



# Autostrada dei Fiori



**2025**

**CARTA DEI SERVIZI  
AUTOSTRADALI**

# MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

Gentile Utente,

con la Carta dei Servizi vogliamo fornirLe un documento di comoda e veloce consultazione, che possa contribuire ad una migliore conoscenza della tratta che gestiamo. La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente, in ottemperanza alla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102/09, nella convinzione che possa costituire soprattutto una periodica occasione di riesame del servizio, di crescita della nostra organizzazione e di comunicazione di valore verso l'esterno. Una Carta dei Servizi, quindi, quale strumento di gestione, di informazione, di comunicazione degli obiettivi e di dialogo con i clienti autostradali e le altre parti interessate.

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

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

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

Buon Viaggio

# INDICE

---

## 01 LA SOCIETÀ

- 5 Chi siamo
- 7 La rete
- 9 I Piani di potenziamento
- 11 I Principi fondamentali
- 13 Il pedaggio
- 15 Come pagare il pedaggio
- 21 Documenti di viaggio
- 25 Fatturazione dei pedaggi
- 26 Il Centro Rapporti con l'Utenza
- 28 La Mobilità
- 38 La manutenzione
- 43 L'informazione per il viaggiatore
- 52 Servizi per il comfort del viaggiatore
- 53 Accessibilità PMR

## 02 LE POLITICHE E LA GESTIONE

- 58 I sistemi di gestione
- 61 Gli indicatori di qualità

## 03 LA TUTELA DEL CLIENTE

- 63 I reclami
- 67 I rimborsi e gli scontrini di credito
- 68 La gestione dei sinistri
- 69 Numeri e indirizzi utili
- 71 Campagna per la sicurezza stradale



01

LA SOCIETÀ

# CHI SIAMO

Autostrada dei Fiori è la Società autostradale che gestisce, in regime di concessione per conto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, la progettazione, la costruzione e l'esercizio del tronco autostradale A6 Torino-Savona, con scadenza del rapporto concessorio al 31.12.2038.

Il tronco A6 ha uno sviluppo pari a circa km 124,3 km al quale si deve aggiungere il Raccordo tra il casello di Fossano e la viabilità ordinaria.

Il Centro Operativo di Controllo (COC) è ubicato presso la barriera di Torino a Carmagnola e è equipaggiato con le più moderne tecnologie informatiche e/o radiotelevisive per la raccolta di dati ed informazioni su tutto quanto avviene in autostrada e presso le stazioni, con conseguente successivo smistamento di informazioni o istruzioni ad operatori e clienti, a seguito delle decisioni che vengono assunte nel rispetto delle vigenti procedure.

Agli effetti dell'esercizio, sono presenti 3 centri viabilità, che fanno capo alle stazioni autostradali di Carmagnola, Mondovì e Altare.

Tutte le attività aziendali hanno come obiettivo prioritario quello di dare il migliore servizio possibile in termini di mobilità e di assistenza.

Per questo operano direttamente in autostrada, 24 ore su 24, la maggior parte delle persone dell'organizzazione, ovvero il personale di esazione, il personale tecnico addetto alle manutenzioni ed al pronto intervento e gli ausiliari della viabilità.

La Società esplica la propria attività di esercizio e gestione dell'infrastruttura con altri enti e soggetti, ciascuno dei quali responsabili dei propri specifici compiti:

- la Polizia Stradale, che opera in permanenza in autostrada;
- i Vigili del Fuoco;
- il Servizio 118, che garantisce il pronto intervento di uomini e mezzi per il soccorso sanitario;
- le Società petrolifere e le Società di ristorazione, che provvedono all'erogazione dei servizi di carburante e di ristoro sulle aree di servizio;
- ACI, VAI e IMA SERVIZI per i servizi di soccorso meccanico.

Autostrada dei Fiori gestisce:

- il tronco autostradale A6 Torino-Savona di km 124,3;
- il raccordo autostradale di Fossano di km 6,6.

La Società fa parte del Gruppo ASTM S.p.A., che controlla anche le seguenti società autostradali:

- SATAP Società Autostrada Torino-Alessandria-Piacenza S.p.A. tratta A4 Torino-Milano
- CONCESSIONI DEL TIRRENO S.p.A. Tratta A12 e Tratta A10
- SALT S.p.A. Tronco Autocisa
- SAV Società Autostrade Valdostane S.p.A .
- AT-CN Società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.
- Autovia Padana S.p.A.
- SITAF Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus S.p.A. (Torino-Bardonecchia e Traforo del Frejus)
- TE Tangenziale Est Esterna Milano S.p.A.

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

- SITRASB Società Italiana Traforo del Gran San Bernardo S.p.A.



# LA RETE

## TRONCO A6

Il **tronco A6** ha inizio a Torino, alla progressiva A6 km 0+000, in prossimità dello svincolo di interconnessione con la A55 Tangenziale di Torino; dopo 124,3 km si collega, in corrispondenza dello svincolo di Savona, con la A10 Genova Ventimiglia, gestita in direzione Genova da Autostrade per l'Italia S.p.A. ed in direzione Francia da Concessioni del Tirreno S.p.A..



Cartelli di riconoscimento indicanti l'inizio e la fine della competenza permettono al cliente di identificare il tronco in concessione; su tali cartelli sono leggibili il logo e il nome della società concessionaria.

Lungo la tratta A6 si trovano i seguenti svincoli:

Carmagnola, interconnessione con A33 Asti-Cuneo direzione Asti, Fossano, interconnessione con A33 Asti-Cuneo direzione Cuneo, Carrù, Mondovì, Niella Tanaro, Ceva, Millesimo e Altare.

Il tronco A6 è direttamente interconnesso con la tratta autostradale A10 direzione Genova o Ventimiglia.

La gestione del casello autostradale di Savona è di competenza della Società Autostrade per l'Italia.

Lo svincolo di Millesimo, pur essendo utilizzabile in entrambe le direzioni (TO/SV), presenta la particolarità, per chi intenda raggiungere Torino, di doversi dirigere verso Savona per poi, dopo pochi chilometri, immettersi su una bretella che congiunge la carreggiata sud con la carreggiata nord, in direzione Torino.

Alla barriera di Torino vengono effettuate le operazioni di esazione anche per il successivo ingresso nella Tangenziale di Torino di competenza della Società ITP S.p.A. per conto della stessa.

### **Le altre modalità di trasporto presenti sul territorio servito dalla A6**

In direzione Torino, proseguendo sulla Tangenziale in direzione Nord, si raggiunge l'aeroporto Torino-Caselle (aeroporto internazionale Sandro Pertini - [www.aeroportoditorino.it](http://www.aeroportoditorino.it)), a 16 km dal centro della città di Torino.

A 7 km dallo svincolo di Fossano, in direzione Cuneo, è raggiungibile l'aeroporto di Cuneo-Levaldigi (aeroporto Langhe e Alpi del Mare - [www.aeroporto.cuneo.it](http://www.aeroporto.cuneo.it)).

### **La viabilità alternativa**

I percorsi alternativi al Tronco A6 Torino-Savona consigliati sono:

Sulla direttrice da e per la Liguria:

- A21 e A26 da o verso Genova;
- SS 29 del Colle di Cadibona – passando per Alba – per i veicoli da o verso Savona;
- SS 28 e SP 490 del Colle del Melogno per i veicoli da o verso Finale Ligure;
- SS 28 e SP 582 del Colle San Bernardo per i veicoli da o verso Albenga;
- SS 28 del Col di Nava per i veicoli da o verso Imperia;
- SS 20 del Col di Tenda – passando per Cuneo – per i veicoli da o verso Ventimiglia e Francia.

Per le località turistiche delle Langhe e del Roero:

- SS 29 da e verso Alba.



# I PIANI DI POTENZIAMENTO

Nell'apposita sezione del sito internet aziendale di Autostrada dei Fiori ([www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it)) possono essere pubblicate informative sui principali lavori di manutenzione e/o ammodernamento della rete, rilevanti per il mantenimento ed il miglioramento del livello del servizio offerto e/o per il previsto impatto sulla mobilità delle riduzioni di carreggiata che i relativi cantieri comportano.



Ogni venerdì sul sito internet aziendale:

<http://www.autostradadeifiori.it/>

sulla pagina Facebook:

<https://www.facebook.com/AutostradaDeiFiori>

e sul canale Telegram dedicato “A6 AdF” (<https://t.me/A6AdF>) e WhatsApp dedicato “A6 AdF” (<https://cutt.ly/WhatsAppA6>) vengono comunicate le eventuali chiusure di tratta, svincoli ed Aree di Servizio previste per la settimana successiva.

Tali comunicati rimangono online fino all'avvenuta riapertura.

## TRONCO A6

L'infrastruttura è stata realizzata tra il 1956 e il 1970 quasi interamente a carreggiata unica; a partire dal 1976, si è progressivamente provveduto al suo raddoppio, completatosi definitivamente nel 2001. Per la particolare conformazione del territorio si sono rese necessarie numerose opere d'arte la cui manutenzione è spesso impegnativa, sia per quanto riguarda la manutenzione ordinaria sia per quanto riguarda il suo ammodernamento, ricorrendo anche alla progettazione di soluzioni innovative per aumentarne il livello di sicurezza.

Le principali opere che rientrano nei piani di adeguamento dell'infrastruttura da parte della società sono le seguenti:

- interventi di adeguamento sismico dei viadotti;
- interventi di riqualificazione acustica come da Piano di Risanamento;
- interventi per l'adeguamento delle gallerie autostradali;
- efficientamento degli impianti di illuminazione autostradali con tecnologia LED;
- interventi di potenziamento delle barriere di sicurezza e delle recinzioni autostradali;
- interventi di adeguamento della capacità portante della pavimentazione;
- interventi di consolidamento e sistemazione dei versanti;
- dotazione di colonnine di ricarica elettrica presso le Aree di Servizio per veicoli elettrici;
- interventi di efficientamento energetico degli edifici di pertinenza autostradale.

# I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel presente paragrafo vengono presentati i principi fondamentali delle attività demandate ai concessionari autostradali (in termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione della stessa) nell'ambito di un generale sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale <sup>[1]</sup>.

## ▪ **Uguaglianza**

Autostrada dei Fiori svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti del Clienti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Autostrada dei Fiori, inoltre, si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie di clienti.

## ▪ **Imparzialità**

Autostrada dei Fiori si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

## ▪ **Continuità**

Autostrada dei Fiori si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al concessionario.

Autostrada dei Fiori rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nella tratta in concessione.

## ▪ **Partecipazione**

Autostrada dei Fiori riconosce che è un diritto dei suoi Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela, anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

- **Efficienza ed efficacia**

Autostrada dei Fiori fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, ed in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Autostrada dei Fiori si impegna altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

- **Cortesìa e trasparenza**

Autostrada dei Fiori si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità ed accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

- **Tutela della riservatezza**

Autostrada dei Fiori si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti. Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dati anche da parte di terzi autorizzati.

*L'Informativa sulla Privacy è pubblicata sul nostro sito internet aziendale, disponibile nelle seguenti tre lingue:*

*italiano (<http://www.autostradadeifiori.it/privacy> )*

*inglese (<http://www.autostradadeifiori.it/en/privacy/> )*

*francese (<http://www.autostradadeifiori.it/fr/privacy/> ).*

# IL PEDAGGIO

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

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a km) di competenza di Autostrada dei Fiori S.p.A., maggiorata dell'importo di competenza di ANAS (Legge 102/2009), per i km, 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.

