Asti-Cuneo

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI

2026

MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

Gentile utente,

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. ha redatto questa Carta dei Servizi quale strumento di trasparenza nell'erogazione dei servizi agli utenti.

La Carta è stata concepita nel rispetto della Direttiva 102 del 19.02.09 del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, anche se il legislatore non vincola il comparto autostradale alle normative relative ai servizi, proprio per garantire la specificità del settore della viabilità.

La presente Carta è stata strutturata nel convincimento che possa costituire un'occasione di crescita aziendale interna e di comunicazione di valore verso l'esterno, nonché nell'adempimento dell'Art. 31 della convenzione di concessione, nel rispetto della Direttiva 102

Va peraltro evidenziato che la peculiarità del settore nel quale si opera è caratterizzata da componenti del servizio, la qualità dei quali è dipendente - anche e soprattutto - da fattori esterni.

Confidiamo che questo documento possa rappresentare uno strumento di informazione e dialogo con tutti gli utenti dell'infrastruttura e contribuisca ad avvicinare sempre di più la Concessionaria agli utenti autostradali, d'ora innanzi più informati e più consapevoli del nostro obiettivo di fornire, con persone e mezzi, prestazioni sempre migliori; fiduciosi anche, atteso l'importante ruolo che rivestono gli utenti stessi, nella loro collaborazione.

La corrente edizione è inoltre aggiornata alla 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”.

Le auguriamo buon viaggio.

INDICE

01 LA SOCIETÀ

5 Chi Siamo
7 Il Tracciato definitivo
10 I Principi fondamentali
12 Il Pedaggio
14 Sistema Free Flow
20 Documenti di viaggio
22 Fatturazione dei pedaggi
23 Info Point Govone
24 La Mobilità
31 La Manutenzione
33 L'informazione per il viaggiatore
35 Servizi per il comfort del viaggiatore

02 LE POLITICHE E LA GESTIONE

41 I sistemi di gestione
43 Gli Indicatori

03 LA TUTELA DELL'UTENTE

46 Rimborsi
49 Suggerimenti / Reclami
53 Risarcimento danni
54 Problemi pagamento pedaggi
55 Numeri e indirizzi utili

01

LA SOCIETÀ

CHI SIAMO

La società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. è stata costituita il 23 marzo 2006 e ha per oggetto la progettazione, costruzione, manutenzione e gestione del collegamento autostradale tra le Città di Asti e di Cuneo, mediante erogazione del servizio di esazione e assistenza al traffico lungo la suddetta tratta autostradale.

La Società è concessionaria del Ministero delle Infrastrutture - MIT (subentrato ad ANAS S.p.A. ai sensi del combinato disposto dell'art. 11, comma 5, del D.L. 216/2011 e dell'art. 36, comma 4, del D.L. 98/2011) per la costruzione e gestione dell'Autostrada A33 Asti-Cuneo, in forza della Convenzione Unica siglata con ANAS S.p.A. in data 01.08.2007 approvata con Decreto Interministeriale del 21.11.2007, registrata dalla Corte dei Conti in data 31.01.2008, resa efficace l'11.02.2008 con comunicazione ANAS prot. CDG-0021686-P e del successivo Atto Aggiuntivo sottoscritto in data 30/10/2020, divenuto efficace a seguito della registrazione alla Corte dei Conti in data 06/03/2021 del decreto di approvazione n. 5 del 07/01/2021, e comunicato ad Asti-Cuneo il 08/03/2021 con nota del Concedente MIMS (ora MIT) prot. n. U.0006219.

La Sede della Società è a Roma, Via XX Settembre 98/E, e la Sede Secondaria è a Torino (TO), Via Bonzanigo 22.

L'Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. (Gruppo ASTM), è partecipata dalle società:

SALT p.A. (Gruppo ASTM)

AUTOSTRADE DELLO STATO S.p.A.

ITINERA S.p.A. (Gruppo ASTM)

Il Gruppo ASTM S.p.A. è il secondo operatore al mondo nella gestione di autostrade a pedaggio con circa 6.200 Km di rete in gestione in Italia, Brasile (dove opera attraverso la società EcoRodovias) e Regno Unito.

La Società, in Italia, opera attraverso le seguenti concessionarie del nord-ovest:

SATAP (A4 Torino-Milano)

SALT (A15 La Spezia-Parma)

CONCESSIONI DEL TIRRENO (A12 Sestri Levante-Livorno, A11/a12 Viareggio-Lucca, A10 Savona-Ventimiglia (confine francese)),

Autostrada dei Fiori (A6 Torino-Savona)

SAV (A5 Quincinetto-Aosta)

Asti-Cuneo (A33 Asti-Cuneo, in parte in costruzione)

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)

IL TRACCIATO DEFINITIVO

L'autostrada Asti-Cuneo, attualmente parte in esercizio e parte in costruzione, si articola su due tronchi, tra loro connessi da un tratto di 19 km dell'Autostrada dei Fiori, Tronco A6 Torino-Savona, da Marene a Massimini.

TRONCO I dall'interconnessione di Massimini dell'Autostrada dei Fiori Tronco A6 Torino-Savona sino a Cuneo;

TRONCO II dallo svincolo di Marene dell'Autostrada dei Fiori Tronco A6 Torino-Savona sino a Rocca Schiavino, con prosecuzione verso lo svincolo di Asti Est dell'autostrada ITP tronco 2-A21.

Ai fini della esazione del pedaggio

- **con sistema tradizionale** (pagamento a caselli e barriere) lungo l'autostrada sono presenti le barriere ed i caselli seguenti:

  - Castelletto Stura - barriera
  - S. Albano Stura - casello

  Tutte le stazioni sono definite «ad alta automazione» in quanto l'esazione del pedaggio avviene tramite Telepedaggio, Viacard, Fast Pay e casse automatiche.

e

- **con esazione** tramite il sistema a pedaggio di tipo **Free Flow**, le tratte comprese tra

  - Bra-Marene-Roddi
  - Guarene
  - Rocca Schiavino

  Le seguenti uscite rimarranno a libero transito:

  - Cuneo Est
  - Cuneo Centro

Il tracciato in esercizio

Attualmente, la parte in esercizio dell'autostrada Asti-Cuneo è articolata nelle seguenti tratte, per un totale di Km 58,800:

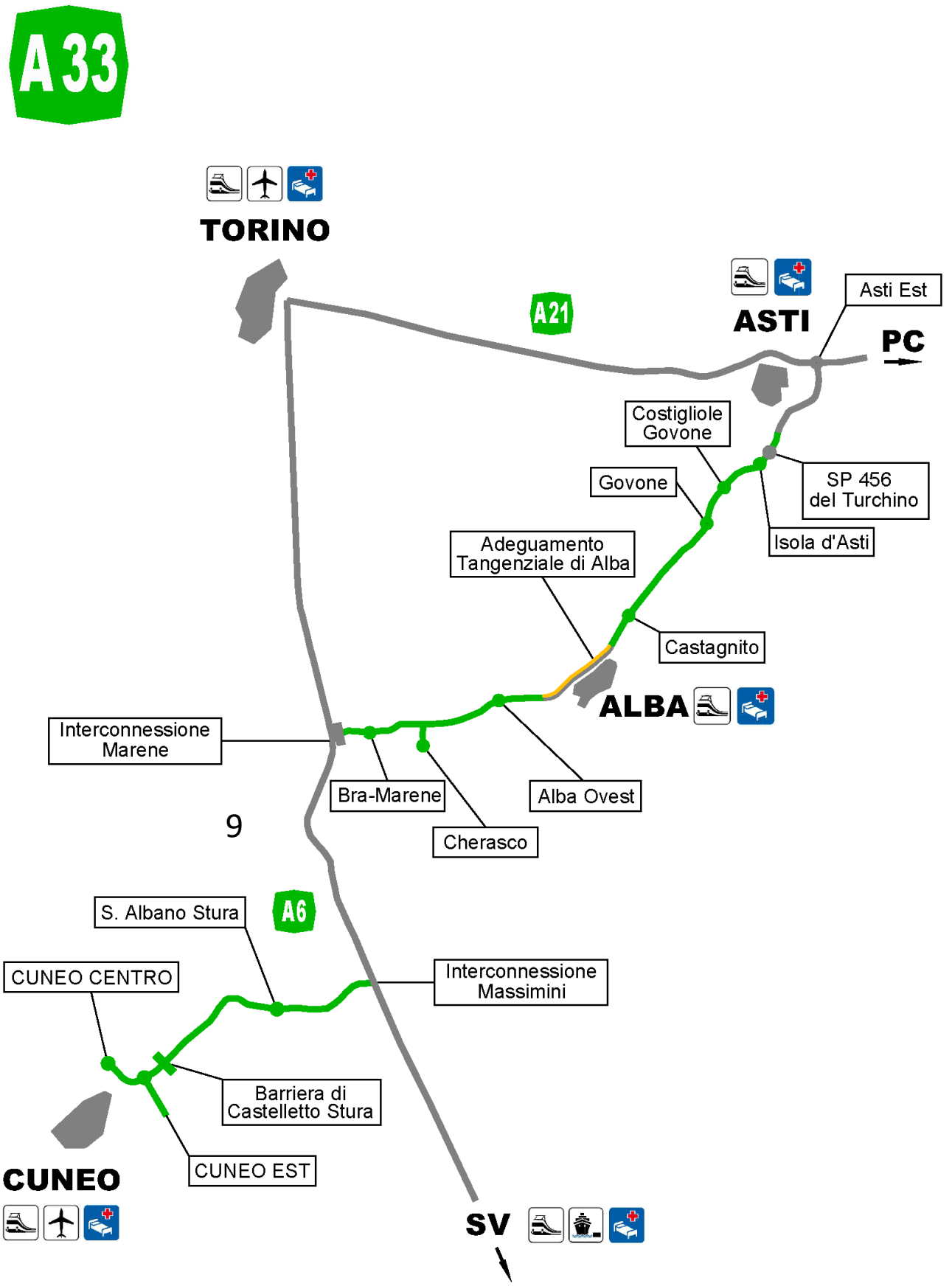
- Rocca Schiavino - Guarene (tronco II)
- Cherasco-Marene (tronco II)
- Massimini-Cuneo (tronco I)

Il tracciato in costruzione

La parte in costruzione per il completamento del tracciato autostradale, secondo le previsioni della convenzione vigente, è articolata dal seguente lotto:

Intervento	Km
TRONCO II	
Adeguamento della Tangenziale di Alba	5,150
sommano	**5,150**

L’autostrada A33 Asti-Cuneo



I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali, nell'ambito di un sistema finalizzata alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale, sono:

Eguaglianza

Il concessionario autostradale svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna distinzione tra i suoi utenti per motivi riguardanti sesso, nazionalità, lingua, religione e opinioni politiche. Il concessionario, 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 utenti.

