

CHARTE DES SERVICES AUTOROUTIERS

2026



MESSAGE DE LA DIRECTION

Cher utilisateur,

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. a rédigé la présente charte des services en tant qu'instrument de transparence dans la fourniture de services aux usagers.

La charte a été conçue en conformité avec la Directive 102 du 19.02.09 du ministère des Infrastructures et des Transports, même si le législateur n'oblige pas le secteur autoroutier à suivre des réglementations concernant les services, précisément afin de garantir la spécificité du secteur routier.

Cette charte a été structurée afin de constituer une occasion de croissance interne de l'entreprise et de communication de la valeur vers l'extérieur, ainsi qu'en application de l'article 31 de la convention de concession, conformément à la directive 102.

Il convient également de noter que la particularité du secteur dans lequel elle opère se caractérise par des composantes de services dont la qualité dépend - aussi et surtout - de facteurs externes.

Nous sommes convaincus que ce document sera un outil d'information et de dialogue avec tous les usagers de l'infrastructure et qu'il contribuera à rapprocher de plus en plus le concessionnaire des usagers de l'autoroute, qui seront désormais mieux informés et plus conscients de notre objectif de fournir, avec des personnes et des moyens, des services de plus en plus performants. Nous sommes également confiants, compte tenu du rôle important joué par les usagers, dans leur coopération.

La présente édition est également mise à jour conformément à la Résolution ART n° 132/2024 publiée le 27/09/2024. « Approbation des mesures relatives au contenu minimal des droits spécifiques, y compris ceux de nature compensatoire, que les usagers peuvent réclamer aux concessionnaires d'autoroutes et aux gestionnaires de services fournis sur les aires de service des réseaux autoroutiers ».

Nous vous souhaitons un bon voyage.

TABLE DES MATIÈRES

01 L'ENTREPRISE

- 5 À propos de nous
- 7 L'itinéraire définitif
- 10 Principes fondamentaux
- 12 Péage
- 14 Système Free Flow
- 20 Documents de voyage
- 22 Facturation des péages
- 23 Info Point Govone
- 24 Mobilité
- 31 Entretien
- 33 Informations pour les voyageurs
- 35 Services pour le confort des voyageurs

02 POLITIQUES ET GESTION

- 41 Systèmes de management
- 43 Indicateurs

03 PROTECTION DES USAGERS

- 45 Signalements / Plaintes
- 48 Remboursements
- 49 Gestion des sinistres
- 50 Numéros et adresses utiles

01

L'ENTREPRISE



À PROPOS DE NOUS

La société Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. a été constituée le 23 mars 2006 et a pour objet la conception, la construction, l'entretien et la gestion de la liaison autoroutière entre les villes d'Asti et de Cuneo, par la fourniture de services de péage et d'assistance au trafic le long du tronçon autoroutier susmentionné.

La société est un concessionnaire du ministère des Infrastructures - MIT (qui a pris le relais d'ANAS S.p.A. conformément aux dispositions combinées de l'article 11, paragraphe 5 du décret-loi 216/2011 et de l'article 36, paragraphe 4 du décret-loi 98/2011) pour la construction et la gestion de l'autoroute A33 Asti-Cuneo, en vertu de la convention unique signée avec ANAS S.p.A. le 01/08/2007 approuvée par le décret interministériel du 21/11/2007, enregistrée par la Cour des Comptes le 31/01/2008, rendue effective le 11/02/2008 avec la communication ANAS prot. CDG-0021686-P et l'acte additionnel ultérieur signé le 30/10/2020, rendu effectif suite à l'enregistrement à la Cour des Comptes le 06/03/2021 du décret d'approbation n° 5 du 07/01/2021, et communiqué à Asti-Cuneo le 08/03/2021 avec la note du concédant MIMS (maintenant MIT) prot. n° U.0006219.

Le siège social de la société est situé à Rome, Via XX Settembre 98/E, et le bureau secondaire est situé à Turin (TO), Via Bonzanigo 22.

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. (groupe ASTM) est détenue par les entreprises :

SALT p.A. (groupe ASTM)

ANAS S.p.A.

ITINERA S.p.A. (groupe ASTM)

Le groupe ASTM S.p.A. est le deuxième opérateur mondial d'autoroutes à péage avec environ 6 200 km de réseau géré en Italie, au Brésil (où il opère par l'intermédiaire de la société EcoRodovias) et au Royaume-Uni.

La société opère en Italie par l'intermédiaire des concessionnaires suivants dans le nord-ouest :

SATAP (A4 Torino-Milano)

SALT (A15 La Spezia-Parma)

CONCESSIONI DEL TIRRENO (A12 Sestri Levante-Livorno, A11/A12 Viareggio-Lucca, A10 Savona-Ventimiglia (frontière française))

Autostrada dei Fiori (A6 Torino-Savona)

SAV (A5 Quincinetto-Aosta)

Asti-Cuneo (A33 Asti-Cuneo, en partie en construction)

SITAF (A32 Torino-Bardonecchia, T4 Traforo del Frejus)

SITRASB (T2 Traforo del Gran San Bernardo)

Tangenziale Esterna (A58 Tangenziale Est Esterna Milano)

Autovia Padana (A21 Piacenza-Cremona-Brescia)



L'ITINÉRAIRE DÉFINITIF

L'autoroute Asti-Cuneo, actuellement en partie en service et en partie en construction, se compose de deux tronçons, qui sont reliés par une section de 19 km de l'Autostrada dei Fiori, le tronçon A6 Torino-Savona, de Marene à Massimini.

TRONÇON I de l'interconnexion de Massimini de l'Autostrada dei Fiori tronçon A6 Torino-Savona jusqu'à Cuneo ;

TRONÇON II de la jonction de Marene de l'Autostrada dei Fiori tronçon A6 Torino-Savona à Rocca Schiavino, avec continuation vers la jonction Asti Est de l'autoroute ITP tronçon 2-A21.

Aux fins de la perception du péage

- **avec le système traditionnel** (paiement aux postes de péage et aux barrières) le long de l'autoroute il y a les barrières et les postes de péage suivants :
 - Castelletto Stura - barrière
 - S. Albano Stura - gare de péage

Toutes les gares sont définies comme « hautement automatisées » dans la mesure où le péage est perçu par télépéage, Viacard, Fast Pay et des caisses automatiques.

et

- **avec le péage** de type **Free Flow**, bientôt activé, les sections entre les échangeurs de
 - Bra-Marene-Roddi
 - Guarene
 - Rocca Schiavino

Les sorties suivantes resteront libres de passage :

- Cuneo Est
- Cuneo Centro

L'itinéraire en service

Actuellement, la partie opérationnelle de l'autoroute Asti-Cuneo est divisée en plusieurs tronçons, pour un total de 58,800 km :

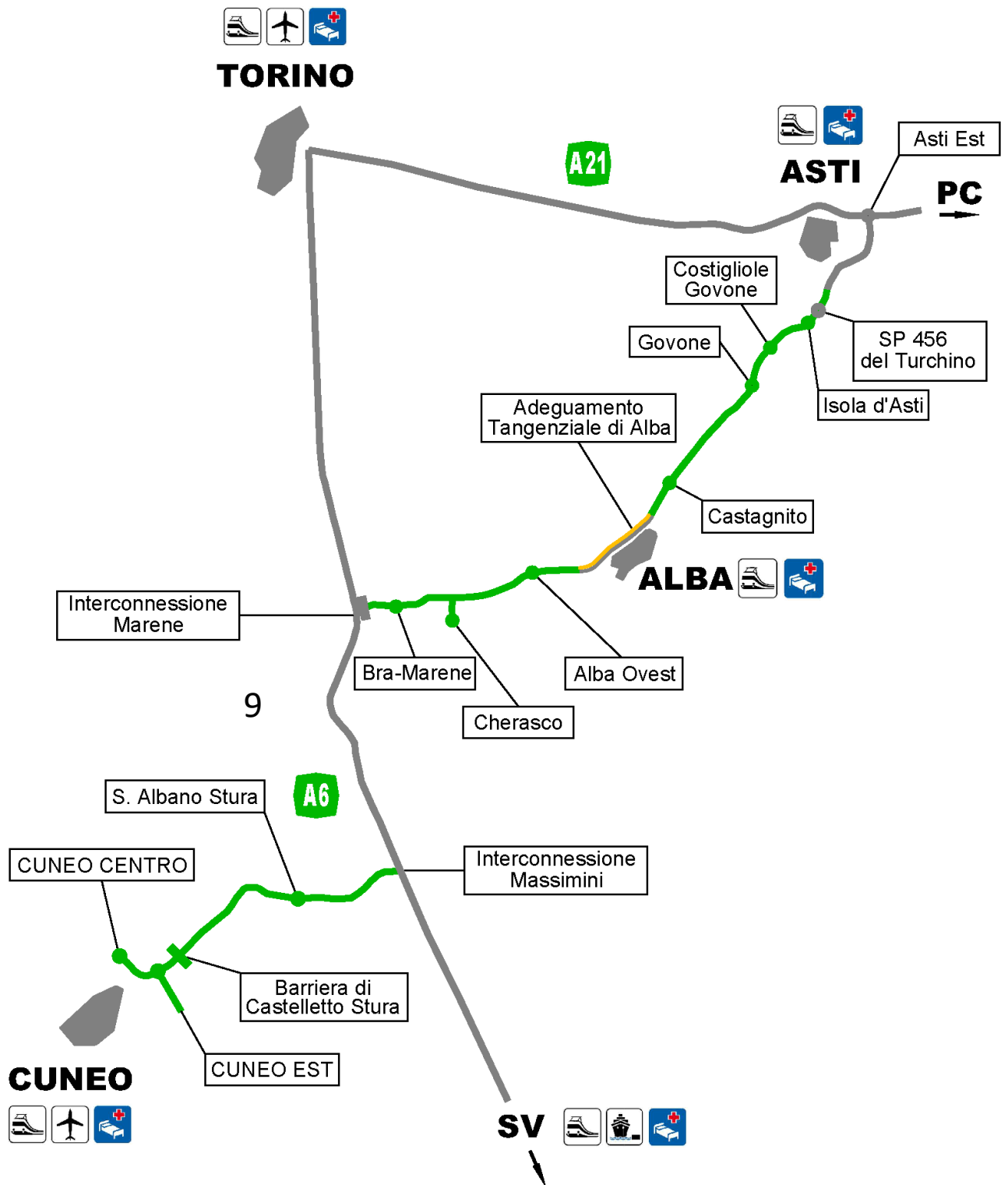
- Rocca Schiavino-Guarene (tronçon II)
- Cherasco-Marene (tronçon II)
- Massimini-Cuneo (tronçon I)