All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'aliquota IVA vigente ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro.






Va precisato che la tariffa unitaria è commisurata in base alle caratteristiche dell'infrastruttura (autostrada di pianura o di montagna, quando caratterizzate da numerosi viadotti e gallerie come Autostrada dei Fiori S.p.A.) e al tipo di veicolo utilizzato secondo il sistema di classificazione attualmente in uso in Italia e denominato «Assi-Sagoma».

Autostrada dei Fiori S.p.A. è interconnessa ai fini dell'esazione pedaggio in Italia con quasi la totalità delle altre Società concessionarie.



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

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

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

## Cliente senza biglietto di ingresso

Nel caso di mancata presentazione alla stazione di uscita del biglietto di ingresso, il pedaggio viene calcolato, per legge, dalla stazione più lontana. Il Cliente ha però la possibilità di autocertificare la stazione di entrata dichiarandola direttamente all'esattore con cui si interfaccia presso la stazione di uscita oppure, a seguito di emissione di Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio in pista automatica o cassa self service, compilando il modulo presente sul sito ed inviandolo a [pedaggio@autostradadeifiori.it](mailto:pedaggio@autostradadeifiori.it).

Autostrada dei Fiori S.p.A. si riserva di accettare l'autocertificazione del casello di entrata e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato.

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 di guida dell'effettivo trasgressore).

# COME PAGARE IL PEDAGGIO

Il pedaggio può essere pagato con:

- il sistema dinamico di Telepedaggio utilizzabile in tutte le stazioni nelle porte caratterizzate dalla segnaletica orizzontale gialla e dall'apposito cartello, abilitate anche al transito dei motocicli;
- le Viacard a scalare o in conto corrente utilizzabili in tutte le porte, sia presidiate da esattore sia automatiche, escluse le dedicate al Telepedaggio;
- le Carte di Credito, anche con l'opzione di pagamento tramite «*contactless*», convenzionate (Visa, Mastercard, American Express) e il Bancomat Fast-Pay, utilizzabili in tutte le porte, escluse le dedicate Telepedaggio;
- per quanto riguarda Postepay, l'azienda Poste Italiane emette una varietà di carte, non tutte abilitate al pagamento dei pedaggi sebbene vincolate ad uno dei circuiti di credito accettati (Visa, Mastercard, etc);
- In contanti presso le porte di uscita presidiate da esattore e presso le casse self-service

Tutte le tipologie di pista sono dotate di lettori per bande magnetiche ed anche di lettore di carte «*contactless*».

Le carte «prepagate» o con «ricarica» non sono accettate.



## Servizio Europeo di Telepedaggio

Il progetto, redatto in osservanza alla Direttiva 2004/52/CE, alla correlata decisione 2009/750/CE ed alla Direttiva (UE) 2019/520 del Parlamento e del Consiglio Europeo, tenuto conto dell'aumento del traffico autostradale internazionale, si pone l'obiettivo di realizzare sistemi di pagamento, senza fermate del veicolo, validi lungo le autostrade dei Paesi Europei. Il progetto ha previsto l'adeguamento degli impianti in essere per allinearli a quanto stabilito a livello europeo e consiste principalmente nell'adeguamento dei sistemi di comunicazione tra veicolo e sistema di esazione pedaggio. Al fornitore del servizio Telepass "tradizionale", che continuerà ad essere operativo, si sono aggiunti altri Service Provider di Telepedaggio accreditati a fornire servizi relativi al Servizio Europeo di Telepedaggio "SET" e Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti "SIT-MP".

Si riepilogano di seguito i Service Provider di Telepedaggio e le relative tipologie di servizio offerte:

### Service Provider di Telepedaggio e Tipologia del Servizio

<b>Telepass S.p.A.</b>	Tradizionale
<b>DKV Euro Service GmbH</b>	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
<b>DKV Euro Service GmbH</b>	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
<b>Axxès SAS</b>	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
<b>Axxès SAS</b>	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
<b>UnipolTech S.p.A.</b>	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
<b>UnipolTech S.p.A.</b>	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
<b>Tolltickets GMBH</b>	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
<b>AS 24 ITALIA S.R.L.</b>	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)

La nuova cartellonistica è stata aggiornata nella maggior parte delle stazioni ed è in via di completamento.



In alcuni casi può accadere che il pedaggio (interamente o in parte) non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro, per l'errata lettura delle carte, per credito insufficiente etc.

Nel caso si presentassero anomalie nell'esazione del pedaggio, 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.

Per il pedaggio dovuto e non corrisposto verrà emesso un RMPP - Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio, che potrà essere pagato, senza alcuna maggiorazione, entro e non oltre 15 giorni dalla data di emissione.


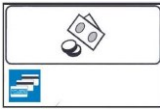







Oltre il termine indicato l'importo dovuto sarà maggiorato degli oneri di accertamento e di spedizione. Nel caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi potranno essere trasmessi all'Ufficio Verbali della Sezione Polizia Stradale competente per la conseguente contestazione delle sanzioni 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 una sanzione amministrativa secondo quanto previsto dalla Legge e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

Nelle pagine seguenti sono riportati i cartelli indicanti la tipologia di piste in uscita che si possono incontrare nelle stazioni autostradali e la loro disposizione.

Per ulteriori informazioni, l'ufficio "Pedaggio" è raggiungibile tramite: tel. 0183.7071, dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.00, oppure via email all'indirizzo: [pedaggio@autofiori.it](mailto:pedaggio@autofiori.it)

## Le possibili modalità di pagamento nei diversi tipi di pista

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

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

# DISPOSIZIONE PISTE - LEGENDA SIMBOLI

	AUTOMATICA RITIRO BIGLIETTO
	AUTOMATICA CON TELEPEDAGGIO RITIRO BIGLIETTO O ENTRATA TELEPASS
	TELEPEDAGGIO DEDICATA
	AUTOMATICA CON TELEPEDAGGIO PAGAMENTO CON VIACARD, FAST-PAY, CARTE DI CREDITO TELEPEDAGGIO
	AUTOMATICA PAGAMENTO CON VIACARD, FAST-PAY, CARTE DI CREDITO
	SELF-SERVICE CON TELEPEDAGGIO PAGAMENTO CON CONTANTI-BANCONOTE, VIACARD, FAST-PAY, CARTE DI CREDITO
	SELF-SERVICE PAGAMENTO CON CONTANTI-BANCONOTE, VIACARD, FAST-PAY, CARTE DI CREDITO
	MANUALE PAGAMENTO CON CONTANTI-BANCONOTE, VIACARD, FAST-PAY, CARTE DI CREDITO
	MANUALE CON TELEPEDAGGIO PAGAMENTO CON CONTANTI-BANCONOTE, VIACARD, FAST-PAY, CARTE DI CREDITO



# DOCUMENTI DI VIAGGIO

L'ingresso in autostrada può avvenire da una delle stazioni della rete interconnessa, rendendo così possibile l'attraversamento di tratti autostradali contigui gestiti da Società diverse, con un unico pagamento a destinazione.

## Il Biglietto ordinario

codice emittitore	giorno progressivo inizio anno	ora e minuti di entrata	codice stazione di entrata	numero biglietto progressivo	pista entrata	classe entrata
351	123	14 25	351	1234	0058	0A
Stazione di entrata <b>TORINO</b>			Autostrada dei Fiori			
Tronco A6 Torino - Savona			NUMERO TESSERA NON LETTO DALLA CONVALIDATRICE		CLASSE	TAB
						NO
DA COMPILARE SOLO A CURA DEGLI ESENTI A NORMA DI LEGGE						
Ente esente a norma di legge (art. 373 Reg. C.d.S.)			NOME E COGNOME DEL CONDUCENTE			
TIPO VEICOLO	TARGA VEICOLO	N. TESSERA POLIZIA STRADALE	FIRMA			

Il biglietto contiene su banda magnetica i dati relativi alla stazione di ingresso, il giorno, l'ora e la classe di entrata. Tali dati sono necessari per la corretta esecuzione della transazione di pagamento del pedaggio alla stazione di uscita. A tale scopo si chiede al cliente di adottare qualche minimo accorgimento per evitarne lo smarrimento o il deterioramento durante il tragitto, sistemandolo in un luogo a portata di mano, senza piegarlo e senza esporlo a fonti di calore o magnetiche.

## L'Attestato di Transito

<b>ESEMPIO</b>		
<b>AUTOSTRADA DEI FIORI S.p.A.</b>		
<b>ATTESTATO DI TRANSITO</b> <i>TRANSIT CERTIFICATE</i>		
<b>MODALITÀ DI PAGAMENTO</b> <i>TERMS OF PAYEMENT</i>		
<b>CARTA DI CREDITO</b>		
DATA e ORA:	02/04/2024	15:45
ENTRATA:	TORINO	351
USCITA:	CARMAGNOLA	352
CLASSE:		A
PISTA:		74
ESATTORE:		000783
<b>PEDAGGIO</b>		€ X,XX
<b>DOCUMENTO NON VALIDO</b> <b>AI FINI FISCALI</b> <i>INVALID DOCUMENT FOR TAX PURPOSES</i>		
La fattura sarà emessa soltanto dietro richiesta del cliente da compilarsi con le modalità indicate sul sito <a href="http://www.autostradadeifiori.it">www.autostradadeifiori.it</a>		
INFORMAZIONI		
I suoi dati saranno trattati da Autostrada dei Fiori S.p.A. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 Informativa consultabile su <a href="http://www.autostradadeifiori.it/privacy">www.autostradadeifiori.it/privacy</a>		
NOTICE		
Your personal data will be processed by Autostrada dei Fiori S.p.A. as processor pursuant to Regulation EU n. 2016/679 For information visit <a href="http://www.autostradadeifiori.it/privacy">www.autostradadeifiori.it/privacy</a>		

Il cliente può richiedere una ricevuta che attesti l'avvenuto pagamento sia in porta manuale sia in porta self service.

Entrambi gli attestati non sono validi ai fini fiscali.

La fatturazione dei pedaggi pagati in contanti o con carte bancarie deve essere richiesta scrivendo a «Autostrada dei Fiori S.p.A. - Fatturazione Pedaggi» come specificato a pagina 25.

