



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2026



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 gli utenti autostradali e le altre parti interessate.

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

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

La corrente edizione è inoltre aggiornata alla Delibera ART n. 132/2024 pubblicata il 27/09/2024. "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
- 6 La Rete
- 10 I Principi fondamentali
- 12 Il Pedaggio
- 14 Come pagare il pedaggio
- 16 Documenti di viaggio
- 19 Fatturazione dei pedaggi
- 20 Il Centro Rapporti con l'Utenza
- 21 La Mobilità
- 30 La Manutenzione
- 32 L'informazione per il viaggiatore
- 37 Servizi per il comfort del viaggiatore

02 LE POLITICHE E LA GESTIONE

- 41 I Sistemi di Gestione
- 47 Gli Indicatori di Qualità

03 LA TUTELA DELL'UTENTE

- 50 Rimborsi
- 53 Suggerimenti/reclami
- 57 Risarcimento danni
- 58 Problemi pagamento pedaggio
- 59 Numeri e Indirizzi Utili
- 62 Campagna per la Sicurezza Stradale

01

LA SOCIETÀ

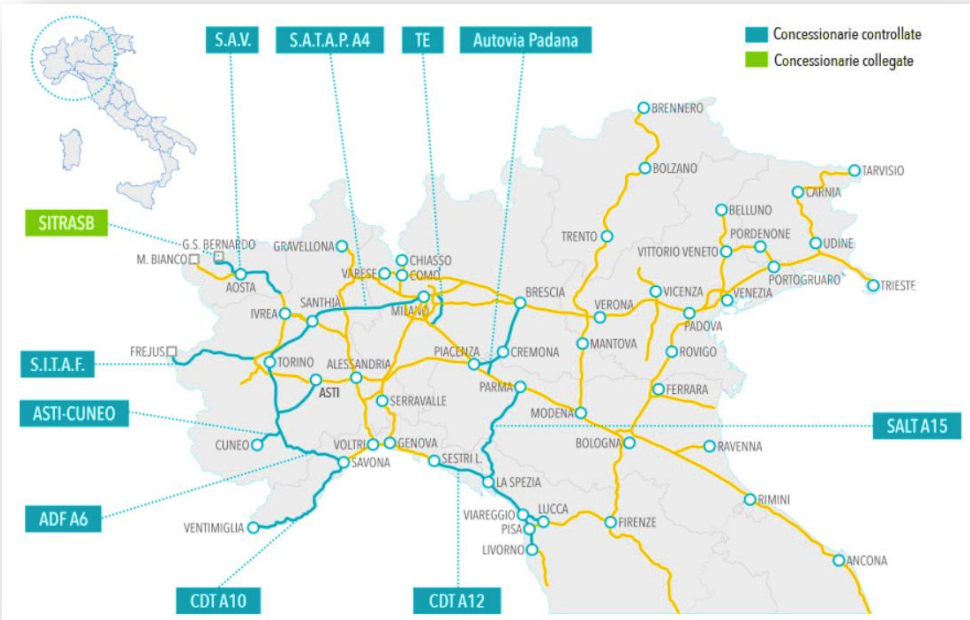


CHI SIAMO

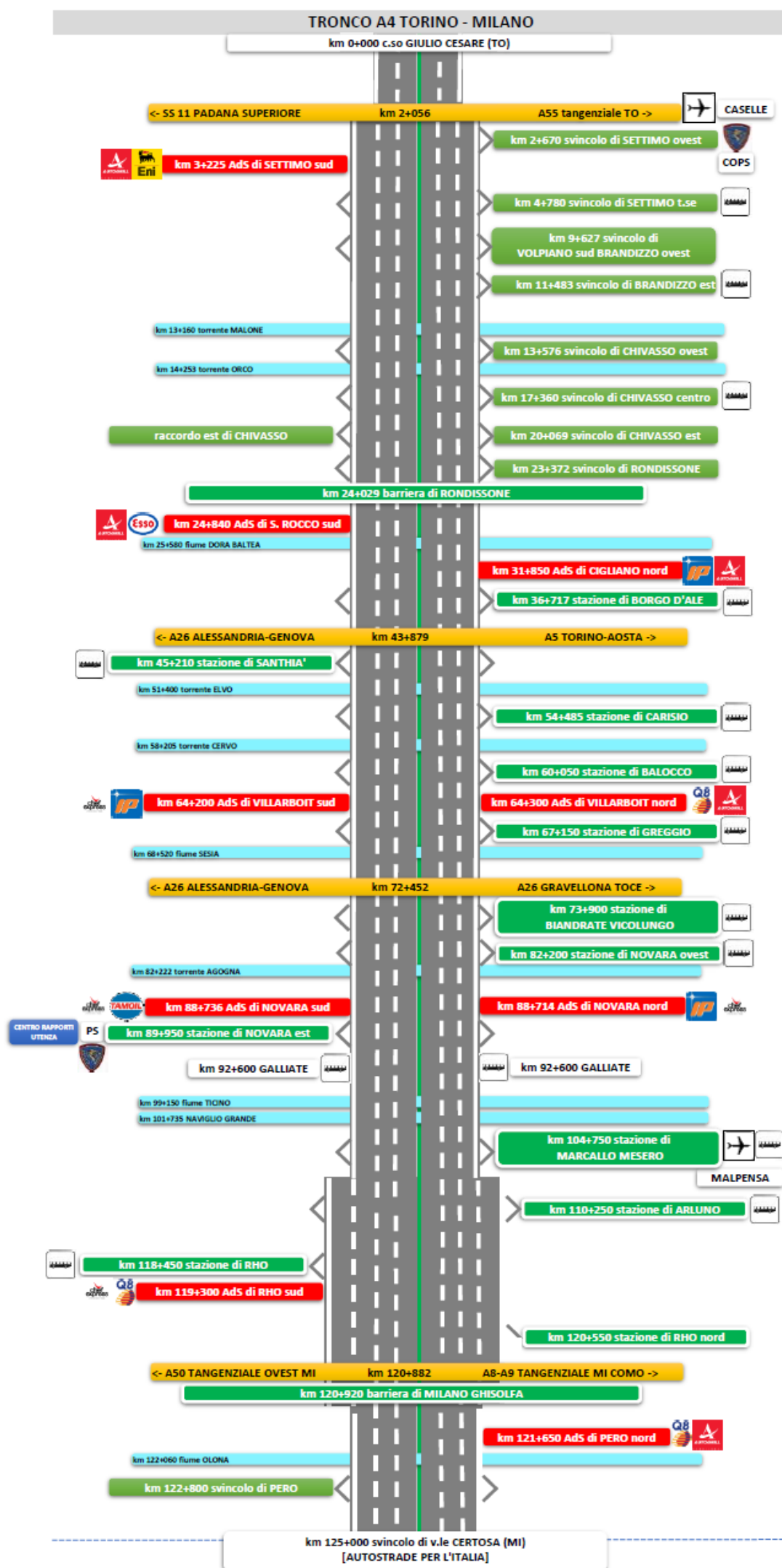
S.A.T.A.P S.p.A. - Gruppo ASTM è concessionaria della tratta autostradale A4 Torino - Milano.
 La sede sociale è in Torino, mentre la Direzione di Esercizio, alla quale fanno riferimento i servizi operativi, è a Rondissone (TO).
 Il Gruppo ASTM controlla e gestisce le seguenti Società:

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

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



LA RETE



L'autostrada ha inizio a Torino in corrispondenza del termine di Corso Giulio Cesare e fine al km 125+000 circa poco prima dello svincolo di Viale Certosa a Milano; da questa progressiva si interconnette con il tronco A4 per Venezia di competenza Autostrade per l'Italia. Attraversa le province di Torino, Vercelli, Novara e Milano (regioni Piemonte e Lombardia).