L'itinéraire en construction

La partie en construction pour l'achèvement du tracé de l'autoroute, conformément aux dispositions de la convention actuelle, est divisée en plusieurs lots :

Intervention	km
TRONÇON II	
Adaptation de la Tangenziale di Alba	5,150
total	5,150

L'autostrada A33 Asti-Cuneo



 En service
 En cours de construction

PRINCIPES FONDAMENTAUX

Les principes fondamentaux, dans le cadre d'un système visant à protéger le citoyen usager de l'infrastructure autoroutière, sont les suivants :

Égalité

Le concessionnaire de l'autoroute exerce ses activités en respectant le principe de l'égalité des droits des usagers, sans aucune distinction entre ses usagers pour des raisons de sexe, de nationalité, de langue, de religion et d'opinions politiques. Le concessionnaire s'engage également à assurer l'égalité de traitement, dans les mêmes conditions de service, entre les différentes zones géographiques et entre les différentes catégories d'usagers.

Impartialité

Le concessionnaire de l'autoroute s'engage à exercer ses activités sous concession de manière objective, équitable et impartiale.

Continuité

Le concessionnaire de l'autoroute s'engage à maintenir la fonctionnalité de l'infrastructure autoroutière exploitée en concession par le biais d'un entretien et de réparations en temps opportun. Les exceptions sont les cas d'interruption ou de fonctionnement irrégulier dus à la force majeure et/ou dans tous les cas non imputables au concessionnaire.

Dans ces cas, le concessionnaire de l'autoroute s'engage toutefois à garantir aux usagers le moins de désagréments possibles et à les informer, lorsque cela est techniquement possible, de la manière la plus appropriée.

Droit à l'information

Le concessionnaire de l'autoroute met à disposition les ressources et la technologie nécessaires pour transmettre au public les principales informations sur le trafic et les conditions routières sur les tronçons autoroutiers sous concession.

Participation

Le concessionnaire de l'autoroute reconnaît que ses usagers ont le droit de bénéficier de services qualitativement efficaces. Pour cette raison, il favorise l'information la plus large possible des usagers sur le contrôle et la vérification de la fonctionnalité des services fournis également par des tiers mandatés à cet effet.

Efficiency and effectiveness

The concessionaire of the motorway exercises its activities under concession in an efficient manner, that is to say with diligence, and effective, that is to say as useful as possible for its users. It also engages to maintain and to improve the efficiency and effectiveness of the services offered.

Courtesy and transparency

The concessionaire of the motorway engages to carry out its activities with the greatest courtesy on the part of its employees in their relations with the public and to guarantee the maximum availability and accessibility of information on the activities it provides.

Protection of confidentiality

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. engages to guarantee the confidentiality of its users. The user has the right to be informed in a simple and understandable language of the way in which his personal data is processed and to express a free, differentiated and revocable consent concerning the different possibilities of use of the data, including by third parties authorized. The confidentiality policy in accordance with the new regulation is published on the institutional website accessible at the following address : www.asticuneo.it.

PÉAGE

Les recettes de péage représentent l'instrument permettant d'équilibrer le plan financier sous-jacent à la concession et constituent, en pratique, la principale source de recettes nécessaires pour couvrir les investissements réalisés pendant la phase de construction, les charges financières correspondantes, les coûts d'exploitation, les coûts d'entretien, les améliorations réalisées pendant la période de concession et le rendement du capital investi.

Le péage est calculé en multipliant le tarif unitaire (par km) de Asti-Cuneo S.p.A., augmenté du montant de l'ANAS (loi 102/2009), par le nombre de km, en considérant qu'en plus des km entre deux gares de péage, les km des échangeurs, des bretelles et des tronçons autoroutiers gratuits avant et après la gare de péage, construits et gérés par le concessionnaire, sont également pris en compte.

Le taux de TVA en vigueur doit être ajouté au montant ainsi obtenu et arrondi à la dizaine de centimes la plus proche.

Le tarif unitaire est proportionné aux caractéristiques de l'infrastructure et au type de véhicule utilisé selon le système de classification actuellement en vigueur appelé « Essieu-Gabarit », tel que précisé sur le site internet www.asticuneo.it sous « Info péage ».

Les tarifs unitaires sont périodiquement mis à jour selon la formule établie dans l'accord de concession en vigueur entre le ministère des Infrastructures et des Transports et le concessionnaire Asti-Cuneo.

Les tarifs de péage pour circuler sur le réseau exploité par SATAP peuvent être consultés sur le site Internet du concessionnaire www.asticuneo.it. L'élaboration et l'application des tarifs pour les trajets relèvent de la compétence exclusive de Asti-Cuneo S.p.A.

Selon ce système, la flotte de véhicules est divisée en cinq classes à l'aide de deux mesures :

- Le « *gabarit* » désigne la hauteur du véhicule mesurée au niveau de l'essieu des roues avant. Ce critère permet de classer tous les véhicules à deux essieux et de définir deux catégories.
- Les « *essieux* » indiquent le nombre d'essieux du véhicule. Ce critère permet de classer tous les véhicules et convois à trois essieux ou plus et de définir les trois autres classes.

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	

Selon le système de classification volumétrique

Le système de péage Free Flow utilise des systèmes de classification basés sur le critère dimensionnel du véhicule : la différenciation se fait sur le volume du véhicule en termes de longueur, de largeur et de hauteur.

Les quatre classes sont définies comme suit :

classe 1 - Véhicules légers



Motos



Véhicules à moteur

classe 2 - Poids lourds



Véhicules à moteur avec remorque



Vans

classe 3 - Poids lourds



Fourgons



Camions



Bus

classe 4 - Poids lourds



Camions



Véhicules de classe 3 avec remorque

SYSTÈME FREE FLOW

Les personnes dont le véhicule est équipé d'un dispositif de télépéage seront automatiquement identifiées par les portiques de détection et le péage sera facturé conformément à l'accord conclu avec le prestataire de services.

Les personnes qui n'utilisent pas de dispositif de télépéage **pourront effectuer leur paiement dans les 15 jours suivant leur passage** via l'application FreeFlow A33, téléchargeable sur l'App Store d'Apple et le Google Play Store, ou via une plateforme dédiée, en s'inscrivant au système Conto Targa ou en tant qu'utilisateur occasionnel.

Dans le cadre du système Free Flow avec paiement par télépéage, afin de faciliter le paiement pour les usagers et d'éviter d'éventuelles inefficacités, il est précisé que les passages détectés par Asti-Cuneo par la seule lecture de la plaque d'immatriculation associée au contrat de télépéage en cas de non-détection de l'équipement (ex. : en raison d'une vitesse inadéquate du véhicule, d'un positionnement incorrect/manquant de l'équipement...) seront également transmis au prestataire compétent pour la facturation de ses clients, sauf en cas de demandes/arrangements visant à exclure la facturation de ces transits communiqués par les usagers par l'intermédiaire des prestataires de services avec lesquels ils ont signé le contrat de télépéage et qui ont activé cette fonction.

L'activation du nouvel équipement technologique permettra aux usagers de s'inscrire sur la plateforme dédiée accessible depuis le site web de l'entreprise (www.asticuneo.it) pour découvrir le fonctionnement de Free Flow, ainsi que les avantages économiques d'un système dont les coûts sont exclusivement liés à l'utilisation réelle. Il sera également possible de régulariser le péage aux points physiques situés sur le territoire concerné par le système Free Flow, à l'Info Point de Govone et aux Pay Points situés au poste de péage de Cherasco, à la barrière de Castelletto Stura et au poste de péage de Sant'Albano Stura.

Pour plus d'informations sur les méthodes de paiement, veuillez consulter le site www.asticuneo.it ou contacter le numéro **803 333** – e-mail info@asticuneo.it

L'activation du nouvel équipement technologique permettra aux usagers de s'inscrire sur la plateforme dédiée accessible depuis le site web de l'entreprise (www.asticuneo.it) pour découvrir le fonctionnement de Free Flow, ainsi que les avantages économiques d'un système dont les coûts sont exclusivement liés à l'utilisation réelle de l'infrastructure (« paiement à l'utilisation »).

Il sera également possible de régulariser le péage aux points physiques situés sur le territoire concerné par le système Free Flow, à l'Info Point de Govone et aux Pay Points situés à la barrière de Castelletto Stura et au poste de péage de Sant'Albano Stura.

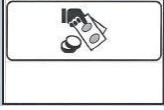
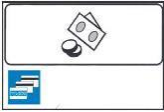







Pour plus d'informations sur les méthodes de paiement, veuillez consulter le site www.asticuneo.it ou contacter le numéro vert **803 333** e-mail pedaggi@asticuneo.it.