La richiesta deve essere corredata degli attestati di transito in originale allegati all'apposito modulo scaricabile alla pagina [www.autostradadeifiori.it/servizi/modulistica](http://www.autostradadeifiori.it/servizi/modulistica)

## Il Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio RMPP

ESEMPIO	
<b>AUTOSTRADA DEI FIORI S.p.A.</b>	
<b>MANCATO PAGAMENTO</b>	
IL PEDAGGIO NON È STATO CORRISPOSTO	
IN TUTTO O IN PARTE	
UNPAID TOLL TICKET	
THE TOLL DUE HAS NOT BEEN PAID	
ENTIRELY O PARTLY	
MANCATO PAGAMENTO N°	528505456
Unpaid toll ticket n°	
IMPORTO	€ X,XX
Amount to be paid	
TARGA	XY123YW
Car number plate	
DATA e ORA :	02/04/2024 15:45
ENTRATA :	TORINO 351
USCITA :	CARMAGNOLA 352
PISTA :	XX
CLASSE DI PEDAGGIO :	A
IMPORTO TOTALE PEDAGGIO:	€ X,XX
ACCONTO PAGATO IN CONTANTI:	€ XXXX
ACCONTO PAGATO CON TESSERA:	€ 0,00
SALDO DA CORRISPONDERE:	€ 0,00
<b>INFORMAZIONI</b>	
Il pedaggio dovrà essere versato entro i prossimi 15 giorni presso le stazioni autostradali della rete Autostrada dei Fiori Tronco A10 o con versamento su c/c postale xxxx intestato a «Autostrada dei Fiori S.p.A.», indicando nella causale la TARGA DEL VEICOLO ed il NUMERO MANCATO PAGAMENTO riportato in alto sul presente scontrino.	
Qualora il pagamento venga effettuato oltre il 15° giorno, l'importo del pedaggio dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione.	
Il mancato versamento di quanto dovuto comporterà il recupero forzoso del credito con l'aggravio di maggiori spese.	

Quando il pedaggio non viene corrisposto (interamente o in parte) viene emesso uno scontrino che attesta il mancato pagamento.

Il RMPP - Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio deve essere pagato, per evitare maggiorazioni, entro il termine di 15 giorni dalla data del transito e può essere corrisposto, oltre che con le modalità online, presso i caselli o i Centri Servizi.

Può essere pagato anche nei caselli e nei Centri Servizi delle altre Società aderenti all'accordo di reciprocità:

- SATAP Società Autostrada Torino-Alessandria-Piacenza S.p.A.
- Concessioni del Tirreno S.p.A.
- Autostrada Milano Serravalle Milano Tangenziali
- SALT Società Autostrada Ligure Toscana S.p.A.
- SAV Società Autostrade Valdostane S.p.A.
- AT-CN Società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.
- Autovia Padana S.p.A.
- SITAF Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus S.p.A. (Torino-Bardonecchia e Traforo del Frejus)
- Società di progetto BreBeMi S.p.A.
- TE Tangenziale Esterna S.p.A

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 una sanzione amministrativa secondo quanto previsto dalla Legge e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

La fatturazione dei rapporti di mancato pagamento può essere richiesta tramite l'apposito modulo, previa regolarizzazione del pedaggio.



# FATTURAZIONE DEI PEDAGGI

## La Fatturazione

L'attestato di transito rappresenta la ricevuta dell'avvenuto pagamento, ma non ha validità ai fini fiscali.

Le fatture, a fronte delle ricevute emesse dalle stazioni dell'Autostrada dei Fiori, possono essere richieste al seguente indirizzo:

**Autostrada dei Fiori S.p.A.  
Fatturazione Pedaggi  
Via della Repubblica, 46  
18100 Imperia (IM)**

Per la prima richiesta di emissione fattura sarà sufficiente compilare una distinta con i seguenti dati:

- denominazione della ditta o ragione sociale con residenza o domicilio del cliente;
- codice fiscale o partita IVA;
- Indirizzo PEC;
- Codice SDI;
- data transito, stazione di entrata, stazione di uscita;
- classe veicolare, pedaggio.

Al termine della distinta dovrà essere riportato l'importo complessivo dei pedaggi.

I moduli possono essere scaricati collegandosi al sito internet [www.autostradadeifiori.it/servizi/modulistica](http://www.autostradadeifiori.it/servizi/modulistica).

La richiesta di fattura dovrà essere corredata dagli attestati di transito in originale (D.M. Finanze 20/07/79) e sottoscritta per la necessaria assunzione di responsabilità.

# IL CENTRO RAPPORTI CON L'UTENZA

Presso il Centro rapporti con l'utenza di Concessioni del Tirreno S.p.A., situato ad Albenga, è possibile ricevere assistenza diretta da parte di personale qualificato anche per quanto concerne Autostrada dei Fiori A6 S.p.A..

Gli orari aggiornati di apertura, così come eventuali modifiche al servizio, possono essere reperiti sul sito web [www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it).

Gli Operatori sono disponibili per:

- la risoluzione di eventuali disservizi riscontrati;
- fornire informazioni in ordine alla viabilità;
- prestare assistenza e informazioni correlate al viaggio;
- prestare assistenza nell'utilizzo corretto delle diverse tipologie di pagamento;
- effettuare pratiche di rimborso del pedaggio.

Inoltre, presso questo ufficio è possibile trattare i mancati pagamenti emessi dalla Concessionaria e dalle altre Società aderenti all'accordo di reciprocità:

- SATAP Società Autostrada Torino-Alessandria-Piacenza S.p.A.
- Concessioni del Tirreno S.p.A.
- Autostrada Milano Serravalle Milano Tangenziali
- SALT Società Autostrada Ligure Toscana S.p.A.
- SAV Società Autostrade Valdostane S.p.A.
- AT-CN Società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.
- Autovia Padana S.p.A.
- SITAF Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus S.p.A. (Torino-Bardonecchia e Traforo del Frejus)
- Società di progetto BreBeMi S.p.A.
- TE Tangenziale Esterna S.p.A.



# LA MOBILITÀ

Il servizio si basa essenzialmente su:

- l'infrastruttura: l'autostrada, con le opere civili e gli impianti;
- il personale: gestisce tutte le attività sia dirette sia indirette che formano e garantiscono il servizio.

Alla riuscita del servizio contribuisce anche il comportamento dei clienti utilizzatori dell'autostrada.

Il servizio di mobilità comprende le attività svolte al fine di:

- assicurare la percorribilità della tratta autostradale e delle sue pertinenze in condizioni di sicurezza e nel rispetto del Codice della Strada;
- ripristinare l'erogazione del servizio stesso nel caso si verifichi un evento turbativo, tale da limitare la regolare percorribilità o la sicurezza;
- assicurare la disponibilità di un'organizzazione in grado di fornire, in qualunque momento, assistenza (intervento del personale Autostrada dei Fiori e dei mezzi di soccorso in caso di evento turbativo) ed adeguata informazione.

Sul sito internet [www.autostradeifiori.it](http://www.autostradeifiori.it), alla pagina «Previsioni traffico e divieti», sono pubblicati il calendario dei divieti di circolazione e le previsioni di traffico relative ai weekend di maggior esodo.



## I Centri Operativi di Controllo (COC)

Indispensabili per il funzionamento di tutta l'autostrada, il Centro Operativo di Controllo (COC) è operativo 24 ore su 24 presso la Barriera di Torino a Carmagnola (TO).

È dotato di apparati e di tecnologie evoluti e costituisce una struttura informativa e di controllo fondamentale per operatori e viaggiatori.

Tramite un apposito sistema informatico, il Centro Operativo di Controllo:

- gestisce gli eventi aggiornando le informazioni all'utenza con i pannelli a messaggio variabile e le segnalazioni agli enti di informazione;
- coordina gli interventi di soccorso in autostrada;
- segnala a «Monitoraggio Impianti di Tratta» eventuali guasti degli impianti e delle strutture per l'invio dei tecnici competenti;
- in caso di emergenza, evade le richieste telefoniche di informazione da parte degli utenti;
- gestisce gli eventi in stretto collegamento con le Centrali Operative degli enti di soccorso e di Polizia.



Il Centro Operativo di Controllo esercita un'attività costante di videosorveglianza dell'autostrada mediante le telecamere in itinere e monitora i dati provenienti dalle stazioni meteo, dalle spire contatraffico e acquisisce le diverse tipologie di allarmi in arrivo dagli impianti collocati lungo l'autostrada stessa.

Ha l'obiettivo di assicurare il mantenimento o il pronto ritorno al normale livello di sicurezza, non solo per la clientela, ma anche per il personale operante su strada e per l'ambiente, nonché di garantire, sempre in sicurezza il pronto ritorno alle normali condizioni di transitabilità della strada e della fluidità della circolazione, qualora compromesse da un evento.



## Gestione del traffico

Tale attività, alla quale partecipano varie componenti aziendali, è prevalentemente svolta dal Servizio Traffico e Sicurezza il cui personale opera nei centri viabilità.

Il servizio di vigilanza e di pronto intervento è svolto dagli Ausiliari della Viabilità.

Le informazioni sullo stato del traffico e della strada confluiscono al Centro Operativo di Controllo, attivo 24/24h 7/7g, che provvede alla loro registrazione e smistamento alle funzioni aziendali competenti ed a richiedere, in caso di anomalia o di turbativa, l'intervento del personale interno all'azienda e/o degli Enti esterni a seconda del caso.

## Gestione dei soccorsi

### ▪ Soccorso Stradale

Il Centro Operativo di Controllo in caso di richiesta di soccorso, ricevuta tramite l'impianto di colonnine SOS o altro mezzo, attiva il servizio, operante 24 ore su 24, che è affidato ad operatori specializzati esterni (attualmente ACI 803-116; Europe Assistance-Vai 803-803; IMA SERVIZI 800613613)..



Nei cantieri inamovibili, al fine di intervenire nel minor tempo possibile in caso di incidente/avaria e garantire alti standard di sicurezza, la Società ha redatto appositi contratti che prevedono sia la presenza ininterrotta di mezzi dedicati alla rimozione di veicoli in difficoltà e/o danneggiati a seguito di sinistri (leggeri e pesanti) sia la presenza di personale dedicato (squadre segnaletica – guardiane avanzate).

Con riferimento ai lavori di adeguamento sismico dei viadotti lotto II e IV (cambio di carreggiata tra Altare e il km 122+000), l'organizzazione predisposta dalla Società prevede la presenza continuativa - festivi compresi - di n. 2 soccorsi meccanici leggeri, n. 1 soccorso meccanico pesante, n. 6 guardiane avanzate di pronto intervento, n. 1 squadra segnaletica con il compito di mantenere in efficienza tutta la segnaletica di cantiere e predisporre, se necessario, eventuali uscite obbligatorie.

Per ognuno dei presidi sopra citati l'organizzazione prevede specifiche procedure d'intervento d'emergenza.



