

Carta dei Servizi

A33 Autostrada
Asti-Cuneo



Edizione 2021



Autostrada Asti-Cuneo

www.asticuneo.it

INDICE

■ LA SOCIETÀ

Numeri utili	3
Presentazione della società	4

■ IL TRACCIATO

Il tracciato definitivo	5
Il tracciato in esercizio	5
Il tracciato in costruzione	6
L'autostrada A33 Asti-Cuneo	7

■ IL PEDAGGIO

Che cosa è la tariffa	8
La classificazione	9
L'esazione del pedaggio	10
Infrastruttura e sistema di esazione	11
I documenti di viaggio	12
Il biglietto di entrata	13
L'attestato di transito	13
La segnaletica nelle stazioni	14
Modalità di pagamento	15
La fatturazione	16
Problemi con il pagamento del pedaggio	17
I transiti eccezionali	18

■ VIABILITÀ

In viaggio sull'autostrada	19
Servizio informazioni	20
Pannelli a messaggio variabile - PMV	21
Gli ausiliari della viabilità	22
La Polizia Stradale	22
La localizzazione durante il percorso	23
Il soccorso meccanico	24
Consigli per la sicurezza	25

■ I SERVIZI

I principi fondamentali del servizio	26
La qualità del servizio	27
Il ruolo del personale	28
La manutenzione	28
Le aree di servizio e di parcheggio	30
Customer satisfaction	31

■ PAROLA AL CLIENTE

Gli indicatori di qualità	32
I reclami	33
I rimborsi	33
Eventi anomali	34
Informazioni e dati sugli incidenti	34

LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile utente,
Autostrada Asti – Cuneo S.p.A., ha redatto questa **Carta dei Servizi** quale strumento di trasparenza nell'erogazione dei servizi alla clientela.

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 ai suoi clienti, d'ora innanzi più informati e più consapevoli del nostro obiettivo di fornire, con uomini e mezzi, il migliore dei servizi; fiduciosi anche, atteso l'importante ruolo che rivestono i clienti stessi, nella loro collaborazione.

Le auguriamo buon viaggio.

Autostrada Asti - Cuneo S.p.A.

STATO DEL DOCUMENTO		
<i>Revisione</i>	<i>Emissione</i>	<i>Descrizione modifiche</i>
13	Marzo 2021	Rev. Annuale
Emesso	Verificato	Approvato
COSG	COSG	AD

NUMERI UTILI

Sede Secondaria ed 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)

Mail: info@asticuneo.it

Informazioni Mancati Pagamenti

Telefono: 840.05570

Ufficio Fatturazione Pedaggi

Via Bonzanigo 22-10144 Torino (TO)

Telefono: 011.4392111

Ufficio Sinistri

Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino (TO)

Telefono: 011.6650400 - **Fax:** 011.6650469

Ufficio Trasporti Eccezionali

www.teonline.it

Informazioni Viabilità

Telefono: 800.003.999

Call Center "Via Nord Ovest": 840.708.708

Soccorso stradale

ACI GLOBAL

tel. 800.338.131

VAI EUROP ASSISTANCE

tel. 800.432.432

numero unico
per le emergenze

112

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

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.

IL TRACCIATO

La Società è concessionaria del **Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili** - MIMS (già Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - 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 l'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 ATCN il 08/03/2021 con nota del Concedente MIMS prot. n. U.0006219

La Sede Legale 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., è partecipata dalle società:

SALT S.p.A. (Gruppo ASTM S.p.A.)

ANAS S.p.A.

ITINERA S.p.A.

ASTM S.p.A. è il quarto operatore al mondo nella gestione di autostrade a pedaggio con circa 4.150 km di rete. ASTM S.p.A. gestisce in Italia circa 1.423 km di rete, attraverso l'acquisizione del co-controllo di Ecorodovias gestisce in Brasile circa 2.649 km di rete e tramite la partecipazione in Road Link gestisce circa 84 km di rete nel Regno Unito.

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

- **SATAP** (A4 Torino-Milano; A21 Torino-Piacenza)
- **SALT** (A12 Sestri Levante-Livorno, Viareggio-Lucca e Forlona-La Spezia, A15 La Spezia-Parma)
- **Autostrada dei Fiori** (A10 Savona-Ventimiglia, A6 Torino-Savona)
- **S.A.V.** (Quincinetto-Aosta)
- **Asti-Cuneo** (Asti-Cuneo, in parte in costruzione)

AUTOSTRADA ASTI CUNEO S.P.A.