Les prestataires de services de télépéage et les types de services offerts sont résumés ci-dessous : Prestataire

Prestataires de services de télépéage	Type de service
AS24 Italia S.r.l.	Service interopérable pour les poids lourds (SIT-MP)
Axxès SAS	Service européen de télépéage (SET)
Axxès SAS	Service interopérable pour les poids lourds (SIT-MP)
DKV Euro Service GmbH	Service européen de télépéage (SET)
DKV Euro Service GmbH	Service interopérable pour les poids lourds (SIT-MP)
Telepass S.p.A.	Traditionnel
UnipolTech S.p.A.	Service européen de télépéage (SET)
UnipolTech S.p.A.	Service interopérable pour les poids lourds (SIT-MP)
TollTickets GmbH	Service européen de télépéage (SET)

Les modes de paiement possibles dans les différents types de voies

Des lecteurs de cartes sans contact ont été installés dans les voies automatisées pour les paiements effectués avec des cartes de crédit à puce émises par les circuits Visa, Mastercard et Maestro

signalisation verticale	type de voie	signalisation horizontale	mode de paiement
	avec opérateur		espèces, Viacard, cartes de crédit, Bancomat Fastpay
	avec caisse automatique		espèces, Viacard, cartes de crédit, Bancomat Fastpay
	avec cartes		Viacard, cartes de crédit, Bancomat Fastpay
	télépéage		Telepass, Service européen de télépéage (SET), Service interopérable de télépéage pour poids lourds (SIT-MP)
	cartes et télépéage		Viacard, cartes de crédit, Bancomat Fastpay, Telepass, Service européen de télépéage (SET), Service interopérable de télépéage pour poids lourds (SIT-MP)
	caisse automatique et télépéage		espèces, Viacard, cartes de crédit, Bancomat Fastpay, Telepass, Service européen de télépéage (SET), Service interopérable de télépéage pour poids lourds (SIT-MP)

Problèmes avec le paiement du péage

Solutions

Lorsque le système de collecte Free Flow ne sera pas actif, certains désagréments peuvent être rencontrés lors des opérations de paiement qui modifient la procédure normale de perception : si le problème survient sur la voie automatique ou de télépéage, il est recommandé de ne pas descendre du véhicule et de ne pas reculer sur la voie, mais d'appuyer sur le bouton de « demande d'intervention », en communiquant avec le personnel préposé par interphone.

Récupérer le reçu de non-paiement et suivre les instructions qui y figurent pour payer le péage.




Dans le système de péage et de barrière et dans le système Free Flow, le péage peut être payé dans un délai de 15 jours à compter de la date de passage. En cas de paiement hors délai, le montant est majoré de 2,58 € pour frais de recouvrement.

Si le rapport de non-paiement est établi pour des raisons non imputables à l'usager, aucune majoration ne sera appliquée au péage dû.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter les opérateurs du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8 h 30 à 17 h 30, au numéro 803 333 ou par e-mail : pedaggi@asticuneo.it

Comment payer :

Le règlement d'un rapport de non-paiement peut être effectué :

- en se connectant sur <https://www.asticuneo.it/fr/paiement-en-ligne/> avec une carte de crédit ou  **satispay**
- par compte postal n° 85617942 à l'ordre de : AUTOSTRADA ASTI CUNEO - via Bonzanigo 22-Torino (TO)
- par compte postal à l'ordre de : AUTOSTRADA ASTI CUNEO sur le compte Bancoposta : IBAN IT29F076011040000085617942,  **satispay** BIC BPPIITRRXXX CIN F
- à l'Info Point Govone ouvert du lundi au vendredi avec les horaires suivants 08 h 30-12 h 30 et 13 h 00-17 h 00
- dans les gares de péage de l'itinéraire Asti-Cuneo, en espèces, par carte de crédit, carte de débit et  **satispay**

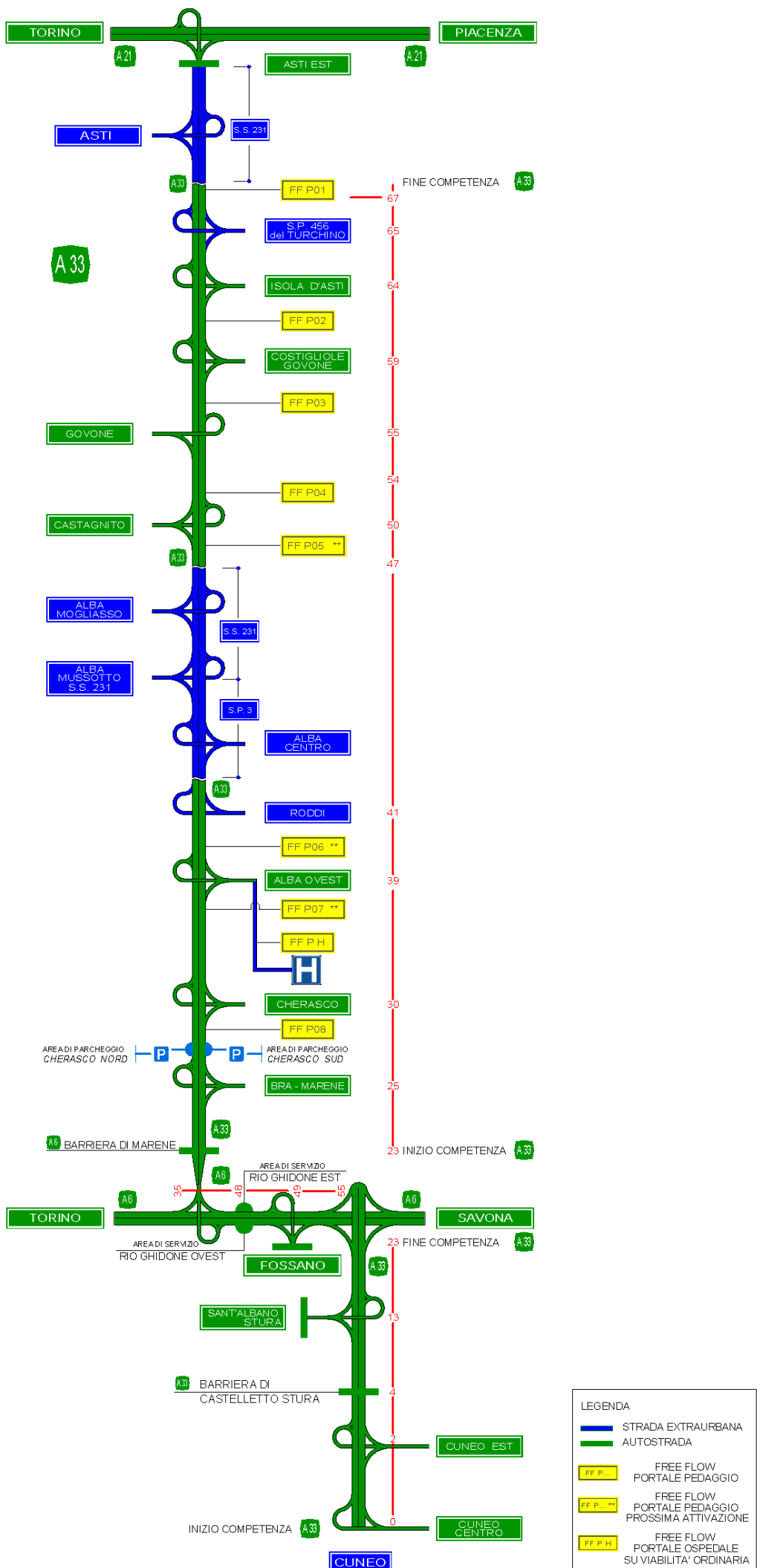
- (avec activation de la fonction) sur la plateforme de paiement en ligne Asti-Cuneo accessible à partir du site web de l'entreprise www.asticuneo.it
- barrières de collecte manuelle, personnel de collecte dans les gares des entreprises sous contrat :
 - SATAP
 - S.A.V.
 - S.A.L.T.
 - A.T.I.V.A.
 - Autostrada Asti-Cuneo
 - Milano Serravalle - Milano Tangenziali
 - Società di Progetto Brebemi
 - Tangenziale Esterna
 - Società di Progetto Autovia Padana
 - SITAF
 - Concessioni del Tirreno

Les paiements, par compte courant postal et par virement bancaire, doivent contenir les données suivantes :

- la plaque d'immatriculation du véhicule ;
- le numéro de non-paiement (numéro à dix chiffres).

En cas de non-paiement des montants susmentionnés, les documents pertinents pourront être transmis au bureau des procès-verbaux de la section de la police de la circulation pour la notification conséquente de sanctions administratives conformément à l'article 176, alinéas 11 et 21, selon le Code de la route pour la violation constatée de l'obligation de payer le péage autoroutier.

Infrastruttura et système de collecte



DOCUMENTS DE VOYAGE

L'entrée sur l'autoroute peut se faire à partir de n'importe quelle gare de péage du réseau interconnecté, ce qui permet de traverser de manière continue des tronçons d'autoroute exploités par différentes sociétés, avec un paiement unique à destination.

Le ticket ordinaire, remplacé par la détection des plaques d'immatriculation dans le système Free Flow, contient sur une bande magnétique les données concernant la gare de péage d'entrée, le jour, l'heure et, selon le type d'installation, la classe d'entrée.

Ces données sont nécessaires pour exécuter correctement la transaction de paiement du péage à la gare de péage de sortie.

À cette fin, l'utilisateur est invité à prendre quelques précautions minimales pour éviter que le ticket ne soit perdu ou endommagé pendant le voyage, en le plaçant dans un endroit pratique, sans le plier et sans l'exposer à la chaleur ou à des sources magnétiques.

En cas de perte, un rapport de non-paiement est établi pour l'itinéraire correspondant à la gare de péage interconnectée la plus éloignée, comme le prévoit l'article 176, alinéa 16, du Code de la route en vigueur. L'utilisateur a toutefois la possibilité de prouver la gare de péage d'entrée.

FACTURATION DES PÉAGES

Le certificat de passage est un reçu de paiement, mais n'est pas valable à des fins fiscales.

Les factures doivent être demandées en téléchargeant le formulaire approprié sur le site web www.asticuneo.it sous « Services/Formulaires ».

La demande de facture doit être accompagnée des certificats de passage originaux (Décret du Ministère des Finances du 20/07/1979) et signée pour la prise de responsabilité nécessaire.