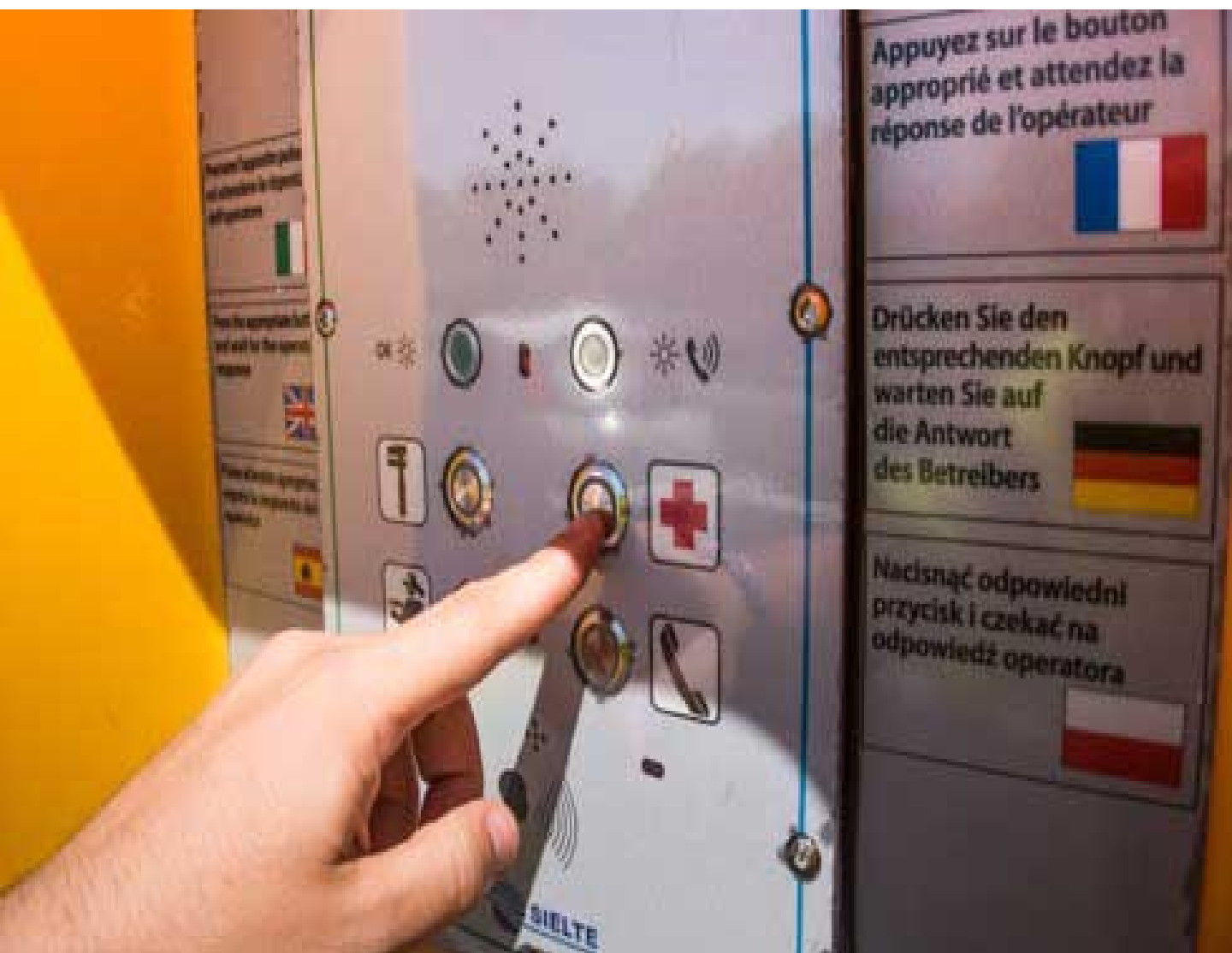


## ▪ Soccorso Sanitario

Il Centro Operativo di Controllo, ricevuta la richiesta di soccorso, comunicano l'emergenza al Sistema di Emergenza Sanitario che gestisce gli interventi delle ambulanze ed all'occorrenza dell'elisoccorso.

Per agevolare le operazioni di soccorso a mezzo elicottero, compatibilmente con gli spazi disponibili, sono state realizzate piazzole di atterraggio presso alcuni svincoli:

- zona Campetto (km 86+900 Nord) nel comune di Priero
- zona Case Lidora (km 103+450 Sud) nel comune di Cosseria.



## ▪ Soccorso Incendio

I Centri Operativi di Controllo, ricevuta la richiesta di soccorso, comunicano l'emergenza ai Vigili del Fuoco che gestiscono il relativo intervento.

## Assistenza al traffico

Gli Ausiliari della Viabilità, con il supporto di competenza del Centro Operativo di Controllo, pattugliano le tratte autostradali 24 ore su 24 con veicoli operativi provvisti di pannelli a messaggio variabile, dotati di segnaletica di emergenza ed attrezzati per il ripristino della viabilità.

## Operazioni invernali

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche nel periodo invernale in presenza di condizioni meteorologiche avverse, la Società ha organizzato il servizio per le operazioni invernali.

Dal 2006, i Protocolli tra i Ministeri delle Infrastrutture e Trasporti, Ministero dell'Interno, Aiscat e le Associazioni degli Autotrasportatori, prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che nei casi di nevicate intense si provveda al fermo temporaneo dei veicoli pesanti in aree appositamente individuate.

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

Gli interventi di prevenzione brina e formazione di ghiaccio, vengono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento degli appositi fondenti, quali cloruro di calcio e di sodio, secondo procedure prestabilite.

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



## Programmazione cantieri

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

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

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

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti sulla mobilità;
- sospensione dei lavori in presenza di traffico intenso e riapertura delle corsie chiuse per l'esecuzione degli stessi in condizioni di sicurezza;
- rimozione dei cantieri, laddove possibile, nei periodi di esodo e nei weekend.

Il considerevole impegno della Società nell'attuazione dei programmi volti ad offrire sempre più crescenti livelli di sicurezza dell'infrastruttura richiede, anche per l'anno in corso, l'installazione di cantieri che non possono essere rimossi nei periodi di maggior traffico.

Al riguardo è assicurata adeguata informazione attraverso i canali disponibili per la comunicazione con l'utenza ed il pubblico (rif. pag. 43).

Sulla tratta, le attività manutentive sono concentrate nei periodi dell'anno con condizioni meteorologiche favorevoli. Durante il periodo autunnale ed invernale, a causa delle piogge frequenti e basse temperature, molte lavorazioni non possono essere effettuate.

Sul sito internet [www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it) (alla voce Comunicati Stampa), sono pubblicati i comunicati relativi ai cantieri che, in situazioni particolari, potrebbero creare rallentamenti al traffico.

Al link [www.autostradadeifiori.it/lavori-significativi-a6/](http://www.autostradadeifiori.it/lavori-significativi-a6/) sono pubblicate le schede degli interventi più significativi in corso in A6.

## Transiti eccezionali

Il cliente interessato a richiedere ed ottenere il rilascio di autorizzazioni per veicoli o trasporti eccezionali, può contattare telefonicamente TECS (Trasporti Eccezionali Centro Servizi) allo 011.91415236 (durante l'orario d'ufficio), o in alternativa può consultare il sito [www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it) nelle pagine relative ai veicoli e trasporti eccezionali o direttamente sul sito [www.teonline.it](http://www.teonline.it).

È possibile ottenere autorizzazioni che interessano tratte autostradali gestite anche da altre società concessionarie interconnesse.

Le richieste di autorizzazione possono essere inoltrate attraverso il sito [www.teonline.it](http://www.teonline.it), previa adesione al contratto Autonet, inviando una domanda alla ditta Mirama ([info@mirama.it](mailto:info@mirama.it)) oppure alla società Magatek Srl (per gli utilizzatori del software EASY TRANSPORT/MAGATEK). Qualsiasi trasportatore può comunque inoltrare domanda attraverso il sito previa compilazione dei dati richiesti per l'autenticazione e pagamento dell'istruttoria. Il richiedente può controllare l'avanzamento della pratica tramite internet.

Per quanto riguarda il transito dei trasporti eccezionali eccedenti la massa legale e per dimensioni, di cui agli art. 61 e 62 del Nuovo Codice della Strada, si invita alla consultazione dei siti [www.teonline.it](http://www.teonline.it) e [www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it) (alla voce Trasporti Eccezionali), dove è possibile visualizzare le chiusure/limitazioni attive.

Sulla A6 sono installati 9 sistemi di pesatura dinamica (vedi pag. 38)

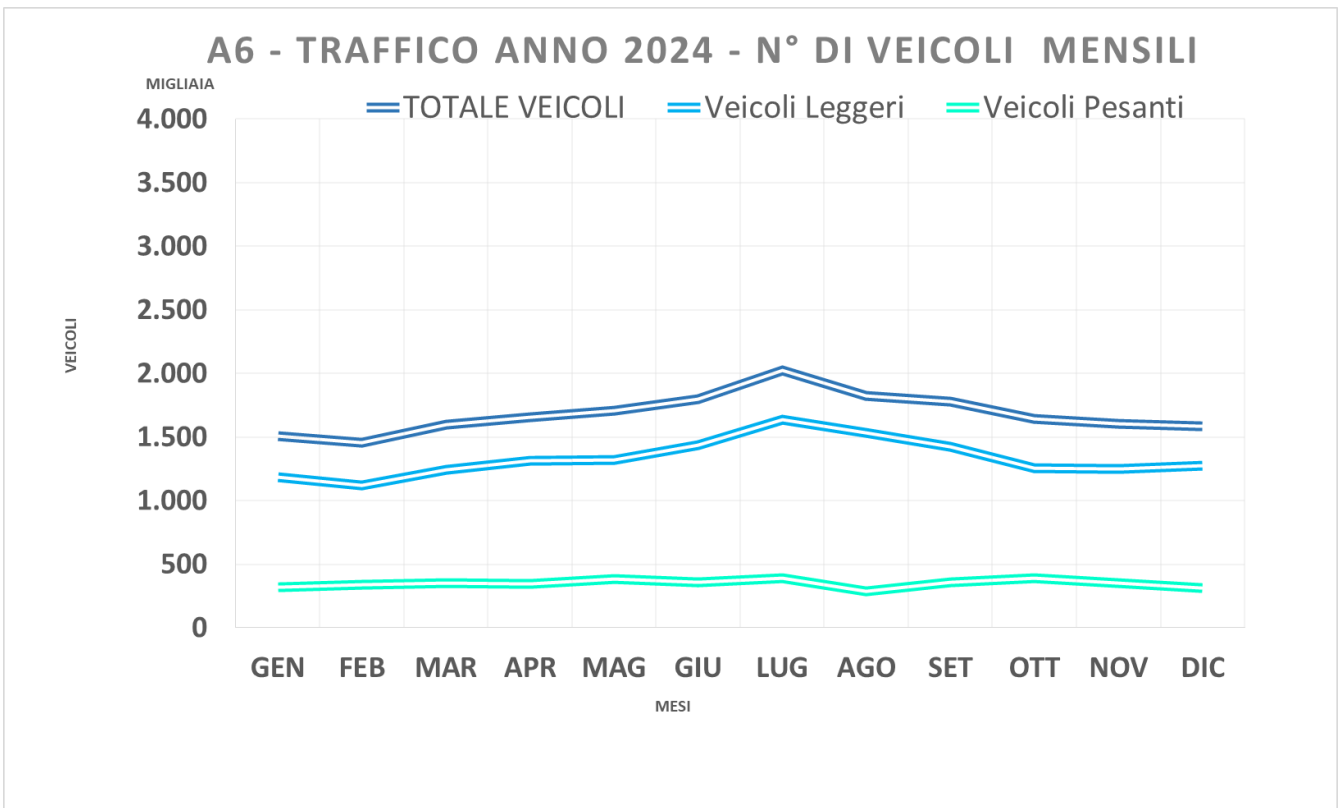
### **Nota:**

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 CODICE DELLA STRADA (D.L. 30.04.92, N.285 e successive modifiche ed integrazioni) e disciplinati dal REGOLAMENTO DI ESECUZIONE E DI ATTUAZIONE (D.P.R.16.12.1992 n.495 e successive modifiche ed integrazioni).

Maggiori e più aggiornate informazioni sono consultabili sul sito [www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it)



## I flussi di traffico



Dallo schema sopra riportato, riferito all'anno 2024, si possono notare i periodi di maggior traffico nell'arco dell'anno.

