

autostrade  
per l'Italia



# Carta dei SERVIZI '24

Tutte le informazioni  
per chi viaggia

# INDICE

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La rete di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate.....	4
Chi siamo.....	8
Principi Fondamentali.....	12
Il pedaggio.....	14
Come pagare il pedaggio.....	16
Le informazioni di viabilità.....	20
Il sito Internet di Autostrade per l'Italia.....	22
Muovy.....	26
Le Aree di Servizio.....	30
Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	34
La procedura di conciliazione.....	36
La sicurezza.....	38
Il Tutor.....	42
La gestione della viabilità.....	44
Investimenti e manutenzioni della rete autostradale.....	48
Gli interventi in corso.....	50
L'infrastruttura sostenibile.....	52
Mitigazione ambientale.....	53

Autostrade per l'Italia e la sostenibilità.....	54
Progetto Mercury.....	58
Wonders - Scopri l'Italia delle meraviglie.....	60

## LA QUALITÀ

Le politiche e la gestione per la qualità.....	62
Gli indicatori di qualità.....	64

## I SERVIZI PER LE SOSTE

I servizi disponibili nelle Aree di Servizio.....	66
Aree di parcheggio.....	76

# LA RETE di Autostrade per l'Italia e delle sue **CONTROLLATE**

Sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) tutte le informazioni sulle tratte di competenza e sui servizi disponibili sulla rete di Autostrade per l'Italia.



#### Autostrade per l'Italia S.p.A.

Via A. Bergamini 50  
00159 Roma  
Tel. 06 43631

#### Concessionarie controllate da Autostrade per l'Italia (113 chilometri)

#### Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco S.p.A.

Via A. Bergamini 50  
00159 Roma  
Tel. 06 43631

#### Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.

Località Les Iles  
11010 Saint Pierre  
Aosta  
Tel. 0165 922117

#### Società Autostradale Tirrenica S.p.A.

Via A. Bergamini 50  
00159 Roma  
Tel. 06 43631

#### Tangenziale di Napoli S.p.A.

Via G. Porzio 4  
Centro Direzionale Isola A/7  
80143 Napoli  
Tel. 081 7254111

#### ANAS e altre Concessionarie

	AUTOSTRADE PER L'ITALIA	CONCESSIONARIE CONTROLLATE
Km di rete	2.855	113
Caselli	240	17
Aree di Servizio	204	11
Aree di parcheggio	101	6
Clienti al giorno (mln.)	4,2	0,5
Veicoli al giorno (mln.)	2,5	0,3





# CHI SIAMO

## Autostrade per l'Italia

Autostrade per l'Italia si posiziona ai primi posti in Europa tra i concessionari di costruzione e gestione di autostrade a pedaggio con circa 3.000 km di rete gestita in Italia.



\*Il dato si riferisce alle Società Concessionarie e alle Società operanti sul territorio italiano controllate da Autostrade per l'Italia.

## Società concessionarie

Le società concessionarie autostradali del Gruppo Autostrade per l'Italia sono:

- **Società Autostrada Tirrenica** (99,99%) impegnata nella gestione delle tratte Livorno-Rosignano-San Pietro in Palazzi e della tratta Civitavecchia-Tarquinia per complessivi 55 km;
- **Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco** (51%) gestore della parte italiana dell'omologo tunnel (6 km);
- **Raccordo Autostradale Valle d'Aosta** (controllata da Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco al 47,97%) arteria di collegamento tra Aosta e il Monte Bianco (32 km);
- **Tangenziale di Napoli** (100%) asse portante al servizio dell'area metropolitana napoletana (20 km).



# ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO



È leader nello sviluppo e integrazione di soluzioni di Intelligent Transport System e centro di eccellenza per la ricerca e l'innovazione del Gruppo Autostrade per l'Italia.



Polo di eccellenza dell'ingegneria che gestisce progetti chiave e ne coordina tutte le fasi: dalla progettazione al construction, alla direzione lavori mantenendo il focus sullo sviluppo di infrastrutture sicure, sostenibili e all'avanguardia.



Si occupa di costruzione, manutenzione, ripristino e ammodernamento delle infrastrutture e dello sviluppo di materiali e tecnologie per la pavimentazione stradale.



Si occupa di generare energia rinnovabile valorizzando le superfici intorno alla rete autostradale e puntando nello sviluppo di soluzioni tecnologiche per la produzione e vendita di energia green.



Commercializza spazi, servizi pubblicitari ed eventi nelle Aree di Servizio.



Gestisce i servizi amministrativi, generali e immobiliari per l'intero Gruppo e per tutte le attività di recupero crediti e fatturazione pedaggi.



Svolge attività di pulizia, piccola manutenzione e decoro nelle Aree di Servizio e sulle pertinenze della rete in gestione, in ambiti ad elevato impatto sulla qualità percepita dall'utenza.



# PRINCIPI FONDAMENTALI



Di seguito sono elencati i **PRINCIPI FONDAMENTALI**, indicati nella Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009 (“Direttiva per l’adozione della Carta dei Servizi autostradali”), a cui i concessionari autostradali devono attenersi per l’erogazione dei servizi agli utenti.

## **Uguaglianza**

Nell’erogare i servizi agli utenti, Autostrade per l’Italia non compie nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantisce la parità di trattamento e di condizioni del servizio prestato. Autostrade per l’Italia adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

## **Imparzialità**

Nei rapporti con l’utenza Autostrade per l’Italia si ispira ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## **Continuità**

Autostrade per l’Italia eroga i propri servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono gestiti in conformità della normativa di settore ed aziendale. In tali casi, Autostrade per l’Italia adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## **Partecipazione**

Autostrade per l’Italia garantisce la partecipazione dell’utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di Autostrade per l’Italia. Autostrade per l’Italia acquisisce suggerimenti, segnalazioni e reclami sui servizi e sui prodotti erogati, secondo le modalità indicate a pagina 34.

## **Efficienza ed efficacia**

Autostrade per l’Italia eroga il servizio in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia. Autostrade per l’Italia adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **Libertà di scelta**

Autostrade per l’Italia garantisce all’utente il diritto di scegliere tra gli altri soggetti che erogano lo stesso servizio.

## **Sicurezza stradale**

Autostrade per l’Italia si impegna ad adottare innovativi strumenti e a perseguire azioni finalizzate al miglioramento continuo del processo di gestione e presidio delle opere d’arte della rete di competenza con l’obiettivo di ridurre il numero e le conseguenze degli incidenti veicolari.

## **Tutela e rispetto dell’ambiente**

Autostrade per l’Italia si conforma alle politiche e alle strategie ambientali orientate al controllo e alla mitigazione degli impatti delle attività sull’ambiente nonché al contenimento dei consumi e la riduzione nell’utilizzo delle risorse naturali.

# IL PEDAGGIO

La tariffa, cos'è e come si calcola.

## Che cos'è la tariffa

Il pedaggio autostradale è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada.

I proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, alla loro remunerazione, nonché a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete.

## Come si calcola il pedaggio

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a km) di competenza di Autostrade per l'Italia, maggiorata di un importo da corrispondere ad Anas S.p.A. (Legge 102/2009 e 122/2010) - per la lunghezza in chilometri del percorso compiuto - considerando che, oltre ai km tra casello e casello, sono conteggiati i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla concessionaria<sup>1</sup>. All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA (22%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di Autostrade per l'Italia ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10.440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato (5 classi) e dalle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

## Tariffe unitarie per l'utenza sulla rete di Autostrade per l'Italia (€/km 2024<sup>2</sup>)

CLASSI DEL VEICOLO	A	B	3	4	5
Tariffa di pianura €/km	0,07549	0,07727	0,10238	0,15485	0,18282
Tariffa di montagna €/km	0,08930	0,09141	0,11866	0,18173	0,21533
<b>CLASSE A</b> Altezza <13m (misurata all'asse anteriore)					
<b>CLASSE B</b> Altezza >13m (misurata all'asse anteriore)					
<b>CLASSE 3</b>					
<b>CLASSE 4</b>					
<b>CLASSE 5</b>					

## L'incremento annuale del pedaggio

L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica sulla base di una formula matematica determinata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti i cui effetti applicativi vengono comunicati, all'esito del procedimento di aggiornamento annuale della tariffa, con un decreto interministeriale firmato dal Ministro delle Infrastrutture e Trasporti e dal Ministro dell'Economia, previo parere della stessa Autorità di regolazione dei Trasporti. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio, tra un casello di ingresso e uno di uscita, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all'incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere infatti che il pedaggio, su alcune tratte, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato, cumulato, in un anno successivo. Le tariffe in vigore dal 1° gennaio 2024 sono aumentate rispetto alle tariffe 2023 del 1,51%.

Di seguito si riportano alcuni esempi di pedaggio per auto e moto negli ultimi 5 anni:

Casello di entrata	Bergamo	Riccione	Firenze Sud	Roma Sud
Casello di uscita	Milano Est	Cattolica	Firenze Impruneta	Napoli Nord
2020 (€)	3,50	0,70	0,50	14,70
2021 (€)	3,50	0,70	0,50	14,70
2022 (€)	3,50	0,70	0,50	14,70
<b>2023 (€)</b>	<b>3,50</b>	<b>0,70</b>	<b>0,50</b>	<b>15,00</b>
<b>2024 (€)</b>	<b>3,60</b>	<b>0,70</b>	<b>0,50</b>	<b>15,30</b>

1. In alcune tratte autostradali definite "a sistema aperto" - caratterizzate dal fatto che il Cliente non ritira il biglietto che permette di stabilire da dove si proviene e/o dove si è diretti - il calcolo dell'importo da pagare è riferito ad una lunghezza forfettaria stabilita dal Concedente.

2. Le tariffe indicate sono comprensive dell'IVA (22%).





# COME PAGARE IL PEDAGGIO

La segnaletica per le diverse modalità di pagamento.

Di seguito viene illustrata la segnaletica relativa alle diverse modalità di pagamento, installata da Autostrade per l'Italia presso tutti i caselli della propria rete:



## Piste gialle

dedicate al pagamento con dispositivi di telepedaggio:

Axxes - <https://axxes.fr/it/>

DKV - [www.dkv-mobility.com/it](http://www.dkv-mobility.com/it)

Telepass - [www.telepass.com](http://www.telepass.com)

TollTickets - [www.tolltickets.com/it](http://www.tolltickets.com/it)

UnipolMove - [www.unipolmove.it](http://www.unipolmove.it)



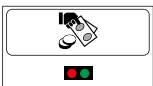
## Piste blu

dedicate al pagamento solo con carte:  
Viacard, Bancomat, Carte di Credito.



## Piste blu con la "T" di Telepedaggio e bandiera europea

per pagare con Viacard, Bancomat, Carte di credito e Telepedaggio.



## Piste Bianche

con il simbolo dei contanti e della "mano" per pagare con contanti ad un nostro operatore.



## Piste bianche senza operatore

con il simbolo dei contanti (senza la "mano") e delle carte per pagare con: contanti in cassa automatica, Viacard, Bancomat, Carte di Credito.



Nelle porte contrassegnate con la segnaletica a lato si può pagare con il Bancomat e le Carte di Credito indicate, senza digitare il pin e senza alcuna maggiorazione del pedaggio.



## Mancato pagamento

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro, dell'errata lettura delle carte, per credito insufficiente, ecc. **In nessun caso è consentito effettuare la retromarcia** e, nelle porte automatiche, occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore. Qualora non sia possibile risolvere il problema viene fotografata la targa ed emesso uno scontrino contenente un **Rapporto di Mancato Pagamento**.

