SAV

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI

2026



INDICE

01 LA SOCIETÀ

4 Messaggio della Direzione
8 La Rete
13 I Principi fondamentali
15 Il Pedaggio
17 Come pagare il pedaggio
21 Documenti di viaggio
26 Fatturazione dei pedaggi
29 Il Centro Rapporti con l'Utenza
30 La Mobilità
36 La Manutenzione
41 L'informazione per il viaggiatore
54 Servizi per il comfort del viaggiatore
57 Accessibilità PMR

02 LE POLITICHE E LA GESTIONE

59 I sistemi di gestione
62 Gli indicatori di qualità

03 LA TUTELA DELL'UTENTE

65 Rimborsi cantieri e blocchi traffico
67 Suggerimenti e reclami
71 Risarcimento danni
72 Problemi pagamento pedaggi
73 Numeri e indirizzi utili
75 Campagna per la sicurezza stradale

Edizione 2026 rev. 2 – settembre 2026

01

LA SOCIETÀ



MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

Gentile Utente,

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

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

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

La corrente edizione è inoltre aggiornata alla Delibera ART n. 132/2024 pubblicata il 27/09/2024, come successivamente modificata dalla Delibera ART n. 211/2025 del 2 dicembre 2025, recante 'Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali'.

Buon Viaggio

CHI SIAMO

La S.A.V. Società Autostrade Valdostane S.p.A. è stata costituita nel 1962, per la costruzione e l'esercizio dell'Autostrada A5 Quincinetto-Aosta, sulla direttrice internazionale di collegamento tra l'Italia e l'Europa Nord Occidentale, attraverso la Francia e la Svizzera.

La S.A.V. S.p.A. fa parte del Gruppo A.S.T.M. S.p.A. il quale controlla le seguenti Società:

CONCESSIONARIA	TRATTA	KM
CONCESSIONARIE CONTROLLATE		
SATAP	A4 Torino – Milano	130,3
SALT	A15 Parma-La Spezia	184*
SAV	A5 Quincinetto – Aosta	59,5
AUTOSTRADA DEI FIORI	A6 Torino – Savona	124
CONCESSIONI DEL TIRRENO	A10 Savona -Ventimiglia	113
	A12 Sestri Levante – Livorno A11/A12 Viareggio – Lucca A15 diramazione per la Spezia	155
ASTI – CUNEO	A33 Asti – Cuneo	70,5
AUTOVIA PADANA	A21 Piacenza – Brescia	111,6
SITAF	T4 Traforo del Frejus	13
	A32 Torino-Bardonecchia	81
TE	A58 Tangenziale Esterna di Milano	32
SOCIETÀ COLLEGATE		
SITRASB	T2 Traforo del Gran San Bernardo	12,8

*Comprensivi dei 76 Km tra Treccasali e Nogarole Rocca – in concessione e ad oggi non realizzati

La S.A.V. S.p.A. gestisce la tratta autostradale della A5 che va da Quincinetto ad Aosta Ovest ed il Raccordo tra la A5 e la S.S. 27 del Gran San Bernardo per complessivi 67,4 chilometri.

In base alla Convenzione Unica di Concessione dal 2 settembre 2009, la Società Autostrade Valdostane è Concessionaria per conto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per la costruzione e l'esercizio dell'Autostrada A5 Quincinetto – Aosta e del Raccordo tra la A5 e la S.S. 27 del Gran San Bernardo comprese le opere di collegamento con la viabilità esterna e le relative pertinenze, fino al 31 dicembre 2032.



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 la Svizzera, attraverso i Trafori del Monte Bianco e del Gran San Bernardo ed i "Passi" del Piccolo e del Gran San Bernardo.

La sede sociale e la Direzione si trovano a Châtillon (AO), Strada Barat n. 13, nelle adiacenze della stazione autostradale.

L'organico della Società al 31 dicembre 2025 è di 109 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 ai clienti, in termini di mobilità ed assistenza.

A tal fine operano, con presenza, anche dinamica, sulle 24 ore, presso le stazioni autostradali il personale di esazione e lungo l'autostrada e le sue pertinenze gli ausiliari della viabilità e gli operatori addetti alla manutenzione ed ai servizi di pronto intervento.

Presso il Centro Manutenzione di Nus è ubicati il Centro Operativo di Controllo (C.O.C.), fondamentale nella raccolta di dati ed informazioni su tutto quanto avviene in ambito autostradale con conseguente smistamento, nel rispetto delle vigenti procedure, di notizie e/o istruzioni alle funzioni interne, agli Enti esterni e all'utenza.

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

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

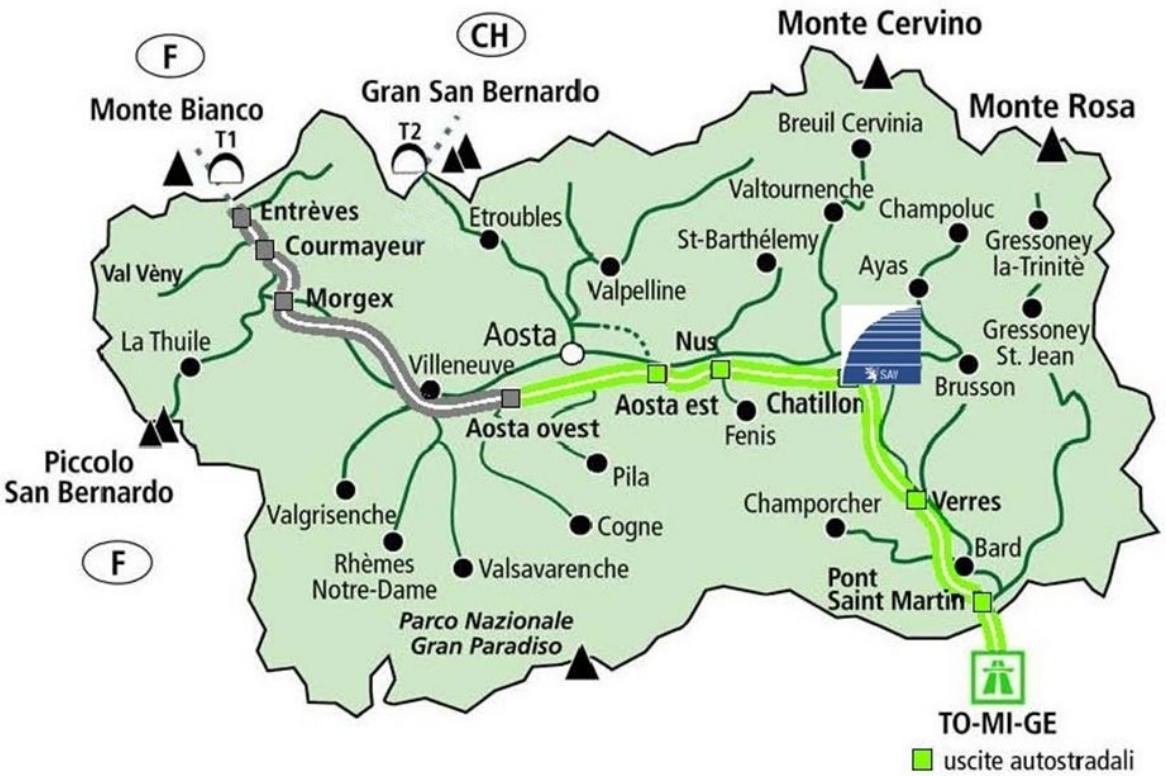






LA RETE

L'Autostrada A5 in concessione alla S.A.V. Società Autostrade Valdostane S.p.A. ha inizio alla progressiva km 53+192 in corrispondenza dello svincolo di Quincinetto e termina alla progressiva km 110+934, poco prima dell'uscita autostradale di Aosta Ovest/Saint-Pierre sulla direttrice del Traforo del Monte Bianco (E25), ed è integrata con il Raccordo tra la A5 e la S.S. 27 del Gran San Bernardo sulla direttrice internazionale verso la Svizzera.



L'asse autostradale 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.

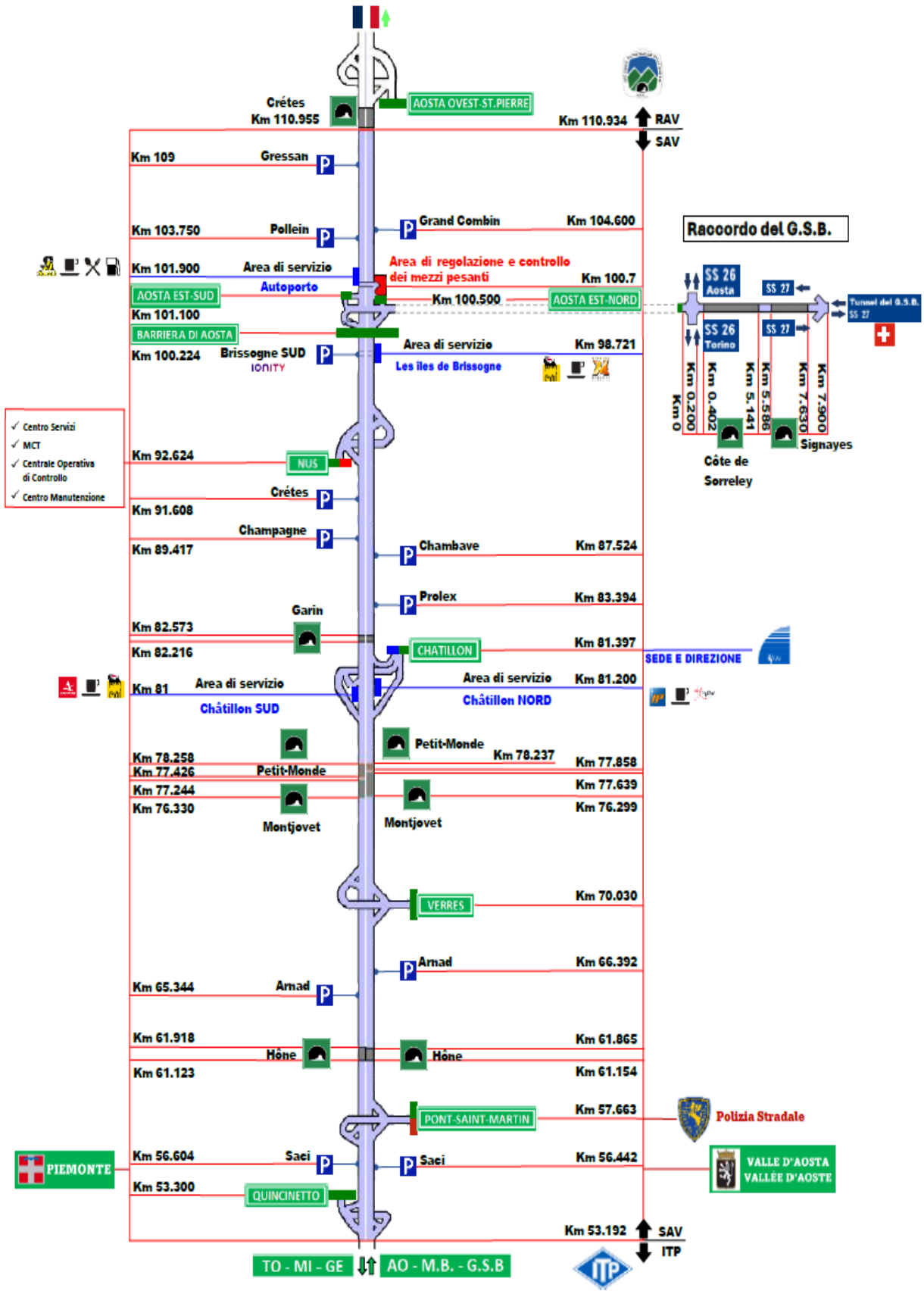
La Struttura:

- sul tratto Quincinetto – Aosta: carreggiate separate con due corsie di scorrimento più una corsia di emergenza per senso di marcia;
- sul tratto Aosta – Aosta Ovest/Saint-Pierre: carreggiate separate con due corsie di scorrimento e la presenza lungo il percorso di frequenti piazzole di emergenza;
- sul Raccordo tra la A5 e la S.S. 27 del Gran San 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 → valli di Gressoney e di Champorcher;
- svincolo di Verrès → valle d'Ayas;
- svincolo di Châtillon/Saint-Vincent → Valtournenche e Col di Joux;
- svincolo di Nus → Fénis e 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.