### Interventi per la sicurezza e i risultati

Autostrada dei Fiori è costantemente impegnata nel miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi, su veicoli e persone.

Nell'ultimo anno gli interventi più importanti in tale senso sono stati:

- installazione di sistemi di monitoraggio con sensori, del comportamento dei viadotti;
- implementazione di impianti di sicurezza nelle gallerie di sviluppo superiore ai 500 m;
- adeguamento sismico dei viadotti;
- adeguamento di nuovi tratti di barriere di sicurezza;
- interventi di consolidamento e sistemazione dei versanti.

# LA MANUTENZIONE

La manutenzione è l'attività fondamentale che permette di conservare e mantenere efficiente ed in buone condizioni l'infrastruttura e gli impianti autostradali.

La pianificazione ed il controllo dei processi di manutenzione hanno l'obiettivo primario della conformità del servizio reso dalle infrastrutture e dagli impianti alle condizioni prestabilite, inclusi i requisiti derivanti da leggi e regolamenti.

Le pagine che seguono mettono in evidenza i settori salienti su cui si incentrano le attività di manutenzione.

## Opere d'Arte

A causa della morfologia del territorio attraversato, la tratta A6 è caratterizzata dalla presenza di numerosi viadotti, gallerie e cavalcavia, escluse le viabilità esterne connesse all'autostrada e gestite dalla Società.

Le opere d'arte richiedono un'intensa attività di controllo anche tramite attrezzature speciali - *by-bridge* - operanti dalla sede stradale.

In base a tale attività di controllo vengono pianificati gli interventi di manutenzione sia di tipo preventivo sia di tipo conservativo. La presenza di numerosi viadotti comporta altresì una sistematica attività di manutenzione dei relativi giunti di dilatazione e la sostituzione periodica degli stessi.



## Pavimentazione

Sul tronco A6, il 64% dei tratti all'aperto è realizzato con manto bituminoso di tipo drenante fonoassorbente.

Nel tratto appenninico (dove sono presenti forti pendenze dovute al particolare andamento plano-altimetrico e dove in inverno si verificano forti precipitazioni a carattere anche nevoso), la presenza di pavimentazione di tipo «chiuso» risulta più favorevole ad assicurare aderenza, anche in condizioni critiche, durante le operazioni invernali.

Da diversi anni viene effettuato un controllo annuale dell'intero manto, per verificarne l'aderenza trasversale (CAT) e la regolarità (IRI), i cui valori in base al rilievo anno 2024 risultano in una fascia di elevata prestazione.

## Barriere di sicurezza

Le barriere installate rispettano le norme per la sicurezza in vigore. È comunque in corso di attuazione un progetto di rinnovo graduale con sostituzione delle barriere posizionate sui viadotti, nello spartitraffico, e nei tratti in rilevato, con nuove tipologie che soddisfano le più stringenti normative italiane e comunitarie sulla sicurezza.

Tale attività, vista la consistenza dei dispositivi da rinnovare, proseguirà anche nei prossimi anni.

## Segnaletica

La segnaletica orizzontale e verticale è realizzata con materiali ad elevata rifrangenza. Questo permette di poter individuare sia i segnali che le strisce in tutte le diverse condizioni ambientali.

Ogni anno si effettua un ripasso completo della segnaletica orizzontale, nonché un rilievo dinamico del suo stato (retro-riflettenza).

## Pannelli a messaggio variabile

Lungo la tratta sono installati portali a messaggio variabile sia in itinere che sulle autostrade limitrofe interconnesse.

Alle stazioni autostradali sono presenti pannelli a messaggio variabile per fornire informazioni all'utenza prima dell'ingresso in autostrada, tali pannelli sono presenti anche presso alcune aree di servizio.

Tali impianti vengono comandati direttamente dal Centro Operativo di Controllo (COC).

Grazie ai pittogrammi l'informazione viene trasferita efficacemente anche all'utenza straniera.

In assenza di messaggi sono riportati i dati relativi a: data e ora, mentre in entrata sono presenti i tempi di percorrenza.

Possono essere presenti PMV anche all'ingresso, all'interno ed all'uscita dei fornici di galleria. Questi specifici PMV permettono di fornire un'informazione puntuale mediante un testo scritto utilizzato per segnalare eventuali anomalie presenti, mentre l'agibilità di ciascuna corsia viene rappresentata attraverso l'utilizzo di: freccia verde (corsia libera) o croce rossa a forma di "X" (corsia non transitabile).

Osservare questi pittogrammi è particolarmente importante poiché la presenza del doppio segnale rosso X, oltre che la luce rossa sui semafori, ove presenti, comporta il divieto di ingresso in galleria.

## Sistema Operativo di Soccorso

Lungo il tracciato autostradale sono installate colonnine SOS che consentono di chiamare il soccorso sanitario, il soccorso meccanico e il soccorso antincendio. Da tutte le colonnine indistintamente può essere inoltre attivato un collegamento fonico con il Centro Operativo di Controllo (COC) di competenza, attraverso il quale comunicare con gli operatori.



## **Impianti di illuminazione**

Gli impianti di illuminazione attuali sono equipaggiati con lampade al sodio alta pressione o con corpi illuminanti a tecnologia led. Tutte le gallerie di lunghezza superiore a 150 m sono inoltre dotate di circuiti di rinforzo agli imbocchi per favorire l'adattamento dell'occhio del guidatore nel passaggio dall'esterno all'interno della galleria.

In linea con la scelta strategica di impiegare le più avanzate tecnologie disponibili, è in atto un programma di rinnovo ed efficientamento degli impianti con l'adozione di lampade led.

## **Impianti di ventilazione**

La totalità delle gallerie di lunghezza superiore a 1000 m presenti sulla tratta (n. 2 tunnel) sono dotate di impianti di ventilazione meccanica longitudinale in grado di espellere dai tunnel i fumi ed i gas prodotti dai veicoli in circolazione, nonché proteggere gli utenti in caso di incendio spingendo fumo e calore in direzione opposta.

## **Rilevamento dati meteo e traffico**

Lungo l'autostrada sono funzionanti stazioni di rilevamento dati meteo e dati traffico.

Le stazioni di rilevamento dati meteo, distribuite nei punti più significativi dell'autostrada, consentono al COC di avere disponibili in tempo reale i seguenti parametri: temperatura dell'aria e della pavimentazione, umidità dell'aria, direzione e velocità del vento (media e massima), intensità della pioggia, stato dell'asfalto, al fine di prevenire la formazione del ghiaccio. Le stazioni di rilevamento dati di traffico consentono di avere disponibili in tempo reale i seguenti parametri: intensità del traffico, con classificazione in sei categorie di veicoli e velocità media del flusso veicolare.

## **Telecamere a circuito chiuso**

Lungo la tratta, sia all'aperto che in galleria, sono installate telecamere per il costante monitoraggio del traffico. Le immagini rilevate da tali telecamere vengono trasferite al COC.

## **Sistema di esazione pedaggio**

Per la quasi totalità delle stazioni è disponibile una pista Telepedaggio dedicata in uscita e per alcune stazioni anche in entrata.

In ogni stazione è inoltre possibile pagare con carte Viacard, Bancomat Fast-Pay e carte di credito convenzionate, sia nelle piste automatiche che nelle piste manuali (eccetto le Telepedaggio dedicate). Ogni stazione è inoltre dotata di almeno una pista predisposta per il Servizio di Telepedaggio Europeo.

Per maggiori informazioni su «Come pagare il pedaggio», consultare pag. 15.

## **Sistema di pesatura dinamica**

Sono attivi sistemi che permettono, in real-time, un rilevamento continuo del peso dei veicoli in transito, segnalando i mezzi con massa eccedente i limiti consentiti dal codice della strada.

# L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

## Prima del Viaggio

Prima di intraprendere il viaggio, o di immettersi lungo l'Autostrada dei Fiori, il cliente che desidera conoscere la situazione della mobilità, o delle condizioni meteo, nonché le informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi, può consultare:

- il servizio di informazione generale sullo stato del traffico tramite i comunicati C.C.I.S.S. – Onda Verde diffusi via radio e disponibili sul relativo sito;
- il sito [www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it) ove sono visibili le immagini trasmesse dalle telecamere ubicate lungo la tratta e, sulla mappa interattiva, anche i tempi di percorrenza da e per le principali destinazioni;
- sempre sul sito internet, alla voce «Comunicati Stampa», sono pubblicati i comunicati relativi ai cantieri che, in situazioni particolari, potrebbero creare rallentamenti al traffico;
- il numero telefonico 0119713182;
- al numero verde gratuito del Call Center 800.840.708 (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale 011.088.64.64 (dall'estero) attivi h 24;
- Il personale in servizio alle stazioni autostradali;
- <https://www.facebook.com/AutostradaDeiFiori/>;
- Il canale Telegram dedicato «A6 AdF» (<http://t.me/A6AdF>)



- Il canale Whatsapp dedicato «A6 AdF» (<https://cutt.ly/WhatsAppA6>)



## Durante il viaggio

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

- informazione di tipo locale (cantieri, incidenti, code), a mezzo di Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) posti all'ingresso di tutte le stazioni autostradali ed in itinere lungo l'intero asse autostradale;
- assistenza della Polizia Stradale e del personale Autostrada dei Fiori in servizio lungo l'autostrada, costituito dagli Ausiliari della Viabilità, Controllori e personale della Direzione Esercizio.

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

- a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV);
- b) nella sezione dedicata, denominata «Turbative al traffico/emergenze in atto», del sito web, raggiungibile con apposito link, posto nell'home page;



## Alcuni esempi di pittogrammi visibili sui PMV



CODA



TRATTO  
CHIUSO USCITA  
OBBLIGATORIA



LAVORI IN  
CORSO



NEVE



INCIDENTE



VENTO  
FORTE



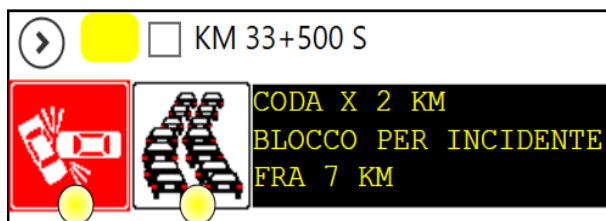
NEBBIA



PERICOLO  
GENERICO



IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI UN OSTACOLO IN CORSIA DI SORPASSO TRA 16 km. SI CONSIGLIA DI PRESTARE ATTENZIONE DURANTE LA PERCORRENZA DEL TRATTO.



LE IMMAGINI E IL MESSAGGIO INDICANO CHE, A DISTANZA DI SETTE CHILOMETRI SULLA TRATTA CHE SI STA PERCORRENDO, SI INCONTRERÀ UNA CODA DI 2 km CON UNA SITUAZIONE DI TRAFFICO BLOCCATO A CAUSA DI UN INCIDENTE.



IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI UNA CODA DI 1 km TRA LE STAZIONI DI ALTARE E SAVONA A CAUSA DI UN CANTIERE.