## Come pagare il Rapporto di Mancato Pagamento

L'importo può essere pagato senza commissioni sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) o su App Muovvy con carte di credito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Postepay e Maestro. In alternativa, il pagamento può essere effettuato:

- ai caselli autostradali della rete di Autostrade per l'Italia presso le porte con operatore;
- con bonifico bancario sul c/c intestato a Autostrade per l'Italia S.p.A., presso INTESA SANPAOLO, IBAN IT39E0306902887100000002973 indicando nella causale la targa del veicolo e il numero del Mancato Pagamento;
- presso gli oltre 40.000 punti Mooney (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale (elenco su [www.mooney.it](http://www.mooney.it)). Il servizio prevede una commissione a favore di Mooney di 2,50€.

## Termini di pagamento

Può essere pagato senza aggravio di spese entro 15 giorni dalla data di emissione. Trascorso tale periodo l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada).

In caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi saranno trasmessi alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, comma 11° e 21°, del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da 87,00€ ad 344,00€ e la decurtazione di 2 punti dalla patente, ex art. 126 bis del CdS, fermo restando che l'applicazione delle sanzioni non estingue l'obbligo di pagamento del pedaggio).

## Cliente senza biglietto di ingresso

Nel caso di mancata presentazione al casello di uscita del biglietto di ingresso, **il pedaggio viene calcolato, per legge, dal casello più lontano**. Il Cliente ha però la possibilità di autocertificare il casello di entrata in modo semplice e di pagare il pedaggio relativo all'effettiva percorrenza del suo viaggio, accedendo al form di autocertificazione del casello di ingresso presente nel sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) all'interno della sezione Muovy. Autostrade per l'Italia si riserva di accettare l'autocertificazione del casello di entrata e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato.

Per maggiori informazioni sui Rapporti di Mancato Pagamento: [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

803.111

[info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it)

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2023
% pagamenti con il dispositivo di telepedaggio	32,8	65,58
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica)	22,6	28,34
% pagamenti in contanti con operatore	44	5,65
% transiti in porte automatizzate conclusi con un Rapporto di mancato Pagamento	0,6	0,43



# LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Notizie sul traffico in tempo reale, puntuali e complete, diffuse attraverso i principali canali media. Il Centro Viabilità di Roma e i Centri Radio Informativi dalle nove Direzioni di Tronco monitorano la rete 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Autostrade per l'Italia, leader nel settore, dispone di un insieme di strumenti, sistemi e dispositivi dedicati all'infoviabilità nonché di un'estesa rete di Centri informativi attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, distribuiti su tutto il territorio nazionale. Centri Radio Informativi delle Direzioni di Tronco raccolgono e aggiornano continuamente i dati rilevati da più di 4.000 telecamere, dagli operatori su strada, dalle pattuglie della Polizia Stradale e dalle segnalazioni dei Clienti inviandole, con l'ausilio di piattaforme informatiche dedicate, al Centro Viabilità di Roma che si occupa della diffusione delle informazioni sul traffico.

## I canali di informazione



RTL 102.5 è la principale radio FM privata italiana, con ogni giorno circa 8 milioni di ascoltatori, presente su tutto il territorio nazionale. Tutti i giorni, 24 ore su 24, RTL 102.5 trasmette in diretta 27 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro Viabilità di Autostrade per l'Italia. Appuntamenti straordinari sono garantiti in caso di eventi di traffico critici sulla rete durante l'arco della giornata. La copertura del segnale radio di RTL 102.5 sulla rete di Autostrade per l'Italia è del 99%. I collegamenti sono fruibili anche su app RTL 102.5 Play, sul sito web rtl.it e in radiovisione sul canale 736 Sky e 36 DTT.



### RTL 102.5 News Viaradio Autostrade per l'Italia

È la radio DAB di Autostrade per l'Italia e RTL 102.5 dedicata al traffico (circa 60 collegamenti al giorno), news e tante informazioni utili per chi è in viaggio. I collegamenti sono fruibili su radio DAB, su app RTL 102.5 Play, sul sito web rtl.it e in radiovisione al canale 737 Sky e 233 DTT.



### Isoradio 103.3

È il canale RAI dedicato alle informazioni di traffico e alla viabilità nazionale stradale e autostradale. Dal lunedì al venerdì gli operatori di Autostrade per l'Italia effettuano 9 collegamenti al giorno e due la domenica pomeriggio. In caso di turbative ad alto impatto, sono garantiti interventi straordinari dei responsabili delle nove Direzioni di Tronco. Il reperimento delle frequenze necessarie ad assicurare la copertura (oggi del 74,9%) della rete di Autostrade per l'Italia è di responsabilità della RAI.



Call center viabilità - Disponibile al numero unico 803.111 Muovy Numero gratuito, 180 linee telefoniche disponibili 24 h su 24, 7 giorni su 7.



### Sito Internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

Il sito web di Autostrade per l'Italia (disponibile anche in versione mobile) fornisce informazioni su traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio. Le stesse informazioni sono disponibili anche su [www.rtl.it](http://www.rtl.it).



### Totem

Sono 106 maxi schermi touch screen verticali da 65", all'interno delle Aree di Servizio, che forniscono informazioni su viabilità nazionale geolocalizzata ed aggiornata in real time con webcam in itinere, stazioni di ricarica elettrica e servizio lungo il percorso, prezzi carburante e previsioni meteo quotidiane.



### TV

Tutte le mattine, tra le 05.30 e le 07.30, le principali notizie di viabilità della rete autostradale, in onda all'interno di "Prima Pagina", format del TG5 e nelle News del TgLa7.



### Maxischermi INFOMOVING

411 schermi da 55" dislocati nelle 172 Aree di Servizio sui quali sono trasmesse informazioni su viabilità nazionale geolocalizzata ed aggiornata in real time, cantieri autostradali, telegiornali Sky e previsioni meteo quotidiane.



### Pannelli a Messaggio Variabile

I 1.922 Pannelli a Messaggio Variabile situati lungo tutta la rete del Gruppo consentono di informare costantemente i Clienti durante il viaggio. Per scoprire la guida alla lettura dei Pannelli a Messaggio Variabile clicca qui o inquadra il QR Code.



### X

@MyWayASPI, il canale ufficiale X di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.



### App Muovy

Muovy è il nuovo Hub di Autostrade per l'Italia, pensato per rendere accessibili tutti i servizi comodamente online. È disponibile su app gratuita, sito web e numero unico 803.111. Muovy sostituisce integralmente il Punto Blu On line e raggruppa tutti i servizi prima, durante e dopo il viaggio.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2023
% rete dove è possibile ascoltare Isoradio	58	74,9
% chiamate risposte dal Call Center Viabilità	70	99,9

# IL SITO INTERNET DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità e ai servizi disponibili lungo la rete.

Sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) convergono tutti i media e i servizi di infoviabilità; le radio RTL 102.5 e Isoradio, le oltre 1.000 webcam presenti lungo la rete e l'area arancione per consultare in tempo reale la situazione del traffico e i percorsi e pedaggi. Il sito contiene inoltre il racconto di tutto il mondo di Autostrade per l'Italia.

[www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) è disponibile in formato mobile, con layout e contenuti pensati per tutti coloro che accedono da dispositivo mobile.



L'area arancione, dedicata a chi viaggia sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate, è presente in tutte le pagine del sito e fornisce l'accesso ai seguenti servizi:



**Contatti e informazioni**, per conoscere i numerosi canali disponibili per comunicare con l'azienda, inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, aderire alla Procedura di Conciliazione e inviare richieste di rimborso per i casi specificatamente elencati.



**Traffico, percorsi e pedaggi**, per consultare la mappa interattiva che fornisce informazioni dettagliate e aggiornate in tempo reale sulla situazione di traffico lungo la rete autostradale, sul meteo e sulle Aree di Servizio. Si possono inoltre visualizzare in tempo reale le webcam collocate sulla rete di Autostrade per l'Italia.



**Chiusure, lavori e ordinanze**, per poter consultare le chiusure previste lungo la rete, con informazioni su date e durate dei lavori in corso e percorsi alternativi consigliati.



**Muovy** è il nuovo Hub di Autostrade per l'Italia, pensato per rendere accessibili tutti i servizi comodamente online. È disponibile su app gratuita, sito web e numero unico 803.111. Muovy sostituisce integralmente il Punto Blu Online e raggruppa tutti i servizi prima, durante e dopo il viaggio. Su Muovy sono disponibili: Servizi al cliente, Cashback e Info Viabilità.



**Aree di Servizio**, per verificare e individuare in base al proprio percorso di interesse, i servizi disponibili nelle Aree di Servizio della rete.



**Soccorso meccanico**, con informazioni sui numeri da contattare e sulle tariffe massime.



**Previsioni Meteo**, per consultare la situazione meteorologica per fasce orarie e le allerte meteo della Protezione Civile.

## Canali LinkedIn, Instagram, Facebook e Youtube di Autostrade per l'Italia.

Raccontano i progetti infrastrutturali principali, le iniziative sul territorio e le posizioni professionali aperte.



## Canale X di Autostrade per l'Italia

MyWayASPI, il canale ufficiale X di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.



## Canale Telegram Autostrade per l'Italia - Liguria

È un canale dedicato alla viabilità in area ligure con aggiornamenti costanti sui cantieri e sui tempi di percorrenza.



Muovy è il nuovo hub di servizi di Autostrade per l'Italia, completamente digitale e disponibile su tre canali: app gratuita, sito web e numero unico 803.111. In ciascun canale si trovano servizi al cliente, cashback e informazioni di viabilità.

## SERVIZI AL CLIENTE



### Mancato pagamento del pedaggio

In quest'area è possibile:

- saldare i «[Rapporti di mancato pagamento del pedaggio](#)» ritirati al casello (entro 15gg dalla data di emissione senza costi aggiuntivi);
- [autocertificare il casello di entrata](#) se il «Rapporto di mancato pagamento del pedaggio» è stato emesso per mancanza di biglietto di ingresso;
- consultare tutti i [canali](#) disponibili per il pagamento del mancato pedaggio;
- [richiedere la fatturazione online](#) allegando la fotografia del mancato pagamento;
- accedere al [Webform](#) per ricevere un'assistenza il più rapida e completa possibile (es. verifica mancato pagamento pedaggio su targa, pagamenti già effettuati...).

### Fatturazione pedaggi

In quest'area è possibile:

- utilizzare il nuovo servizio per richiedere online la fatturazione dei pedaggi effettuati con contanti e carte di credito e di debito, senza costi di spedizione e con tracciamento dello stato della richiesta;
- è necessario:
  - registrarsi al portale;
  - allegare le ricevute di pagamento ritirate al casello.

### Richieste di rimborso pedaggio

In quest'area è possibile richiedere il rimborso per il pedaggio pagato in caso di errore:

- resto da cassa automatica;
- addebito su carta di credito o di debito;
- rilevamento della classe del veicolo.

In caso di approvazione, il rimborso sarà riconosciuto direttamente sul conto corrente comunicato nella richiesta nei casi di pagamento con carte e contanti.

### Viacard prepagata

In quest'area è possibile:

- consultare i canali di vendita delle [viacard prepagate](#);
- [richiedere il rimborso](#) in caso di smagnetizzazione, smarrimento o tessera trattenuta al casello. In caso di approvazione, il rimborso sarà riconosciuto direttamente sul conto corrente comunicato nella richiesta;
- [richiedere la fatturazione online](#) allegando una fotografia della tessera Viacard.