- **ATIVA** (Tangenziale di Torino, Torino-Quincinetto, Ivrea-Santhià e Torino-Pinerolo)
- **SITAF** (Traforo del Frejus, Torino-Bardonecchia)
- **SITRASB** (Traforo del Gran San Bernardo)
- **TEEM** (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 sulla 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 agli svincoli di Asti Est e Ovest della SATAP A21 Torino/Piacenza.

Ai fini della esazione del pedaggio, lungo l'autostrada sono previste le **barriere** ed i **caselli** seguenti:

- Castelletto Stura - barriera
- S.Albano Stura - casello
- Bra-Marene - casello
- Cherasco - casello
- Alba Ovest - Verduno - casello
- Castagnito - casello
- Govone - barriera

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

Le seguenti uscite sono previste a libero transito:

- S.P. 456 del Turchino
- Isola d'Asti
- Costigliole/Govone
- Govone
- 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 55,727

- 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 nei seguenti lotti:

IL TRACCIATO

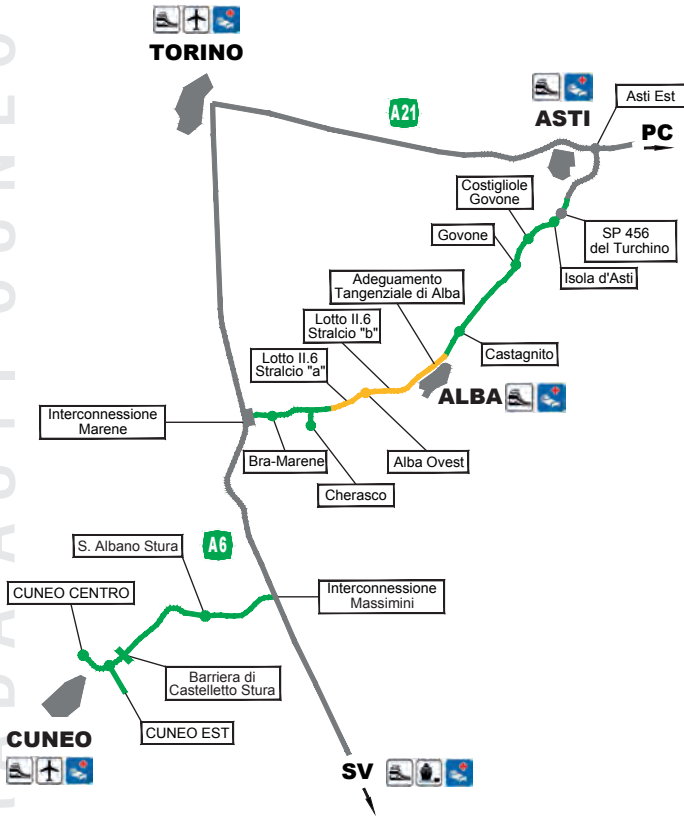
Intervento	Km
TRONCO II	
Lotto II.6 (Roddi-Diga Enel) Stralcio "b" dalla pk.5+000 alla Tangenziale di Alba	4,802
Lotto II.6 (Roddi-Diga Enel) Stralcio "a" dal Lotto II.7 alla pk.5+000	4,905
Adeguamento della Tangenziale di Alba	5,150
sommano	14,857

AUTOSTRADA ASTI CUNEO S.P.A.

L'AUTOSTRADA A33 ASTI CUNEO



IL TRACCIATO



-  **PARTE IN ESERCIZIO**
-  **PARTE IN COSTRUZIONE**

CHE COSA È LA TARIFFA

Il pedaggio autostradale equivale al rapporto tra tariffe unitarie per chilometro, approvate con Decreto Interministeriale, e la tratta presa in esame. Il valore risultante dalla somma degli importi come sopra determinati, subisce un arrotondamento unico ai 10 centesimi di Euro.

Va precisato che **la tariffa unitaria** è commisurata in base alle caratteristiche dell'infrastruttura (autostrada di pianura o di montagna, quest'ultima caratterizzata da numerosi viadotti e gallerie) ed al tipo di veicolo utilizzato secondo **il sistema di classificazione** attualmente in uso e denominato "Assi - Sagoma".

Le tariffe dei pedaggi in vigore possono essere richieste all'Ufficio Gestione Pedaggi presso la Sede Secondaria di Torino - Via Bonzanigo 22 oppure all'indirizzo info@asticuneo.it.

Il pagamento del pedaggio non è il corrispettivo di un servizio, ma costituisce uno strumento per l'ammortamento dei costi sostenuti per la costruzione e la manutenzione della rete autostradale; il rapporto tra gestore ed il cliente non ha quindi natura contrattuale.

