marcia, indicativamente una ogni 2 chilometri, hanno lo scopo, in caso di incidente/incendio, di bloccare a distanza di sicurezza il flusso del traffico in direzione dell'evento.

## CAVO TERMOMETRICO

Al fine di definire il punto esatto di un incendio e per una migliore selezione dell'estrazione fumi, è presente un cavo termometrico su tutta la lunghezza della soletta del tunnel con rilevatori ogni 8 metri circa. Lo stesso tipo di cavo è installato anche nella condotta dell'aria per monitorare le installazioni tecniche.

## IMPIANTI PER LA MESSA IN SICUREZZA E L'EVACUAZIONE DELLE PERSONE

A tale scopo sono attivi 34 rami di comunicazione, comprensivi di luoghi sicuri dotati di sistemi di comunicazione che permettono di stabilire un contatto con il Posto di Controllo Centralizzato. Le squadre di soccorso, nel caso in cui la sede viabile del Traforo risultasse impraticabile a causa dell'evento incidentale, possono raggiungere ed evacuare gli utenti arrivando dalla galleria G2.



# L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

Le informazioni relative alla circolazione nel Traforo sono disponibili tramite:

- la sezione “info traffic” del sito [www.sitaf.it](http://www.sitaf.it),
- il sito [www.sitaf.it](http://www.sitaf.it) per tutto quello che concerne le possibili criticità sulla circolazione causate da eventi programmati. Il sito, nell'anno 2024, è stato visitato da circa 354.868 utenti. Nella seguente tabella sono indicate le sezioni/pagine del sito più consultate nel 2024 e le relative percentuali di consultazione

T4 – Traforo del Frejus	30,60%
A32 – Torino-Bardonecchia	20,30%
Home page	10,70%
T4 – Webcam	5,60%
Azienda	3,10%

- Il call center al numero verde 800 840 708, che garantisce il servizio tramite operatori tutti i giorni 24 ore su 24;
- Il centralino del Traforo che risponde al n. +39 0122 90 90 11. Al di fuori dell'orario di ufficio le telefonate sono automaticamente dirottate al call center.
- La Polizia Stradale Sottosezione di Susa al n. +39 0122 61 21 11;
- All'interno del Traforo sono trasmesse 6 emittenti radiofoniche italiane, alle quali vi invitiamo a sintonizzarvi tramite la ricerca automatica dell'autoradio, che ciclicamente diffondono informazioni sulle modalità comportamentali da mantenere sia in condizioni normali che in condizioni di emergenza ed eventuali messaggi di allerta; Radio Frejus (87,6Mhz), Radio Monte Carlo (88,7Mhz), Rai 2 (91,9Mhz), Radio 105 (99,00Mhz), Radio GRP (99.3Mhz) e Isoradio (103,3Mhz);
- Rai Isoradio, che trasmette sul territorio nazionale le informazioni aggiornate sul traffico;

- i 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.

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).

Un pannello riassuntivo agli ingressi delle gallerie invita gli utenti ad ascoltare la radio durante l’attraversamento per ricevere eventuali informazioni in tempo reale;
















- 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 per il rispetto delle norme di circolazione;





# SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

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

Tratta	T4
Km.	72+300
H24	
Area di Servizio	<b>FREJUS NORD</b> Oil / Food: +39 012299030
 Benzina Diesel	
 GPL	
 Servizi per camper	
 Ristorante	
 Bar	<b>FREJUS 83</b>
 Doccia	■
 Baby Room	
 Servizi Disabili	■
 WIFI	■
 Parcheggi Veicoli Leggeri	29 + 4 PMR
 Parcheggi Veicoli Pesanti	20
 FAX	
 Ricarica auto elettriche	 n. 8 colonnine gestite da Tesla (4 CCS COMBO 2 da 250 kW DC) n. 2 colonnine multistandard gestite da Tesla (2 tipo 2 da 22kW AC)



02

LE POLITICHE  
E LA GESTIONE

# Qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro, sicurezza stradale e dell'infrastruttura

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 di Esercizio, 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 in regime ADR o convogli eccezionali, al fine di svolgere l'iter autorizzativo necessario al transito.

## CLASSIFICAZIONE DEI VEICOLI 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 da euro 0 a euro 4.

# 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 della Commissione Intergovernativa. Il documento è scaricabile dal sito internet [www.sitaf.it](http://www.sitaf.it), scheda “T4 traforo del Frejus” – Ordinanze.

## 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 Traforo dovuti al transito di veicoli, soprattutto pesanti ed in particolare di quelli che trasportano materie pericolose.

Questo Piano è immediatamente reso operativo dal Posto di Controllo Centralizzato in caso di incidente o incendio e prevede l’attivazione dei soccorsi pubblici e delle squadre di intervento aziendale. Queste ultime sono costituite da personale appositamente addestrato ed abilitato alle attività ad alto rischio di incendio e sono operative 24 ore su 24. Dispongono di veicoli speciali con attrezzature di intervento antincendio e di primo soccorso.

## LE INFORMAZIONI CONOSCITIVE DELL’INFRASTRUTTURA

Nel sito internet [www.sitaf.it](http://www.sitaf.it) alla sezione “T4 Traforo del Frejus” si troveranno informazioni su:

- Scheda percorso, Info traffic, Regolamento di circolazione, tariffe e abbonamenti, fatturazione, buoni virtuali, dati traffico, aree di servizio, numeri utili, e Carta dei Servizi.

Inoltre, all’interno della sezione Info traffic, 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).

## 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.



03

LA TUTELA  
DEL CLIENTE

# 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 di 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 di esazione, compilando il “Modulo contestazione utenti”;
- via e-mail indirizzata a [traforodelfrejus@sitaf.it](mailto:traforodelfrejus@sitaf.it) o [gef@frejustunnel.eu](mailto:gef@frejustunnel.eu) o [frejustunnel@legalmail.it](mailto:frejustunnel@legalmail.it) ;

## I 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 bonifico bancario 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 di Esercizio T4 Piazzale Difensiva 10052 Bardonecchia (TO);
- rivolgendosi al personale d'esazione, compilando il "*Modulo contestazione utenti*";
- via e-mail indirizzata a [traforodelfrejus@sitaf.it](mailto:traforodelfrejus@sitaf.it);

Per eventuali necessità, particolari chiarimenti e/o specifiche problematiche alle barriere, l'utente può chiedere al personale di esazione di conferire con l'Assistente Esazione Pedaggio 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 ricevuta.

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

# LA GESTIONE DEI SINISTRI

## RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI

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

- per lettera indirizzata a S.I.T.A.F. S.p.A. – Direzione di Esercizio T4 Piazzale Difensiva 10052 Bardonecchia (TO);
- via e-mail indirizzata a [traforodelfrejus@sitaf.it](mailto:traforodelfrejus@sitaf.it) o [gef@frejustunnel.eu](mailto:gef@frejustunnel.eu) o [frejustunnel@legalmail.it](mailto:frejustunnel@legalmail.it);

La Società risponde dei danni solo nei casi in cui sussista una comprovata responsabilità 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 l'interessato dovrà farsi carico di fornire le relative evidenze.

## INFORMAZIONI SU DATI E INCIDENTI

Il cliente può trovarsi nella necessita 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

## COMPORAMENTO 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.



# NUMERI UTILI

---

**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

---



**SITAF** spa

## Traforo del Frejus – T4

