



Concessioni del Tirreno

ASTM GROUP



2025

**CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI**

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 ai sensi della Delibera ART n. 132/2024 pubblicata il 27/09/2024 "Approvazione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali".

Buon Viaggio

INDICE

01 LA SOCIETÀ

- 5 Chi siamo
- 9 La Rete
- 16 I Piani di potenziamento
- 19 I Principi fondamentali
- 21 Il Pedaggio
- 23 Come pagare il pedaggio
- 27 Documenti di viaggio
- 31 Fatturazione dei pedaggi
- 32 I Centri Rapporti con l'Utenza
- 34 La Mobilità
- 46 La Manutenzione
- 52 L'informazione per il viaggiatore
- 66 Servizi per il comfort del viaggiatore
- 67 Accessibilità PMR

02 LE POLITICHE E LA GESTIONE

- 76 I sistemi di gestione
- 79 Gli Indicatori

03 LA TUTELA DEL CLIENTE

- 81 I reclami
- 85 I rimborsi e gli scontrini di credito
- 86 La gestione dei sinistri
- 87 Numeri e indirizzi utili
- 90 Campagna per la sicurezza stradale



01

LA SOCIETÀ

CHI SIAMO

La Società di Progetto Concessioni del Tirreno S.p.A. è stata costituita il 9 dicembre 2021 a seguito dell'aggiudicazione della Gara indetta dall'allora MIMS (oggi MIT – Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) per la gestione delle tratte autostradali A12 Sestri Levante-Livorno, A11/A12 Viareggio-Lucca, A15 diramazione per la Spezia e A10 Savona-Ventimiglia (confine francese).

In precedenza, le due tratte erano rispettivamente gestite dalle Società SALT p.A e Autostrada dei Fiori S.p.A. (entrambe appartenenti sempre al Gruppo ASTM).

A12 Sestri Levante-Livorno

La tratta Autostradale A12 Sestri Levante-Livorno, A11/A12 Viareggio-Lucca, A15 diramazione per la Spezia si sviluppa per circa 155 km, attraversando le province liguri di Genova e La Spezia, nonché le province toscane di Massa Carrara, Lucca, Pisa e Livorno.

La tratta principale di competenza (A12) ha inizio a Sestri Levante (GE), alla progressiva A12 km 48+831, e termina allo svincolo di Livorno al km 174+443.

Ad essa si aggiungono inoltre l'interconnessione A11 Viareggio-Massarosa-Lucca ovest, avente estensione di 20 km, nonché la diramazione dell'A15 per la Spezia (pari a 7 km circa) e la parte terminale della Strada di Grande Comunicazione Firenze – Pisa – Livorno ed il suo collegamento con la viabilità ordinaria e autostradale per complessivi 5,9 km.

A10 Savona-Ventimiglia

La tratta Autostradale A10, Savona-Ventimiglia (confine francese) si sviluppa per 113,3 km, attraversando le province liguri di Savona e Imperia.

La tratta di competenza ha inizio a Savona, alla progressiva A10 km 44+721 (in corrispondenza dello svincolo di Savona e dell'innesto con Autostrada dei Fiori Tronco A6 Torino-Savona), e si collega con la rete autostradale francese sotto la galleria di confine Cima Giralda (A10 km 158+107) tramite la A8 di VINCI Autoroutes – ESCOTA verso Nizza, Marsiglia e Lione.

In aggiunta al tracciato principale, la Concessionaria gestisce opere minori di collegamento con la viabilità esterna:

- Variante di Sanremo alla SS 1 Aurelia, per il tratto compreso tra gli svincoli di Arma di Taggia e Sanremo San Martino - lunghezza di 4,6 km;
- Variante alla SS 1 Aurelia tra Finale Ligure e Marina di Andora, per il tratto compreso tra gli svincoli di Albenga e Villanova d'Albenga - lunghezza di 2,9 km;
- Collegamento Ventimiglia - Fanghetto - Tenda, per il tratto compreso tra lo svincolo di Ventimiglia sulla A10 e la SS del Colle di Tenda - lunghezza di 3,0 km.

Tutte le attività aziendali hanno, come obiettivo prioritario, dare il migliore servizio possibile in termini di mobilità e di assistenza. Per questo operano direttamente in autostrada, 24 ore su 24, la maggior parte delle risorse dell'organizzazione aziendale, ovvero il personale di esazione, il personale tecnico addetto alle manutenzioni ed al pronto intervento, gli ausiliari della viabilità.

La Società esplica la propria attività di esercizio e gestione dell'infrastruttura con altri enti e soggetti, ciascuno dei quali responsabili dei propri specifici compiti:

- la Polizia Stradale, che opera in permanenza in autostrada;
- i Vigili del Fuoco;
- il Servizio 118, che garantisce il pronto intervento di uomini e mezzi per il soccorso sanitario;
- le Società petrolifere e le Società di ristorazione, che provvedono all'erogazione dei servizi di carburante e di ristoro sulle aree di servizio;
- ACI, VAI e IMA SERVIZI per i servizi di soccorso stradale.

Il Centro Operativo di Controllo (COC) per la tratta A12 è situato presso la Sede di Lido di Camaiore, mentre per la tratta A10 Savona-Ventimiglia si trova presso la Sede di Imperia.

Entrambi i Centri sono equipaggiati con le più moderne tecnologie di gestione e di controllo, per la raccolta di dati ed informazioni su tutto quanto avviene in autostrada e presso le stazioni, con conseguente successivo smistamento di informazioni od istruzioni ad operatori e clienti a seguito delle decisioni che vengono assunte nel rispetto delle vigenti procedure.

Agli effetti dell'esercizio, sono presenti 2 centri viabilità per tratta, che fanno capo alle stazioni autostradali di La Spezia e Viareggio per A12, e di Albenga e Ventimiglia per A10.



La Società fa parte del Gruppo ASTM, che controlla anche le seguenti Concessionarie autostradali:

- SATAP Società Autostrada Torino-Alessandria-Piacenza S.p.A. tratta A4 Torino-Milano
- CONCESSIONI DEL TIRRENO S.p.A. Tratta A12 e Tratta A10
- SALT S.p.A. Tronco Autocisa
- SAV Società Autostrade Valdostane S.p.A .
- AT-CN Società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.
- Autovia Padana S.p.A.
- SITAF Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus S.p.A. (Torino-Bardonecchia e Traforo del Frejus)
- TE Tangenziale Est Esterna Milano S.p.A.

Il Gruppo ASTM possiede, inoltre, significative partecipazioni nelle seguenti altre società concessionarie:

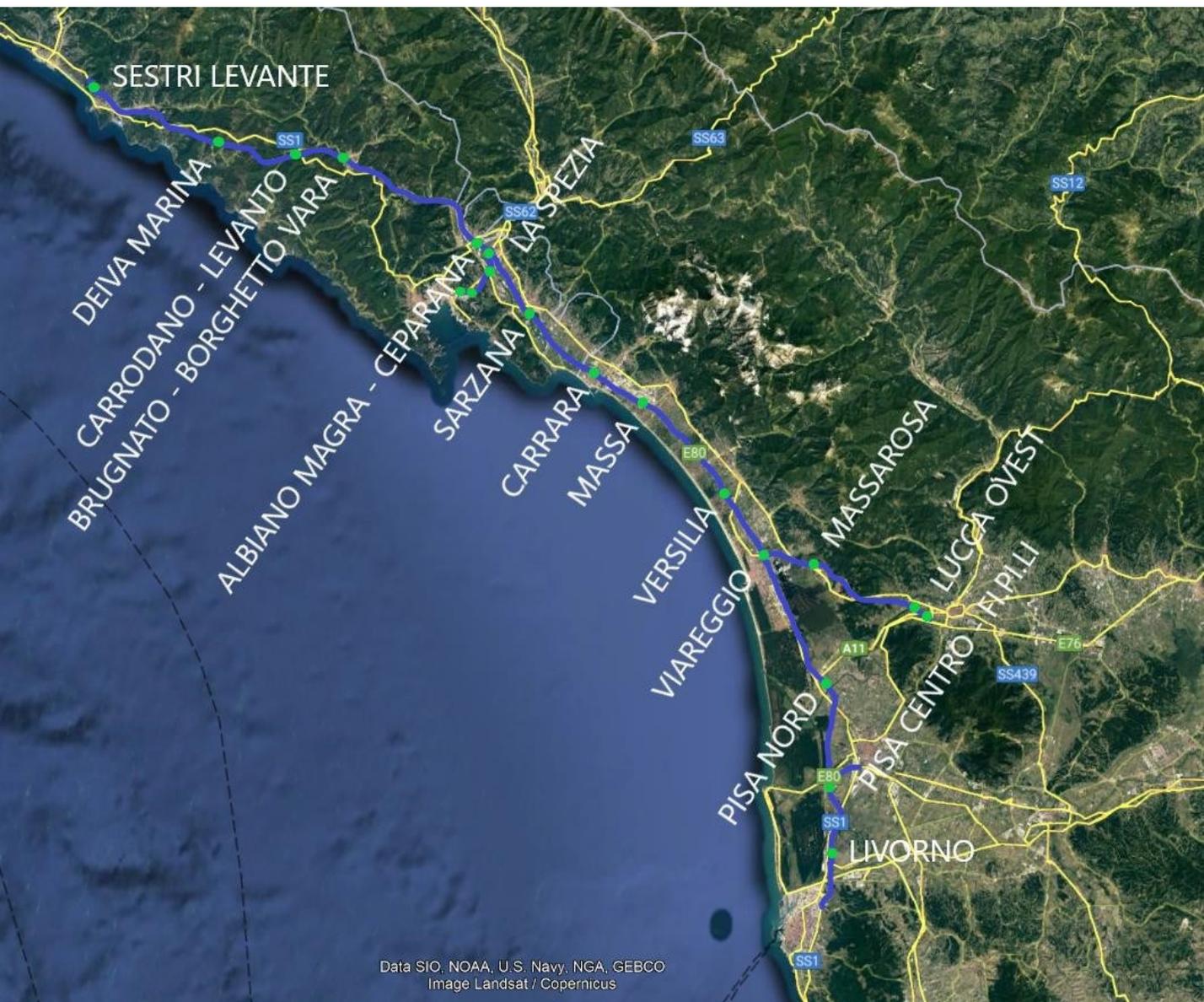
- SITRASB Società Italiana Traforo del Gran San Bernardo S.p.A.



LA RETE

TRATTA A12

La **tratta A12** ha inizio a Sestri Levante, in corrispondenza dello svincolo, e termina in corrispondenza dello svincolo di Livorno. Si estende, inoltre, dall'interconnessione con la A15 fino alla città di La Spezia in corrispondenza del km 108+472 e dall'interconnessione con la A11 fino allo svincolo di Lucca ovest alla progressiva km 66+950.



Alcune stazioni autostradali non consentono il transito dei veicoli e trasporti eccezionali a causa di criticità sulla viabilità ordinaria; per informazioni al riguardo si rimanda alla tabella di pag. 42.

Cartelli di informazione indicanti l'inizio e la fine della competenza permettono al cliente di identificare la tratta della A12 in concessione a Concessioni del Tirreno S.p.A.

Lungo la tratta A12 sono presenti 14 svincoli:

Sestri Nord (solo lo svincolo, non la stazione), Deiva Marina, Carrodano-Levanto, Brugnato-Borghetto V., Albiano - Ceparana, La Spezia, Sarzana, Carrara, Massa, Versilia, Viareggio Camaiore, Pisa centro, Livorno, Massarosa, Lucca ovest.

La gestione delle stazioni autostradali di Sestri Levante e Pisa nord sono di competenza di Autostrade per l'Italia.

La stazione autostradale di Albiano Ceparana è fruibile unicamente da utenti dotati di sistemi di telepedaggio e consente l'accesso in autostrada solo in direzione Sud (Livorno) e l'uscita solo in direzione Nord (Genova).

Le altre modalità di trasporto presenti sul territorio servito dalla A12

Il **porto di La Spezia** (urp@adspmarligureorientale.it) è raggiungibile da una pluralità di svincoli in quanto si inserisce su un'ampia fascia costiera industriale e militare. L'asse principale è costituito dall'autostrada A15, dopo il casello di La Spezia da cui ci si può indirizzare su diverse diramazioni: aree retroportuali di Santo Stefano Magra, svincoli di Lerici-Porto raccordo LA15 in direzione Lerici ed in direzione centro di La Spezia.

Il **porto di Marina di Carrara** (urp@adspmarligureorientale.it) è raggiungibile da Nord uscita Carrara sulla A12, girare a destra seguendo le indicazioni Marina di Carrara, al semaforo sul lungomare girare a sinistra, proseguire per circa 4 km. Venendo da Sud, dall'uscita Massa dell'A12, seguire le indicazioni Marina di Massa/mare, arrivati sul lungomare girare a destra, proseguire per circa 6 km.

Il **porto di Livorno** (www.portialtotirreno.it/i-porti/porto-di-livorno/) è raggiungibile dall'autostrada A12 Genova-Livorno-Rosignano prendendo l'uscita "Livorno" così come dall'autostrada A11-A12 Firenze-Pisa-Livorno (entrambe sono connesse all'A1 e, attraverso l'A1, al Brennero). Dopo l'uscita prendere la SS1 e seguire le indicazioni per il "Porto di Livorno" o per l' "Autorità Portuale". Il porto di Livorno è anche connesso alla S.G.C. Firenze-Pisa-Livorno.

Il **Pisa International Airport** (www.pisa-airport.com/it/) ha accesso diretto alla Superstrada Firenze-Pisa (uscita Pisa Centro-Aeroporto), all'Autostrada A12 Genova-Rosignano (uscita Pisa Centro), all'Autostrada A11 Firenze-Pisa Nord (attraverso lo svincolo di Pisa Nord con la A12) e alla strada statale SS1 Aurelia.

La Viabilità alternativa

I percorsi alternativi alle tratte A12 Sestri Levante-Livorno, A11 e A15 sono:

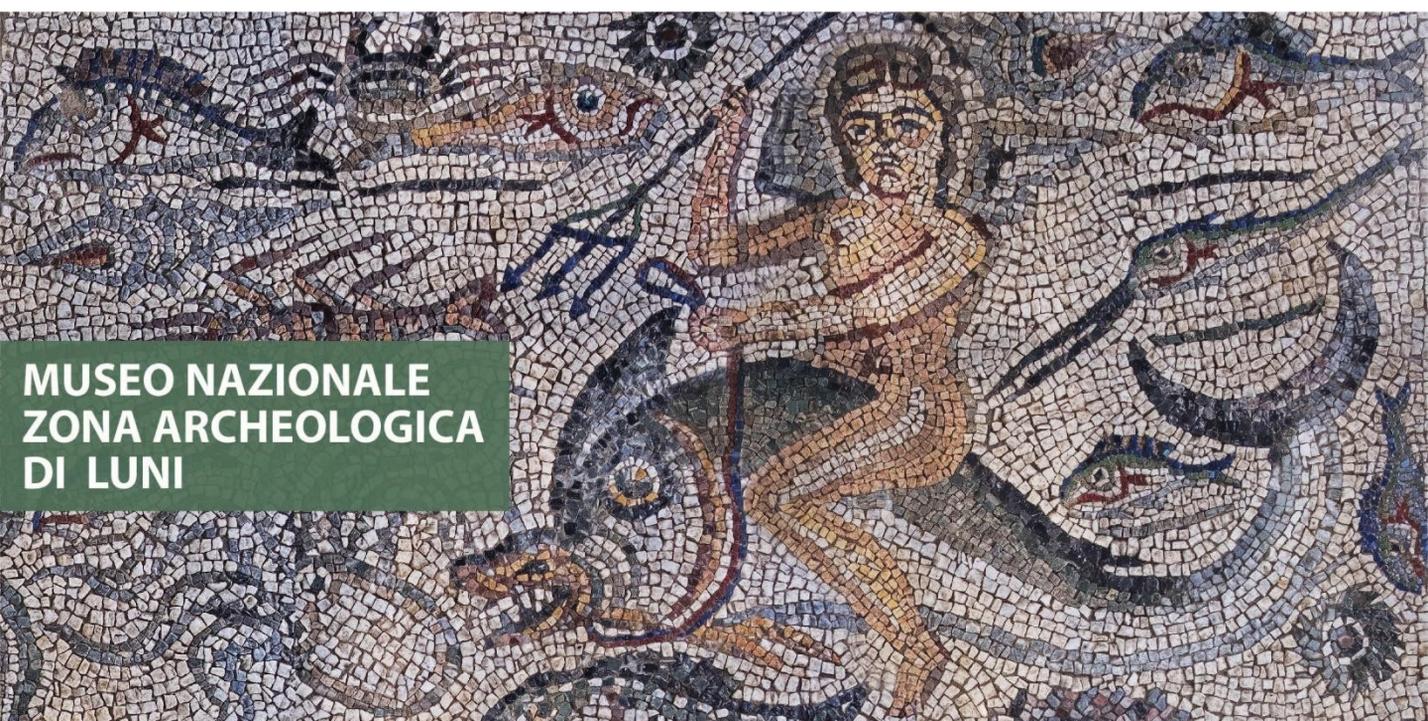
- SS 1 Aurelia che si snoda lungo la costa ed ha direttrice parallela all'autostrada;
- SS 439 Sarzanese Valdera direzione Volterra;
- SGC Firenze-Pisa-Livorno.



