

CARTA DEI SERVIZI

Società Autostrade Valdostane S.p.A.


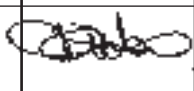



SOCIETA' AUTOSTRADE VALDOSTANE - S.A.V. S.P.A.



CARTA DEI SERVIZI

INDICE DELLE REVISIONI ANNUALI

REV.	DATA	OGGETTO	REDATTO RQ	VERIFICATO RSETV	APPROVATO DIR
5	30/03/11	Sesta emissione			



SOMMARIO

SEZIONE N. 1

Messaggio della Direzione	pag. 5
L'organizzazione della Società	pag. 6
La composizione della rete	pag. 8
Rappresentazione grafica della tratta in concessione	pag. 9
Servizi ausiliari	pag. 10
I piani di potenziamento	pag. 11
I principi fondamentali	pag. 12
Il calcolo del pedaggio	pag. 13
L'informazione sui servizi	pag. 15
La Mobilità	pag. 15
La Manutenzione	pag. 17
La Manutenzione delle Infrastrutture	pag. 18
L'informazione per il viaggiatore	pag. 21
Consigli di sicurezza	pag. 24
Autostrada in cifre	pag. 25
I servizi per il confort del viaggiatore	pag. 26
L'assistenza all'esazione	pag. 29
Comprendere i documenti di viaggio	pag. 30
Le informazioni sull'infrastruttura	pag. 34
Procedure seguite di customer satisfaction	pag. 34

SEZIONE N. 2

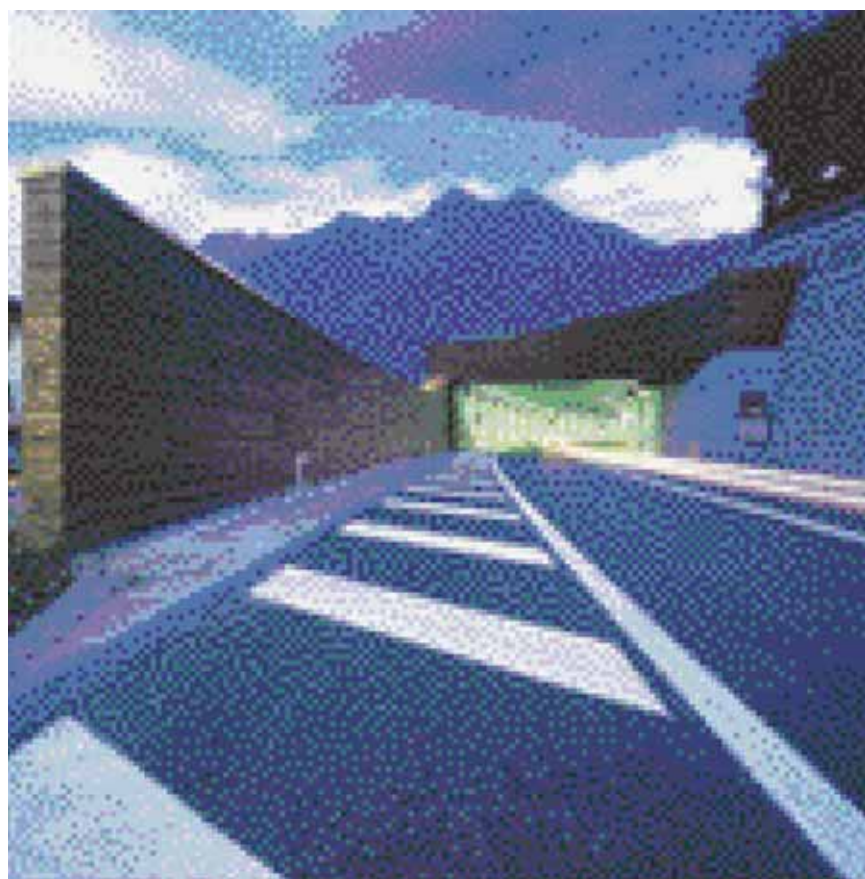
Le politiche e la gestione per la qualità	pag. 35
Gli indicatori di qualità	pag. 36

SEZIONE N. 3

La tutela del cliente	pag. 37
Il prontuario dei numeri telefonici e degli indirizzi	pag. 39

La presente versione della Carta è stata redatta sulla base della "Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali" del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti N. 102 del 19 febbraio 2009 e delle "Istruzioni Operative" dell'ANAS del 29 gennaio 2010.





MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

*Gentile Utente,
siamo lieti di presentarle la Carta dei Servizi dell'autostrada
gestita dalla S.A.V. Società Autostrade Valdostane S.p.A.*

*La Carta dei Servizi è uno strumento di gestione, di
informazione, di comunicazione degli obiettivi e di dialogo con
gli Utenti. Essa è stata redatta per adempiere a quanto previsto
dalla Convenzione di concessione, nel convincimento che possa
costituire un'occasione di crescita aziendale interna e di comu-
nicazione di valore verso l'esterno.*

*Riteniamo importante sottolineare che la peculiarità del
settore nel quale operiamo è caratterizzata da componenti del
servizio, la cui Qualità dipende anche e soprattutto da fattori
esterni.*

*Confidiamo che la Carta dei Servizi rappresenti uno
strumento di dialogo, contribuendo ad avvicinare sempre di più
la S.A.V. S.p.A. all'utenza, d'ora innanzi più informata e
consapevole dell'obiettivo di fornirle il migliore dei servizi;
fiduciosi anche, atteso l'importante ruolo che rivestono gli
utenti stessi per garantire un adeguato livello del servizio, nella
loro collaborazione.*

*Con viva cordialità
Il Presidente*



L'ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA'

La composizione del Gruppo

La S.A.V. Società Autostrade Valdostane S.p.A. è stata costituita nel 1962, per la costruzione e l'esercizio dell'Autostrada Quincinetto-Aosta, sulla direttrice internazionale di collegamento tra l'Italia e l'Europa Nord Occidentale, attraverso la Francia e la Svizzera. Azionisti della Società sono: la REGIONE AUTONOMA DELLA VALLE D'AOSTA, A.T.I.V.A. S.p.A. e HOLDING PIEMONTE e VALLE D'AOSTA S.p.A. La S.A.V. S.p.A. fa parte del Gruppo S.I.A.S. S.p.A.



La S.A.V. S.p.A. detiene altresì una consistente partecipazione nella SITRASB S.p.A. che gestisce il Traforo del Gran San Bernardo.

La tratta autostradale gestita dalla S.A.V. S.p.A. è la Quincinetto – Aosta Ovest/Raccordo A5-S.S.27 del Gran San Bernardo per complessivi 67,4 chilometri.

L'organizzazione

In base alla Convenzione Unica di Concessione del 2 settembre 2009, la Società Autostrade Valdostane è Concessionaria dell'ANAS per la costruzione e l'esercizio, fino al 31 dicembre 2032, dell'Autostrada A5 Quincinetto – Aosta comprensiva delle opere di collegamento con la viabilità esterna.

La tratta autostradale gestita dalla S.A.V. S.p.A. rappresenta un'importante cerniera di collegamento fra l'Italia ed i paesi dell'Europa Nord-Occidentale. Essa collega la grande viabilità nazionale con la Francia e con la Svizzera, attraverso i Trafori del Monte Bianco e del Gran San Bernardo ed i "passi" del Piccolo e del Gran San Bernardo.