Imparzialità

Il concessionario autostradale si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità

Il concessionario autostradale 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.

In tali casi, il concessionario autostradale si impegna comunque a garantire agli utenti il minor disagio e a informarli, laddove tecnicamente possibile e con le modalità più opportune.

Diritto di informazione

Il concessionario autostradale rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

Partecipazione

Il concessionario autostradale riconosce che è un diritto dei suoi utenti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo, favorisce l'informazione più ampia nei confronti dell'utenza circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite anche da terzi a ciò incaricati.

Efficienza ed efficacia

Il concessionario autostradale fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi utenti. Si impegna, altresì, a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

Cortesia e trasparenza

Il concessionario autostradale 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 e accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

Tutela della riservatezza

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. si impegna a garantire la riservatezza dei propri utenti. L'utente 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 dei dati anche da parte di terzi autorizzati. L'informativa sulla privacy ai sensi del nuovo regolamento è pubblicata sul sito internet istituzionale raggiungibile all'indirizzo: **www.asticuneo.it**.

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 Asti-Cuneo 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.

La tariffa unitaria è commisurata alle caratteristiche dell'infrastruttura ed al tipo di veicolo utilizzato secondo il sistema di classificazione attualmente in uso denominato "Assi-Sagoma", come specificato sul sito web **www.asticuneo.it** alla sezione «info pedaggio».

Le tariffe unitarie vengono aggiornate periodicamente secondo la formula stabilita nella Convenzione di concessione in essere tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e la concessionaria Asti-Cuneo.

Le tariffe di pedaggio relative alla percorrenza lungo la rete in gestione a Asti-Cuneo sono consultabili sul sito internet della concessionaria **www.asticuneo.it**. L'elaborazione e l'applicazione delle tariffe per i transiti è di esclusiva competenza di Asti-Cuneo S.p.A.

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 ≤ 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	

Secondo il sistema di classificazione volumetrico

Il sistema di esazione Free Flow utilizza sistemi di classificazione basati sul criterio dimensionale del veicolo: la differenziazione viene fatta sul volume del mezzo in termini di lunghezza, larghezza e altezza.

Le quattro classi sono così definite:

classe 1 - Veicoli leggeri

Motoveicoli
Autoveicoli

classe 2 - Veicoli pesanti

Autoveicoli con rimorchio
Furgoncini

classe 3 - Veicoli pesanti

Furgoni

Camion
Pullman

classe 4 - Veicoli pesanti

Tir
Veicoli di classe 3 con rimorchio

SISTEMA FREE FLOW

Coloro che dispongono di un dispositivo di telepedaggio a bordo del proprio veicolo verranno automaticamente identificati dai portali di rilevamento e il pedaggio sarà addebitato secondo quanto concordato con il fornitore del servizio.

Le persone che non utilizzano i dispositivi di telepedaggio **potranno pagare entro 15 giorni dall'avvenuto passaggio** attraverso l'App FreeFlow A33 scaricabile dall'App Store di Apple e dal Google Play Store, oppure attraverso una piattaforma dedicata, registrandosi al sistema Conto Targa o come utente occasionale.

Nell'ambito del sistema Free Flow con pagamento tramite telepedaggio, al fine di agevolare l'utente nei pagamenti e per evitare possibili disservizi, si specifica che verranno trasmessi al service provider competente per l'addebito ai propri clienti anche i transiti rilevati da Asti-Cuneo tramite sola lettura della targa associata al contratto di Telepedaggio in caso di mancata rilevazione dell'apparato (es.: per velocità inadeguata del veicolo, errato/mancato posizionamento dell'apparato, etc.), salvo eventuali richieste/disposizioni di esclusione dall'addebito di tali transiti comunicate dagli utenti tramite i service provider con cui hanno sottoscritto il contratto di telepedaggio che abbiano abilitato tale funzione.

L'attivazione dei nuovi apparati tecnologici consentirà agli utenti di registrarsi sulla piattaforma dedicata accessibile dal sito della società (www.asticuneo.it) per scoprire il funzionamento del Free Flow, nonché i vantaggi economici di un sistema che prevede costi legati esclusivamente all'utilizzo reale. Sarà, inoltre, possibile regolarizzare il pedaggio presso i punti fisici dislocati sul territorio interessato dal sistema Free Flow, presso l'Info Point di Govone e presso i Pay Point dislocati al casello di Cherasco, alla barriera di Castelletto Stura e al casello di Sant'Albano Stura.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di pagamento consultare il sito www.asticuneo.it oppure contattare il numero **803 333** – e-mail info@asticuneo.it

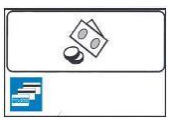
L'attivazione dei nuovi apparati tecnologici consentirà agli utenti di registrarsi sulla piattaforma dedicata accessibile dal sito della società (www.asticuneo.it) per scoprire il funzionamento del Free Flow, nonché i vantaggi economici di un sistema che prevede costi legati esclusivamente all'utilizzo reale dell'infrastruttura ("pay per use").

Sarà, inoltre, possibile regolarizzare il pedaggio presso i punti fisici dislocati sul territorio interessato dal sistema Free Flow, presso l'Info Point di Govone e presso i Pay Point dislocati alla barriera di Castelletto Stura e al casello di Sant'Albano Stura.
Per ulteriori informazioni sulle modalità di pagamento consultare il sito www.asticuneo.it oppure contattare il numero verde **803 333**
e-mail pedaggi@asticuneo.it.
Si riepilogano di seguito i service provider di telepedaggio abilitati e le relative tipologie di servizio offerte: Provider

Service Provider di Telepedaggio	Tipologia del Servizio
AS24 Italia S.r.l.	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
Axxès SAS	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
Axxès SAS	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
DKV Euro Service GmbH	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
DKV Euro Service GmbH	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
Telepass S.p.A.	Tradizionale
UnipolTech S.p.A.	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
UnipolTech S.p.A.	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
TollTickets GmbH	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)

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)

Problemi con il pagamento del pedaggio

Le soluzioni

Laddove non sarà attivo il sistema di esazione Free Flow, durante le operazioni di pagamento si può incorrere in alcuni inconvenienti che alterano la normale procedura di esazione: se il problema si presenta in pista automatica o telepedaggio, si raccomanda di non scendere dal veicolo e di non retrocedere dalla pista, ma di premere il pulsante «richiesta di intervento», comunicando con il personale preposto tramite interfono.

Ritirate lo scontrino di mancato pagamento e seguite le istruzioni in esso riportate per la corresponsione del pedaggio.

Sia nel sistema di esazione al casello ed alle barriere, sia nel sistema Free Flow il pedaggio può essere saldato entro 15 giorni dalla data del transito. Qualora il pagamento venisse effettuato oltre il termine indicato, l'importo dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione.

Nei casi in cui il rapporto di mancato pagamento fosse emesso per cause non imputabili all'utente, al pedaggio dovuto non sarà applicata nessuna maggiorazione.