S.A.V. Società Autostrade Valdostane S.p.A.
Cartina schematica generale

A5



La Viabilità alternativa

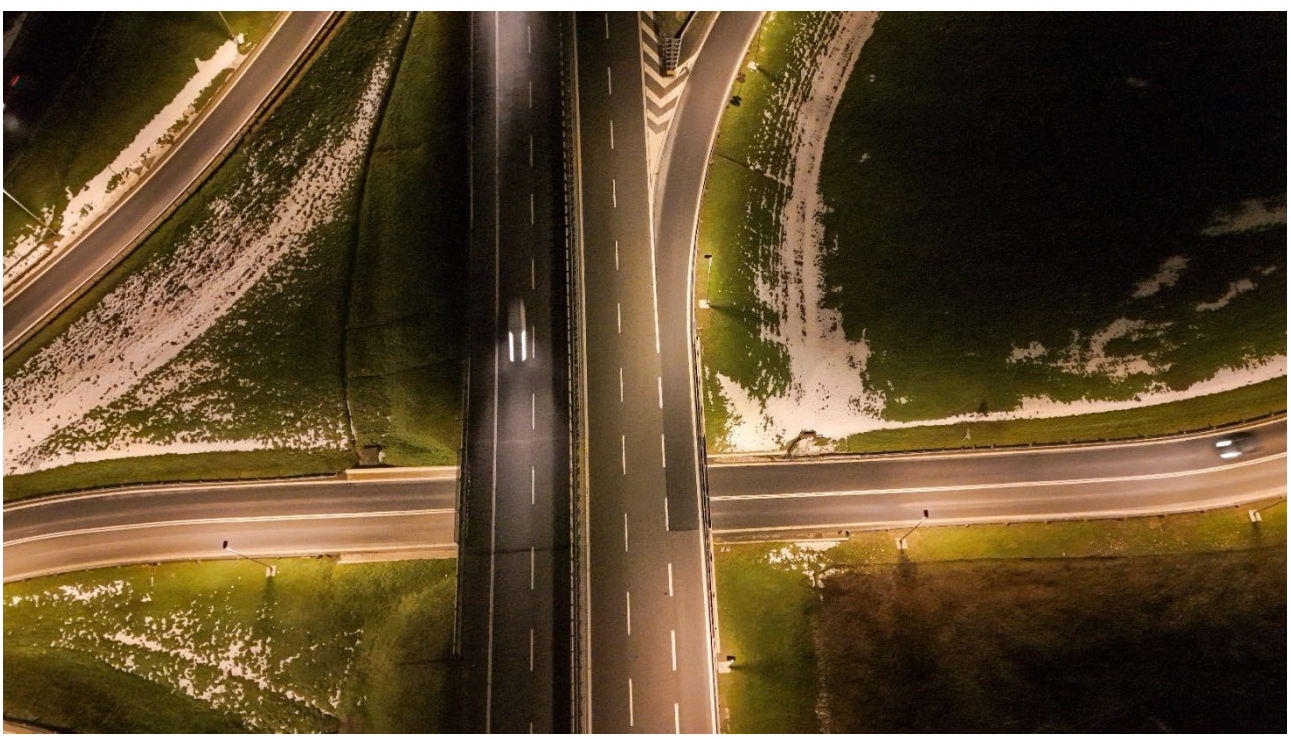
In alternativa al tracciato dell'autostrada gestita dalla S.A.V. S.p.A. sono utilizzabili i seguenti percorsi:

- la S.S. 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. 27 verso il valico o il tunnel del Gran San Bernardo oggi sottesa, nel tratto Aosta – Variney, dal Raccordo tra la A5 e la S.S. 27 del Gran San Bernardo realizzato e gestito dalla S.A.V. S.p.A.



Esistono inoltre schemi di viabilità minore da utilizzare in casi di emergenza soprattutto dai veicoli medio-leggeri.

Dal 2024 al 2026, l'intermodalità assicurata della rete ferroviaria, non è disponibile per l'esecuzione di lavori di elettrificazione della linea ferroviaria tra Aosta ed Ivrea.





Appena disponibili

- sul sito internet aziendale
- sul canale Telegram dedicato
- e sul canale WhatsApp dedicato

vengono comunicate le eventuali chiusure di tratta, svincoli ed Aree di Servizio previste sulla tratta A5 Quincinetto – Aosta Ovest.

Tali comunicazioni rimangono online fino all'avvenuta riapertura.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Uguaglianza

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

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

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 utenza, anche 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 propri Utenti. 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. L'utente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dati anche da parte di terzi autorizzati.

L'Informativa sulla Privacy ai sensi del nuovo regolamento è pubblicata sul nostro sito internet **www.sav-a5.it**



IL PEDAGGIO

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 utente non ha quindi natura contrattuale.

Il pedaggio equivale al rapporto tra tariffe unitarie per chilometro (approvate con decreto interministeriale) e la tratta presa in esame incrementata del canone integrativo (cd sovracanone) da riconoscere ad ANAS ai sensi dell'art. 19, comma 9 bis del DL 78/2009 convertito con modifiche dalla legge 102/2009 e dall'art. 15, comma 4 del DL 78/2010. A tale importo viene aggiunta l'IVA con l'aliquota vigente. Il valore risultante dalla somma degli importi come sopra determinati, subisce un arrotondamento unico ai 10 centesimi di Euro.

La tariffa unitaria è stabilita in base alle caratteristiche dell'infrastruttura (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) e 5) secondo l'esemplificazione schematica qui riportata.

Classificazione dei veicoli

Classe	*Caratteristiche*	*Esempi*
A	a 2 assi con altezza sul primo ≤ 1,3 m	
B	a 2 assi con altezza sul primo > 1,3 m	
3	costruiti a 3 assi	
4	costruiti a 4 assi	
5	costruiti a 5 o più assi	

La S.A.V. S.p.A. è consapevole che, nel servizio di esazione, affidabilità, rapidità e cortesia sono requisiti importanti per l'utente.

Sistema "chiuso e semichiuso"

I pedaggi autostradali possono essere riscossi con il sistema di esazione di tipo "chiuso" o con il sistema di esazione di tipo "semichiuso".
Il sistema viene denominato "chiuso" quando l'utente ritira alla stazione di entrata il biglietto da consegnare all'uscita, affinché si determini il pedaggio.
L'importo è calcolato in base alla classe dei veicolo ed al percorso effettuato che risulta dal titolo di viaggio.
Nel sistema di esazione "semichiuso" 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, automatiche self-service e di telepedaggio abilitate alla tecnologia S.E.T.
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.

Utente senza biglietto di ingresso

Nel caso di mancata presentazione alla stazione di uscita del biglietto di ingresso, il pedaggio viene calcolato, per legge, dalla stazione più lontana. L'utente ha però la possibilità di autocertificare la stazione di entrata dichiarandola direttamente all'esattore con cui si interfaccia presso la stazione di uscita oppure, a seguito di emissione di Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio in pista automatica o cassa self service, compilando il modulo presente sul sito. S.A.V. S.p.A. si riserva di accettare l'autocertificazione del casello di entrata e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato. Qualora si riscontrasse la non correttezza della stazione dichiarata, S.A.V. S.p.A. si riserva di trasmettere la segnalazione alla Polizia Stradale ai fini dell'applicazione della sanzione amministrativa di cui all'art. 176/17 C.d.S. che dispone: «Chiunque ponga in essere qualsiasi atto al fine di eludere in tutto o in parte il pagamento del pedaggio è soggetto, salvo che il fatto non costituisca reato, alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 430 a € 1.731.»

COME PAGARE IL PEDAGGIO



Sulle autostrade per il cui uso sia dovuto il pagamento di un pedaggio, i conducenti, ove previsto e segnalato, devono arrestarsi in corrispondenza delle apposite barriere, eventualmente incolonnandosi secondo le indicazioni date dalle segnalazioni esistenti o dal personale addetto e corrispondere il pedaggio secondo le modalità e le tariffe vigenti (art. 176 comma 11 del vigente Codice della Strada).

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 principali divise straniere (solo banconote), con eventuale resto erogato in Euro.

ALTRI SISTEMI DI PAGAMENTO

Il telepedaggio:
utilizzabile in tutte le stazioni nelle porte evidenziate dalla segnaletica orizzontale gialla o gialla/blu e dall'apposito cartello

Le Viacard di c/c :
utilizzabili in tutte le porte, sia presidiate da esattore che automatiche con esclusione delle piste di telepedaggio

Le Carte di Credito accettate, il cui logo è indicato sull'apparecchiatura di esazione, o le *Carte Bancomat* aderenti al circuito "Fast-pay":
utilizzabili in tutte le porte, sia presidiate da esattore che automatiche con esclusione delle piste di telepedaggio dedicate.
Le carte di pagamento possono essere utilizzate sia sulle piste automatiche che manuali, anche in modalità "Contactless"

PAGAMENTO IN PORTA MANUALE

La porta manuale è gestita da un operatore al quale dovrà essere consegnato il biglietto ordinario prelevato in entrata. Tale biglietto verrà inserito nell'apposita convalidatrice e determinerà l'importo del pedaggio da corrispondere, importo evidenziato all'utente da apposito visualizzatore esterno unitamente alla classe di appartenenza del veicolo.
A pagamento ultimato l'utente può richiedere la ricevuta del pedaggio pagato.

PAGAMENTO IN PORTA AUTOMATICA E CASSA SELF SERVICE

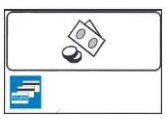
Le stesse operazioni che vengono effettuate dall'esattore su pista manuale vengono eseguite direttamente dall'utente. Egli deve inserire il biglietto ordinario nell'apposito lettore. Visualizzata la classe e l'importo corrispondente, deve inserire una tessera Viacard oppure inserire o avvicinare all'apparato "Contactless" una carta Bancomat o di Credito tra quelle accettate il cui logo è evidenziato sul lettore e sugli appositi cartelli.
Nelle stazioni autostradali, questo servizio è integrato da una cassa self-service in grado di accettare oltre alle tessere/carte, 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, utilizzando l'apposito pulsante di chiamata, l'utente può richiedere l'intervento dell'addetto alla gestione delle piste automatiche il quale interverrà da postazione remota.

PAGAMENTO CON APPARATO DI TELEPEDAGGIO

L'utente dotato di dispositivo di telepedaggio deve transitare nelle piste appositamente riservate poiché gli estremi del transito vengono memorizzati automaticamente dall'apparecchiatura stessa. Il transito in pista, per ragioni di sicurezza, deve avvenire con prudenza e a congrua distanza dal veicolo che precede. La velocità del veicolo inoltre non deve superare i 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 di un'anomalia nel transito.

Le possibili modalità di pagamento nei diversi tipi di pista

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

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

Servizio Europeo di Telepedaggio

Al fornitore del servizio Telepass “tradizionale”, che continuerà ad essere operativo, si sono aggiunti altri Service Provider di Telepedaggio accreditati a fornire servizi relativi al Servizio Europeo di Telepedaggio “SET” e Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti “SIT-MP”.