Nella fase di costruzione dell'autostrada, per le tratte attualmente in esercizio, la modalità di variazione tariffaria, ai sensi della vigente Concessione, prevede un adeguamento della tariffa in essere, in relazione alla variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, rilevata dall'ISTAT per il periodo intercorrente dall'ultima variazione di tariffa e la data di entrata in esercizio delle singole nuove tratte ed infine dell'intero collegamento autostradale.

LA CLASSIFICAZIONE

Il parco veicolare viene perciò suddiviso in cinque classi utilizzando due parametri:

- **"Sagoma"**, cioè l'altezza del veicolo misurata in corrispondenza dell'asse delle ruote anteriori.
Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli a due assi che sono suddivisi in due classi;
- **"Assi"**, cioè il numero degli assi di costruzione del veicolo.
Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli ed i convogli a tre o più assi che sono suddivisi in tre classi.
Le cinque classi sono così definite:

classe A Veicoli a 2 assi



Motocicli da 150 cc ed oltre.



Motocarrozette da 250 cc ed oltre.



Veicoli a 2 assi con altezza minore/uguale a m. 1,30 in corrispondenza al primo asse.

classe B Veicoli a 2 assi



Veicoli a 2 assi con altezza superiore a m. 1,30 in corrispondenza del primo asse.



Autobus.



Autocarri.

classe 3 Veicoli e convogli a 3 assi



Autovetture con carrello ad 1 asse.



Autovetture con caravan ad 1 asse.



Autobus - Autocarri.



Autotreni a 3 Assi.

classe 4 Veicoli e convogli a 4 assi



Autovetture con carrello a 2 assi.



Autovetture con caravan a 2 assi.



Autocarri - Autotreni - Autoarticolati.

classe 5 Veicoli e convogli a 5 o + assi.



Autoarticolati - Autotreni a 5 assi.



Autotreni > di 5 assi.

N.B. Eventuali assi sollevati vanno conteggiati.

L'ESAZIONE DEL PEDAGGIO

I pedaggi autostradali possono essere riscossi con il sistema di esazione di tipo **“chiuso”** o con il sistema di tipo **“aperto”**.

Il sistema viene denominato **“chiuso”** quando il cliente ritira alla stazione di entrata il biglietto da consegnare all'uscita, affinché si determini il pedaggio, il cui importo è calcolato in base alla **classe del veicolo** e al **percorso attribuito** quale risulta dal biglietto di viaggio.

Il sistema **“aperto”** prevede la suddivisione dell'autostrada in tratte, ciascuna delle quali è controllata in un solo punto; di conseguenza, non è più necessario munire il cliente di biglietto di viaggio perchè il pedaggio dovuto presso ogni stazione è indipendente dalla reale provenienza e destinazione del veicolo e varia solo in funzione della sua classe tariffaria.

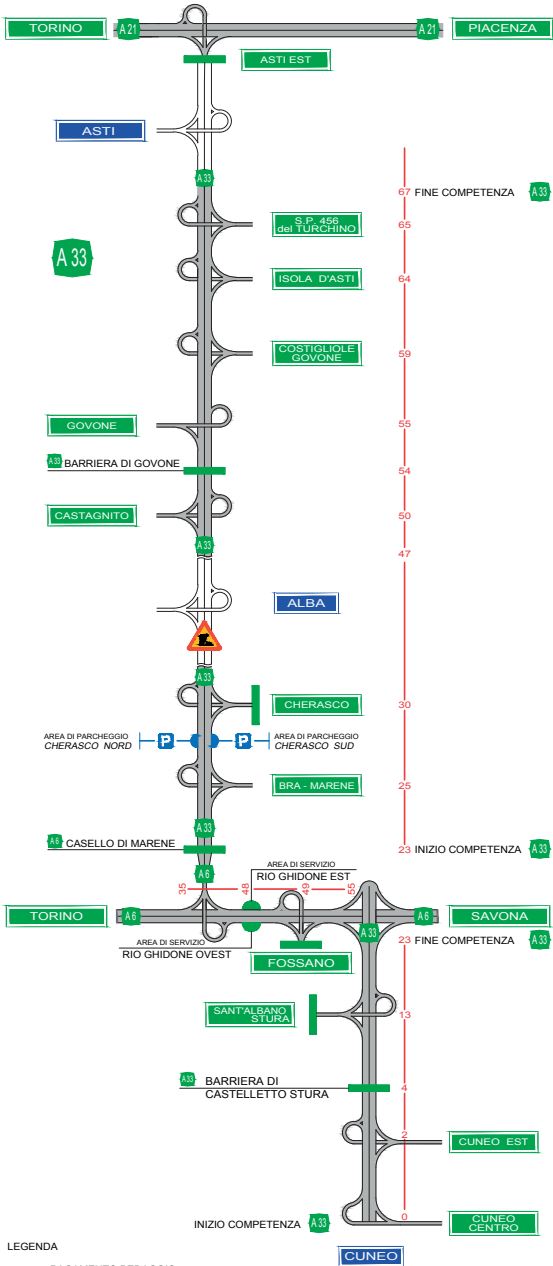
Attualmente lungo l'autostrada sono operative le seguenti stazioni per l'esazione dei pedaggi:

Stazione	Cod.	Tratta	
Barriera di Govone	188	Isola d'Asti-Guarene	sistema aperto
Cherasco	189	Cherasco-Marene	sistema aperto
S.Albano Stura	180	Massimini-S.Albano Stura	sistema chiuso
Barriera di Castelletto Stura	181	S.Albano Stura-Cuneo	sistema chiuso



Sono altresì in esercizio le seguenti uscite di libero transito:

- S.P. 456 del Turchino
- Isola d'Asti
- Costiglione-Govone
- Govone
- Castagnito
- Bra-Marene
- Cuneo Est
- Cuneo Centro

INFRASTRUTTURA E SISTEMA DI ESAZIONE



LEGENDA

-  PAGAMENTO PEDAGGIO
-  TRATTE IN COSTRUZIONE

IL PEDAGGIO

I 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 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 al cliente 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

				180
<small>DA COMPILARE SOLO A CURA DEGLI ESSENTI A NORMA DI LEGGE</small>				
<small>NUMERO TESSERA NON LETTO DALLA CONVIANT/OTICE</small>				
<small>CLASSE</small>				
<small>TAR. NO</small>				
<small>Ente esercente a norma di legge (art. 373 Reg. C.6.61)</small>		<small>NOME E COGNOME DEL CONDUCENTE</small>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<small>TIPO VEICOLO</small>	<small>TARGA VEICOLO</small>	<small>N. TESSERA POLIZIA STRADALE</small>	<small>FIRMA</small>	

L'ATTESTATO DI TRANSITO

ATTESTATO DI TRANSITO AUTOSTRADA AT-CN S.p.A.						<input type="text"/>	<input type="text"/>
						<small>TIPO VEICOLO</small>	<small>TARGA VEICOLO</small>
353	180	75	8/107	13:19	1241		
ENTRATA	USCITA	PORTA	ANNO E GIORNO	ORA E MINUTI	ESATTORE		
CLASSE	PEDAGGIO	MODALITÀ PAGAMENTO	SALDO PRECEDENTE O TARGA VEICOLO	CARTA ISO	NUMERO TESSERA O MANCATO PAGAMENTO		
2A	2.80	R	00000000	0000000000	0000000000		
<small>N = richiesta intervento estatore CC = carte di credito • FP = FASTpay R = pedaggio non composito (toll not paid) P = contanti • PP = per contanti importo insufficiente D = tessera • DD = doppia tessera a scalare, saldo insuff.</small>						DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI <small>l'eventuale fattura va richiesta alla AUTOSTRADA ASTI-CUNEO S.p.A. Ufficio fatture - S.P. 211 della Lomellina n° 3713 - 15057 TORTONA (AL)</small>	

IL PEDAGGIO

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. <small>tel. 0131.879292 - fax 0131.879218 mail: info@asticuneo.it</small>		
ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA SELF-SERVICE		
<small>MODALITÀ DI PAGAMENTO</small>		
CONTANTE		
DATA e ORA	23-02-2011	12:29
ENTRATA	180	
USCITA	180	
CLASSE	A	PAGHIA: 02
<small>*****</small>		
PEDAGGIO	€ 2,10	
<small>DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI</small>		

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. <small>Direzione Amministrativa e Finanziaria 15057 TORTONA (AL) - S.P. 211 della Lomellina n° 3713 Tel.: 0131.879292 - Fax 0131.879218 - email: info@asticuneo.it</small>			
ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA MANUALE			
<small>MODALITÀ DI PAGAMENTO</small>			
CONTANTE			
DATA	23-02-2011	ORA	12:27
ENTRATA	180	PORTA	54
USCITA	180	ESATTORE	0248
		CLASSE	A
PEDAGGIO:		Euro 2,10	
<small>DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI</small>			

LA SEGNALETICA NELLE STAZIONI



Piste bianche senza operatore

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



Piste di Telepedaggio

Riservate ai possessori dell'apposito apparato, consentono il transito a velocità ridotta (max km. 30 orari), senza fermata alla stazione.



Piste Automatiche

Riservate ai possessori di carte di credito, carte Bancomat Fast Pay, carte Postamat, tessere Viacard. Nelle apparecchiature inserire prima il biglietto e poi la tessera. E' possibile ritirare la ricevuta di pagamento. In caso di difficoltà premere il pulsante di **RICHIESTA INTERVENTO** ed attendere **senza scendere dal veicolo o effettuare retromarcia**.