Per ulteriori informazioni contattare gli operatori dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 8.30 alle ore 17.30, al numero 803 333 oppure tramite e-mail: pedaggi@asticuneo.it

Come pagare:

Il saldo di un rapporto di mancato pagamento può avvenire:

- collegandosi al sito internet www.asticuneo.it/a33-paga-online con carta di credito oppure satispay
- a mezzo c/c postale n° 85617942 intestato a: AUTOSTRADA ASTI CUNEO - via Bonzanigo 22-Torino (TO)
- a mezzo c/c postale intestato a: AUTOSTRADA ASTI CUNEO presso il Bancoposta: IBAN IT29F0760110400000085617942, BIC BPPIITRRXXX CIN F satispay
- presso Info Point Govone aperto da lunedì a venerdì con il seguente orario 08:30-12:30 e 13:00-17:00
- presso le stazioni autostradali presenti su tracciato Asti-Cuneo, in contanti, carte di credito, bancomat e satispay

- (ad attivazione funzione specifica) sulla piattaforma pagamenti on-line di Asti-Cuneo accessibile dal sito internet della società **www.asticuneo.it**

- porte riscossione manuale, personale esattore in stazione delle società convenzionate:

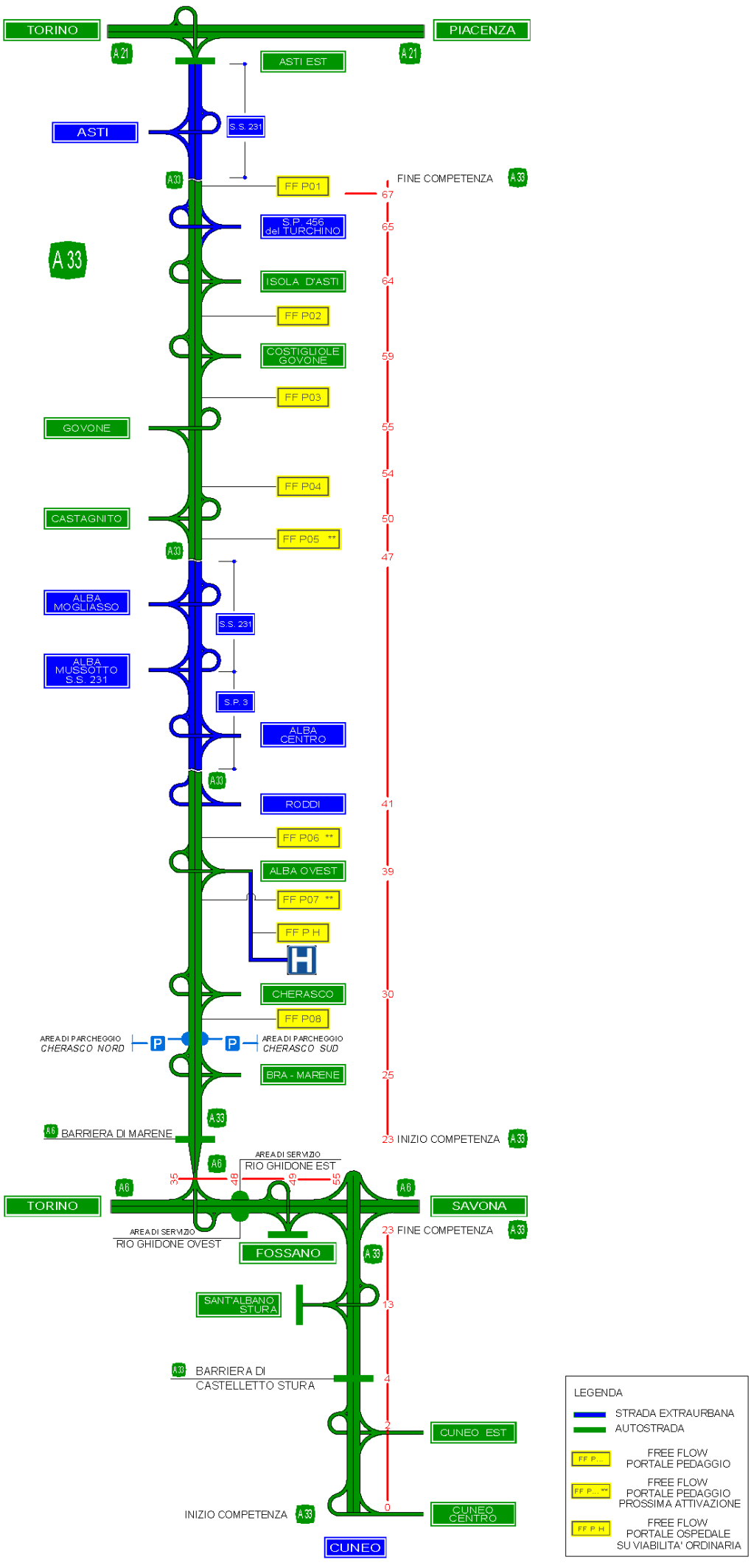
  - SATAP
  - S.A.V.
  - S.A.L.T.
  - A.T.I.V.A.
  - Autostrada Asti-Cuneo
  - Milano Serravalle - Milano Tangenziali
  - Società di Progetto Brebemi
  - Tangenziale Esterna
  - Società di Progetto Autovia Padana
  - SITAF
  - Concessioni del Tirreno

I versamenti, a mezzo conto corrente postale e tramite bonifico bancario, dovranno contenere i seguenti dati:

- targa del veicolo;
- numero di mancato pagamento (numero di dieci cifre).

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 secondo quanto previsto dal Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale.

Infrastruttura e sistema di esazione



DOCUMENTI DI VIAGGIO

L’ingresso in autostrada può avvenire da qualunque casello della rete interconnessa, potendo così attraversare in modo continuo tratti di autostrada gestiti da Società diverse, con un unico pagamento a destinazione.

Il biglietto ordinario, sostituito dalla rilevazione targhe nel sistema Free Flow, contiene su banda magnetica i dati relativi alla stazione d’ingresso, il giorno, l’ora e, in dipendenza del tipo di impianto, anche 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 all’utente di adottare qualche minimo accorgimento per evitare lo smarrimento o il deterioramento del biglietto durante il tragitto, sistemandolo in un luogo a portata di mano, senza piegarlo e senza esporlo a fonti di calore o magnetiche.

In caso di smarrimento viene elevato il Rapporto di Mancato Pagamento per il percorso corrispondente alla stazione interconnessa più lontana, così come previsto dall’Art. 176 Comma 16 del vigente Codice della Strada. All’utente, tuttavia, è data facoltà di prova in ordine alla stazione di entrata.

Il biglietto in entrata

L'attestato di transito

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.
Direzione e Coordinamento S.A.L.T p.a.
Via Bonzanigo 22
10144, Torino (TO)
numero verde 800.033.021
mail: pedaggi@asticuneo.it

ATTESTATO DI TRANSITO
TRANSIT CERTIFICATE

MODALITA' DI PAGAMENTO
TERMS OF PAYMENT

CARTA DI CREDITO

ESATTORE:	000255
USCITA: CASTELLETTO STURA	181
DATA e ORA:	13/03/2026 16:34
PISTA:	74
ENTRATA: TORINO	351
DATA e ORA:	13/03/2026 16:01
PISTA DI ENTRATA:	58
CLASSE DI PEDAGGIO:	A

PEDAGGIO € 10,10

TESSERA	0000516788******1610
APPROVAL C.	000000359664

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI
INVALID DOCUMENT FOR TAX PURPOSES

La fattura sarà emessa soltanto dietro richiesta del cliente da compilarsi con le modalità indicate su www.asticuneo.it/modulistica

INFORMAZIONI
I suoi dati personali saranno trattati da Asti Cuneo S.p.A. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679. Informativa consultabile su www.asticuneo.it/privacy

NOTICE
Your personal data will be processed by Asti Cuneo S.p.A. as processor pursuant to Regulation EU n. 2016/679. For information visit www.asticuneo.it/privacy

0118174260313163435158

LA FATTURAZIONE DEI PEDAGGI

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

Le fatture devono essere richieste scaricando l'apposito modulo collegandosi al sito Internet **www.asticuneo.it** alla sezione «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.

Nell'ambito del sistema di esazione Free Flow, al fine di richiedere la fatturazione dei transiti pagati occasionalmente è possibile contattare il numero verde **803 333**.

INFO POINT GOVONE

Presso l'ufficio è possibile ricevere assistenza diretta da parte di personale qualificato.

Gli Operatori sono disponibili per:

- fornire informazioni sul sistema di esazione Free Flow;
- assistenza per attivazione di pagamento con conto Targa;
- assistenza nell'utilizzo corretto delle diverse tipologie di pagamento;
- effettuare pagamenti del pedaggio;
- effettuare pratiche di rimborso del pedaggio del sistema tradizionale (scontrini di credito)

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

- 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

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì con orario 8:30-12:30 e 13:00-17:00.

E' consigliato consultare il sito internet **www.asticuneo.it** alla sezione «Free Flow» per eventuali aggiornamenti sull'apertura e/o chiusura del nostro ufficio.

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 degli utenti 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 Asti-Cuneo e dei mezzi di soccorso in caso di evento turbativo) ed adeguata informazione.

Sul sito internet nella sezione «In viaggio» alla pagina «Provvedimenti inibizione traffico e divieti», sono pubblicati il calendari dei divieti di circolazione.

Centrale operativa della concessionaria

Attiva h 24, garantisce il controllo del tronco autostradale mediante l'utilizzo di diversi sistemi informativi.

Ha un contatto permanente con il C.O.P.S. della Polizia Stradale, con gli Ausiliari alla Viabilità, nonché con tutte le altre strutture aziendali a cui competono compiti in materia di viabilità e sicurezza.

Svolge mansioni di raccordo di tutta l'attività svolta su strada, provvede all'invio dei soccorsi e alla gestione dell'informazione.

La Centrale Operativa per emergenze, informazioni su viabilità e meteo è sempre contattabile al seguente numero telefonico gratuito: **800.003.999**.

Pannelli a messaggio variabile

Lungo la tratta sono installati portali a messaggio variabile (PMV) 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.

In assenza di eventi anomali, le informazioni trasmesse avranno per oggetto tipologie di messaggio inerenti la sicurezza di guida, consigli, informazioni autostradali generiche.

Sono presenti PMV anche all'ingresso, all'interno ed all'uscita dei fornici di galleria; permettono di 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), il doppio segnale rosso X, comporta il divieto di ingresso in galleria.

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

Gli ausiliari alla viabilità

L'assistenza all'utenza in transito costituisce una caratteristica del servizio autostradale. L'attività degli Ausiliari alla Viabilità è disciplinata dal Protocollo di Intesa AISCAT-Ministero dell'Interno del 25 marzo 1998. Gli Ausiliari forniscono attività di supporto alla Polizia Stradale, intervengono in caso di incidente, prestano soccorso agli automobilisti in difficoltà, svolgono attività di salvaguardia della sicurezza della circolazione, attivano segnalazioni in caso di gravi turbative alla viabilità.