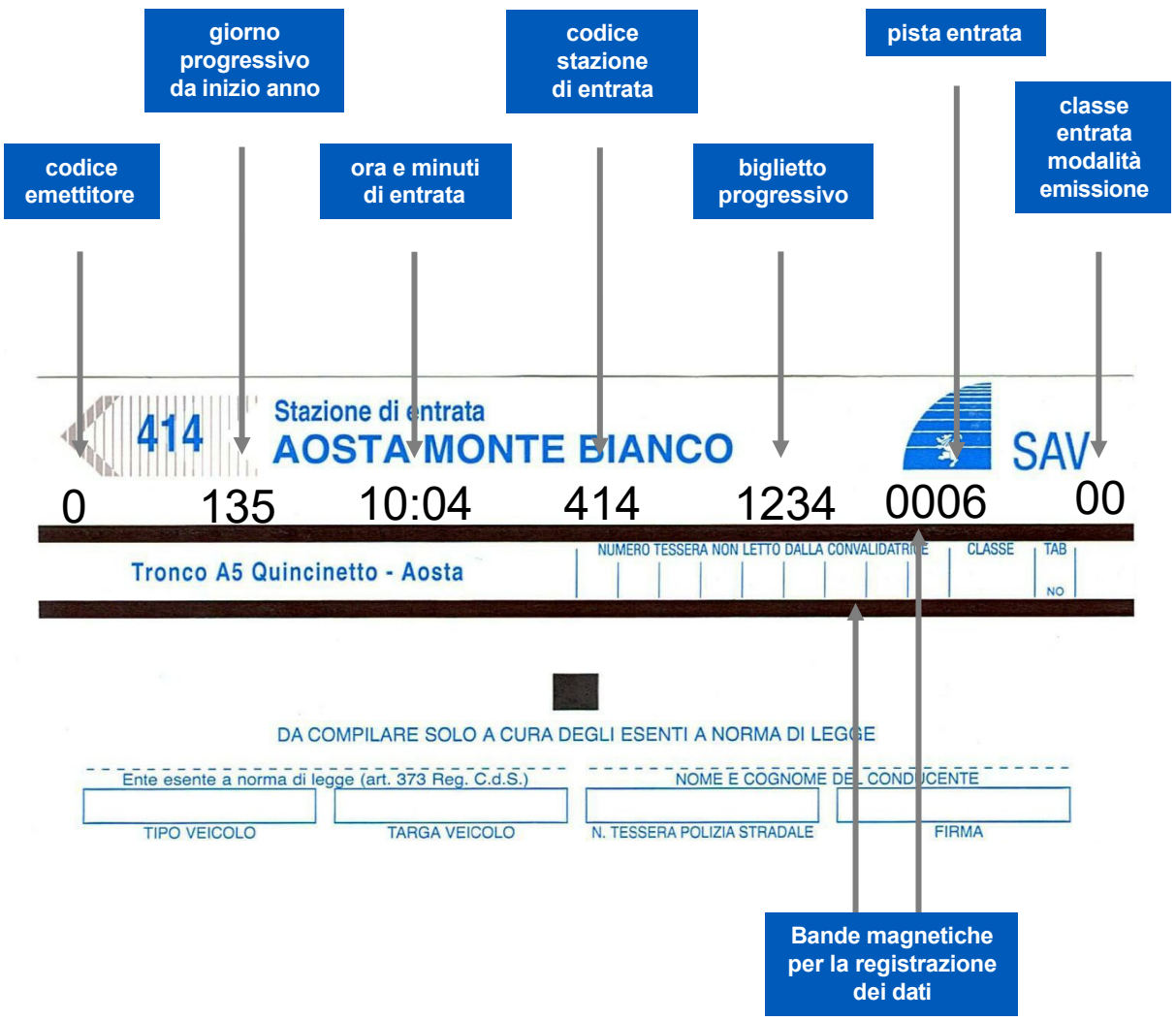
Si riepilogano di seguito i Service Provider di Telepedaggio e le relative tipologie di servizio offerte:

Service Provider di Telepedaggio e Tipologia del Servizio	
Telepass S.p.A.	Tradizionale
DKV Euro Service GmbH	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
DKV Euro Service GmbH	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
Axxès SAS	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
Axxès SAS	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
UnipolTech S.p.A.	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
UnipolTech S.p.A.	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
Tolltickets GmbH	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
AS 24 ITALIA S.R.L	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)

DOCUMENTI DI VIAGGIO

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

Il Biglietto ordinario



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

L’Attestato di Transito

Nelle piste di uscita manuali ed automatiche è possibile ritirare la ricevuta di pagamento (attestato di transito)



S.A.V. S.p.A.
Società Autostrade Valdostane
Strada Barat,13
11024 CHATILLON AOSTA

ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA MANUALE

Modalita' di pagamento:
CONTANTE

ESATTORE: 002661

DATI USCITA
AOSTA M.B. 414
DATA e ORA: 16/03/2026 18:17
PISTA: 77

DATI ENTRATA
GENOVA OVEST 214
DATA e ORA: 16/03/2026 15:46
PISTA: 64

CLASSE DI PEDAGGIO: A
PEDAGGIO € 38,80

Pedaggio: € 38,80

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI

0141477260316181721464

Attestato di transito
in pista manuale



S.A.V. S.p.A.
Società Autostrade Valdostane
Strada Barat,13
11024 CHATILLON AOSTA

ATTESTATO DI TRANSITO
TRANSIT CERTIFICATE

MODALITA' PAGAMENTO
TERMS OF PAYMENT

CONTANTE

ESATTORE: 002615
USCITA: PONT SAINT MARTIN 409
DATA e ORA: 17/03/2026 08:42
PISTA: 03
ENTRATA: TORINO NORD 401
DATA e ORA: 17/03/2026 08:16
PISTA DI ENTRATA: 26
CLASSE DI PEDAGGIO: A

PEDAGGIO € 7,20

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI
INVALID DOCUMENT FOR TAX PURPOSES

La fattura sarà emessa soltanto dietro richiesta del cliente da compilarsi con le modalità indicate su www.sav-a5.it

INFORMAZIONI
I suoi dati personali saranno trattati da Società Autostrade Valdostane S.p.A. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679. Informativa consultabile su www.sav-a5.it

NOTICE
Your personal data will be processed by Società Autostrade Valdostane S.p.A. as processor pursuant to Regulation EU n. 2016/679. For information visit www.sav-a5.it

0140903260317084240126

Attestato di transito
in pista automatica

Essi vengono emessi nelle piste automatiche e manuali e rappresentano la ricevuta dell’avvenuto pagamento, ma non hanno 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.sav-a5.it**, all’Ufficio Pedaggi della Società con sede a Châtillon (AO) o presso il Centro Rapporti con l’Utenza di Nus (AO).

Il Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio RMPP

Qualora non venga corrisposto il pedaggio dovuto (interamente o in parte), sarà emesso un rapporto di mancato pagamento. Quest'ultimo riporta i dati del veicolo (classe e targa), i dati del transito (data, ora, stazione di uscita e se disponibile, stazione di entrata) e l'importo da pagare.

Il pedaggio dovuto può essere saldato, senza alcuna maggiorazione, 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 (art. 176/11bis C.d.S). Nel caso in cui il mancato pagamento non venisse saldato sarà attivata la procedura di recupero forzoso del credito con il conseguente aggravio delle spese a carico del debitore (art. 373 C.d.S.).

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

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 € 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

Successivamente all'emissione del R.M.P.P. (Rapporto di Mancato Pagamento del Pedaggio) è possibile richiedere chiarimenti: all'Ufficio Pedaggi della Società tel. 0166-560411 e-mail sav@a5sav.it oppure al Centro Rapporti con l'Utenza tel. 0165-766656 e-mail ufficioutenti@a5sav.it

COME PAGARE

Attualmente il saldo di un rapporto di mancato pagamento può avvenire:

- a mezzo **bonifico bancario sul conto intestato a Società Autostrade Valdostane S.A.V. S.p.A. in essere presso:**
- Unicredit S.p.A.
- IBAN IT75B0200809440000500009742
- COD BIC SWIFT: UNCRITMMMCN
- (trascrivendo nella causale la **targa veicolo** ed il numero di **rapporto di mancato pagamento del pedaggio**);

- **presso gli Uffici Postali** con versamento c/c n. 12025110 intestato a Società Autostrade Valdostane S.p.A. (trascrivendo nella causale del bollettino la **targa del veicolo** ed il numero del **rapporto di mancato pagamento pedaggio)**;

- **online** con carta di credito nell'apposita sezione del sito;

- **presso il Centro Rapporti con l'Utenza di Nus** - Località Casello autostradale;

- **in contanti**, presso le piste presidiate delle stazioni autostradali di S.A.V. S.p.A. (Pont-Saint-Martin, Verrès, Chatillon/Saint-Vincent e Barriera di Aosta)* o delle Società convenzionate (vedi Accordo di Reciprocità).

* Pagamento presso le piste presidiate da personale delle stazioni autostradali. Su questa tipologia di piste di esazione potranno essere regolarizzati solo rapporti di mancato pagamento (RMPP) con data di emissione non superiore a 15 giorni e con stazione di entrata nota. Il personale di esazione non potrà accettare pagamenti parziali.

ACCORDO DI RECIPROCITÀ PER LA RISCOSSIONE DEI RAPPORTI DI MANCATO PAGAMENTO PEDAGGIO

É stato stipulato un accordo tra le elencate Concessionarie Autostradali per favorire la corresponsione dei Rapporti di Mancato Pagamento Pedaggio (RMPP), che può essere effettuata sia in pista presidiata da esattore, sia presso uno dei Centri Rapporti con l'Utenza delle seguenti Concessionarie Autostradali:

A4 Torino-Milano (SATAP A4)

A5 Quincinetto-Aosta (SAV)

A6 Torino-Savona (Autostrada dei Fiori)

A7 Serravalle-Milano (Milano Serravalle Milano Tangenziali)

A10 Savona-Ventimiglia-Confine di Stato (Concessioni del Tirreno)

A11 Viareggio-Lucca (Concessioni del Tirreno)

A12 Sestri Levante-Livorno (Concessioni del Tirreno)

A15 Parma-La Spezia (SALT)

A21 Piacenza – Brescia (Autovia Padana)

A32 Torino-Bardonecchia (SITAF)

A33 Asti-Cuneo (Asti-Cuneo)

A35 Brescia-Milano (BreBeMi)

A50 Autostrada Tangenziale Ovest di Milano (Serravalle)

A51 Autostrada Tangenziale Est di Milano (Serravalle)

A52 Autostrada Tangenziale Nord di Milano (Serravalle)

A58 Tangenziale Est Esterna di Milano (Tangenziale Esterna)

FATTURAZIONE DEI PEDAGGI

La Fatturazione

Le fatture, a fronte delle ricevute emesse dalle stazioni di S.A.V. S.p.A., possono essere richieste direttamente all'operatore del Centro Rapporti con l'Utenza compilando gli appositi moduli scaricabili anche dal sito internet www.sav-a5.it, sezione «Servizi» alla voce «Modulistica».

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

spedita via posta ordinaria all'indirizzo:
Società Autostrade Valdostane S.p.A.
Strada Barat 13
11024 Chatillon (AO)

oppure consegnata presso il Centro Rapporti con l'Utenza di Nus.



AGEVOLAZIONI

Modulazione tariffaria per gli utenti motociclisti

Con la nota n. 13976 del 27/07/2017 è stata autorizzata una modulazione tariffaria per gli utenti motociclisti che prevede una riduzione del pedaggio pari al 30% di quanto dovuto dai veicoli dell'attuale classe di riferimento (classe A) prorogata, di anno in anno, fino al 31/12/2026.

L'applicazione di tale modulazione è riservata all'utenza pagante in regime di telepedaggio e sempre con riferimento a questa modalità di pagamento, l'accesso è garantito tanto per i clienti del fornitore del servizio nazionale Telepass quanto ai clienti dei Fornitori del SET (Servizio Europeo di Telepedaggio) che aderiscono all'iniziativa.

Inoltre, sulla tratta autostradale di competenza SAV S.p.A. sono attive le due seguenti distinte agevolazioni:

Gratuità tangenziale di Aosta

E' in vigore la gratuità del passaggio sulla tratta autostradale Aosta Est-Aosta Ovest Saint-Pierre, a seguito dell'accordo sottoscritto dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta e le Società autostradali S.A.V. S.p.A (Società Autostrade Valdostane) e R.A.V. S.p.A. (Raccordo Autostradale Valle d'Aosta).

La procedura, opportunamente **autorizzata dal Concedente,** è operativa in via sperimentale ed è finalizzata a razionalizzare i movimenti veicolari di transito nei comuni della **Plaine**, in particolare in Aosta, nell'obiettivo di favorire una maggiore fluidità e sicurezza dei traffici e garantire un contenimento dei disagi ambientali.

Le analisi condotte hanno infatti valutato che i tempi necessari ad attraversare il capoluogo usufruendo della viabilità ordinaria sono pressoché doppi rispetto a quelli rilevati utilizzando l'infrastruttura autostradale.