Sede sociale e Direzione si trovano a Châtillon (AO), Strada Barat n.13, in prossimità dello svincolo autostradale di Châtillon/Saint-Vincent.

L'organico della Società al 31 dicembre 2010 è di n. 117 persone, cui si aggiunge nei periodi di punta (stagione invernale e stagione estiva) altro personale con contratto a tempo determinato. L'obiettivo primario di tutte le attività aziendali è quello di fornire il miglior servizio possibile agli utenti, in termini di mobilità ed assistenza.

A tal fine opera presso le autostazioni, 24 ore su 24, il personale di esazione, lungo l'autostrada e le sue pertinenze, sempre per 24 ore su 24, sono in servizio gli ausiliari della viabilità e gli operatori addetti alla manutenzione e al pronto intervento.

Presso il Centro di Manutenzione di Nus è ubicata la Centrale Operativa (C.O.), fondamentale nella raccolta di dati ed informazioni su tutto quanto avviene in ambito autostradale, con conseguente smistamento di notizie e/o istruzioni sia all'utenza che agli operatori, nel rispetto delle vigenti procedure.

La S.A.V. S.p.A. esplica la propria attività di esercizio e gestione dell'infrastruttura a fianco e in collaborazione con altre strutture operative:

- la Polizia Stradale, che opera in permanenza in autostrada con i propri compiti istituzionali;
- le compagnie petrolifere e le ditte di ristorazione, che provvedono all'erogazione dei servizi di rifornimento carburante e di ristoro nelle aree di servizio;
- i Vigili del Fuoco, con i propri compiti istituzionali;
- le organizzazioni appositamente autorizzate per quanto riguarda il servizio di soccorso meccanico;
- il **118**, che garantisce il pronto intervento di uomini e mezzi per il Soccorso Sanitario.



LA COMPOSIZIONE DELLA RETE

L'autostrada in concessione alla S.A.V. Società Autostrade Valdostane S.p.A. ha inizio alla progressiva Km 53+192 dell'A5, in corrispondenza dello svincolo di Quincinetto, dove avviene l'allacciamento con l'autostrada proveniente da Torino.

Si snoda lungo la valle principale del territorio valdostano, attraversando il corso del fiume Dora Baltea numerose volte e accompagnando i declivi naturali delle montagne circostanti; raggiunge dopo poco più di 47 Km la barriera autostradale di Aosta, dove l'itinerario si divide in due rami: uno che porta al Traforo del Monte Bianco ed al valico del Piccolo San Bernardo, l'altro diretto ad Aosta, al Traforo ed al valico del Gran San Bernardo.

La Struttura:

- sul tratto Quincinetto – Aosta: due corsie di scorrimento più una corsia di emergenza per senso di marcia;
- sul tratto Aosta – Aosta Ovest/Saint-Pierre: due corsie di scorrimento con la presenza lungo il percorso di frequenti piazzole di emergenza;
- sul Raccordo A5 – S.S. 27 del G. S. Bernardo: carreggiata unica con due corsie sulla direttrice A5 – S.S. 27 e una corsia sulla direttrice S.S. 27 – A5 con frequenti piazzole di emergenza.

Lungo l'autostrada, oltre alle Barriere di Aosta/Gran San Bernardo ed Aosta/Monte Bianco (terminali della rete autostradale interconnessa italiana) vi sono gli svincoli, di seguito elencati, che consentono i collegamenti con la viabilità ordinaria e le principali località turistiche:

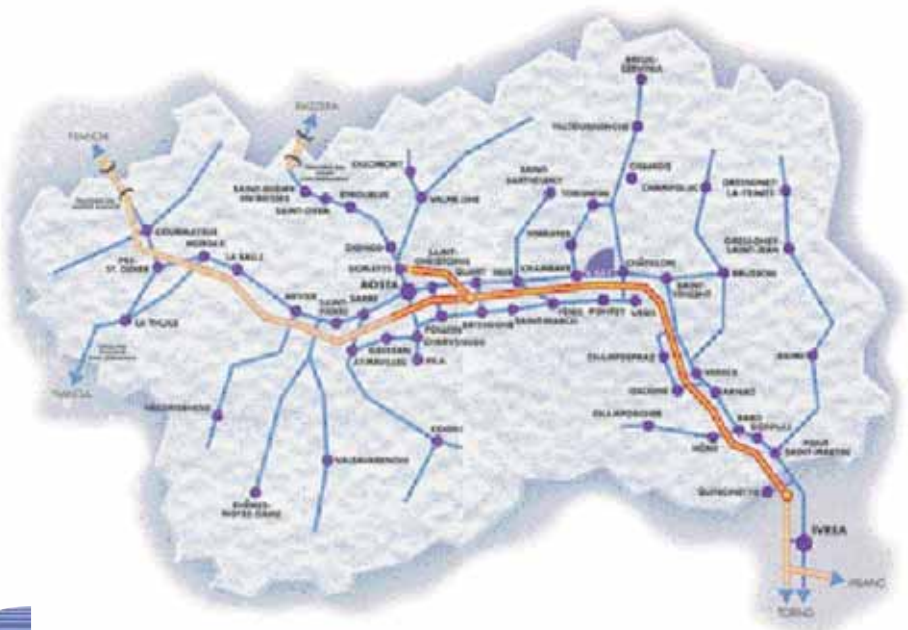
- svincolo di Quincinetto: Ivrea e Valli Canavesane;
- svincolo di Pont-Saint-Martin: valle di Gressoney e di Champorcher;
- svincolo di Verrès: valle d'Ayas;
- svincolo di Châtillon/Saint-Vincent: Valtournenche;
- svincolo di Nus: valle di Saint-Barthélemy;
- svincoli di Aosta: Aosta e valle del Gran San Bernardo;
- svincolo di Aosta Est nord (997) consente il collegamento autostradale tra Aosta e Courmayeur;
- svincolo di Aosta Est sud (998) consente il collegamento autostradale tra Courmayeur e Aosta.

I Servizi Ausiliari

La viabilità alternativa

In alternativa al tracciato dell'autostrada gestita dalla S.A.V. S.p.A. sono utilizzabili i seguenti percorsi:

- la S.S. n. 26 verso il tunnel del Monte Bianco ed il valico del Piccolo San Bernardo, che ha una direttrice pressoché parallela all'asse autostradale da Quincinetto sino a Courmayeur;
- La S.S. n. 27 verso il valico o il tunnel del Gran San Bernardo oggi sottesa, nel tratto Aosta – Variney, dal Raccordo A5 – S.S. 27 del Gran San Bernardo realizzato dalla S.A.V. S.p.A.
- Esistono inoltre schemi di viabilità minore da utilizzare in casi di emergenza soprattutto dai veicoli medio-leggeri.
- L'intermodalità è assicurata dalla presenza di una rete ferroviaria pressoché parallela al tracciato autostradale con stazioni presenti nei principali paesi della Valle



PIANI DI POTENZIAMENTO

Le principali opere che prossimamente saranno realizzate sono le seguenti:

- opere relative al miglioramento della sicurezza autostradale attraverso la riqualificazione delle barriere di sicurezza;
- opere relative alla salvaguardia dell'ambiente attraverso al realizzazione di barriere antirumore;
- opere di miglioramento della viabilità di adduzione;
- interventi per l'adeguamento delle gallerie autostradali secondo quanto previsto dal D. Lgs 26/04/2006 (gallerie > 500 mt)



PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Uguaglianza

La S.A.V. S.p.A. nell'erogazione dei servizi si ispira al principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di razza, lingua, sesso, fede religiosa, opinione politica e ceto sociale. La S.A.V. S.p.A. si impegna inoltre 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

La S.A.V. S.p.A. si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità

La S.A.V. S.p.A. 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.