Lungo l'autostrada sono dislocati i seguenti svincoli:

- Settimo, Settimo ovest (dir. Torino), Volpiano sud-Brandizzo ovest, Brandizzo est (dir. Torino), Chivasso ovest, Chivasso centro, Chivasso est, Rondissone.

Le stazioni a pedaggio, invece, contraddistinte da un numero di tre cifre, sono le seguenti:

Codice	Stazione	Codice	Stazione
420	Rondissone	436	Novara ovest
426	Borgo D'Ale	437	Novara est
429	Santhià	440	Marcallo Mesero
430	Carisio	441	Arluno
432	Balocco	442	Rho
433	Greggio	443	Milano Ghisolfi
434	Biandrate Vicolungo	444	Milano Tangenziale

Le stazioni dalla 426 alla 442 sono definite ad "alta automazione" in quanto l'esazione del pedaggio avviene tramite piste di Telepedaggio, Viacard e casse automatiche.

La stazione 444 Milano Tangenziale è formata da piste allineate con quelle della barriera 443 Milano Ghisolfi; servono il traffico proveniente e/o diretto verso le autostrade Milano – Genova e Milano – Bologna.

Dalla Torino – Milano ci si può immettere direttamente sulle seguenti tratte autostradali in concessione ad altre Società:

- Km 002+045—Sistema Tangenziale di Torino A55;
- Km 043+868—A5 direzione Aosta e Torino; A26 direzione Alessandria-Genova;
- Km 072+452—A26 direzione Alessandria-Genova e Gravellona Toce;
- Km 120+885—A50 Tangenziale ovest di Milano.

La Torino–Milano è caratterizzata da:

- tratta compresa tra il km 0+000 e la tangenziale di Torino: due corsie di larghezza pari a m. 3,75 ciascuna più quella di emergenza;
- tratta compresa tra la tangenziale di Torino e Marcallo Mesero: tre corsie di larghezza pari a m. 3,75 ciascuna più quella di emergenza.
- tratta compresa tra Marcallo Mesero e la tangenziale ovest di Milano: quattro corsie di larghezza pari a m. 3,75 ciascuna più quella di emergenza.
- tratta compresa tra la tangenziale ovest di Milano e km 125+000: tre corsie di larghezza pari a m. 3,75 ciascuna più quella di emergenza.

Le altre modalità di trasporto presenti sul territorio servito dalla A4

Dall'interconnessione con la tangenziale di Torino, al km 2+056, è possibile raggiungere l'aeroporto di Caselle (<https://www.aeroportoeditorino.it>) che si trova a circa 13 km dall'uscita della A4.

Dalla stazione di Marcallo Mesero, al km 104+750, è possibile raggiungere, tramite la SS336 dir, il terminal T1 dell'aeroporto di Malpensa (<https://www.milanomalpensa-airport.com/it>) che si trova a circa 23 km dall'uscita della A4; il Terminal T2 si trova a circa 26 km dall'uscita della A4.

La Viabilità alternativa

Previo verifica della transitabilità da effettuare presso l'Ente proprietario/competente della strada, i principali possibili percorsi alternativi alla A4 Torino-Milano sono:

- SS11 – Strada Padana Superiore che ha una direttrice adiacente alla A4 tra l'interconnessione di Torino (km 2+056) e Borgo D'Ale (km 36+717) – percorso di lunghezza pari a circa 42 km (<https://maps.app.goo.gl/yZupD7xQHHP7yX2u7>)
- SS11 e SP143 tra le stazioni di Borgo D'Ale (km 36+717) e Santhià (km 45+210) – percorso di lunghezza pari a circa 23 km (<https://maps.app.goo.gl/ZRAMH5EbcZJcW7xCA>);
- A26 tra le interconnessioni di Santhià (km 43+879) e di Biandrate Vicolungo (km 72+452) – percorso di lunghezza pari a circa 56 km (<https://maps.app.goo.gl/RQJ9ePRg59e3iCB98>);
- A26, SS11 ed tangenziale di Novara (SS703) tra l'interconnessione di Biandrate (km 72+452) e la stazione di Novara est (km 89+950) – percorso di lunghezza pari a circa 35 km (<https://maps.app.goo.gl/w6nfDTcfyu7dNQCS8>);
- Tangenziale di Novara (SS703) e SS11 tra la stazione di Novara est (km 89+950) e Milano (zona Cascina Merlata) – percorso di lunghezza pari a circa 40 km (<https://maps.app.goo.gl/nnJD8DRnV6k1F7kB9>).



Appena disponibili

- sul sito internet aziendale www.satapweb.it
- sul canale Telegram dedicato «A4» (<https://t.me/SATAPTroncoA4>)
- e sul canale WhatsApp dedicato «A4» (<https://m.satapweb.it/whatsappA4.html>)

vengono comunicate le eventuali chiusure di tratta, svincoli ed Aree di Servizio previste.

Tali comunicati rimangono online fino all'avvenuta riapertura.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

EGUAGLIANZA

S.A.T.A.P. S.p.A. svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna distinzione tra i suoi utenti per motivi riguardanti sesso, nazionalità, lingua, religione e opinioni politiche.

S.A.T.A.P. S.p.A., inoltre, si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie di utenti.

IMPARZIALITA'

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

CONTINUITA'

S.A.T.A.P. S.p.A. si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili a S.A.T.A.P. S.p.A.

In tali casi, S.A.T.A.P. S.p.A. si impegna comunque a garantire agli utenti il minor disagio ed a informarli, laddove tecnicamente possibile, con le modalità più opportune.

PARTECIPAZIONE

S.A.T.A.P. S.p.A. riconosce che è un diritto dei suoi utenti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso l'utenza circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite anche da terzi a ciò incaricati.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

S.A.T.A.P. S.p.A. fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi utenti. Si impegna altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

CORTESIA E TRASPARENZA

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

DIRITTO DI INFORMAZIONE

S.A.T.A.P. S.p.A. rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

S.A.T.A.P. S.p.A. si impegna a garantire la riservatezza dei propri utenti. L'utente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

L'informativa sulla privacy ai sensi del nuovo regolamento è pubblicata sul sito internet istituzionale raggiungibile all'indirizzo: www.satapweb.it



IL PEDAGGIO

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

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

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

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

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

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

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

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

Classificazione dei veicoli		
Classe	Caratteristiche	Esempi
A	a 2 assi con altezza sul primo $\leq 1,3$ 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	

Utente senza biglietto di ingresso

Nel caso di mancata presentazione alla stazione di uscita del biglietto di ingresso, il pedaggio viene calcolato, per legge, dalla stazione più lontana. L'utente ha però la possibilità di autocertificare la stazione di entrata dichiarandola direttamente all'esattore con cui si interfaccia presso la stazione di uscita oppure, a seguito di emissione di Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio in pista automatica o cassa self service, compilando il modulo presente sul sito. SATAP 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 per contanti esclusivamente presso le piste manuali presidiate da esattore o presso le casse automatiche, nelle piste manuali per il pagamento sono accettate anche le principali divise straniere, con eventuale erogazione del resto in Euro.