La liberalizzazione del pedaggio – che si **applica a tutte le classi di veicoli** – è attuata esclusivamente per i percorsi che si originano e terminano sugli svincoli autostradali "**a sistema aperto**" di Aosta Est e Aosta Ovest Saint-Pierre e viceversa, mentre non si applica a percorsi che si originano o terminano su svincoli posti a monte o a valle del suddetto tratto, né per percorsi di più ampio respiro, artificiosamente frazionati con operazioni di uscita e rientro in autostrada.

La gratuità non viene inoltre applicata quando non trascorrono almeno 30 minuti tra l'uscita alla stazione di Aosta Gran San Bernardo ed il successivo rientro in autostrada alla stazione di Aosta Est (o viceversa) e quando tra l'entrata alla stazione di Aosta Est e l'uscita allo svincolo di Aosta Ovest/Saint-Pierre (o viceversa), passi più di 1 ora.
Qualora, per cause di forza maggiore, sussista temporanea inagibilità di uscita alle stazioni autostradali di Aosta Est e/o Aosta Ovest Saint-Pierre (incidente, blocco forzato, eventi naturali…) le Società si riservano la facoltà di determinare o meno l'attribuzione del(i) transito(i) al fine di ottenere il beneficio.
Per beneficiare dell'agevolazione i veicoli dovranno essere dotati di dispositivo di telepedaggio.

Per maggiori informazioni:
Centro Rapporti con l'Utenza S.A.V.
Tel: **+39 0165 766656**
E-mail: ufficioutenti@a5sav.it
Sito web: **www.sav-a5.it**

Convenzione residenti

E' attiva la procedura per consentire, a titolo sperimentale, una riduzione del pedaggio autostradale a favore esclusivamente dei **residenti in Valle d'Aosta prevista dal Protocollo d'Intesa siglato tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta, la Società Autostrade Valdostane – S.A.V. S.p.A ed il Raccordo Autostradale Valle d'Aosta R.A.V. S.p.A.**

L'agevolazione è rivolta a tutte le persone fisiche residenti in Valle d'Aosta, titolari di contratto di telepedaggio che utilizzano l'autostrada con veicoli rientranti nella classe tariffaria "A" (autovetture-motocicli) limitatamente al tratto autostradale prescelto all'atto dell'adesione all'iniziativa (unico tragitto).

Il beneficio, pari al 50% del pedaggio nominale in vigore al momento dell'effettuazione del transito, viene applicato al raggiungimento di almeno 2 spostamenti e multipli di 2, per un tetto massimo di 60 spostamenti nell'arco di un mese, ovverosia dopo n. 2 spostamenti compiuti in andata e/o ritorno sulla tratta prescelta 1 di questi verrà esentato dal relativo pedaggio.

L'importo del relativo beneficio, determinato sempre su base mensile senza possibilità di recupero nel mese successivo, verrà defalcato normalmente, dalla prima fatturazione utile successiva; qualora ciò non fosse tecnicamente effettuabile verrà defalcato alla prima occasione possibile.

Per maggiori informazioni:
Centro Rapporti con l'Utenza S.A.V. – Tel: **+39 0165 766656** –
Email: ufficioutenti@a5sav.it
Sito web: **www.sav-a5.it**

IL CENTRO RAPPORTI CON L'UTENZA

Il Centro Rapporti con l'Utenza S.A.V. è ubicato accanto al fabbricato di stazione del casello di Nus con apertura al pubblico:

Lunedì- Mercoledì-Venerdì
dalle ore 8.30 alle ore 12.00
e dalle ore 14.00 alle ore 16.30.

Martedì – Giovedì
dalle ore 8.30 alle 12.00 –
Pomeriggio chiuso.
Telefono: **0165/766656**.
E-mail: ufficioutenti@a5sav.it



Presso di esso è possibile effettuare le seguenti principali operazioni:

- Stipulare contratti Telepass nonché richiedere le relative variazioni contrattuali quali:
- - rilascio e/o sostituzione di apparati Telepass;
- - associazioni/variazioni delle targhe abbinate ad apparati Telepass;
- - accogliere denunce di smarrimento/furto titoli;
- - variazioni anagrafiche titolari contratti;
- - chiusura contratti
- - Telepass europeo

- Reperire moduli per la richiesta di fatturazione dei pedaggi saldati per contanti.

- Conoscere le tariffe di pedaggio dei transiti in uscita e/o in entrata dalle stazioni S.A.V.

- Certificare viaggi Telepass
- Gestire richieste e duplicato delle tessere Viacard in c/c
- Gestire le pratiche di agevolazioni pedaggio su tratta S.A.V.

- Saldare i rapporti di mancato pagamento del pedaggio emessi dalla S.A.V. S.p.A.
- Saldare i rapporti di mancato pagamento del pedaggio, con data di emissione non superiore ai quindici giorni, delle Società Concessionarie Autostradali elencate a pag. 25

LA MOBILITÀ

Il servizio si basa essenzialmente su:

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

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

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

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

Sul sito internet www.sav-a5.it, nella sezione «In viaggio» alla pagina «Provvedimenti inibizione traffico e divieti», sono pubblicati il calendario dei divieti di circolazione e le previsioni di traffico



Il Centro Operativo di Controllo (COC)

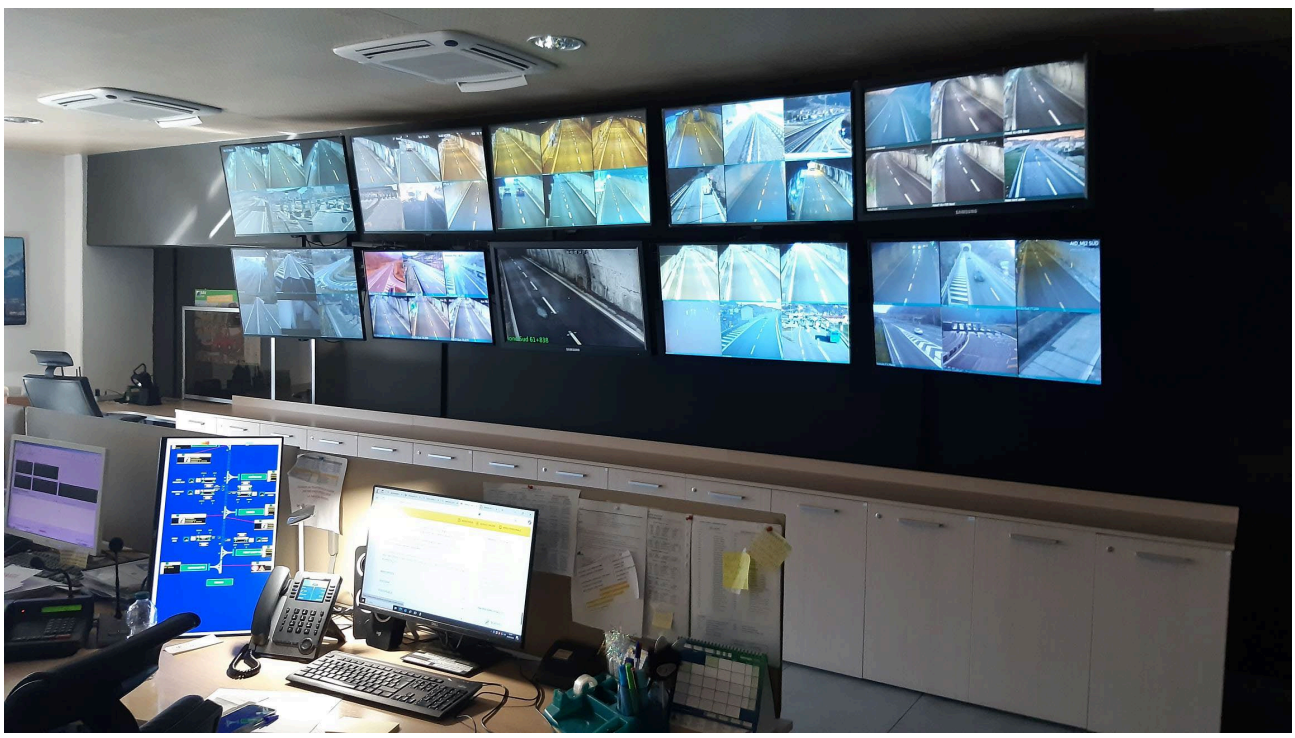
Indispensabile per il funzionamento di tutta l'autostrada, Il Centro Operativo di Controllo (COC) è operativo 24 ore su 24 presso la sede di Nus (AO).

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

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

- gestisce gli eventi aggiornando le informazioni all'utenza con i pannelli a messaggio variabile e le segnalazioni agli enti di informazione;
- coordina gli interventi di soccorso in autostrada;
- segnala ai tecnici competenti eventuali guasti ad impianti e strutture;
- in caso di emergenza, evade le richieste telefoniche di informazione da parte degli utenti;
- gestisce gli eventi in stretto collegamento con le Centrali Operative degli enti di soccorso e di Polizia Stradale

Il Centro Operativo di Controllo esercita un'attività costante di videosorveglianza dell'autostrada mediante le telecamere in itinere e monitora i dati provenienti dalle stazioni meteo collocate lungo l'autostrada stessa.



Gestione del traffico

Tale attività, alla quale partecipano varie componenti aziendali, è prevalentemente svolta dal Servizio Traffico e Sicurezza della Direzione Esercizio, il cui personale opera presso il Centro Manutenzione di Nus.

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 della Pubblica Sicurezza – Servizio di Polizia Stradale possono svolgere attività di regolazione del traffico, di assistenza all'utenza, di annotazione degli incidenti stradali con soli danni a cose e di segnalazione, agli organi di Polizia Stradale, delle violazioni relative alle norme del titolo II del Codice della Strada e di quelle ad esse collegate.

Il servizio è assicurato h 24 attraverso automezzi allestiti con attrezzature di pronto intervento e pannelli a messaggio variabile.

Gestione dei soccorsi

Il Soccorso Sanitario

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

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
- Soccorso Sanitario 118
- Corpo Forestale
- Soccorso Alpino Valdostano.

Soccorso Incendio

Il Centro Operativo di Controllo, ricevuta la richiesta di soccorso, comunica l'emergenza ai Vigili del Fuoco che gestiscono il relativo intervento.

Il Soccorso Meccanico

Anche questo servizio è garantito h 24. L'intervento di soccorso meccanico può essere chiesto direttamente alle Organizzazioni autorizzate, oppure al Centro Operativo di Controllo.
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 SERVIZI S.p.A., EUROP ASSISTANCE VAI S.p.A., IMA SERVIZI S.c.a.r.l. e MAWDY SERVICES S.p.A. che, per gli interventi, si avvalgono di officine meccaniche esterne dislocate lungo il percorso autostradale.

La Polizia Stradale

Garantisce un servizio continuo di sorveglianza sull'intero tracciato autostradale attraverso le pattuglie dislocate nella Sottosezione di Pont-Saint-Martin (AO) e coordinate dal Centro Operativo Polizia Stradale (C.O.P.S.) di Torino.

Operazioni invernali

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

Gli interventi di prevenzione della formazione di ghiaccio vengono effettuati di norma, dal personale dipendente, utilizzando attrezzature idonee allo spargimento dei fondenti salini.

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.

Le attrezzature utilizzate per lo sgombero della neve e i punti di stoccaggio dei fondenti salini sono ubicati lungo il tracciato autostradale.

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

Programmazione cantieri

I cantieri stradali e le relative aree di lavoro che interessano il tratto autostradale di competenza sono conseguenti alla necessità di assicurare e mantenere nel tempo le caratteristiche funzionali e strutturali del patrimonio autostradale, nonché ad adeguare lo stesso all'evoluzione delle correlate normative di settore e alle esigenze della tecnica.

In fase di pianificazione dei cantieri autostradali, anche in osservanza alle disposizioni prefettizie e del Ministero concedente, si cerca sempre di limitare i restringimenti di carreggiata nei periodi di maggior affluenza turistica, ossia durante la stagione sciistica (da inizio dicembre a fine marzo), in prossimità dei ponti primaverili (Pasqua, 25 aprile, 1° maggio e 2 giugno) e durante il mese di agosto. Alcune lavorazioni (in particolare rifacimento pavimentazioni e segnaletica orizzontale) possono essere effettuate solo in periodi dell'anno nei quali vi siano condizioni climatiche favorevoli e temperature meno rigide. La pianificazione adottata prevede inoltre di rimuovere tutti i cantieri di lavoro non inamovibili nel corso dei fine settimana.