Piste di Telepedaggio/ Automatiche

Possono essere utilizzate sia dai possessori di apparati Telepass, sia dai possessori di tessere magnetiche.



Piste di Telepedaggio/ Automatiche / Contanti

Possono essere utilizzate da tutti i clienti indipendentemente dalla tipologia di pagamento.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pedaggio può essere pagato per **contanti** esclusivamente presso le **piste manuali** presiedute da esattore o presso le **casse automatiche**; nelle piste manuali per il pagamento sono accettate anche le principali divise straniere, con eventuale erogazione del **resto in Euro**. Così come nella maggior parte della rete autostradale è possibile anche l'utilizzo di ulteriori sistemi di pagamento diversi dal contante.

Questi sistemi di pagamento sono di seguito:



IL TELEPASS

Consente di pagare il pedaggio, senza fermata alla stazione, mediante l'utilizzo di un apparato da applicare facilmente sul parabrezza. Il contratto **Family**, senza tessera **Viacard**, è destinato alle persone fisiche e può essere utilizzato solo su autoveicoli ad uso privato. Con l'opzione **Premium** si abbina ai vantaggi del telepass un pacchetto di servizi aggiuntivi. In versione commerciale è fornito con tessera **Viacard** di conto corrente. E' destinato ad operatori economici, aziende e a clienti privati forti utilizzatori. Il telepass può essere richiesto in tutti i Punti Blu ed i Centri Servizi, negli uffici postali oppure on-line sul sito www.telepass.it.



LA TESSERA VIACARD DI CONTO CORRENTE

E' un titolo magnetico legato al **conto corrente** bancario del cliente. Può essere chiesta ai **Punto Blu** o ai **Centri Servizi**, agli istituti bancari convenzionati ed alle società emittenti carte di credito.



LA TESSERA VIACARD "A SCALARE"

E' prepagata e disponibile in vari tagli (€ 25,00-50,00 e 75,00). Può essere acquistata presso tutti i **Punto Blu**, i **Centri Servizi** ed in altri numerosi esercizi commerciali che espongono la vetrofania. Presso le **stazioni** di competenza Autostrada Asti Cuneo S.p.a. è in distribuzione quella in tagli da **€ 25,00** e **€ 50,00**.

CARTE DI CREDITO, BANCOMAT FAST PAY, POSTAMAT

Il pagamento del pedaggio si effettua senza digitare il PIN e senza alcuna commissione aggiuntiva rispetto all'importo del pedaggio. Le carte di credito accettate sono: **Visa, Eurocard/Mastercard, Aura, American Express, Diners e Findomestic**.

LA FATTURAZIONE

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

Le fatture, a fronte delle ricevute emesse dalle stazioni dell'Autostrada A33 Asti-Cuneo, possono essere chieste al seguente indirizzo:

Autostrada Asti-Cuneo. S.p.A.
Ufficio Fatture
Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino (TO)
telefono: 011.4392111

Se è la prima volta che si chiede l'emissione di fattura sarà sufficiente compilare una distinta con i seguenti dati:

- denominazione della ditta o ragione sociale con residenza o domicilio del cliente;
- codice fiscale o partita IVA;
- data transito, stazione di entrata, stazione di uscita;
- classe veicolare, pedaggio;
- al termine dovrà essere riportato l'importo complessivo dei pedaggi.

Con l'invio della prima fattura, l'ufficio preposto fornirà l'apposito modulo da compilare per le successive richieste. In ogni caso, i moduli per la richiesta di fatture possono essere scaricati da internet collegandosi al sito **www.asticuneo.it**. La richiesta di fattura dovrà essere corredata degli attestati di transito in originale (D.M. Finanze 20/07/79) e sottoscritta per la necessaria assunzione di responsabilità.

Attestati rilasciati da altre Società non potranno essere fatturati. L'attestato rilasciato in pista automatica, nel caso di pagamento non avvenuto in maniera regolare, può costituire un **Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio**, e non potrà essere fatturato.

PROBLEMI CON IL PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Le soluzioni:

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 telepass, 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.