Per il pagamento del pedaggio è possibile scegliere sistemi dinamici di Telepedaggio, oppure utilizzare le tessere Viacard di Conto Corrente, le Carte di Credito accettate (il cui logo è riportato sul macchinario) o le Carte Bancomat aderenti al circuito Fast-Pay. **Tutte le tipologie di pista sono dotate di lettori per bande magnetiche ed anche di lettore di carte "Contactless".**

Al fornitore del servizio Telepass “nazionale”, 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 “SIT”.

Si riepilogano di seguito i Service Provider di Telepedaggio e le relative tipologie di servizio offerte. Gli eventuali aggiornamenti vengono effettuati sul sito della Società:

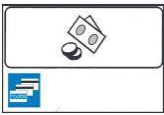
Service Provider di Telepedaggio	Tipologia del Servizio
AS24 Italia S.r.l.	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
Axxès SAS	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
Axxès SAS	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
DKV Euro Service GmbH	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
DKV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

LA TESSERA VIACARD DI CONTO CORRENTE

E’ un titolo di pagamento magnetico - rilasciato a fronte di un contratto Viacard - e può essere emesso solo dagli Istituti di Credito convenzionati per tale servizio.

Le possibili modalità di pagamento nei diversi tipi di pista

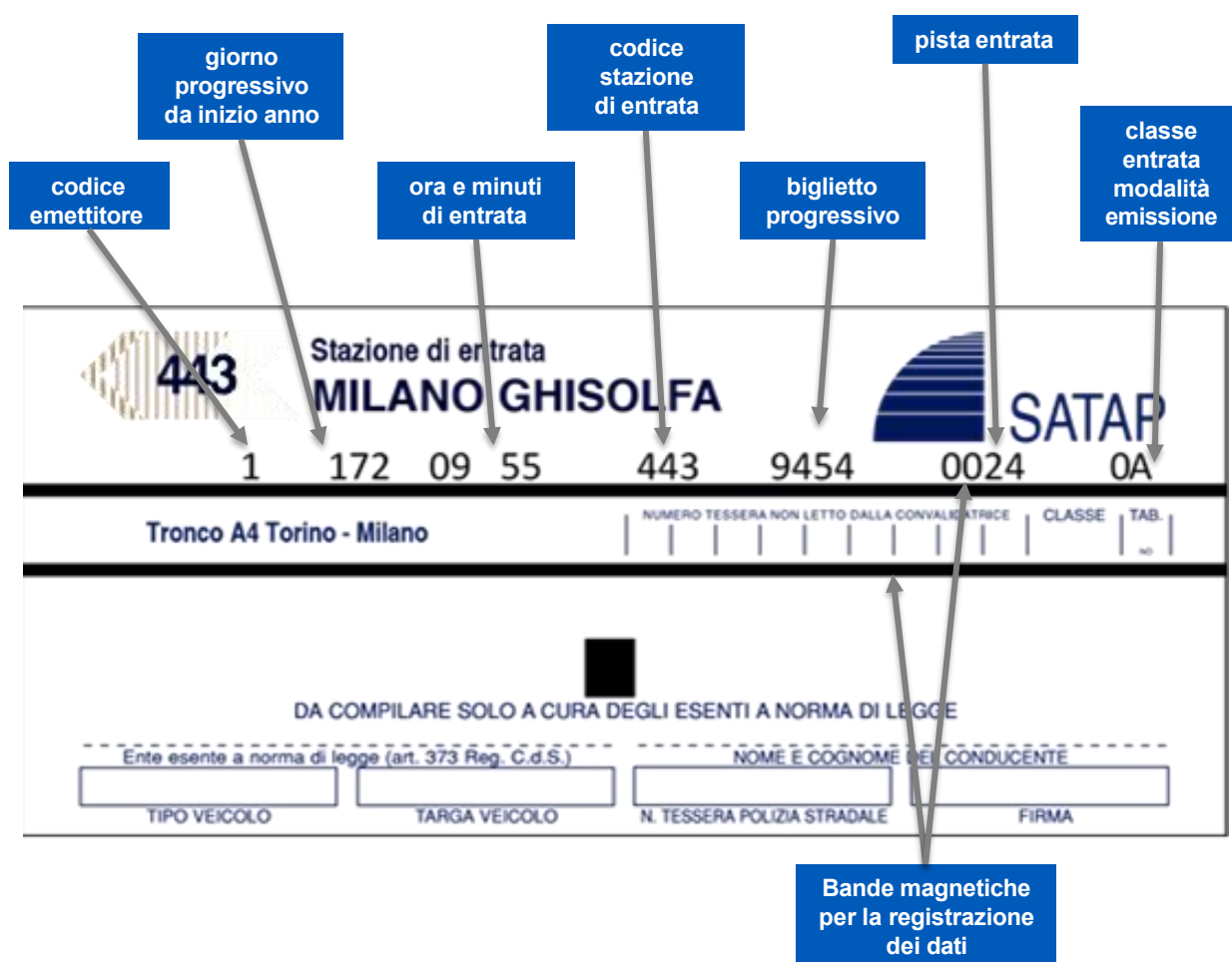
Nelle piste automatiche sono stati installati i lettori di carte «contactless» per il pagamento anche mediante carte di credito dotate di microchip emesse dai circuiti Visa, Mastercard e Maestro

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)

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



The diagram shows a SATAP toll ticket with the following fields and labels:

- codice emittitore**: 443
- giorno progressivo da inizio anno**: 1
- ora e minuti di entrata**: 172 09 55
- codice stazione di entrata**: MILANO GHISOLFA
- biglietto progressivo**: 443 9454
- pista entrata**: 0024
- classe entrata modalità emissione**: 0A

The ticket also includes the following information:

- Tronco A4 Torino - Milano
- NUMERO TESSERA NON LETTO DALLA CONVALIDATRICE
- CLASSE
- TAB.
- DA COMPILARE SOLO A CURA DEGLI ESENTI A NORMA DI LEGGE
- Ente esente a norma di legge (art. 373 Reg. C.d.S.)
- NOME E COGNOME DEL CONDUCENTE
- TIPO VEICOLO
- TARGA VEICOLO
- N. TESSERA POLIZIA STRADALE
- FIRMA

Bande magnetiche per la registrazione dei dati

Il biglietto ordinario contiene su banda magnetica i dati relativi alla stazione d'ingresso, il giorno, l'ora e, in dipendenza del tipo di impianto, anche la classe di entrata.

Tali dati sono necessari per la corretta esecuzione della transazione di pagamento del pedaggio alla stazione di uscita.

A tale scopo, si chiede all'utente di adottare qualche minimo accorgimento per evitare lo smarrimento o il deterioramento del biglietto durante il tragitto, sistemandolo in un luogo a portata di mano, senza piegarlo e senza esporlo a fonti di calore o magnetiche.

In caso di smarrimento viene elevato il Rapporto di Mancato Pagamento per il percorso corrispondente alla stazione interconnessa più lontana, come previsto dall'Art. 176 Comma 16 del vigente Codice della Strada.

All'utente, tuttavia, è data facoltà di prova in ordine alla stazione di entrata.

