



**Autostrada A32 Torino-Bardonecchia
Carta dei Servizi – Edizione 2023**

Edizione 31 marzo 2023

La Carta dei Servizi segue la direttiva del Ministero n. 102 del 19/02/2009 ed è redatta conformemente alle istruzioni operative trasmesse dall'Ispettorato Vigilanza Concessioni Autostradali.





**Autostrada A32 Torino-Bardonecchia
Carta dei Servizi – Edizione 2023**

1.1 MESSAGGIO DELLA DIREZIONE	3
1.2 L'ORGANIZZAZIONE SITAF	4
1.3 COMPOSIZIONE DELLA RETE A32	5
1.4 PIANI DI POTENZIAMENTO/ADEGUAMENTO DELLA RETE A32	8
1.5 PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
1.6 IL CALCOLO DEL PEDAGGIO	10
1.7 INFORMAZIONE SUI SERVIZI	11
Mobilità	12
Manutenzione	12
Pavimentazione	12
Segnaletica orizzontale e verticale	12
Monitoraggio delle "opere d'arte"	12
Barriere di sicurezza	12
Monitoraggio dei "portoni by-pass gallerie"	12
Monitoraggio e manutenzione del verde	13
Illuminazione	13
Ventilazione	13
Videosorveglianza	13
Posto di Controllo	13
Manutenzione invernale	13
Informazioni per il viaggiatore	14
Pannelli a messaggio variabile (PMV)	14
Informazioni sulla Viabilità	15
Emergenze	15
Il servizio di soccorso meccanico	15
La localizzazione	16
Assistenza all'Utenza: Servizio Viabilità	16
Polizia Stradale	17
Consigli per la sicurezza	18
I servizi per il comfort del viaggiatore	18
Aree di Servizio	18
Autoporto	20
Assistenza all'esazione	20
La segnaletica delle piste	20
Modalità di pagamento	21
Autorizzazione per Transiti Eccezionali	23
Procedure relative al mancato pagamento	23
1.8 INFORMAZIONI CONOSCITIVE DELL'INFRASTRUTTURA	25
Centro Servizi	25
Centro Servizi Transiti Eccezionali	25
1.9 PROCEDURE DI CUSTOMER SATISFACTION	26
2.1 LA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA SUL LAVORO	26
Indicatori di qualità	27
3.1 TUTELA DEL CLIENTE	27
I rimborsi	27
I reclami	28
Sinistri stradali	28
3.2 PRONTUARIO DEI NUMERI E DEGLI INDIRIZZI	29



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

1.1 MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

Gentili Viaggiatori,

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

Pertanto, in un'ottica di miglioramento continuo, e nell'intento di assicurare ai nostri utenti migliori standard di sicurezza e fluidità, la Sitaf si impegna a tenere sotto controllo i settori più significativi delle proprie attività, come ad esempio l'area manutenzione, la gestione delle emergenze e delle informazioni all'utenza. A tal fine oltre ad auspicare l'adozione di una condotta di guida attenta e responsabile, riteniamo utili i contributi che i Clienti con la loro collaborazione ci vorranno fornire, con l'obiettivo di mantenere una struttura dinamica che sappia offrire prestazioni sempre più vicine alle esigenze dei viaggiatori che fruiscono del nostro servizio.

Buon Viaggio!





Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

1.2 L'ORGANIZZAZIONE SITAF

La Società Italiana per il Traforo Autostradale del Fréjus per Azioni (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 e a Bardonecchia.

L'organico della Sitaf al 31/12/2022 è composto da 228 dipendenti, di cui 74 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 Agenti di Traffico, questi ultimi addetti a garantire la sicurezza degli Utenti durante il tragitto.

Presso l'Autoporto di Susa è dislocato e funziona il Posto di Controllo Centralizzato (P.C.C.), che ha funzione di raccolta, con strumenti informatici e/o radiotelevisivi, di dati ed informazioni su tutto quanto avviene in Autostrada e presso le Barriere di pedaggio, con registrazione e conseguente smistamento delle informazioni e istruzioni ad operatori, Enti di Soccorso e/o Clienti a seguito delle decisioni assunte nel rispetto di procedure consolidate.

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

- ◆ la Polizia Stradale, che opera 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 i compiti di istituto;
- ◆ ACI, AXA e VAI EUROP ASSISTANCE per quanto riguarda il Soccorso meccanico;
- ◆ il Servizio di Emergenza Sanitaria, che garantisce il pronto intervento di uomini e mezzi per il soccorso sanitario.