Il Museo Nazionale Zona Archeologica di Luni

Il 18 Maggio 2019 è stato inaugurato il collegamento diretto tra l'Autostrada A12 ed il Museo Archeologico Nazionale di Luni, la principale istituzione archeologica del Levante Ligure per dimensioni ed importanza scientifica. Nel tratto tra i caselli autostradali di Sarzana e di Carrara sono ubicati il Museo Archeologico Nazionale di Luni e la zona archeologica, che sono diventati ancora più accessibili e fruibili ai visitatori grazie al collegamento con l'Autostrada A12 attraverso le Aree di Sosta "Antica Luni" e la relativa passerella di interconnessione. Tale passerella, ciclopedonale e panoramica, conduce in pochi minuti dalle Aree di Sosta al sito archeologico rendendo pienamente fruibile il patrimonio storico e archeologico del sito direttamente dall'autostrada, permettendo di visitare le vestigia dell'antica colonia romana di Luna, la città citata anche da Dante nel XVI canto del Paradiso. La scenografica passerella è sovrastata da una torre retroilluminata alta 20 metri che, rivestita in marmo bianco con una struttura in acciaio e calcestruzzo, richiama le forme del faro che un tempo indicava la rotta ai naviganti. È presente anche un tunnel multimediale, Luni Experience, in cui sono diffusi suoni e proiettate immagini rappresentativi della storia dell'antica città di Luna dal cui porto salpavano navi cariche del prezioso marmo di Carrara utilizzato per la costruzione dei più importanti monumenti della Roma antica e della romanità. L'innovativo complesso di opere descritto consente al Visitatore di fruire, in maniera semplice, dei percorsi di visita recentemente rinnovati e di grande interesse culturale.

Il complesso di interventi sono stati realizzati con la collaborazione del Ministero della Cultura, della Direzione Regionale Musei della Liguria e dei Comuni interessati. L'intero progetto, unico in Italia, coniuga la promozione del territorio con i più moderni sistemi di trasporto stradali e con la sicurezza della circolazione.



TRATTA A10

La **tratta A10** ha inizio a Savona, alla progressiva A10 km 44+721, in corrispondenza dello svincolo di Savona e dell'innesto con Autostrada dei Fiori - A6 Torino-Savona; dopo 113,3 km si collega con la rete autostradale francese sotto la galleria di confine Cima Giralda (A10 km 158+107) tramite la A8 di VINCI Autoroutes-ESCOTA verso Nizza, Marsiglia e Lione.



La mancanza sulla tratta A10 della corsia di emergenza è attenuata dalla presenza di numerose piazzole e parcheggi.

Alcune stazioni autostradali non consentono il transito dei veicoli e trasporti eccezionali a causa di criticità sulla viabilità ordinaria; per informazioni al riguardo si rimanda alla tabella di pag. 42.

Cartelli di riconoscimento, contenenti logo e nome della Società, indicanti l'inizio e la fine della competenza, permettono al cliente di identificare la tratta della A10 in concessione a Concessioni del Tirreno S.p.A.

Lungo la tratta A10 si trovano le 14 stazioni autostradali di:

Spotorno, Orco Feglino, Finale Ligure, Pietra Ligure, Borghetto Santo Spirito, Albenga, Andora, San Bartolomeo, Imperia est, Imperia ovest, Arma di Taggia, Sanremo ovest, Bordighera, Ventimiglia.

La gestione della stazione autostradale di Savona è di competenza di Autostrade per l'Italia.

Lo svincolo di Feglino è utilizzabile in entrata solo per i veicoli con direzione Genova, mentre in uscita solo dai veicoli in arrivo da Genova.

Il pedaggio corrisposto alla Barriera di Confine di Stato include anche il tratto francese di collegamento confine di Stato - Roquebrune, di competenza della concessionaria Vinci Autoroutes-ESCOTA.



Le altre modalità di trasporto presenti sul territorio servito dalla A10

Dal porto di Vado Ligure (www.portsofgenoa.com/it/porto-di-savona.html), situato tra gli svincoli di Savona e Spotorno, sono disponibili collegamenti marittimi con la Sardegna e la Corsica. Il porto dista circa 8 km da Savona e da Spotorno.

Proseguendo in direzione Genova si raggiunge l'aeroporto Cristoforo Colombo (www.airport.genova.it) - uscita Genova Aeroporto - facilmente raggiungibile dalle due Riviere (Ponente e Levante) e dalle regioni confinanti. Lo svincolo di Genova Aeroporto dista 43 km da Savona, 105 km da Imperia, 138 km da Sanremo e 150 km da Ventimiglia.

In direzione opposta, in territorio francese, si trova l'aeroporto di Nizza (www.nice.aeroport.fr), a distanza di circa 51 km da Ventimiglia, 67 km da Sanremo, 91 km da Imperia e 159 km da Savona.

La Viabilità alternativa

I percorsi alternativi alla tratta A10 Savona-Ventimiglia (confine francese) sono:

- A6 da Savona, A32 e Tunnel del Frejus in caso di interruzioni generali sulla direttrice costiera per i veicoli da e verso la Francia;
- SS 1 Aurelia che si snoda lungo la costa ed ha direttrice parallela all'autostrada, con le relative varianti di Vado Ligure, Albenga e Sanremo;
- SP 582 del Colle San Bernardo da Albenga per i veicoli da e verso il Piemonte;
- SP 453 della Valle Arroscia da Albenga per i veicoli da e verso Pieve di Teco e SS 28;
- SS 28 da Imperia per i veicoli da e verso il Piemonte;
- SS 20 a Ventimiglia per i veicoli da e verso Cuneo, A33 da Cuneo.

I PIANI DI POTENZIAMENTO

Concessioni del Tirreno è impegnata nella manutenzione e/o ammodernamento della rete in gestione, con interventi rilevanti per il mantenimento ed il miglioramento della sicurezza e del livello del servizio offerto.



Tratta A10 - Barriere di mitigazione acustica - Comune di Pietra Ligure

Ogni venerdì

- sul sito internet aziendale: www.concessionideltirreno.it
- sulla pagina Facebook: <https://www.facebook.com/ConcessioniDelTirreno>
- sui canali Telegram dedicati «A12 CdT» (<https://t.me/A12CdT>) e «A10 CdT» (<http://t.me/A10CdT>)
- e sui canali WhatsApp dedicati «A12 CdT» (<https://cutt.ly/WhatsAppA12CdT>) e «A10 CdT» (<https://cutt.ly/WhatsAppA10CdT>);

vengono comunicate le eventuali chiusure di tratta, svincoli ed Aree di Servizio previste sulle tratte A12 e A10 per la settimana successiva.

Tali comunicati rimangono online fino all'avvenuta riapertura.

TRATTA A12

L'infrastruttura della **Tratta A12** risale al novembre del 1964 con l'apertura dei cantieri del tratto iniziale della Sestri Levante - Livorno e l'apertura del segmento Viareggio - Pisa centro nel giugno 1967.

Le principali opere che rientrano nei piani di ammodernamento dell'infrastruttura da parte della società sono le seguenti:

- interventi di mitigazione acustica;
- interventi di completamento per l'adeguamento delle barriere di sicurezza;
- interventi di adeguamento dei viadotti ai sensi delle NTC 2018;
- adeguamento tecnologico dei sistemi di riscossione del pedaggio.



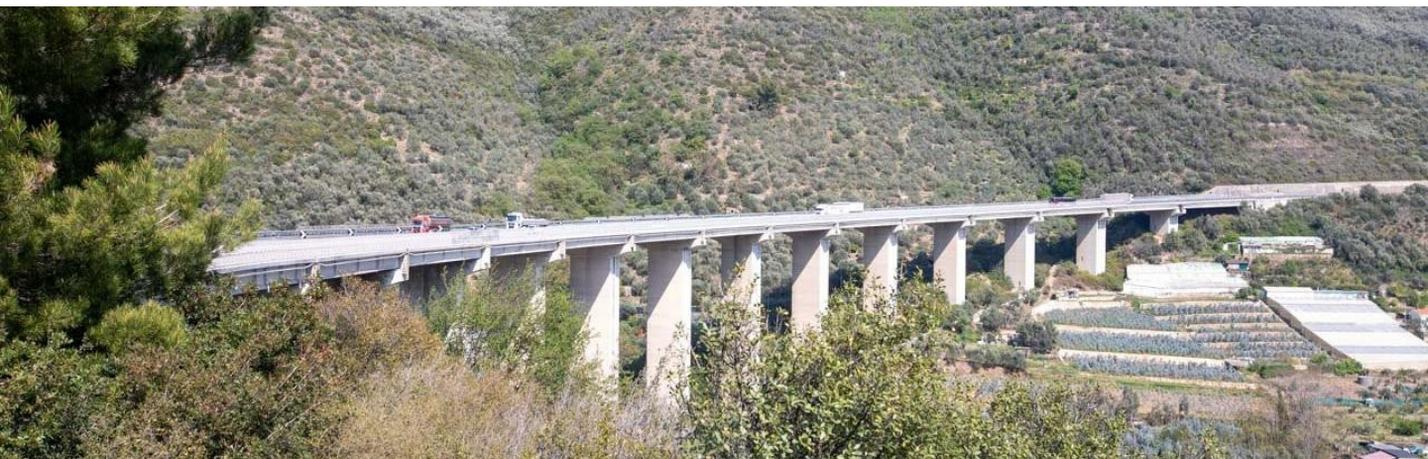
TRATTA A10

L'infrastruttura della **tratta A10** è stata realizzata negli anni sessanta e completata nei primi anni settanta; data la particolare conformazione del territorio e considerate le numerose opere d'arte che la contraddistinguono, non è oggi possibile pensare ad un suo generale potenziamento.

Per migliorare sempre di più la sicurezza e rendere più fruibile il servizio, vengono individuate e progettate innovazioni tecnologiche e strutturali.

Le principali opere che rientrano nei piani di ammodernamento dell'infrastruttura da parte della società sono le seguenti:

- lavori di adeguamento delle gallerie con sviluppo superiore a 500 m alla Direttiva comunitaria 2004/54/CE;
- interventi di completamento per l'adeguamento delle barriere di sicurezza;
- realizzazione del nuovo svincolo di Vado Ligure;
- interventi di adeguamento dei viadotti ai sensi delle NTC 2018;
- realizzazione della nuova rampa di uscita su via della Repubblica presso lo svincolo di San Martino lungo la Variante alla S.S. 1 Aurelia in Sanremo;
- adeguamento degli impianti di illuminazione, ventilazione e videosorveglianza nelle gallerie delle varianti di Albenga, Sanremo e Ventimiglia;
- interventi di mitigazione acustica;
- interventi di adeguamento dell'infrastruttura.



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**

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

Concessioni del Tirreno, 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**

Concessioni del Tirreno si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

▪ **Continuità**

Concessioni del Tirreno 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.

Concessioni del Tirreno rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nella tratta in concessione.

▪ **Partecipazione**

Concessioni del Tirreno riconosce che è un diritto dei suoi Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela, anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

- **Efficienza ed efficacia**

Concessioni del Tirreno fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, ed in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Concessioni del Tirreno si impegna altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

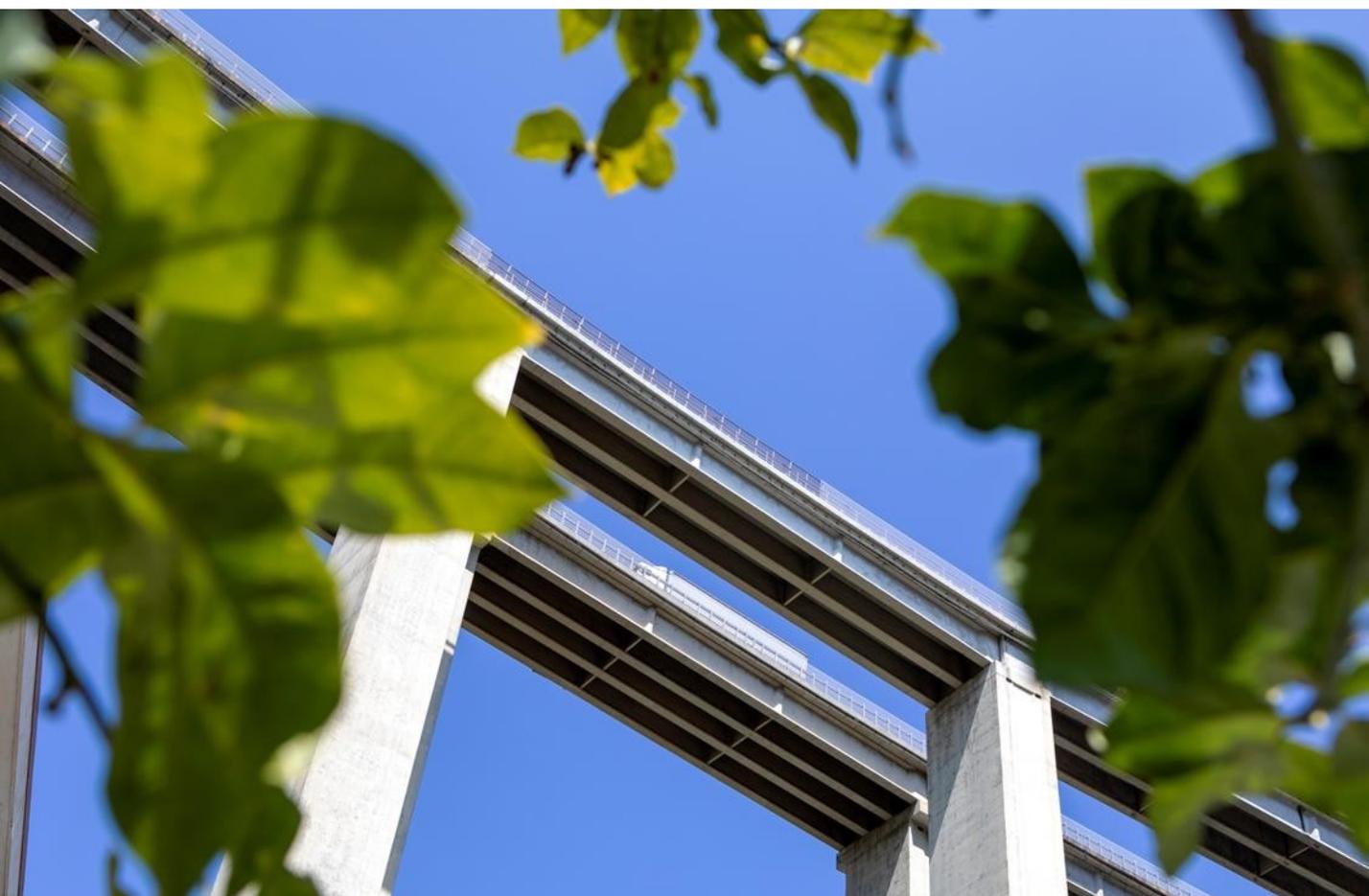
- **Cortesìa e trasparenza**

Concessioni del Tirreno 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**

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

L'Informativa sulla Privacy è pubblicata sul nostro sito internet.