La S.A.V. S.p.A. rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nella tratta in concessione.

Partecipazione

La S.A.V. S.p.A. riconosce che è un diritto dei suoi clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela, attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

Efficienza ed efficacia

La S.A.V. S.p.A. fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, ed in modo efficace, il più utile possibile ai suoi clienti.

La S.A.V. S.p.A. si impegna altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

Cortesia e trasparenza

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

Tutela della riservatezza

La S.A.V. S.p.A. 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.

**Il settore della viabilità autostradale nazionale, così come riconosciuto nelle premesse della direttiva n. 102/2009, è un settore specifico e non assimilabile al novero dei servizi pubblici di cui all'art. 1 legge n. 146/1990. Ne segue che non tutti i principi indicati dalla direttiva Ciampi del gennaio 1994 sono concretamente applicabili alle attività del concessionario autostradale.*

IL CALCOLO DEL PEDAGGIO

Il pedaggio autostradale si calcola moltiplicando i chilometri percorsi per la tariffa unitaria specifica di ogni singola tratta autostradale percorsa. Le tariffe unitarie vengono approvate con Decreto Ministeriale. Alla tariffa unitaria va aggiunto un sovrapprezzo a favore della concedente ANAS e l'IVA nella misura attuale del 20%. Il valore risultante, subisce un arrotondamento ai 10 centesimi di Euro.

La tariffa unitaria è stabilita in base alle caratteristiche tipiche dell'autostrada (per esempio, autostrada di montagna, con numerosi viadotti e gallerie oppure autostrada di pianura) ed al tipo di veicolo utilizzato dall'Utente, classificato secondo il sistema denominato "Assi – Sagoma".

Secondo questo sistema, il parco veicolare viene suddiviso in cinque classi tariffarie, utilizzando due parametri:























- 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 appartenenti alle classi A) e B);
- gli "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 appartengono alle classi 3) 4) 5), secondo l'esemplificazione schematica qui riportata.

I pedaggi in vigore possono essere richiesti all'ufficio pedaggi presso gli uffici della S.A.V. S.p.A. a Châtillon (AO), presso il **Punto Blu** di Nus ed inoltre possono essere visionati sul sito www.a5sav.it.

Per eventuali necessità, chiarimenti e/o ulteriori informazioni direttamente presso le stazioni, si può chiedere al Personale di esazione di conferire con i Capi Casello.



TABELLA DI CLASSIFICAZIONE DEI VEICOLI E LORO SUDDIVISIONE IN CLASSI

<p>A</p>	<p>Motocicli da 150cc ed oltre, Motocarrozette da 250cc ed oltre, Veicoli a due assi con altezza inferiore o uguale a m 1,30 in corrispondenza del primo asse.</p>	<p>Motocicli da 150 cc </p> <p>Moto con carrello a traino </p> <p>Sidecar </p> <p>Autovetture  </p>
<p>B</p>	<p>Veicoli a due assi con altezza superiore a m 1,30 in corrispondenza del primo asse.</p>	<p>Autobus </p> <p>Autocarri </p> <p>Furgoni Autocaravan  </p>
<p>3</p>	<p>Veicoli e convogli a tre assi. (Eventuali assi sollevati vanno conteggiati)</p>	<p>Autovetture con carrello o caravan ad un asse  </p> <p>Autobus </p> <p>Autocarri </p> <p>Autoveicoli a tre assi </p>
<p>4</p>	<p>Veicoli e convogli a quattro assi. (Eventuali assi sollevati vanno conteggiati)</p>	<p>Autovetture con carrello o caravan a due assi  </p> <p>Autocarri </p> <p>Autoveicoli </p> <p>Autocarri a quattro assi </p>
<p>5</p>	<p>Veicoli e convogli a cinque o più assi. (Eventuali assi sollevati vanno conteggiati)</p>	<p>Autoveicoli </p> <p>Autocarri a cinque o più assi  </p>

L'INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La Mobilità

Le attività svolte da S.A.V. S.p.A hanno come obiettivo prioritario quello di offrire un servizio di qualità dando assistenza a ciascun utente in transito, compatibilmente con le diverse situazioni che possono configurarsi.

Alla riuscita del servizio contribuisce anche il comportamento dei clienti dell'autostrada. Sul sito internet www.a5sav.it è consultabile la mappa interattiva dello stato del traffico con l'indicazione degli eventuali eventi turbativi in atto e della presenza di cantieri stradali regolati da cambi di carreggiata. Inoltre è possibile visionare sulla stessa pagina web il calendario annuale dei divieti alla circolazione dei mezzi pesanti.

Localizzazione della posizione

Lungo tutto il tragitto autostradale, l'utente può rilevare la propria posizione mediante:

- i cartelli indicanti la progressiva chilometrica
- i cartelli riportanti il numero progressivo del cavalcavia.

Quest'ultima indicazione, riportata su cartelli di colore marrone installati al centro dell'autostrada ed in corrispondenza dei cavalcavia, sono un utile riferimento per una precisa segnalazione e/o localizzazione di un evento da parte dell'utente.

Assistenza



L'assistenza è operativa 24 ore su 24 ed è assicurata da

- **La centrale operativa C.O.**

La Centrale Operativa è la struttura aziendale che coordina le attività di controllo del traffico e di soccorso in autostrada nonché di informazione all'utenza sul traffico e la percorribilità.

La Centrale Operativa indirizza le informazioni alle strutture aziendali competenti, agli operatori esterni di soccorso ed ai centri di smistamento delle notizie sulla viabilità.

- **Il Personale autostradale addetto al traffico e alla sicurezza**

Il personale operativo della S.A.V. S.p.A., percorre con continuità l'autostrada, a garanzia di un pronto intervento in caso di necessità. In particolare gli "Ausiliari della Viabilità" grazie ad un protocollo d'intesa, sottoscritto con il Ministero dell'Interno – Dipartimento Polizia Stradale, possono svolgere attività di pronto intervento, assistenza all'utente ed annotazione degli incidenti con solo danni a cose.



La Gestione dei soccorsi

Il Soccorso Meccanico

Il servizio di soccorso meccanico sull'autostrada è regolamentato da un atto autorizzativo sottoscritto tra la S.A.V. S.p.A. e le organizzazioni di soccorso ACI GLOBAL S.p.A. e VAI EUROP ASSISTANCE S.p.A. che, per gli interventi, si avvalgono di officine meccaniche dislocate lungo il percorso autostradale.

La Centrale Unica del Soccorso regionale (CUS)

I servizi di soccorso di emergenza (sanitario, antincendio, ecc.) sono garantiti dalla Centrale Unica del Soccorso all'interno della quale operano i seguenti enti:

- Protezione Civile Regionale
- Vigili del Fuoco
- 118
- Corpo Forestale
- Soccorso Alpino Valdostano.

La Polizia Stradale

Garantisce un servizio continuo di sorveglianza sull'intero tracciato autostradale attraverso le pattuglie dislocate nella sottosezione di Pont-Saint-Martin, coordinata dal Centro Operativo Autostradale (C.O.A.) di Torino.