Nel caso di incidenti senza feriti provvedono direttamente alla annotazione dell'evento per la successiva trasmissione alla competente Sottosezione di Polizia Stradale. Il servizio è assicurato nell'arco delle 24 ore attraverso automezzi allestiti con attrezzature di pronto intervento e pannelli a messaggio variabile.

La polizia stradale

La Polizia Stradale è presente in autostrada 24 ore al giorno. Opera permanentemente a mezzo di più pattuglie e costituisce un primario punto di riferimento per la Concessionaria. Le sottosezioni di riferimento per i due tronchi sono coordinate dal C.O.P.S. di Torino:

Centralino: **011.8165711**

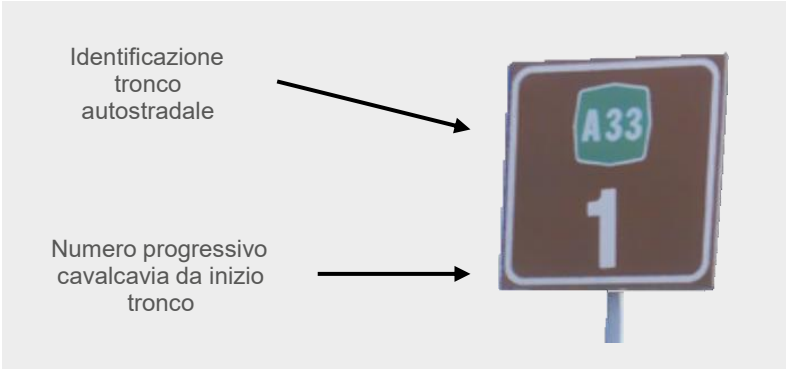
E-mail: polstradacoa.torino@poliziadistato.it

Oltre ai compiti istituzionali propri della specialità di Polizia Stradale, presso le Sottosezioni vi sono Squadre di Polizia Giudiziaria la cui attività principale è di ordine investigativo.

La localizzazione durante il percorso

Lungo il tragitto autostradale l'utente può rilevare la sua posizione attraverso i cartelli distanziometrici indicanti la progressiva chilometrica e mediante i cartelli riportanti il numero progressivo dei cavalcavia.

Chilometrica progressiva da inizio tronco



Queste indicazioni sono un utile riferimento da comunicare in caso di necessità: infatti, tramite di essi la Centrale Operativa è in grado di determinare tempestivamente, e con precisione, la posizione dell'utente in autostrada.

Buono sulla tratta in Concessione il segnale telefonico cellulare.

Il soccorso meccanico

La Centrale Operativa sovrintende al servizio di soccorso meccanico: tale compito è demandato alle organizzazioni ACI Global e VAI Europ Assistance e IMA che operano mediante proprie officine autorizzate.

Questo servizio è garantito 24 ore al giorno. L'intervento di soccorso meccanico può essere chiesto direttamente alle Organizzazioni autorizzate, oppure alla Centrale Operativa della Concessionaria. Se la chiamata perviene a quest'ultima, l'operatore si accerterà se il veicolo è in posizione di sicurezza e se l'utente desidera l'una o l'altra organizzazione. Nel caso in cui il veicolo non fosse in sicurezza o creasse intralcio o pericolo, la Centrale Operativa invierà sul posto il carro più vicino al veicolo da soccorrere, indipendentemente dall'organizzazione indicata dall'utente.

Dal momento in cui è stata inoltrata la chiamata di soccorso alla centrale operativa della concessionaria, è previsto un margine di tempo per l'arrivo sul posto del veicolo da soccorrere pari a:

- Per i veicoli leggeri:

  30 minuti di giorno e 45 minuti di notte (h 22,00 / h 6,00)

- Per i mezzi pesanti:

  60 minuti di giorno e 70 minuti di notte (h 22,00 / h 6,00)

Operazioni invernali

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche nel periodo invernale in presenza di condizioni meteorologiche avverse quali precipitazioni nevose e temperature molto al di sotto dello zero, la Società si avvale del servizio di manutenzione invernale.

Gli interventi di prevenzione della formazione di ghiaccio sono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento degli appositi fondenti (ad es. cloruro di sodio), secondo procedure prestabilite. Anche lo sgombero neve è effettuato secondo linee predefinite e gli addetti intervengono su richiesta del Centro Operativo di Controllo.

L'attività è coordinata dal personale tecnico dipendente della Concessionaria, mentre il pattugliamento continuativo delle tratte è affidato agli Ausiliari alla Viabilità ed alla Polizia Stradale.

Rilevamento traffico e dati meteo

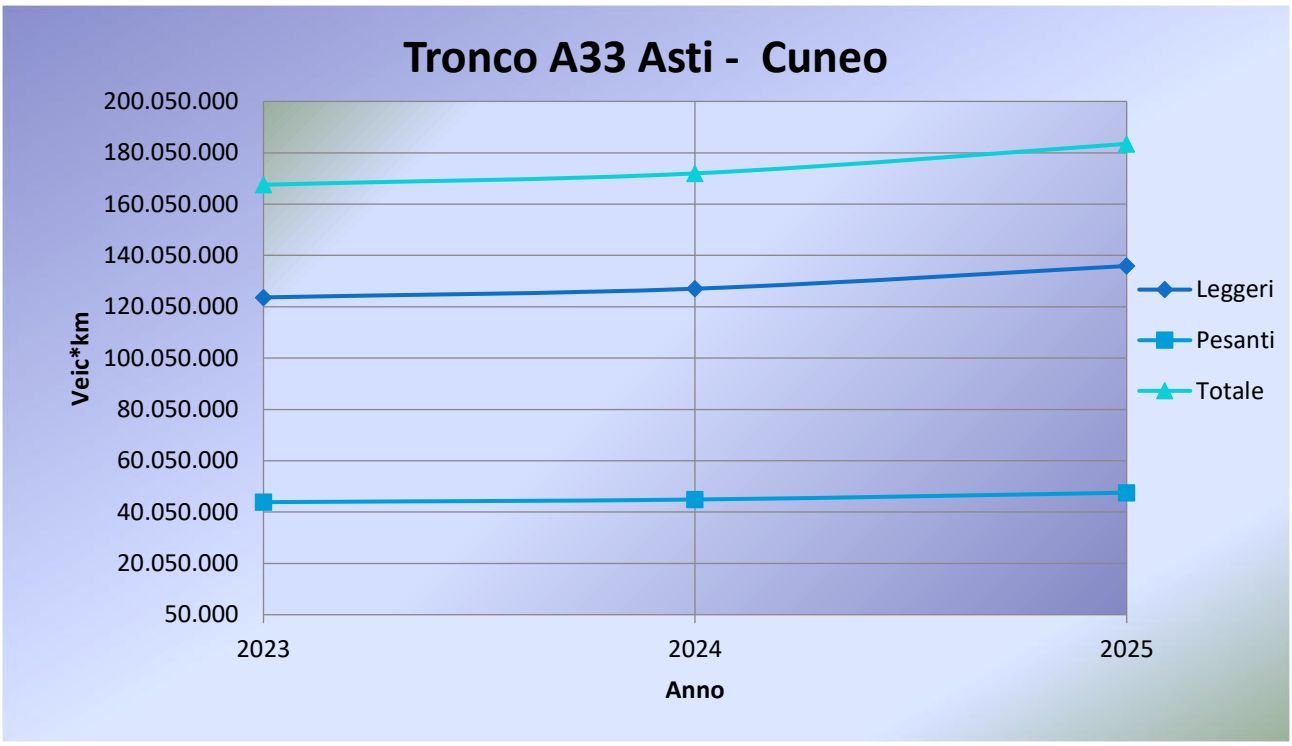
Lungo la tratta, sia all'aperto che in galleria, sono installate telecamere, per il costante monitoraggio del traffico.

Le immagini rilevate da tali telecamere vengono trasferite ai COC.

Le stazioni di rilevamento dati meteo, distribuite nei punti più significativi dell'autostrada, consentono ai 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 con allarmi, al fine di prevenire la formazione del ghiaccio.

L'informativa privacy è disponibile sul sito www.asticuneo.it

Flussi di traffico



Dallo schema soprastante, è possibile notare l'andamento del traffico dal 2023 al 2025.

TRONCO A33: ASTI CUNEO			
Vkm percorsi totali			
ANNO	Leggeri	Pesanti	Totale
2023	123.689.156	43.913.535	167.602.691
2024	127.079.509	44.926.948	172.006.458
2025	135.941.675	47.589.292	183.530.968

Autorizzazioni per i veicoli e trasporti eccezionali

Sono considerati tali quelli rientranti nell'art. 10 del Codice della Strada (D.Lgs. 30-04-1992 N. 285) e che, per eccedenze dimensionali o di massa, superano i limiti stabiliti dagli artt. 61 e 62 della stessa legge.

L'utente interessato a chiedere informazioni o ad ottenere il rilascio delle autorizzazioni, può:

- consultare telefonicamente l'ufficio preposto al numero **011-91415236**
- consultare il sito web www.teonline.it
- scrivere all'indirizzo mail: autorizzazionitecs@satapweb.it

LA MANUTENZIONE

La manutenzione è l'attività cardine per la conservazione in efficienza dell'intera infrastruttura autostradale, alo scopo di ottenere un adeguato livello di servizio in termini di sicurezza e comfort.
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, sospensione dei lavori-in condizioni di sicurezza- in presenza di traffico intenso, rimozione dei cantieri nei periodi di esodo e nei fine settimana.