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia
Carta dei Servizi – Edizione 2023

1.3 COMPOSIZIONE DELLA RETE A32

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. Essendo l'Autostrada a sistema aperto, non sono presenti stazioni di uscita intermedia 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

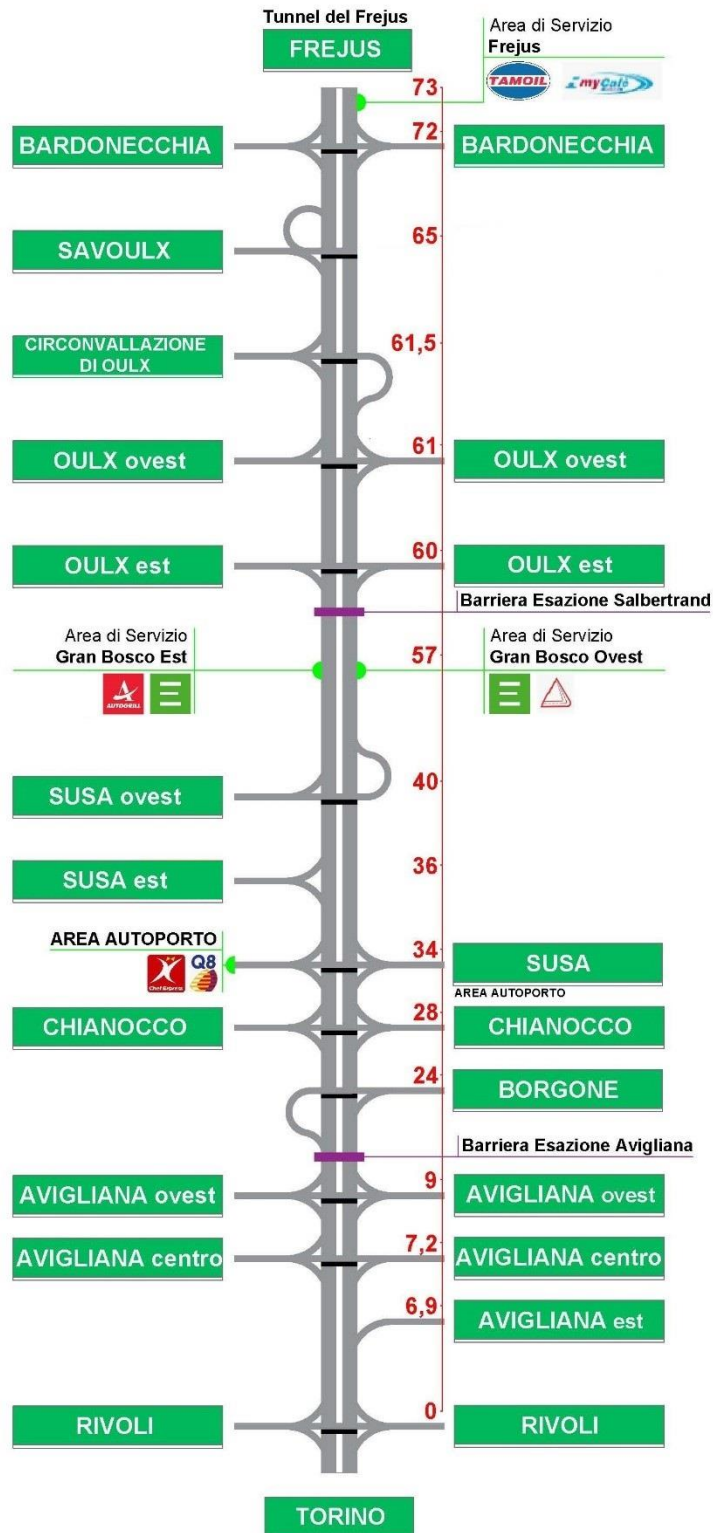




Autostrada A32 Torino-Bardonecchia
Carta dei Servizi – Edizione 2023



Torino - Bardonecchia





Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

Fanno inoltre parte della concessione le seguenti tratte di collegamento con le principali strade collaterali:

Circonvallazione di Oulx: aperta in occasione dei Mondiali di Sci alpino del 1997, ha l'importante funzione di collegare attraverso la S.S. 24 del Monginevro l'Autostrada con le località sciistiche della Via Lattea e con la Francia.



Variante alla S.S. 589 dei laghi di Avigliana: aperta in occasione delle Olimpiadi Invernali "Torino 2006" collega l'Autostrada con l'area del pinerolese, evitando l'attraversamento dell'abitato di Avigliana.





Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

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 all'autostrada le S.S. 24 e 25. La S.S. 24 prosegue affiancata all'Autostrada fino oltre l'abitato di Oulx, da qui parte la S.S. 335 che arriva fino a Bardonecchia.

1.4 PIANI DI POTENZIAMENTO/ADEGUAMENTO DELLA RETE A32

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 dell'Autostrada A32, principalmente mediante la realizzazione:

- ◆ della rete di drenaggio dei liquidi pericolosi all'interno delle gallerie con contestuale rinnovo degli impianti idrico-antincendio;
- ◆ del potenziamento del sistema di videosorveglianza della tratta ed in particolare delle gallerie;
- ◆ del completamento del rinnovo dell'illuminazione degli svincoli impiegando corpi illuminanti a LED;
- ◆ della sostituzione con apparecchi a LED all'interno delle gallerie della tratta;
- ◆ della sostituzione con apparecchi a LED delle torri faro presenti nei piazzali delle barriere di esazione di Avigliana e Salbertrand;
- ◆ dell'installazione di impianti di illuminazione a LED nelle gallerie e aree pertinenziali della Variante alla S.S. 589 dei Laghi di Avigliana e della Circonvallazione di Oulx;
- ◆ del potenziamento del sistema di ventilazione all'interno della galleria Monte Cuneo lungo la Variante alla S.S. 589 dei laghi di Avigliana;
- ◆ del miglioramento della rete distributiva in Media Tensione a servizio dell'autostrada
- ◆ dell'aggiornamento del sistema di esazione pedaggio, con l'implementazione del sistema SET (Sistema Europeo di Telepedaggio) e di nuove tipologie di casse automatiche;
- ◆ del nuovo sistema di telecontrollo della rete elettrica a media tensione;
- ◆ del rinnovo delle dorsali in fibra ottica del sistema di supervisione e telecontrollo;
- ◆ del rinnovo della segnaletica di esodo e d'emergenza all'interno delle gallerie;
- ◆ dell'installazione di nuovi PMV agli imbocchi e segnaletica di tipo freccia/croce di canalizzazione del traffico in galleria.