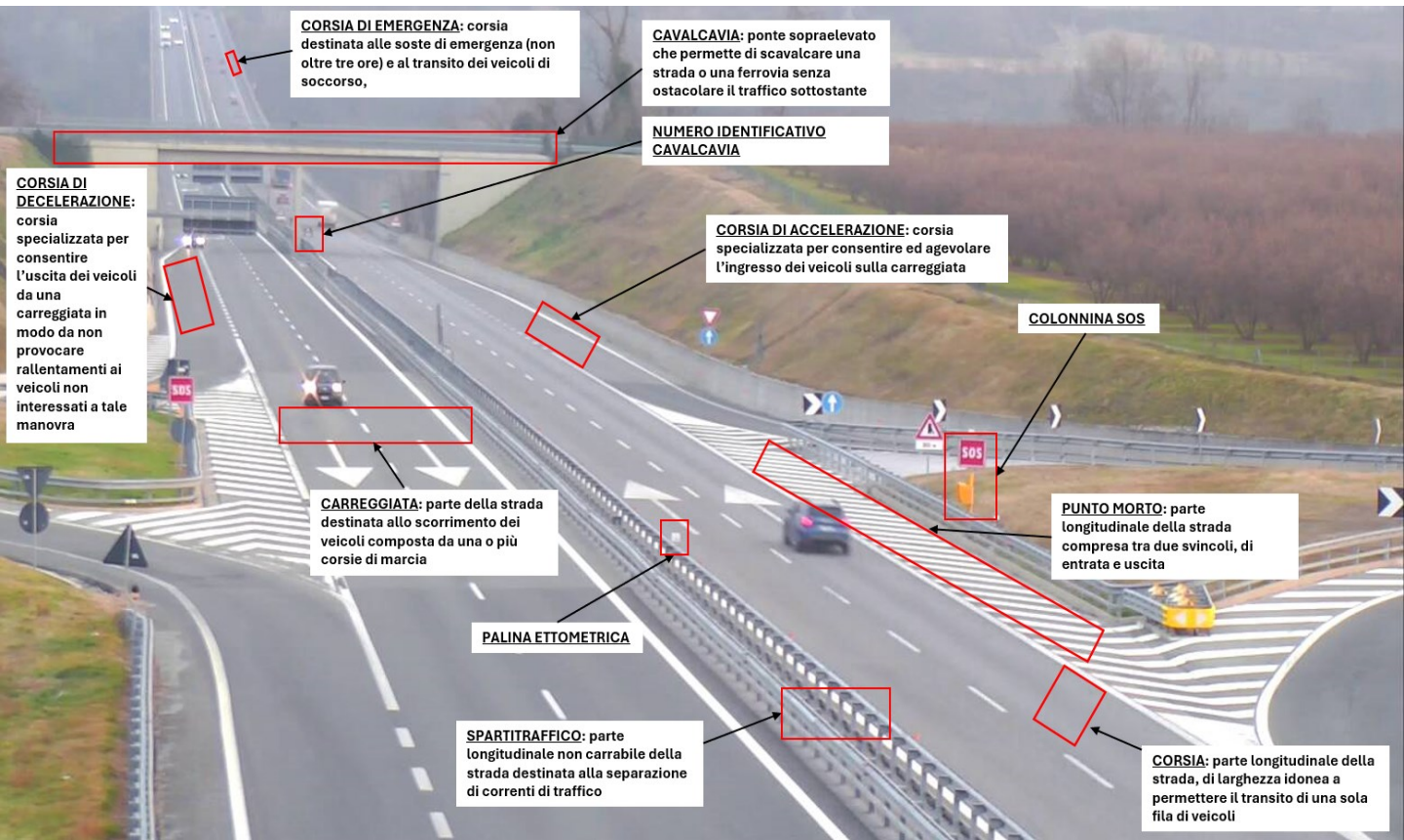


IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI LAVORI A 9 km DI DISTANZA CHE COMPORTANO LA CHIUSURA DELLA CARREGGIATA PERCORSO CON CONSEGUENTE DEVIAZIONE SU UNA CORSIA DELLA CARREGGIATA OPPOSTA. SI CONSIGLIA PRUDENZA NEL PERCORRERE IL TRATTO CANTIERIZZATO.



IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI UNA CODA DI 2 km TRA LE STAZIONI DI CEVA E MILLESIMO.

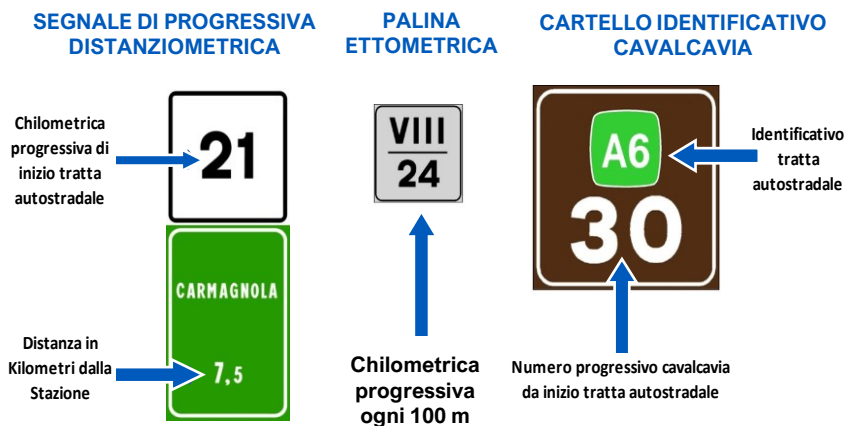
## Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura



## La Localizzazione

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

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



## Il sito Internet

[www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it) è il sito internet di Autostrada dei Fiori S.p.A., al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla Società: il profilo aziendale, la storia della Società, il tracciato autostradale, i servizi disponibili.

## Comunicare con Autostrada dei Fiori

### Comunicare in caso di emergenza

In situazioni d'emergenza il cliente può contattare:

- il COC, tramite le colonnine SOS munite d'interfono o telefono 011.6650311 (opzione 1);
- la Polizia Stradale – Sottosezione di Mondovì tramite telefono (0174.566811);
- Numero Unico di Emergenza 112.

### Comunicare per altre necessità

Alle pagine 69 e 70 sono riportati gli altri recapiti disponibili a seconda delle diverse esigenze.

Il cliente che intende proporre suggerimenti o indicazioni può fornirli:

- per lettera Raccomandata indirizzata a: Autostrada dei Fiori S.p.A. – Via della Repubblica 46 – 18100 Imperia;
- tramite il sito internet: [www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it) alla pagina «Suggerimenti/Reclami»;
- al numero verde gratuito del Call Center 800.840.708 (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale 011.088.64.64 (dall'estero) attivi h 24.

## I consigli per la sicurezza

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

In particolare:

- viaggiare a destra, utilizzando la corsia di sinistra soltanto per il sorpasso;
- mantenere sempre le distanze di sicurezza;
- accendere i fari;
- in caso di avaria non sostare mai in galleria, se possibile, ma proseguire sino all'esterno e raggiungere la prima piazzola di sosta, area di servizio o di parcheggio disponibile;
- in caso di sonnolenza fermarsi alla prima piazzola, area di servizio o di parcheggio disponibile;
- utilizza sempre le cinture di sicurezza anche sui sedili posteriori;
- non utilizzare il telefonino durante la guida;
- in caso di foratura o di avaria ad una ruota **NON FERMARSI** lungo la strada, ma raggiungere la prima piazzola, anche con la gomma a terra o con il cerchione danneggiato: meglio deteriorare un copertone che rischiare un incidente;
- durante la marcia non cercare oggetti nelle tasche, nei cassetti, in borsa o, peggio ancora, non tentare di recuperare quelli caduti sul pavimento della vettura: **FERMARSI** alla prima piazzola di sosta;
- non gettare nulla dal finestrino: non solo è vietato, ma è pericoloso per chi guida e chi segue. Inoltre sporca la sede stradale. In ogni piazzola di emergenza vi sono appositi contenitori da usare;
- regolare la velocità in funzione delle condizioni del traffico, delle condizioni meteorologiche e della visibilità;
- in prossimità delle stazioni, anche in relazione alla presenza di lavoratori, prestare particolare attenzione ai limiti di velocità, alla segnaletica ed ai semafori di pista. Per ragioni di sicurezza non è consentito l'attraversamento delle piste a piedi.



- nel caso il proprio veicolo riscontri un principio di incendio e/o emissione di fumo, fermarsi in corsia o piazzola di emergenza o comunque sul bordo destro della carreggiata, accendere le luci di emergenza, indossare il corpetto rifrangente ed allontanarsi dal veicolo senza chiuderlo a chiave; disporsi in posizione sicura e dare l'allarme tramite colonnina SOS o chiamata telefonica al 112;
- prestare massima attenzione alla segnaletica in corrispondenza dei cantieri autostradali e delle gallerie, in particolare:
  - all'osservanza dei limiti di velocità prescritti,
  - alla segnaletica di imbocco ed al sistema «freccia verde»/ «croce rossa» posti sul portale delle gallerie stesse,
  - agli imbocchi delle gallerie di lunghezza superiore ai 500 mt, oltre ai pannelli «freccia verde»/ «croce rossa», sono presenti lanterne semaforiche a tre luci sia sul lato destro che sul lato sinistro.



## Sicurezza in galleria

Nel caso il proprio veicolo riscontri un principio di incendio e/o emissione di fumo in galleria che impedisca l'uscita dalla galleria stessa:

- accendere le luci di emergenza,
- fermarsi sul bordo destro della carreggiata,
- indossare il corpetto ad alta visibilità ed allontanarsi dal veicolo senza chiuderlo a chiave,
- dare l'allarme tramite colonnina SOS o chiamata telefonica al 112,
- dirigersi verso l'uscita di emergenza più vicina seguendo le indicazioni dei cartelli di esodo posti sul lato della galleria.

Nel caso ci si ritrovi in galleria con un veicolo in fiamme sulla carreggiata:

- accendere le luci di emergenza,
- arrestare il veicolo il più distante possibile dal pericolo,
- non eseguire inversione del senso di marcia o retromarcia,
- indossare il corpetto ad alta visibilità e allontanarsi dal proprio veicolo, senza chiuderlo a chiave, il più velocemente possibile prestando la massima attenzione ai veicoli in transito;
- dirigersi, seguendo le indicazioni, verso l'uscita di emergenza più vicina,
- chiedere soccorso tramite il telefono presente nell'armadio S.O.S. o mediante le colonnine S.O.S. o con il proprio telefono.



## La segnaletica presente in galleria

Immediatamente prima dell'ingresso in galleria è presente il segnale stradale che evidenzia la denominazione della galleria e la sua lunghezza complessiva.

All'interno delle gallerie sono presenti numerosi sensori e telecamere che monitorano la sede stradale e rilevano automaticamente il rallentamento, l'arresto, il blocco di uno o più veicoli, la presenza di fumi o temperature elevate; questi permettono al Centro Operativo di Controllo (COC) di venire a conoscenza tempestivamente di un evento in galleria e allertare i soccorsi.

Lungo i tratti di galleria di lunghezza superiore a m 500 sono presenti:

- uscite di emergenza debitamente segnalate con guide luminose e cartelli che ne indicano la distanza, e che consentono di raggiungere luoghi dove attendere l'arrivo del soccorso;
- l'utente può direttamente accedere a nicchie contenenti estintori, idranti e colonnine mediante le quali si può colloquiare con il Centro Operativo di Controllo e chiedere soccorsi. Anche il solo prelievo di un estintore determina l'invio di un segnale di pericolo al COC.