I dati relativi all'incidentalità sono pubblicati sul sito www.aiscat.it



Ministero dell'Interno - Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Compartimento della Polizia Stradale "Piemonte e Valle d'Aosta" - Caserma della Sottosezione di Pont-Saint-Martin

La Manutenzione

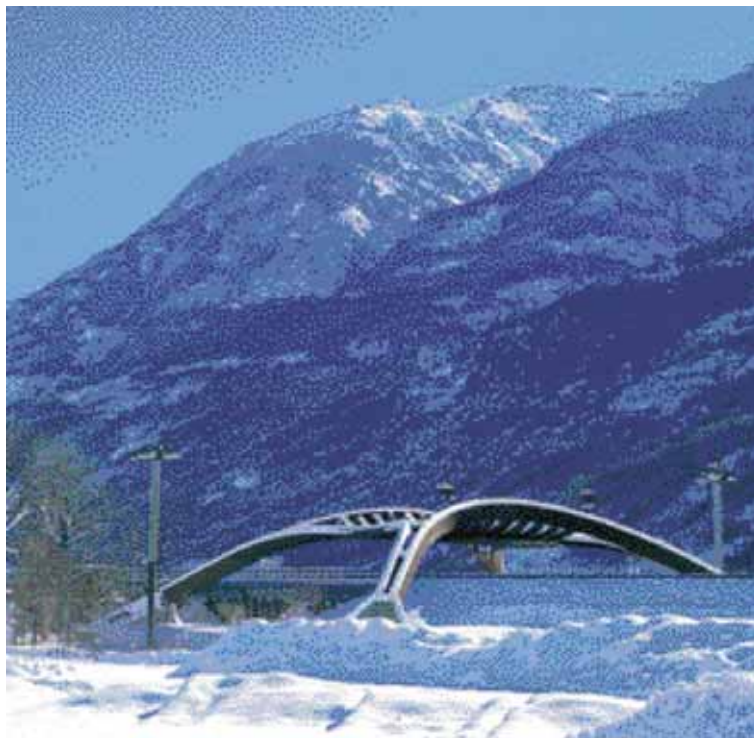
Manutenzione invernale

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche in presenza di condizioni meteorologiche avverse, quali precipitazioni nevose e temperature al di sotto dello zero, la S.A.V. S.p.A. dispone di un adeguato servizio di manutenzione invernale. Gli interventi di prevenzione della formazione di ghiaccio vengono effettuati di norma, dal personale dipendente, utilizzando idonee attrezzature.

Per far fronte alle precipitazioni nevose che possono condizionare fortemente la viabilità, la S.A.V. S.p.A. si avvale inoltre di ditte esterne, alle quali affida l'esecuzione del servizio di sgombero neve.

Rilevamento dati meteorologici

La S.A.V. S.p.A. attraverso le proprie stazioni di rilevamento dei dati meteorologici, acquisisce elementi utili alla gestione del servizio di viabilità invernale.



La Manutenzione delle Infrastrutture

È un'attività di fondamentale importanza che comprende operazioni sia di monitoraggio che di manutenzione al fine di mantenere efficiente e conservare in buone condizioni le infrastrutture e gli impianti dell'autostrada.

I settori principali su cui si incentra l'attività di manutenzione e di ammodernamento sono i seguenti:

Pavimentazione

La manutenzione delle pavimentazioni si articola in due fasi distinte:

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

Nella prima fase, si opera un controllo sistematico delle tre grandezze caratteristiche del piano viabile:

- la portanza, che misura la capacità delle pavimentazioni di sopportazione dei carichi dei veicoli;
- l'aderenza, che misura la caratteristica superficiale relativa alla tenuta dei veicoli in curva ed in frenata anche con condizioni meteorologiche avverse;
- la regolarità, che misura il comfort percepito dall'utente in termini di vibrazioni indotte sul veicolo, dal piano stradale.

Sulla base degli esiti delle analisi risultanti dalla prima fase, si impostano gli interventi di manutenzione programmata della pavimentazione che possono consistere in ripristini superficiali o in risanamenti profondi.

Segnaletica orizzontale e verticale

La segnaletica è un elemento fondamentale per la sicurezza della circolazione. Durante l'anno, si effettuano controlli sistematici delle caratteristiche di rifrangenza della segnaletica orizzontale ed al calare dei parametri di riferimento si provvede a ripristinarli, effettuando i necessari interventi.

Altrettanta cura viene posta nella manutenzione della segnaletica verticale e nella manutenzione degli elementi catarifrangenti posti ai bordi delle carreggiate. Tutta la segnaletica è costantemente controllata al fine di mantenerla efficiente in termini di leggibilità e di visibilità.

Monitoraggio “Opere d’Arte”

Un’attività di monitoraggio e controllo costante dei principali manufatti quali ponti, cavalcavia, gallerie, viadotti, sovrappassi e sottopassi è svolta attraverso ispezioni e misurazioni strumentali, da parte di società specializzate.

Inoltre il personale S.A.V. S.p.A. che opera costantemente in autostrada, effettua un controllo diretto di tutte le opere d’arte, segnalando ogni eventuale anomalia, consentendo così interventi tempestivi.

Impianti di illuminazione e ventilazione

Gli svincoli, le intersezioni con la viabilità ordinaria e le barriere di esazione dispongono di installazioni di illuminazione finalizzata a consentire, in ogni condizione, la migliore visibilità nei punti di confluenza del traffico.

Le gallerie sono dotate di impianti di illuminazione ed all’imbocco delle stesse, sono installati circuiti di rinforzo luminoso per agevolare l’adattamento della visibilità in ingresso. Nelle gallerie “Côte de Sorreley” e “Signayes” del Raccordo tra la A5 e la S.S. 27 del Gran San Bernardo sono installati impianti di ventilazione longitudinale per il ricambio dell’aria e impianti antincendio.

Segnaletica di cantiere



Laddove necessitano interventi manutentivi sulla sede stradale che condizionano il regolare svolgimento del traffico, viene posta in opera la specifica segnaletica di cantiere secondo gli schemi del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 10 luglio 2002.

Un aspetto fondamentale, ai fini di una maggiore fluidità e sicurezza dei traffici veicolari, è quello relativo alla programmazione dei cantieri di lavoro che comportano riduzioni o deviazioni della carreggiata.

Una mirata pianificazione dei lavori durante l’arco dell’anno infatti consente, salvo eventi improcrastinabili o imprevedibili, la regolazione e/o sospensione degli stessi evitando o limitando i disagi all’utenza autostradale.



Barriere di Sicurezza

E' in corso di attuazione una riqualificazione graduale delle barriere di sicurezza sia centrali che laterali in adeguamento agli standard previsti dalla normativa europea.

Telefonia mobile

L'intero tracciato autostradale gestito dalla S.A.V. S.p.A., incluse le gallerie, è coperto dal segnale di telefonia mobile.

Colonnine SOS

Sulla Autostrada Quincinetto – Aosta sono installate a coppie, per ogni senso di marcia, n° 110 colonnine SOS a chiamata passiva.

Sul Raccordo tra la A5 e la S.S. 27 del Gran San Bernardo sono installate n° 22 colonnine a fonia attiva con tecnologia GSM.

Gli impianti consentono all'utente in difficoltà di richiedere, con modalità differenti, l'assistenza medica, meccanica o dei Vigili del Fuoco.