L'Attestato di Transito

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

Piste automatiche

Satap S.p.A.
 Tronco A4 Torino-Milano
 Direzione e Coordinamento ASTM
 Via Bonzanigo 22
 10144, Torino (TO)
 Tel (+39) 011-4392111
 mail: satap@satapweb.it

ATTESTATO DI TRANSITO
 TRANSIT CERTIFICATE
MODALITA' DI PAGAMENTO
 TERMS OF PAYMENT

CONTANTE
 =====
 ESATTORE: 006059
 USCITA: RONDISONE 420
 DATA e ORA: 23/02/2026 10:39
 PISTA: 29
 ENTRATA: GALLARATE OVEST 246
 DATA e ORA: 22/02/2026 06:23
 PISTA DI ENTRATA: 52
 CLASSE DI PEDAGGIO: A
PEDAGGIO € 15,30

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.satapweb.it/modulistica4

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

NOTICE
 Your personal data will be processed
 by Satap S.p.A. as processor pursuant
 to Regulation EU n. 2016/679.
 For information visit
www.satapweb.it/en/infoprivacy


 0142029260223103924652

Piste manuali

Satap S.p.A.
 Tronco A4 Torino-Milano
 Direzione e Coordinamento ASTM
 Via Bonzanigo 22
 10144, Torino (TO)
 Tel (+39) 011-4392111
 mail: satap@satapweb.it

ATTESTATO DI TRANSITO
 TRANSIT CERTIFICATE
MODALITA' DI PAGAMENTO
 TERMS OF PAYMENT

CARTA DI CREDITO
 =====
 ESATTORE: 006146
DATI USCITA
 RONDISONE 420
 DATA e ORA: 23-02-2026 10:55
 PISTA: 11
DATI ENTRATA
 MILANO GHISOLEA 443
 DATA e ORA: 23/02/2026 10:08
 PISTA: 06
 CLASSE DI PEDAGGIO: A
 PEDAGGIO € 18,10

Numero tessera: 0000516795*****9436
 SALDO
 Tessera precedente residuo

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.satapweb.it/modulistica4

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

NOTICE
 Your personal data will be processed by Satap
 S.p.A. as processor pursuant to Regulation EU n.
 2016/679. For information visit
www.satapweb.it/en/infoprivacy


 0142011260223105544306

Qualora venisse rilasciato l'attestato di mancato pagamento, il pedaggio dovrà essere versato entro 15 gg dall'emissione presso:

1. Centro Rapporti con l'Utenza SATAP
2. Porta di riscossione manuale del tronco di appartenenza
3. Conto corrente postale (vedere pag. 19)

Nella CAUSALE dovranno essere trascritti la targa del veicolo ed il numero del mancato pagamento.

Il Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio RMPP

Durante le operazioni di pagamento si può incorrere in alcuni inconvenienti che alterano la normale procedura di esazione. Se il problema si presenta in una porta gestita dall'esattore, egli vi saprà indicare la miglior soluzione. Se invece il problema si presenta in una porta automatica, si raccomanda di non scendere dal veicolo e di non retrocedere dalla pista, ma di premere il pulsante "richiesta di intervento", comunicando con il personale preposto tramite interfono. Ritirate lo scontrino dalla bocchetta su cui sono indicate le modalità di pagamento e i contatti utili. Se il problema si presenta in una porta dedicata Telepedaggio e non si dispone dell'apparato, successivamente al transito, occorrerà recarsi presso un Centro Rapporti con l'Utenza (CRU) S.A.T.A.P. S.p.A. per regolarizzare il pedaggio oppure scrivere una mail all'indirizzo rmppa4@satapweb.it per ricevere istruzioni. Qualora il rapporto di mancato pagamento fosse emesso per cause non imputabili all'utente, al pedaggio dovuto non sarà applicata nessuna maggiorazione.

Si rende noto che: "Per l'utente di autostrada a pedaggio sprovvisto del titolo di entrata, o che impegni gli impianti di controllo in maniera impropria rispetto al titolo in suo possesso, il pedaggio da corrispondere è calcolato dalla più lontana stazione di entrata per la classe del suo veicolo. All'utente è data la facoltà di prova in ordine alla stazione di entrata." (articolo 176 comma 16 C.d.S). L'utente ha però la possibilità di autocertificare la stazione di entrata dichiarandola direttamente all'esattore con cui si interfaccia presso la stazione di uscita (porta manuale) oppure, a seguito di emissione di Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio in pista automatica o cassa self service, compilando il modulo presente alla sezione "Servizi" – "Modulistica" del sito <https://www.satapweb.it>. La Società si riserva di accettare l'autocertificazione del casello di entrata e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato. Il pedaggio può essere saldato entro 15 giorni dalla data del transito. Qualora il pagamento venisse effettuato oltre il termine indicato, l'importo dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione. Perdurando il mancato pagamento verrà attivata la procedura di recupero forzoso del credito con il conseguente aggravio delle spese a carico del debitore (art. 373 C.d.S).

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 dal Codice della Strada e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore). Per ulteriori informazioni, l'ufficio RMPP è a vostra disposizione tramite:

Numero telefono:

011 91.41.53.85

Mail:

rmppa4@satapweb.it

PEC:

rmpp.satap@legalmail.it

Come pagare

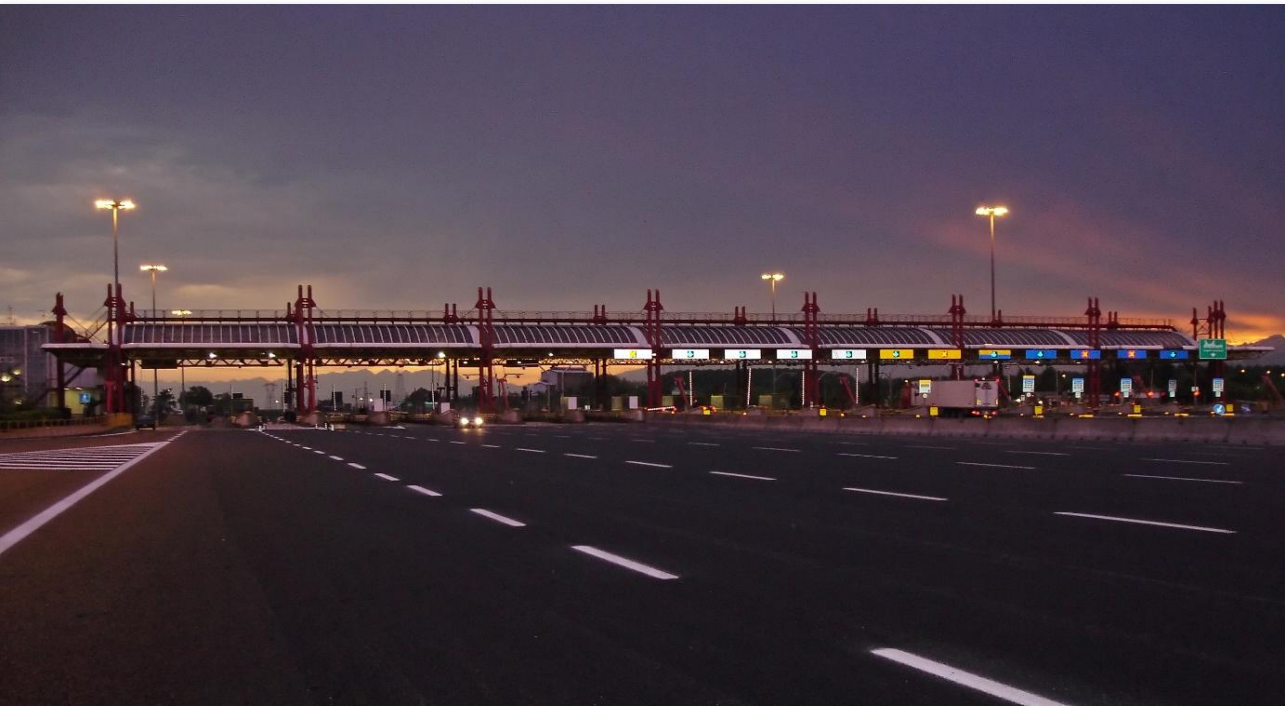
Attualmente il saldo di un rapporto di mancato pagamento può avvenire collegandosi al sito internet con carta di credito e  **satispay** oppure a mezzo bonifico postale oppure presso l'ufficio postale a mezzo conto corrente postale. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito internet: www.satapweb.it alla sezione A4/Paga Online.