IL PEDAGGIO

I proventi derivanti dalle tariffe di pedaggio rappresentano lo strumento per ottenere l'equilibrio del piano finanziario che sta alla base della Concessione e costituiscono, praticamente, la prevalente fonte dei ricavi necessari per coprire gli investimenti effettuati in fase di costruzione, i relativi oneri finanziari, i costi d'esercizio, i costi di manutenzione, gli interventi migliorativi eseguiti durante il periodo della concessione e la remunerazione del capitale investito.

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a km) di competenza di Concessioni del Tirreno, maggiorata dell'importo di competenza di ANAS (Legge 102/2009), per i km, considerando che oltre ai km tra casello e casello sono conteggiati i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla concessionaria.

All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'aliquota IVA vigente ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro.

Va precisato che la tariffa unitaria è commisurata in base alle caratteristiche dell'infrastruttura (autostrada di pianura o di montagna, quando caratterizzate da numerosi viadotti e gallerie come Concessioni del Tirreno) e al tipo di veicolo utilizzato secondo il sistema di classificazione attualmente in uso in Italia e denominato «Assi-Sagoma».

Concessioni del Tirreno è interconnessa ai fini dell'esazione pedaggio in Italia con quasi la totalità delle altre Società concessionarie, ed in Francia con VINCI Autoroutes-ESCOTA.



In base a questo sistema il parco veicolare viene suddiviso in cinque classi utilizzando due misure:

- La «*Sagoma*», cioè l'altezza del veicolo misurata in corrispondenza dell'asse delle ruote anteriori. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli a due assi e consente di fissare due classi.
- Gli «*Assi*» cioè il numero degli assi di costruzione del veicolo. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli e i convogli a tre o più assi e consente di fissare le rimanenti tre classi.

Classificazione dei veicoli		
Classe	Caratteristiche	Esempi
A	a 2 assi con altezza sul primo $\leq 1,3$ m	
B	a 2 assi con altezza sul primo $> 1,3$ m	
3	costruiti a 3 assi	
4	costruiti a 4 assi	
5	costruiti a 5 o più assi	

Cliente 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. Il Cliente 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. Concessioni del Tirreno si riserva di accettare l'autocertificazione del casello di entrata e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato. In caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi saranno trasmessi alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, comma 11° e 21°, 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 ad € 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

COME PAGARE IL PEDAGGIO

Il pedaggio può essere pagato con:

- il sistema dinamico di Telepedaggio utilizzabile in tutte le stazioni nelle porte caratterizzate dalla segnaletica orizzontale gialla e dall'apposito cartello, abilitate anche al transito dei motocicli;
- le Viacard a scalare o in conto corrente utilizzabili in tutte le porte, sia presidiate da esattore sia automatiche, escluse le dedicate al Telepedaggio;
- le Carte di Credito, anche con l'opzione di pagamento tramite «*contactless*», convenzionate per le tratte A12 e A10 (Visa, Mastercard, American Express) e il Bancomat Fast-Pay, utilizzabili in tutte le porte, escluse le dedicate Telepedaggio;
- per quanto riguarda Postepay, l'azienda Poste Italiane emette una varietà di carte, non tutte abilitate al pagamento dei pedaggi sebbene vincolate ad uno dei circuiti di credito accettati (Visa, Mastercard, etc.);
- le carte «prepagate» o con «ricarica» non sono accettate;
- in contanti presso le porte di uscita presidiate da esattore e presso le casse self-service.

Tutte le tipologie di pista sono dotate di lettori per bande magnetiche ed anche di lettore di carte «*contactless*».



Servizio Europeo di Telepedaggio

Il progetto, redatto in osservanza alla Direttiva 2004/52/CE, alla correlata decisione 2009/750/CE ed alla Direttiva (UE) 2019/520 del Parlamento e del Consiglio Europeo, tenuto conto dell'aumento del traffico autostradale internazionale, si pone l'obiettivo di realizzare sistemi di pagamento, senza fermate del veicolo, validi lungo le autostrade dei Paesi Europei. Il progetto ha previsto l'adeguamento degli impianti in essere per allinearli a quanto stabilito a livello europeo e consiste principalmente nell'adeguamento dei sistemi di comunicazione tra veicolo e sistema di esazione pedaggio. 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)

In alcuni casi può accadere che il pedaggio (interamente o in parte) non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro, per l'errata lettura delle carte, per credito insufficiente etc.

Nel caso si presentassero anomalie nell'esazione del pedaggio in nessun caso è consentito effettuare la retromarcia e, nelle porte automatiche, occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore.

Per il pedaggio dovuto e non corrisposto verrà emesso un rapporto di mancato pagamento che potrà essere pagato, senza alcuna maggiorazione, entro e non oltre 15 giorni dalla data di emissione. Oltre il termine indicato l'importo dovuto sarà maggiorato degli oneri di accertamento e di spedizione. 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 una sanzione amministrativa secondo quanto previsto dalla Legge e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

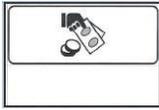
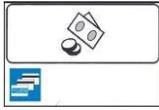
In prossimità delle stazioni, anche in relazione alla presenza di lavoratori, prestare particolare attenzione ai limiti di velocità, alla segnaletica ed ai semafori di pista. Per ragioni di sicurezza non è consentito agli Utenti l'attraversamento delle piste a piedi.

Di seguito sono riportati i cartelli indicanti la tipologia di piste in uscita che si possono incontrare nelle stazioni autostradali.

La nuova cartellonistica è stata aggiornata nella maggior parte delle stazioni ed è in via di completamento.

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

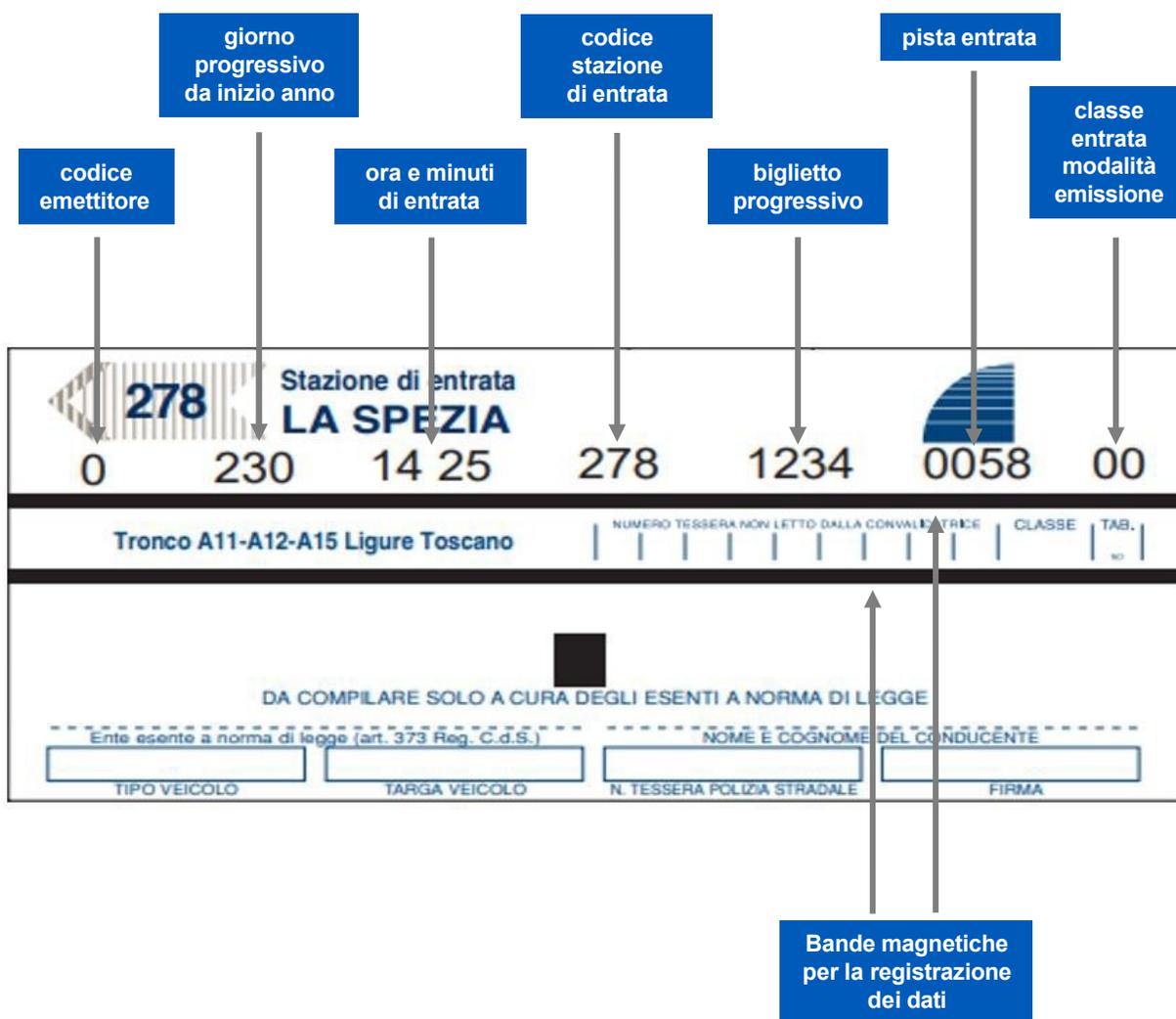
segnaletica verticale	tipo di pista	segnaletica orizzontale pagamento con	pagamento con
	con operatore		contante, Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay
	con cassa automatica		contante, Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay
	con carte		Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay
	telepedaggio		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)

Per ulteriori informazioni, l'ufficio "Pedaggi" è raggiungibile tramite: tel. 0183.7070, dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.00, oppure via email indirizzata a: pedaggi.a12@cdtspa.it - pedaggi.a10@cdtspa.it.

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 al cliente di adottare qualche minimo accorgimento per evitare lo smarrimento o il deterioramento del biglietto durante il tragitto, sistemandolo in un luogo a portata di mano, senza piegarlo e senza esporlo a fonti di calore o magnetiche.

L'Attestato di Transito

ESEMPIO
CONCESSIONI DEL TIRRENO S.p.A.

ATTESTATO DI TRANSITO
TRANSIT CERTIFICATE

MODALITÀ DI PAGAMENTO
TERMS OF PAYEMENT

CONTANTE

DATA e ORA	: 02/04/2024	15:45	
ENTRATA	: AULLA		156
USCITA	: LA SPEZIA		278
CLASSE	: A		
PISTA	: 50		
ESATTORE	: 000783		

PEDAGGIO € 2,80

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 sul sito www.concessionideltirreno.it

INFORMAZIONI

I suoi dati saranno trattati da Concessioni del Tirreno S.p.A. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679
Informativa consultabile su www.concessionideltirreno.it/privacy

NOTICE

Your personal data will be processed by Concessioni del Tirreno S.p.A. as processor pursuant to Regulation EU n. 2016/679
For information visit www.concessionideltirreno.it/privacy

Attestato di transito
in pista manuale

ESEMPIO
CONCESSIONI DEL TIRRENO S.p.A.

ATTESTATO DI TRANSITO
TRANSIT CERTIFICATE

MODALITÀ DI PAGAMENTO
TERMS OF PAYEMENT

CARTA DI CREDITO

DATA e ORA:	02/04/2024	15:45	
ENTRATA:	SPOTORNO		482
USCITA:	ANDORA		487
CLASSE:			A
PISTA:			74
ESATTORE:			000783

PEDAGGIO € 5,50

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 sul sito www.concessionideltirreno.it

INFORMAZIONI

I suoi dati saranno trattati da Concessioni del Tirreno S.p.A. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679
Informativa consultabile su www.concessionideltirreno.it/privacy

NOTICE

Your personal data will be processed by Concessioni del Tirreno S.p.A. as processor pursuant to Regulation EU n. 2016/679
For information visit www.concessionideltirreno.it/privacy

Attestato di transito
in pista automatica

Il cliente può richiedere una ricevuta che attesti l'avvenuto pagamento sia in porta manuale sia in porta self service.

Entrambi gli attestati non sono validi ai fini fiscali.

La fatturazione dei pedaggi pagati in contanti o con carte bancarie deve essere richiesta scrivendo a Concessioni del Tirreno S.p.A. - Fatturazione Pedaggi, come specificato a pag. 31.

La richiesta deve essere corredata degli attestati di transito in originale allegati all'apposito modulo scaricabile sul sito internet www.concessionideltirreno.it/modulistica, sezione «Servizi» alla voce «Modulistica»

Il Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio RMPP

ESEMPIO	
CONCESSIONI DEL TIRRENO S.p.A.	
MANCATO PAGAMENTO	
IL PEDAGGIO NON È STATO CORRISPOSTO IN TUTTO O IN PARTE <i>UNPAID TOLL TICKET</i> <i>THE TOLL DUE HAS NOT BEEN PAID</i> <i>ENTIRELY O PARTLY</i>	
MANCATO PAGAMENTO N°	528505456
<i>Unpaid toll ticket n°</i>	
IMPORTO	€ 4,80
<i>Amount to be paid</i>	
TARGA	XY123YW
<i>Car number plate</i>	
DATA e ORA :	02/04/2024 15:45
ENTRATA :	IMPERIA EST 489
USCITA :	BORGHETTO S.S. 497
PISTA :	76
CLASSE DI PEDAGGIO:	A
<hr/>	
IMPORTO TOTALE PEDAGGIO:	€ 4,80
ACCONTO PAGATO IN CONTANTI:	€ 4,80
ACCONTO PAGATO CON TESSERA:	€ 0,00
SALDO DA CORRISPONDERE:	€ 0,00
<hr/>	
INFORMAZIONI	
Il pedaggio dovrà essere versato entro i prossimi 15 giorni presso le stazioni autostradali della rete Concessioni del Tirreno tratta A10 o con versamento su c/c postale 1069845533 intestato a «Concessioni del Tirreno S.p.A.», indicando nella causale la TARGA DEL VEICOLO ed il NUMERO MANCATO PAGAMENTO riportato in alto sul presente scontrino. Qualora il pagamento venga effettuato oltre il 15° giorno, l'importo del pedaggio dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione. Il mancato versamento di quanto dovuto comporterà il recupero forzoso del credito con l'aggravio di maggiori spese.	

Rapporto di Mancato Pagamento
per l'importo non corrisposto

Quando il pedaggio non viene corrisposto (interamente o in parte) viene emesso uno scontrino che attesta il mancato pagamento.

Il Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio deve essere pagato entro il termine di 15 giorni dalla data del transito senza alcuna maggiorazione e può essere corrisposto per contanti presso i caselli e per contanti o moneta elettronica presso i Centri Rapporti con l'Utenza.