*Quincinetto - Aosta
Colonnine SOS a chiamata passiva
(distanza media di 1.000)*



*Racc. A5-S.S. 27 del G.S. Bernardo
Colonnine SOS foniche
(distanza media di 100)*

L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

Punto Blu

Il Punto Blu S.A.V. S.p.A. è ubicato accanto al fabbricato di stazione del casello di Nus con apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, orario 08.30/12.00 – 14.00/16.30 tel. 0165/766656, fax 0165/766307.

Assistenza alle operazioni di esazione da remoto (M.C.T.)

Le stazioni ad elevata automazione e gli automatismi di pista di altre autostazioni, sono controllati da una postazione di monitoraggio remoto (MCT). Da quest'ultima, con l'ausilio di sistemi informatici e di telecamere, è fornita l'assistenza agli utenti in difficoltà.

Informazione all'utenza

La situazione della transitabilità, le condizioni meteorologiche ed eventuali altre informazioni relative alla tratta autostradale in gestione alla S.A.V. S.p.A. possono essere acquisite tramite:

Il servizio di informazione generale sullo stato del traffico trasmesso via radio dal CCISS – Onda Verde



Il servizio di informazione regionale sullo stato del traffico gestito dall'agenzia Radio Traffic s.r.l. che per la messa in onda dei notiziari si avvale di emittenti locali.



La pagina Televideo

Il sito www.a5sav.it dove è presente una mappa interattiva che evidenzia gli eventuali eventi turbativi in atto sulla tratta

Il call center di **Infoviabilità "Via Nord-Ovest"** al numero

CALL CENTER
info-viabilità "VIA NORD-OVEST"
840.708.708 da fisso - 12.840.708.708 da mobile



La **Centrale Operativa** S.A.V. in funzione 24 ore su 24 al numero **0165-767845**

Il personale in servizio presso le stazioni autostradali

I Pannelli a Messaggio Variabile per segnalazioni relative a code – incidenti ed altre info posti all'ingresso delle stazioni autostradali ed in itinere sulla tratta.



Transiti Eccezionali

Sono considerati veicoli o trasporti eccezionali quelli che, per dimensioni (lunghezza, larghezza, altezza) e/o massa superano i limiti stabiliti dagli Artt. 10, 61 e 62 del Nuovo Codice della Strada (Decreto Legislativo 30 aprile 92, n° 285 e successive modifiche ed integrazioni) e disciplinati dal Regolamento di esecuzione e attuazione del Nuovo Codice della Strada D.P.R. 16 dicembre 92 n° 495 e successive modifiche ed integrazioni.

In tutte le stazioni S.A.V. S.p.A. sono disponibili piste per il passaggio di transiti eccezionali. L'utente interessato può consultare telefonicamente l'Ufficio preposto, al numero 0166. 560425 – fax 0166. 563271.



Eventi anomali

L'utente può trovarsi nella necessità di segnalare un evento verificatosi in autostrada, nel quale sia stato coinvolto o per il quale presuma di aver subito un danno.

Nell'ipotesi egli si trovasse nell'impossibilità di proseguire il viaggio con il proprio veicolo, potrà chiedere soccorso:

- tramite le colonnine SOS collegate con la Centrale Operativa della S.A.V. S.p.A.;
- tramite comunicazione telefonica, via cellulare, direttamente alla Centrale Operativa della S.A.V. S.p.A. al n° 0165.767845;
- tramite comunicazione telefonica, via cellulare, direttamente alla Polizia Stradale di Pont-Saint-Martin al n° 0125.830211.

La centrale operativa provvederà immediatamente, a seconda della necessità, per l'intervento del personale dell'autostrada, o della Polizia Stradale, o di altri Enti di soccorso.

Nel caso in cui invece l'utente possa proseguire il viaggio, si suggerisce di uscire dall'autostrada alla prima stazione successiva segnalando l'accaduto all'esattore del pedaggio.

In caso di richiesta danni e per le relative informazioni, rivolgersi:

- per lettera a: S.A.V. Società Autostrade Valdostane S.p.A.
Strada Barat, n° 13 - 11024 Châtillon (Aosta);
- via telefono 0166.56.04.11;
- via fax 0166.56.32.71;
- via e-mail: sav@a5sav.it



Richiesta dati circa incidenti

L'utente può trovarsi nella necessità di ottenere informazioni e/o dati relativamente ad incidenti verificatisi in autostrada, nei quali sia rimasto coinvolto. In tal caso potrà rivolgersi alla Sottosezione della Polizia Stradale di Pont-Saint-Martin (AO) al n° telefonico 0125.830211.



CONSIGLI DI SICUREZZA

L'utente autostradale, nel rispetto del Codice della Strada, deve adottare le seguenti modalità di guida responsabili ed accorte, contribuendo così anch'egli a determinare la qualità del servizio:

- occupare sempre la corsia libera più a destra; utilizzare la corsia di sinistra soltanto per il sorpasso;
- non invertire mai il senso di marcia, anche in presenza di varchi nello spartitraffico;
- non effettuare mai la manovra di retromarcia;
- sostare in corsia di emergenza esclusivamente nei casi di effettiva inderogabile necessità, segnalando il veicolo con le luci di emergenza ed il triangolo di pericolo; nell'attesa del soccorso non percorrere a piedi la corsia e qualora possibile, posizionarsi oltre la barriera di sicurezza laterale;
- osservare e rispettare la segnaletica verticale di pericolo e prescrizione;
- allacciare sempre le cinture di sicurezza;
- mantenere sempre la distanza di sicurezza;
- tenere i fari anabbaglianti sempre accesi, anche di giorno;
- in caso di sonnolenza fermarsi alla prima piazzola, Area di Servizio o di parcheggio disponibile;
- evitare l'uso del telefono cellulare durante la guida anche se in viva voce, in caso di traffico intenso, condizioni atmosferiche avverse ed in tutte le situazioni che richiedano particolare attenzione;
- in caso di foratura o di avaria ad una ruota non fermarsi lungo le corsie di scorrimento ma raggiungere la corsia di sosta o 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 tenere lo sguardo ben fisso sulla strada, non cercare oggetti nelle tasche, nei cassetti, in borsa o, peggio ancora, non tentare di recuperare quelli caduti sul pavimento della vettura : piuttosto, fermarsi alla prima piazzola di sosta;
- non gettare nulla dal finestrino: non solo è vietato, ma è pericoloso per chi guida e chi segue; inoltre sporca la sede stradale; nelle aree di sosta vi sono appositi contenitori da utilizzare;
- non scendere mai dalla vettura durante il pagamento del pedaggio; se necessario premere il pulsante "richiesta di intervento";
- regolare la velocità in funzione delle condizioni del traffico, delle condizioni meteorologiche, della visibilità anche con riguardo alle possibilità di caduta di oggetti dai veicoli che precedono.