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, Geney, Millaures, Vigna 1, Vigna 2, Vigna 3, Rio Secco (completato), Dora, Sovrappasso SS335 e Viadotto SS335bis nella tratta Oulx- Bardonecchia, Bussoleno e SS25 nella tratta Avigliana-Susa;



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

- ◆ 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 realizzazione di un nuovo sistema di raccolta e trattamento delle acque di piattaforma dei viadotti Pra Long e Villaret 1 e 2 lungo la Circonvallazione di Oulx, con realizzazione di una nuova condotta fognaria al di sotto della linea ferroviaria Torino-Modane mediante tecnica di microtunnelling (completato);
- ◆ la sostituzione delle barriere di sicurezza esistenti tipo new-jersey installate sul margine destro lungo la tratta dell'Autostrada A32 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);
- ◆ 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;
- ◆ il potenziamento della rete di scarico e drenaggio delle acque di piattaforma nella tratta Rivoli-Avigliana con la realizzazione di pavimentazione "macrorugosa" con caratteristiche drenanti;
- ◆ l'innalzamento delle condizioni di sicurezza nelle gallerie presenti lungo l'asse autostradale e nelle gallerie della circonvallazione Oulx e della variante S.S. 589 oltre che nei punti di svincolo, con realizzazione di profili ridirettivi e posa attenuatori d'urto (completata);
- ◆ 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 giunti esistenti in gomma armata, maggiormente soggetti a degrado e danneggiamento nel tempo;
- ◆ le opere di presidio sui versanti posti a margine della A32, in particolare la sistemazione della scarpata a valle del rilevato Blanc-Beaulard, compresa la nuova condotta di drenaggio delle acque (già completato), 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;
- ◆ l'adeguamento del fabbricato della sede SITAF di Susa alla vigente normativa in materia di prevenzione incendi, riconversione officine ed hangar ad archivio generale SITAF e messa in sicurezza delle coperture delle barriere di Avigliana e Salbertrand.

1.5 PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Eguaglianza

L'Autostrada A32 Torino-Bardonecchia 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 ceti sociali.

Nell'erogazione del servizio 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;



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

- ♦ consentire accessibilità e fruibilità di tutti i servizi ai portatori di handicap.

Imparzialità

L'Autostrada A32 Torino-Bardonecchia ispira i propri comportamenti con i Clienti a criteri di obbiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Autostrada A32 Torino-Bardonecchia 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 il Cliente e per limitare i disagi.

Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere all'Autostrada A32 Torino-Bardonecchia tutte le informazioni che lo riguardano, ai sensi della Legge 7 agosto 1990 n. 241. L'Autostrada A32 Torino-Bardonecchia si pone l'obiettivo di essere vicina al Cliente, 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 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 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.

Libertà di scelta

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

1.6 IL CALCOLO DEL 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.

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, quindi va aggiunta l'IVA (22%) ed infine



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

va applicato l'arrotondamento 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.

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



1.7 INFORMAZIONE SUI SERVIZI

MOBILITÀ

Per maggiori informazioni relative a dati di traffico, calendario annuale dei divieti di circolazione e cantieri, è possibile consultare il sito internet: www.sitaf.it.

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



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

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. 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 forni 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 by-pass sono chiusi da dei portoni carrabili e porte pedonali, che devono essere perfettamente funzionanti.



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

Pertanto, con cadenza sistematica da parte di personale qualificato, ne viene eseguito un sistematico monitoraggio. 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, come rilevati, aree pic -nic, aree a parcheggio, ecc. 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.

In continuità agli anni precedenti, in affiancamento agli interventi sul verde ordinario, si sono eseguiti anche importanti attività di rimozione di quelle alberature ad alto fusto presenti lungo l'A32 che potrebbero creare interferenze con la viabilità e la sicurezza autostradale in caso di relativa caduta. A tal fine, in parallelo con il monitoraggio specifico organizzato sul tema con un dottore forestale, è stata eseguita una campagna di taglio delle suddette piante interferenti, in collaborazione con i proprietari dei fondi, con gli Enti locali e con l'ufficio forestale della Regione Piemonte.

Illuminazione

Tutte le gallerie, gli svincoli, le intersezioni con la viabilità ordinaria e le barriere di esazione sono dotati di impianti di illuminazione che garantiscono, in ogni condizione, la visibilità necessaria a percorrere in sicurezza l'autostrada e le sue pertinenze.