### Ricevuta pedaggio sostitutiva

In quest'area è possibile:

- richiedere una ricevuta sostitutiva se non è stato possibile ritirare al casello l'attestato di transito/ricevuta di pagamento.

### Altre richieste

In quest'area è possibile richiedere le modalità per effettuare il pagamento del pedaggio nei seguenti casi:

- transito su mezzo di soccorso;
- uscita senza pagamento e senza «Rapporto di mancato pagamento pedaggio».

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.



## CASHBACK DEL PEDAGGIO



Rimborso del pedaggio per ritardi dovuti a cantieri sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Il Cashback è disponibile per privati, partite IVA ed aziende che pagano con dispositivi di telepedaggio, carte o contanti. Registra la tua targa o il tuo dispositivo di telepedaggio e ottieni il rimborso automaticamente ogni volta che ne hai diritto.

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.

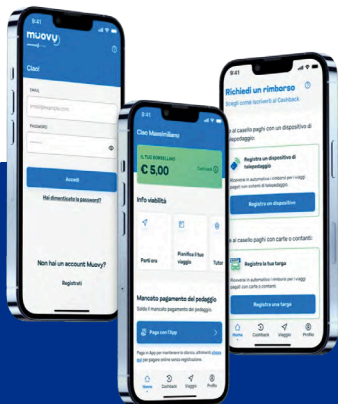


## INFOVIABILITÀ



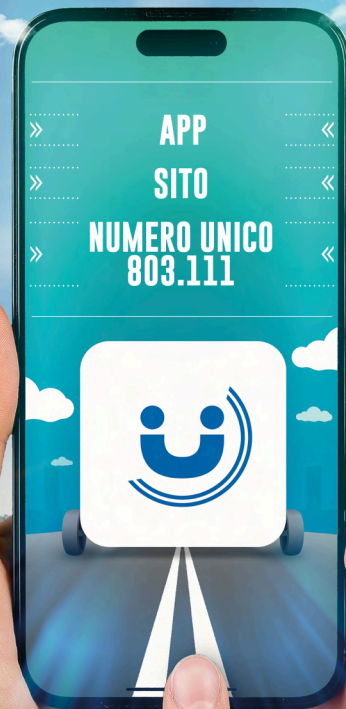
Informazioni per il viaggio: notizie di traffico, percorsi, pedaggi e molto altro.

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.



# muovvy

## SCOPRI UN MONDO DI SERVIZI DIGITALI



**SCARICA L'APP MUOVVY  
O VAI SU WWW.AUTOSTRADE.IT**

autostrade  
per l'Italia



# LE AREE DI SERVIZIO

Le Aree di Servizio sulla rete di Autostrade per l'Italia sono 204 (circa il 45% del totale delle aree presenti sulla rete autostradale italiana) **distribuite mediamente ogni 28 km**. Secondo quanto previsto dalla Convenzione Unica e dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Autostrade per l'Italia ha affidato in subconcessione ad Operatori specializzati, tutti i servizi presenti nelle Aree sulla base di procedure competitive, trasparenti e non discriminatorie, avvalendosi di Advisor esterni.

## La gestione di un'Area di Servizio

La Convenzione di Servizio regola i rapporti tra Autostrade per l'Italia e gli Operatori.









- **Gli Operatori sono responsabili** dei servizi di distribuzione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle strutture commerciali, della realizzazione e manutenzione delle stesse.
- **Autostrade per l'Italia è responsabile** della realizzazione, manutenzione e pulizia degli spazi verdi e dei parcheggi, della viabilità e della sicurezza nelle Aree.

Autostrade per l'Italia, attraverso la Società controllata Giovia, gestisce anche la pulizia dei servizi igienici e dei piazzali esterni delle Aree di Servizio curando la pulizia di 157 toilette e 7 milioni di mq di piazzali su 201 Aree di Servizio della sua rete, grazie all'impiego di circa 550 addetti e di circa 800 mila ore di lavoro all'anno.








## Il piano di investimenti

Negli ultimi anni Autostrade per l'Italia, insieme ai suoi partner commerciali, ha messo a punto un piano di investimenti per riqualificare e ampliare le Aree di Servizio, con l'incremento dei parcheggi e l'introduzione di nuovi servizi.

Di seguito si riportano i principali risultati ottenuti ad oggi:

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE		2000	2023
	Aree di Servizio completamente ristrutturate o di nuova realizzazione	-	204
	Parcheggi per autovetture	8.350	15.456
	Parcheggi per tir e bus	2.350	5.598
	Bar e Ristoranti	218	289
	Mall Centro Commerciale	0	16
	Impianti GPL	85*	146
	Impianti Metano	5*	33
	Aree con servizi igienici accessibili ai disabili	174	204

\*dati riferiti all'anno 2002

SERVIZI DISPONIBILI NELLE AREE		2023
	WI-FI	200
	Aree con Docce	191
	Aree giochi per bambini	53
	Aree dedicate agli animali	50
	Spazi attrezzati per camper	121
	Circuiti Digital Maxischermi Infoviabilità - Meteo - News - Attualità	411
	Check-up medico per camionisti**	2

\*\*Angolo della Prevenzione: servizio di controllo medico gratuito per camionisti nelle AdS di Brianza Nord e Arno Est.





### Controlli di qualità

È attivo un piano di controllo qualità che prevede oltre 16.000 verifiche annue, effettuate da Società Esterne, su parametri di qualità e di servizio (ad esempio: pulizia servizi igienici ed aree di vendita, qualità dei prodotti, orari di apertura, facilità e rapidità di rifornimento, cortesia e disponibilità del personale ecc.).

È prevista l'applicazione di penali a carico degli Operatori qualora non siano rispettati gli standard stabiliti.

Di seguito i risultati di Conformità raggiunti nel 2023 sui principali Indicatori Qualità:

Indicatore	% Conformità 2023
Servizio Oil	98,90%
Servizio Ristoro	97,60%
Servizi Igienici	91,10%
Aree Esterne (Piazzali)	94,10%

Per maggiori informazioni sui servizi presenti nelle 204 Aree di Servizio, per reclami e suggerimenti: [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

### Pannelli luminosi con informazioni sui prezzi carburante

I prezzi dei carburanti riportati nei pannelli luminosi presenti lungo le autostrade si riferiscono al prezzo self-service di benzina e gasolio e sono aggiornati direttamente dai gestori delle Aree di Servizio. I dati sono disponibili solo sulla rete di Autostrade per l'Italia, che non ha alcun modo di incidere, in conformità alla normativa vigente, sui prezzi indicati e del loro aggiornamento.

### Colonnine di ricarica auto elettriche

100 Aree di Servizio della rete Autostrade per l'Italia sono dotate di stazioni di ricarica elettrica ad alta potenza, utilizzabili con RFID card e/o con app di diversi Mobility Service Provider. Sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) è possibile verificare le Aree di Servizio dove il servizio è presente (<https://www.autostrade.it/it/web/aree-di-servizio>).

# RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

I reclami: opportunità per migliorare.

Autostrade per l'Italia attribuisce molto valore a reclami, segnalazioni e suggerimenti in quanto indicatori significativi per individuare criticità, intraprendere azioni correttive, migliorare processi per rimuovere le cause di reclamo, attivare progetti di miglioramento e recuperare la fiducia dei Clienti insoddisfatti.

Ci impegniamo a:

- rispondere a tutte le comunicazioni entro 10 giorni lavorativi nell'85% dei casi;
- comunicare ai Clienti, per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, gli interventi e le azioni correttive intraprese per migliorare la qualità del servizio;
- informare i Clienti (attraverso PMV - Pannelli a Messaggio Variabile, Caselli, Aree di Servizio, sito Internet, ecc.) circa la possibilità di effettuare un reclamo e di come farlo pervenire.

Il Cliente che vuole inviare un reclamo deve scrivere una e-mail all'indirizzo dedicato: [reclami@autostrade.it](mailto:reclami@autostrade.it).

L'utilizzo di questo indirizzo da parte del Cliente, consente ad Autostrade per l'Italia di accelerare i Tempi di Risposta al reclamo.

Per tutte le altre comunicazioni diverse dal reclamo come le richieste di informazione o di assistenza, il Cliente deve scrivere a [info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it).

Rimborsi in caso di errato pagamento del pedaggio: nei casi in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, Autostrade per l'Italia, dopo aver verificato la validità dei documenti ricevuti e ad esito degli opportuni accertamenti, provvede al rimborso della somma eccedente direttamente sul conto corrente comunicato dal cliente.

Per richiedere il rimborso è possibile utilizzare il form dedicato presente nella sezione Muovy del sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it).



# LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il modo semplice, gratuito e rapido per risolvere le controversie.

Grazie all'accordo siglato con le **Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Codacons, Federconsumatori, Adiconsum U.di.Con e UNC** (Unione Nazionale Consumatori), i Clienti di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate (Raccordo Autostradale Valle d'Aosta e Tangenziale di Napoli), se insoddisfatti per la risposta ricevuta ad un reclamo presentato ai canali dedicati, possono risolvere, in via stragiudiziale **in modo semplice, gratuito e rapido** le seguenti controversie:

- danno causato da urto della sbarra della pista Telepedaggio di accesso/uscita dei caselli autostradali contro il veicolo dell'utente per errore di funzionamento degli impianti;
- sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale ove sia accertata la responsabilità della Società competente;
- danno causato da caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali;
- danno da investimento di animali od oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale a cura della Società competente rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento;
- errato calcolo del pedaggio;
- rapporto di mancato pagamento del pedaggio ove sia completata la fase di accertamento per il tramite di Eshedisse S.p.A.

Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario presentare domanda attraverso un apposito modulo disponibile presso:

- il sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it);
- le sedi territoriali delle **Associazioni dei Consumatori**. È possibile inviare il modulo tramite le Associazioni aderenti i cui riferimenti sono indicati di seguito, o direttamente ad Autostrade per l'Italia attraverso:
  - e-mail all'indirizzo: [conciliazione@autostrade.it](mailto:conciliazione@autostrade.it);
  - raccomandata a/r inviata ad Autostrade per l'Italia: Ufficio Conciliazione, Via Bergamini, 50, 00159 Roma.



## Svolgimento della procedura

La richiesta di conciliazione viene esaminata da una Commissione di Conciliazione, composta da un "conciliatore" della Società competente e da un "conciliatore" dell'Associazione dei Consumatori scelto dal Cliente.

In caso di accordo tra le parti la conciliazione si conclude con la definizione del relativo rimborso. Il Cliente è libero di accettare o di rifiutare la soluzione proposta.



**ADOC**  
tel: 06 45420928  
06 86368975  
[www.adocnazionale.it](http://www.adocnazionale.it)  
[info@adocnazionale.it](mailto:info@adocnazionale.it)



**ADICONSUM**  
tel: 06 4417021  
[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)  
[comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it)



**ADUSBEF**  
tel: 06 4818632-633  
[www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)  
[conciliazioni.autostrade@adusbef.it](mailto:conciliazioni.autostrade@adusbef.it)



**CODACONS**  
tel: 06 3728667  
[www.codacons.it](http://www.codacons.it)  
[info@codacons.it](mailto:info@codacons.it)



**FEDERCONSUMATORI - APS**  
tel: 06 42020755-59  
[www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)  
[federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)



**UDICON**  
tel: 06 77250783  
[www.udicon.org](http://www.udicon.org)  
[info@udicon.org](mailto:info@udicon.org)



**UNC CONSUMATORI**  
UNC: Via Duilio 13,  
00192 Roma RM;  
[reclami@consumatori.it](mailto:reclami@consumatori.it);  
0632600239

# LA SICUREZZA

Sull'intera rete di Autostrade per l'Italia il tasso di mortalità si è ridotto dell'80%.