TRONCO	CONTO CORRENTE POSTALE	BONIFICO	PORTE MANUALI
A4 TO-MI	18162107 (inserire nella CAUSALE la targa del veicolo ed il numero del mancato pagamento)	IBAN: IT35C0760101000000018162107 BIC: BPPIITRRXXX POSTE ITALIANE	DEL MEDESIMO TRONCO

FATTURAZIONE DEI PEDAGGI

La Fatturazione

L'attestato di transito rappresenta la ricevuta dell'avvenuto pagamento, ma non ha validità ai fini fiscali. I moduli per la richiesta di fatturazione possono essere scaricati collegandosi al sito internet www.satapweb.it alla sezione "Servizi/Modulistica". La richiesta di fattura dovrà essere corredata dagli attestati di transito in originale (D.M. Finanze 20/07/79) e sottoscritta per la necessaria assunzione di responsabilità.



IL CENTRO RAPPORTI CON L'UTENZA

SEDE	AUTOSTRADA	ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO
Novara est (NO)	A4 TO-MI	dal lunedì al venerdì 8,30-12,30 / 13,30-16,30

(E' consigliato consultare il sito internet www.satapweb.it alla sezione «Servizi» per eventuali aggiornamenti sull'apertura e/o chiusura del nostro ufficio).

Il Centro Rapporti con l'Utenza è un centro qualificato di vendita e assistenza per i sistemi automatici di pagamento del pedaggio. E' inoltre disponibile il servizio  **satispay**

Presso questi uffici è possibile effettuare le seguenti operazioni:

1. Stipulare contratti di tipo Family, Twin, Ordinari, integrare posizioni Viacard di conto corrente, nonché effettuare tutte le relative variazioni contrattuali quali:

- emissione duplicati di tessere Viacard di conto corrente;
- rilascio e/o sostituzione di apparati Telepedaggio
- adesione ai servizi Premium, Wow e Truck;
- associazioni/variazioni delle targhe abbinata ad apparati Telepedaggio ;
- gestione denunce di smarrimento/furto titoli;
- variazioni anagrafiche utenti Telepedaggio;
- restituzioni titoli: Viacard di conto corrente e/o apparati Telepedaggio ;
- adesioni ad eventuali sconti e promozioni in caso di apertura di un contratto;
- chiusura contratti.

2. E' possibile chiedere il duplicato delle tessere Viacard a scalare di importo e l'emissione della fattura. Presso il Centro Rapporti con l'utenza gli utenti possono, inoltre, rivolgersi per:

- reperire moduli per la richiesta di fatturazione dei pedaggi saldati per contanti;
- conoscere le tariffe di pedaggio;
- saldare mancati pagamenti pedaggio S.A.T.A.P. e di altre concessionarie quali CDT Tronchi A10 e A12, SAV, CISA, MILANO SERRAVALLE, SITAF, ATS, AT-CN, BRE.BE.MI, TANG. ESTERNA, AUTOVIA PADANA;
- regolarizzare viaggi Telepedaggio;
- chiedere suggerimenti, informazioni e/o aiuti in caso di necessità.

In ogni caso, il Personale presente saprà comunque indirizzare l'utenza verso la funzione aziendale competente.

LA MOBILITÀ

Il servizio si basa essenzialmente su:

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

Alla riuscita del servizio contribuisce anche il comportamento degli utenti utilizzatori dell'autostrada.

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

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

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

Il Centro Operativo di Controllo (COC)

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

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

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

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



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.

L'assistenza all'utenza in transito costituisce una caratteristica del servizio autostradale. L'attività degli Ausiliari alla Viabilità è disciplinata da un Protocollo d'intesa sottoscritto con il Ministero dell'Interno.

Gli Ausiliari forniscono attività di supporto alla Polizia Stradale, intervengono in caso di incidente, prestano soccorso agli automobilisti in difficoltà, svolgono attività di salvaguardia della sicurezza della circolazione, attivano segnalazioni in caso di gravi turbative alla viabilità.

Nel caso di incidenti senza feriti provvedono direttamente all'annotazione dell'evento per la successiva trasmissione alla competente Sottosezione di Polizia Stradale.

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



Gestione dei soccorsi

Il soccorso meccanico

Il Centro Operativo di Controllo sovrintende, inoltre, al servizio di soccorso meccanico. Lungo l'autostrada A4 Torino-Milano tale compito è demandato alle organizzazioni **ACI Global, VAI Europ Assistance, IMA Servizi ed E.S.A. Euro Service Assistance** che operano mediante proprie officine autorizzate.

Anche questo servizio è garantito h 24. L'intervento di soccorso meccanico può essere chiesto direttamente alle Organizzazioni autorizzate, oppure al Centro Operativo di Controllo della Concessionaria competente per tronco.

Se la chiamata perviene a quest'ultima, l'operatore si accerterà se il veicolo è in posizione di sicurezza ed, in tal caso, se l'utente desidera l'una o l'altra Organizzazione.

Nel caso in cui il veicolo non fosse in sicurezza o creasse intralcio o pericolo, il C.O.C. invierà sul posto il carro più vicino al veicolo da soccorrere, indipendentemente dall'Organizzazione indicata dall'utente.

In questa particolare situazione si configura l'ipotesi di **servizio pubblico essenziale** e, pertanto, in ossequio alla vigente direttiva ministeriale i tempi di intervento sono:

- 20 minuti per il soccorso ad un veicolo di massa minore o uguale a 3,5 tonnellate;
- 30 minuti per il soccorso ad un veicolo di massa superiore alle 3,5 tonnellate.

Se invece il veicolo è in condizioni di sicurezza, dal momento in cui è stata inoltrata la chiamata di soccorso, è previsto un margine di tempo per l'arrivo sul posto del veicolo da soccorrere pari a:

- 30 minuti di giorno e 45 minuti di notte e festivi (dalle ore 22,00 alle ore 06,00) per i veicoli leggeri;
- 60 minuti di giorno e 70 minuti di notte e festivi (dalle ore 22,00 alle ore 06,00) per i mezzi pesanti.

Per tutti i veicoli di portata fino a 35 quintali esiste, tra le Organizzazioni, il servizio “**roaming**” in virtù del quale un socio ACI, VAI, IMA o E.S.A. ha diritto al soccorso gratuito anche se, per qualche motivo, riceve assistenza da un'organizzazione diversa rispetto a quella a cui è associato.