È stata avviato negli anni il passaggio all'illuminazione a LED all'interno delle gallerie Ramat, Giaglione, Mompantero e Serre La Voute.

Analogamente, anche gli svincoli autostradali sono stati oggetto del completo passaggio verso l'illuminazione a LED.

Ventilazione

Tutte le gallerie sono dotate di ventilatori che mantengono costantemente il flusso dell'aria nella direzione del senso di marcia, anche per evitare il riflusso dei fumi verso i veicoli in coda in caso di incendio.

Videosorveglianza

Tutte le gallerie e i punti di intersezione sono video sorvegliati.

Posto di Controllo

Il Posto di Controllo dell'A32 è costantemente attivo, riceve gli allarmi dai sistemi di sorveglianza, si interfaccia con gli Enti di Soccorso e coordina in tempo reale l'assistenza del Servizio Viabilità in caso di incidente.

Manutenzione invernale

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche nel periodo invernale in presenza di condizioni meteorologiche avverse, la Società si avvale del servizio di manutenzione invernale. Gli interventi di prevenzione della formazione di ghiaccio sono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento degli appositi fondenti (cloruro di sodio solido e liquido) 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



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

dipendente della concessionaria, mentre il pattugliamento continuativo delle tratte è affidato al Servizio Viabilità A32 ed alla Polizia Stradale.

INFORMAZIONI PER IL VIAGGIATORE

Per qualsiasi emergenza è operativo, 24 ore su 24, il Posto di Controllo Centralizzato dell'A32.

Oltre ai collegamenti con il servizio CCISS-Onda verde-RAI, l'Autostrada A32 Torino-Bardonecchia ha in essere una convenzione con l'emittente nazionale Radio Montecarlo (Fm 105.500) che, all'interno della programmazione Autotrafic, trasmette informazioni aggiornate in tempo reale.

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

Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)

Sono insegne luminose 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 100 PMV, 11 in itinere, 7 agli svincoli e 82 tra gli imbocchi e interno delle gallerie comprese le circonvallazioni di Oulx e Avigliana.

Oltre a questi sono disponibili 12 PMV montati sui furgoni della viabilità e 5 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.





Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

Informazioni sulla Viabilità

Le informazioni su viabilità, meteo e percorribilità sono disponibili utilizzando i seguenti servizi:

- ♦ **Via Nord Ovest 800.840.708** (numero verde attivo con operatori dedicati in orario h24 per 365 giorni l'anno)
- ♦ Polizia Stradale 112 (Numero Unico Europeo)
- ♦ Polizia Stradale Sottosezione di Susa, tel. 0122/621111.
- ♦ Attraverso il sito web aziendale www.sitaf.it (informazioni sul traffico, webcam, meteo, ecc.). I dati di accesso al sito web nell'anno 2022 hanno registrato 93.710 visitatori, pari ad una media giornaliera di 257 contatti, con un incremento del 15,6% circa rispetto all'anno precedente.
- ♦ Attraverso appositi canali Telegram, cui è possibile iscriversi anche attraverso lo stesso sito web aziendale.

Emergenze



Gli incidenti o qualunque turbativa all'agibilità dell'asse autostradale vengono gestiti dal Posto di Controllo A32 attivo 24 h su 24, che si avvale di diversi apparati tecnologici, quali: 369 telecamere installate lungo l'Autostrada (di cui 277 posizionate all'interno delle gallerie) e 355 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. In caso di evento il Posto di Controllo Centralizzato fa intervenire il personale del Servizio Viabilità dell'A32, gli Enti esterni preposti (Polizia Stradale, Vigili del Fuoco, Servizio Emergenza Sanitaria del Piemonte (ex 118 ora 112 Numero Unico Europeo), Soccorso meccanico, ARPA, ASL per merci deperibili o coinvolgimenti di animali) o ditte specializzate nella bonifica ambientale e nel ripristino strutturale degli elementi del corpo autostradale. Per quanto riguarda il Soccorso Sanitario è attivo un protocollo di accordo sulle modalità operative di scambio di informazioni e di intervento di soccorso tra la Sitaf e il Servizio Emergenza Sanitaria del Piemonte

Il servizio di soccorso meccanico

Il Posto di Controllo sovrintende al servizio di soccorso meccanico. Sull'Autostrada tale compito è demandato alle organizzazioni ACI Global, VAI Europ Assistance ed Axa, che operano mediante proprie officine autorizzate. Anche questo servizio è garantito h 24. L'intervento di soccorso meccanico 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.



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

In questa particolare situazione si configura l'ipotesi di "servizio pubblico essenziale" e in osservanza alla vigente direttiva ministeriale i tempi di intervento sono:

- ♦ 20 minuti per il soccorso ad un veicolo di massa minore o uguale a 3,5 tonnellate;
- ♦ 30 minuti per il soccorso ad un veicolo di massa superiore alle 3,5 tonnellate.

Se invece il veicolo è in condizioni di sicurezza, dal momento in cui è stata inoltrata la chiamata di soccorso è previsto un margine di tempo per l'arrivo sul posto pari a:

- ♦ 30 minuti di giorno e 45 minuti di notte (dalle ore 22:00 alle ore 06:00);
- ♦ 60 minuti di giorno e 70 minuti di notte (dalle ore 22:00 alle ore 06:00).