Dans le cadre du système de collecte Free Flow, pour demander la facturation des passages payés occasionnellement, vous pouvez contacter le numéro gratuit **803 333**.

INFO POINT GOVONE

Une assistance directe de la part d'un personnel qualifié est disponible dans le bureau.

Les opérateurs sont disponibles pour :

- fournir des informations sur le système de collecte Free Flow ;
- aide à l'activation du paiement avec Conto Targa ;
- aider à l'utilisation correcte des différents types de paiement ;
- effectuer des paiements de péage ;
- mettre en œuvre des procédures de remboursement des péages du système traditionnel (reçus de crédit).

En outre, les non-paiements émis par le concessionnaire et d'autres sociétés participant à l'accord de réciprocité peuvent être traités dans ces bureaux :

- SATAP TORINO-MILANO
- Milano Serravalle-Milano Tangenziali
- SALT Società Autostrada Ligure Toscana
- Autostrada dei Fiori
- SAV Società Autostrade Valdostane
- Società di Progetto Autovia Padana
- Autovia Padana
- Società di Progetto BreBeMi
- Tangenziale Esterna
- Concessioni del Tirreno
- SITAF

Le bureau est ouvert au public du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 00 à 17 h 00.

Il est conseillé de consulter le site www.asticuneo.it sous « Free Flow » pour toute mise à jour sur l'ouverture et/ou la fermeture de notre bureau.

MOBILITÉ

Le service est essentiellement basé sur :

- l'infrastructure : l'autoroute, avec ses ouvrages civils et ses équipements ;
- le personnel : il gère toutes les activités, directes et indirectes, qui forment et garantissent le service.

Le comportement des usagers de l'autoroute contribue également au succès du service.

Le service de mobilité comprend les activités menées pour :

- veiller à ce que le tronçon d'autoroute et les zones rattachées puissent être empruntés en toute sécurité et dans le respect du Code de la route ;
- rétablir la fourniture du service en cas d'événement perturbateur, tel que la limitation de la circulation régulière ou de la sécurité ;
- assurer la disponibilité d'une organisation capable de fournir une assistance (intervention du personnel d'Asti-Cuneo et des véhicules de secours en cas de perturbation) et une information adéquate à tout moment.

Le calendrier des restrictions de circulation est publié sur le site Internet www.asticuneo.it, sous « En voyage », à la page « Prévisions de trafic et interdictions ».

Centre des opérations du concessionnaire

Actif 24 h/24, il assure le contrôle du tronçon autoroutier à l'aide de différents systèmes d'information.

Il est en contact permanent avec le C.O.P.S. de la police de la circulation, avec les auxiliaires de la circulation et avec toutes les autres structures de l'entreprise chargées des tâches liées à la circulation et à la sécurité.

Il assure les tâches de coordination de toutes les activités menées sur la route, de l'envoi des secours et de la gestion de l'information.

Le centre des opérations pour les urgences, le trafic et les informations météorologiques peut toujours être contacté au numéro de téléphone gratuit suivant : **800 003 999**.



Panneaux à messages variables

Des portiques à messages variables (PMV) sont installés le long de l'itinéraire et sur les autoroutes interconnectées voisines.

Dans les gares de péage, des panneaux à messages variables fournissent des informations aux usagers avant qu'ils ne s'engagent sur l'autoroute.

En l'absence d'événements anormaux, les informations transmises seront de l'ordre de messages concernant la sécurité de la conduite, des conseils, des informations générales sur l'autoroute.

Des PMV sont également présents à l'entrée, à l'intérieur et à la sortie des tunnels ; ils permettent de signaler d'éventuelles anomalies ; tandis que la praticabilité de chaque voie est représentée par l'utilisation d'une flèche verte (voie libre) ou d'une croix rouge en forme de « X » (voie impraticable), le double signal rouge X implique l'interdiction d'entrer dans le tunnel.

Grâce aux pictogrammes, l'information est également transmise efficacement aux usagers étrangers.

Auxiliaires de circulation



L'assistance aux usagers en transit est une caractéristique du service autoroutier. Les activités des auxiliaires de circulation sont régies par le protocole d'accord AISCAT-ministère de l'Intérieur du 25 mars 1998. Les auxiliaires soutiennent la police de la circulation, interviennent en cas d'accident, fournissent une assistance aux automobilistes en détresse, mènent des activités visant à préserver la sécurité routière et déclenchent des alertes en cas de perturbations graves de la circulation.

Dans le cas d'accidents sans blessés, ils enregistrent directement l'événement pour le transmettre ensuite à la sous-section compétente de la police de la circulation. Le service est assuré 24 heures sur 24 par des véhicules équipés de matériel d'intervention d'urgence et de panneaux à messages variables.

Police de la circulation

La police de la circulation est présente sur l'autoroute 24 heures sur 24. Elle opère en permanence avec plusieurs patrouilles et constitue un point de référence principal pour le concessionnaire. Les sous-sections de référence des deux sections sont coordonnées par le C.O.P.S. de Turin :



Standard : **011.8165711**

E-mail : polstradacoa.torino@poliziadistato.it

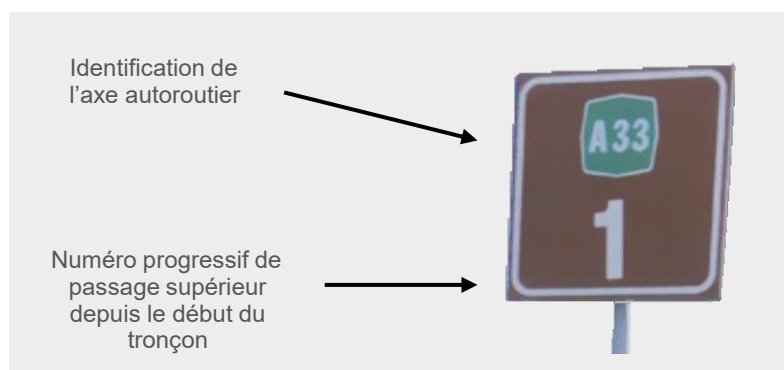
Outre les tâches institutionnelles propres à la police de la circulation, les sous-sections abritent également le service de police judiciaire dont l'activité principale est l'investigation.

Localisation sur l'itinéraire

Le long de l'itinéraire autoroutier, l'utilisateur peut détecter sa position à l'aide des panneaux d'indication de distance de l'autoroute et des panneaux indiquant le nombre progressif des passages supérieurs.



Distance à partir du début du tronçon autoroutier



Identification de l'axe autoroutier

Numéro progressif de passage supérieur depuis le début du tronçon

Ces indications constituent une référence utile à communiquer en cas de besoin ; en effet, grâce à elles, le centre des opérations est en mesure de déterminer rapidement et avec précision l'emplacement de l'utilisateur sur l'autoroute.

Bon signal de téléphone cellulaire sur la route de la concession.

Dépannage

Le centre des opérations supervise le service de dépannage : cette tâche est déléguée aux organisations ACI Global, VAI Europ Assistance et IMA, qui opèrent par l'intermédiaire de leurs ateliers agréés.

Ce service est garanti 24 heures/24. Le dépannage peut être demandé directement aux organisations autorisées ou au centre des opérations du concessionnaire. Dans ce dernier cas, l'opérateur vérifiera si le véhicule se trouve à un endroit sûr et si l'utilisateur préfère une organisation en particulier. Dans le cas où le véhicule n'est pas sûr ou crée un obstacle ou un danger, le centre des opérations enverra sur place la dépanneuse la plus proche du véhicule à secourir, quelle que soit l'organisation indiquée par l'utilisateur.

À partir du moment où l'appel de détresse est transmis au centre des opérations du concessionnaire, le délai prévu pour l'arrivée du véhicule de dépannage sur les lieux est le suivant :

- Pour les véhicules légers :
30 minutes le jour et 45 minutes la nuit (22 h 00 / 6 h 00)
- Pour les poids lourds :
60 minutes le jour et 70 minutes la nuit (22 h 00 / 6 h 00)

Opérations hivernales

Afin de garantir des conditions de sécurité et de circulation adéquates même pendant la période hivernale en présence de conditions météorologiques défavorables telles que des chutes de neige et des températures nettement inférieures à zéro, l'entreprise a recours au service d'entretien hivernal.

Les interventions de prévention de la formation de verglas sont effectuées à l'aide d'équipements spécifiques pour répandre les fondants routiers appropriés (par ex. chlorure de sodium), selon des procédures préétablies. Le déneigement est également effectué selon des directives prédéfinies et les employés interviennent à la demande du centre des opérations et de contrôle.

L'activité est coordonnée par le personnel technique employé par le concessionnaire, tandis que la surveillance continue des routes est confiée aux auxiliaires de la circulation et à la police de la circulation.