Servizio autobus

Lungo la A4 Torino – Milano sono presenti delle fermate autobus.

Informazioni ed orari possono essere richiesti alle seguenti Ditte:

		 035 289000 Contact Center Unico Da Lunedì a Venerdì 8:00 - 20:00 Sabato 9:00 - 13:00
		 (+39) 02-30089000  (+39) 02-33910746
		 02 38592558
		 0882 228960
		 0322 844862
		 0322 863117
		Servizio disponibile dal 01-06 al 30-09
		Servizio disponibile dal 01-06 al 30-09

Operazioni invernali

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

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

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



Polizia Stradale

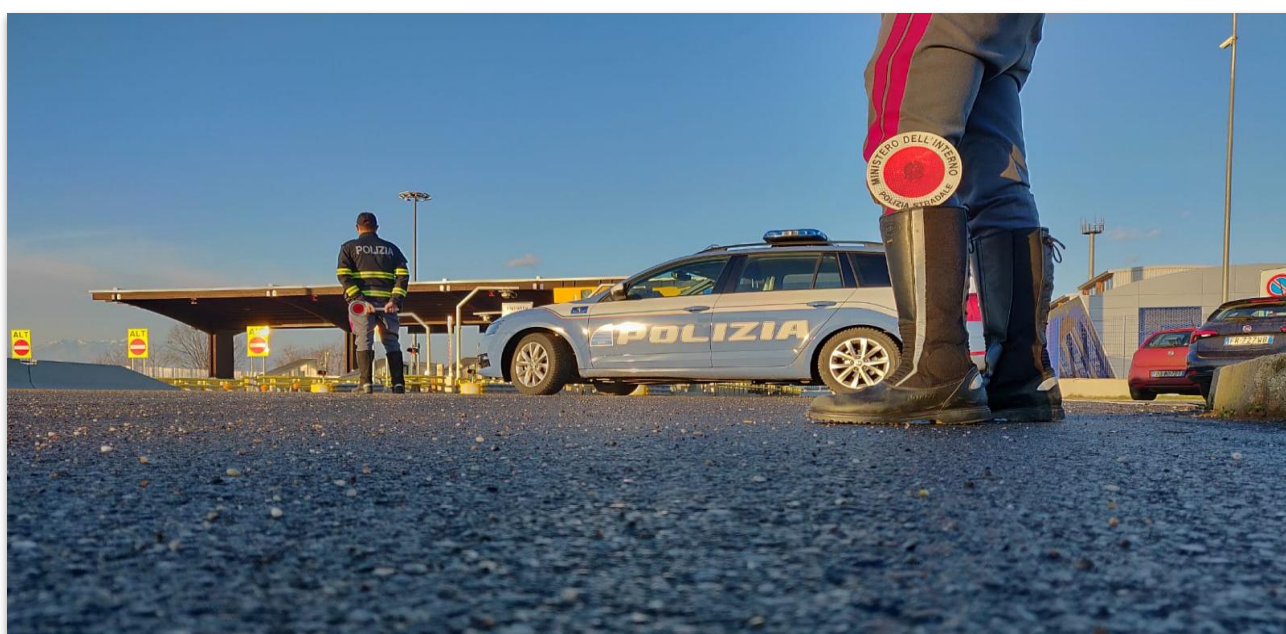
La Polizia Stradale è presente in autostrada h 24.

Opera permanentemente a mezzo di più pattuglie e costituisce un primario punto di riferimento per la Concessionaria.

Sul tronco A4 Torino–Milano la Sottosezione è sita presso lo svincolo di Novara est.

Oltre ai compiti istituzionali propri della specialità di Polizia Stradale, presso la Sottosezione è presente la Squadra di Polizia Giudiziaria la cui attività principale è di ordine investigativo.

Le pattuglie in servizio lungo le tratte autostradali di Piemonte e Valle d'Aosta sono coordinate dal C.O.P.S. (Centro Operativo di Polizia Stradale) che ha sede presso la caserma di Polizia Stradale di Settimo Torinese in via Paganini 60.



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.

L'A4 non si caratterizza per avere un maggior traffico estivo, né registra fenomeni di esodi significativi. Tuttavia nella programmazione dei cantieri si tiene conto dei maggiori volumi di utenza attesi in occasioni singolari, quali per via di eventi: partite di calcio, concerti, fiere, ecc...

Sul sito internet www.satapweb.it sono pubblicate tutte le chiusure attive e programmate sulla tratta A4 Torino-Milano.

Veicoli o trasporti eccezionali

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

Per il rilascio dell'autorizzazione al transito dei veicoli eccezionali ed ai trasporti in condizioni di eccezionalità, gli interessati possono far riferimento direttamente agli uffici presso la Barriera autostradale di Rondissone, titolati al rilascio di autorizzazione per:

- AUTOSTRADA ASTI-CUNEO S.P.A.- A33 Asti - Cuneo
- AUTOSTRADA DEI FIORI S.P.A.- A6 Torino - Savona
- AUTOSTRADA PEDEMONTANA LOMBARDA S.P.A - A60 Tangenziale Varese
- BREBEMI S.P.A. – A35 Brescia - Milano
- CONCESSIONI DEL TIRRENO – A10 Savona- Ventimiglia
- SATAP S.P.A.- A4 Torino - Milano
- SAV S.P.A. – A5 Quincinetto – Aosta
- SISTRASB S.P.A.- T2 Traforo Gran San Bernardo
- SITAF S.P.A. – A32 Torino- Bardonecchia
- TANGENZIALE ESTERNA S.P.A.- A58 Tangenziale Est Esterna Milano
- SOCIETA' DI PROGETTO AUTOVIA PADANA – S.P.A. - A21 Piacenza - Brescia

Per informazioni e rilascio autorizzazioni:

Tel. **011 91.41.52.36**

E-mail: autorizzazionitecs@satapweb.it

www.teonline.it

Nota: per maggiori informazioni relative alle infrastrutture aziendali è possibile consultare il sito internet: www.satapweb.it alla sezione "Servizi".