Indica presenza estintore



Indica uscite emergenza interne



Indicano la possibilità di chiamare i soccorsi



In alcune gallerie sono presenti sul lato luci blu a distanza di 100 m.

Queste indicano l'interdistanza minima tra i veicoli quando si è in galleria.

In via sperimentale, all'esterno è riportata segnaletica esplicativa.

# SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

## Aree di Servizio ed Aree di Sosta

Le aree di servizio disponibili sono 7.

Oltre al rifornimento ed al ristoro, offrono una serie di servizi ausiliari che possono contribuire a rendere la sosta più piacevole ed utile. I servizi offerti sono individuabili nella tabella riportata di seguito.

Le Aree di Servizio saranno interessate da lavori di ammodernamento a seguito dell'attuazione del relativo Piano di Ristrutturazione.

Oltre alle 7 Aree di servizio, sono presenti, in direzione Savona, due Aree di sosta, denominate Rio Colorè Ovest e Mondovì Ovest, ove è possibile avvalersi dei servizi food.

Le piazzole di sosta per l'emergenza disponibili sono 203 .



# SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

## ACCESSIBILITÀ PMR

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

Per PMR si intende qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta a causa di disabilità fisica o mentale, sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea, ad esempio:




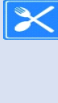
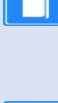
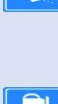
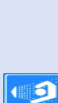




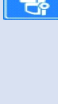
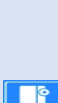




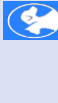


















- persone che si muovono su sedia a ruote;
- persone con evidenti difficoltà di deambulazione;
- non vedenti;
- non udenti;
- gravi disabilità cognitive.

Gli utenti, per la richiesta di assistenza ai PMR, possono telefonare al numero verde gratuito 800. 840.708 (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale 011.088.64.64 (dall'estero) attivi h 24.

In caso di eventi che comportino variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità, la Società, per quanto di competenza **e non appena ricevuta comunicazione dai gestori del servizio**, si impegna a fornire tempestivamente, sul proprio sito web aziendale, le informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino. In particolare, per le PMR, indicherà l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.

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

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

Direzione	Km	Aree di Servizio	Benzina Diesel*	GPL*	Servizi per camper	Ristorante	Bar	Doccia	Baby Room	Servizi per Disabili	WIFI	Parcheggi Veicoli Leggeri	Parcheggi Veicoli Pesanti	Parcheggio Bus	Parcheggio Camper	Area pic-nic	Area giochi	Area riservata animali	Ricarica auto elettriche	Orario apertura
		Tronco A6																		
SV	10+826	RIO DEI COCCHI OVEST Oil: +39 389 436 9806 Food: +39 328 851 7601			■			■	■ Fasciatoio	■		57	13							6 - 22
SV	47+826	RIO GHIDONE OVEST Oil: +39 0172 635848 Food: +39 0172 634919			■			■	■ Fasciatoio	■	■	35	8		■	■				h 24
SV	84+120	PRIERO OVEST (*) Oil: +39 342 760 2347 Food: +39 0174 083 162			■				■ Fasciatoio	■		17	7						2	6 - 22
TO	107+576	CARCARE EST Oil e Food: +39 019 510696			■				■ Fasciatoio	■		26	7					■	2	h 24
TO	61+551	MONDOVI EST Oil: +39 388 754 0868 Food: +39 388 934 3496			■			■	■ Fasciatoio	■		33	8							6 - 22
TO	47+826	RIO GHIDONE EST (*) Oil: +39 342 124 9410 Food: +39 342 129 3455						■	■ Fasciatoio	■		23	7							6 - 22
TO	29+776	RIO COLORE' EST Oil: +39 345 598 2286 Food: +39 342 121 5457			■			■	■ Bagno dedicato	■		40	6						2	6 - 22
SV	29+776	AREA DI SOSTA RIO COLORE' OVEST Food: +39 0172 490014					VINAI ALBERTO & C. SNC		■ Fasciatoio	■	■	51	16							6 - 22
SV	62+726	AREA DI SOSTA MONDOVI OVEST Food: +39 0174 43548					F.LLI CHIERA & C. SAS			■		14	5							6 - 22






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

I prezzi dei carburanti erogati sono consultabili anche sul sito internet [www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it) alla pagina «Aree di Servizio»

Sono inoltre in funzione 4 Benzacartelloni che riportano i prezzi dei carburanti delle Aree di Servizio successive al cartello, aggiornati automaticamente direttamente dai gestori delle aree.

Tali prezzi sono inoltre pubblicati sulla pagina dedicata del sito web aziendale.

## STAZIONI RICARICA VEICOLI ELETTRICI

		Tratta	A6	A6	A6
		Km.	84+120	107+576	29+776
		Direzione	SUD	NORD	NORD
		H24	■	■	■
Aree di Servizio Tronco A6		Area di Servizio	PRIERO OVEST	CARCARE EST	RIO COLORE EST
		CPO (Charging Point Operator)	-Sarni®-	 Iricarica	-Sarni®-
	Stalli di sosta		2	2	2
	N. Colonnine N.1 CCS COMBO 2 (60 kW) N.1 CHAdeMO 2 (50 kW) N.1 TYPE 2 (22 kW)		1		1
	N. Colonnine N.2 CCS COMBO 2 (100 kW) N.1 TYPE 2 (22 kW)			1	

## Parcheeggi agli svincoli

Autostrada dei Fiori offre ai suoi clienti la possibilità di usufruire di aree di interscambio, ubicate prima dell'ingresso in autostrada.

La dislocazione dei parcheggi per auto e moto e la loro capacità risulta come segue:

- Carmagnola                    34 posti
- Fossano                        42 posti
- Carrù                            20 posti
- Mondovì                       79 posti
- Niella                            32 posti

*NB: Per il miglior utilizzo da parte di tutti la sosta è limitata a 24 ore.*

## Rilevazione della qualità percepita CUSTOMER SATISFACTION

Autostrada dei Fiori effettua periodiche rilevazioni della qualità percepita dal cliente, i cui risultati sono utilizzati internamente per riconoscere i punti di forza e di debolezza, pianificare quando appropriato azioni di miglioramento e verificarne l'efficacia.

La rilevazione viene promossa dalle pagine del sito internet aziendale, sui Pannelli a Messaggio Variabile e sui canali social attivi (Facebook, Telegram e Whatsapp) attraverso apposito questionario compilabile online, disponibile per un tempo di circa 40 giorni, o comunque per quanto sufficiente a raccogliere un numero di risposte significativo, in corrispondenza di periodi di maggiore intensità di traffico.





02

**LE POLITICHE  
E LA GESTIONE**

# I SISTEMI DI GESTIONE

Al fine di raggiungere, mantenere e migliorare gli standard di qualità definiti per la soddisfazione del cliente primario (Concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) e del cliente finale (utilizzatore dell'autostrada), Autostrada dei Fiori S.p.A. ha adottato le seguenti strategie:

- la realizzazione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Sicurezza del Traffico Stradale, mantenuto attivo ed applicato in modo efficace ai processi ed alle attività aziendali pertinenti,
- il riesame periodico delle esigenze e delle aspettative dei clienti, esteso alle altre parti interessate alla creazione del valore d'impresa,
- l'efficace applicazione dell'approccio di gestione per processi, esteso ai principali fornitori e partners,
- la sensibilizzazione e il coinvolgimento di tutto il personale nell'impegno al soddisfacimento dei requisiti, ponendo anche grande attenzione agli sviluppi tecnologici ed all'evoluzione del contesto,
- la verifica sistematica dei livelli di qualità e sicurezza raggiunta e degli obiettivi conseguiti.

Il Sistema di Gestione Integrato è utilizzato quale strumento di conduzione delle attività aziendali mirate ad assicurare continuità del servizio, sicurezza della viabilità, mantenimento dell'efficienza dell'infrastruttura, della funzionalità delle stazioni di esazione, dell'assistenza al traffico e dei servizi accessori.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 in base a certificazione di un Organismo indipendente, è applicato a:

- Progettazione, costruzione e manutenzione di infrastrutture autostradali;
- Erogazione e gestione dei servizi di esazione e mobilità.

Tutto il personale di Autostrada dei Fiori è coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi per la Qualità, anche attraverso la possibilità di fornire idee e suggerimenti per il miglioramento del servizio attraverso la intranet aziendale.

La Società è impegnata ad attuare sistematica attività formativa, non solo per il mantenimento dei risultati raggiunti, ma anche per il costante miglioramento del rapporto organizzazione-cliente, nonché per ampliare la professionalità, la capacità operativa e di apprendimento delle sue persone al fine di «stare al passo» con il progresso tecnologico e con l'evoluzione del settore.

Tutto il personale a diretto contatto con il cliente ed in servizio sull'asse autostradale è riconoscibile attraverso apposito distintivo di identificazione.

La Società è altresì dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza del Traffico Stradale, secondo la norma internazionale ISO 39001:2012, di cui ha ottenuto nel 2019, la relativa certificazione di conformità, da parte di un organismo accreditato indipendente.

Dall'applicazione del nuovo sistema ed il suo miglioramento continuo si attende, come risultato finale, una diminuzione del numero di incidenti stradali sui tronchi gestiti, con specifico riguardo ai casi con conseguenze gravi per le persone coinvolte. La norma ISO 39001 infatti, è lo standard internazionale che specifica i requisiti che deve avere un sistema di gestione in sicurezza del traffico, per consentire a qualunque organizzazione che interagisca con il sistema di traffico stradale di raggiungere nel tempo tale obiettivo.



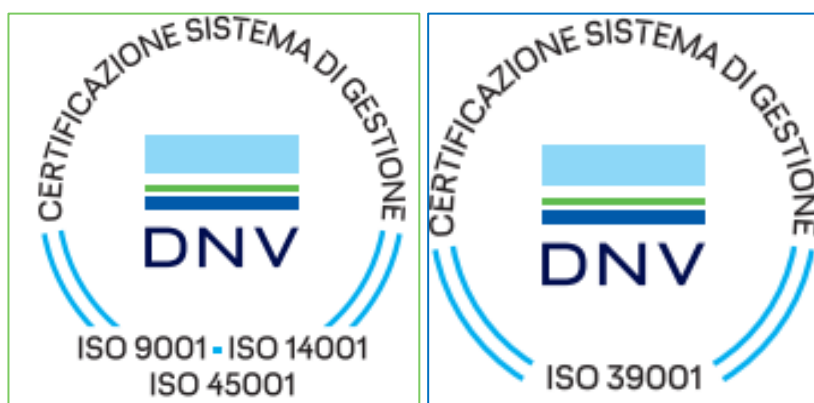
Oltre a quanto già posto in essere nel rispetto delle normative in materia ed a quanto di specifica competenza, con l'adozione del sistema ISO 39001, la concessionaria autostradale è quindi impegnata ad accrescere gli elementi sui quali poter influire secondo due direttrici principali: la prevenzione degli incidenti e degli eventi incidentali e la riduzione delle conseguenze per le persone quando questi occorrono. Si tratta di una grande ed importante sfida che richiede la ricerca continua di collaborazione reciproca tra le diverse parti interessate, dalle Istituzioni ai clienti stessi dell'autostrada.