Pavimentazione

Mantenere le pavimentazioni ad un buon livello di efficienza consente di garantire un'adeguata aderenza del veicolo. La manutenzione, generalmente, si articola in due fasi distinte:

1. monitoraggio e controllo delle caratteristiche funzionali e strutturali del piano viabile;
2. interventi di manutenzione preventiva e correttiva per il ripristino delle condizioni strutturali e superficiali del piano viabile.

Sulla base degli esiti delle analisi risultanti dalla prima fase, vengono impostati gli interventi di manutenzione programmata della pavimentazione che consistono nel ripristino delle condizioni delle caratteristiche superficiali, se gli indici relativi risultano carenti o, in risanamenti profondi, se gli indici di portanza risultano insufficienti.

Particolare importanza assume, inoltre, la pavimentazione drenante-fonoassorbente che consente una maggiore sicurezza intrinseca dell'infrastruttura, un maggior comfort di guida per la forte diminuzione del fenomeno dello «spray» sollevato dai veicoli ed un minor impatto ambientale per la minor emissione acustica conseguente al passaggio veicolare. Un ultimo aspetto da evidenziare è l'ormai massiccio impiego della tecnica di riciclaggio delle pavimentazioni che hanno terminato la loro vita utile: è certo evidente l'enorme vantaggio ambientale (meno cave per nuovi inerti e meno discariche per lo smaltimento dei prodotti derivanti dalle demolizioni).

Segnaletica orizzontale e verticale

Particolare cura è riposta nella manutenzione di tutta la segnaletica e degli elementi catarifrangenti di grande visibilità, posti ai lati delle carreggiate per segnalarne i limiti.
La segnaletica verticale e orizzontale e le segnalazioni dei limiti di carreggiata sono costantemente controllate al fine di mantenerle efficienti in termini di leggibilità e visibilità.
È stata ulteriormente rafforzata la segnaletica di prevenzione di eventuali episodi di ingresso «contromano».

Illuminazione

Tutti gli svincoli, le intersezioni con la viabilità ordinaria e le barriere di esazione sono dotati di installazioni di illuminazione che garantiscono, in ogni condizione, la visibilità necessaria nei punti di confluenza del traffico proveniente da direzioni diverse. Tutti gli impianti sono costantemente controllati al fine di garantirne il funzionamento senza soluzione di continuità.

Monitoraggio e manutenzione delle «opere d'arte»

Il controllo delle condizioni di stabilità e funzionalità di ponti, viadotti, gallerie, sovrappassi e sottopassi è effettuato con cadenza periodica da parte di personale specializzato e consente di verificare gli interventi manutentivi in funzione degli esiti dei monitoraggi.

Barriere di sicurezza

Le barriere di sicurezza disposte lungo l'asse autostradale riducono la possibilità di ribaltamento o fuoriuscita dei veicoli dalla sede stradale e, per le loro peculiari caratteristiche, ne assorbono l'energia d'impatto.

Costante l'attività manutentiva e di immediata sostituzione in caso di danneggiamento, al fine di garantire il mantenimento delle caratteristiche funzionali delle infrastrutture.

Manutenzione invernale

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche nel periodo invernale, la Società si avvale del servizio di manutenzione invernale.

Gli interventi di prevenzione della formazione di ghiaccio sono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento degli appositi fondenti, quale cloruro di sodio, secondo procedure prestabilite. Anche lo sgombero neve è effettuato secondo linee predefinite e gli addetti intervengono su richiesta della Centrale Operativa.

L'attività è coordinata dal personale tecnico dipendente della Concessionaria, mentre il pattugliamento continuativo delle tratte è affidato agli Ausiliari alla Viabilità.

Manutenzione del verde

Al fine di mantenere le aree verdi poste lungo il tracciato sono previsti interventi periodici, nell'arco dell'anno, di taglio e potatura.

È costante inoltre il controllo e l'intervento di pulizia laddove si riscontrino rifiuti abbandonati

L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

Prima del viaggio

Prima di intraprendere il viaggio, o di immettersi lungo la tratta gestita da Asti-Cuneo, l'utente che desideri 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 Homepage - CCISS;
- il sito **www.asticuneo.it** ove sono visibili alcune immagini trasmesse dalle telecamere ubicate lungo la tratta e, sulla mappa interattiva, anche i tempi di percorrenza da e per le principali destinazioni della relativa tratta;
- sempre sul sito internet, alla sezione «in viaggio» e sulla mappa interattiva sono pubblicati gli eventi traffico, le chiusure e l'indisponibilità dei servizi delle Aree di Servizio;
- il numero verde gratuito **803 333** (dall'Italia) oppure il numero di rete fissa con prefisso internazionale **+39 011.19517874** (dall'estero), attivi h 24;
- il personale in servizio alle stazioni autostradali;
- il canale Telegram dedicato

(https://t.me/A33Asticuneo)

- il canale Whatsapp dedicato

(https://cutt.ly/WhatsAppA33)

L'utente in transito lungo l'autostrada può avvalersi in caso di necessità dei seguenti servizi:

- sito web **www.asticuneo.it** della Concessionaria;
- informazioni di tipo locale (cantieri, incidenti, code), a mezzo di PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE posti all'ingresso delle stazioni autostradali, nonché lungo il percorso;
- informazioni generali sullo stato del traffico, diffuse tramite i notiziari CISS e da alcune Radio Locali;
- assistenza del personale «AUSILIARI DELLA VIABILITÀ» della Autostrada Asti Cuneo S.p.A. in servizio lungo il tracciato;
- assistenza della POLIZIA STRADALE.
- Contact Center **803 333** (dall'Italia) oppure il numero di rete fissa con prefisso internazionale **+39 011.19517874** (dall'estero)

Emergenze

In caso di incidenti o di emergenze, l'utente può chiamare la Centrale Operativa della Concessionaria - utilizzando il servizio SOS presente lungo la tratta, oppure telefonando al n° **800.003.999** - la quale, in funzione delle necessità, chiede l'intervento, oltre che della Polizia Stradale e degli Ausiliari alla Viabilità, anche degli altri enti istituzionali preposti: Vigili del Fuoco, servizio di emergenza sanitaria, ARPA (nel caso in cui si profili la possibilità di inquinamento ambientale,) ASL (se vi sono merci deperibili), servizio veterinario (se sono coinvolti animali), Guardia di Finanza (nel caso di merci sottoposte a regime di dogana).

La Concessionaria assicura la reperibilità, h 24, di una ditta specializzata nel caso si rendessero necessarie tempestive bonifiche ambientali.

In alternativa, l'utente può comporre il Numero Unico per le Emergenze **112**.

SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

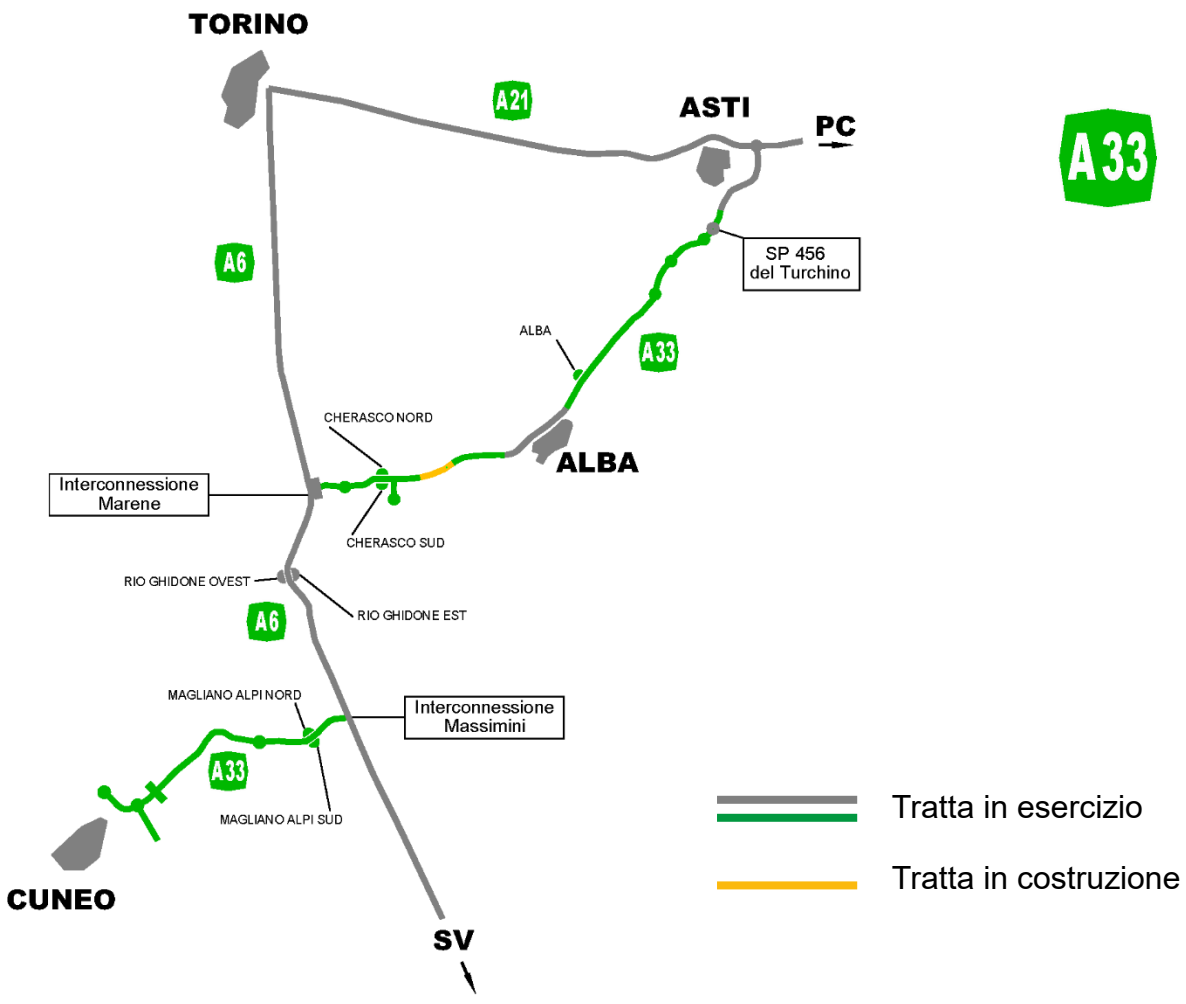
Le aree di servizio e di parcheggio

Lungo il tracciato autostradale sono già in esercizio le seguenti aree di parcheggio:

- Cherasco Nord, con 26 stalli per mezzi pesanti
- Cherasco Sud, con 21 stalli per mezzi pesanti Magliano Alpi Nord.