Fatto salvo per quelli emergenziali, i cantieri vengono quindi programmati, nel limite del possibile, in modo da contenere al massimo la formazione di rallentamenti e code di veicoli.

Per ridurre eventuali disagi alla circolazione dei veicoli, le attività lavorative più impattanti, ovvero quelle che comportano chiusure di tratte e/o di svincoli o di aree di servizio, vengono programmate privilegiando, qualora possibile, l'orario notturno.

La A5 Quincinetto – Aosta Ovest si caratterizza per avere un traffico sia commerciale che turistico anche internazionale con incrementi di quello turistico, soprattutto nei fine settimana e nelle festività dei mesi estivi ed invernali.

Pertanto, nei citati periodi e in occasioni di eventi, manifestazioni e/o fiere, se possibile, si tiene conto, nella programmazione dei cantieri, dei maggiori volumi di traffico attesi

Tutte queste scelte, maturate da anni di esperienza nella gestione dell'infrastruttura, trovano supporto anche nella storicità dei monitoraggi dei dati di traffico della Società.

Veicoli o trasporti 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 1992 n. 285 e successive modifiche ed integrazioni) e disciplinati dal Regolamento di esecuzione ed attuazione del Nuovo Codice della Strada (D.P.R. 16 dicembre 1992 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 contattare telefonicamente l'ufficio preposto al numero **0166-560425** o il Centro Servizi T.E. al numero telefonico **011-91415250**.

Per qualsiasi ulteriore informazione è possibile consultare il portale internet dedicato www.teonline.it



LA MANUTENZIONE

E' un'attività di fondamentale importanza che comprende operazioni sia di monitoraggio che di manutenzione al fine di mantenere efficienti 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

Mantenere le pavimentazioni ad un buon livello di efficienza consente di garantire un'adeguata aderenza del veicolo.
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 retroriflessione 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 affinché sia mantenuta efficiente sia in termini di leggibilità che di visibilità.

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. Le informazioni derivanti dalla continua vigilanza dell’infrastruttura autostradale operata dal personale di SAV e dalle ispezioni periodiche effettuate da società esterne qualificate, permettono di conoscere e monitorare lo stato delle strutture e conseguentemente pianificare coerentemente i necessari interventi di manutenzione e adeguamento.



Gallerie e impianti

Nelle gallerie “Montjovet”, “Petit Monde” e “Hône” della tratta della A5 di competenza, sono stati recentemente implementati gli impianti previsti dal D. Lgs. 264/2006 (Requisiti minimi di sicurezza delle gallerie stradali appartenenti alla rete transeuropea dei trasporti), tra i quali si annoverano:

- Rete idrica antincendio a servizio dei mezzi dei Vigili del Fuoco e dei soccorritori esterni;
- Sistema di videosorveglianza con tecnologia AID (Detezione Automatica degli Incidenti);
- Segnaletica indicante i percorsi di esodo e le vie di fuga presenti, da percorrere in caso di incidente all’interno della galleria;
- Illuminazione di emergenza e di esodo verso le vie di fuga presenti e verso gli imbocchi della galleria;
- Sistema di drenaggio, raccolta e trattamento degli eventuali liquidi sversati sulla piattaforma stradale;
- Sistema automatico di rilevamento incendi mediante cavo “fibrolaser”;
- Picchetti luminosi di colore azzurro, installati ogni 100 m. sul paramento sinistro della galleria, che indicano all’utenza l’interdistanza minima tra i veicoli da rispettare, in analogia agli standard adottati presso i trafori internazionali;
- Pannelli a messaggio variabile, lanterne semaforiche a tre luci e indicatori di corsia (pannelli “freccia/croce”) agli imbocchi per consentire una tempestiva informazione all’utenza in caso di chiusura della galleria o di una corsia della stessa per la presenza di incidenti o ostacoli in carreggiata;
- Stazioni di emergenza, aventi interdistanza di 250 m., equipaggiate con coperte termiche ed estintori e che consentono all’utenza, in caso di difficoltà, la richiesta di soccorso, tramite l’operatore del Centro Operativo di Controllo SAV.



Nella galleria Montjovet nord è inoltre funzionante un impianto di ventilazione longitudinale per il ricambio dell'aria e per la gestione dei fumi in caso di incendio. L'installazione di tale impianto è inoltre prevista anche nella galleria Montjovet sud.

All'interno di ciascun fornice è presente apposita segnaletica che, in caso di necessità, consente all'utente di riconoscere la direzione del percorso più breve per raggiungere le vie di fuga o l'uscita della galleria.

Nelle gallerie "Cote 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 impianto antincendio a servizio dei mezzi dei Vigili del Fuoco e dei soccorritori esterni. Per tali gallerie, è previsto a breve un importante intervento di adeguamento completo ai requisiti di sicurezza richiesti dal D. Lgs. 264/2006 per le gallerie stradali appartenenti alla rete transeuropea dei trasporti. Tale intervento è previsto con la chiusura completa della tratta in argomento presumibilmente a partire da fine maggio 2026 sino ad ultimazione dei lavori.

Gli svincoli, le intersezioni con la viabilità ordinaria e le barriere di esazione dispongono di installazioni di illuminazione finalizzate 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.

Barriere di Sicurezza

È in corso di attuazione una riqualificazione graduale delle barriere di sicurezza sia centrali che laterali in adeguamento agli standard previsti dalla normativa vigente. In occasione di sinistri stradali, le barriere di sicurezza incidentate vengono ripristinate nel rispetto delle tempistiche previste dagli standard qualitativi di Convenzione.

Segnaletica di cantiere

Laddove necessitano interventi manutentivi sulla sede stradale che condizionano il regolare svolgimento della circolazione dei veicoli, viene posta in opera la specifica segnaletica di cantiere secondo gli schemi previsti dal Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 10 luglio 2002 e nel rispetto di quanto dettato dal Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2019.

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.

Telefonia mobile

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

Telecamere

Sulla tratta autostradale della A5 Quincinetto-Aosta è attivo un sistema di videosorveglianza e monitoraggio del traffico tramite telecamere. Tutte le immagini sono inviate al Centro Operativo e sono trattate in conformità alla normativa sulla privacy applicabile.

Colonnine SOS

Sulla tratta autostradale della A5 Quincinetto – Aosta Ovest e nel Raccordo tra la A5 e la S.S. 27 del Gran San Bernardo, su entrambe le direzioni di marcia, sono attive n. 129 colonnine a fonia attiva con tecnologia GSM e/o collegamento diretto tramite fibra ottica con il Centro Operativo di Controllo SAV. Gli impianti consentono all’utente in difficoltà di richiedere, con modalità differenti, l’assistenza medica, meccanica o dei Vigili del Fuoco.





L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

Prima del viaggio

Prima di intraprendere il viaggio, o di immettersi lungo la tratta gestita da S.A.V. S.p.A, l'utente che desideri conoscere la situazione della mobilità, o delle condizioni meteo nonché le informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi, può:

- consultare il servizio di informazione generale sullo stato del traffico tramite i comunicati C.C.I.S.S. - Onda Verde diffusi via radio e disponibili sul relativo sito;
- consultare il sito **www.sav-a5.it** ove sono visibili le immagini trasmesse dalle telecamere ubicate lungo la tratta e, sulla mappa interattiva, anche i tempi di percorrenza da e per le principali destinazioni della relativa tratta e gli eventi in atto;
- consultare sempre sul sito internet alla sezione «in viaggio» e sulla mappa interattiva, gli eventi traffico, le chiusure e l'indisponibilità dei servizi delle Aree di Servizio;
- contattare il servizio "Info Utenti" al numero verde gratuito **803 333** (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale **011-19517874** (dall'estero), attivi h 24;

- Iscriversi al canale Telegram dedicato https://t.me/A5SAV
- Iscriversi al canale WhatsApp dedicato https://cutt.ly/A5SAVWhatsApp





Durante il viaggio

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

a) attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV);

b) nella sezione dedicata, denominata “Turbative al traffico/emergenze in atto”, del sito web, raggiungibile con apposito link, posto nell’home page;

c) chiamando il servizio “Info Utenti” al numero verde gratuito **803 333** (dall’Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale 011-19517874 (dall’estero), attivi h 24;



Alcuni esempi di pittogrammi visibili sui PMV



I pannelli a messaggio variabile consentono la pubblicazione di informazioni che devono sintetizzarsi in un numero limitato di caratteri (v. esempi sottostanti).

La pubblicazione dei messaggi segue una gerarchia che privilegia la pubblicazione di messaggi di pericolo quali, ad esempio, code, ostacoli, incidenti rispetto a tutti gli altri.

In itinere, per non ingenerare distrazione nei conducenti, non è possibile pubblicare messaggi con testi “alternati”.

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE IN ITINERE: ESEMPI



IL MESSAGGIO INDICA CHE, A DISTANZA DI DUE CHILOMETRI SULLA TRATTA CHE SI STA PERCORRENDO, SI INCONTRERÀ UN INCIDENTE



IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI CODA PER 1 CHILOMETRO SULLA TRATTA INDICATA A CAUSA DI UN INCIDENTE



IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI OSTACOLO IN CARREGGIATA TRA 2 KM SULLA TRATTA CHE SI STA PERCORRENDO



IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI VEICOLO FERMO IN CARREGGIATA TRA 2 KM SULLA TRATTA CHE SI STA PERCORRENDO



IL MESSAGGIO INDICA LA PRECIPITAZIONE NEVOSA IN ATTO SULLA TRATTA INDICATA

Obbligo di pneumatici invernali o catene da neve a bordo

Nel periodo che va dal 15 ottobre al 15 aprile tutti gli automezzi in transito sull'autostrada A5 Quincinetto- Aosta Ovest e sul Raccordo tra la A5 e la S.S. 27 del Gran San Bernardo, con esclusione dei motocicli che possono circolare solo in assenza di neve o di ghiaccio sulla strada, devono essere equipaggiati con pneumatici termici o in alternativa avere le catene da neve a bordo. I citati obblighi sono prescritti da Ordinanza emessa dalla Società e resa nota agli utenti mediante l'apposizione sulla tratta autostradale di apposita segnaletica verticale.

Durante la nevicata, possono essere in azione, sulle carreggiate, macchine deputate allo sgombero della neve e pertanto gli utenti devono procedere con la massima cautela e adottare comportamenti prudenti nella guida ai fini delle sicurezza della circolazione.

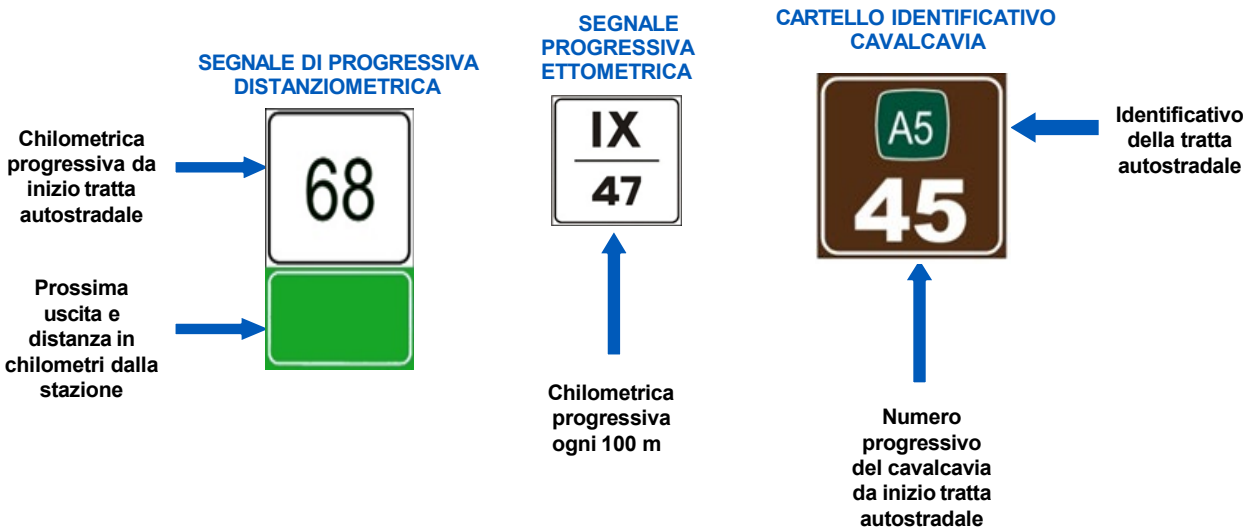
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura



La localizzazione

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

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



Il sito Internet

www.sav-a5.it è il sito internet di Società Autostrade Valdostane S.p.A., al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla Società: il profilo aziendale, la storia, il tracciato autostradale, i servizi disponibili.