Il nuovo sistema, che è stato sviluppato in modo integrato con il già esistente sistema di gestione per la qualità ISO 9001, consentirà quindi di assicurare sempre più elevati standard di qualità e sicurezza a chiunque si trovi a percorrere la tratta autostradale gestita da Autostrada dei Fiori S.p.A.

Nel corso del 2020, nel contesto di un percorso di ulteriore evoluzione del proprio modello organizzativo, Autostrada dei Fiori S.p.A. ha implementato, ottenendo le relative Certificazioni nel marzo 2021, un Sistema di Gestione Integrato di Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro, conforme rispettivamente agli standard internazionali UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

La finalità di applicazione della ISO 14001 è quella di migliorare le prestazioni dell'organizzazione in campo ambientale, mentre per la ISO 45001, di consentire alla organizzazione di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro, nonché migliorando proattivamente le proprie prestazioni relative alla SSL.

Tutte le persone dell'organizzazione sono impegnate a contribuire al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento del Sistema di Gestione Integrato di cui sopra.



Validità e contenuti di detti certificati di conformità agli standard internazionali ISO, sono consultabili da chiunque ne abbia interesse accedendo al registro pubblico dei certificati sul sito internet di ACCREDIA, Ente Italiano di Accreditamento.

## Gli indicatori di qualità

Nella tabella che segue sono riportati gli indicatori definiti dalla DGVCA del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

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

- 1) Sul 90% di tratte di lunghezza minima di 20 km (standard non verificato nel periodo delle operazioni invernali), come da schema di Convenzione sottoscritto con ANAS. Il dato si riferisce esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di margine destro/corsia di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, aree di servizio, pertinenze e aree di cantiere

I suddetti indicatori di qualità sono compresi nel Sistema di Gestione per la Qualità e quindi rientranti nell'attività di auditing dell'Organismo di Certificazione per il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

Tutti gli standard di riferimento per il 2024 sono stati raggiunti ed è obiettivo del 2025 il mantenimento degli stessi.



**03**

**LA TUTELA  
DEL CLIENTE**

# I RECLAMI

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

Il **reclamo** può essere presentato, in lingua italiana o in lingua inglese, attraverso le modalità di seguito indicate:

- sito web sezione «Servizi» all'indirizzo [www.autostradadeifiori.it/suggerimenti-reclami/](http://www.autostradadeifiori.it/suggerimenti-reclami/) accessibile dal link «Servizi» posto nella home page
- Posta raccomandata A/R, da inviare al seguente indirizzo Autostrada dei Fiori S.p.A. – via della Repubblica 46 – 18100 Imperia;

Nell'ottica di determinare i livelli di soddisfazione del processo di gestione nel trattamento dei reclami da parte degli utenti reclamanti, Autostrada dei Fiori richiede la compilazione di un questionario di gradimento.

**I reclami, ai fini di quanto previsto nella Delibera ART 132/2024 (Misura 10), a pena di inammissibilità, devono riportare almeno i seguenti elementi:**

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

# I RECLAMI

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

A tutti i **reclami motivati** pervenuti a mezzo raccomandata, l'azienda provvede a rispondere entro 30 gg dalla data di ricezione della comunicazione del cliente.

Come previsto dagli «Indicatori di Qualità» di pag. 61, per i reclami pervenuti informaticamente, Autostrada dei Fiori si impegna a fornire una risposta nei 10 gg lavorativi, a partire dal giorno successivo alla data di arrivo.

Qualora le verifiche necessarie a dare una risposta motivata richiedano tempi tecnici lunghi, l'azienda ne informa il cliente entro i termini sopra indicati impegnandosi a dare le informazioni circa la risoluzione del problema non appena possibile.

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

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



# I RECLAMI

L'utente PMR, come indicato nel paragrafo «Accessibilità PMR» ha diritto ad un indennizzo in caso di difformità informativa tra quanto comunicato sul sito della Società e quanto effettivamente erogato nelle aree di parcheggio e di Servizio, relativamente ai servizi PMR di seguito elencati:

- Parcheggi dedicati a PMR
- Toilettes dedicate a PMR
- Inefficienze o guasti che impediscono alle PMR l'accesso ai servizi (es. rampa / ascensore, etc.).

Per ottenere l'indennizzo, l'utente PMR, deve presentare un reclamo con la procedura sopradescritta, fornendo anche le seguenti ulteriori informazioni:

a) Descrizione del disservizio rilevato specificando:

- Area di servizio interessata
- Ora della sosta
- Localizzazione e tipologia del disservizio rilevato (es. Locale del servizio ristorazione, locale del servizio carburanti, piazzale, etc.)

b) Autocertificazione sullo stato di PMR, specificando se guidatore o passeggero.

c) Eventuali evidenze del disservizio (es. fotografie).

La Società si riserva di chiedere informazioni aggiuntive nel corso dell'istruttoria.

L'indennizzo, relativo al mero disallineamento informativo, è pari a € 7,00 (Sette/00), per ogni reclamo effettuato e riscontrato tramite verifiche sull'effettiva difformità informativa, effettuate entro i successivi 30 giorni dalla segnalazione. Viene erogato ad personam all'utente PMR sia che sia guidatore sia che sia passeggero.

Sarà onere della Società richiedere agli utenti i dati del conto corrente ai fini del pagamento degli indennizzi (indennizzo per ritardo/omessa risposta e per utente PMR) tramite bonifico bancario che sarà effettuato entro 30 giorni lavorativi.

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

- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi di cui a pag. 63;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.

# I RECLAMI

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

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

Si informa infine che:

- qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza dalla Società, questa provvederà a trasmettere il reclamo, tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvederà a fornire una risposta all'utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024;
- nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, la Società trasmetterà il reclamo tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvederà a fornire una risposta motivata all'utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024.
- la Società assicura il **rimborso** di pedaggi corrisposti, per errore in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza della richiesta avanzata dall'utente come indicato nel paragrafo «Rimborsi».

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

# I RIMBORSI E GLI SCONTRINI DI CREDITO

La società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo sporto dal cliente.

I tempi di rimborso coincidono con i tempi di trattamento e risposta ai reclami e comunque al massimo entro 30 giorni.

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

Gli scontrini di credito non hanno scadenza e possono essere incassati dal portatore anche successivamente al transito in una qualsiasi delle stazioni autostradali del Tronco di emissione degli stessi, tramite bonifico bancario spedendo lo scontrino di credito originale via posta alla Autostrada dei Fiori - Via della Repubblica 46 – 18100 Imperia – ed indicando le coordinate bancarie (IBAN).



# LA GESTIONE DEI SINISTRI

## Richieste di risarcimento danni

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

- per lettera indirizzata a: Autostrada dei Fiori S.p.A. – via della Repubblica 46 – 18100 Imperia;
- via e-mail indirizzata a: [dag.as.a6@autostradadeifiori.it](mailto:dag.as.a6@autostradadeifiori.it);
- via telefono al numero 0183.7071 richiedendo/selezionando l'opzione relativa all'Unità Organizzativa competente

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

## Informazioni su dati e incidenti

Il cliente può trovarsi nella necessità di ottenere informazioni e/o dati relativamente ad incidenti verificatisi in autostrada nei quali è rimasto coinvolto, qualora venga rilevato dalla Polizia Stradale.

Il tal caso potrà rivolgersi a:

- Sottosezione di Polizia Stradale di Mondovì, al seguente numero: 0174.56681.1

# NUMERI E INDIRIZZI UTILI

Sito internet: [www.autostradadeifiori.it](http://www.autostradadeifiori.it)

E-mail: [sg@autostradadeifiori.it](mailto:sg@autostradadeifiori.it)

PEC: [d.g@pec.autostradadeifiori.it](mailto:d.g@pec.autostradadeifiori.it)

## Tronco A6

Sede Legale: Via della Repubblica, 46 18100 IMPERIA (IM)  
Sede Operativa: Via Bozanigo, 22 10144 TORINO (TO)

**Centralino**

0183.7071

**Pedaggi**

[pedaggio@autostradadeifiori.it](mailto:pedaggio@autostradadeifiori.it)

**COC**

011.6550311 (digitare opzione 1)

**Call Center**

800.840.708 (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale 011.088.64.64 (dall'estero)

**Reclami**

[www.autostradadeifiori.it/suggerimenti-reclami/](http://www.autostradadeifiori.it/suggerimenti-reclami/)

**Risarcimento danni**

[dag.as.a6@autostradadeifiori.it](mailto:dag.as.a6@autostradadeifiori.it)

**Centro Servizi**

0183.7075705

**Trasporti Eccezionali  
(TECS)**

011.91415253

**Emergenze**

112  
Numero Unico Emergenze

**Soccorso Meccanico  
ACI GLOBAL**

803.116

**Soccorso Meccanico  
EUROPE ASSISTANCE VAI**

803.803





















**Soccorso Meccanico  
IMA SERVIZI**

800.613.613

**Polizia Stradale**

0174.56681.1

## IL TRONCO A6 IN NUMERI

	<b>124 km</b> di rete gestita		<b>2</b> piazzole per atterraggio <b>elicottero sanitario</b>
	<b>326 viadotti</b> * dati Ainop - opere di luce superiore a 6 mt		<b>7</b> aree di servizio con rifornimento carburanti
	<b>49</b> gallerie		<b>23 PMV</b> (18 in itinere + 5 su autostrade interconnesse)
	<b>203</b> piazzole di sosta		<b>20 PMV</b> alle stazioni d'ingresso
	<b>178</b> colonnine <b>SOS</b> , di cui <b>33</b> in galleria		<b>9</b> sistemi di <b>pesatura dinamica</b>
	<b>5</b> agli svincoli		<b>124,3 km</b> di copertura <b>telefonia mobile</b>
	<b>2</b> sottosezioni di <b>Polizia Stradale</b>		<b>10</b> stazioni di <b>rilevamento traffico</b>
	<b>50 km</b> di copertura <b>Isoradio e 105 km</b> di altre radio		<b>14</b> stazioni di <b>rilevamento meteo</b>
	<b>2</b> <b>Area di sosta</b> attrezzata		<b>429 telecamere</b> di cui 147 in galleria e 12 webcam
	<b>2</b> <b>sezioni operative</b>		<b>4 Benzacartelloni</b> a messaggio variabile e <b>96 pittogrammi</b> nelle piazzole di sosta

Aggiornato al 31.03.2025

## CAMPAGNA PER LA SICUREZZA STRADALE

Autostrada dei Fiori, insieme ad altri importanti partners pubblici e privati, collabora alla Campagna per la Sicurezza Stradale denominata **«Mettiti alla guida della tua vita. Scegli un comportamento responsabile!»**

Troverete tutte le vignette della Campagna, molto altro materiale ed informazioni, nonché l'elenco di tutti i promotori sul sito internet

[www.autostradafacendo.it](http://www.autostradafacendo.it)

Partecipare alla campagna è importante perché il comportamento in autostrada è essenziale per garantire la sicurezza della circolazione.

Diffondi la **cultura della sicurezza** a tutti quelli che ami ed a tutti quelli che vuoi che **viaggino sicuri!**





# Autostrada dei Fiori