Autostrade per l'Italia negli anni ha attuato importanti azioni finalizzate al miglioramento continuo del processo di gestione e presidio della rete in gestione ed in particolare delle opere d'arte.

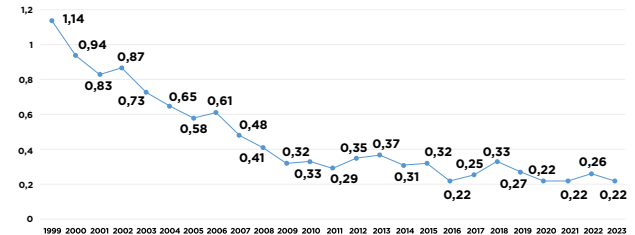
La sorveglianza degli asset della rete Autostrade per l'Italia, a partire dal 2020 è stata esternalizzata, privilegiando il ricorso a soggetti terzi individuati mediante bandi di gara europei ad evidenza pubblica. Allo stesso tempo sono stati anche affidati, a primarie società del settore, incarichi per le attività di audit di parte terza sugli stessi processi di sorveglianza svolti dai soggetti esterni.

A seguito del mutato contesto normativo, Autostrade per l'Italia ha avviato un processo di aggiornamento del sistema di sorveglianza e controllo dei ponti e viadotti e delle gallerie della rete che ha portato nel corso del 2023 al completamento, sull'intero perimetro della rete Autostrade per l'Italia, della classificazione delle opere su scala territoriale mediante valutazione dei fattori di "rischio" e valutazione delle Classi di Attenzione (Livello 2).

Già a partire dal 2020 Autostrade per l'Italia ha inoltre avviato un piano di assessment di ponti, viadotti e gallerie della Rete per la verifica e l'adeguamento ai più recenti standard normativi.

Per ogni opera della rete, in base ai dati sullo stato di conservazione e a parametri di struttura e di contesto, ed in funzione degli esiti della classificazione multilivello delle Linee Guida vengono avviati tutti gli approfondimenti necessari tra cui indagini, monitoraggi e verifiche, indicate dalle linee guida stesse. Gli esiti delle verifiche consentono di disporre delle informazioni circa la risposta delle varie parti strutturali dell'opera in termini di stato di conservazione e di risposta alle azioni ambientali, utili alla compiuta caratterizzazione degli interventi a cui sottoporre l'opera.

## Tasso di mortalità rete Autostrade per l'Italia e sue Controllate.



Sull'intera rete di Autostrade per l'Italia il tasso di mortalità si è ridotto dell'80% dal 1999 al 2023.

Nell'ambito del percorso di evoluzione strategica e tecnologica intrapreso da Autostrade per l'Italia, è attiva su tutti i ponti, viadotti e cavalcavia della rete la nuova piattaforma di Enterprise Asset Management ARGO per la gestione innovativa degli asset della Rete e la valorizzazione del patrimonio dati. La nuova piattaforma digitale integra le attività di ispezione, monitoraggio strutturale e manutenzione per consentire la gestione continua delle infrastrutture.

Il sistema permette di accedere velocemente a tutte le informazioni correlate alle opere, partendo dallo stato dell'infrastruttura e delle attività assegnate fino al completo modello digitale e alla sua storia ispettiva e manutentiva. Le informazioni sono corredate di tutto l'archivio documentale, dal progetto agli interventi effettuati nel tempo, classificate per tipologia d'opera e parte strutturale al fine di consentire un'immediata caratterizzazione della struttura.

A partire dall'anno 2024, completata nel 2023 la fase di sviluppo e collaudo, la nuova piattaforma di Enterprise Asset Management ARGO sarà estesa anche all'asset Gallerie. Tutte le attività manutentive degli asset della Rete e le attività di studio, ricerca ed innovazione tecnologica giovano dell'attivo rapporto di collaborazione instauratosi con le principali Università del territorio nazionale.

## Gli interventi per la sicurezza e i risultati

- Tutor: ad oggi il Tutor è presente su circa 1.600 km di rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate, nel prossimo anno la copertura aumenterà di circa 500 km [grazie al Piano Tutor 2024](#).
- Realizzazione di **oltre 2.300 interventi specifici** sui punti con incidentalità superiore alla media (segnaletica di preavviso, impianti luminosi, pavimentazioni speciali, ecc.) dal 2013 al 2023.

- Copertura dell'asfalto drenante (antipioggia): 83,1% al 31 dicembre 2022, pari a circa il 100% se si escludono i tratti in cui non è opportuno intervenire (esempi: tratti di montagna, gallerie, lavori di ampliamento in corso, ecc.).
- **66.331 km di pavimentazioni speciali ad alta aderenza** all'interno della nostra rete nel 2023.
- Sostituzione e ammodernamento, rispetto al "primo impianto", di circa 2.765 km di barriere spartitraffico e di circa 4.161 km di bordo laterale.
- Chiusura di tutti i 1.900 varchi aperti sullo spartitraffico con strutture mobili per permetterne l'apertura in situazioni di emergenza.
- Nel 2023 è stato realizzato il potenziamento di circa 338 km di reti antintrusione per un totale di oltre 1.412 km di copertura dal 2019.
- Per ridurre l'incidentalità per fuoriuscita e sbandamento dovuti a distrazione e colpi di sonno sono adottate soluzioni quali l'installazione di bande rumorose (rumble strips) e microcumuli per un totale di circa 231 km nel 2023.
- Al 31 dicembre 2019 sono stati completati tutti gli interventi di illuminazione, ventilazione e sicurezza su tutti i 407 fornicci facenti parte del Piano Sicurezza Gallerie I Fase.
- Completamento dei requisiti di sicurezza previsti dalla Direttiva 2004/54/CE e dal D. Lgs. 264/06 per tutte le gallerie di Autostrade per l'Italia appartenenti alla rete TERN.
- Ad oggi risultano in corso o già ultimati i lavori di adeguamento sui 193 fornicci in seguito all'emanazione da parte della Commissione Permanente Gallerie, della circolare 3499 del 06/04/2021 e alla campagna di riverifica del catasto gallerie.
- Ad oggi sono stati terminati i lavori di adeguamento delle gallerie al D. Lgs 264/06 su 92 fornicci e sono terminate le attività di collaudo su 58 fornicci. L'avanzamento del piano al 31.12.2023 è circa all'83%.
- A partire dal 1° maggio 2019 Autostrade per l'Italia ha messo in atto una serie di misure compensative transitorie, anche in ottemperanza a quanto richiesto dalla Commissione Permanente Gallerie, atte a garantire un livello di sicurezza pari o superiore a quello previsto dal D. Lgs. 264/06, tra le quali assumono maggior rilevanza:
  - l'introduzione di un servizio di sorveglianza antincendio (H24 7/7) costituito da una serie di presidi fissi ove sono dislocate squadre di pronto intervento costituite da due operatori con possibilità di intervento entro tempistiche definite dalla Commissione Permanente Gallerie;
  - la creazione di un centro di controllo a cui sono collegate tutte le gallerie per la sorveglianza (H24 7/7);
  - il dislocamento di riserve idriche provvisorie e di kit di assorbimento per eventuali sversamenti presso gli imbocchi e gli sbocchi delle gallerie.
- Potenziamento ed integrazione della segnaletica di cantiere.

- La Polizia Stradale assicura la vigilanza con oltre 70 pattuglie contemporaneamente presenti sui 2.855 km della rete.

Tutti gli interventi mirati a garantire la sicurezza dei viaggiatori hanno ridotto il tasso di mortalità sulla rete di Autostrade per l'Italia dell'80%, passando da 1,14 del 1999 (anno della privatizzazione) a 0,22 nel 2023.

### Soccorso meccanico

In caso di guasto, avaria o incidente sulla rete di Autostrade per l'Italia è possibile chiamare i seguenti numeri:

- **ACI** 803-116;
- **Europe Assistance - Vai** 803-803;
- **IMA** 800-613.613;
- **ESA** 800-198.254 (per i tratti: A1 Fabro-Napoli, A1 Dir. Roma Nord, A1 Dir. Roma Sud, A12 Roma-Civitavecchia, A16 Napoli-Lacedonia, A30 Caserta-Salerno);
- **AXA** 800-111.911 (per i tratti: A1 Ceprano-Napoli, A16 Napoli-Lacedonia, A30 Caserta-Salerno).

Autostrade per l'Italia autorizza operatori del settore, in possesso dei requisiti previsti per norma, a prestare il servizio di soccorso meccanico. Tali operatori, in base all'autorizzazione concessa, sono espressamente tenuti, in caso di incidente, veicolo fermo in strada o in corsia di emergenza di larghezza inferiore ai 3 metri, al rispetto di tempi di intervento pari a 20 minuti per i veicoli leggeri e 30 minuti per i veicoli pesanti.

#### IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

	1999	2023
<b>% km con asfalto drenante (antipioggia)</b> *Pari a circa il 100% se si escludono tratti di montagna, gallerie, tratti in cui sono previsti lavori di Grandi Opere sono coperti da trattamenti ad alta aderenza.	16,4	83,1
<b>Km di pavimentazioni speciali ad alta aderenza</b>	0	79,5
<b>Tasso di mortalità</b> (N. morti ogni 100 milioni km percorsi). Valori riferiti alla rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate.	1,14	0,22

# IL TUTOR

Sviluppato da Autostrade per l'Italia, ha contribuito ad aumentare la sicurezza per chi viaggia. Dopo il primo anno dall'installazione, il tasso di mortalità sulle tratte coperte è sceso del 56%.

Dopo diciassette anni dalla sua comparsa, il Tutor è senza dubbio parte integrante del vissuto quotidiano degli automobilisti. Si tratta di un sistema per la rilevazione automatica della velocità media dei veicoli e, negli anni, è diventato uno straordinario sistema preventivo capace di ridurre l'incidentalità. Sviluppato da Autostrade per l'Italia e omologato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, il Tutor è stato progressivamente installato lungo tutte le tratte caratterizzate da tassi di mortalità superiori alla media.

Il sistema Tutor è stato attivato su circa 1.600 km di carreggiate di Autostrade per l'Italia e società controllate. Il suo meccanismo di funzionamento permette di rilevare l'eccesso della velocità calcolata tenendo conto del tempo impiegato dagli automobilisti per viaggiare su tratte delimitate da due portali.

Sulla base degli eccellenti risultati ottenuti in termini di sicurezza stradale, le Associazioni dei Consumatori hanno giudicato il Tutor un sistema molto più democratico ed equo dei sistemi di rilevamento della velocità istantanea perché capace di agire sui comportamenti sistematicamente pericolosi, incidendo e modificando le abitudini sbagliate perpetrate da chi guida. Negli anni è diventato un efficace sistema di prevenzione, capace di ridurre significativamente l'incidentalità ed in particolare quella con conseguenze gravi alle persone, molto spesso causata dall'alta velocità.

Il Tutor è interamente gestito dalla Polizia Stradale (per legge, rilevazione e sanzione delle infrazioni accertate possono essere effettuate solo da soggetti che ai sensi dell'art. 2 del Codice della Strada svolgono servizi di Polizia Stradale) che ne programma l'attività definendone gli orari di accensione e i relativi parametri di funzionamento, e che si occupa di accertare le infrazioni.