Comunicare con S.A.V. S.p.A.

Comunicare in caso di emergenza

In situazioni di emergenza l'utente può contattare:

- Numero Unico di Emergenza 112.
- il COC, tramite le colonnine SOS munite d'interfono o telefono (**0165-767845**);
- la Polizia Stradale-Sottosezione di Pont-Saint-Martin (AO) (**0125-830211**)

Comunicare per altre necessità

A pag. 70 sono riportati gli altri recapiti disponibili a seconda delle diverse esigenze.

L'utente che intende proporre suggerimenti o indicazioni può fornirli:

- per lettera indirizzata a:
  - **Società Autostrade Valdostane S.p.A.**
    Strada Barat 13
    11024 Chatillon (AO)
- via e-mail indirizzata: sav@a5sav.it;
- tramite il sito internet: www.sav-a5.it nella sezione «Servizi» alla pagina «Suggerimenti»;
- telefonicamente al numero **0166-560411**

Come comportarsi

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 quando possibile, posizionarsi oltre la barriera di sicurezza laterale;
- osservare e rispettare la segnaletica verticale di pericolo e prescrizione;
- allacciare sempre le cinture di sicurezza anche per i passeggeri dei sedili posteriori;
- mantenere sempre la distanza di sicurezza;
- tenere le luci diurne o 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 emergenza 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 non distrarsi, 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 o il ritiro del biglietto; se necessario premere il pulsante "richiesta di intervento";
- regolare la velocità in funzione delle condizioni del traffico e della strada (conformazione - cantieri di lavoro), delle condizioni meteorologiche, della visibilità con riguardo anche alla possibilità di caduta di oggetti dai veicoli che precedono.

La Sicurezza in galleria

S.A.V. S.p.A. ha introdotto, nelle gallerie di lunghezza superiore ai 500 metri, misure integrative per poter tutelare al meglio la sicurezza dei clienti in transito.

Tali misure, indicate attraverso apposita segnaletica lungo il percorso, comprendono:

- adeguamento dei limiti di velocità,
- mantenimento di un'interdistanza minima tra veicoli di almeno 100 metri,
- divieto di sorpasso, ai mezzi con massa a pieno carico superiore alle 3,5 ton ed agli autobus.

Il numero unico per le emergenze **112** è a disposizione nei casi di emergenza.

Di seguito sono riportate alcune azioni da intraprendere in varie situazioni all'interno della galleria.



Veicolo in avaria

Nel caso il veicolo fosse soggetto ad avaria:

- cercare di raggiungere la piazzola di sosta più vicina o la corsia di emergenza allo sbocco della galleria; qualora non fosse possibile posizionarsi al limite del margine destro della carreggiata, ruotando le ruote anteriori verso destra e attivando le luci di emergenza (quattro frecce);
- spegnere il motore mantenendo le chiavi inserite;
- scendere dal veicolo dal lato opposto al traffico indossando il giubbotto ad alta visibilità;
- posizionare il triangolo di sicurezza alla distanza di almeno 100 metri;
- possibilmente, se presenti, leggere le indicazioni delle tabelle ettometriche poste sulla parete della corsia di sorpasso in modo da conoscere il punto pressoché preciso della fermata;
- muoversi sul marciapiede per raggiungere una postazione SOS per richiedere il soccorso.

Coda o traffico bloccato in galleria

Nel caso di coda con traffico bloccato in galleria:

- attivare le luci di emergenza (quattro frecce);
- mantenere un margine di spazio tra il proprio veicolo e quello davanti;
- posizionarsi il più possibile a destra per chi sosta sulla corsia di marcia ed il più possibile a sinistra per chi occupa la corsia di sorpasso, in modo da creare uno spazio centrale per agevolare il passaggio dei mezzi di soccorso;
- spegnere il motore e non abbandonare il veicolo evitando ulteriori manovre sino alla ripartenza.

- **Segnale freccia/croce**

Ad ogni imbocco di galleria (uguale o superiore a 500 metri), sulla volta, sono posizionati i segnali luminosi freccia/croce per ogni corsia. La freccia verde segnala che la corsia è percorribile; la croce rossa significa che la corsia non è percorribile a causa di ostacoli, veicoli fermi, incidenti o lavori, di conseguenza è necessario cambiare corsia.

Nell'eventualità che la croce rossa fosse presente su entrambe le corsie significa che la galleria non è transitabile ed occorre non entrare fermandosi in sicurezza.

All'imbocco di alcune gallerie possono essere presenti, su ogni lato, anche semafori, che ripropongono con il colore rosso con presenza della croce e spento/verde con presenza freccia. Qualora anche solo una corsia non fosse disponibile al transito, i semafori sono commutati sul colore giallo lampeggiante.

- **Percorrere una galleria in sicurezza**

Rispettare sempre la distanza di sicurezza dal veicolo che precede. Non

superare il limite di velocità prescritto.

Consultare regolarmente sia le tabelle ettometriche sia il nome della galleria per avere sempre un'indicazione precisa della propria posizione.



Incendio in galleria

Nel caso ci si trovasse in galleria con un incendio in corso è necessario seguire queste semplici ma importanti regole:

- fermarsi sul lato destro della corsia di marcia mantenendosi distanti il più possibile dall'incendio;
- non compiere retromarcia o inversione di marcia;
- attivare le luci di emergenza (quattro frecce);
- allontanarsi in fretta dal veicolo mantenendo le chiavi inserite e senza attardarsi a ritirare gli effetti personali;
- individuare la segnaletica verde di esodo posta sulle pareti della galleria seguendo quella che identifica la distanza metrica minore dalle uscite di emergenza;
- spostarsi in direzione opposta al fumo, prestando assistenza alle persone con minore autonomia di movimento durante l'evacuazione.





La segnaletica presente in galleria

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

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

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

- uscite di emergenza debitamente segnalate con guide luminose e cartelli che ne indicano la distanza, e che consentono di raggiungere luoghi dove attendere l'arrivo del soccorso;

- l'utente può direttamente accedere ad armadi SOS contenenti estintori ed un interfono mediante il quale può contattare il Centro Operativo di Controllo e chiedere soccorso.





Indica presenza estintore



Indica uscite emergenza interne



Indicano la possibilità di chiamare i soccorsi

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

Queste indicano l'interdistanza minima da mantenere rispetto al veicolo che precede quando si è in galleria.



SERVIZI PER IL COMFORT 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 di carburanti ed al ristoro, offrono una serie di servizi ausiliari che possono contribuire a rendere la sosta più piacevole e utile:

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+200 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.
Raggiungibile anche tramite un collegamento pedonale dall'area di parcheggio e di ricarica elettrica posta sulla carreggiata in direzione Aosta – Torino.

Le società sub concessionarie delle Aree di Servizio sono responsabili dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici, dei piazzali, delle aree di vendita e degli spazi verdi.
I prezzi dei carburanti erogati sono consultabili anche sul sito internet www.sav-a5.it nella sezione "In viaggio" alla pagina «Aree di Servizio».

Alla medesima pagina web e nella pagina dedicata alla mappa interattiva (https://www.sav-a5.it/mappa-interattiva/) è possibile verificare quali Aree di Servizio e di Parcheggio dispongono di stalli per la ricarica dei veicoli elettrici e ibridi, il numero e la tipologia di colonnine nonché la potenza delle stesse.



Aree di Servizio

I principali servizi offerti:

Km.		101+900	98+900	81+310	81+200
Direzione		Torino	Aosta	Aosta	Torino
H24		■	■	■	■
Aree di Servizio		AOSTA EST AUTOPORTO	LES ILES DE BRISSOGNE	CHATILLON SAINT VINCENT NORD	CHATILLON SAINT VINCENT SUD
	Benzina Diesel	■	■	■	■
gpl	GPL		■		
	Servizi per camper		■	■	■
	Ristorante	■			
	Bar	■	■	■	■
	Doccia	■	■		■
	Baby Room	■	■	■	■
	Servizi per Disabili	■	■	■	■
	WIFI				■
	Parcheggi Veicoli Leggeri	77	40	26	28
	Parcheggi Veicoli Pesanti	37	25	11	6
	Ricarica auto elettriche	12	7	2	

Aree di Sosta

Sull'Autostrada A5 Quincinetto – Aosta Ovest sono disponibili 11 aree di parcheggio ed un'Area di Regolazione Tecnica per il traffico pesante diretto al Monte Bianco:

ARNAD NORD (progressiva km 66+400 – carreggiata Torino – Aosta Ovest)
Capacità di sosta veicoli (stimata): leggeri 12 – pesanti 8.

PROLEX (progressiva km 83+400 – carreggiata Torino – Aosta Ovest)
Capacità di sosta veicoli (stimata): leggeri 8 – pesanti 3.

CHAMBAVE (progressiva km 87+550 – carreggiata Torino – Aosta Ovest)
Capacità di sosta veicoli (stimata): leggeri 13 – pesanti 6.

AUTOPORTO NORD (progressiva km 100+500 – carreggiata Torino – Aosta Ovest)
Capacità di sosta veicoli: leggeri 17 – pesanti 35.

GRAND COMBIN (progressiva km 104+450 – carreggiata Torino – Aosta Ovest)
Capacità di sosta veicoli (stimata): leggeri 10 – pesanti 3.

GRESSAN (progressiva km 109+100 – carreggiata Aosta Ovest – Torino)
Capacità di sosta veicoli (stimata): leggeri 5 – pesanti 3.

POLLEIN (progressiva km 103+900 – carreggiata Aosta Ovest – Torino)
Capacità di sosta veicoli (stimata): leggeri 5 – pesanti 5.

BRISSOGNE SUD (progressiva km 100+224 – carreggiata Aosta Ovest – Torino)
Capacità di sosta veicoli (stimata): 20 leggeri (di cui 7 dedicati al servizio di ricarica elettrica) – 7 pesanti.

CRÊTES (progressiva km 491+600 – carreggiata Aosta Ovest – Torino)
Capacità di sosta veicoli: leggeri 1 – pesanti 3.

CHAMPAGNE (progressiva km 89+400 – carreggiata Aosta Ovest – Torino)
Capacità di sosta veicoli: leggeri 48 – pesanti 8.

ARNAD SUD (progressiva km 65+300 – carreggiata Aosta Ovest – Torino)
Capacità di sosta veicoli (stimata): leggeri 12 – pesanti 5.

AREA DI REGOLAZIONE TECNICA PER IL TRAFFICO PESANTE
(Gestione SITMB)
(progressiva km 100+500 – carreggiata Torino - Aosta Ovest)
Capacità di sosta veicoli pesanti 150.



ACCESSIBILITÀ PMR

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

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

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

Gli utenti, per la richiesta di assistenza ai PMR, possono telefonare al numero verde gratuito **803 333** (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale **011-19517874** (dall'estero) attivi h 24.

In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità, la Società, per quanto di competenza, non appena disponibili, fornisce sul proprio sito web aziendale le informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.

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

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

02

LE POLITICHE E LA GESTIONE



I SISTEMI DI GESTIONE

SAV S.p.A. dal 2004 ha adottato e certificato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 e più recentemente, a luglio 2022, ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza del Traffico Stradale conforme alla norma UNI ISO 39001, che con l'impegno e il coinvolgimento di tutto il personale mantiene attivi ed applica a tutti i processi pertinenti alla tratta autostradale gestita in concessione.