Suivi du trafic et des données météorologiques

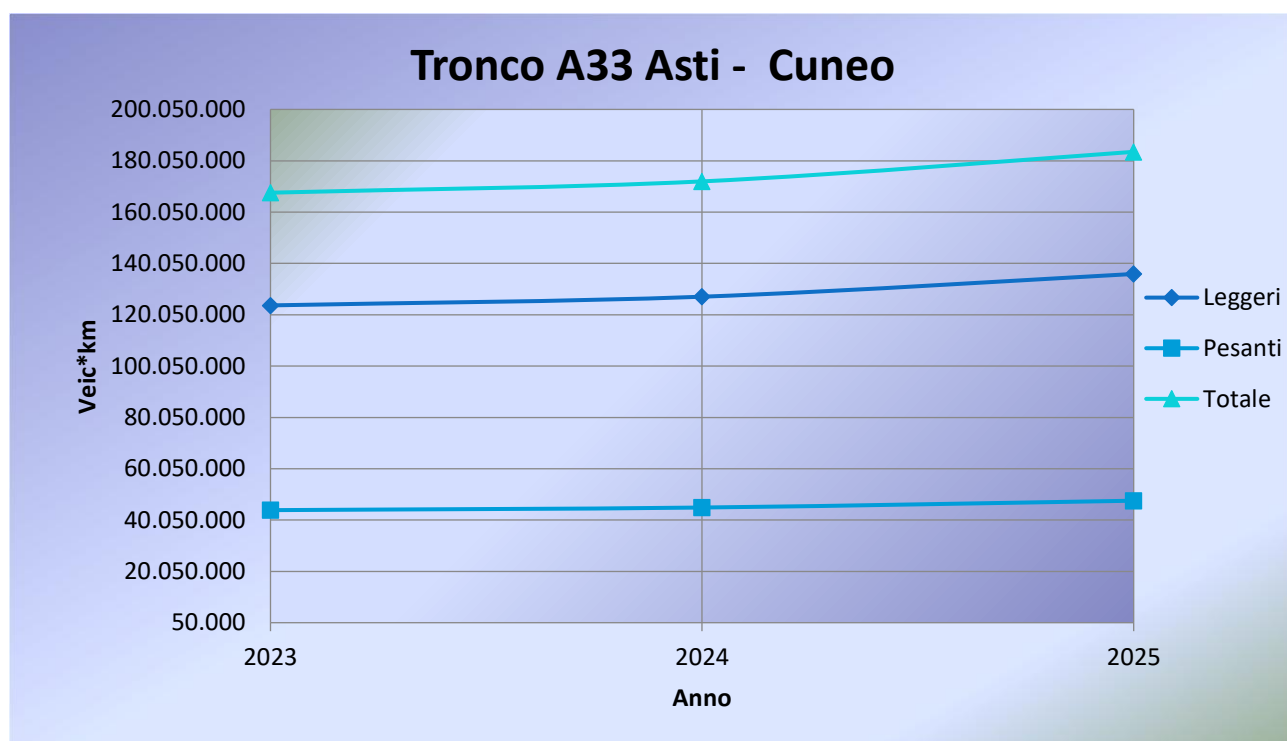
Des caméras sont installées le long de l'itinéraire, à l'extérieur et dans les tunnels, pour une surveillance constante du trafic.

Les images prises par ces caméras sont transférées aux COC.

Les stations de relevé des données météorologiques, réparties aux points les plus significatifs de l'autoroute, permettent aux COC de disposer en temps réel des paramètres suivants : température de l'air et du revêtement routier, humidité de l'air, direction et vitesse du vent (moyenne et maximale), intensité des précipitations, état de l'asphalte avec alarmes, afin de prévenir la formation de verglas.

La politique de confidentialité est disponible à l'adresse www.asticuneo.it.

Flux de circulation



Le schéma ci-dessus montre l'évolution du trafic entre 2023 et 2025.

TRONÇON A33 : ASTI CUNEO			
Distance totale parcourue en km			
ANNÉE	Véhicules légers	Poids lourds	Total
2023	123689156	43913535	167602691
2024	127079509	44926948	172006458
2025	135941675	47589292	183530968

Autorisations pour les véhicules et transports exceptionnels

Sont considérés comme tels ceux qui sont visés par l'article 10 du Code de la route (décret législatif n° 285 du 30.04.1992) et qui, en raison de leurs dimensions ou de leur masse excessives, dépassent les limites fixées par les articles 61 et 62 de la même loi.

L'utilisateur souhaitant obtenir des informations ou faire délivrer des autorisations peut :

- contacter par téléphone le service compétent au **+39 011-91415236**
- consulter le site web www.teonline.it
- écrire à l'adresse mail : autorizzazione@satapweb.it

ENTRETIEN

L'entretien est l'activité centrale pour la maintenance efficace de l'ensemble de l'infrastructure autoroutière afin d'atteindre un niveau de service adéquat en termes de sécurité et de confort.

La programmation des chantiers impliquant la fermeture partielle de voies et/ou des déviations est une activité importante pour une gestion efficace du trafic.

Les interventions sont, dans la mesure du possible, programmées selon les principes de gestion suivants : planification pendant les périodes de faible trafic, suspension des travaux - dans des conditions de sécurité - en cas de trafic intense, suppression des chantiers pendant les périodes d'exode et les week-ends.

Revêtements des chaussées

Le maintien des chaussées à un bon niveau d'efficacité permet au véhicule d'avoir une adhérence adéquate. L'entretien se compose généralement de deux phases distinctes :

1. surveillance et contrôle des caractéristiques fonctionnelles et structurelles du revêtement de la chaussée ;
2. travaux d'entretien préventif et correctif visant à rétablir l'état structurel et superficiel de la chaussée.

Sur la base des résultats des analyses issues de la première phase, des travaux planifiés d'entretien de la chaussée sont mis en place, consistant à rétablir l'état des caractéristiques de surface, si les indices relatifs sont déficients ou, dans le cas de réparations profondes, si les indices de portance sont insuffisants.

Le revêtement drainant antibruit est particulièrement important, car il permet d'accroître la sécurité intrinsèque de l'infrastructure, d'améliorer le confort de conduite grâce à la forte diminution du phénomène de « pulvérisation » soulevé par les véhicules, et de réduire l'impact sur l'environnement grâce à la diminution des émissions sonores résultant du passage des véhicules. Un dernier aspect à souligner est l'utilisation désormais massive de la technique de recyclage des chaussées arrivées en fin de vie : l'énorme avantage environnemental (moins de carrières pour les nouveaux agrégats et moins de décharges pour l'élimination des produits de démolition) est certainement évident.

Signalisation horizontale et verticale

Un soin particulier est apporté à l'entretien de toute la signalisation et des éléments réfléchissants à haute visibilité placés sur les côtés des chaussées pour en marquer les limites.

La signalisation verticale et horizontale ainsi que le marquage des limites de la chaussée font l'objet d'une surveillance constante afin de maintenir leur efficacité en termes de lisibilité et de visibilité.

La signalisation visant à prévenir tout incident d'entrée à contresens a été renforcée.

Éclairage

Tous les échangeurs, les intersections avec les routes ordinaires et les barrières de péage sont équipés d'installations d'éclairage qui garantissent, dans toutes les conditions, la visibilité nécessaire aux points de convergence du trafic provenant de différentes directions. Toutes les installations font l'objet d'une surveillance constante afin d'assurer leur bon fonctionnement.

Surveillance et entretien des « œuvres d'art »

Le contrôle de la stabilité et des conditions fonctionnelles des ponts, des viaducs, des tunnels et des passages supérieurs et des passages inférieurs est effectué périodiquement par du personnel spécialisé et permet de vérifier les travaux d'entretien en fonction des résultats de la surveillance.

Barrières de sécurité

Les barrières de sécurité disposées le long de l'axe autoroutier réduisent le risque de renversement ou de sortie de route des véhicules et, grâce à leurs caractéristiques particulières, absorbent l'énergie de l'impact.

Elles sont soumises à un entretien constant et un remplacement immédiat en cas de dommage pour garantir le maintien des caractéristiques fonctionnelles de l'infrastructure.

Entretien hivernal

Afin de garantir des conditions de sécurité et de circulation adéquates pendant la période hivernale, l'entreprise a recours au service d'entretien hivernal.

Les interventions de prévention de la formation de verglas sont effectuées à l'aide d'équipements spécifiques pour répandre les fondants routiers appropriés, comme le chlorure de sodium, selon des procédures préétablies. Le déneigement est également effectué selon des directives prédéfinies et les employés interviennent à la demande du centre des opérations.

L'activité est coordonnée par le personnel technique employé par le concessionnaire, tandis que la surveillance continue des routes est confiée aux auxiliaires de la circulation.

Entretien des espaces verts

Afin d'entretenir les espaces verts le long de la route, des interventions périodiques de coupe et d'élagage sont prévues tout au long de l'année.

Les déchets abandonnés font également l'objet d'une surveillance et d'un nettoyage constants.

INFORMATIONS POUR LE VOYAGEUR

Avant le voyage

Avant d'entreprendre un voyage ou de s'engager sur un itinéraire géré par Asti-Cuneo, l'utilisateur qui souhaite connaître la situation de la mobilité ou les conditions météorologiques, ainsi que des informations générales sur l'utilisation et la gestion de l'infrastructure et des services, peut consulter :

- le service d'information générale sur la situation du trafic par le biais des bulletins du C.C.I.S.S. - Onda Verde diffusés par radio et disponibles sur le site web correspondant [Page d'accueil - CCISS](#) ;
- le site web www.asticuneo.it, où il est possible de voir certaines des images transmises par les caméras situées le long de l'itinéraire et, sur la carte interactive, les temps de trajet vers et depuis les principales destinations de l'itinéraire concerné ;
- les événements liés à la circulation, les fermetures et l'indisponibilité des services dans les aires de service sont également publiés sur le site web, sous « En voyage » et sur la carte interactive ;
- le numéro gratuit **803 333** (depuis l'Italie) ou le numéro de téléphone fixe avec l'indicatif international **+39 011.19517874** (depuis l'étranger), actifs 24 heures sur 24 ;
- le personnel en service dans les gares de péage ;

- le canal Telegram dédié

(<https://t.me/A33Asticuneo>)



- le canal WhatsApp dédié

(<https://cutt.ly/WhatsAppA33>)



L'utilisateur en transit sur l'autoroute peut utiliser les services suivants si nécessaire :

- le site Internet du concessionnaire www.asticuneo.it ;
- des informations locales (chantiers, accidents, embouteillages), au moyen de PANNEAUX À MESSAGES VARIABLES placés à l'entrée de toutes les gares de péage et le long du parcours ;
- des informations générales sur l'état du trafic, diffusées par les bulletins d'information du CISS et par certaines stations de radio locales ;
- l'assistance du personnel « AUXILIAIRES DE LA CIRCULATION » de l'Autostrada Asti Cuneo S.p.A. en service le long de l'itinéraire ;
- l'assistance de la POLICE DE LA CIRCULATION.
- le Contact Center **803 333** (depuis l'Italie) ou le numéro de téléphone fixe avec l'indicatif international **+39 011.19517874** (depuis l'étranger)

Urgences

En cas d'accident ou d'urgence, l'utilisateur peut appeler le centre des opérations du concessionnaire - en utilisant le service SOS présent sur le parcours, ou en appelant le **800.003.999** - qui, en fonction du besoin, demandera l'intervention de la police de la circulation et des auxiliaires de circulation, ainsi que d'autres organismes institutionnels compétents : pompiers, service de secours médical, ARPA (en cas de risque de pollution de l'environnement), ASL (en cas de denrées périssables), service vétérinaire (en cas d'animaux), Guardia di Finanza (en cas de marchandises soumises à des procédures douanières).