Sono altresì previste le seguenti Aree di Servizio, la cui realizzazione e gestione non è oggetto della concessione dell'Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.:

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



Sono fruibili per l'utenza in transito lungo i due tronchi dell'Autostrada Asti-Cuneo le Aree di Servizio Rio Ghidone Est e Ovest, gestite dall'Autostrada dei Fiori - Tronco A6 Torino-Savona.

Accessibilità PMR

La Società, per quanto di competenza, garantisce 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, la piena fruibilità alle PMR dei servizi.

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 accedere al seguente numero telefonico il numero verde gratuito **803 333** (dall'Italia) oppure il numero di rete fissa con prefisso internazionale **+39 011-19517874** (dall'estero) attivi h 24.

Come indicato nella sezione precedente, lungo la tratta autostradale non sono attualmente presenti Aree di Servizio di competenza della Società. In caso di ricevimento di reclami da utenti PMR riferiti alle Aree di Servizio, i reclami saranno inoltrati al concessionario autostradale competente.

Consigli per la sicurezza

L'utente, nel rispetto delle norme del Codice della Strada, deve adottare modalità di guida responsabili e accorte, contribuendo così a determinare la qualità del servizio. In particolare:

- viaggiare occupando sempre la corsia libera più a destra; utilizzare quella di sinistra soltanto per il sorpasso;
- mantenere sempre le distanze di sicurezza; tenere i fari anabbaglianti sempre accesi;
- in caso di sonnolenza fermarsi alla prima piazzola, area di servizio o di parcheggio;
- escludere l'uso del telefono cellulare durante la guida, se non con l'utilizzo di auricolari, bluetooth o vivavoce;
- in caso di foratura o di avaria all'autoveicolo 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 nelle piazzole 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 utilizzare);
- regolare la velocità in funzione delle condizioni del traffico, meteorologiche, di visibilità anche con riguardo alle possibilità di caduta di oggetti dai veicoli che precedono.

Valorizzazione della sicurezza tutela e rispetto dell'ambiente

Autostrada Asti Cuneo S.p.A. è consapevole che ogni attività e servizio svolto può produrre impatti anche sull'ambiente e riconosce che la gestione dell'ambiente costituisce un aspetto importante nella prospettiva di perseguire uno sviluppo sostenibile. Un sistema di trasporti flessibile ed efficiente è essenziale per l'economia e la qualità di vita ma allo stesso tempo le infrastrutture autostradali, le attività e il traffico veicolare generano un significante e crescente effetto sull'ambiente e sulla salute della popolazione.

I principi base sui quali si articola l'impegno della Direzione sono i seguenti:

- sviluppo sostenibile inteso come ricerca del giusto equilibrio tra impatto ambientale e crescita economica;
- protezione ambientale vista sotto l'aspetto della prevenzione dell'inquinamento e non solo come attuazione di interventi correttivi;
- aperta collaborazione con Enti locali, autorità e forze sociali per la gestione delle problematiche connesse agli impatti ambientali e alla salvaguardia del territorio.

Per concretizzare ed attuare tali principi, Autostrada Asti Cuneo ha intrapreso il percorso di certificazione per i processi di controllo sull'attività svolta, per la tutela dell'ambiente e della sicurezza nei luoghi di lavoro che ha quindi condotto ad un sistema di gestione integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 14001 ed UNI ISO 45001 ed alla qualità UNI EN ISO 9001, in modo da:

- permettere a tutti i collaboratori di svolgere il proprio lavoro con la consapevolezza degli impatti ambientali che dallo stesso possono derivare;
- porsi obiettivi misurabili di miglioramento continuo coerenti con la propria natura e con le proprie possibilità di intervento sul territorio.

In particolar modo Autostrada Asti-Cuneo si impegna:

- a operare nel totale rispetto della legislazione ambientale, dei regolamenti interni e di tutti i requisiti derivanti da accordi contrattuali stipulati con terzi;
- ad analizzare sistematicamente tutti gli aspetti ambientali dei processi attuali o di eventuali nuovi processi al fine di prevenire ogni forma di inquinamento;
- a gestire (progettare, costruire) le nuove infrastrutture in modo da inserirle nell'ambiente circostante minimizzando l'impatto ambientale;
- a promuovere studi e ricerche per adottare nel tempo la migliore tecnologia disponibile per la prevenzione di impatti ambientali;
- a ottimizzare l'impiego di tecnologie e di risorse naturali, in modo da ridurre al minimo il consumo di materiali ed energia;
- a privilegiare i rapporti con i fornitori che sono in grado di assicurare prodotti e prestazioni conformi al nostro sistema di gestione ambientale.

02

LE POLITICHE E LA GESTIONE

I SISTEMI DI GESTIONE

Autostrada Asti-Cuneo è impegnata costantemente a mantenere elevata la qualità del servizio. Certificata a norma UNI EN ISO 9001, opera al fine di assicurare all'utente finale continuità del servizio, sicurezza della viabilità, mantenimento dell'efficienza delle infrastrutture, funzionalità delle stazioni, assistenza al traffico e servizi accessori.

Autostrada Asti-Cuneo ha individuato indicatori di qualità che permettono di monitorare:

- lo stato strutturale delle pavimentazioni
- l'incidentalità
- la valutazione della qualità del servizio percepita dall'utente.

Autostrada Asti-Cuneo, per garantire un più puntuale monitoraggio delle proprie attività, si è dotata delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 39001-2016 - Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale (RTS);
- UNI EN ISO 14001-2015 - Sistemi di gestione ambientale
- UNI EN ISO 45001-2018 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.

Il ruolo del personale

Tutto il personale di Autostrada Asti-Cuneo è impegnato a offrire il miglior servizio possibile mediante comportamenti corretti, disponibili e attenti nei confronti dell'utente.

È alla soddisfazione delle esigenze di quest'ultimo che l'attività del personale, nei limiti delle disponibilità organizzative, deve essere sempre rivolta.

La Società si impegna a garantire, una specifica attività formativa tesa al mantenimento dei risultati raggiunti, e al costante miglioramento del rapporto concessionaria - utente.

Essa adotta iniziative atte a stabilire, in genere, un rapporto di fiducia e collaborazione con l'utenza all'insegna della massima cortesia possibile effettuando idonee azioni per il miglior raggiungimento di tali finalità.

Il personale a diretto contatto con l'utente e in servizio sull'asse autostradale è identificabile attraverso la divisa aziendale affinché possa essere facilmente riconoscibile nell'adempimento dei propri obblighi.

Customer satisfaction

La Concessionaria mette a disposizione dell'utenza il «Questionario Utente» per la rilevazione della qualità percepita. Le informazioni sono successivamente elaborate e utilizzate per pianificare opportune azioni di miglioramento.

Il questionario può essere richiesto presso le stazioni di esazione, nonché scaricato dal sito internet www.asticuneo.it.

Ulteriori campagne di rilevazione della qualità percepita, saranno a disposizione dell'Utente, previa segnalazione sui PMV, collegandosi al sito internet aziendale.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

			Unità di misura Standard di riferimento	Unità di misura Standard di riferimento
	2.2.1	**Fattore base: Sicurezza del viaggio**		
1		Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg	tempo (h) di preavviso nel 95% dei casi	24 h
	2.2.2	**Fattore base: Regolarità del servizio**		
2		Stato segnaletica orizzontale (retroriflessione)*	(RL) Retroriflessione (mcd lx-1 m-2)	100 RL
	2.2.5	**Fattore base: Informazione agli utenti**		
3		Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	tempo di risposta nell'85% dei casi (giorni lavorativi)	10 gg.
4		Tempo di risposta a proposte e reclami	tempo di risposta nell'85% dei casi	30 gg.
5		Tempo di risposta ai rimborsi	tempo di risposta nell'85% dei casi	30 gg.

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

Nel corso dell'anno precedente, gli standard di riferimento sono stati mantenuti.

Gli stessi vengono confermati per l'anno in corso.

03

LA TUTELA DELL'UTENTE

La tutela dell'utente si declina nelle seguenti forme, come rappresentato sul sito web Asti-Cuneo www.asticuneo.it, nella sezione dedicata al seguente link Rimborsi e Reclami

- Rimborsi
- Suggerimenti e reclami
- Risarcimento danni
- Problemi di pagamento pedaggi

In tale sezione l'utente potrà: effettuare una richiesta di rimborso, inviare un suggerimento od un reclamo, consultare la pagina dedicata per un problema con il pagamento del pedaggio od in caso di richiesta di risarcimento danni.