Per sapere di più sul Tutor e conoscere le tratte attive clicca qui o inquadra il QR Code.



# LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

## Il nostro impegno

Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono addetti interni e personale esterno. La fluidità del traffico viene costantemente misurata grazie agli **oltre 1.500 sensori** installati sui **2.855 km di rete** e a un sistema di controllo certificato.

Autostrade per l'Italia pone la massima attenzione nel ridurre al minimo i disagi all'utenza provocati da code e rallentamenti, attraverso un'efficace gestione operativa delle emergenze, un'accurata pianificazione dei cantieri e una costante diffusione delle informazioni relative agli eventi in corso e in previsione lungo le autostrade in concessione.

Autostrade per l'Italia è impegnata sui seguenti fronti:



## Cantieri per la manutenzione

I cantieri di manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. Sulla nostra rete ci sono circa 330 cantieri di lavoro al giorno che, oltre a consentire il rinnovo del ciclo di vita dell'infrastruttura, permettono di incrementarne i livelli di sicurezza originari. Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali, salvo situazioni di emergenza non prevedibili:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico, preferibilmente in orario notturno;
- comunicazione preventiva di cantieri con maggior impatto sulla circolazione;
- **lavori in turni di 24 ore su 24 sulle tratte con maggior traffico;**
- rimozione dei cantieri nei periodi di esodo e nei weekend;
- sospensione delle lavorazioni in condizioni di traffico intenso, compatibilmente con le attività in corso.

Inoltre, in corrispondenza dei cantieri di lavoro è prevista l'installazione di segnaletica integrativa per fornire all'utenza maggiori informazioni in merito ai lavori in corso.



## Gestione degli incidenti

- Al verificarsi di incidenti, o di altre situazioni di emergenza, Autostrade per l'Italia e la Polizia Stradale intervengono in maniera congiunta.
- La Polizia Stradale garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza della circolazione.
- **Autostrade per l'Italia provvede a garantire il tempestivo intervento del proprio personale e dei mezzi di soccorso, per il ripristino delle normali condizioni di fluidità della circolazione,** fornendo costanti aggiornamenti sulla situazione della viabilità attraverso tutti i propri canali informativi.
- In caso di ulteriore intervento dei Vigili del Fuoco, la gestione della viabilità è subordinata alle condizioni di sicurezza imposte dagli stessi.



## Operazioni invernali

Autostrade per l'Italia, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, AISCAT, Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori, ha definito un Protocollo che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, la condivisione dell'escalation operativa nella gestione degli eventi nevosi secondo una scala di "codici colore", alla quale corrisponde un preciso piano di comunicazione verso l'utenza, oltre all'applicazione del dispositivo di fermo temporaneo dei mezzi con massa superiore alle 7,5 tonnellate in caso di nevicate intense. La gestione della viabilità durante le precipitazioni nevose viene attuata da Autostrade per l'Italia con un complesso modello operativo che coinvolge le seguenti risorse:

- **oltre 2.500 mezzi operativi**, tra lame sgombraneve, spargitori di sale e attrezzature speciali, tutti dotati di tracciamento satellitare;
- **oltre 5.000 uomini**, tra operatori interni e addetti di imprese esterne;
- **più di 290.000 tonnellate di sali fondenti stradali**, stoccati in 180 posti neve e 6 depositi strategici intermedi;
- **9 Centri Radio Informativi** che gestiscono le operazioni invernali a livello locale;
- un Centro Nazionale di coordinamento Eventi di Viabilità che supervisiona e coordina le attività delle Direzioni di Tronco coinvolte dagli eventi neve con carattere sovragionale;

- un Servizio di Monitoraggio e Previsioni Meteo interno, per consentire una migliore interpretazione dei bollettini di previsione meteo emessi dalle fonti accreditate nazionali e locali, e un costante monitoraggio dell'evoluzione dei fenomeni attraverso un continuo aggiornamento delle previsioni;
- attività di formazione, anche online, per operatori interni ed esterni;
- svolgimento di esercitazioni, con simulazione di eventi nevosi di rilevanza nazionale, atte a collaudare procedure e sistemi.



### Viabilità ai caselli

I caselli sono presenti mediamente ogni 12 km circa. Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

- incremento del numero di porte dedicate ai sistemi di telepedaggio in entrata e uscita;
- riduzione dei tempi di attesa in caso di richiesta di assistenza;
- ampliamento del numero di piste disponibili o conversione delle stesse per una gestione dinamica in relazione ai volumi di traffico.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2023
% caselli in uscita con porte dedicate al Telepedaggio	86,00	99,17
% tempo di indisponibilità uscite Telepedaggio	1,02	0,88
% tempo di indisponibilità altre uscite automatiche	2,81	1,58



### Trasporti Eccezionali – <https://www2.autostrade.it/BVSPortal/#/home>

Nei trasporti/transiti eccezionali rientrano quei veicoli/convogli che, nella loro configurazione di transito, per dimensione e/o massa, superano i limiti definiti dal Nuovo Codice della Strada.

Autostrade per l'Italia mette a disposizione degli operatori del settore (imprese di autotrasporto o agenzie/cooperative che operano in nome e per conto delle imprese stesse), il portale **WEB TE online**, che consente la gestione telematica delle pratiche autorizzative necessarie ai trasporti eccezionali per transitare in autostrada.

È possibile gestire le suddette pratiche autorizzative anche in modalità “cartacea”, presso gli appositi uffici presenti in tutte le Direzioni di Tronco di Autostrade per l'Italia.

Il processo di “Progettazione ed erogazione del servizio di autorizzazione per i transiti eccezionali e relativo monitoraggio sulla rete autostradale” è dotato di Certificazione di Qualità secondo la norma internazionale ISO 9001:2015.

TE online è un portale **WEB** dedicato ai Transiti Eccezionali (ovvero quei veicoli/convogli che, nella loro configurazione di transito, per dimensione e/o massa, superano i limiti definiti dal Nuovo Codice della Strada) e in particolare agli operatori del settore (imprese di autotrasporto o agenzie/cooperative che operano in nome e per conto delle imprese stesse) che consente di gestire telematicamente le pratiche autorizzative per transitare sulle tratte autostradali in concessione ad Autostrade per l'Italia e alle altre Concessionarie interconnesse. È possibile gestire le suddette pratiche autorizzative anche in modalità “cartacea”, presso gli appositi uffici presenti in tutte le Direzioni di Tronco di Autostrade per l'Italia.

Per sapere di più sui trasporti eccezionali [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.





# INVESTIMENTI E MANUTENZIONI

## DELLA RETE AUTOSTRADALE

In considerazione dei crescenti volumi di traffico e dell'età della rete, è oggi fondamentale ammodernare e potenziare le infrastrutture che gestiamo, e al contempo diventare punto di riferimento per lo sviluppo della mobilità del futuro sempre più sostenibile, sicura ed intelligente.

### Il nostro impegno

Autostrade per l'Italia ha destinato risorse rilevanti all'ammodernamento e all'ampliamento della rete, che assolve un ruolo centrale per l'economia e lo sviluppo del Paese. In particolare, il vigente piano economico finanziario prevede tra il 2020 e il 2038 un impegno complessivo di circa 21 miliardi di euro che includono circa 7,0 miliardi di euro di manutenzioni e 14,1 miliardi di euro di investimenti sulla rete. L'ingente piano di investimenti finalizzato al potenziamento e ammodernamento della rete fa di Autostrade per l'Italia il principale investitore privato in infrastrutture del Paese.

È in questo contesto che si inserisce l'ingente piano di Autostrade che nel 2023 ha attivato oltre 130.000 cantieri per l'ammodernamento e la manutenzione di gallerie, ponti, viadotti, barriere di sicurezza e antirumore oltre che per il miglioramento degli standard di qualità e sicurezza.

### L'iter approvativo di un'opera

La realizzazione di ogni investimento in concessione richiede una complessa e lunga fase autorizzativa ambientale e urbanistica da parte di Ministeri ed Enti competenti.

Per conoscere l'iter approvativo di un'opera [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.



### Il territorio e l'ambiente

Il piano di investimenti di Autostrade per l'Italia prevede circa 2 miliardi (ammontare previsto nel vigente Piano Economico Finanziario) per interventi a favore del territorio quali: potenziamento e rifacimento delle viabilità ordinarie, realizzazione di opere di mitigazione ed inserimento ambientale e realizzazione di opere in favore del territorio attraverso la costruzione di parcheggi, scuole, piste ciclabili e spazi a verde, restauro e valorizzazione ambientale, attraverso il recupero di beni culturali e centri storici e la valorizzazione del paesaggio\*.

\*Eventuale acquisizione parere del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici.

# GLI INTERVENTI IN CORSO

Avanzamento, lavori e aperture.

## Piano di ammodernamento

Il piano comprende una serie di iniziative su tutta la rete volte a migliorare e modernizzare ponti, viadotti e gallerie oltre a prevedere interventi di miglioramento delle barriere di sicurezza e un upgrade tecnologico della rete.

## Potenziamento della rete

A fine 2023 è stato ultimato il potenziamento di circa 456 km di rete dei circa 661 km oggetto di potenziamento, nella mappa è evidenziata la localizzazione geografica dei principali grandi lavori eseguiti, in corso e da realizzare.

Per scoprire gli interventi in corso [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.



### Area "Milano"

- A4 IV Corsia dinamica (V.le Certosa-Sesto S.G.)
- A8 Milano - Gallarate (IV<sup>a</sup> Corsia)
- A1 Milano sud - Lodi (IV<sup>a</sup> Corsia)
- Svincolo Dalmine

### Area "Bologna"

- Passante di Bologna (e viabilità concessa)
- A13 Padova - Monselice (III<sup>a</sup> Corsia)
- A13 Ferrara - Bologna (III<sup>a</sup> Corsia)
- Tangenziale di Modena
- A14 Bologna S.Lazzaro - Diram. Ravenna (IV<sup>a</sup> Corsia)
- Galleria Montemario
- Opere compensative Pesaro

### Area "Genova"

- Gronda di Genova
- Nodo S.Benigno
- Tunnel sub-portuale

### Area "Firenze"

- Riqualifica A1 Barberino - Calenzano
- PREVAM Toscana
- A11 Firenze - Pistoia (III<sup>a</sup> Corsia)
- A1 Firenze Sud - Incisa (III<sup>a</sup> Corsia)
- A1 Incisa - Valdarno (III<sup>a</sup> Corsia)

## Legenda

Lavori da iniziare

Lotto principale da iniziare

Lavori in corso

# L'INFRASTRUTTURA SOSTENIBILE

La pianificazione e la progettazione hanno un ruolo fondamentale nella realizzazione di una infrastruttura che possa garantire in ogni fase del suo ciclo di vita l'equilibrio tra salvaguardia dell'ambiente e sviluppo sociale ed economico del territorio. È un processo che coinvolge numerosi attori, interni ed esterni, che richiede capacità di ascolto e di valutazione delle istanze, fino alla scelta di inserire nei disciplinari tecnici e nei bandi di gara criteri che premiano i fornitori in grado di rispettare determinati requisiti ESG.

Sotto questo aspetto è particolarmente significativo che nel marzo 2022 il progetto del **"Passante di Bologna"** si sia qualificato come prima infrastruttura in Europa a ricevere la certificazione Envision con il più alto livello di rating raggiungibile, il Platinum.