Le concessionnaire garantit la disponibilité 24 heures sur 24 d'une société spécialisée en cas de nécessité d'une remise en état rapide de l'environnement.

L'utilisateur peut également composer le numéro d'urgence unique **112**.

SERVICES POUR LE CONFORT DES VOYAGEURS

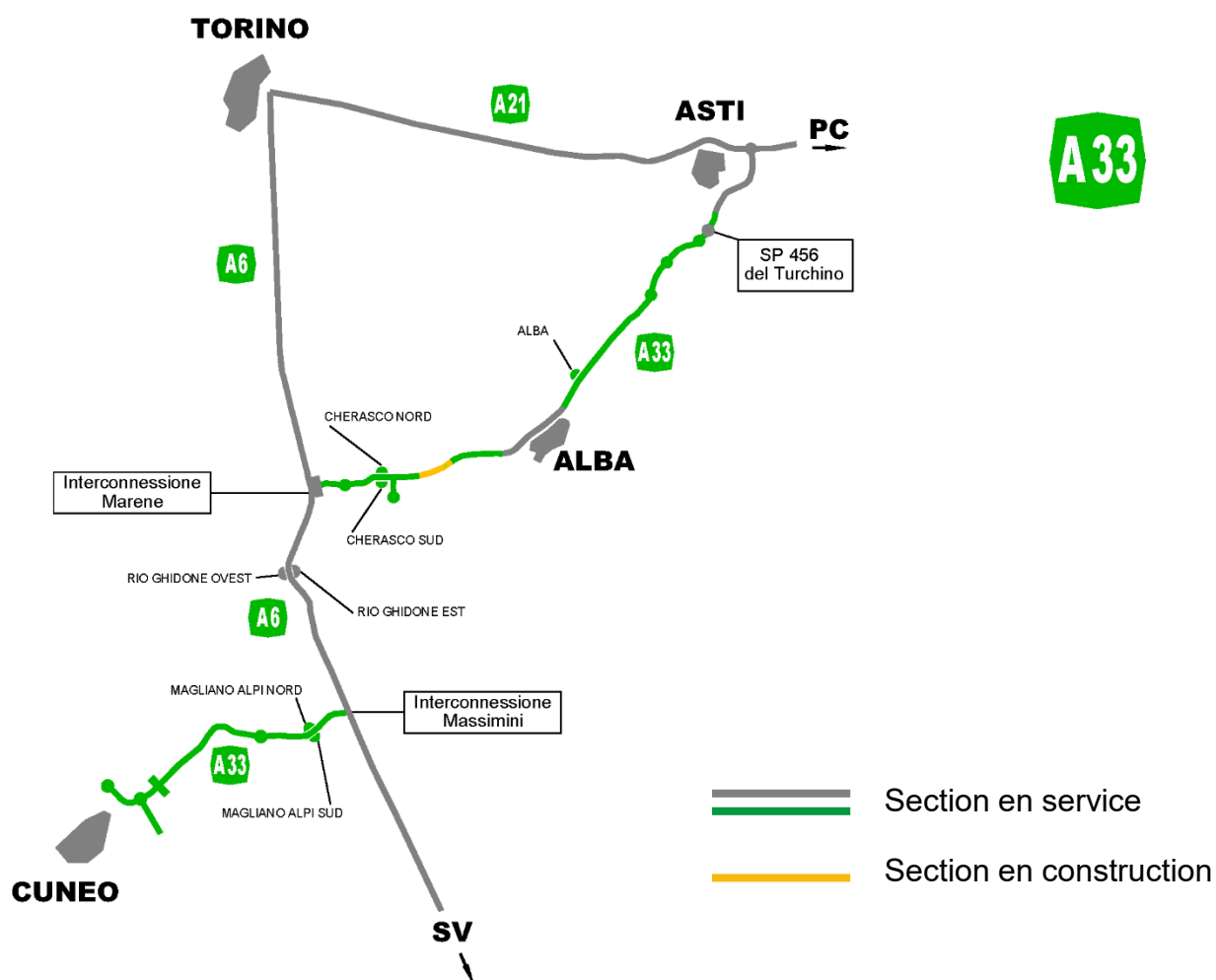
Aires de service et de stationnement

Les aires de stationnement suivantes sont déjà en service le long de l'autoroute :

- Cherasco Nord, avec 26 places de parking pour poids lourds
- Cherasco Sud, avec 21 places de parking pour poids lourds
- Magliano Alpi Nord

Les aires de service suivantes, dont la construction et la gestion ne sont pas couvertes par la concession de l'Autostrada Asti-Cuneo S.p.A., sont également prévues :

- Magliano Alpi Nord
- Magliano Alpi Sud
- Cherasco Nord
- Cherasco Sud
- Castagnito Nord



Les aires de service Rio Ghidone Est et Ovest, gérées par Autostrada dei Fiori - tronçon A6 Torino-Savona, sont à la disposition des usagers en transit sur les deux tronçons de l'autoroute Asti-Cuneo.

Accessibilité PMR

L'entreprise, dans la mesure de ses compétences, garantit, conformément aux dispositions de la réglementation en matière d'accessibilité et de la présente charte des services, ainsi qu'à l'information fournie au public, l'accessibilité totale pour les PMR aux services.

Une PMR est définie comme toute personne dont la mobilité est réduite en raison d'un handicap physique ou mental, sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire, par exemple :

- utilisateurs de fauteuils roulants ;
- personnes ayant des difficultés évidentes à marcher ;
- personnes aveugles ;
- personnes sourdes ;
- handicaps cognitifs graves.

Les usagers peuvent appeler le numéro gratuit **803 333** (depuis l'Italie) ou le numéro de téléphone fixe avec l'indicatif international **+39 011-19517874** (depuis l'étranger) pour obtenir de l'aide pour les PMR, qui sont actifs 24 heures sur 24.

Comme indiqué dans la section précédente, il n'y a actuellement aucune aire de service le long du tronçon autoroutier qui relève de la responsabilité de la société. Si des plaintes sont reçues de la part d'utilisateurs PMR concernant les aires de service, elles seront transmises au concessionnaire autoroutier concerné.

Conseils de sécurité

L'utilisateur, dans le respect des règles du code de la route, doit adopter une conduite responsable et prudente, contribuant ainsi à la qualité du service. En particulier :

- rouler toujours sur la voie libre la plus à droite, en n'utilisant la voie de gauche que pour les dépassements ;
- maintenir systématiquement une distance de sécurité ; garder les feux de croisement allumés en permanence ;
- en cas de somnolence, s'arrêter sur le premier emplacement d'arrêt d'urgence ou à la première aire de service ou de stationnement ;
- ne pas utiliser de téléphones portables au volant, sauf en cas d'utilisation d'écouteurs, de Bluetooth ou de mains libres ;
- en cas de crevaison ou de défaillance du véhicule, ne pas s'arrêter sur la route, mais rejoindre la première aire de stationnement, même avec un pneu crevé ou une jante endommagée (mieux vaut abîmer un pneu que risquer un accident) ;
- en conduisant, ne pas chercher d'objets dans ses poches, dans la boîte à gants, dans un sac ou, pire encore, ne pas essayer de récupérer ceux qui sont tombés sur le plancher de la voiture : s'arrêter sur les aires d'arrêt d'urgence ;
- ne rien jeter par la fenêtre : c'est non seulement interdit, mais aussi dangereux pour le conducteur et les véhicules qui le suivent et cela salit la chaussée (il existe des poubelles spéciales à utiliser sur chaque aire d'arrêt d'urgence) ;
- réguler la vitesse en fonction des conditions de circulation, des conditions météorologiques et de la visibilité, en tenant compte également de la possibilité que des objets tombent des véhicules qui précèdent.

Amélioration de la sécurité - Protection et respect de l'environnement

Autostrada Asti Cuneo S.p.A. est consciente que chaque activité et service fourni peut également avoir un impact sur l'environnement et reconnaît que la gestion de l'environnement est un aspect important dans la poursuite du développement durable. Un système de transport flexible et efficace est essentiel pour l'économie et la qualité de vie, mais en même temps, l'infrastructure autoroutière, ses activités et la circulation des véhicules ont un effet significatif et croissant sur l'environnement et la santé de la population.

Les principes de base sur lesquels repose l'engagement de la direction sont les suivants :

- le développement durable, entendu comme la recherche d'un juste équilibre entre l'impact sur l'environnement et la croissance économique ;
- la protection de l'environnement vue sous l'angle de la prévention de la pollution et pas seulement comme la mise en œuvre de mesures correctives ;
- une collaboration ouverte avec les autorités locales, les pouvoirs publics et les forces sociales pour gérer les questions liées aux impacts sur l'environnement et à la protection du territoire.