RIMBORSI

A far data dal 1° giugno 2026, in linea con le misure adottate dall'Autorità di Regolazione e Traporti (ART) con la delibera n. 132/24 come integrata e modificata dalla n. 211/25, sono riconosciuti agli utenti i rimborsi in caso di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura ed in particolare:

- i rimborsi dovuti all'installazione di cantieri di cui alla Misura 8-bis.1

- i rimborsi in caso di situazioni di traffico bloccato di cui alla Misura 8-bis.8

Segnatamente dal 1° giugno 2026, per i tragitti effettuati lungo la tratta Autostrada Asti-Cuneo in caso di presenza di cantieri (esclusi quelli emergenziali e mobili) o di traffico bloccato per più di 60 minuti è possibile richiedere ad Asti-Cuneo Spa il rimborso del pedaggio. In fase di prima applicazione l'utente ha diritto al rimborso solo per i percorsi che insistono interamente su tratte gestite dal medesimo concessionario.

Le casistiche di eventi che generano il diritto al rimborso sono sostanzialmente due:

1. Presenza di cantieri (non emergenziali e non mobili)

Il rimborso spetta in presenza di cantieri sul percorso effettuato dall'utente che comportano la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, determinando l'indisponibilità, anche parziale, di una o più corsie e/o una deviazione di itinerario e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita alle seguenti condizioni:

Tratte < 0 uguale a 30 km → rimborso anche senza scostamento orario

Tratte 30–50 km → scostamento orario ≥10 minuti

Tratte > 50 km → scostamento orario ≥ 15 minuti

La Delibera ART individua in "Cantieri emergenziali" *i cantieri installati a seguito di incidenti, eventi meteo o idrogeologici di carattere straordinario e imprevedibile, attività di soccorso e connessi ripristini e il Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada individua i "cantieri mobili" quelli caratterizzati da una velocità media di avanzamento dei lavori, che può variare da poche centinaia di m/giorno a qualche km/h*.

RIMBORSI

2. Blocco del traffico

Il rimborso spetta in presenza di traffico bloccato per un tempo significativo.

Percentuali previste:

Blocco dai 60 ai 119 minuti → rimborso del 50 % del pedaggio

Blocco dai 120 ai 179 minuti → rimborso del 75 % del pedaggio

Blocco > o uguale a 180 minuti → rimborso del 100 % del pedaggio

La Delibera ART definisce "Traffico bloccato*" la colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita totalmente (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonnati (inversione di marcia o deviazione su opposta carreggiata) ed evitare che la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'inoltro su percorsi alternativi. Eventuali rallentamenti del traffico, anche fino al blocco temporaneo dello stesso a causa di traffico intenso non è traffico bloccato*.

Tutte le richieste di rimborso devono essere effettuate registrandosi sulla piattaforma rimborsi online presente sul sito www.asticuneo.it

oppure

- a mezzo raccomandata A/R indirizzata a Asti-Cuneo. S.p.A., Via Bonzanigo n. 22 – 10144 Torino.

In caso di pagamento con contanti o carte deve essere in possesso della ricevuta ritirata in pista.

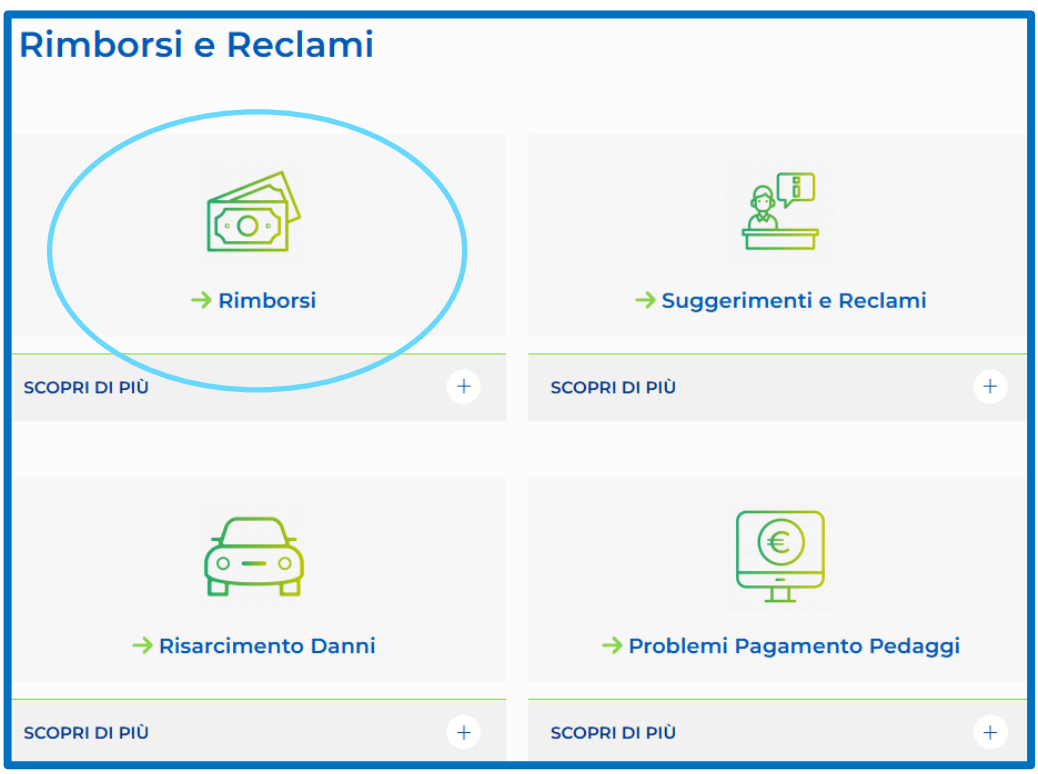
Il sistema verificherà automaticamente il diritto o meno al rimborso e il relativo ammontare.

RIMBORSI

In caso di rigetto della richiesta di rimborso, all'utente verrà fornita una breve spiegazione circa i motivi per cui la pratica è stata respinta. Indipendentemente dall'esito del rimborso (positivo per tutti i tipi di pagamento o negativo in caso di pagamento con contanti/carte), saranno presenti in calce alla comunicazione ricevuta le istruzioni per ottenere ulteriori richieste di chiarimenti e/o per ottenere maggiori informazioni:

- sulle motivazioni dell'eventuale mancato accoglimento della sua pratica
- sulle motivazioni della presunta inadeguatezza del rimborso
- riguardo ulteriori necessità anche in caso di rimborso accolto.

Per maggiori informazioni clicca qui o visita la pagina dedicata



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per informazioni e problematiche sul pedaggio, l'utente può scrivere a pedaggi@asticuneo.it.

L'utente 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 Carta dei servizi.

Il reclamo deve essere presentato, in lingua italiana o in lingua inglese, attraverso:

- Via e-mail all'indirizzo A33reclamiutenti@asticuneo.it ;
- a mezzo raccomandata A/R indirizzata a Asti Cuneo.- Ufficio Reclami, Via Bonzanigo n. 22 – 10144 Torino.

Il reclamo, a pena di inammissibilità, deve 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.

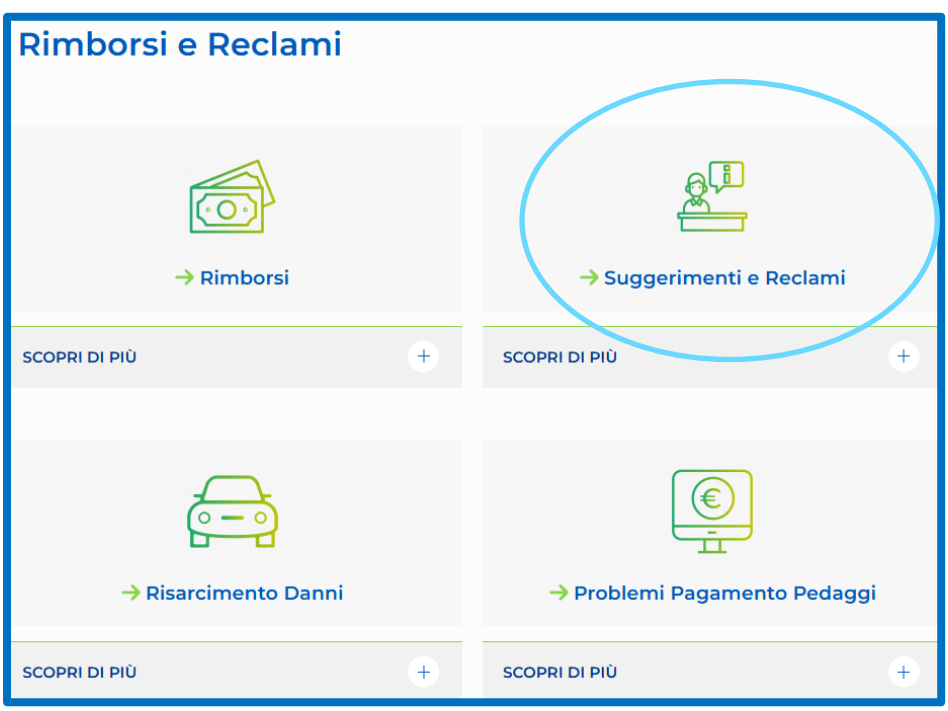
SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Società provvede a fornire una motivata risposta ai reclami entro 30 giorni solari, decorrenti (i) dalla data di ricezione del reclamo per quelli pervenuti a mezzo raccomandata e (ii) dal giorno dell'invio per quelli pervenuti via email all'indirizzo a33reclamiutenti@asticuneo.it.