Le certificazioni sono rilasciate da un Organismo indipendente, e sono consultabili sul sito internet della Società o accedendo al registro pubblico dei certificati sul sito internet di ACCREDIA – Ente Italiano di Accreditamento.

Le finalità nell'applicazione di quanto sopra sono quelle di :

- accrescere la soddisfazione del utente autostradale, assicurando continuità del servizio, sicurezza della viabilità e assistenza al traffico;
- migliorare la capacità dell'Organizzazione e contribuire all'obiettivo globale di riduzione delle morti e delle lesioni gravi dovute agli incidenti autostradali;
- garantire il mantenimento in efficienza dell'infrastruttura e degli impianti ad essa connessi e la funzionalità delle stazioni autostradali.


CERTIQUALITY

CISQ is a member of IQNET

CERTIFICATO n° / CERTIFICATE n° 53866

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

IT-11024 CHATILLON (AO) - STRADA BARAT 13

NELLE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 11024 CHATILLON (AO) - STRADA BARAT 13

UNI ISO 39001:2016

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

SETTORE CODE IAF 28 31

Erogazione del servizio all'utente con annesse attività di supporto ed assistenza. Gestione della manutenzione e dello sviluppo dell'infrastruttura autostradale.

Delivery of user services with support and assistance activities. Management of maintenance and development of motorway infrastructure.

PRIMA EMISSIONE / FIRST ISSUE	19/07/2022
DATA DELIBERA / DECISION DATE	12/06/2025
DATA SCADENZA / EXPIRY DATE	17/07/2028
EMISSIONE CORRENTE / CURRENT ISSUE	12/06/2025

Marco Martinelli
CERTIQUALITY S.r.l. IL PRESIDENTE
Via G. Giardino 4 – 20123 MILANO (MI) - ITALY

ACCREDIA

CISQ


CERTIQUALITY

CISQ is a member of IQNET

CERTIFICATO n° / CERTIFICATE n° 7986

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

IT - 11024 CHATILLON (AO) - STRADA BARAT 13

NELLE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 11024 CHATILLON (AO) - STRADA BARAT 13

UNI EN ISO 9001:2015

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

SETTORE CODE IAF 28 31

Erogazione del servizio all'utente con annesse attività di supporto ed assistenza. Gestione della manutenzione e dello sviluppo dell'infrastruttura autostradale.

Delivery of user services with support and assistance activities. Management of maintenance and development of motorway infrastructure.

PRIMA EMISSIONE / FIRST ISSUE	28/07/2004
DATA DELIBERA / DECISION DATE	24/06/2025
DATA SCADENZA / EXPIRY DATE	09/07/2028
EMISSIONE CORRENTE / CURRENT ISSUE	24/06/2025

Marco Martinelli
CERTIQUALITY S.r.l. IL PRESIDENTE
Via G. Giardino 4 – 20123 MILANO (MI) - ITALY

ACCREDIA

CISQ

Obiettivi che la Società intende perseguire in modo sistematico mediante l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato e, in linea con le altre società controllate del Gruppo A.S.T.M. S.p.A., di un Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi "Risk Management" (regole, procedure e strutture organizzative) volto a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi aziendali inerenti alla propria attività di business, e individuando allo scopo le risorse necessarie per il perseguimento di un miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

Inoltre, la Società sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, delle aspettative dei propri azionisti e del lavoro dei propri dipendenti, ha provveduto a adottare, a partire dal 2004, e mantenere attivo un Modello di Organizzazione , gestione e controllo conforme al D.lgs. 231/2001, dotandosi altresì di un "Codice Etico e di Comportamento".

Ha inoltre approvato e adottato le cosiddette Politiche di Sostenibilità che, in generale, individuano i principi generali a cui la Società si ispira per orientare il proprio operato:

- "Politica Diversità e Inclusione" volta a definire l'impegno della Società alla valorizzazione del capitale umano secondo criteri meritocratici, competenze professionali, correttezza di comportamento, onestà e fiducia, favorendo altresì un ambiente di lavoro inclusivo e aperto alle diversità;

- "Politica Anticorruzione" volta a definire l'impegno della Società alla prevenzione di atti corruttivi, in qualsiasi forma o modo, nonché alla minimizzazione del rischio di porre in essere comportamenti che possano essere riconducibili a fattispecie corruttive;

- "Codice di Condotta Fornitori" al fine di condividere i propri valori e i principi di comportamento con i propri fornitori e di definire le norme di comportamento che questi devono adottare nei confronti dei propri dipendenti e sub fornitori al fine di implementare un ciclo di approvvigionamento sostenibile dal punto di vista sociale, ambientale ed economico;

- "Politica Ambientale" volta a definire l'impegno della Società nel contribuire alla tutela del pianeta minimizzando progressivamente gli impatti ambientali legati alle proprie attività operative, consapevole dell'importanza della sostenibilità.

- “Human Rights Framework” volta a definire l’impegno della Società a rispettare, tutelare e promuovere i Diritti Umani nella conduzione delle proprie attività aziendali e della catena di attività, con l’obiettivo di contribuire alla creazione di un ambiente di lavoro equo, sicuro e privo di discriminazioni.

Tutti i documenti sopra citati sono parte integrante e richiamati dal Sistema di Gestione Integrato attuato dalla Società e sono disponibili alla visione mediante pubblicazione sul sito internet della Società.

Sono giunti al termine i lavori per l’implementazione di un sistema di gestione conforme alla norme UNI EN ISO 45001 (Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro) e UNI EN ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale) con l’obiettivo di ottenerne le relative certificazioni entro l’anno in corso.

Nell’ambito di tali certificazioni e modelli organizzativi adottati, la Società effettua periodicamente, e a campione, attività di controllo interno sui processi interessati e in tutte le sedi di competenza, fra cui caselli e cantieri autostradali.
In generale, la Società intende adottare una strategia di conduzione delle attività aziendali in grado di generare valore per tutte le parti interessate, anche in linea con le strategie di sostenibilità del Gruppo ASTM.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

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

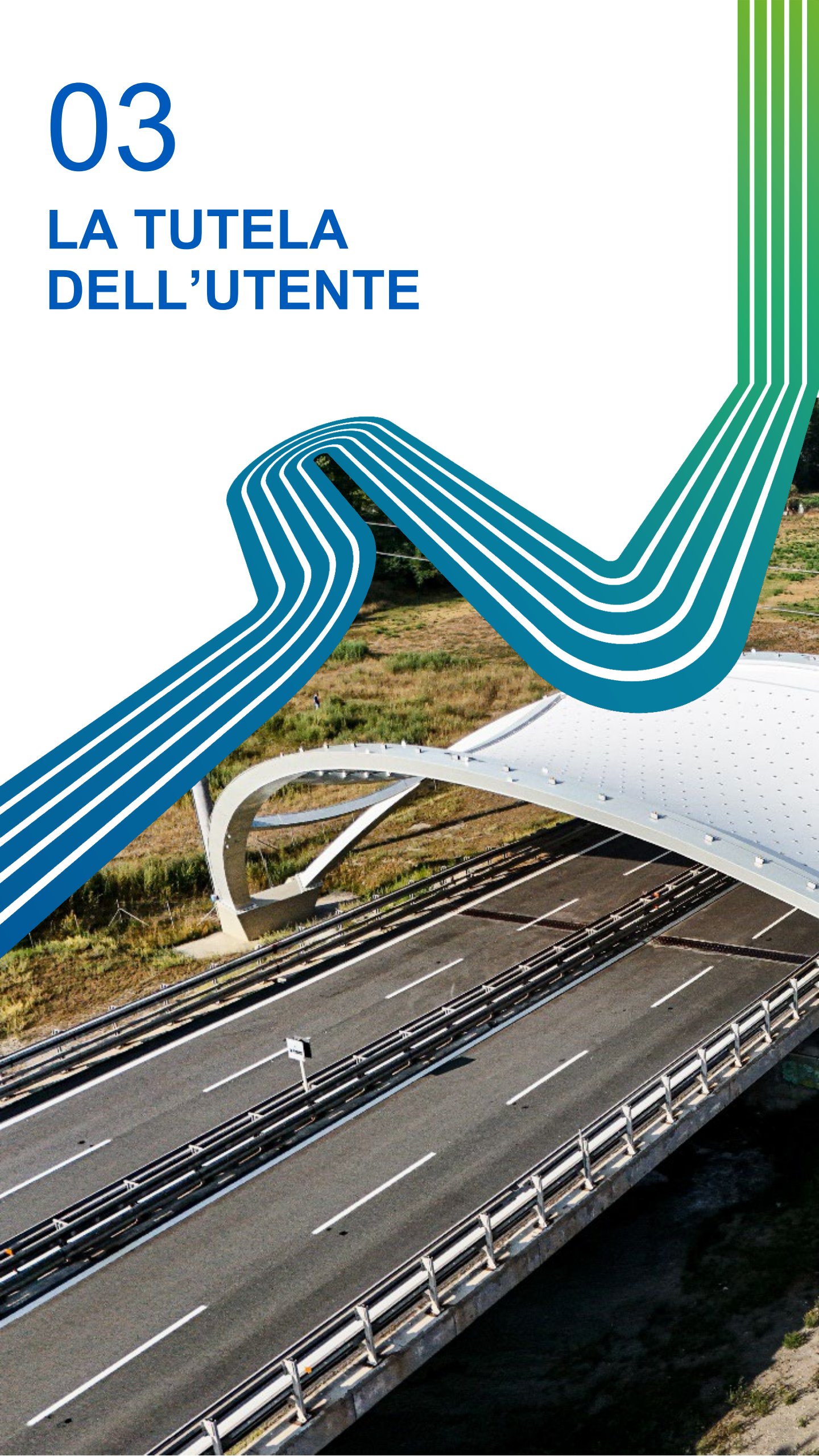
		Unità di misura	Standard di riferimento
	Fattore base: **Sicurezza del viaggio**		
1	Tempo di preavviso delle comunicazioni tramite ordinanze (*), relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (ore) di preavviso nell'85% dei casi	24
	Fattore base: **Regolarità del Servizio**		
2	Stato segnaletica orizzontale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

Note:
(*) Escluse integrazioni/proroghe alle ordinanze.
(**) 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. 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.

Tutti gli standard di riferimento per il 2025 sono stati raggiunti ed è obiettivo della Società mantenerne il rispetto anche per il 2026.

03

LA TUTELA DELL'UTENTE



LA TUTELA DELL'UTENTE, come rappresentato sul sito web www.sav-a5.it nella sezione dedicata al link Rimborsi e Reclami, si declina nelle seguenti forme:

· Rimborsi cantieri e blocchi traffico
· Suggerimenti e reclami
· Risarcimento danni
· Problemi di pagamento pedaggi

In tale sezione l'utente potrà:

- effettuare una richiesta di rimborso in caso di presenza di cantieri o blocchi di traffico,
- inviare un suggerimento od un reclamo,
- richiedere un risarcimento danni in caso di sinistro,
- consultare la pagina dedicata per un problema con il pagamento del pedaggio



RIMBORSI CANTIERI E BLOCCHI TRAFFICO

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

- i rimborsi dovuti all'installazione di cantieri di cui alla Misura 8-bis.1
- i rimborsi in caso di situazioni di traffico bloccato di cui alla Misura 8-bis.8

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

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

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

Il rimborso spetta in presenza di cantieri sul percorso effettuato dall'utente che comportano la riduzione della piena capacità di una o più porzioni della rete autostradale, determinando l'indisponibilità, anche parziale, di una o più corsie e/o una deviazione di itinerario e/o, comunque, una limitazione della velocità massima consentita alle seguenti condizioni:
Tratte < o uguale a 30 km → rimborso anche senza scostamento orario
Tratte 30–50 km → scostamento orario ≥10 minuti
Tratte > 50 km → scostamento orario ≥ 15 minuti

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

2. Blocco del traffico

Il rimborso spetta in presenza di traffico bloccato per un tempo significativo.
Percentuali previste:
Blocco dai 60 ai 119 minuti → rimborso del 50 % del pedaggio
Blocco dai 120 ai 179 minuti → rimborso del 75 % del pedaggio
Blocco > o uguale a 180 minuti → rimborso del 100 % del pedaggio