Nel 2023 il Gruppo ha seguito l'iter del Protocollo Envision anche per la **Gronda di Genova**, che ha ottenuto il livello di rating Gold e per l'**Ampliamento alla terza corsia dell'Autostrada A13**, nel tratto Bologna-Arcoveggio-Ferrara Sud, che ha conseguito il livello di rating Silver. I tre riconoscimenti attestano l'impegno e i risultati di una progettazione attenta che risponde alle direttive di sostenibilità internazionali e che valorizza il confronto e il dialogo con le comunità locali.

# MITIGAZIONE AMBIENTALE:

## IL RIUTILIZZO DELLE TERRE E ROCCE DA SCAVO

Autostrade per l'Italia, insieme alle Società del Gruppo Amplia e Tecne, dedica particolare attenzione allo sviluppo di modalità costruttive finalizzate alla riduzione del consumo di risorse naturali, come inerti da cava e suolo, e al contenimento della produzione di rifiuti.

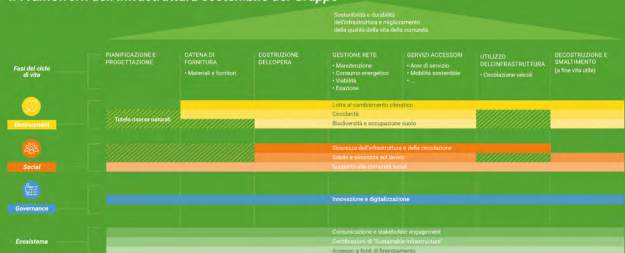
Tutti i progetti delle nuove opere sono regolati, oltre che dalle disposizioni del capitolato ambientale, dai "Piani di utilizzo" per l'impiego ecocompatibile delle terre e rocce da scavo in qualità di "sottoprodotti".

Con riferimento al Piano di Investimenti in via di realizzazione, la percentuale media di riutilizzo dei materiali da scavo prevista a fine lavori è pari al 92%. Al fine di garantire queste prescrizioni progettuali, sono state realizzate una serie di rigorose procedure di tutela ambientale e di controllo dei materiali.

A partire dal 2010, l'attenzione posta dal Gruppo nella definizione di scelte progettuali orientate a favorire il riutilizzo dei materiali da scavo e nell'attuazione dei controlli in cantiere ha consentito il riutilizzo di oltre 34,5 milioni di mc di terre e rocce da scavo per gli appalti legati al piano di investimenti di Autostrade per l'Italia. Tali materiali sono stati impiegati per la realizzazione delle opere autostradali e delle opere compensative sul territorio, coprendo la quasi totalità del fabbisogno e comportando una significativa riduzione dell'approvvigionamento da cava e dello smaltimento in discarica.

Considerando il Piano di Investimenti della Società e i volumi di materiali che verranno movimentati, il corretto riutilizzo delle terre e rocce da scavo avrà un ruolo fondamentale per la riduzione dell'impatto ambientale nel corso dei prossimi anni.

### Il Framework dell'infrastruttura sostenibile del Gruppo



### Processo di controllo delle terre e rocce da scavo



# AUTOSTRADE PER L'ITALIA E LA SOSTENIBILITÀ

Il Gruppo Autostrade per l'Italia ha intrapreso un percorso di trasformazione, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030, che integra la sostenibilità nel modello di Business e la identifica come elemento distintivo della propria mission.

Per il Gruppo la Sostenibilità rappresenta il motore di un processo di miglioramento continuo e trasversale che genera valore e permette di ottenere risultati in una prospettiva di lungo periodo.

## I NOSTRI IMPEGNI

### Environment



Minimizzare l'impatto ambientale e azzerare l'impronta carbonica attraverso iniziative di riduzione delle emissioni, efficientamento energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili.

#### - Net zero

Il Gruppo è impegnato in un percorso di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> dirette e indirette in linea con l'obiettivo "Net Zero" finalizzato al contenimento del riscaldamento globale a 1,5° al 2050 rispetto ai livelli preindustriali, secondo lo standard previsto da SBTi (Science Based Target initiative).

#### - Infrastruttura sostenibile

Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di sviluppare un'infrastruttura sicura e resiliente e tutelare l'equilibrio ecosistemico nella progettazione, realizzazione e manutenzione della rete, minimizzando l'impatto ambientale. Il Gruppo ha, quindi, sviluppato un modello di infrastruttura sostenibile che integra gli elementi ESG nel suo intero ciclo di vita, promuovendo l'adozione di soluzioni innovative in tutti gli ambiti e il coinvolgimento delle comunità locali interessate.

### Social



#### Obiettivi

Garantire la sicurezza delle infrastrutture e della circolazione e dei luoghi di lavoro. Incrementare la soddisfazione dei clienti e il dialogo con le comunità. Creare un ambiente di lavoro inclusivo, assicurando il benessere delle nostre persone e il superamento del gender gap.

## SICUREZZA

### Sicurezza della circolazione

Nel corso degli anni sono stati realizzati molti interventi che hanno contribuito a ridurre il tasso di mortalità lungo la rete del Gruppo di oltre il 75% dal 2000.

### Salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo rispetta i più elevati standard internazionali in materia di Salute e Sicurezza per attuare il miglioramento continuo verso l'obiettivo «zero infortuni».

## COMUNITÀ E TERRITORIO

### Confronto con le comunità

Il costante rapporto con gli enti locali e la popolazione è uno strumento essenziale a disposizione dell'azienda per rispondere ai bisogni del territorio ed effettuare una costante analisi dell'impatto dell'infrastruttura in ambito sociale, ambientale ed economico.

Per questa ragione, da diversi anni, il Gruppo ha voluto arricchire le occasioni di dialogo, anticipando in alcuni casi le richieste della comunità. Per esempio, il confronto pubblico per la Gronda di Genova e per il Passante di Bologna.

### Valorizzazione del territorio

Autostrade per l'Italia è attenta alla valorizzazione del territorio e per questo ha lanciato il progetto Wonders. Scopri l'Italia delle meraviglie.

### Filantropia aziendale e progetti di Solidarietà e Promozione Sociale

Autostrade per l'Italia ha istituito il "Comitato Progetti di Solidarietà e di Promozione Sociale" che indirizza, coordina e monitora le iniziative di carattere sociale intraprese dal Gruppo Autostrade per l'Italia, senza distinzione tra quelle rivolte alla comunità esterna e quelle riservate ai dipendenti.

## VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

### Diversity, Equity & Inclusion

La valorizzazione delle diversità ha un ruolo centrale tra gli obiettivi ESG del Gruppo, siano queste di genere, di età o di formazione.

### Employer branding

Il Gruppo punta sul continuo scambio di competenze, lo sviluppo delle risorse e la ricerca di nuovi talenti.

### Welfare

Autostrade per l'Italia è da sempre impegnata a valorizzare le proprie persone e a garantirne il benessere.

## Governance



Il Gruppo opera nel rispetto dei principi di legalità, responsabilità e trasparenza e fonda il proprio modello di sostenibilità su una Governance, allineata alle Best Practice ed estesa a tutti i livelli dell'organizzazione.

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.





## IL PROGRAMMA *MERCURY*

Il Gruppo ha lanciato il programma Mercury per partecipare da protagonista ad una rivoluzione che riguarda innanzitutto i **propri utenti**, ma che coinvolge tutto il **sistema industriale italiano ed europeo**. Il programma Mercury si articola in **cinque macro-aree** che intercettano le innovazioni di sistema:



### INTELLIGENT ROADS

È un insieme di iniziative nell'ambito del miglioramento della viabilità che consentono di rafforzare la sicurezza degli utenti, il controllo del deflusso veicolare, l'informazione e l'assistenza agli utenti.



### FLEXIBLE PRICING

È un insieme di iniziative nell'ambito della digitalizzazione e dell'automazione dei sistemi di esazione che consentirà di ampliare e semplificare le modalità di pagamento, trasformando il pedaggio in uno strumento di policy (pricing) per ridurre la congestione e favorire comportamenti sostenibili e multimodalità.



### URBAN MOBILITY

È un insieme di sistemi che consentono di connettere il sistema autostradale alla mobilità delle aree metropolitane grazie alla personalizzazione del viaggio, la prenotazione e il pagamento della sosta, l'uso dei sistemi di MaaS (Mobility as a Service) e l'ottimizzazione del controllo semaforico del traffico passeggeri e merci nelle aree urbane.



### GREEN SOLUTIONS

È un insieme di progetti finalizzati ad accompagnare la transizione energetica, attraverso l'installazione diffusa di stazioni di ricarica elettrica ad alta intensità, di idrogeno compresso e GNL, e la generazione di energia anche attraverso fonti rinnovabili.



### CONNECTED INFRASTRUCTURE

È il progetto tecnologico che abilita tutte le altre iniziative. Confluiscono in questo ambito la diffusione sulla rete di sensori e sistemi di trasmissione dati, l'implementazione di centrali di raccolta, archiviazione e previsione dei dati di traffico, i servizi e sistemi di scambio informazioni per la gestione dell'operatività stradale, la gestione dei Pannelli a Messaggio Variabile e dei canali radio app.

# WONDERS

## Scopri l'Italia delle meraviglie.

Prosegue nel 2023 la valorizzazione delle bellezze del territorio nazionale con "Wonders. Scopri l'Italia delle meraviglie", progetto nato nel 2022 che promuove il patrimonio culturale, naturalistico ed enogastronomico del nostro Paese attraverso più di 1.000 eventi certificati ed oltre 500 experience di viaggio ideate in collaborazione con partner d'eccellenza: [Touring Club Italiano](#), [WWF](#), [Slow Food Italia](#) e la [Commissione Nazionale Italiana per l'Unesco](#).

In collaborazione con la Commissione Nazionale Italiana per l'Unesco, Wonders racconta e valorizza le bellezze italiane che, nonostante il riconoscimento come Beni Patrimonio dell'Umanità, hanno in molti casi un potenziale inespresso in termini di visitatori e conoscibilità da parte di visitatori italiani e stranieri.

Nell'ambito del progetto Wonders, rientra anche la valorizzazione di "Villa dei Volusii", complesso residenziale extraurbano rinvenuto nel 1961 durante i lavori di costruzione dell'Autostrada del Sole Roma-Firenze, in collaborazione con il Ministero della Cultura e "Aperti per Voi" - iniziativa del partner di progetto "Touring Club Italiano".

Wonders è la colonna sonora che accompagna il viaggiatore in maniera innovativa e personalizzata alla riscoperta del

territorio italiano, con particolare attenzione alle mete meno conosciute, tramite: sito internet [www.wonders.it](http://www.wonders.it) con [mappa geolocalizzata](#), oltre 250 podcast fruibili sul canale "Wonders. Scopri l'Italia delle meraviglie" su piattaforma Loquis e realizzati con le voci dei talent Luca e Paolo, 2 canali social dedicati (IG e FB) per interagire con la community.

Proprio per ampliare e dar voce alla community di viaggiatori, il progetto si è arricchito nel corso del 2023 dell'[App KuriU for Wonders](#): gratuita e disponibile per iOS e Android, è pensata per appassionati viaggiatori che possono lasciarsi ispirare dagli itinerari suggeriti dagli utenti e condividere con foto e video le proprie esperienze di viaggio. L'app KuriU for Wonders, aggiunge così un altro importante tassello per avvicinare la comunità ai territori del nostro Paese.