Può essere pagato anche nei caselli e negli uffici preposti delle altre Società aderenti all'accordo di reciprocità:

- SATAP Società Autostrada Torino-Alessandria-Piacenza S.p.A.
- Concessioni del Tirreno S.p.A.
- Autostrada Milano Serravalle Milano Tangenziali
- SALT Società Autostrada Ligure Toscana S.p.A.
- SAV Società Autostrade Valdostane S.p.A.
- AT-CN Società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.
- Autovia Padana S.p.A.
- SITAF Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus S.p.A. (Torino-Bardonecchia e Traforo del Frejus)
- Società di progetto BreBeMi S.p.A.
- TE Tangenziale Esterna S.p.A

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 una sanzione amministrativa secondo quanto previsto dalla Legge e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

La fatturazione dei rapporti di mancato pagamento può essere richiesta tramite l'apposito modulo, previa regolarizzazione del pedaggio.



FATTURAZIONE DEI PEDAGGI

La Fatturazione

L'attestato di transito rappresenta la ricevuta dell'avvenuto pagamento, ma non ha validità ai fini fiscali. Le fatture, a fronte delle ricevute emesse dalle stazioni di Concessioni del Tirreno, possono essere richieste ai seguenti indirizzi:

- **Concessioni del Tirreno S.p.A. Tratta A12 - Fatturazione Pedaggi**
via Don E. Tazzoli, 9 - 55041 Lido di Camaiore (LU)
- **Concessioni del Tirreno S.p.A. Tratta A10 - Fatturazione Pedaggi**
via della Repubblica 46 - 18100 Imperia

oppure direttamente all'operatore dei Centri Rapporti con l'Utenza.

Qualora il cliente avesse effettuato transiti in entrambe le tratte, le fatture devono essere richieste in maniera distinta per singola tratta compilando quindi due moduli differenti uno per tratta A12 e uno per tratta A10.

Per la prima richiesta di emissione fattura sarà sufficiente compilare una distinta con i seguenti dati:

- denominazione della ditta o ragione sociale con residenza o domicilio del cliente;
- codice fiscale o partita IVA;
- Indirizzo PEC;
- Codice SDI;
- data transito, stazione di entrata, stazione di uscita;
- classe veicolare, pedaggio.

Al termine della distinta dovrà essere riportato l'importo complessivo dei pedaggi.

I moduli possono essere scaricati collegandosi al sito internet www.concessionideltirreno.it/modulistica, sezione «Servizi» alla voce «Modulistica».

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

I CENTRI RAPPORTI CON L'UTENZA

Presso questi uffici è possibile ricevere assistenza diretta da parte di personale qualificato.

Gli Operatori sono disponibili per:

- la risoluzione di eventuali disservizi riscontrati;
- fornire informazioni in ordine alla viabilità;
- prestare assistenza e informazioni correlate al viaggio;
- prestare assistenza nell'utilizzo corretto delle diverse tipologie di pagamento;
- effettuare pratiche di rimborso del pedaggio.

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

- SATAP Società Autostrada Torino-Alessandria-Piacenza S.p.A.
- Concessioni del Tirreno S.p.A.
- Autostrada Milano Serravalle Milano Tangenziali
- SALT Società Autostrada Ligure Toscana S.p.A.
- SAV Società Autostrade Valdostane S.p.A.
- AT-CN Società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.
- Autovia Padana S.p.A.
- SITAF Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus S.p.A. (Torino-Bardonecchia e Traforo del Frejus)
- Società di progetto BreBeMi S.p.A.
- TE Tangenziale Esterna S.p.A.

I Centri Rapporti con l'Utenza di Concessioni del Tirreno sono ubicati presso:

- la stazione autostradale di **La Spezia** - Tel. 0183.707840
- la stazione autostradale di **Lucca ovest** - Tel. 0183.707850
- la sede di **Lido di Camaiore** - Tel. 0183.7077267
- la stazione autostradale di **Albenga** - Tel. 0183.7075705

L'orario aggiornato di apertura, così come eventuali modifiche al servizio, possono essere reperiti sul sito web www.concessionideltirreno.it.



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 Concessioni del Tirreno e dei mezzi di soccorso in caso di evento turbativo) ed adeguata informazione.

Sul sito internet www.concessionideltirreno.it, nella sezione «In viaggio» alla pagina «Previsioni di traffico e divieti A12» e «Previsioni traffico e divieti A10», sono pubblicati il calendario dei divieti di circolazione.



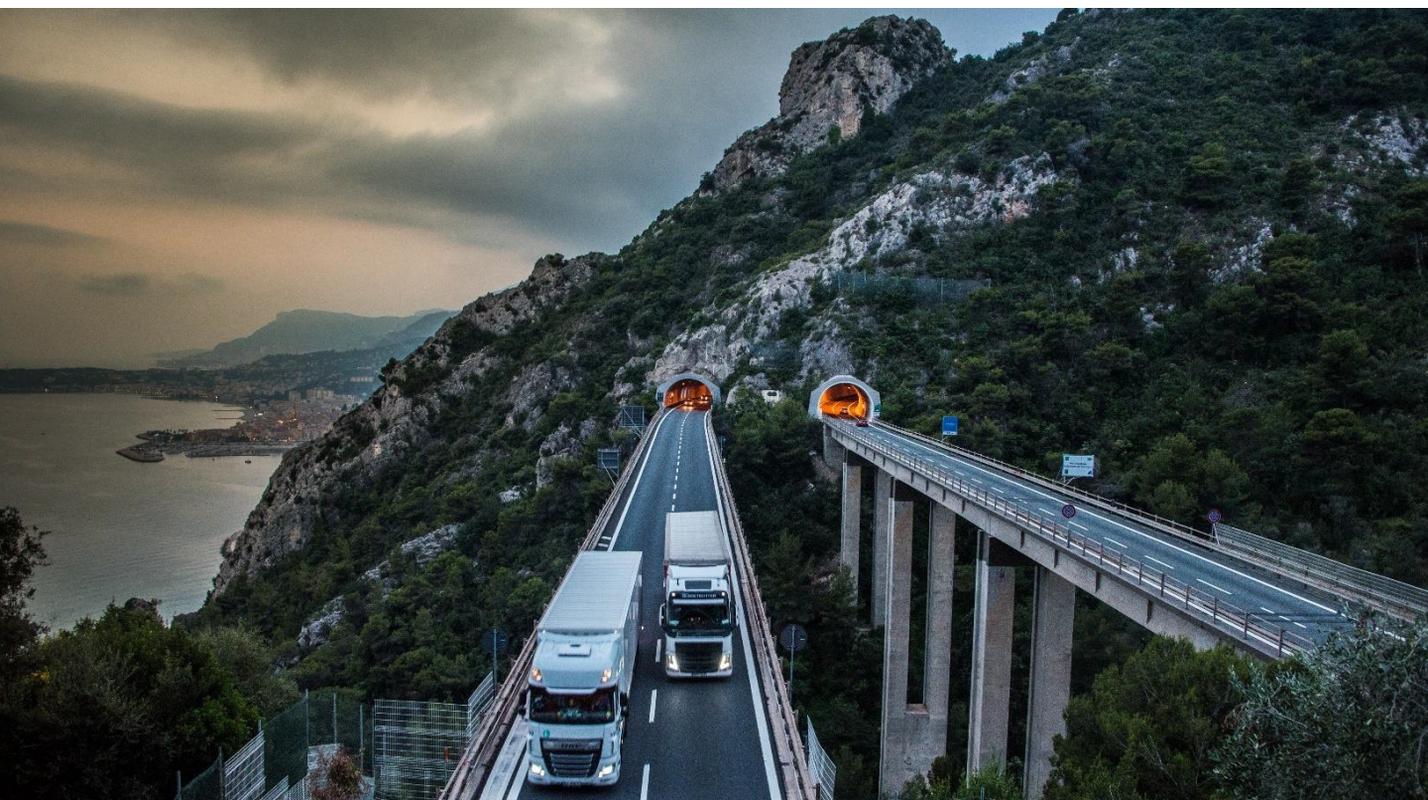
I Centri Operativi di Controllo (COC)

Indispensabili per il funzionamento di tutta l'autostrada, i Centri Operativi di Controllo (COC) delle due tratte sono operativi 24 ore su 24 presso la Sede di Lido di Camaiore per la tratta A12 Sestri Levante-Livorno, A11/A12 Viareggio-Lucca, A15 diramazione per La Spezia e presso la Sede di Imperia per la tratta Savona-Ventimiglia .

Sono dotati di apparati e di tecnologie evoluti e costituiscono una struttura informativa e di controllo fondamentale per operatori e viaggiatori.

Tramite un apposito sistema informatico, i Centri Operativi di Controllo:

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



I Centri Operativi di Controllo esercitano un'attività costante di videosorveglianza dell'autostrada mediante le telecamere in itinere e monitorano 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, il cui personale opera nei centri viabilità.

Il servizio di vigilanza e di pronto intervento è svolto dagli Ausiliari della Viabilità.

Le informazioni sullo stato del traffico e della strada confluiscono al Centro Operativo di Controllo che provvede alla loro registrazione e smistamento alle funzioni aziendali competenti ed a richiedere, in caso di anomalia o di turbativa, l'intervento del personale interno all'azienda e/o degli Enti esterni a seconda del caso.

Gestione dei soccorsi

▪ Soccorso Stradale

Ciascun Centro Operativo di Controllo in caso di richiesta di soccorso, ricevuta tramite l'impianto di colonnine SOS o altro mezzo, attiva il servizio, operante 24 ore su 24, che è affidato ad operatori specializzati esterni (attualmente ACI 803.116; Europe Assistance-Vai 803.803; IMA Servizi 800.613.613).

Al fine di garantire tempi rapidi nei soccorsi, la Società, per la sola tratta A10, si è fatta carico del mantenimento di centri interni di soccorso meccanico ubicati presso i caselli di Finale Ligure e Bordighera (zone caratterizzate dalla presenza di lunghe gallerie e viadotti).

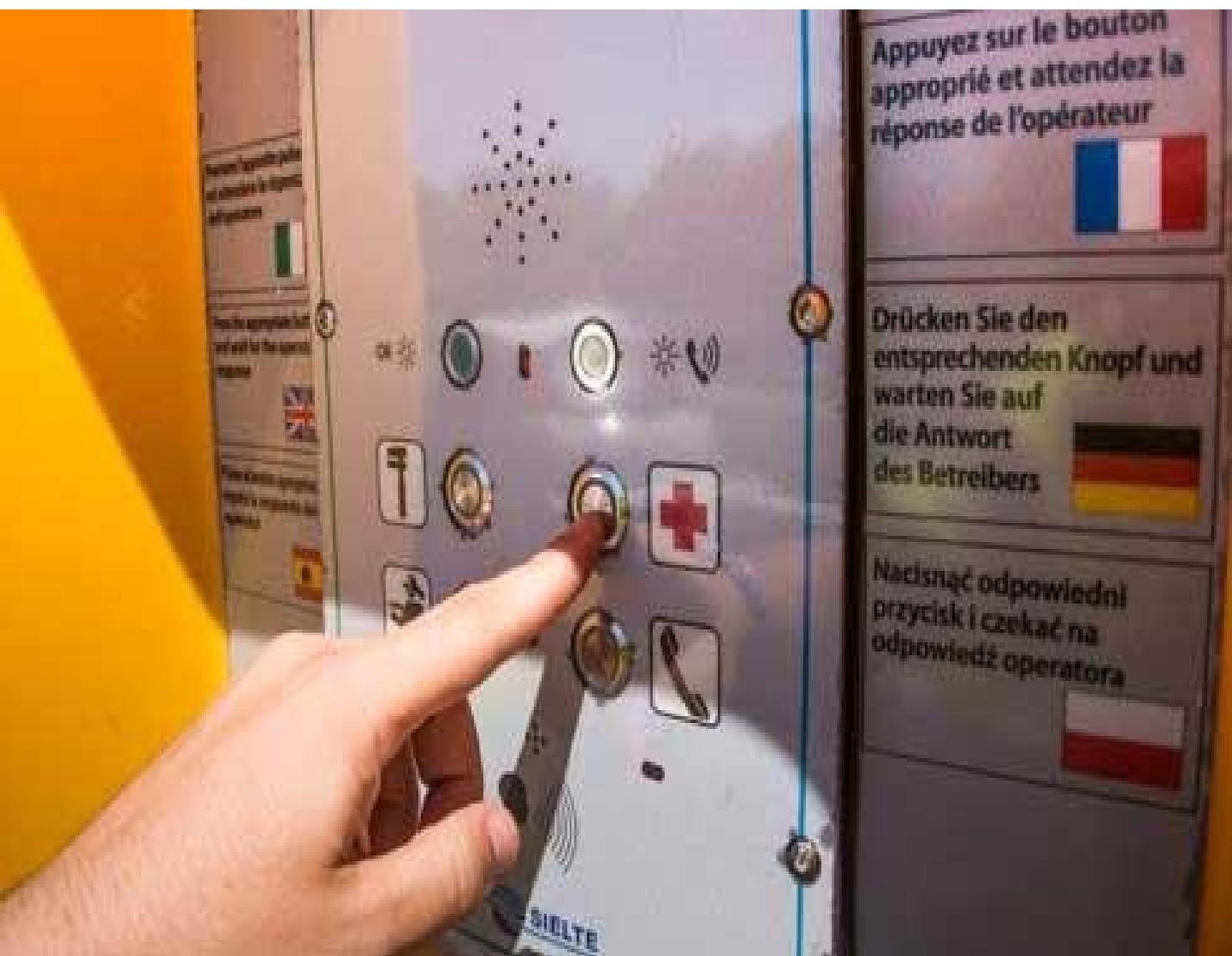


- **Soccorso Sanitario**

I Centri Operativi di Controllo, ricevuta la richiesta di soccorso, comunicano l'evento al Sistema di Emergenza Sanitario che gestisce gli interventi delle ambulanze ed all'occorrenza dell'elisoccorso.

Per agevolare le operazioni di soccorso a mezzo elicottero, compatibilmente con gli spazi disponibili, sono state realizzate piazzole di atterraggio presso alcuni svincoli:

- A12: stazione Versilia - stazione Pisa centro - Area parcheggio Tassarolo Nord
- A10: Bordighera - Imperia est - San Bartolomeo



- **Soccorso Incendio**

I Centri Operativi di Controllo, ricevuta la richiesta di soccorso, comunicano l'emergenza ai Vigili del Fuoco che gestiscono il relativo intervento.

Assistenza al traffico

Gli Ausiliari della Viabilità intervengono per assistere l'utenza in difficoltà e in concorso con gli altri enti istituzionali in caso di sinistri stradali o altre situazioni emergenziali. Con il supporto dei Centri Operativi di Controllo, pattugliano le tratte autostradali 24 ore su 24 con veicoli operativi provvisti di pannelli a messaggio variabile, dotati di segnaletica di emergenza ed attrezzati per il ripristino della viabilità.



Operazioni invernali

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche nel periodo invernale in presenza di condizioni meteorologiche avverse, la Società ha organizzato il servizio per le operazioni invernali.

Dal 2006, i Protocolli tra i Ministeri delle Infrastrutture, dei Trasporti e dell'Interno, Aiscat e le Associazioni degli Autotrasportatori, prevedono, come già avviene nel resto d'Europa, che nei casi di nevicate intense si provveda al fermo temporaneo dei veicoli pesanti in aree appositamente individuate.

Viabilità Italia fornisce supporto, coordinamento e aggiornamenti costanti rispetto alle situazioni di traffico presenti nel Paese.

Gli interventi di prevenzione brina e formazione di ghiaccio vengono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento degli appositi fondenti, quali cloruro di calcio e di sodio, secondo procedure prestabilite.

I depositi dei suddetti fondenti, nonché le attrezzature utilizzate per il loro spargimento, le lame ed i mezzi sgombraneve sono ubicati lungo il tracciato autostradale.

Programmazione cantieri

I cantieri sono indispensabili per garantire una costante manutenzione ed adeguamento dell'infrastruttura al fine di offrire le migliori condizioni di sicurezza per chi viaggia.