Afin de concrétiser et de mettre en œuvre ces principes, Autostrada Asti Cuneo a entrepris le processus de certification des processus de contrôle des activités réalisées, pour la protection de l'environnement et la sécurité sur le lieu de travail, ce qui a conduit à un système de management intégré conforme aux normes UNI EN ISO 14001 et UNI ISO 45001 et à la norme de qualité UNI EN ISO 9001, dans le but de :

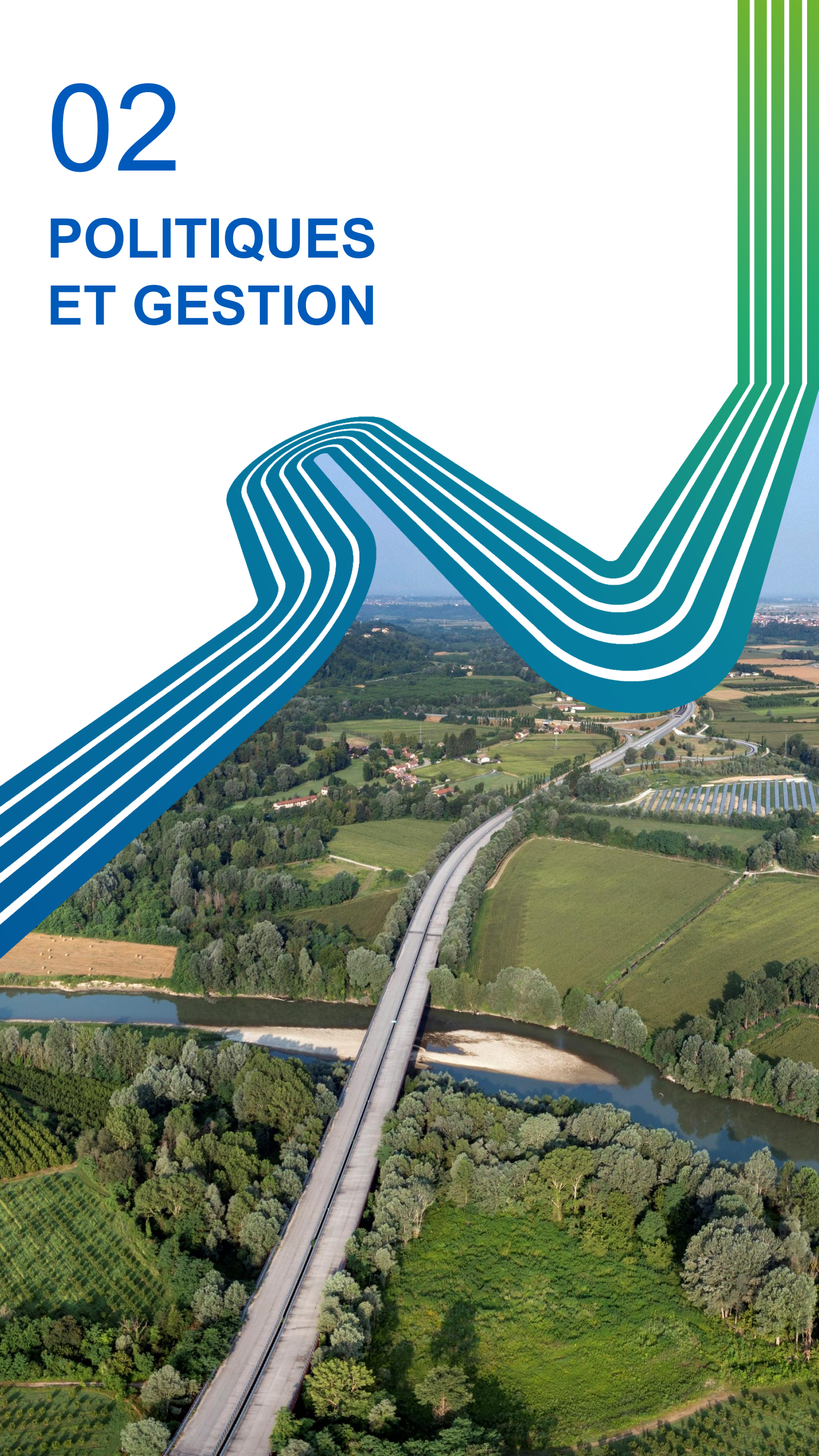
- permettre à tous les employés d'effectuer leur travail en étant conscients des impacts sur l'environnement qui peuvent en résulter ;
- se fixer des objectifs mesurables d'amélioration continue cohérents avec sa nature et ses possibilités d'intervention sur le territoire.

En particulier, Autostrada Asti-Cuneo s'engage à :

- opérer dans le respect total de la législation environnementale, des règlements internes et de toutes les exigences découlant d'accords contractuels avec des tiers ;
- analyser systématiquement tous les aspects environnementaux des processus actuels ou nouveaux afin de prévenir toute forme de pollution ;
- gérer (concevoir, construire) les nouvelles infrastructures de manière à ce qu'elles s'intègrent dans leur environnement tout en minimisant l'impact sur l'environnement ;
- promouvoir les études et la recherche en vue d'adopter les meilleures technologies disponibles pour la prévention de l'impact sur l'environnement au fil du temps ;
- optimiser l'utilisation des technologies et des ressources naturelles afin de minimiser la consommation de matériaux et d'énergie ;
- privilégier les relations avec les fournisseurs qui sont en mesure de garantir des produits et des performances conformes à notre système de management environnemental.

02

POLITIQUES ET GESTION



SYSTÈMES DE MANAGEMENT



Autostrada Asti-Cuneo s'efforce constamment de maintenir une qualité de service élevée. Certifiée UNI EN ISO 9001, elle veille à assurer la continuité du service, la sécurité du trafic, le maintien de l'efficacité de l'infrastructure, la fonctionnalité des gares de péage, l'assistance au trafic et les services auxiliaires à l'utilisateur final.

Autostrada Asti-Cuneo a identifié des indicateurs de qualité permettant de surveiller :

- l'état structurel des chaussées
- le nombre d'accidents
- l'évaluation de la qualité du service perçue par l'utilisateur.

Autostrada Asti-Cuneo, afin d'assurer un suivi plus ponctuel de ses activités, a obtenu les certifications suivantes :

- UNI EN ISO 39001-2016 - Systèmes de management de la sécurité routière (SR) ;
- UNI EN ISO 14001-2015 - Systèmes de management environnemental
- UNI EN ISO 45001-2018 - Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail.

Rôle du personnel

Tout le personnel de l'Autostrada Asti-Cuneo s'engage à offrir le meilleur service possible par un comportement correct, serviable et attentif à l'égard de l'utilisateur.

C'est à la satisfaction des besoins de ces derniers que l'activité du personnel, dans les limites de la disponibilité organisationnelle, doit toujours être orientée.

L'entreprise s'engage à garantir une activité de formation spécifique visant à maintenir les résultats obtenus et l'amélioration constante de la relation entre le distributeur et l'utilisateur.

Elle adopte des initiatives visant à établir, en général, une relation de confiance et de coopération avec les utilisateurs sous le signe de la plus grande courtoisie possible en menant des actions appropriées pour atteindre au mieux ces objectifs.

Le personnel en contact direct avec l'utilisateur et en service sur l'autoroute doit être identifié par son uniforme d'entreprise afin d'être facilement reconnaissable dans l'exercice de ses fonctions.

Satisfaction client

Le concessionnaire fournit aux usagers le « questionnaire usager » pour l'enquête sur la qualité perçue. Les informations sont ensuite traitées et utilisées pour planifier des actions d'amélioration appropriées.

Le questionnaire peut être obtenu dans les gares de péage et téléchargé sur le site web www.asticuneo.it.

D'autres campagnes d'enquête sur la qualité perçue seront mises à la disposition de l'utilisateur, après signalisation sur les PMV, sur le site web de l'entreprise.



INDICATEURS DE QUALITÉ

		Unité de mesure Norme de référence	Unité de mesure Norme de référence
2.2.1 Facteur de base : Sécurité du voyage			
1	Délai de notification par ordonnance pour les chantiers d'une durée > 5 jours	délai (heures) de préavis dans 95 % des cas	24 h
2.2.2 Facteur de base : Régularité du service			
2	État de la signalisation horizontale (rétroreflexion)*	(RL) Rétroreflexion (mcd lx-1 m-2)	100 RL
2.2.5 Facteur de base : Information des usagers			
3	Délai de réponse aux propositions et aux plaintes envoyées par e-mail	délai de réponse dans 85 % des cas (jours ouvrables)	10 j
4	Délai de réponse aux propositions et aux plaintes	délai de réponse dans 85 % des cas	30 j
5	Délai de réponse aux demandes de remboursement	délai de réponse dans 85 % des cas	30 j

* « Le chiffre ne concerne que les mesures effectuées sur la chaussée le long de la bande d'arrêt d'urgence continue. Les tronçons de tunnel, les aires de service et les zones de chantier ne sont pas pris en compte. Le respect de la norme est vérifié (à l'exclusion de la période d'exploitation hivernale) sur 90 % des itinéraires minimaux de 20 km, conformément à la convention unique. »

L'année précédente, les normes de référence ont été maintenues.

Elles sont confirmées pour l'année en cours.

03

PROTECTION DES USAGERS



SIGNALEMENTS / PLAINTES

Pour toute question ou tout problème concernant le péage, l'utilisateur peut écrire à pedaggi@asticuneo.it.

L'utilisateur peut notifier à la société, en déposant une **plainte**, toute déficience perçue ou supposée dans la gestion de l'infrastructure routière ainsi que toute plainte et/ou demande concernant l'incohérence du service avec une ou plusieurs exigences définies par la réglementation européenne ou nationale, par la Résolution ART n° 132/2024 ou par la charte des services.

La plainte doit être déposée, en italien ou en anglais, à l'adresse suivante :

- Par e-mail à A33reclamiutenti@asticuneo.it ;
- par courrier recommandé avec accusé de réception, à envoyer à l'adresse suivante : Asti Cuneo.- Ufficio Reclami, Via Bonzanigo n. 22 – 10144 Torino.