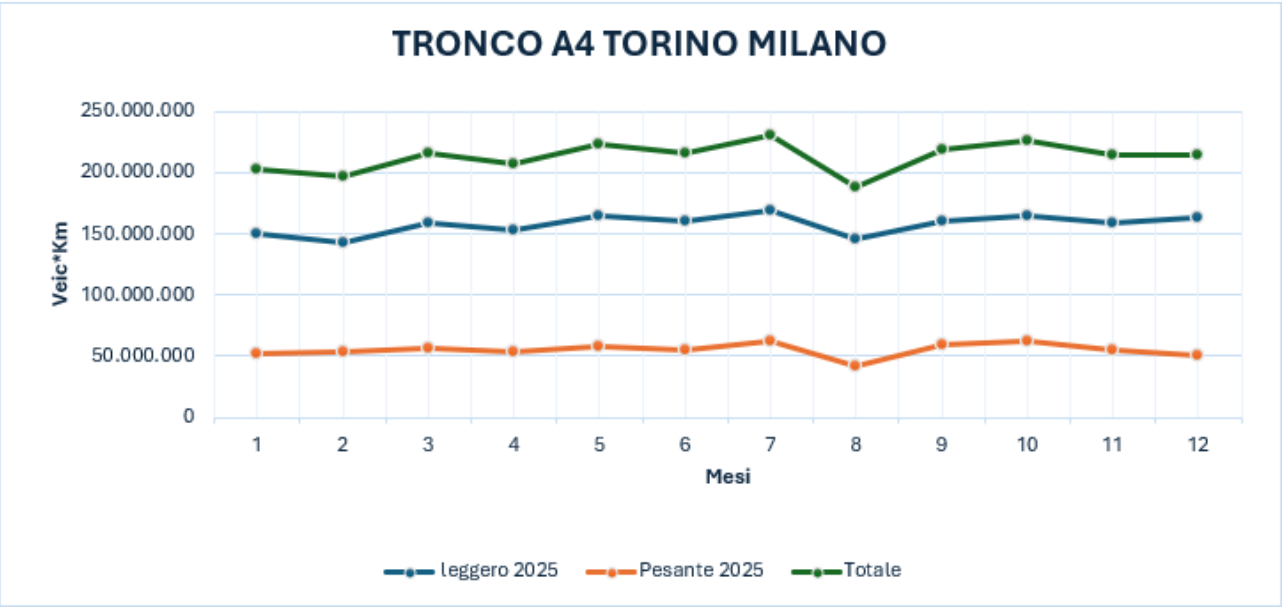


I flussi di traffico



Dallo schema soprastante, è possibile notare l’andamento del traffico dal 2005 al 2025.

Tratta A4 - Traffico Anno 2025 - N° di veicoli-km mensili



Dallo schema soprastante, è possibile notare l’andamento del traffico nel corso dell’anno 2025

LA MANUTENZIONE

La manutenzione è l'attività cardine per la conservazione in efficienza dell'intera infrastruttura autostradale. I settori d'intervento, sui quali essa si articola, sono tutti importanti poiché ognuno di questi contribuisce allo scopo di ottenere un adeguato livello di servizio in termini di sicurezza e comfort. I settori salienti sono di seguito elencati.

Pavimentazione

Mantenere le pavimentazioni ad un buon livello di efficienza consente di garantire un'adeguata aderenza del veicolo.

La manutenzione, generalmente, si articola in due fasi distinte:

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

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

Particolare importanza assume, inoltre, la pavimentazione drenante-fonoassorbente che consente una maggiore sicurezza intrinseca dell'infrastruttura, un maggior comfort di guida per la forte diminuzione del fenomeno dello "spray" sollevato dai veicoli ed un minor impatto ambientale per la minor emissione acustica conseguente al passaggio veicolare. Questo tipo di pavimentazione è oggi presente sulla maggior parte delle tratte di competenza.

Un ultimo aspetto da evidenziare è l'ormai massiccio impiego della tecnica di riciclaggio delle pavimentazioni che hanno terminato la loro vita utile: è certo evidente l'enorme vantaggio ambientale (meno cave per nuovi inerti e meno discariche per lo smaltimento dei prodotti derivanti dalle demolizioni).

Segnaletica orizzontale e verticale

Particolare cura è riposta nella manutenzione di tutta la segnaletica e degli elementi catarifrangenti di grande visibilità, posti ai lati delle carreggiate per segnalarne i limiti.

La segnaletica verticale, orizzontale e le segnalazioni dei limiti di carreggiata sono costantemente controllate al fine di mantenerle efficienti in termini, rispettivamente, di leggibilità e visibilità.

Telecamere

E' attivo un sistema di videosorveglianza e monitoraggio del traffico tramite telecamere. Tutte le immagini sono inviate al Centro Operativo di Controllo (COC).

Illuminazione

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

Monitoraggio e manutenzione delle “opere d’arte”

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

Barriere di sicurezza

Le barriere di sicurezza disposte lungo l’asse autostradale riducono la possibilità di ribaltamento o fuoriuscita dei veicoli dalla sede stradale e, per le loro peculiari caratteristiche, ne assorbono l’energia d’impatto. Oltre alla periodica attività manutentiva e di immediata sostituzione in caso di danneggiamento, è in atto un ulteriore miglioramento delle caratteristiche funzionali per proseguire nell’ammodernamento delle infrastrutture.

L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

Prima del viaggio

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

- il servizio di informazione generale sullo stato del traffico tramite i comunicati C.C.I.S.S. - Onda Verde diffusi via radio e disponibili sul relativo sito [Homepage - CCISS](#);
- il sito www.satapweb.it ove sono visibili alcune immagini trasmesse dalle telecamere ubicate lungo la tratta e, sulla mappa interattiva, anche i tempi di percorrenza da e per le principali destinazioni della relativa tratta;
- sempre sul sito internet, alla sezione «in viaggio» e sulla mappa interattiva sono pubblicati gli eventi traffico, le chiusure e l'indisponibilità dei servizi delle Aree di Servizio;
- il numero verde gratuito **803 333** (dall'Italia) oppure il numero di rete fissa con prefisso internazionale **+39 011.19517874** (dall'estero), attivi h 24;
- il personale in servizio alle stazioni autostradali;

- il canale Telegram dedicato
(<https://t.me/SATAPTroncoA4>)



- il canale Whatsapp dedicato
(<https://cutt.ly/A4SATAPWhatsApp>)



Durante il viaggio

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

- attraverso i pannelli a messaggio variabile (PMV);
- nella sezione dedicata, denominata “Turbative al traffico/emergenze in atto”, del sito web, raggiungibile con apposito link, posto nell’home page;
- chiamando il numero verde gratuito **803 333** (dall’Italia) oppure il numero di rete fissa con prefisso internazionale **+39 011.19517874** (dall’estero), attivi h 24.

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.

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



Le luci lampeggianti sono attive per situazioni importanti o per eventi presenti nelle immediate vicinanze del PMV. Se presente il secondo pittogramma indica la conseguenza dell'evento.

RALLENTAMENTO: indica che si procede a rilento ed è possibile la formazione di code.

CODA: significa che si sta per più tempo fermi che in movimento.

BLOCCO: indica che c'è l'ostruzione completa nel tratto dell'Autostrada (ad es. per un incidente).

Incidenti e pericolo

Oltre alle code, qualsiasi ostacolo costituisce pericolo; pertanto, anche se non ci sono difficoltà alla circolazione, vengono segnalati, usando spesso il pittogramma "altri pericoli", ad esempio:



Eventi atmosferici



Attenzione! Presenza banchi di nebbia: adeguare velocità e distanza di sicurezza.

NEVE



Questo PMV segnala che sta nevicando e l'attività dei mezzi anti-neve può causare rallentamenti.



La nevicata è forte e il traffico intenso può ostacolare gli spazzaneve causando possibili blocchi. E' obbligatorio montare le catene o le gomme termiche.

Si ricorda che, come prescritto dal Codice della Strada (Art. 149 comma 3), "quando siano in azione macchine sgombraneve o spargitrici, i veicoli devono procedere con la massima cautela. **La distanza di sicurezza rispetto a tali macchine non deve essere comunque inferiore a 20 m ...omissis**".

Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura

La localizzazione

Lungo il tragitto autostradale l'utente può rilevare la sua posizione attraverso i segnali di progressiva distanziometrica autostradale e mediante i segnali riportanti il numero progressivo dei cavalcavia.



Queste indicazioni sono un utile riferimento da comunicare in caso di necessità; infatti, tramite essi, la Centrale Operativa è in grado di determinare tempestivamente, e con precisione, la posizione dell'utente in autostrada. Ottima la copertura del segnale relativamente alla telefonia cellulare.