La programmazione dei cantieri che comportano la parzializzazione di corsia e/o deviazione di carreggiata è un'attività importante agli effetti di un'efficace gestione del traffico.

Gli interventi vengono, per quanto possibile, programmati in base ai seguenti principi gestionali:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti sulla mobilità;
- sospensione dei lavori in presenza di traffico intenso e riapertura delle corsie chiuse per l'esecuzione degli stessi in condizioni di sicurezza;
- rimozione dei cantieri nei periodi di esodo e nei fine settimana.

Il considerevole impegno della Società nell'attuazione dei programmi volti ad offrire sempre più crescenti livelli di sicurezza dell'infrastruttura richiede, per l'anno in corso, l'installazione di cantieri che non possono essere rimossi nei periodi di maggior traffico.

Al riguardo è assicurata adeguata informazione attraverso i canali disponibili per la comunicazione con l'utenza ed il pubblico.

La pianificazione delle attività durante l'arco dell'anno è mirata a consentire la diminuzione dei cantieri durante il periodo estivo e comunque di maggior traffico, quali festività e fine settimana.

Sul sito internet www.concessionideltirreno.it (nella sezione «Media» alla voce «Comunicati Stampa A12» e «Comunicati Stampa A10»), sono pubblicati, per entrambe le tratte, i comunicati relativi ai cantieri che, in situazioni particolari, potrebbero creare rallentamenti al traffico.

Veicoli o trasporti eccezionali

Il cliente, interessato a richiedere e ottenere il rilascio di autorizzazioni per veicoli o trasporti eccezionali, può:

- contattare telefonicamente l'Ufficio TE allo 0584.909.280/281 per i transiti relativi alla tratta A12;
- contattare telefonicamente TECS allo 011.91415236 (durante l'orario d'ufficio) o, in alternativa, può consultare il sito www.concessionideltirreno.it nella pagina relativa ai veicoli e trasporti eccezionali per i transiti relativi alla tratta A10.

È possibile ottenere autorizzazioni che interessano tratte autostradali gestite anche da altre società concessionarie interconnesse.

Le richieste di autorizzazione possono essere inoltrate attraverso il sito www.teonline.it, previa adesione al contratto Autonet, inviando una domanda alla ditta Mirama (info@mirama.it) oppure alla società Magatek Srl (per gli utilizzatori del software EASY TRANSPORT/MAGATEK). Qualsiasi trasportatore può comunque inoltrare domanda attraverso il sito previa compilazione dei dati richiesti per l'autenticazione. Il richiedente può controllare l'avanzamento della pratica tramite internet.



In alcune stazioni autostradali della Società esistono limitazioni alla circolazione imposte dalle strade di raccordo, come meglio specificato nel prospetto che segue:

Tratta A12 Sestri Levante-Livorno

Stazione	Veicoli
Deiva Marina	Non ammessi transiti eccezionali
Carrodano-Levanto	Non ammessi transiti eccezionali
Brugnato-Borghetto Vara	Non ammessi transiti eccezionali
Albiano-Ceparana	Non ammessi transiti eccezionali
Carrara	Non ammessi transiti eccezionali in entrata
Versilia	Non ammessi transiti eccezionali in entrata
Massarosa	Non ammessi transiti eccezionali in entrata

Tratta A10 Savona-Ventimiglia

Stazione	Veicoli
Spotorno	Non ammessi transiti eccezionali
Feglino	Non ammessi transiti eccezionali
Finale Ligure	Non ammessi transiti eccezionali
Borghetto S.S.	Non ammessi transiti eccezionali in entrata salvo scorta tecnica
Sanremo	Non ammessi transiti eccezionali Divieto di uscita per i veicoli di peso > 16 ton verso via Padre Semeria
Bordighera	Non ammessi transiti eccezionali Divieto di uscita per i veicoli di peso > 3,5 ton verso Bordighera

Nota:

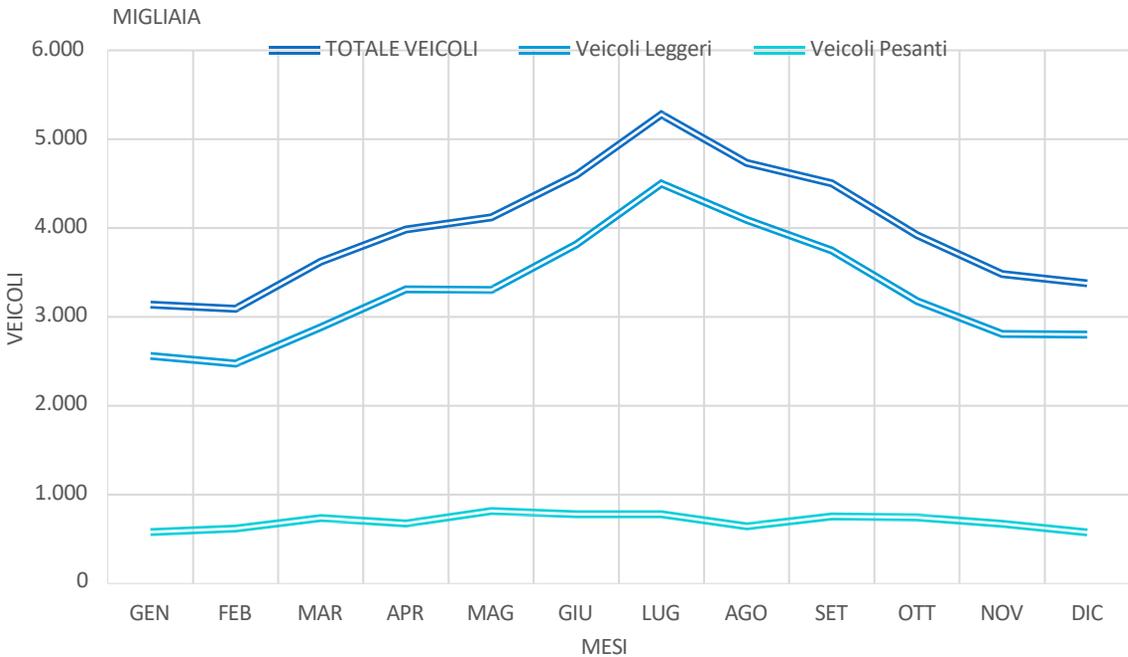
Sono considerati veicoli o trasporti eccezionali quelli che, per dimensioni (lunghezza, larghezza, altezza) e/o massa, superano i limiti stabiliti dagli artt. 10, 61 e 62 del CODICE DELLA STRADA (D.L. 30.04.92, N.285 e successive modifiche ed integrazioni) e disciplinati dal REGOLAMENTO DI ESECUZIONE E DI ATTUAZIONE (D.P.R.16.12.1992 n.495 e successive modifiche ed integrazioni).

Maggiori e più aggiornate informazioni sono consultabili sul sito www.concessionideltirreno.it.

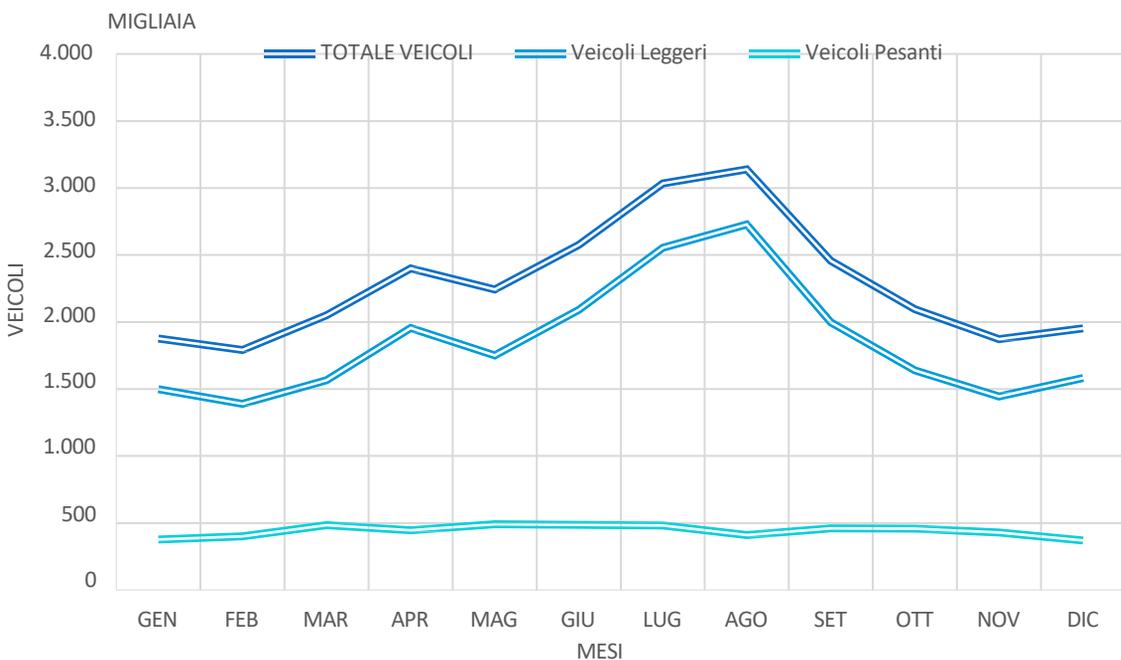


I flussi di traffico

Tratta A12 - Traffico Anno 2024 - N° di veicoli mensili



Tratta A10 - Traffico Anno 2024 - N° di veicoli mensili



Dagli schemi soprastanti, riferiti all'anno 2024, si possono notare i periodi di maggior traffico nell'arco dell'anno sulle tratte A12 e A10.

Interventi per la sicurezza e i risultati

Concessioni del Tirreno è impegnata nel miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente e, dall'altro, le conseguenze degli incidenti stessi su veicoli e persone.

Nel 2024 la Società ha attuato importanti interventi in tale senso, tra i quali:

- implementazione di impianti di sicurezza nelle gallerie di sviluppo superiore ai 500 m;
- miglioramento sismico dei viadotti;
- adeguamento di nuovi tratti di barriere di sicurezza;
- interventi di consolidamento strutturale dei rivestimenti di galleria.



Tratta A10 - Barriere di sicurezza ad alto contenimento

LA MANUTENZIONE

La manutenzione è l'attività fondamentale che permette di conservare e mantenere efficiente ed in buone condizioni l'infrastruttura e gli impianti autostradali.

La pianificazione ed il controllo dei processi di manutenzione hanno l'obiettivo primario della conformità del servizio reso dalle infrastrutture e dagli impianti alle condizioni prestabilite, inclusi i requisiti derivanti da leggi e regolamenti.

Le pagine che seguono mettono in evidenza i settori salienti su cui si incentrano le attività di manutenzione.

Opere d'Arte

A causa della morfologia del territorio attraversato, le due tratte sono caratterizzati dalla presenza di numerosi viadotti, gallerie e cavalcavia, escluse le viabilità esterne connesse all'autostrada e gestite dalla Società.

Le opere d'arte richiedono un'intensa attività di controllo anche tramite attrezzature speciali - *by-bridge* - operanti dalla sede stradale.

In base a tale attività di controllo vengono pianificati gli interventi di manutenzione sia di tipo preventivo sia di tipo conservativo. La presenza di numerosi viadotti comporta altresì una sistematica attività di manutenzione dei relativi giunti di dilatazione e la sostituzione periodica degli stessi.





Tratta A10 - Manutenzione galleria Mortola



Tratta A10 - Manutenzione viadotto Lagoscuro



Tratta A10 – Barriere ad alto contenimento viadotto Lagoscuro

Pavimentazione

Per garantire un ottimo comfort di guida in tutte le situazioni (in particolare con la pioggia) ed elevate caratteristiche di aderenza, viene utilizzato un manto bituminoso di tipo drenante e fonoassorbente che favorisce il deflusso dell'acqua e al tempo stesso riduce il rumore da rotolamento degli pneumatici.

Questa tipologia di conglomerato viene utilizzato nelle tratte all'aperto in quanto, in galleria, potrebbe creare situazioni di pericolo in caso di sversamenti; inoltre, non è adatto ai tracciati caratterizzati da eventi nevosi e di congelamento, che rendono meno efficaci i trattamenti di prevenzione e abbattimento.

Sulla tratta A12 e sulla tratta A10, il 100% dei tratti all'aperto è realizzato con manto bituminoso di tipo drenante fonoassorbente.

Barriere di sicurezza

Le barriere installate rispettano le norme per la sicurezza in vigore. È comunque in corso di attuazione un progetto di rinnovo graduale con sostituzione delle barriere posizionate sui viadotti, nello spartitraffico, e nei tratti in rilevato, con nuove tipologie che soddisfano le più stringenti normative italiane e comunitarie sulla sicurezza.

Tale attività, vista la consistenza dei dispositivi da rinnovare, proseguirà anche nei prossimi anni.

Segnaletica

La segnaletica orizzontale e verticale è realizzata con materiali ad elevata rifrangenza. Questo permette di poter individuare sia i segnali che le strisce in tutte le diverse condizioni ambientali.

Ogni anno si effettua un ripasso completo della segnaletica orizzontale, nonché un rilievo dinamico del suo stato (retro-riflettenza).

Pannelli a messaggio variabile

Lungo le due tratte sono installati portali a messaggio variabile (PMV) sia in itinere che sulle autostrade limitrofe interconnesse.

Alle stazioni autostradali sono presenti pannelli a messaggio variabile per fornire informazioni all'utenza prima dell'ingresso in autostrada.

La tratta A10 dispone di PMV anche presso le aree di servizio ed nelle aree di parcheggio lungo la tratta.

Inoltre, per entrambe le tratte sono disponibili carrelli a messaggio variabile che vengono posizionati lungo il tracciato autostradale in funzione delle necessità previste.

Tali impianti vengono comandati direttamente dai Centri Operativi di Controllo (COC).

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

Possono essere presenti PMV anche all'ingresso, all'interno ed all'uscita dei fornici delle gallerie superiori ai 500 m. Questi specifici PMV permettono di fornire un'informazione puntuale mediante un testo scritto utilizzato per segnalare eventuali anomalie presenti, mentre l'agibilità di ciascuna corsia viene rappresentata attraverso l'utilizzo di: freccia verde (corsia libera) o croce rossa a forma di "X" (corsia non transitabile).

Osservare questi pittogrammi è particolarmente importante poiché la presenza del doppio segnale rosso X, oltre che la luce rossa sui semafori ove presenti, comporta il divieto di ingresso in galleria.

Sistema Operativo di Soccorso

Lungo il tracciato autostradale sono installate colonnine SOS che consentono di chiamare il soccorso sanitario, il soccorso meccanico e il soccorso antincendio. Da tutte le colonnine indistintamente può essere inoltre attivato un collegamento fonico con il Centro Operativo di Controllo (COC) di competenza, attraverso il quale comunicare con gli operatori.

Impianti di illuminazione

Gli impianti di illuminazione attuali sono equipaggiati con lampade al sodio alta pressione o con corpi illuminanti a tecnologia led. Tutte le gallerie di lunghezza superiore a 250 m sono inoltre dotate di circuiti di rinforzo agli imbocchi per favorire l'adattamento dell'occhio del guidatore nel passaggio dall'esterno all'interno della galleria.

In linea con la scelta strategica di impiegare le più avanzate tecnologie disponibili, è in atto un programma di rinnovo ed efficientamento degli impianti con l'adozione di lampade led.

Impianti di ventilazione

La totalità delle gallerie di lunghezza superiore a 1000 m presenti sulle due tratte sono dotate di impianti di ventilazione meccanica longitudinale in grado di espellere dai tunnel i fumi ed i gas prodotti dai veicoli in circolazione, nonché proteggere gli utenti in caso di incendio spingendo fumo e calore in direzione opposta.