La Localizzazione

Lungo il tragitto autostradale l'Utente può rilevare la sua posizione attraverso i cartelli distanziometrici indicanti la progressiva chilometrica e mediante i cartelli riportanti il numero progressivo dei cavalcavia. Queste indicazioni sono un utile riferimento da comunicare in caso di necessità: tramite essi il Posto di Controllo è in grado di determinare tempestivamente e con precisione la posizione dell'Utente in Autostrada. Si segnala inoltre che la copertura del segnale della telefonia mobile è ottima sull'intera rete, comprese anche le tratte in galleria.

Assistenza all'Utenza: Servizio Viabilità





Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023



L'attività di viabilità e di assistenza all'Utenza è svolta prevalentemente dagli Agenti di Traffico che operano su tutta la tratta, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, 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), alla guida di furgoni facilmente riconoscibili: di colore giallo con le strisce rifrangenti laterali e posteriori, riportanti la scritta "Servizio Viabilità" e dotati di pannelli a messaggio variabile e cartelli luminosi per assicurare ogni intervento nella massima sicurezza.

Vi sono inoltre delle squadre di addetti alla manutenzione o pronto intervento segnaletica, presenti o reperibili, per affiancare gli Agenti di Traffico in situazioni di crisi della circolazione. L'organizzazione è costruita in modo tale da poter offrire al Cliente sempre e con sollecitudine l'assistenza necessaria in caso di necessità. Il compito di questi operatori è quello di vigilanza, controllo, pronto intervento in caso di incidenti, segnalazione delle turbative, assistenza diretta all'Utente in difficoltà e supporto alla Polizia Stradale per una più efficace e completa funzione di salvaguardia della sicurezza. 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 Sitaf, 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.



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

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

Il Cliente, nel rispetto delle norme del Codice della Strada, deve adottare modalità di guida responsabili ed accorte, contribuendo in questo modo a determinare la qualità del servizio.

In particolare deve:

- ♦ Viaggiare occupando sempre la corsia libera più a destra.
- ♦ Mantenere sempre le distanze di sicurezza; si ricorda che ad una velocità di 130 km/h occorrono almeno 170 metri per arrestare completamente il veicolo.
- ♦ Tenere i fari anabbaglianti sempre accesi, anche fuori dalle gallerie.
- ♦ Ricordarsi 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 sonnolenza fermarsi alla prima piazzola, area di servizio o di parcheggio disponibile.
- ♦ Evitare l'uso del telefono cellulare durante la guida.
- ♦ In caso di foratura non fermarsi lungo l'autostrada, ma raggiungere la prima piazzola, anche con la gomma a terra o con il cerchio danneggiato: meglio deteriorare un pneumatico che rischiare un incidente.
- ♦ Non gettare nulla dal finestrino; non solo è vietato, ma è pericoloso per chi guida e chi segue; in ogni piazzola di emergenza vi sono appositi contenitori da utilizzare.
- ♦ 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.

Si ricorda infine che lo stato di ebbrezza prevede sanzioni amministrative, oltre che conseguenze penali molto gravi in caso di incidente.

I SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

Arete 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.




L'Area di Servizio "Frejus Nord" è dotata di un nuovo impianto di ricarica di veicoli elettrici, con n°8 colonnine a ricarica elevata ultra veloce (tot. n° 8 connettori) da 300 kW (TESLA).



**Autostrada A32 Torino-Bardonecchia
Carta dei Servizi – Edizione 2023**

**ABACO AREE DI SERVIZIO
(INDICATORI DI QUALITÀ)**

Area di servizio	Orario di apertura	Visite di controllo		Benzina Gasolio	GPL	Metano	N° Colonnine di ricarica elettrica	Officine	Telecamere	Aree Camper	Info Point	Ristoranti	Bar
		mensili	annue										
Gran Bosco Ovest 	H24	2	24	●					●	●			●
Gran Bosco Est 	H24	2	24	●					●	●			●
Frejus Nord 	H24	2	24	●			8		●				●


Area di servizio	Negozi	Alberghi	Docce	Area gioco	Baby Room	Servizi Disabili	Sale Riunioni	Wi Fi	Fax	Bancomat	Parcheggi autovetture		Parcheggi pesanti
											totali	riservati a diversamente abili	
Gran Bosco Ovest 	●		●			●		●			30	2	150
Gran Bosco Est 	●		●			●		●			30	2	150
Frejus Nord 	●		●			●		●			20	2	20




Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

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:

Area di servizio	Orario di apertura	Visite di controllo		Benzina Gasolio	GPL	Metano	N° Colonnine di ricarica elettrica	Officine	Telecamere	Aree Camper	Info Point	Ristoranti	Bar
		mensili	annue										
 Autoporto Q8	6.00 - 22.30 *			•					•			•	•

*orario variabile in base al giorno settimanale

Area di servizio	Negozi	Alberghi	Docce	Area gioco	Baby Room	Servizi Disabili	Sale Riunioni	Wi Fi	Fax	Bancomat	Parcheggi autovetture		Parcheggi pesanti
											totali	riservati a diversamente abili	
 Autoporto Q8	•		•			•				•	50	2	150

Qui è presente uno sportello Bancomat per effettuare prelievi e ricariche telefoniche.