Nel caso in cui la Società non trasmetta alcuna risposta ai reclami 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.



SUGGERIMENTI E 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.

Gli indennizzi di cui sopra non sono dovuti nei casi in cui:

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

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

- al Servizio conciliazioni ART;
- 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 nella Carta dei Servizi;
- l'utente ha facoltà di presentare all'Autorità di Regolazione dei Trasporti un reclamo, istanza, segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari.

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 dati personali comunicati sono trattati in ottemperanza alla normativa privacy. L'informativa completa con la relativa finalità del trattamento dei dati personali è disponibile sul sito **www.asticuneo.it**

RISARCIMENTO DANNI

La gestione dei sinistri

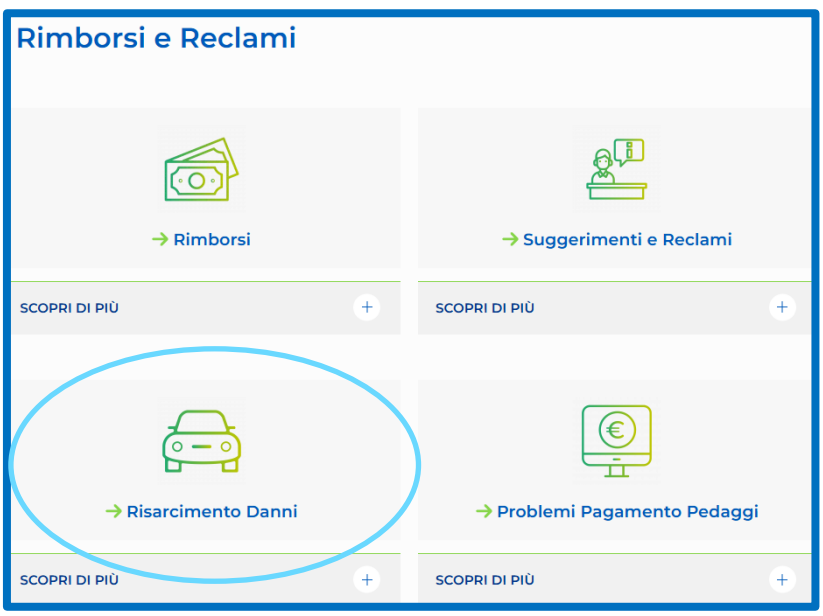
L'utente può trovarsi nella necessità di contattare la Società per segnalare un evento nel quale è stato coinvolto o nel quale presume di aver subito danni. In tal caso potrà rivolgersi:

- per lettera indirizzata a:
  Autostrada Asti Cuneo S.p.A.
  Ufficio Sinistri - Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino;
- telefono al n° **011.6650400**;
- e-mail indirizzata a: info@asticuneo.it;
- rivolgendosi al personale di esazione e compilando il rapporto Comunicazione Utenti, si precisa che questa non è una richiesta di risarcimento danni, ma ha valore puramente di segnalazione.
- 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 l'utente dovrà farsi carico di fornire le relative evidenze.

Informazioni e dati su incidenti

L'utente può trovarsi nella necessità di ottenere informazioni e/o dati relativamente ad incidenti verificatisi in autostrada, nei quali è rimasto coinvolto. In tal caso potrà rivolgersi alla Sottosezione della Polizia Stradale di Bra competente per territorio.

Tel. **0172.429211**



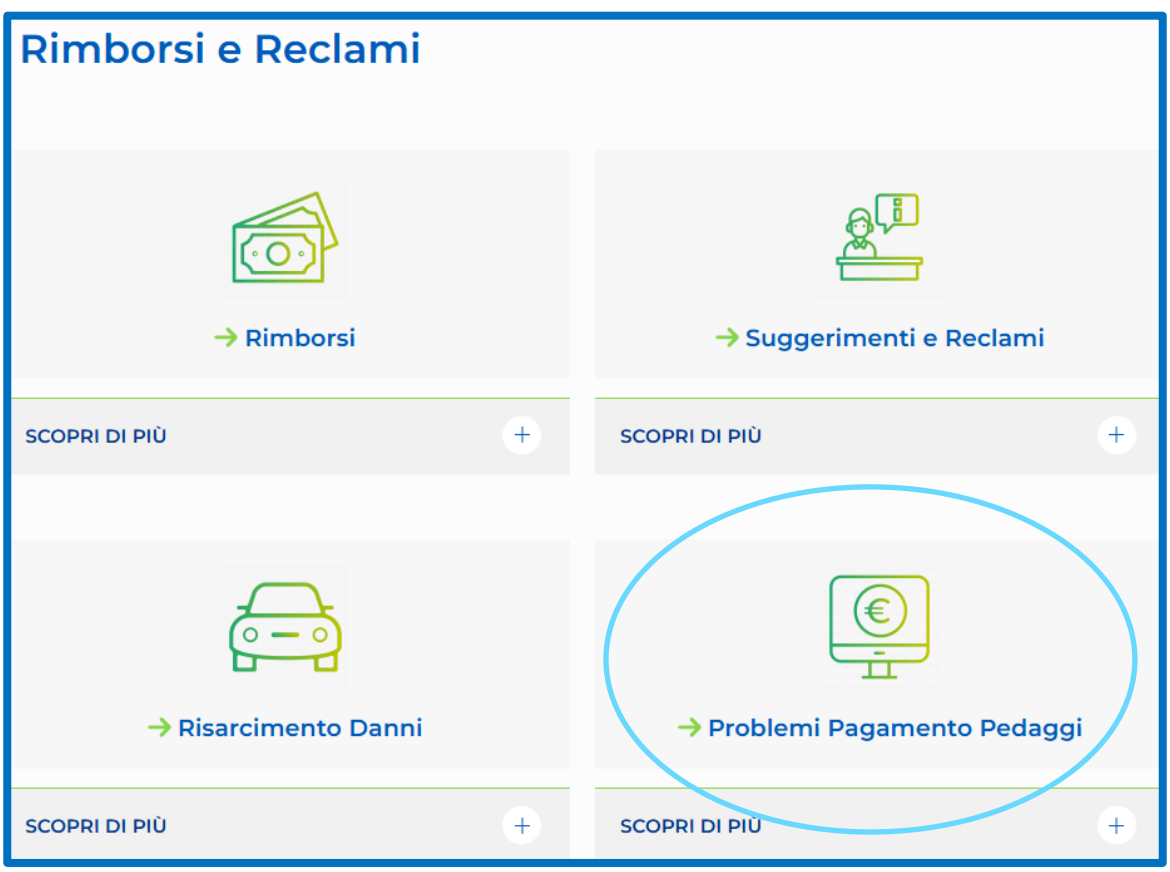
PROBLEMI DI PAGAMENTO PEDAGGIO
(Rimborsi e scontri di credito)

- La società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza della relativa richiesta.

- 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, per importi inferiori ai 10 euro e presentazione del documento di identità per la registrazione delle generalità dell'utente.

- Gli scontrini di credito non hanno scadenza e possono essere incassati, dal portatore anche successivamente al transito in una qualsiasi delle stazioni autostradali della tratta di emissione degli stessi, oppure tramite bonifico bancario spedendo lo scontrino di credito originale ed indicazione delle coordinate bancarie (IBAN), via posta a

- Autostrada Asti Cuneo S.p.A. - Ufficio Pedaggi - Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino (TO)
- e-mail a: pedaggi@asticuneo.it



NUMERI E INDIRIZZI UTILI

Sede Secondaria e Amministrativa

Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino (TO)
Telefono: 011.6650400 fax : 011.6650469
Posta elettronica: info@asticuneo.it
Posta certificata: pec@asticuneo.postecert.it
Sito internet: www.asticuneo.it

Ufficio Gestione Pedaggi

Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino (TO)
Posta elettronica: pedaggi@asticuneo.it

Informazioni Mancati Pagamenti

Telefono: 803 333

Ufficio Fatturazione Pedaggi

Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino (TO)
Telefono: 803 333

Ufficio Sinistri

Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino (TO)
Telefono: 011.6650400

Ufficio Trasporti Eccezionali

www.teonline.it

Informazioni Viabilità

Telefono: 803 333
numero gratuito (dall'Italia) oppure chiamare il numero di rete fissa con prefisso internazionale +39 011 19517874 (dall'estero), attivi h 24

Soccorso stradale

ACI GLOBAL	Telefono 800.338.131
VAI EUROP ASSISTANCE	Telefono 800.432.432
IMA	Telefono 800.108.510

Numero unico per le emergenze **112**

Il tronco A33 in numeri

62 km di rete gestita	**2** **Area di sosta**
102 viadotti * dati Ainop - opere di luce superiore a 6 mt	**2** **sezioni operative**
3 **gallerie**	**4** piazzole per atterraggio **elicottero sanitario**
133 **piazzole di sosta**	**44 PMV** (40 in itinere + 4 su autostrade interconnesse)
93 colonnine **SOS**	**15 PMV** alle stazioni d'ingresso
3 agli svincoli	**62 km** di copertura **telefonia mobile**
1 sottosezione di **Polizia Stradale**	**12** stazioni di **rilevamento meteo**
62 km di copertura **emittenti radio varie**	**154 telecamere**

Aggiornato al 31.03.2026

Asti-Cuneo