Rilevamento dati meteo e traffico

Lungo l'autostrada sono funzionanti stazioni di rilevamento dati meteo e dati traffico.

Le stazioni di rilevamento dati meteo, distribuite nei punti più significativi dell'autostrada, consentono ai COC di avere disponibili in tempo reale i seguenti parametri: temperatura dell'aria e della pavimentazione, umidità dell'aria, direzione e velocità del vento (media e massima), intensità della pioggia, stato dell'asfalto con allarmi, al fine di prevenire la formazione del ghiaccio.

Le stazioni di rilevamento dati di traffico consentono di avere disponibili in tempo reale i seguenti parametri: intensità del traffico, con classificazione in sei categorie di veicoli e velocità media del flusso veicolare.

Telecamere a circuito chiuso

Lungo le due tratte, sia all'aperto che in galleria, sono installate telecamere per il costante monitoraggio del traffico. Le immagini rilevate da tali telecamere vengono trasferite ai COC.

Sistema di esazione pedaggio

Per la quasi totalità delle stazioni è disponibile una pista Telepedaggio dedicata in uscita e per alcune stazioni anche in entrata.

In ogni stazione è inoltre possibile pagare con carte Viacard, Bancomat Fast-Pay e di credito convenzionate, sia nelle piste automatiche che nelle piste manuali (eccetto le Telepedaggio dedicate). Ogni stazione è inoltre dotata di almeno una pista predisposta per il Servizio di Telepedaggio Europeo.

Per maggiori informazioni su «Come pagare il pedaggio», consultare pag. 23.

Sistema di pesatura statica e dinamica

Su entrambe le tratte autostradali sono attivi sistemi che permettono, in tempo reale, un rilevamento continuo del peso dei veicoli in transito, segnalando i mezzi con massa eccedente i limiti consentiti dal codice della strada.

Inoltre, la tratta A12 dispone di un sistema di pesatura statica presso l'area dell'ex barriera autostradale di Sestri Levante mentre la tratta A10 dispone di 2 sistemi di pesatura statica presso l'autoporto di Ventimiglia e l'area di parcheggio di Borsana nord.



L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

Prima del viaggio

Prima di intraprendere il viaggio, o di immettersi lungo le tratte gestite da Concessioni del Tirreno, il cliente che desidera 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;
- il sito www.concessionideltirreno.it ove sono visibili le immagini trasmesse dalle telecamere ubicate lungo le due tratte e, sulla mappa interattiva, anche i tempi di percorrenza da e per le principali destinazioni della relativa tratta;
- sempre sul sito internet, alla voce «Media» - «Comunicati Stampa A12» e «Comunicati Stampa A10», sono pubblicati i comunicati relativi ai cantieri che, in situazioni particolari, potrebbero creare rallentamenti al traffico;
- ai numeri telefonici 0584 909401 (per A12) oppure 0183 7075330 (per A10);
- al numero verde gratuito del Call Center 800.840.708 (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale 011.088.64.64 (dall'estero) attivi h 24;
- il personale in servizio alle stazioni autostradali;
- <https://www.facebook.com/ConcessioniDelTirreno>;
- i canali Telegram dedicati «A12 CdT» (<https://t.me/A12CdT>) e «A10 CdT» (<http://t.me/A10CdT>);



▪ i canali WhatsApp dedicati «A12 CdT» (<https://cutt.ly/WhatsAppA12CdT>) e «A10 CdT» (<https://cutt.ly/WhatsAppA10CdT>).



Durante il viaggio

Il cliente in transito lungo le tratte di competenza può avvalersi inoltre dei seguenti servizi:

- informazione di tipo locale (cantieri, incidenti, code), a mezzo di Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) posti all'ingresso di tutte le stazioni autostradali ed in itinere lungo l'intero asse autostradale; nel caso della tratta A10, anche sui PMV presso le aree di servizio ed le aree di parcheggio;
- informazioni relative ai tempi di percorrenza sono fornite anche sui PMV presenti all'ingresso delle stazioni autostradali qualora non vi siano messaggi per la sicurezza prioritari;
- assistenza della Polizia Stradale e del personale Concessioni del Tirreno in servizio lungo l'autostrada.



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;



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 E DISPONIBILITÀ CARATTERI

A12

20 caratteri



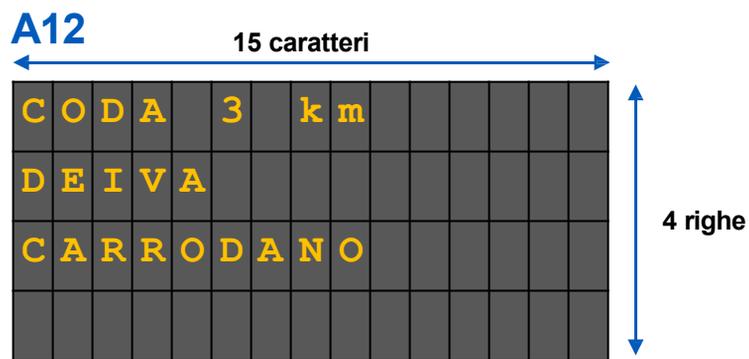
IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI UNA CODA DI 3 KM TRA LE STAZIONI DI DEIVA MARINA E CARRODANO A CAUSA DI UN CANTIERE.

A10

15 caratteri



IL MESSAGGIO INDICA CHE, A DISTANZA DI UN CHILOMETRO SULLA TRATTA CHE SI STA PERCORRENDO, SI INCONTRERÀ UN INCIDENTE SULLA CORSIA DI MARCIA, CON CONSEGUENTE DEVIAZIONE SULLA CORSIA DI SORPASSO



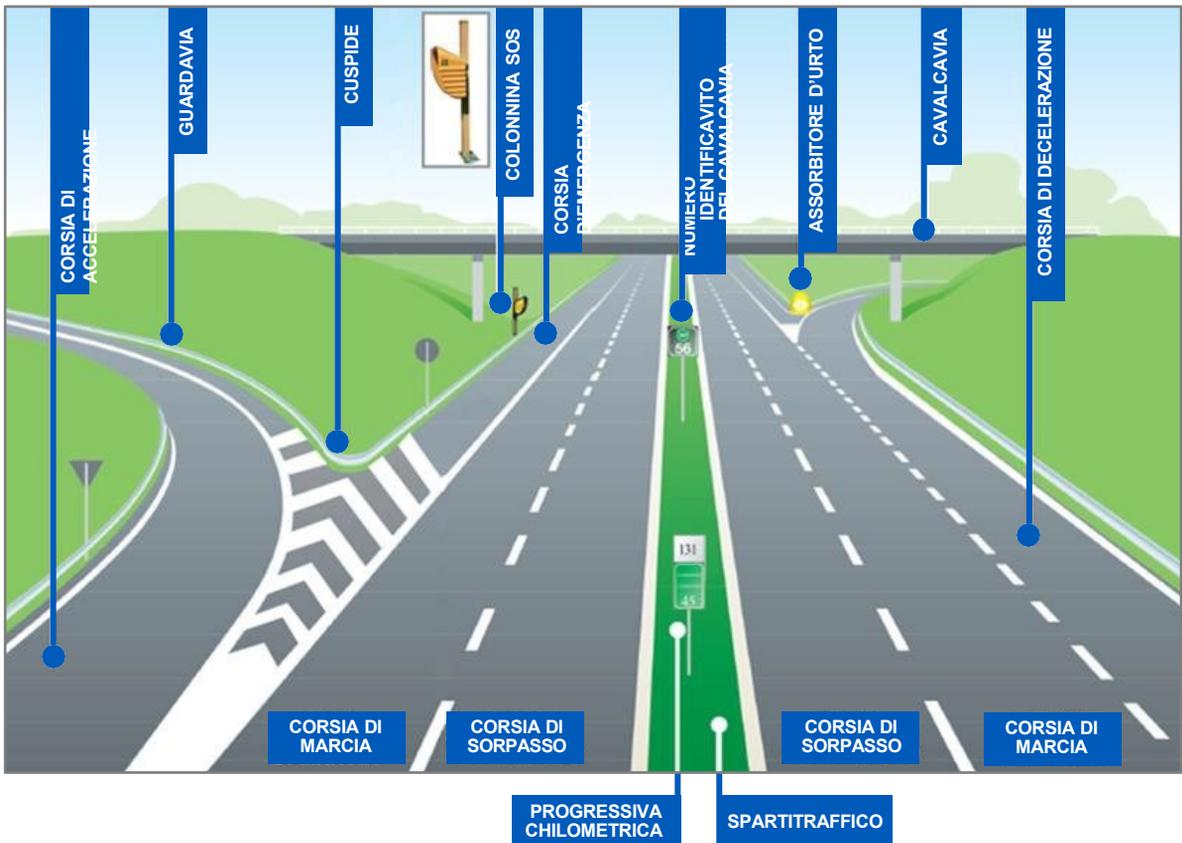
IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI UNA CODA DI 3 km TRA LE STAZIONI DI DEIVA MARINA E CARRODANO.



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



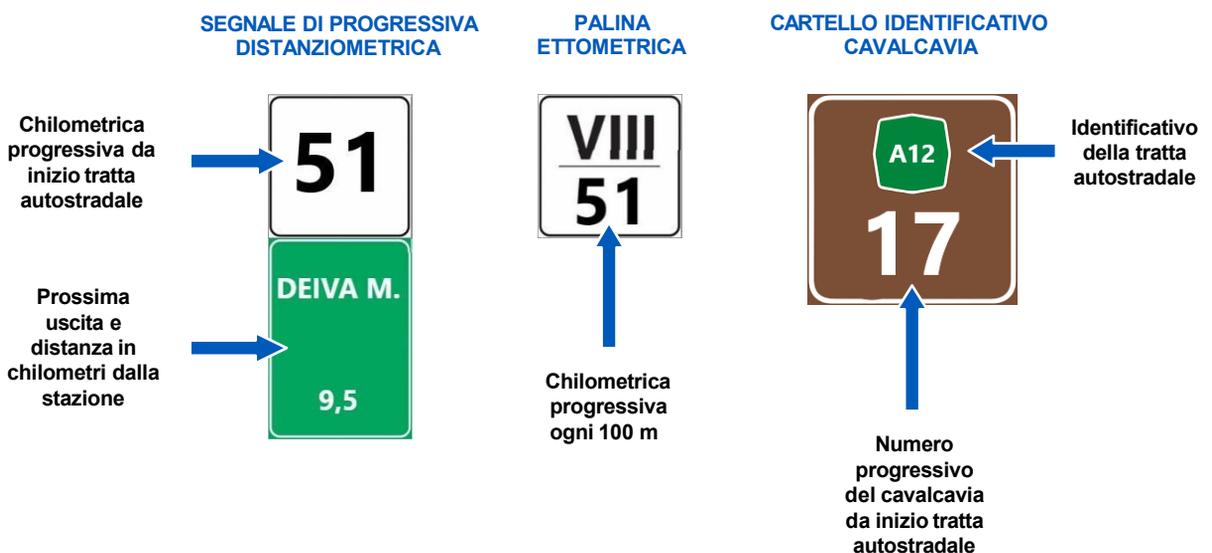
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura



La localizzazione

Lungo il tragitto autostradale il Cliente 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, i Centri Operativi di Controllo (COC) sono in grado di determinare tempestivamente la posizione del Cliente in autostrada.



Il sito Internet

www.concessionideltirreno.it è il sito internet di Concessioni del Tirreno 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 Concessioni del Tirreno

Comunicare in caso di emergenza

In situazioni d'emergenza il cliente può contattare:

- il COC, tramite le colonnine SOS munite d'interfono o telefono (0183.707401 per A12 e 0183.7075330 per A10);
- la Polizia Stradale - Sottosezione di Brugnato tratta tra Sestri Levante e Sarzana (0187.89631) e Sottosezione di Viareggio tratta tra Sarzana-Livorno e Viareggio-Lucca (0584.52333) per la tratta A12, e Sottosezione di Imperia – tramite telefono (0183.66091) per la tratta A10;
- Numero Unico di Emergenza 112.

Comunicare per altre necessità

A pag. 87 sono riportati gli altri recapiti disponibili a seconda delle diverse esigenze.

Il cliente che intende proporre suggerimenti o indicazioni può fornirli:

- per lettera indirizzata a:
 - **Concessioni del Tirreno S.p.A. Tratta A12**
via Don E. Tazzoli, 9 - 55041 Lido di Camaiore (LU);
 - **Concessioni del Tirreno S.p.A. Tratta A10**
via della Repubblica 46 - 18100 Imperia;
- via e-mail indirizzata: segreteria@cdtspa.it; cdt@cdtspa.it
- tramite il sito internet: www.concessionideltirreno.it nella sezione «Servizi» alla pagina «Suggerimenti» per tratta A12 o A10;
- telefonicamente al numero 0183.7070, richiedendo della Segreteria Generale.

Come comportarsi

In caso di presenza della corsia di emergenza è bene fermarsi il più possibile sul lato destro lontano dalla corsia di marcia, in condizione di sicurezza, segnalando il veicolo e rendendolo comunque visibile.

Per segnalare l'ingombro è necessario utilizzare sempre il triangolo, da porre a 100 metri prima del punto di sosta, ed aggiungere le luci di posizione e di emergenza (quattro frecce).

La sosta di emergenza in condizioni di scarsa visibilità e, di conseguenza, l'eventuale esecuzione di operazioni quali la sostituzione di uno pneumatico può esporre a gravi rischi.

In questo caso è fondamentale fermarsi il più lontano possibile dalle corsie di transito ed accentuare con tutti i mezzi possibili e disponibili la visibilità del veicolo e delle persone, accendendo anche le luci posteriori antinebbia ed i fari anteriori, le luci di emergenza (quattro frecce), oltre aver posto il triangolo d'emergenza.

Su alcuni veicoli le luci antinebbia sono sul portellone posteriore che, se lasciato aperto (ad esempio dopo l'estrazione della ruota di scorta), le rende invisibili: ricordate di richiudere sempre il portellone.

Anche chi esegue operazioni di emergenza deve rendersi visibile il più possibile, indossando - come prescritto dal Codice della Strada - il giubbotto ad alta visibilità; durante tutte le operazioni, è importante porre attenzione anche ai veicoli che sopraggiungono sulla carreggiata, in modo da percepire con anticipo eventuali situazioni di pericolo.

Sempre in caso di sosta di emergenza a lato della carreggiata, e soprattutto in condizioni di scarsa visibilità, è opportuno che gli occupanti escano dal veicolo e si dispongano quanto più possibile sul margine destro della stessa allontanandosi dal mezzo ed oltrepassando se possibile il guardavia, dove lo consente.

I comportamenti descritti sono comunque da seguire anche in caso di assenza della corsia di emergenza cercando di avvicinare il più possibile il veicolo a destra impegnando la banchina a disposizione oppure in galleria il marciapiede.

È importante effettuare la chiamata al 112 oppure, se a disposizione, utilizzare una colonnina di soccorso SOS; è necessario leggere la tabella ettometrica posta a margine del sorpasso in modo da trasmettere l'esatta posizione a chi può far intervenire i soccorsi.

La Sicurezza in galleria

Al fine di procedere al piano di adeguamento alla normativa comunitaria e nazionale, in materia di gallerie di lunghezza uguale o superiore a 500 metri, durante l'esecuzione dei lavori Concessioni del Tirreno ha introdotto nelle gallerie coinvolte misure integrative per poter tutelare al meglio la sicurezza dei clienti in transito e degli addetti ai lavori.

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, esteso anche agli autobus, oltre a quello per i mezzi pesanti, già presente.

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; in alternativa, posizionarsi sulla corsia di emergenza o sul margine destro della carreggiata occupando parzialmente la banchina o il marciapiede, 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 sulla banchina o sul marciapiede per raggiungere una postazione SOS per richiedere il soccorso e rimanere possibilmente all'interno della nicchia con gli altri passeggeri.