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 al cliente, al pedaggio dovuto non sarà applicata nessuna maggiorazione. Per ulteriori informazioni contattare gli operatori dal Lunedì al Venerdì, escluso i festivi, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, al **numero verde 840.705570**, ad addebito ripartito, oppure tramite fax e/o e-mail:

rmpp@asticuneo.it

Come pagare:

Il saldo di un rapporto di mancato pagamento può avvenire a mezzo:

- **c/c postale n° 85617942 intestato a:**
AUTOSTRADA ASTI CUNEO - Via Bonzanigo 22 - Torino (TO);
- **c/c bancario intestato a AUTOSTRADA ASTI CUNEO presso la UNICREDIT:**
IBAN IT55W0200809440000500042557
BIC UNCRITMMMCN;
- **porte riscossione manuale, personale esattore in stazione delle società convenzionate:**
- **Autostrada dei Fiori** (A10 Savona-Ventimiglia, A6 Torino-Savona)
- **SATAP** (A4Torino-Milano, A21 Torino - Piacenza)
- **S.A.V.** (Quincinetto-Aosta)
- **S.A.L.T.** (A12 Sestri Levante-Livorno, Viareggio-Lucca e Fornola-La Spezia, A15 La Spezia-Parma)
- **A.T.I.V.A.** (Tangenziale di Torino, Torino-Quincinetto, Ivrea-Santhià e Torino-Pinerolo)
- **Autostrada Asti-Cuneo**

- **Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A.**
- **Società di Progetto BREBEMI S.p.A.**
- **Tangenziale Esterna S.p.A.**
- **Società di Progetto Autovia Padana S.p.A.**

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

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

Di prossima applicazione, il pagamento **ON-LINE** tramite il sito internet **www.asticuneo.it**.

Nel caso di *omesso pagamento* di quanto indicato, gli atti relativi potranno essere trasmessi all'*Ufficio Verbali della Sezione Polizia Stradale* competente per la conseguente contestazione delle *sanzioni amministrative di cui all'art. 176/11° e 21° comma del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale* (che prevede il pagamento di una somma da € 87,00 a € 345,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

I TRANSITI ECCEZIONALI

Per il Codice della Strada (art. 10) è **eccezionale** il veicolo che superi, per specifiche esigenze funzionali, i limiti di sagoma o massa stabiliti negli articoli **61** e **62**.

Per il rilascio **dell'autorizzazione** al transito dei veicoli eccezionali ed ai trasporti in condizioni di eccezionalità, gli interessati possono far riferimento direttamente:

o al sito: www.teonline.it

o ai numeri: 011.91415236 - fax 0141.931502

I versamenti relativi alle autorizzazioni, sono da effettuarsi sul c.c.p. 88644885 intestato a: Autostrada Asti Cuneo S.p.A. - Trasporti Eccezionali Centro Servizi - 10030 Rondissone. Qualunque uso improprio dell'autorizzazione, contraffazione o alterazione ne determina l'immediata cessazione di validità con le conseguenze fissate dal Codice della Strada e dall'atto autorizzativo. I titolari di autorizzazione devono rispettare tutte le prescrizioni in essa contenute o successivamente comunicate dall'Ente concessionario.

IN VIAGGIO SULL'AUTOSTRADA

Prima del viaggio

Prima di intraprendere il viaggio, l'utente che desidera conoscere la situazione di transitabilità può consultare il sito web **www.asticuneo.it** messo a disposizione dalla Concessionaria.

Durante il viaggio

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

- Consultare il sito web **www.asticuneo.it** della Concessionaria;
- Assumere 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 da Radio Montecarlo tramite i notiziari Autotraffic 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.

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° **800.003999**, 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, il servizio veterinario se sono coinvolti animali, la 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 rendano necessarie tempestive bonifiche ambientali.

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

SERVIZIO INFORMAZIONI

Call Center 840.708.708



840.708.708 da fisso - 12.840.708.708 da mobile

Via Nord-Ovest è il portale telefonico che, su iniziativa di alcune concessionarie autostradali, accompagna gli automobilisti sulle principali autostrade del Piemonte e della Valle d'Aosta.

Via Nord-Ovest è il call center per:

- A4 Torino-Milano
- A21 Torino-Piacenza
- Traforo del Frejus,
- A32 Torino-Bardonecchia
- A33 Asti-Cuneo.

Il servizio è raggiungibile, da telefoni fissi e cellulari, ha costi ad addebito ripartito (se da rete fissa il costo è di € 0,079 pari ad uno scatto alla risposta, se da cellulari i costi come da contratto con proprio operatore), attivo tutti i giorni, compreso i festivi, **dalle ore 7 alle ore 22**, al di fuori di detta fascia oraria, componendo il numero si potrà dialogare direttamente con le Centrali Operative delle concessionarie autostradali.

Radio

Tempestivamente informazioni su viabilità e condizioni del traffico, relative all' Autostrada Asti-Cuneo, possono essere acquisite tramite:

- Il servizio di informazione generale sullo stato del traffico - CCISS – Onda Verde
- Il servizio di informazione regionale sullo stato del traffico - Radio Traffic

E' possibile, mentre si ascolta un altro programma, ottenere i passaggio automatico sulla ricezione dei notiziari di Onda Verde, se sulla autoradio è attivata la funzione RDS (TA e TP).