AUTOSTRADA IN CIFRE

Gli utenti che percorrono l'autostrada gestita dalla S.A.V. S.p.A. possono contare su una serie di servizi, strutture e impianti che possono essere riassunti con i seguenti numeri più significativi:

- n. 8 autostazioni in cui è possibile effettuare il pagamento del pedaggio tramite denaro contante, Viacard, Bancomat, Fast-Pay, Carte di Credito convenzionate e **Telepass**.
- 3 autostazioni sono ad elevata automazione;
- 10 chilometri la distanza media tra le autostazioni;
- n. 1 centro di manutenzione (sezione operativa) presso l'autostazione di Nus;
- n. 1 servizio di assistenza al traffico svolto principalmente dagli Ausiliari della Viabilità e dagli Operatori Autostradali;
- n. 1 **Punto Blu** situato presso l'autostazione di Nus;
- n. 1 postazione M.C.T. (Monitoraggio Centralizzato di Tratta) per la gestione in remoto delle piste automatiche;
- n. 6 gallerie illuminate con copertura per la telefonia mobile;
- n. 11 cavalcavia;
- n. 51 tra ponti e viadotti;
- n. 4 aree di servizio;
- n. 10 aree di parcheggio;
- n. 132 colonnine S.O.S.;
- n. 1 Sottosezione di *Polizia Stradale* presso lo svincolo di Pont-Saint-Martin;



I SERVIZI PER IL CONFORT DEL VIAGGIATORE

Aree di Servizio

L'Autostrada gestita dalla S.A.V. S.p.A. dispone di quattro aree di servizio che, oltre al rifornimento ed al ristoro, offrono una serie di servizi ausiliari che possono contribuire a rendere la sosta più piacevole e utile (vedi Abaco pag. 28)

- Autoporto km. 101+900 direzione Monte Bianco – Torino: tra le stazioni di Aosta Ovest/Saint-Pierre e Aosta Monte Bianco;
- Châtillon/Saint-Vincent km. 81+310 direzione Aosta – Torino: tra le stazioni di Nus e Châtillon/Saint-Vincent
- Châtillon/Saint-Vincent km. 81+310 direzione Torino – Aosta: tra le stazioni di Verrès e Châtillon/Saint-Vincent;
- Les Iles de Brissogne km. 98+900 direzione Torino – Aosta: tra le stazioni di Nus e Aosta Gran San Bernardo/Monte Bianco.



Aree di Sosta

Sull'Autostrada A5 Quincinetto – Aosta Ovest sono disponibili 10 aree di parcheggio ed un'Area di Regolazione Tecnica per il traffico pesante diretto al Monte Bianco:

ARNAD NORD

progressiva km. 66+500 – carreggiata Torino – Aosta Ovest

PROLEX

progressiva km. 83+450 – carreggiata Torino – Aosta Ovest

CHAMBAVE

progressiva km. 87+650 – carreggiata Torino – Aosta Ovest;

AUTOPORTO NORD

progressiva km.100+500 – carreggiata Torino – Aosta Ovest;

GRAND COMBIN

progressiva km. 104+550 – carreggiata Torino – Aosta Ovest;

GRESSAN

progressiva km. 109+550 – carreggiata Aosta Ovest - Torino;

POLLEIN

progressiva km.103+700 – carreggiata Aosta Ovest - Torino;

CRÊTES

progressiva km. 91+500 – carreggiata Aosta Ovest - Torino;

CHAMPAGNE

progressiva km. 89+250 – carreggiata Aosta Ovest - Torino;

ARNAD SUD

progressiva km. 65+250 – carreggiata Aosta Ovest - Torino;

AREA DI REGOLAZIONE TECNICA PER IL TRAFFICO PESANTE

progressiva km.100+500 – carreggiata Torino – Aosta Ovest;



AUTOSTRADA	km	AREA DI SERVIZIO	*			METANO		
AS AOSTA-QUINCINETTO	101+900	AOSTA EST AUTOPORTO	E	AGIP				FINFAST
AS AOSTA-QUINCINETTO	98+900	LES ILES DE BRISOGNE	W	AGIP	AGIP			MAGLIONE ANTONIO S.R.L.
AS AOSTA-QUINCINETTO	81+310	CHATILLON- ST. VINCENT	W	TOTAL				MYCHEF
AS AOSTA-QUINCINETTO	81+200	CHATILLON- ST. VINCENT	E	AGIP				AUTOGRILL

AUTOSTRADA	km	AREA DI SERVIZIO							
AS AOSTA-QUINCINETTO	101+900	AOSTA EST AUTOPORTO	FINFAST	EXPRESS HOTEL		X		X	X
AS AOSTA-QUINCINETTO	98+900	LES ILES DE BRISOGNE	MAGLIONE ANTONIO S.R.L.			X			
AS AOSTA-QUINCINETTO	81+310	CHATILLON- ST. VINCENT				X	X		
AS AOSTA-QUINCINETTO	81+200	CHATILLON- ST. VINCENT				X	X		

AUTOSTRADA	km	AREA DI SERVIZIO								VARE
							N. leggeri	N. pesanti	NL Telecamere	
AS AOSTA-QUINCINETTO	101+900	AOSTA EST AUTOPORTO	X	X	X		120	50		UFFICIO POSTALE CAMBIO
AS AOSTA-QUINCINETTO	98+900	LES ILES DE BRISOGNE		X		X	51	24		INFORMAZIONI
AS AOSTA-QUINCINETTO	81+310	CHATILLON- ST. VINCENT			X	X	31	11		INFORMAZIONI
AS AOSTA-QUINCINETTO	81+200	CHATILLON- ST. VINCENT				X	40	7		INFORMAZIONI

L'ASSISTENZA ALL'ESAZIONE

S.A.V. S.p.A. è consapevole che, nel servizio di esazione, affidabilità, rapidità e cortesia sono requisiti importanti per il cliente.

Sistema "chiuso e aperto"

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

Il sistema viene denominato "chiuso" quando l'utente ritira un titolo di viaggio (biglietto o messaggio informativo) da consegnare all'uscita, affinché si determini il pedaggio; l'importo è calcolato in base alla classe del veicolo ed al percorso effettuato che risulta dal titolo di viaggio.

Nel sistema di esazione "aperto" ogni stazione controlla un determinato tratto di autostrada. L'utente ogni volta che giunge ad una stazione, paga il pedaggio

relativo al tratto di autostrada controllato dalla stazione stessa. In tale sistema viene meno la necessità del titolo di viaggio, poiché il pedaggio è commisurato ad una percorrenza fissa e varia esclusivamente in funzione della classe di appartenenza del veicolo. Le piste delle stazioni autostradali della S.A.V. S.p.A. sono ripartite, in relazione al proprio bacino di utenza e compatibilmente con gli spazi disponibili, in numero appropriato, tra manuali, automatiche promiscue, **TELEPASS** dedicate e automatiche self-service.

La S.A.V. S.p.A. promuove l'utilizzo dei sistemi elettronici per il pagamento del pedaggio nella consapevolezza del loro positivo contributo per migliorare la fluidità del traffico sui

piazzali di stazione; attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi di gestione ed erogazione del servizio, si pone l'obiettivo di ottenere la soddisfazione dell'utente in termini di affidabilità, semplicità e rapidità delle operazioni di pagamento del pedaggio.