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;
- evitare di utilizzare la corsia d'emergenza, se presente, altrimenti posizionarsi il più possibile a destra per chi sosta sulla corsia di marcia e più a sinistra per chi occupa la corsia di sorpasso, consentendo un passaggio centrale per i mezzi di soccorso;
- spegnere il motore e non abbandonare il veicolo evitando ulteriori manovre a meno della 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.

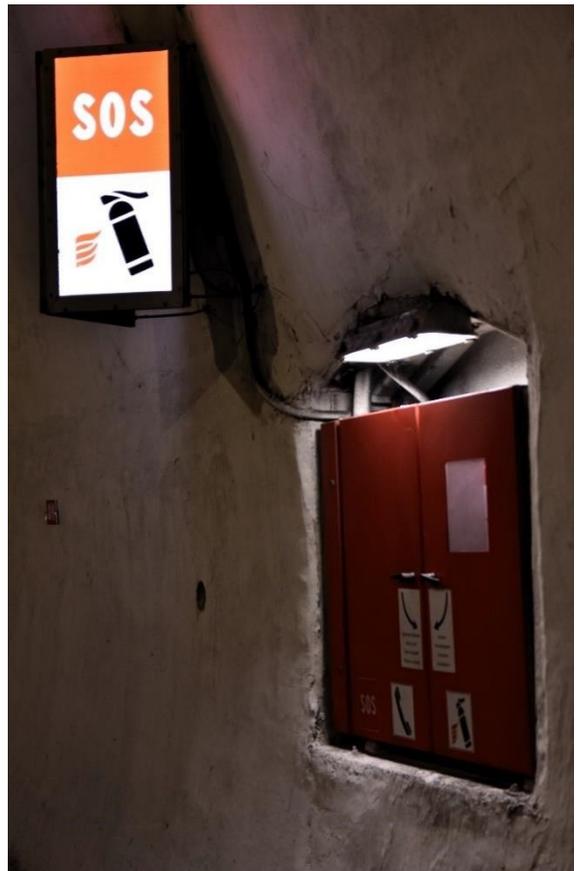
Consultare regolarmente sia le tabelle ettometriche sia il nome della galleria per avere sempre un'indicazione precisa della propria posizione.



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 le frecce verdi poste lungo la corsia di sorpasso 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 delle 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 m 500 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 a nicchie contenenti estintori, idranti e colonnine mediante le quali si può colloquiare con il Centro Operativo di Controllo e chiedere soccorsi. Anche il solo prelievo di un estintore determina l'invio di un segnale di pericolo al COC.





Indica presenza estintore



Indica uscite emergenza interne



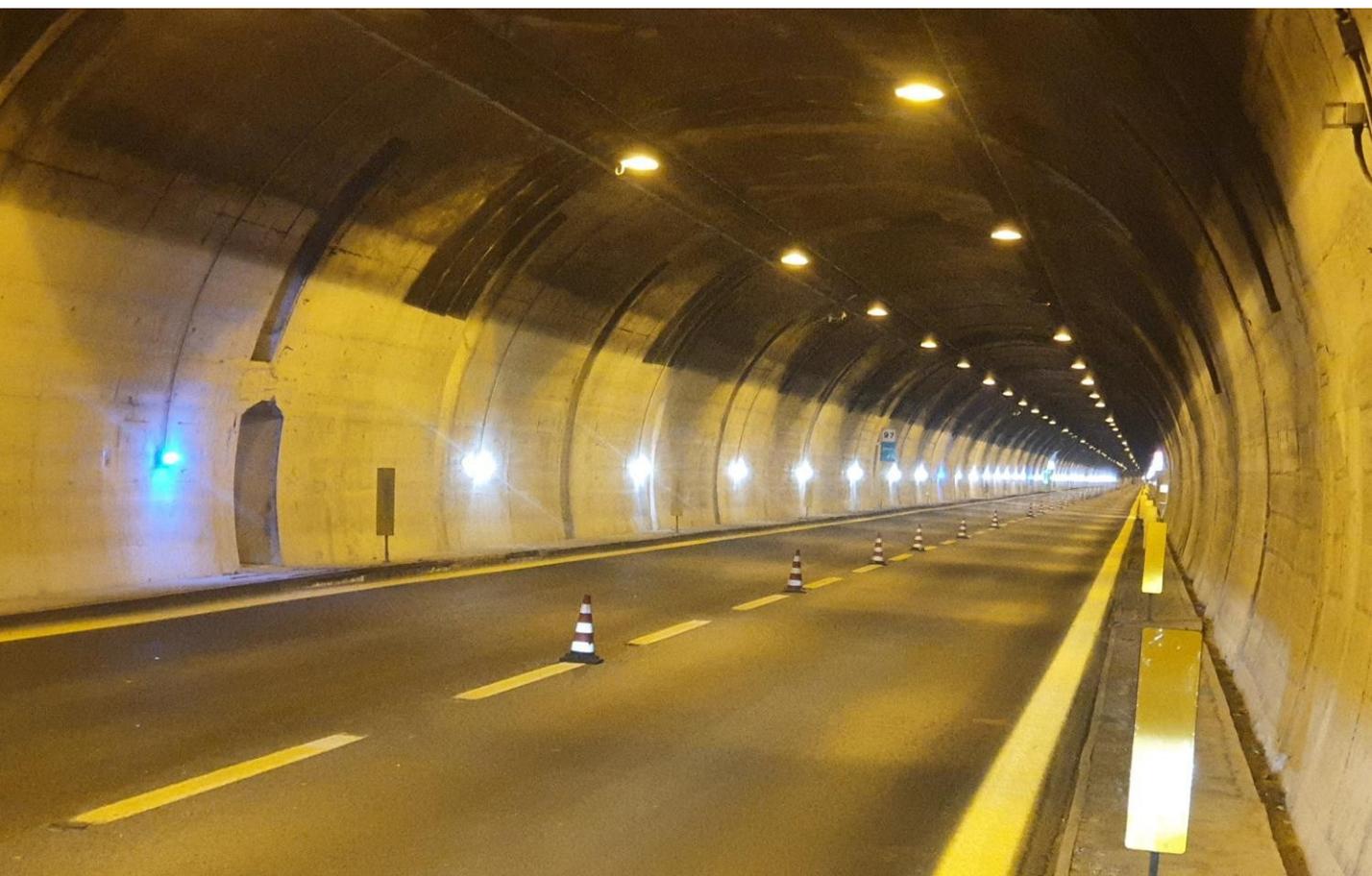
Indicano la possibilità di chiamare i soccorsi



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

Queste indicano l'interdistanza minima tra i veicoli quando si è in galleria.

In via sperimentale, all'esterno è riportata segnaletica esplicativa.



SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

Aree di Servizio ed Aree Verdi Attrezzate

Le aree di servizio disponibili sono rispettivamente 10 sulla tratta A12 e 10 sulla tratta A10.

Le Aree di servizio, oltre al rifornimento ed al ristoro, offrono una serie di servizi ausiliari che possono contribuire a rendere la sosta più piacevole ed utile. I servizi offerti sono individuabili nelle relative tabelle (riportate di seguito per entrambe le tratte).

Per quanto riguarda la tratta A12, sono presenti 19 aree di parcheggio e di sosta.

Sulla tratta A10, oltre a 5 aree di parcheggio e sosta, sono presenti 3 aree verdi attrezzate di parcheggio e sosta, tutte dotate di servizi igienici con accesso per disabili ed acqua potabile:

- **Piccaro - Via Francia** (km 75+300), area attrezzata picnic, con diversi gazebo e giochi per bambini;
- **Gorleri - Via Italia** (km 104+200), area attrezzata picnic, giochi per bambini, percorso ginnico per adulti;
- **Orco Feglino - Via Italia** (km 58+200), area attrezzata picnic, scarico camper, parco giochi e svago per bambini.

Sempre sulla tratta A10, all'uscita di Ventimiglia, è presente un autoporto con oltre 350 stalli per mezzi pesanti servito da un'area di ristoro.

Le piazzole di sosta per l'emergenza disponibili sono rispettivamente 187 per la tratta A12 e 88 per la tratta A10.

SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

ACCESSIBILITÀ PMR

La Società, 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, garantisce, per quanto di competenza, la piena fruibilità alle PMR 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 800. 840.708 (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale 011.088.64.64 (dall'estero) attivi h 24.

In caso di eventi che comportino variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità, la Società, per quanto di competenza **e non appena ricevuta comunicazione dai gestori del servizio**, si impegna a fornire tempestivamente, 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, per le PMR, indicherà 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 parcheggio e di servizio, l'utente PMR ha diritto all'indennizzo indicato al paragrafo «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.

AREE DI SERVIZIO - TRATTA A12

Are di Servizio A12	Tratta	A11	A11	A11	A11	A11	A11	A11	A11	A11	A15
	Km.	76+780	96+507	131+242	163+511	76+780	96+507	131+242	163+658	73+289	106+113
	Direzione	Genova	Genova	Genova	Genova	Livorno	Livorno	Livorno	Livorno	Viareggio	Genova-Livorno-Parma
	Orario apertura	h 23	h 23	h 23	h 23	h 23	h 23	h 23	h 23	h 24	h 24
Area di Servizio	BRUGNATO EST Oli: +39 0187 894160 Food: +39 0187 896503	MAGRA EST Oli: +39 0187 997051 Food: +39 0187 997499	VERSILIA EST Oli: +39 0584 745560 Food: +39 0584 741060	CASTAGNOLO EST Oli e Food: +39 348 042 6453	BRUGNATO OVEST Oli: +39 0187 894180 Food: +39 0187 894169	MAGRA OVEST Oli: +39 0187 976226 Food: +39 0187 977062	VERSILIA OVEST Oli: +39 0584 745559 Food: +39 0584 23606	CASTAGNOLO OVEST Oli: +39 050 961160 Food: +39 050 961159	MONTE QUIESA Oli: +39 0583 599862 Food: +39 0583 59156	MELARA Oli: +39 0187 982810 Food: +39 0187 982184	
	Benzina Diesel										
	GPL										
	Servizi per camper	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Ristorante										
	Bar										
	Doccia	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Baby Room	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Servizi igienici PMR	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	WIFI	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Parcheggi Veicoli Leggeri	38	73	44	47	39	48	64	24	34	23
	Parcheggi Veicoli Leggeri di cui dedicati PMR	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2
	Parcheggi Veicoli Pesanti	13	13	18	11	9	14	15	12	8	4
	Parcheggio Bus	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
	Parcheggio Camper	3		4	3	1		6	1		
	Area Giochi	■	■	■	■	■	■	■		■	
	Area dedicata animali domestici	■	■	■	■		■	■		■	
	Area Pic Nic	■	■	■	■	■	■	■		■	
	Ricarica auto elettriche n. stalli	1	2	7	2	7	2	7		2	2

AREE DI SERVIZIO - TRATTA A10

Aree di Servizio A10	Tratta	A10	A10	A10	A10	A10	A10	A10	A10	A10	A10	A10
	Km.	46+722	77+478	95+066	123+114	143+544	143+544	120+313	97+706	77+478	55+702	151+849
	Direzione	Francia	Francia	Francia	Francia	Francia	Savona	Savona	Savona	Savona	Savona	Ventimiglia
	Orario apertura	h 24		h 24		h 24		h 24		h 24		h 24
Area di Servizio	VALEGGIA NORD Oil: +39 019 884654 Food: +39 019 884654	CERIALE NORD Oil: +39 0182 990661 Food: +39 0182 574251	RINOVO NORD Oil: +39 0182 680399 Food: +39 0182 680399	CASTELLARO NORD Oil: +39 0184 461028 Food: +39 0184 461028	BORDIGHERA NORD Oil: +39 0184 260954 Food: +39 0184 260954	BORDIGHERA SUD Oil: +39 345 995 3227 Food: +39 0184 267068	CONIOLI SUD Oil: +39 0184 484373 Food: +39 0184 484373	VALLE CHIAPPA SUD Oil: +39 3459159990 Food: +39 3488767664	CERIALE SUD Oil: +39 0182 990321 Food: +39 0182 991398	BORSANA SUD Oil: +39 019 7428920 Food: +39 342 993 9627	AUTOPORTO Food: +39 0184 239372	
	Benzina Diesel											
	GPL											
	Servizi per camper	■	■	■	■			■		■	■	
	Ristorante											EUROCHEF
	Bar											EUROCHEF
	Doccia	■	■	■	■			■	■	■	■	■
	Baby Room	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Servizi per Disabili	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	WIFI	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Parcheggi Veicoli Leggeri	25	34	34	33	22	23	57	5	48	28	320
	Parcheggi Veicoli Leggeri dedicati PMR	2	1	2	1	1	2	3	1	4	2	6
	Parcheggi Veicoli Pesanti	10	5	23	5	2	4	20	5	81	15	194
	Parcheggio Bus			3				1		6		
	Parcheggio Camper							8		4		
	Area Giochi			■	■	■	■	■		■	■	
	Area dedicata animali domestici				■	■	■	■		■	■	
	Area Pic Nic	■		■	■	■	■	■		■	■	
	Telecamere	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Ricarica auto elettriche			6	2		2	2	2	7		

Le società subconcessionarie delle Aree di Servizio sono responsabili dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici, dei piazzali e delle aree di vendita, dell'adeguamento e manutenzione delle stesse, mentre gli spazi verdi ed i parcheggi, nonché la sicurezza della viabilità al loro interno, sono a carico di Concessioni del Tirreno.

I prezzi dei carburanti erogati sono consultabili anche sul sito internet www.concessionideltirreno.it nella sezione "In viaggio" alle pagine «Aree di Servizio A12» e «Aree di Servizio A10».

Alla medesima pagina web è possibile verificare quali Aree di Servizio dispongono di stalli per la ricarica dei veicoli elettrici e ibridi, il numero e la tipologia di colonnine nonché la potenza delle stesse.



STAZIONI RICARICA VEICOLI ELETTRICI - TRATTA A12

Aree di Servizio A12	Tratta	A12	A12	A12	A12	A12	A12	A12	A11
	Km.	76+781	96+508	131+243	163+512	76+781	96+508	131+243	73+289
	Direzione	Genova	Genova	Genova	Genova	Livorno	Livorno	Livorno	Viareggio
	H24	■	■	■	■	■	■	■	■
	Area di Servizio	BRUGNATO EST	MAGRA EST	VERSILIA EST	CASTAGNOLO EST	BRUGNATO OVEST	MAGRA OVEST	VERSILIA OVEST	MONTEQUIESA
	CPO (Charging Point Operator)								
	Stalli di sosta	1	2	7	2	7	2	7	2
	N.1 Colonnine CCS COMBO 2 (350 Kw)			6		6		6	
	N.1 TYPE 2 (22 kW)								
	N.1 CHAdeMO (50 kW)								
	N.1 CCS COMBO 2 (50 kW)			1		1		1	
	N.6 CCS COMBO 2 (350 kW)								
	N.1 TYPE 2 (22 kW)								
	N.1 CHAdeMO (100 kW)	1							
	N.1 CCS COMBO 2 (100 kW)								
	N.1 TYPE 2 (22 kW)								
	N.1 CHAdeMO (62 kW)				1				
	N.1 CCS COMBO 2 (95 kW)								
	N.1 TYPE 2 (22 kW)								
	N.1 CHAdeMO (100 kW)		2						
	N.1 CCS COMBO 2 (100 kW)								
	N.1 TYPE 2 (7,4 kW)								
	N.2 CCS COMBO 2 (90 kW)						1		
	N.1 TYPE 2 (11 kW)								
	N.2 CCS COMBO 2 (100 kW)								1

STAZIONI RICARICA VEICOLI ELETTRICI - TRATTA A10

Aree di Servizio A10	Tratta	A10	A10	A10	A10	A10	A10
	Km.	95+066	123+114	143+544	120+313	97+706	77+478
	Direzione	Francia	Francia	Savona	Savona	Savona	Savona
	H24	■	■	■	■	■	■
	Area di Servizio	RINOVO NORD	CASTELLARO NORD	BORDIGHERA SUD	CONIOLI SUD	VALLE CHIAPPA SUD	CERIALE SUD
	CPO (Charging Point Operator)	IONITY	fricarica-Sarni	fricarica-Sarni	fricarica-Sarni	IONITY	IONITY
	Stalli di sosta	6	2	2	2	2	7
 N.1	CCS COMBO 2 (350 Kw)	5					6
 N.1	CCS COMBO 2 (50 kW)						
 N.1	CHAdeMO 2 (50 kW)	1					1
 N.1	TYPE 2 (22 kW)						
 N.1	CCS COMBO 2 (60 kW)						
 N.1	CHAdeMO 2 (60 kW)			1		1	
 N.1	TYPE 2 (22 kW)						
 N.2	CCS COMBO 2 (100 kW)						
 N.1	CHAdeMO 2 (100 kW)		1		1		
 N.1	TYPE 2 (22 kW)						

Parcheeggi agli svincoli

Concessioni del Tirreno offre ai suoi clienti la possibilità di usufruire di aree di interscambio, ubicate prima dell'ingresso in autostrada, del mezzo di trasporto utilizzato.