Internet

Sul sito internet della Concessionaria www.asticuneo.it sono rese disponibili al cliente informazioni utili riguardanti il tracciato, gli svincoli di interconnessione con altre Concessionarie, oltre ad informazioni di carattere generale e condizioni meteo, turbative al traffico, cantieri di lavori aperti lungo l'asse autostradale, calendari e previsioni di traffico relativi a periodi di maggior esodo.

Centrale Operativa della Concessionaria

Attiva **h 24**, garantisce il controllo del tronco autostradale me-diante 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 e di coordinamento di tutta l'attività svolta su strada, provvede all'invio dei soccorsi ed alla gestione dell'informazione.

La Centrale Operativa per emergenze, informazioni su **viabilità** e **meteo** è sempre contattabile al seguente numero telefonico gratuito: **800-003999**.

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE - PMV

Con il graduale completamento del tracciato autostradale, la concessionaria si è dotata di pannelli a messaggio variabile per **l'informativa, in tempo reale**, relativamente ad incidenti, cantieri, code, tempi di percorrenza ed eventi meteo. In assenza di eventi anomali, le informazioni trasmesse avranno per oggetto tipologie di messaggio inerenti la sicurezza di guida, consigli, informazioni autostradali generiche.

GLI AUSILIARI ALLA VIABILITA'

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: poliziacoa.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 il cliente 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*



*Identificazione
tronco autostradale*

*Numero progressivo
cavalcavia da inizio
tronco*

VIABILITÀ

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 del cliente 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** 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)

CONSIGLI PER LA SICUREZZA

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

- **viaggiare** 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.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

I principi fondamentali nell'ambito di un sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale.

Eguaglianza

Il concessionario autostradale svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, 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 clienti.

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 tempestive 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 ai Clienti 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 Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso la Clientela 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 Clienti. 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

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

LA QUALITA' DEL SERVIZIO



Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. è im-

pegnata costantemente a mantenere elevata la qualità del servizio. Certificata a norma UNI EN ISO 9001, opera al fine di assicurare al cliente finale **continuità del servizio, sicurezza della viabilità, mantenimento dell'efficienza delle infrastrutture, funzionalità delle stazioni, assistenza al traffico e servizi accessori.**

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. ha individuato indicatori di qualità che permettono di monitorare:

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

Autostrada Asti-Cuneo S.p.A., nel rispetto del Piano di Sostenibilità 2017-2021 del Gruppo ASTM S.p.A., di cui fa parte, e per garantire un più puntuale monitoraggio delle proprie attività, si è impegnata nell'obiettivo di raggiungere le 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 S.p.A. è impegnato ad offrire **il miglior servizio possibile** mediante comportamenti corretti, disponibili ed attenti nei confronti del cliente.

E' 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 **rappporto Concessionaria - Cliente.**

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

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

LA MANUTENZIONE

La manutenzione è l'attività cardine per la conservazione in efficienza dell'intera infrastruttura autostradale.

I settori d'intervento, sui quali essa si articola, sono tutti importanti poiché ognuno di questi contribuisce allo scopo di ottenere un adeguato livello di servizio in termini di sicurezza e comfort. I settori salienti sono i seguenti.

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. il monitoraggio e controllo delle caratteristiche funzionali e strutturali del piano viabile;
2. gli 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, si impostano 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 scariche 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**. E' 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 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.

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 transi- tabilità 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

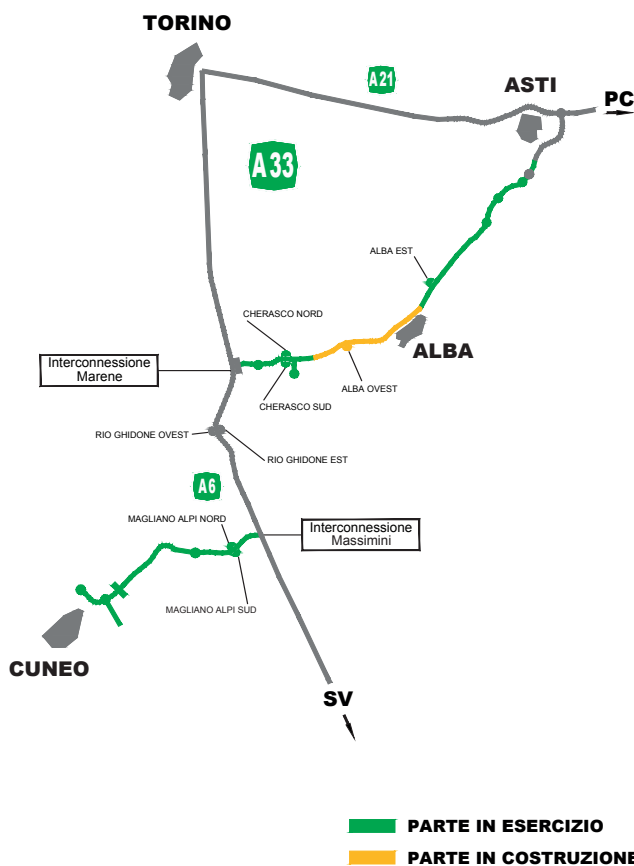
al fine di mantenere le aree verdi, poste lungo il tracciato, sono previsti interventi periodici, nell’arco dell’anno di taglio e potatura.