La tabella indica per ogni tipologia di pista (manuale - viacard - telepass - self service) le modalità di pagamento del pedaggio:

Modalità di pagamento	SEGNALITICA DI PISTA			
	Manuale	VIACARD	TELEPASS	Self service
Pista	●	●	●	●
Pista promiscua	●	●	●	●
Pista dedicata	●	●	●	●
Pista TELEPASS	●	●	●	●
Pista manuale	●	●	●	●

● ABILITATA ○ Eventualmente possibile



SEGNALITICA VERTICALE

- 1 - Pista VIACARD con CASSA AUTOMATICA
- 2 - Pista promiscua TELEPASS e VIACARD
- 3 - Pista TELEPASS
- 4 - Pista manuale presidiata dall'esattore



SEGNALITICA ORIZZONTALE

- A - Pista TELEPASS e VIACARD segnaletica orizzontale GIALLA e BLU
- B - Pista dedicata TELEPASS segnaletica orizzontale GIALLA
- C - Pista manuale assenza di segnaletica orizzontale



COMPRENDERE I DOCUMENTI DI VIAGGIO

Il biglietto ordinario

Il rapporto che si instaura tra l'utente e la S.A.V. S.p.A. viene formalizzato alla Stazione di ingresso o con il prelievo del biglietto o attraverso l'acquisizione dei dati di entrata tramite l'apparato **TELEPASS**.

L'ingresso al sistema autostradale può avvenire sia dai caselli S.A.V. S.p.A. che da quelli delle altre Concessionarie, potendo l'utente percorrere 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 di ingresso, il giorno, l'ora e la classe del veicolo.

L'utente deve adottare i necessari accorgimenti per evitare lo smarrimento o il deterioramento del biglietto durante il tragitto. In caso di smarrimento, verrà compilato il Rapporto di Mancato Pagamento per il percorso corrispondente alla stazione interconnessa più lontana (art. 176 c.16 Codice della Strada).

Nei sistemi di esazione di tipo "aperto", la formalizzazione del contratto avviene all'atto del pagamento del pedaggio alla stazione di transito.

Le autostazioni di Nus e Aosta Est 997 - 998 sono ad "elevata automazione" pertanto non sono presidiate e vengono assistite in remoto dalla postazione di monitoraggio (M.C.T.) che si trova presso la stazione di Nus

SAV S.p.A. SOCIETÀ AUTOSTRADE VALDOSSANE CHÂTILLON-ST. VINCENT 411

S 070 10 13 411 1596 0001 00

DA COMPILARE SOLO A CURA DEGLI ESENTI A NORMA DI LEGGE

NUMERO TESSERA NON LETTO DALLA CONSIGLIATRICE

CLASSE

TAB

È da compilare a norma di legge (art. 373 Reg. C.E.S.)

TIPO VEICOLO

TARGA VEICOLO

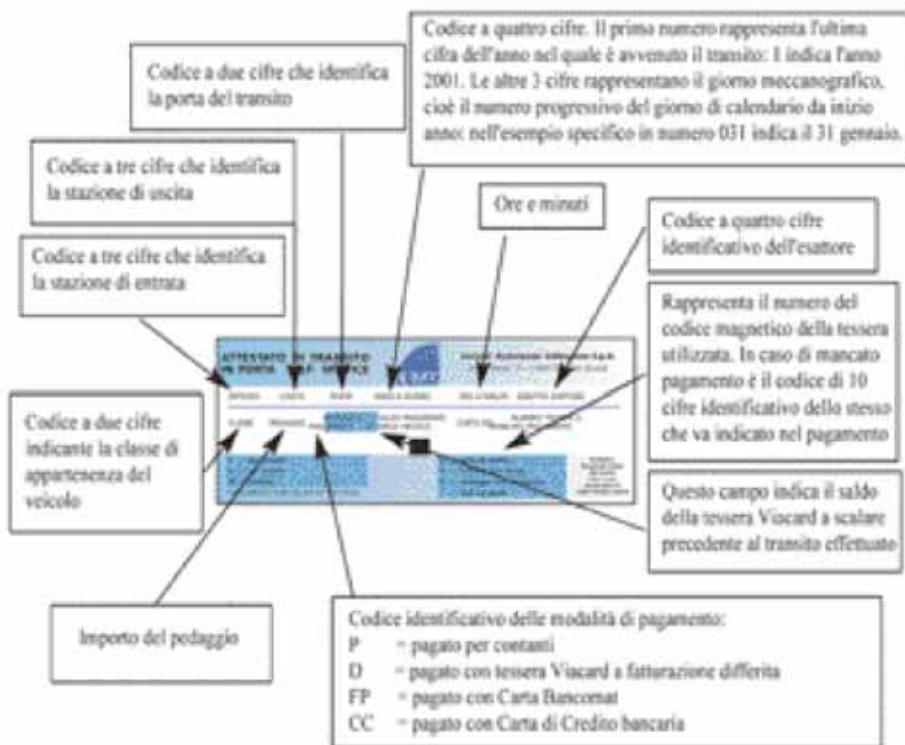
N° TESSERA POLIZIA STRADALE

NOME E COGNOME DEL CONDUCENTE

FIRMA

L'attestato di transito

Rappresentiamo qui di seguito, a titolo esemplificativo, un attestato di transito:



Viene emesso nelle piste automatiche. Esso rappresenta la ricevuta dell'avvenuto pagamento, ma non ha validità ai fini fiscali.

La fattura a fronte delle ricevute emesse dalla S.A.V. S.p.A. può essere chiesta inoltrando l'apposito modulo, scaricabile anche dal sito www.a5sav.it, all'Ufficio Pedaggi presso gli uffici della Società di Châtillon o presso il Punto Blu di Nus.

L'attestato rilasciato in pista automatica, nel caso di pagamento non regolare, può costituire un Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio; in tal caso, compare la lettera "R" nel campo "Modalità di pagamento".



Modalità di pagamento del pedaggio

• PAGAMENTO PER CONTANTI

Il pedaggio può essere pagato per contanti presso le porte in cui è presente l'esattore o presso le porte automatiche di tipo self-service, che accettano denaro – soltanto Euro – ed erogano il resto. Nelle piste presidiate dall'esattore sono accettate anche le seguenti principali divise straniere, con resto in Euro:

Dollaro canadese	Corona danese	Sterlina inglese
Dollaro USA	Corona norvegese	
Franco svizzero	Corona svedese	

• ALTRI SISTEMI DI PAGAMENTO

Il **TELEPASS**: utilizzabile in tutte le stazioni nelle porte caratterizzate dalla segnaletica orizzontale gialla e dall'apposito cartello;

Le **Viacard** a scalare d'importo o in c/c: utilizzabili in tutte le porte, sia presidiate da esattore, sia automatiche;

Le Carte di Credito convenzionate (Visa, Eurocard/Mastercard, Ressa-Europa, American Express, Diners) il Bancomat Fast-Pay e il Postamat: utilizzabili in tutte le piste di esazione automatiche e manuali.

Al tipo di pagamento prescelto corrisponde una diversa modalità di transazione:

• PAGAMENTO IN PORTA MANUALE

La porta manuale è gestita da un operatore al quale dovrà essere consegnato il biglietto ordinario prelevato in entrata che, inserito nell'apposita convalidatrice, determinerà l'importo del pedaggio da corrispondere, importo evidenziato all'utente, unitamente alla classe di appartenenza del veicolo, da apposito visualizzatore esterno.

A pagamento ultimato, l'utente può richiedere la ricevuta del pedaggio pagato.

• PAGAMENTO IN PORTA AUTOMATICA E CASSA SELF-SERVICE

E' l'utente che esegue le operazioni, che su pista manuale vengono effettuate dall'esattore. Egli deve inserire il biglietto ordinario nell'apposito lettore. Visualizzata la classe e l'importo corrispondente, deve inserire una tessera **Viacard**, una carta Bancomat o di Credito tra quelle accettate, il cui logo è evidenziato sul lettore e su appositi cartelli.