La dislocazione dei parcheggi per auto e moto e la loro capacità risulta come segue:

TRATTA A12

Nessuno

TRATTA A10

- Spotorno 50 posti
- Finale Ligure 35 posti
- Pietra Ligure 22 posti
- Albenga 130 posti
- Andora 51 posti
- Imperia est 33 posti
- Imperia ovest 71 posti
- Bordighera 23 posti





Tratta A10 - Area verde attrezzata Piccaro



Tratta A10 – Parcheggio Svincolo Albenga



Tratta A10 - Area di servizio Borsana Sud



02

**LE POLITICHE
E LA GESTIONE**

I SISTEMI DI GESTIONE

Concessioni del Tirreno S.p.A. ha definito una Politica Integrata dei Sistemi di Gestione appropriata alle finalità e al contesto dell'Organizzazione e che riassume ed esplicita i principi e gli obiettivi, identificati dal Consiglio di Amministrazione e dall'Amministratore Delegato, con i quali si intende gestire la Società.

In particolare, tramite la Politica Integrata Concessioni del Tirreno S.p.A. garantisce l'impegno di tutta l'Organizzazione nell'adozione e nel miglioramento continuo dei suoi Sistemi di Gestione realizzati conformemente agli standard internazionali ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), ISO 39001 (Sicurezza stradale) e ISO 45001 (Salute e Sicurezza sul Lavoro).

Al fine di raggiungere, mantenere e migliorare gli standard di qualità definiti per la soddisfazione del cliente primario (Concedente Ministero delle Infrastrutture) e del cliente finale (utilizzatore dell'autostrada), la tutela e sostenibilità ambientale, il miglioramento continuo della sicurezza dell'utente autostradale mirando a prevenire gli incidenti e a ridurre la gravità delle conseguenze degli stessi nei limiti dei propri ambiti di competenza, la Salute e la Sicurezza nei propri luoghi di lavoro, Concessioni del Tirreno S.p.A. ha intrapreso il processo di certificazione dei propri Sistemi di Gestione, tramite un Organismo di Certificazione terzo accreditato, sia per la tratta A10 che per la tratta A12.

Tale processo si è concluso con il raggiungimento della certificazione dei Sistemi di gestione della Società da parte dell'Organismo di Certificazione Certiquality per la tratta A12 e DNV-GL per la tratta A10.



Il Sistema di Gestione Integrato è l'insieme degli strumenti e delle regole che l'Organizzazione utilizza per lo svolgimento delle proprie attività e il raggiungimento dei propri obiettivi strategici, garantendo nel contempo la soddisfazione del cliente e delle parti interessate (compresi i fornitori, gli Enti territoriali, le Comunità e il Contesto urbano attraversato nonché le Attività Produttive e di Servizi de territorio), la tutela e sostenibilità ambientale, il miglioramento continuo della sicurezza dell'utente autostradale mirando a prevenire gli incidenti e a ridurre la gravità delle conseguenze degli stessi nei limiti dei propri ambiti di competenza, la Salute e la Sicurezza nei propri luoghi di lavoro.

L'approccio integrato del Sistema di Gestione permette all'Organizzazione di individuare, gestire e monitorare i rischi aziendali di ognuno degli ambiti di applicazione degli Standard internazionali, nonché i rischi del proprio business, in modo sinergico e con una visione più ampia sul proprio operato.

Può quindi identificare opportunità di miglioramento più efficaci sulla base di un contesto interno ed esterno allargato ai quattro ambiti, così come definire i propri obiettivi strategici ed operativi in sintonia con gli interessi delle Parti interessate (Stakeholder).



Concessioni del Tirreno effettua periodiche rilevazioni della qualità percepita dal cliente, sia per quanto riguarda la tratta A10 che per la tratta A12, i cui risultati sono utilizzati internamente per riconoscere i punti di forza e debolezza, pianificare quando appropriato azioni di miglioramento e verificarne l'efficacia.

La rilevazione viene promossa dalle pagine del sito internet aziendale attraverso apposito questionario compilabile on-line, disponibile per un tempo di circa 40 giorni, o comunque per quanto sufficiente a raccogliere un numero di risposte significativo, in corrispondenza di periodi di maggiore intensità di traffico.



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 (retroreflessione)	(RL) Retroreflessione (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

- 1) Sul 90% di tratte di lunghezza minima di 20 km (standard non verificato nel periodo delle operazioni invernali), come da schema di Convenzione sottoscritto con ANAS. Il dato si riferisce esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di margine destro/corsia di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, aree di servizio, pertinenze e aree di cantiere

I suddetti indicatori di qualità sono compresi nel Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Tutti gli standard di riferimento per il 2024 sono stati raggiunti dalle precedenti Società concessionarie delle tratte A10 e A12 ed è obiettivo di Concessioni del Tirreno il mantenimento degli stessi per il 2025.



03

LA TUTELA
DEL CLIENTE

I 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 o dalla presente Carta dei servizi.

Il **reclamo** può essere presentato, in lingua italiana o in lingua inglese, attraverso le modalità di seguito indicate:

- sito web sezione «Servizi» all'indirizzo www.concessionideltirreno.it/suggerimenti-reclami/ accessibile da apposito link posto nella home page
- Posta raccomandata A/R, da inviare ai seguenti indirizzi
 - **Concessioni del Tirreno S.p.A. Tratta A12**
via Don E. Tazzoli, 9 - 55041 Lido di Camaiore (LU);
 - **Concessioni del Tirreno S.p.A. Tratta A10**
via della Repubblica 46 - 18100 Imperia;

Nell'ottica di determinare i livelli di soddisfazione del processo di gestione nel trattamento dei reclami da parte degli utenti reclamanti, Concessioni del Tirreno richiede la compilazione di un questionario di gradimento.

I reclami, ai fini di quanto previsto nella Delibera ART 132/2024 (Misura 10), a pena di inammissibilità, devono riportare almeno i seguenti elementi:

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

I RECLAMI

La Società, in fase di registrazione del reclamo attribuisce un codice identificativo del reclamo.

A tutti i **reclami motivati** pervenuti a mezzo raccomandata, l'azienda provvede a rispondere entro 30 gg dalla data di ricezione della comunicazione del cliente.

Come previsto dagli «Indicatori di Qualità» di pag. 79, per i reclami pervenuti informaticamente, Autostrada dei Fiori si impegna a fornire una risposta nei 10 gg lavorativi, a partire dal giorno successivo alla data di arrivo.

Qualora le verifiche necessarie a dare una risposta motivata richiedano tempi tecnici lunghi, l'azienda ne informa il cliente entro i termini sopra indicati impegnandosi a dare le informazioni circa la risoluzione del problema non appena possibile.

Nel caso in cui la Società non trasmetta alcuna risposta ai **reclami ammissibili, secondo quanto indicato nella pagina precedente**, 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.

I RECLAMI

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

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

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

- a) Descrizione del disservizio rilevato specificando:
 - Area di servizio interessata
 - Ora della sosta
 - Localizzazione e tipologia del disservizio rilevato (es. Locale del servizio ristorazione, locale del servizio carburanti, piazzale, etc.)
- b) Autocertificazione sullo stato di PMR, specificando se guidatore o passeggero.
- c) Eventuali evidenze del disservizio (es. fotografie).

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

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

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

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 a pag. 81;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.

I RECLAMI

Qualora l'utente non riceva risposta a un **reclamo** nei termini indicati nelle pagine precedenti o in caso egli 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;
- nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle pertinenze di servizio, la Società trasmetterà il reclamo tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvederà a fornire una risposta motivata all'utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024.
- la Società assicura il **rimborso** di pedaggi corrisposti, per errore in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza della richiesta avanzata dall'utente come indicato nel paragrafo «Rimborsi».

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

I RIMBORSI E GLI SCONTRINI DI CREDITO

La società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo presentato dall'utente con le modalità ed i tempi di cui al paragrafo «Reclami».

Eventuali resti non erogati al momento del pagamento in pista self-service, e senza emissione del relativo scontrino di credito, sono rimborsati, contestualmente al transito ove possibile, a semplice richiesta e presentazione del documento di identità per la registrazione delle generalità del cliente.

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 i Centri Rapporti con l'Utenza di Lido di Camaiore, Lucca ovest e La Spezia (per la sola tratta A12) e presso il Centro Rapporti con l'Utenza di Albenga (per la sola tratta A10), oppure tramite bonifico bancario spedendo lo scontrino di credito originale via posta a Concessioni del Tirreno indicando le coordinate bancarie (IBAN).



LA GESTIONE DEI SINISTRI

Richieste di risarcimento danni

In caso di richiesta danni e per le successive informazioni riguardanti la stessa, il cliente potrà rivolgersi.

- per lettera indirizzata a:
 - **Concessioni del Tirreno S.p.A. - Tratta A12**
via Don E. Tazzoli, 9 - 55041 Lido di Camaiore (LU);
 - **Concessioni del Tirreno S.p.A. - Tratta A10**
via della Repubblica 46 - 18100 Imperia;
- per fax ai seguenti numeri
 - tratta A12: 0584.909300
 - tratta A10: 0183.707376;
- via e-mail indirizzata a:
 - tratta A12: ag.as.a12@cdtspa.it;
 - tratta A10: ag.as.a10@cdtspa.it;
- via telefono al numero 0183.7070 richiedendo/selezionando l'opzione relativa all'Unità Organizzativa competente.

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 il cliente dovrà farsi carico di fornire le relative evidenze.

Informazioni su dati e incidenti

Il cliente 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:

- tratta A12: Sottosezione di Polizia Stradale di Brugnato (SP) (tel. 0187.89631) per incidenti avvenuti nella tratta tra Sestri Levante e Sarzana;
- tratta A12: Sottosezione di Polizia Stradale di Viareggio (LU) (tel. 0584.52333) per incidenti occorsi nelle tratte Sarzana-Livorno e Viareggio-Lucca;
- tratta A12: Polizia Stradale di Brugnato (SP) (tel. 0187 89631) per incidenti occorsi nella tratta A15;
- tratta A10: Sottosezione Autostradale Polizia Stradale di Imperia ovest al seguente numero: 0183.66091.

NUMERI E INDIRIZZI UTILI

Sito internet: www.concessionideltirreno.it

E-mail: PEC: segreteria@cdtspa.it cdt@cdtspa.it

PEC: concessionideltirrenospa@legalmail.it

	Tratta A12	Tratta A10
	Via Don E. Tazzoli, 9 55041 LIDO DI CAMAIORE (LU)	Via della Repubblica, 46 18100 IMPERIA (IM)
Centralino	0183.7070	
Pedaggi	pedaggi.a12@cdtspa.it	pedaggi.a10@cdtspa.it
COC	0183.7075330	
Call Center	800.840.708 (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale 011.088.64.64 (dall'estero)	
Reclami	www.concessionideltirreno.it/suggerimenti-reclami/	
Risarcimento danni	ag.as.a12@cdtspa.it	ag.as.a10@cdtspa.it
Centro Rapporti con l'Utenza	La Spezia 0183.7077840 de.a12.cru.laspezia@cdtspa.it	Albenga 0183.7075705 de.a10.cru.albenga@cdtspa.it
	Lido di Camaiore 0183.7077267 de.a12.cru.lido@cdtspa.it	
	Lucca ovest 0183.7077850 de.a12.cru.lucca@cdtspa.it	
Trasporti Eccezionali (TECS)	0183.7077280/281	011.91415253
Emergenze	112 Numero Unico Emergenze	
Soccorso Meccanico ACI Global	803.116	803.116
Soccorso Meccanico Europe Assistance VAI	803.803	803.803
Soccorso Meccanico IMA Servizi	800.613.613	800.613.613
Polizia Stradale	0187.89631 Brugnato 0584.52333 Viareggio	0183.66091

LA TRATTA A12 IN NUMERI

	155 km di rete gestita		2 piazzole per atterraggio elicottero sanitario
	277 viadotti * dati Ainop - opere di luce superiore a 6 mt		10 aree di servizio con rifornimento carburanti
	29 gallerie		60 PMV (59 in itinere + 1 su autostrade interconnesse)
	187 piazzole di sosta		45 PMV alle stazioni d'ingresso
	361 colonnine SOS , di cui 128 in galleria		1 sistemi di pesatura dinamica
	14 Parcheggi in itinere		155 km di copertura telefonia mobile
	2 sottosezioni di Polizia Stradale		51 stazioni di rilevamento traffico
	101 km di copertura Isoradio		27 stazioni di rilevamento meteo
	1 Sito Archeologico Antica Luni		521 telecamere di cui 378 in galleria e 11 webcam
	2 sezioni operative		3 Centri Rapporti con l'Utenza

LA TRATTA A10 IN NUMERI

	113,3 km di rete gestita		3 piazzole per atterraggio elicottero sanitario
	326 viadotti * dati Ainop - opere di luce superiore a 6 mt		10 aree di servizio con rifornimento carburanti
	67 gallerie		34 PMV (32 in itinere + 2 su autostrade interconnesse)
	88 piazzole di sosta		18 PMV alle stazioni di ingresso, 10 alle aree di servizio e 3 alle aree verdi
	459 colonnine SOS , di cui 225 in galleria		2 sistemi di pesatura dinamica
	5 in itinere 8 agli svincoli		113 km di copertura telefonia mobile
	1 sottosezione di Polizia Stradale		14 stazioni di rilevamento traffico
	113 km di copertura Isoradio		9 stazioni di rilevamento meteo
	3 aree verdi attrezzate		660 telecamere di cui 503 in galleria e 13 webcam
	2 sezioni operative		1 Centro Rapporti con l'Utenza

CAMPAGNA PER LA SICUREZZA STRADALE

Concessioni del Tirreno, insieme ad altri importanti partners pubblici e privati, collabora alla Campagna per la Sicurezza Stradale denominata **«Mettiti alla guida della tua vita. Scegli un comportamento responsabile!»**

Troverete tutte le vignette della Campagna, molto altro materiale ed informazioni, nonché l'elenco di tutti i promotori sul sito internet

www.autostradafacendo.it

Partecipare alla campagna è importante perché il comportamento in autostrada è essenziale per garantire la sicurezza della circolazione.

Diffondi la **cultura della sicurezza** a tutti quelli che ami ed a tutti quelli che vuoi che **viaggino sicuri!**





Concessioni del Tirreno

ASTM GROUP