### I numeri dell'iniziativa:

- [100 Aree di Servizio della rete](#), raccontano tramite totem, sistemi multimediali e il circuito televisivo Infomoving le bellezze del nostro Paese con video realizzati ad hoc;
- [oltre 500 esperienze di viaggio](#);
- [oltre 1.000 località promosse](#);
- [oltre 1.000 eventi certificati](#) sul territorio nazionale;
- [oltre 300 cartelloni Touring](#) lungo la rete autostradale promuovono il progetto e le bellezze del territorio circostante;
- [oltre 250 podcast realizzati con le voci di Luca e Paolo](#) raccontano gli itinerari coinvolgenti e originali dell'iniziativa.

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.



# LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il miglioramento della qualità percepita è un obiettivo verso il quale ogni giorno convergono tutti i nostri sforzi.

## Sistema di Gestione Integrato

Un sistema di gestione è un insieme di attività finalizzato al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi. Per Autostrade per l'Italia l'adozione di un sistema di gestione integrato è una decisione strategica che può aiutare a migliorare la sua prestazione complessiva e costituire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile. Autostrade per l'Italia si impegna costantemente ad ottenere e migliorare i Sistemi di Gestione certificati in azienda, conformi agli standard ISO e alle linee guida internazionali, valutandone i rischi associati, coinvolgendo gli stakeholder chiave e rispettando i valori aziendali di: Trasparenza, Responsabilità, Qualità e Performance, Etica, Legalità, Inclusività e Sostenibilità. Autostrade per l'Italia nel 2022 ha ottenuto l'Excellence Certificate, rilasciato da Organismo di Certificazione e riconosciuto per "la numerosità, la qualità dei sistemi ISO certificati e per l'impegno costante dimostrato nel miglioramento continuo dei propri processi".

Il Sistema di Gestione Integrato è stato inoltre verificato secondo lo standard IMQ-IMS (Integrated Management System), che misura il livello e la qualità dell'integrazione del sistema con riferimento ai diversi standard implementati, posizionandosi in Classe B.

La società ha aggiornato a novembre 2022 la [Policy Integrata dei Sistemi di Gestione di Gruppo](#) finalizzata a garantire una gestione integrata del ciclo di vita delle infrastrutture di mobilità (ricerca, ingegneria, costruzione, esercizio, manutenzione), assicuri le migliori condizioni di lavoro e prestazioni di sicurezza (degli utenti e dei lavoratori), la tutela ambientale, la qualità dell'asset autostradale, dei servizi offerti e la continuità operativa delle attività aziendali.

Tutti i Sistemi di Gestione aziendali sono verificati periodicamente da Organismi di Certificazione accreditati dall'Ente Italiano di Accreditamento Accredia.



## Certificazioni secondo standard internazionali

Le Società del Gruppo Autostrade operano per l'implementazione e miglioramento continuo dei propri Sistemi di Gestione.

Autostrade per l'Italia ha implementato un Sistema di Gestione Integrato certificato in coerenza con gli standard internazionali:

- Qualità ISO 9001;
- Sicurezza sul Lavoro ISO 45001;
- Sicurezza della Circolazione Stradale ISO 39001;
- Ambiente ISO 14001;
- Anticorruzione ISO 37001;
- Business Continuity ISO 22301;
- Energy Management ISO 50001;
- Gender Equality PdR 125;
- Sicurezza delle Informazioni, Protezione dei Dati Personali e Cloud ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 e ISO 27018.

L'Organismo d'Ispezione (Odi) di Autostrade per l'Italia opera sotto accreditamento dell'Ente Italiano di Accreditamento Accredia in conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 per Organismi di Tipo B.



# GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità del servizio, validi per tutte le Concessionarie e definiti sulla base della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102/2009 con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie autostradali, sono i seguenti.

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

Nell'anno 2023 tutti gli standard di riferimento sono stati raggiunti.

1. Il dato fa riferimento esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, Aree di Servizio, pertinenze e aree di cantiere.
2. Il rispetto dello standard si verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratte minime di 20 km, in coerenza con la Convenzione Unica.







AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA GASOLIO	GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BABY CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
------------------	----	---------------------	------------------	-----------------	-----	--------	----------	-----	------------	-------------	---------------------

**A12 GENOVA-SESTRI LEVANTE**

S. ILARIO SUD	14	KUWAIT	MY CHEF	•					•	•	
RIVIERA SUD	48,9	ENI	AUTOGRILL	•	•				•	•	•

**A12 SESTRI LEVANTE-GENOVA**

RIVIERA NORD	48,9	ITALIANA PETROLI	MY CHEF	•					•	•	
S. ILARIO NORD	14,5	ITALIANA PETROLI	MY CHEF	•					•	•	

**A12 CIVITAVECCHIA-ROMA**

TIRRENO OVEST	39,2	KUWAIT	CHEF EXPRESS	•	•					•	•
ARRONE OVEST	8,5	TAMOIL	TAMOIL	•					•		

**A12 ROMA-CIVITAVECCHIA**

ARRONE EST	8,5	MAGLIONE	MAGLIONE	•	•					•	•
TIRRENO EST	39,2	ITALIANA PETROLI	AUTOGRILL	•	•				•	•	•
TOLFA EST	59,5	MAGLIONE	MAGLIONE	•	•				•	•	•

**A13 PADOVA-BOLOGNA**

S. PELAGIO OVEST	98,2	ENI	AUTOGRILL	•	•	•				•	•
ADIGE OVEST	65,3	AUTOGRILL	AUTOGRILL	•	•					•	•
PO OVEST	4,3	ITALIANA PETROLI	AUTOGRILL	•	•					•	•
CASTEL BENTIVOGLIO OVEST	11,7	EG ITALIA	AUTOGRILL	•	•					•	•

**A13 BOLOGNA-PADOVA**

CASTEL BENTIVOGLIO EST	11,7	ITALIANA PETROLI	AUTOGRILL	•	•					•	•
PO EST	4,3	ITALIANA PETROLI	AUTOGRILL	•	•					•	•
ADIGE EST	65,3	EG ITALIA	AUTOGRILL	•	•					•	•
S. PELAGIO EST	98,2	KUWAIT	MAGLIONE	•	•					•	•

DOCCIE	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHEGGI AUTOVEICOLI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHEGGI TIR E BUS	WI-FI	INFO MOVING	BANCOMAT	ALTRI SERVIZI PRESENTI	N° COLONNINE	PUNTI RICARICA MULTISTANDARD (MS)*	PUNTI RICARICA HIGH POWER CHARGING (HCP)**
--------	---------------------------	----------------------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------------	---------------------	-------	-------------	----------	------------------------	--------------	------------------------------------	--

•				47	3	4	•	1			3	2	4
•				26	2	10	•	2	•				

•				10	1	4	•	2					
•				32	1	10	•	1			3	2	4

•	•	•	•	73	2	37	•	1			3	2	4
•				17	1	10	•	1					

•	•	•	•	13	1	8	•						
•	•	•	•	116	3	32	•	2			3	2	4
•				32	1	5	•		•				

•	•	•	•	48	2	21	•	2					
•	•	•	•	57	2	26	•	3			3	2	4
•				171	3	56	•	3			3	2	4
•				71	3	17	•	3			3	2	4

•	•	•	•	50	1	15	•	2			3	2	4
•	•	•	•	82	5	13	•	3			3	2	4
•	•	•	•	39	2	18	•	2			3	2	4
•	•	•	•	158	3	13	•	3					





AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO RISTORO	BENZINA GASOLIO	GPL	METANO	OFFICINA	BAR	RISTORANTI	BABY CORNER	AREA GIOCHI BAMBINI
<b>A18 CANOSA-NAPOLI</b>											
OFANTO NORD	153,1	MAGLIONE	AUTOGRILL	●					●	●	●
CALAGGIO NORD	106	AUTOGRILL	AUTOGRILL	●					●	●	●
MIRABELLA NORD	77,3	MAGLIONE	MAGLIONE	●	●				●	●	●
IRPINIA NORD	44,2	TAMOIL	HERMES	●	●				●	●	●
VESUVIO NORD	4,5	MAGLIONE	MAGLIONE	●	●				●	●	●
<b>A23 TARVISIO-CARNIA-UDINE</b>											
CAMPIOLO OVEST	68	MAGLIONE	AUTOGRILL	●					●	●	●
LEDRA OVEST	36,9	MAGLIONE	MAGLIONE	●	●				●	●	●
<b>A23 UDINE-CARNIA-TARVISIO</b>											
LEDRA EST	37,1	AUTOGRILL	AUTOGRILL	●					●	●	●
FELLA EST	97	AUTOGRILL	AUTOGRILL	●					●	●	●
<b>A28 GRAVELLONA TOCE-GENOVA VOLTRI</b>											
AGOGNA OVEST	154,8	CHEF EXPRESS	CHEF EXPRESS	●	●				●	●	●
SESIA OVEST	108	MAGLIONE	MAGLIONE	●	●				●	●	●
MONFERRATO OVEST	83,5	KUWAIT	CHEF EXPRESS	●	●				●	●	●
BORMIDA OVEST	52,9	ITALIANA PETROLI	MY CHEF	●	●				●	●	●
STURA OVEST	25,5	EG ITALIA	AUTOGRILL	●	●				●	●	●
MARENGO NORD	9,7	ITALIANA PETROLI	MY CHEF	●	●				●	●	●
TURCHINO OVEST	6,8	MAGLIONE	MY CHEF	●	●				●	●	●
LE RISAIE OVEST	1,7	MAGLIONE	MAGLIONE	●	●				●	●	●
<b>A28 GENOVA VOLTRI-GRAVELLONA TOCE</b>											
TURCHINO EST	6,8	KUWAIT	AUTOGRILL	●					●	●	●
MARENGO SUD	9,7	MAGLIONE	MY CHEF	●	●				●	●	●
STURA EST	25	ITALIANA PETROLI	AUTOGRILL	●	●				●	●	●
CAVOUR EST	29	MAGLIONE	MAGLIONE	●	●				●	●	●
BORMIDA EST	52,9	AUTOGRILL	AUTOGRILL	●	●				●	●	●
MONFERRATO EST	83,5	AUTOGRILL	AUTOGRILL	●	●				●	●	●
SESIA EST	108	MAGLIONE	MAGLIONE	●	●				●	●	●
AGOGNA EST	154,8	CHEF EXPRESS	CHEF EXPRESS	●	●				●	●	●
<b>A27 BELLUNO-MESTRE</b>											
PONTE NELLE ALPI OVEST	81,5	ITALIANA PETROLI	MY CHEF	●					●	●	●
SILE OVEST	8,9	TAMOIL	TAMOIL	●	●				●	●	●
<b>A27 MESTRE-BELLUNO</b>											
SILE EST	8,9	KUWAIT	CHEF EXPRESS	●	●				●	●	●
CERVADA EST	50	MAGLIONE	MAGLIONE	●	●				●	●	●
<b>A30 CASERTA-SALERNO</b>											
TRE PONTI OVEST	16,4	EG ITALIA	MAGLIONE	●	●				●	●	●
ANGIOINA OVEST	33,4	TAMOIL	TAMOIL	●	●				●	●	●
<b>A30 SALERNO-CASERTA</b>											
TRE PONTI EST	16,4	MAGLIONE	MAGLIONE	●	●				●	●	●
<b>RAMO CAPODICHINO</b>											
S. PIETRO	1,6	KUWAIT	MAGLIONE	●					●	●	●