Nota: Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito internet: www.sitaf.it

ASSISTENZA ALL'ESAZIONE

La segnaletica delle piste

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



Bancomat.

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



Le **Piste monetica + Carte**, 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 con il Telepass.



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

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 Telepass**, caratterizzate dalla segnaletica gialla, consentono il passaggio dinamico e sono riservate ai possessori dell'apparato; il transito può avvenire a velocità ridotta (max 30 km/h) senza fermata alla stazione.



Le **Piste dedicate al Telepedaggio Europeo**, sono caratterizzate dalla segnaletica gialla e blu, che consentono il passaggio dinamico ai possessori 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 mezzi pesanti superiori a 3,5 tonnellate.

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

Le **Piste Transiti Eccezionali**, ubicate sui lati dei piazzali di esazione, sono riservate al transito dei Convogli Eccezionali, le cui modalità di passaggio sono gestite direttamente dal personale dell'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

Inoltre, come nella maggior parte della rete autostradale, è possibile anche l'utilizzo di ulteriori sistemi di pagamento diversi dal contante.

Tali sistemi, resi possibili dai continui progressi nei campi dell'elettronica e dell'informatica, hanno lo scopo di rendere più comode e rapide le operazioni di pagamento alla stazione autostradale, senza alcuna maggiorazione del pedaggio.

Questi sistemi di pagamento sono:



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023



Il Telepass, utilizzabile in entrambe le barriere di Avigliana e Salbertrand, nelle piste caratterizzate dalla segnaletica orizzontale gialla e dall'apposito cartello.



L'Obu Europeo utilizzabile in entrambe le barriere di Avigliana e Salbertrand nelle piste caratterizzate dall'apposito cartello.



Le Viacard a scalare d'importo o in conto corrente utilizzabili in tutte le piste, sia presidiate da esattore sia automatiche.



Le Carte convenzionate (Visa, Mastercard, Diners, American Express) e il Bancomat FastPay, utilizzabili in tutte le piste sia presidiate da esattore sia automatiche.

A seguito dell'autorizzazione dell'ANAS 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.

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

Sono validi tutti i giorni della settimana, con un numero massimo di passaggi al mese, 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

Al tipo di pagamento prescelto corrispondono diverse modalità di transazione:

Pagamento in pista automatica (piste bimodali)

Una volta visualizzata la classe e l'importo corrispondente, il Cliente deve inserire una tessera Viacard, un Bancomat o una Carta di Credito tra quelle accettate, i cui loghi sono riportati all'imbocco della pista e sui cartelli che si trovano in avvicinamento alle barriere.

Una volta convalidato il pagamento, il Cliente, se lo desidera, può richiedere l'emissione del relativo attestato di transito in porte automatiche. In caso di difficoltà il Cliente può richiedere, attivando l'apposito interfono, l'intervento dell'addetto alla gestione delle piste automatiche.



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

Pagamento con apparato Telepass o Obu Europeo

Il Cliente dotato di apparato Telepass o Obu Europeo transita nelle piste dedicate e non deve arrestarsi poiché gli estremi del transito vengono memorizzati automaticamente.

Pagamento in pista monetica + carte

Una volta visualizzata la classe e l'importo corrispondente, il Cliente deve inserire la quantità di monete o di banconote corrispondente all'importo visualizzato o in misura superiore. Nel caso venisse inserito un importo superiore a quello indicato, la pista erogherà il resto. Nell'eventualità che il sistema non riesca a erogare il resto per insufficienza di tagli corrispondenti, la pista emetterà uno "scontrino di credito" che verrà rimborsato da Sitaf secondo le modalità riportate sul sito www.sitaf.it sotto la dicitura rimborsi.

Nella medesima pista potrà essere inserita per il pagamento, una tessera Viacard e Viacard a scalare, un Bancomat o una Carta di Credito tra quelle accettate, i cui loghi sono riportati all'imbocco della pista e sui cartelli che si trovano in avvicinamento alle barriere.

Una volta convalidato il pagamento, il Cliente, se lo desidera, può richiedere l'emissione del relativo attestato di transito in porte automatiche. In caso di difficoltà il Cliente può richiedere, attivando l'apposito interfono, l'intervento dell'addetto alla gestione delle piste automatiche.

Pagamento in pista manuale

La pista manuale è gestita da un operatore che evidenzia al Cliente l'importo del pedaggio da corrispondere insieme alla classe di appartenenza del veicolo.

A pagamento ultimato il Cliente può richiedere il rilascio dell'attestato di transito.

AUTORIZZAZIONE PER TRANSITI ECCEZIONALI

Sono considerati veicoli o trasporti eccezionali quelli che per dimensioni (lunghezza, larghezza, altezza) e/o massa superano i limiti stabiliti dagli artt. 10, 61 e 62 del Nuovo Codice della Strada (D.L. 30.04.92, n° 285 e successive modifiche ed integrazioni). Il Cliente interessato a richiedere ed ottenere il rilascio d'autorizzazione per transiti o trasporti eccezionali, può consultare telefonicamente l'Ufficio preposto al numero 011/91415606 – Fax 011/91415647 durante l'orario d'ufficio.