La plainte, sous peine d'inadmissibilité, doit contenir au moins les éléments suivants :

- les références d'identification de l'utilisateur (nom, prénom, adresse) et du représentant, le cas échéant, en joignant dans ce cas la procuration et une pièce d'identité de l'utilisateur ;
- les références d'identification du trajet effectué (points d'entrée et de sortie, date et heure de passage, plaque d'immatriculation du véhicule) et une copie du reçu de paiement du péage ;
- la description de l'incohérence du service détectée par rapport à une ou plusieurs exigences définies par le droit européen, national ou réglementaire ou par la Charte des services.

L'entreprise doit fournir une réponse motivée aux plaintes dans un délai de 30 jours calendaires à compter (i) de la date de réception des plaintes par courrier recommandé et (ii) du jour de l'envoi pour les plaintes reçues par e-mail à l'adresse a33reclamiutenti@asticuneo.it.

Dans le cas où l'entreprise n'envoie aucune réponse aux plaintes dans les délais susmentionnés ou dans le cas d'une réponse injustifiée aux réclamations, l'utilisateur aura automatiquement droit à une indemnisation à hauteur de :

- a) 30 % de la somme des péages payés par l'utilisateur pour le trajet, éventuellement répété, sur lequel porte la réclamation en cas de réponse donnée entre le 31ème et le 60ème jour à compter de la réception de la plainte ;
- b) 50 % de la somme des péages payés par l'utilisateur pour le trajet, éventuellement répété, sur lequel porte la réclamation en cas de réponse donnée après le 60ème jour et en cas d'absence de réponse.

L'utilisateur PMR, comme indiqué dans le paragraphe « Accessibilité PMR », a droit à une compensation en cas de divergence d'information entre ce qui est communiqué sur le site web de l'entreprise et ce qui est effectivement fourni dans les aires de stationnement et de service, en ce qui concerne les services PMR énumérés ci-dessous :

- places de stationnement réservées aux PMR ;
- toilettes dédiées aux PMR ;
- inefficacités ou défauts empêchant les PMR d'accéder aux services (par exemple, rampe/élévateur, etc.).

Pour obtenir une indemnisation, l'utilisateur PMR doit présenter une demande d'indemnisation en suivant la procédure décrite ci-dessus et en fournissant les informations complémentaires suivantes :

- a) Description du service défaillant précisant :
 - l'aire de service concernée
 - l'heure de l'arrêt
 - le lieu et le type de la perturbation détectée (par exemple, locaux de restauration, locaux de distribution de carburant, plateforme, etc.)
- b) Autocertification du statut PMR, en précisant s'il s'agit d'un conducteur ou d'un passager.
- c) Toute preuve du préjudice subi (par exemple, des photographies).

L'entreprise se réserve le droit de demander des informations supplémentaires au cours de l'enquête.

L'indemnité relative à la simple non-concordance des informations est égale à 7,00 € (sept/00), pour chaque réclamation faite et constatée par des vérifications de la non-concordance réelle des informations, effectuées dans les 30 jours suivant le signalement. Elle est versée ad personam à l'utilisateur PMR, qu'il soit conducteur ou passager.

Il appartiendra à la société de demander les coordonnées du compte courant de l'utilisateur en vue du paiement de l'indemnisation (indemnisation pour retard/omission de réponse et par usager PMR) par virement bancaire, lequel sera effectué dans un délai de 30 jours ouvrables.

Les indemnités susmentionnées ne sont pas dues dans les cas où :

- la plainte n'a pas été transmise par l'utilisateur de la manière et avec les éléments minimaux susmentionnés ;
- une indemnisation a déjà été versée à l'utilisateur pour une réclamation similaire concernant le même voyage.

Si l'utilisateur ne reçoit pas de réponse à sa plainte dans les délais susmentionnés, ou s'il considère que la réponse reçue n'est pas satisfaisante, il peut déposer une demande de conciliation :

- au service de conciliation ART ;
- aux chambres de conciliation établies au sein des chambres de commerce, d'industrie, d'artisanat et d'agriculture, si le protocole d'accord entre ART et Unioncamere a été conclu ;
- aux organismes ADR, y compris les organismes de négociation paritaire inscrits sur la liste visée à l'article 141-decies, paragraphe 1, du Code de la consommation.

Enfin, nous vous informons que :

- si la plainte est rejetée pour des raisons de compétence de l'entreprise, cette dernière transmettra la plainte, rapidement et dans tous les cas dans les trente jours suivant sa réception, en informant simultanément l'utilisateur, au concessionnaire jugé compétent, qui fournira à l'utilisateur une réponse conformément à la Résolution ART 132/2024 susmentionnée ;
- en cas de plaintes concernant les services fournis dans les aires de service, l'entreprise transmettra la plainte, rapidement et dans tous les cas dans un délai de trente jours à compter de sa réception, et en informant simultanément l'utilisateur, au gestionnaire de ces services, qui fournira à l'utilisateur une réponse motivée conformément à la Résolution ART 132/2024 susmentionnée ;
- la société assure le remboursement des péages payés, par erreur, au-delà du montant dû, après justification de la réclamation faite par l'utilisateur comme indiqué dans la charte des services ;
- l'utilisateur a le droit de déposer une plainte, une pétition, un rapport sur le respect de la qualité et des niveaux tarifaires auprès de l'Autorité de régulation des transports.

Si, en revanche, l'utilisateur ne souhaite fournir que des suggestions ou des indications sur le service offert, il peut :

- envoyer un e-mail à : info@asticuneo.it
- contacter le personnel de service en remplissant le formulaire de « Communication avec les usagers ».

Les données à caractère personnel communiquées sont traitées conformément à la réglementation relative à la protection de la vie privée. Les informations complètes sur les finalités du traitement des données à caractère personnel sont disponibles sur le site www.asticuneo.it

REMBOURSEMENTS

- La société assure le remboursement des péages payés en sus du montant dû, après justification de la demande correspondante.
 - Les éventuels reliquats non versés au moment du paiement à la voie en libre-service, et sans émission de l'avoir correspondant, sont remboursés, au moment du passage, pour les montants inférieurs à 10 euros et sur présentation d'une pièce d'identité pour l'enregistrement des coordonnées de l'utilisateur.
 - Les avoirs n'ont pas de date d'expiration et peuvent être encaissés par le porteur même après le passage dans l'une des gares de péage du tronçon où ils ont été émis, ou par virement bancaire en envoyant l'original et les coordonnées bancaires (IBAN) par courrier postal à
- Autostrada Asti Cuneo S.p.A.
 - Ufficio Pedaggi
 - Via Bonzanigo 22 – 10144 Torino (TO)
 - e-mail à : pedaggi@asticuneo.it

GESTION DES SINISTRES

L'utilisateur peut juger nécessaire de contacter la société pour signaler un incident dans lequel il a été impliqué ou dans lequel il prétend avoir subi des dommages. Dans ce cas, il peut la contacter :

- par lettre adressée à :
Autostrada Asti Cuneo S.p.A.
Ufficio Sinistri - Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino ;
- par téléphone au **+39 011.6650400** ;
- par courrier électronique à l'adresse suivante : info@asticuneo.it ;
- en contactant le personnel de service et en remplissant le formulaire « Communication avec les usagers ». Il convient de noter qu'il ne s'agit pas d'une demande d'indemnisation, mais uniquement d'un signalement.
- Nous précisons que la société n'est responsable des dommages que dans les cas où il existe une responsabilité avérée de sa part dans la gestion de l'autoroute en raison de manquements ou de comportements qui constituent une cause directe et non équivoque de l'événement à l'origine du dommage ; responsabilité dont le client doit apporter la preuve.

Informations et données sur les accidents

L'utilisateur peut avoir besoin d'informations et/ou de données concernant les accidents sur l'autoroute dans lesquels il a été impliqué. Dans ce cas, il peut s'adresser à la sous-section de la police de la circulation de Bra responsable de la zone.

Tél. **0172.429211**



NUMÉROS ET ADRESSES UTILES

Siège secondaire et administratif

Via Bonzanigo 22 – 10144 Torino (TO)

Téléphone : 011.6650400 Fax : 011,6650469

Courrier électronique : info@asticuneo.it

Courrier électronique certifié : pec@asticuneo.postecert.it

Site Internet: www.asticuneo.it

Ufficio Gestione Pedaggi (Bureau Gestion des Péages)

Via Bonzanigo 22 – 10144 Torino (TO)

Courrier électronique : pedaggi@asticuneo.it

Informations sur le non-paiement

Téléphone : 803 333

Ufficio Fatturazione Pedaggi (Bureau Facturation des Péages)

Via Bonzanigo 22 – 10144 Torino (TO)

Téléphone : 803 333

Ufficio Sinistri (Bureau des Sinistres)

Via Bonzanigo 22 – 10144 Torino (TO)

Téléphone : 011,6650400

Ufficio Trasporti Eccezionali (Bureau des transports exceptionnels)

www.teonline.it

Informations sur le trafic

Téléphone : 803 333

numéro gratuit (depuis l'Italie) ou appeler le numéro de téléphone fixe avec l'indicatif international +39 011 19517874 (depuis l'étranger), actifs 24 heures sur 24

Dépannage

ACI GLOBAL Téléphone 800.338.131




VAI EUROP ASSISTANCE Téléphone 800.432.432

IMA Téléphone 800.108.510

**Numéro unique
pour les urgences**

112

Le tronçon a33 en chiffres

	62 km de réseau géré		2 Aires de stationnement
	102 viaducs *données Ainop – ouvrages de plus de 6 m de portée		2 sections opérationnelles
	3 tunnels		4 hélisurfaces pour hélicoptère médical
	133 aires d'arrêt d'urgence		44 PMV (40 sur la route + 4 sur les autoroutes interconnectées)
	93 bornes SOS		15 PMV aux gares de péage d'entrée
	3 aux échangeurs		62 km de couverture de téléphonie mobile
	1 sous-section de police de la circulation		12 stations météorologiques
	62 km de couverture de différentes stations de radio		154 caméras