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

Eventuali rallentamenti del traffico, anche fino al blocco temporaneo dello stesso a causa di traffico intenso **non è traffico bloccato**.
Tutte le richieste di rimborso devono essere effettuate registrandosi sulla piattaforma presente sul sito www.sav-a5.it
oppure tramite posta raccomandata A/R, da inviare al seguente indirizzo Società Autostrade Valdostane S.p.A. –
Strada Barat 13 – 11024 Chatillon (AO)
In caso di pagamento con contanti o carte è necesario essere in possesso della ricevuta ritirata in pista.
Il sistema verificherà automaticamente il diritto o meno al rimborso e il relativo ammontare.
In caso di rigetto della richiesta di rimborso, all'utente verrà fornita una breve spiegazione circa i motivi per cui la pratica è stata respinta. Indipendentemente dall'esito del rimborso (positivo per tutti i tipi di pagamento o negativo in caso di pagamento con contanti/carte), saranno presenti in calce alla comunicazione ricevuta le istruzioni per ottenere ulteriori richieste di chiarimenti e/o per ottenere maggiori informazioni:

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

Per maggiori informazioni clicca qui o visita la pagina dedicata

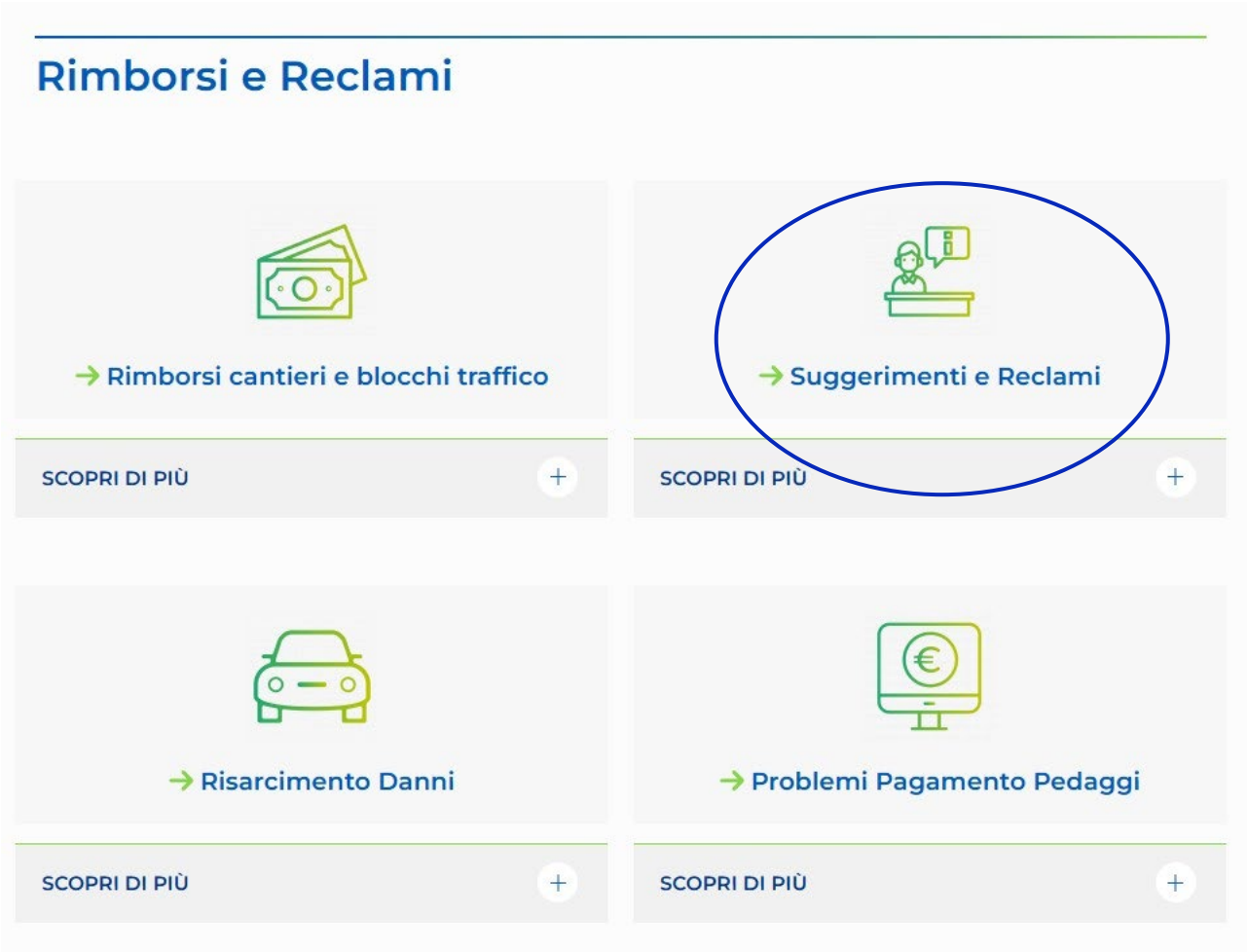


SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'utente può rappresentare alla Società, attraverso la presentazione di un **reclamo,** eventuali carenze percepite o riscontrate nella gestione dell'infrastruttura stradale nonché eventuali doglianze e/o richieste, circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalla Delibera ART n. 132/2024, come modificata dalla Delibera ART n. 211/2025 o dalla Carta dei Servizi.

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

- la piattaforma del sito web www.sav-a5.it nella sezione « Servizi» - «Suggerimenti e Reclami»
- a mezzo raccomandata A/R indirizzata a S.A.V. S.p.A.- Strada Barat 13 – 11024 Chatillon (AO)
- al personale di Esazione o del Centro Rapporti con l'Utenza



Il reclamo, a pena di inammissibilità, deve riportare almeno i seguenti elementi:

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

La Società provvede a fornire una motivata risposta:

- al reclamo pervenuto a mezzo raccomandata, posta ordinaria o consegnati di persona entro 30 giorni solari dalla data di ricezione dello stesso;
- al reclamo pervenuto attraverso la piattaforma web o via mail , entro 10 giorni lavorativi dal giorno della ricezione.

In caso di inammissibilità del reclamo o qualora le necessarie verifiche richiedessero tempi più lunghi, la Società informerà l'utente entro i termini sopra indicati.

Nell'ottica di determinare i livelli di soddisfazione del processo di gestione nel trattamento dei reclami pervenuti tramite sito web/via email, la Società inoltrerà una scala di indice di gradimento al cliente e quest'ultimo potrà indicare il livello di soddisfazione percepito nella gestione del reclamo.

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

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

b) 50% della somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, eventualmente ripetuto, cui il reclamo si riferisce nel caso di risposta fornita oltre il sessantesimo giorno e in caso di omessa risposta.

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

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

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

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

b) autocertificazione sullo stato di PMR, specificando se guidatore o passeggero;

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

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

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

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

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

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

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

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

Si informa infine che:

- qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza dalla Società, questa provvederà a trasmettere il reclamo, tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al concessionario ritenuto competente, che provvederà a fornire una risposta all'utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024, come modificata dalla Delibera ART n. 211/2025;
- nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, la Società trasmetterà il reclamo tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvederà a fornire una risposta motivata all'utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024, come modificata dalla Delibera ART n. 211/2025;
- la Società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti, per errore in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza della richiesta avanzata dall'utente come indicato nella Carta dei Servizi.
- l'utente ha facoltà di presentare all'Autorità di Regolazione dei Trasporti un reclamo, istanza, segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari.

Nel caso in cui l'utente voglia invece fornire soltanto suggerimenti o indicazioni sul servizio offerto può:

- scrivere a S.A.V. S.p.A. Strada Barat, 13 – 11024 Chatillon (AO);
- inviare una e-mail a: sav@a5sav.it;
- telefonare al numero +39 0166-560411;
- rivolgersi al personale di Esazione compilando il modulo "MOD-SAV-RE01″

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

RISARCIMENTO DANNI

Richieste di risarcimento danni

In caso di richiesta danni e per le successive informazioni riguardanti la stessa, l'utente potrà rivolgersi.

- per lettera indirizzata a:
  - S.A.V. Società Autostrade Valdostane S.p.A.

    Strada Barat, 13 - 11024 Chatillon (AO)
- via e-mail indirizzata a: sav@a5sav.it
- via PEC indirizzata a: sav.direzione@postecert.it
- via telefono al numero **0166-560411**

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



Informazioni su dati e incidenti

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

Il tal caso potrà rivolgersi a:

- Sottosezione Polizia Stradale

  Via Circonvallazione, 54

  11026 Pont-Saint-Martin (AO)

  Tel.: **0125-830211**

PROBLEMI PAGAMENTO PEDAGGI

I RIMBORSI E GLI SCONTRINI DI CREDITO

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

Eventuali resti non erogati al momento del pagamento in piste di esazione self-service sono rimborsati contestualmente al transito solo se si è in possesso dello scontrino di credito.

In assenza di quest'ultimo documento è necessario contattare la Società o il Centro Rapporti con l'Utenza.

Gli scontrini di credito non hanno scadenza e possono essere incassati dal portatore anche successivamente al transito in una qualsiasi delle stazioni autostradali della tratta di emissione degli stessi, presso il Centro Rapporti con l'Utenza di Nus, oppure tramite bonifico bancario spedendo lo scontrino di credito originale via posta a Società Autostrade Valdostane S.p.A. indicando le coordinate bancarie (IBAN).

Per ogni altra richiesta di assistenza sui pedaggi e accedi alla piattaforma dedicata sul sito www.sav-a5.it



NUMERI E INDIRIZZI UTILI

Sede Sociale e Direzione:
Strada Barat, 13 - 11024 Chatillon (AO)
tel.: **0166-560411**
Mail: sav@a5sav.it
PEC: sav.direzione@postecert.it

Info Utenza:
tel.: **803 333** (dall'Italia) oppure il numero di rete fissa con prefisso internazionale **011-19517874** (dall'estero), attivi h 24;

Centro Rapporti con l'Utenza:
Loc. Casello 1 - 11020 Nus (AO)
tel.: **0165-766656**
mail: ufficioutenti@a5sav.it

Centro Operativo di Controllo (C.O.C.):
tel.: **0165- 767845**

Polizia Stradale Sottosezione di Pont-Saint-Martin
tel.: **0165- 767845**

Centrale Unica del Soccorso (C.U.S.):
tel.: **800-319319**

Numero Unico di Emergenza (NUE):
112

La tratta in numeri

67 km di rete gestita	**11 cavalcavia**
51 ponti e viadotti	**4 aree di servizio** con rifornimento carburanti
6 gallerie	**13 PMV**
41 piazzole di sosta	**11 PMV** alle stazioni di ingresso,
129 colonnine **SOS**	**5 aree verdi** attrezzate
15 parcheggi in itinere	**106 telecamere**
1 sottosezione di **Polizia Stradale**	**10** stazioni di **rilevamento meteo**
3 stazioni ad elevata automazione	**1 Centro Rapporti con l'Utenza**

CAMPAGNA PER LA SICUREZZA STRADALE

La SAV sostiene iniziative per l'educazione stradale: in particolare, a partire dal 2011, la Società è impegnata, insieme ad altri importanti partner pubblici e privati, nella promozione della campagna "Mettiti alla guida della tua vita", che mira alla sensibilizzazione degli utenti della strada al fine di promuovere comportamenti adeguati alle reali condizioni di circolazione e dell'infrastruttura così come previsto dal Principio Informatore della Circolazione (Art. 140 del Codice della Strada).

www.autostradafacendo.it

è il Sito Internet della campagna che contiene il materiale di interesse pubblico, educativo, di intrattenimento.Al suo interno sono presenti:

- Tutti i materiali della campagna (vignette, materiali di educazione stradale, volantini, poster, ecc.);
- Contenuti di intrattenimento sulla sicurezza stradale;
- Numerosi video di interesse pubblico sulla sicurezza stradale, selezionati e correlati con i singoli comportamenti identificati nella parte scientifica della campagna;
- Una galleria fotografica con immagini che riprendono le conseguenze degli incidenti;
- Link a siti di altre campagne;
- I profili dei nostri personaggi e i loro consigli per la legalità;
- Blog, giochi ed...altro.




SAV