PROCEDURE RELATIVE AL MANCATO PAGAMENTO

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 Telepass l'operatore alza la sbarra, la pista effettua la foto e il transito viene inserito in fattura. In mancanza di Telepass 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.



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

Se il transito avviene in una pista Telepass, se non si dispone dell'apparato Telepass, successivamente al transito occorrerà recarsi presso il Centro Servizi/Punto Blu della Sitaf, Via Torino 127 – Susa - presso l'Autoporto, per regolarizzare il pedaggio oppure attendere il sollecito di pagamento.

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
- ◆ alle piste manuali delle barriere di pedaggio di Avigliana e Salbertrand
- ◆ al Centro Servizi/Punto Blu presso l'Autoporto di Susa

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





**Autostrada A32 Torino-Bardonecchia
Carta dei Servizi – Edizione 2023**

1.8 INFORMAZIONI CONOSCITIVE DELL'INFRASTRUTTURA

Nel sito internet www.sitaf.it alla sezione "Autostrada A32 Torino-Bardonecchia" si troveranno informazioni su:

- ◆ scheda e percorso
- ◆ tariffe
- ◆ richiesta e modello fatture
- ◆ dati traffico

Cliccando sull'Infotraffic delle sezioni A32 Torino-Bardonecchia o T4 Traforo del Fréjus si trovano le informazioni sui cantieri autostradali e del Traforo.

Dalla pagina "Link Utili" è possibile accedere ai link di siti utili quali quelli di Aiscat, Anas, Astm, Ativa, Sfrf, Satap, Ats, Autostrade per l'Italia, Inforoute (Routes du Conseil Général des Hautes-Alpes), ecc. .

Informazioni sulla viabilità sono anche rese disponibili tramite un apposito canale Telegram.

CENTRO SERVIZI:

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

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 e per il personale sanitario (medico e paramedico) del Con.ISA, distretto dell'Asl To3 Valle di Susa – Val Sangone, USCA di Oulx.

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.

Al Centro Servizi gli Utenti possono inoltre rivolgersi per:

- conoscere le tariffe di pedaggio;
- saldare i mancati pagamenti pedaggio della SITAF o delle altre concessionarie autostradali convenzionate (Autostrada dei Fiori., Satap, A.T.I.V.A., S.A.V., Società Autostrada Ligure Toscana, Autocamionale della CISA, Autostrada Asti-Cuneo, Milano Serravalle - Milano Tangenziali), in questi casi unicamente entro 15 giorni dall'emissione del mancato pagamento;
- richiedere suggerimenti e/o aiuti in caso di necessità.

CENTRO SERVIZI TRANSITI ECCEZIONALI

La SITAF, per il rilascio delle autorizzazioni al transito dei veicoli eccezionali ed i trasporti in condizioni di eccezionalità, si avvale del Centro Servizi Transiti Eccezionali della Società SATAP S.p.A., dislocato a Rondissone (in corrispondenza della barriera di esazione) e raggiungibile, per la parte relativa all'Autostrada A32, ai seguenti numeri: Tel. 011/91415606 – Fax 011/91415647



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia Carta dei Servizi – Edizione 2023

L'inoltro e la ricezione di domande e autorizzazioni può avvenire anche per via telematica ed è a disposizione un portale internet dedicato a tutti i soggetti interessati a questa particolare tipologia di trasporti: www.teonline.it

1.9 PROCEDURE DI CUSTOMER SATISFACTION

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

Il questionario dedicato è disponibile sul sito istituzionale www.sitaf.it, in homepage, nella sezione denominata "Customer Service A32".

2.1 LA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA SUL LAVORO

SITAF ha da sempre posto in primo piano la soddisfazione dell'Utente, al fine di ottenere e mantenere standard elevati di qualità del servizio, ponendo la massima attenzione ai temi dell'ambiente, della sicurezza dei lavoratori e della sicurezza del traffico stradale. In tale ottica ha implementato e certificato un Sistema di Gestione Integrato di qualità, ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori secondo le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001 e ha in programma l'ottenimento della certificazione secondo la norma UNI ISO 39001 "Gestione della sicurezza stradale". Nella consapevolezza e con la convinzione che il miglioramento continuo del nostro Sistema di Gestione Integrato trovi nel coinvolgimento e nella sensibilizzazione dei propri Stakeholder un valore aggiunto imprescindibile, la Società rende noti e condivide con essi la Politica Integrata ed il Codice Etico e di comportamento del Gruppo ASTM, adottato anche da SITAF e disponibili sul sito internet www.sitaf.it.

Gli obiettivi del Sistema sono: assicurare agli utenti accessibilità, continuità e qualità del servizio esazione; mantenere efficienti le infrastrutture e adeguate le caratteristiche tecniche dell'asse autostradale al fine di garantire un'elevata sicurezza della viabilità; offrire assistenza al traffico e servizi accessori adeguati alle aspettative degli utenti; porre attenzione ai miglioramenti organizzativi ed agli sviluppi tecnologici per erogare un servizio sempre più soddisfacente, operare nel rispetto dell'ambiente e del territorio.