Nelle stazioni ad elevata automazione, questo servizio è integrato da una Cassa self-service in grado di accettare oltre alle tessere, le banconote e le monete in euro e di erogare il resto.

L'utente, se lo desidera, può richiedere l'emissione del relativo attestato di transito in porta automatica.

In caso di difficoltà può richiedere, utilizzando l'apposito pulsante di chiamata, l'intervento dell'addetto alla gestione delle piste automatiche, che interviene da postazione remota.

• PAGAMENTO CON APPARATO TELEPASS

L'utente dotato di **TELEPASS** deve transitare nelle piste appositamente riservate, poiché gli estremi del transito vengono memorizzati automaticamente dall'apparecchiatura **TELEPASS**. Il transito in pista, per ragioni di sicurezza, deve avvenire con prudenza, a congrua distanza dal veicolo che precede e a velocità moderata, non superiore ai 30 km/ora, entità per altro rilevata all'atto del transito e sanzionabile dalla Polizia Stradale. Infatti, durante l'attraversamento della pista può verificarsi l'obbligo di fermare il veicolo, qualora le lanterne semaforiche si commutino sul rosso in seguito alla rilevazione un'anomalia del transito.

Come Affrontare gli imprevisti

Durante le operazioni di pagamento è possibile incorrere in alcuni inconvenienti che possono essere dovuti: alla perdita del biglietto di entrata, ad una tessera illeggibile o smagnetizzata e nel caso di Viacard a scalare, ad un credito residuo insufficiente.

Se si dovesse incorrere in uno di questi inconvenienti, 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.

Se per una qualsiasi ragione, non fosse possibile effettuare subito il pagamento del transito, l'apparato di pista emetterà uno scontrino riportante l'importo del pedaggio (vedi paragrafo riguardante "l'attestato di transito"). Tale importo dovrà essere pagato, entro successivi 15 giorni, presso una porta con riscossione manuale, al Punto Blu S.A.V. S.p.A., in un Ufficio Postale tramite bollettino di C/C postale, tramite bonifico bancario (cod. IBAN: IT75B0200809440000500009742 - Cod. BIC SWIFT: UNCRITMMCN) utilizzando il sistema di pagamento online presente sul sito della Società.

Trascorsi 15 giorni, l'importo del pedaggio verrà maggiorato delle spese di riscossione, oltre alle spese postali. Tuttavia, qualora la causa non sia imputabile all'utente, al pedaggio dovuto non verrà applicata nessuna maggiorazione.

Successivamente all'emissione del R.M.P.P. (rapporto di mancato pagamento del pedaggio) è sempre possibile richiedere all'Ufficio Pedaggi della Società (tel. 0166.560458 - fax 0166.563914 - e-mail sav@a5sav.it), o al Punto Blu (tel. 0165.766656 - fax 0165.766307) ulteriori chiarimenti in merito.



LE INFORMAZIONI SULL'INFRASTRUTTURA

Sul sito internet www.a5sav.it sono consultabili le mappe schematiche della tratta autostradale di competenza con evidenziati i nominativi e le progressive chilometriche dei viadotti, delle gallerie, dei cavalcavia delle aree di parcheggio.



PROCEDURE SEGUITE DI CUSTOMER SATISFACTION

Il miglioramento della qualità percepita ed il raggiungimento della soddisfazione del cliente sono obiettivi verso i quali ogni giorno convergono gli sforzi di tutte le nostre persone. Pertanto S.A.V. S.p.A. effettua periodiche rilevazioni della qualità percepita dal cliente. Gli esiti delle indagini conoscitive sono analizzati all'interno dell'azienda per comprendere i punti di forza e le carenze in modo da attuare delle azioni di miglioramento e verificarne successivamente l'efficacia.

LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITA'

La S.A.V. S.p.A. ha ottenuto la Certificazione di Qualità, a norma UNI EN ISO 9001:2008. L'obiettivo è di mantenere un "Sistema Qualità" utile ad assicurare all'utente continuità nel servizio, sicurezza della viabilità, efficienza della infrastruttura, funzionalità delle autostazioni e assistenza al traffico.

Più semplicemente si tratta di una serie di obiettivi da raggiungere con sempre maggiore impegno e determinazione tramite una nuova strategia di conduzione dell'attività aziendale.

L'ottenimento della Certificazione di Qualità ha consentito inoltre alla S.A.V. S.p.A. di affrontare e vivere la redazione di questa Carta dei Servizi, non quale semplice adempimento, ma come occasione di crescita.

Tutto il personale di S.A.V. S.p.A. è coinvolto nel mantenimento degli obiettivi per la Qualità



GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità di seguito elencati hanno carattere di sperimentazione, conformemente alle disposizioni della direttiva n. 102 del 19/02/2009, emanata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

N.	Descrizione Fattore di Base	Unità di misura	Standard di riferimento	Obiettivo raggiunto
1	Sicurezza del Viaggio Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite Ordinanze (*), relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24	Si
2	Regolarità del Servizio Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)**	(RL) Retroreflessione (mcd lx ⁻¹ m ⁻²)	100	Si
3	Confortevolezza del Servizio Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	n./mese	2	Si
4	Servizi per viaggiatori diversamente abili Servizi aree di servizio, numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	n./mese	2	Si
5	Informazione agli utenti Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	Tempo (gg) di risposta nel 85% dei casi	10	Si

Note:

* Escluse integrazioni/proroghe alle ordinanze.

** Escluso il periodo delle operazioni invernali.

LA TUTELA DEL CLIENTE

Reclami

L'utente può sempre segnalare eventuali anomalie e/o carenze riscontrate circa la gestione dell'infrastruttura o l'erogazione dei servizi, secondo le modalità di seguito indicate:

- per lettera indirizzata: S.A.V. Società Autostrade Valdostane S.p.A. – Strada Barat, n° 13 – 11024 Châtillon (Aosta);
- rivolgendosi direttamente al personale di esazione e compilando il rapporto "Comunicazione Utenti";
- via fax al numero 0166.56.39.14;
- via telefono al n° 0166.560411.
- via e-mail: sav@a5sav.it;

A tutti i reclami motivati, la S.A.V. S.p.A. provvederà a rispondere entro 10 giorni dalla data di registrazione della comunicazione dell'utente. Qualora l'accertamento dell'irregolarità richiedesse tempi più lunghi l'Azienda ne informerà l'utente.

Rimborsi

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

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

Per maggiori informazioni consultare il sito www.a5sav.it







PRONTUARIO DEI NUMERI TELEFONICI E DEGLI INDIRIZZI



//// Direzione e Sede Sociale	Strada Barat, 13 11024 Châtillon (AO)
- centralino	0166.560411
- E-mail	sav@a5sav.it
//// Sala Radio - Informazioni Centrale Operativa (C.O.)	0165.767845
//// Punto Blu	0165.766656
//// Stazioni Autostradali:	
Aosta	0165.765088
Nus	0165.767006
Châtillon	0166.560460
Verrès	0125.929466
Pont-Saint-Martin	0125.807345
//// Polizia Stradale	0125.830211
//// Centrale Unica del Soccorso CUS	800.319.319
//// Emergenza Sanitaria	118
//// Emergenza Vigili del Fuoco	115
//// Emergenza Polizia	113
//// Emergenza Carabinieri	112
//// Soccorso stradale	
ACI	803.116
VAI EUROP ASSISTANCE	800.432.432