E’ costante inoltre il controllo e l’intervento di pulizia laddove si riscontrino rifiuti abbandonati.

LE AREE DI SERVIZIO E DI PARCHEGGIO

Lungo il tracciato autostradale sono previste le seguenti aree di servizio e di parcheggio:

- Magliano Alpi Nord
- Magliano Alpi Sud
- Cherasco Nord
- Cherasco Sud
- Alba Ovest
- Alba Est



Le aree di servizio non sono in esercizio e saranno realizzate e gestite dal Concedente Ministero delle Infrastrutture e delle mobilità sostenibili.

Le aree di parcheggio di Cherasco Nord e Sud sono già in esercizio e sono gestite dalla Autostrada Asti Cuneo S.p.A (A33), (rispettivamente con n° 26 e n° 21 stalli per mezzi pesanti).

Le aree di servizio Rio Ghidone Est e Ovest sono in esercizio e sono gestite dall'Autostrada dei Fiori tronco A6 Torino-Savona.

CUSTOMER SATISFACTION

La Concessionaria mette a disposizione dell'utenza il "Questionario Utente", per la rilevazione della qualità percepita. Le rilevazioni della qualità sono successivamente elaborate ed utilizzate per pianificare opportune azioni di miglioramento. Il questionario può essere richiesto presso le stazioni di esazione, nonchè 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
	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 (retroreflessione)*	(RL) Retroreflessione (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 nel 85% dei casi (giorni lavorativi)	10 gg.
4		Tempo di risposta a proposte e reclami	tempo di risposta nel 85% dei casi	30 gg.
5		Tempo di risposta ai rimborsi	tempo di risposta nel 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.

I RECLAMI

Il cliente può segnalare eventuali carenze percepite o riscontrate nella gestione dell'infrastruttura stradale o nell'erogazione dei servizi attraverso le modalità di seguito indicate:

- **lettera** indirizzata a:
Autostrada Asti-Cuneo. S.p.A.
Via Bonzanigo 22 - 10144 Torino (TO);
- **fax: 011.6650469;**
- **e-mail a: info@asticuneo.it;**
- rivolgendosi al **personale** di esazione e richiedere il modulo "Comunicazioni Cliente";

A tutti i reclami motivati Autostrada Asti-Cuneo S.p.A. provvede a rispondere entro **30 giorni** dalla data di registrazione della comunicazione del cliente. Qualora l'accertamento dell'irregolarità richiedesse tempi più lunghi si informerà comunque il cliente entro il termine sopra indicato.

Come riportato nella tabella precedente, i reclami pervenuti via e-mail, sono processati entro i **10 gg.** lavorativi successivi alla data di registrazione della comunicazione del cliente.

I RIMBORSI

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

Per importi inferiori ai **10 euro**, il cliente può rivolgersi direttamente al personale di stazione.

Negli altri casi, dovrà inoltrare la richiesta di rimborso corredata dall'originale dello scontrino di credito, tramite lettera indirizzata a:

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

I tempi di rimborso coincidono con i tempi di trattamento e risposta ai reclami sopraindicati.

EVENTI ANOMALI

Il cliente può trovarsi nella necessità di contattare l'Azienda 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 (TO)
- **telefono** al n° **011.6650400**;
- **fax** al n° **011.6650469**;
- **e-mail** indirizzata a: **info@asticuneo.it**;
- rivolgendosi al **personale** di esazione e compilando il rapporto Comunicazione Utenti.

INFORMAZIONI E DATI SU INCIDENTI

Il cliente 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





Autostrada Asti-Cuneo

Via Bonzanigo 22 - Torino (TO)
Tel. 011.6650400 Fax 011.6650469

SITO INTERNET
INFORMAZIONI VIABILITÀ

www.asticuneo.it
800-003.999

INFORMAZIONI,
SUGGERIMENTI E RECLAMI

info@asticuneo.it