DOCCIA	SPAZI DEDICATI CAMIONISTI	SPAZI DEDICATI ANIMALI DOMESTICI	SPAZI DEDICATI CAMPER	PARCHEGGI AUTOVEICOLI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	PARCHEGGI TIRE BUS	WIFI	INFO MOVING	BANGOMAT	ALTRI SERVIZI PRESENTI	N° COLONNINE	PUNTI RICARICA MULTISTANDARD (MS)*	PUNTI RICARICA HIGH POWER CHARGING (HCP)**
●				63	4	14	●						
●	●			40	3	9	●	2			3	2	4
●			●	37	2	8	●	1					
●				75	6	6	●	2			3	2	4
●				33	1	5	●	1					
●				42	2	5	●	4					
●			●	27	2	10	●	1			2	0	4
●				42	2	17	●	2					
●				51	1	14	●	2			3	2	4
●				93	3	48	●	1					
●				74	5	45	●	1					
●				90	4	22	●				3	2	4
●				43	3	47	●	1					
●	●			106	4	16	●	1			3	2	4
●				46	2	39	●	1					
●		●	●	24	2	5	●	2					
●				18	2	3	●						
●				29	2	5	●	1					
●				97	2	19	●	1					
●		●		61	4	7	●	3			3	2	4
●				78	2	18	●						
●		●		63	2	30	●	1					
●				46	2	34	●	1			3	2	4
●				138	3	35	●	1					
●				84	3	24	●	1					
●				80	3	27	●	2					
●				53	3	10	●	3			3	2	4
●		●	●	48	3	10	●	1			3	2	4
●				78	2	29	●	1					
●				48	1	9	●						
●				59	1	38	●	2					
●				74	3	30	●						
●				63	1	4	●						

- Servizi Oil attualmente chiusi: S.Donato Est, Feronia Ovest.
- Servizi Ristoro attualmente chiusi: S. Donato Est, Tuscolana Est.
- Spazi dedicati Camionisti saranno oggetto di interventi di adeguamento/manutenzione.

**Nota:** le Aree di Servizio di S.Cristoforo Sud, S.Donato Ovest, Torre Alemanna Nord, Rio Vivo Ovest, Cavour Ovest, Valle Scrivia Est, Tolfa Ovest, Aglio Ovest, Daunia Ovest, Daunia Est, San Trifone Est, Masseria Ovest, Angioina Est non sono inserite nell'elenco a seguito del D.M. del 07/08/2015.

- \* MS=potenza nominale 64kW.
  - \*\* HPC= potenza nominale 150kW in simultanea.
  - \*\*\* Angolo della Prevenzione: servizio di controllo medico gratuito per camionisti.
- NB:** Nel corso dell'anno tutti i servizi presenti potrebbero essere oggetto di interventi/lavori.

# AREE DI PARCHEGGIO

AREE DI PARCHEGGIO	KM	PARCHEGGI MEZZI PESANTI	PARCHEGGI MEZZI LEGGERI
<b>A1 MILANO-NAPOLI</b>			
CHIARAVALLE OVEST	79,800	10	22
FONTELLATO OVEST	96,500	16	18
CROSTOLO OVEST	135,400	Parzialmente chiusa 12	8
CALVETRO OVEST	153,300	39	77
CASTELFRANCO OVEST	177,300	75	24
BANZOLE OVEST*	233,100	2	14
CANOVA OVEST	234,900	Temporaneamente chiusa 2	7
MADONNINA OVEST	240,000	Temporaneamente chiusa 8	29
CITERNA OVEST*	245,000	Temporaneamente chiusa	
CORZANO OVEST	269,237	Temporaneamente chiusa 13	101
VINGONE OVEST*	291,200	25	40
RIGNANO OVEST	313,100	Temporaneamente chiusa 5	38
SAN GIOVANNI OVEST	332,100	17	139
ROMITA OVEST	344,300	Temporaneamente chiusa 7	55
LATERINA OVEST	350,000	Temporaneamente chiusa 20	161
CROCINA OVEST	355,100	40	317
ASTRONE OVEST	413,000	12	94
SABINA OVEST	499,300		
<b>A1 NAPOLI-MILANO</b>			
SABINA EST	499,300		
BASCHI EST	459,200		
RITORTO EST	438,600	24	20
CIVITELLA EST	353,900	8	65
ROMITA EST	345,000	Temporaneamente chiusa 8	60
VALLOMBROSA EST	321,300	Temporaneamente chiusa 10	20
RIGNANO EST	313,100	Temporaneamente chiusa 4	31
VINGONE EST	291,200		
CORZANO EST	269,237	3	22
SANT'ANDREA	259,900		
CASTELFRANCO EST	177,300	12	76
CROSTOLO EST	132,500	19	44
BASTELLI EST*	87,200	23	60
<b>A7 MILANO-GENOVA</b>			
GIOVI OVEST	113,800	5	15
<b>A7 GENOVA-MILANO</b>			
VOCEMOLA EST	92,000	6	21
<b>A10 GENOVA-VENTIMIGLIA</b>			
TERRAROSSA SUD	17,800	6	18

\* In alcune aree di parcheggio la sosta può avvenire, senza ostacolare la partenza di altri mezzi, nelle aree pavimentate anche in assenza di strisce di delimitazione, in conformità alla circolazione degli altri veicoli.

AREE DI PARCHEGGIO	KM	PARCHEGGI MEZZI PESANTI	PARCHEGGI MEZZI LEGGERI
LEGINO SUD	43,900	5	15
<b>A11 FIRENZE-PISA NORD</b>			
SIBOLLA NORD	50,000	Temporaneamente chiusa 7	55
<b>A11 PISA NORD-FIRENZE</b>			
SIBOLLA SUD	50,400	Temporaneamente chiusa 8	60
<b>A12 GENOVA-ROSIGNANO</b>			
POGGIO SUD	24,300	6	24
CARAVAGGIO SUD	26,400	11	33
<b>A12 ROSIGNANO-GENOVA</b>			
CAMPDONICO NORD	36,100	8	35
RUPANEGO NORD	20,500	12	55
PRIARUGGIA NORD	10,500	7	40
<b>A12 ROMA-CIVITAVECCHIA</b>			
IL PINETO EST	20,500		
ALBEROBELLO EST	36,300		
BELVEDERE EST	44,200		
SAN LIBORIO EST	57,300		
<b>A12 CIVITAVECCHIA-ROMA</b>			
SAN LIBORIO OVEST	57,300		
ALBEROBELLO OVEST	36,300		
IL PINETO OVEST	20,500		
<b>A13 BOLOGNA-PADOVA</b>			
QUATTRO VIE EST	50,700	8	17
<b>A14 BOLOGNA-TARANTO</b>			
TORRE DI PALME OVEST*	282,700	Temporaneamente chiusa	
AREA DI PARCHEGGIO*	299,200		
FONTE ANTICA OVEST	357,700	7	Temp. chiusa 55
LE SIRENE OVEST	388,200	5	40
SAN LORENZO OVEST	441,000	7	53
MONTEROTONDO OVEST	616,300	15	116
VIRGILIO OVEST	689,100	15	124
LE GROTTI OVEST	722,700	13	101
LA PINETA OVEST	731,500	19	149
<b>A14 TARANTO-BOLOGNA</b>			
LA PINETA EST	731,500	15	118
LE GROTTI EST	722,700	13	101
LE MASSERIE EST	700,600	8	60
VIRGILIO EST	689,100	14	108
MONTEROTONDO EST	616,300	15	120

AREE DI PARCHEGGIO	KM	PARCHEGGI MEZZI PESANTI	PARCHEGGI MEZZI LEGGERI
AREA DI PARCHEGGIO*	470,000		
AREA DI PARCHEGGIO*	469,700		
AREA DI PARCHEGGIO*	465,800		
SAN LORENZO EST	441,000	18	
AREA DI PARCHEGGIO*	424,100		
FONTE ANTICA EST	356,700		Temporaneamente chiusa
AREA DI PARCHEGGIO*	348,100		
AREA DI PARCHEGGIO*	322,000		
AREA DI PARCHEGGIO*	313,300		
AREA DI PARCHEGGIO*	307,200		
LE TERRAZZE EST	304,000	16	
AREA DI PARCHEGGIO*	289,900		
<b>A23 TARVISIO-PALMANOVA</b>			
CORMOR OVEST	33,600	9	72
RIO GELATO OVEST	42,000	9	72
CARNIA OVEST	64,500	16	125
STAVOLI SACHS OVEST	65,600	19	151
<b>A23 PALMANOVA-TARVISIO</b>			
LA FORESTA EST	97,800	18	144
CADRAMAZZO EST	81,800	14	113
RESIUTTA EST	71,800	22	178
CAMPIOLO EST	67,600	12	14
RIO GELATO EST	41,600	13	103
CORMOR EST	34,900	12	96
<b>A26 GRAVELLONA TOCE-GENOVA VOLTRI</b>			
LE BETULLE OVEST	28,000	3	10
TAGLIOLO OVEST	31,400	3	15
RIO ANDA OVEST	76,700	12	60
BOSCHINA OVEST	133,000	12	94
<b>A26 GENOVA VOLTRI-GRAVELLONA TOCE</b>			
VALSESIA EST	145,800	11	55
BOSCHINA EST	133,000	12	94
RIO ANDA EST	76,700	12	60
GIARDINETTO EST	68,300	3	10
SAN CARLO EST	35,700	17	86
TAGLIOLO EST	31,400	3	10
LE BETULLE EST	28,100	10	45
BROGLIO EST	21,500	13	60
ANZEMA EST	20,000	18	74
<b>A27 VENEZIA-BELLUNO</b>			
PIAN DI VEDOIA EST	81,500	6	
<b>DIRAMAZIONE SANTHIÀ-STROPPIANA</b>			
LA CASCINA	25,500	30	4
<b>DIRAMAZIONE STROPPIANA-SANTHIÀ</b>			
PRANOVI	14,700	7	53
MOLINO NUOVO	17,700	6	48





# **BUON** **VIAGGIO**

## **Informazioni di viabilità**

t. 803.111  
(servizio gratuito)  
RTL FM 102.5  
Isoradio FM 103.3

## **Mancato pagamento del pedaggio**

t. 055 42.10.452  
f. 055 42.02.505

## **Per informazioni scrivi a:**

[info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it)

## **Per inviare un reclamo scrivi a:**

[reclami@autostrade.it](mailto:reclami@autostrade.it)

## **Numeri utili in caso di emergenza**

Polizia Stradale 113  
Vigili del fuoco 115  
Soccorso sanitario 118

## **Provider di Telepedaggio:**

Axxes - <https://axxes.fr/it/>  
DKV - [www.dkv-mobility.com/it](http://www.dkv-mobility.com/it)  
Telepass - [www.telepass.com](http://www.telepass.com)  
TollTickets - [www.tolltickets.com/it](http://www.tolltickets.com/it)  
UnipolMove - [www.unipolmove.it](http://www.unipolmove.it)

## **Soccorso meccanico**

### **Autorizzate sull'intera rete Autostrade per l'Italia:**

ACI Global 803-116  
Europ Assistance - Vai 803-803  
IMA 800-613.613

ESA 800-198.254

### **Solo per i seguenti tratti autostradali:**

- A1 Fabro-Napoli
- A1 Diramazione Roma Nord
- A1 Diramazione Roma Sud
- A12 Roma-Civitavecchia
- A16 Napoli-Lacedonia
- A30 Caserta-Salerno

AXA 800-111.911

### **Solo per i seguenti tratti autostradali:**

- A1 Ceprano-Napoli
- A16 Napoli-Lacedonia
- A30 Caserta-Salerno