Gli Indicatori di Qualità esposti nella Carta dei Servizi figurano, in parte, tra gli indicatori del Sistema di Gestione Integrato adottato da SITAF e sono soggetti all'attività di auditing da parte dell'Ente di Certificazione.



UNI EN ISO **9001:2015**
UNI EN ISO **14001:2015**
UNI ISO **45001:2018**



**Autostrada A32 Torino-Bardonecchia
Carta dei Servizi – Edizione 2023**

INDICATORI DI QUALITÀ

SITAF identifica i seguenti indicatori di qualità, conformemente alle disposizioni della direttiva n. 102 del 19/02/2009, emanata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

N°	Descrizione	Unità di misura	Standard di riferimento	Obiettivo
1	Fattore di base: Sicurezza del Viaggio	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24	24
	Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze*, relative ai cantieri di durata > 5gg			
2	Fattore di base: Regolarità del Servizio	(RI.) Retroriflessione (mod $lx^{-1} m^{-2}$)	100	150
	Stato segnaletica orizzontale (retro riflessione)**			
3	Fattore di base: Confortevolezza del servizio	n./mese	2	2
	Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree			
4	Fattore di base: Servizi per viaggiatori diversamente abili	n./mese	2	2
	Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree			
5	Fattore di base: Informazione agli utenti	Tempo (gg) di risposta nel 85% dei casi	10	9
	Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail			

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

3.1 TUTELA DEL CLIENTE

I RIMBORSI

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. I tempi coincidono con i tempi di trattamento a seconda del tipo di rimborso richiesto.

La richiesta può avvenire attraverso le modalità di seguito indicate:

- ♦ per lettera indirizzata a Sitaf S.p.A. - Direzione Esercizio A32 – Via Torino 127 – 10059 Susa (TO);
- ♦ rivolgendosi al personale di esazione, compilando il rapporto Comunicazione Utenti;
- ♦ via e-mail indirizzata a a32.autofrejus@sitaf.it; assistenzaautentia32@sitaf.it; dea32@pec.sitaf.it
- ♦ via fax al numero 011/93.48.796.



**Autostrada A32 Torino-Bardonecchia
Carta dei Servizi – Edizione 2023**

I RECLAMI

L'Utente 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 Sitaf SpA - Direzione Esercizio A32 - Via Torino, 127 - 10059 Autoporto di Susa (TO);
- ♦ rivolgendosi al personale di esazione, compilando il rapporto Comunicazione Utenti;
- ♦ via e-mail indirizzata a a32.autofrejus@sitaf.it; dea32@pec.sitaf.it

Per eventuali necessità, particolari chiarimenti e/o specifiche problematiche alle barriere, l'Utente può chiedere al personale di esazione di conferire con il Capo Casello.

A tutti i reclami motivati Sitaf provvede a rispondere, dopo registrazione della Comunicazione del Cliente:

- entro 10 giorni qualora il reclamo pervenga via email,
- entro 30 giorni nei restanti casi.

Qualora l'istruttoria per la gestione del reclamo richiedesse tempi più lunghi, si informerà comunque il Cliente entro il termine sopra indicato.

SINISTRI STRADALI

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 o 0122 621621;
- ♦ via e-mail indirizzata a: pcs.a32@sitaf.it; dea32@pec.sitaf.it
- ♦ rivolgendosi al personale di esazione, compilando il rapporto Comunicazione Utenti.

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



Autostrada A32 Torino-Bardonecchia
Carta dei Servizi – Edizione 2023

3.2 PRONTUARIO DEI NUMERI E DEGLI INDIRIZZI

Informazioni viabilità: Call center di Via Nord Ovest 800.840.708

Sito internet: www.sitaf.it

Sede sociale: Via San Giuliano, 2 - 10059 SUSA (TO)
tel. 0122 621621 fax 0122 622036

Direzione Tecnica: Via San Giuliano, 2 - 10059 SUSA (TO)
tel. 0122 621621

Direzione Esercizio A32: Via Torino, 127 – 10059 Autoporto di Susa (TO)
tel. 0122 621766

Ufficio Sinistri: Via Torino, 127 – 10059 SUSA (TO)
tel. 0122 621766 - 621621

Ufficio Gestione Pedaggio: tel. 011 9342323

Ufficio Mancati Pagamenti: tel. 0122 621695 e 0122 621697 (ore 9-12/14-16)

Centro Servizi: Via Torino, 127 – 10059 Autoporto di Susa (TO)
tel. 0122 621775

Aree di Servizio:

Gran Bosco Est: Distributore / Ristorazione 0122854603

Gran Bosco Ovest: Distributore 3713248348; Ristorazione 371 565 2180

Frejus Nord: Distributore 0122901949; Ristorazione 012299030

Autoporto: Distributore 0122620406; Ristorazione 0122623722

Polizia Stradale di Susa: tel. 0122 621111

Vigili del Fuoco: 112 (Numero Unico Europeo)

Soccorso stradale:

ACI GLOBAL tel. 803 116

VAI EUROP ASSISTANCE tel. 803 803

AXA tel. 800 085555