Il sito Internet

www.satapweb.it è il sito internet di SATAP 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 SATAP

Comunicare in caso di emergenza

In situazioni d'emergenza l'utente può contattare:

- il COC, tramite le colonnine SOS munite d'interfono o telefono (011.91415201);
- il numero verde gratuito **803 333** (dall'Italia) oppure il numero di rete fissa con prefisso internazionale **+39 011.19517874** (dall'estero), attivi h 24;
- la Polizia Stradale - Sottosezione di Novara est (0321.6381);
- Numero Unico di Emergenza 112.

Comunicare per altre necessità

A pag. 54 sono riportati gli altri recapiti disponibili a seconda delle diverse esigenze.

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

- per lettera indirizzata a:
 - **SATAP S.p.A.**
via Bonzanigo, 22 - 10144 Torino (TO);
- via e-mail indirizzata: satap@satapweb.it;
- telefonicamente al numero 011.4392111.

SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

Aree di Servizio

Le aree di servizio disponibili sono 9 di cui 5 in direzione Milano e 4 in direzione Torino.

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.

Le società sub concessionarie delle Aree di Servizio sono responsabili dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici, dei piazzali 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 SATAP.

I prezzi dei carburanti erogati sono consultabili anche sul sito internet www.satapweb.it nella sezione "In viaggio A4" alla pagina «Aree di Servizio».

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.

Per maggiori informazioni consultare il sito internet: www.satapweb.it alla sezione "In viaggio A4".

I servizi offerti sono individuabili nella tabella riportata di seguito.

Aree di Servizio – Tratta A4

Aree di Servizio	km	3+225	24+840	31+850	64+200	64+300	88+736	88+714	119+300	121+650
	Direzione	Milano	Milano	Torino	Milano	Torino	Milano	Torino	Milano	Torino
	H24	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Area di servizio	SETTIMO SUD Oli: +39 011 8977877 Food: +39 0118977886	SAN ROCCO SUD Oli: +39 011 9183676 Food: +39 011 9183087	CIGLIANO NORD Oli: +39 0161 423268 Food: +39 0161 423014	VILLARBOIT SUD Oli: +39 351 9441552 Food: +39 0161 854172	VILLARBOIT NORD Oli: +39 338 8533920 Food: +39 0161 854197	NOVARA SUD Oli: +39 0321 695189 Food: +39 0321 471235	NOVARA NORD Oli: +39 347 4813761 Food: +39 0321 471235	RHO SUD Oli: +39 3356908711 Food: +39 02 93568460	PERO NORD Oli: +39 02 38102894 Food: +39 02 3535305
 benzina gasolio	Benzina Diesel									
 gpl	GPL									
 metano	METANO									
 Telecamere		●	●	●	●	●	●	●	●	●
 Servizi per Camper			●		●	●	●	●	●	●
 Ristorante										
 Bar										
 Doccia			●	●	●	●	●	●	●	●
 Baby Room		●		●	●	●	●	●	●	●
 Servizi per Disabili		●	●	●	●	●	●	●	●	●
 WIFI		●	●	●	●	●	●	●	●	●
 Parcheggi veicoli leggeri		27	67	41	181	38	98	112	61	57
 Parcheggi veicoli pesanti		7	21	8	42	38	14	20	6	10
 Ricarica auto elettriche			2 stalli		2 stalli	3 stalli		2 stalli	2 stalli	
 Bancomat							●			

ACCESSIBILITÀ PMR

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

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

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

Gli utenti, per la richiesta di assistenza ai PMR, possono telefonare al numero verde gratuito **803 333** (dall'Italia) oppure al numero di rete fissa con prefisso internazionale **+39 011.19517874** (dall'estero) attivi h 24.

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

Nel caso di difformità tra le informazioni riportate sul sito alla sezione «Accessibilità PMR» e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di 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.

02

LE POLITICHE E LA GESTIONE



I SISTEMI DI GESTIONE

S.A.T.A.P. è consapevole che ogni attività e servizio svolto può produrre impatti anche sull'ambiente e riconosce che la gestione dell'ambiente costituisce un aspetto importante nella prospettiva di perseguire uno sviluppo sostenibile. Un sistema di trasporti flessibile ed efficiente è essenziale per l'economia e la qualità di vita ma allo stesso tempo le infrastrutture autostradali, le sue attività e il traffico veicolare costituiscono un significativo e crescente effetto sull'ambiente e sulla salute della popolazione. I principi base sui quali si articola l'impegno della Direzione sono i seguenti:

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

Per concretizzare ed attuare tali principi, S.A.T.A.P. ha intrapreso il percorso di certificazione per i processi di controllo sull'attività svolta, per la tutela dell'ambiente e della sicurezza nei luoghi di lavoro che ha quindi condotto ad un sistema di gestione integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 14001, UNI ISO 39001 (RTS– Sicurezza del traffico stradale) ed UNI ISO 45001 ed alla qualità UNI EN ISO 9001, in modo da:

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



In particolar modo S.A.T.A.P. S.p.A. si impegna:

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



S.A.T.A.P. effettua periodiche rilevazioni della qualità percepita dall'utente, 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 misurazione avviene secondo le modalità descritte nell'apposita procedura del SGI (Sistema di Gestione Integrato), attraverso la pubblicazione annuale sul sito aziendale www.satapweb.it di un apposito questionario.

Le segnalazioni di ritorno sono analizzate annualmente all'interno del "Riesame della Direzione".

Customer Satisfaction SATAP Tronco A4

SicurezzaComfortAssistenzaUtente

SICUREZZA

Manutenzione manto stradale (pavimentazioni)

Manutenzione manto stradale *

Per ogni domanda si risponde su quanto è importante (1-5) e quanto si è soddisfatti (1-5): 1 scarso 2 insufficiente; 3 sufficiente; 4 buono; 5 ottimo.

Valutazione

12345

Importanza

12345

Segnaletica stradale

Segnaletica puntuale e precisa *

Per ogni domanda si risponde su quanto è importante (1-5) e quanto si è soddisfatti (1-5): 1 scarso 2 insufficiente; 3 sufficiente; 4 buono; 5 ottimo.

Valutazione

12345

Importanza

12345

Informazioni tramite pannello a messaggio variabile (PMV)

PMV - Tempestività *

Per ogni domanda si risponde su quanto è importante (1-5) e quanto si è soddisfatti (1-5): 1 scarso 2 insufficiente; 3 sufficiente; 4 buono; 5 ottimo.

Valutazione

12345

Importanza

12345

PMV - Attendibilità *

Per ogni domanda si risponde su quanto è importante (1-5) e quanto si è soddisfatti (1-5): 1 scarso 2 insufficiente; 3 sufficiente; 4 buono; 5 ottimo.

Valutazione

12345

Importanza

12345

N.B.: questionario esemplificativo soggetto a periodiche modifiche

La S.A.T.A.P. ha predisposto, in conformità a quanto descritto nella UNI EN ISO 9001:2015, la sopra menzionata procedura al fine di monitorare ed analizzare la soddisfazione dei propri utenti che usufruiscono delle prestazioni autostradali.

Allo scopo di raccogliere tutti i dati correlabili alla soddisfazione dell'utente, la Società utilizza i mezzi che ritiene i più idonei e che sostanzialmente sono individuabili in:

- realizzazione di questionari per misurare la soddisfazione dell'utente;
- eventuali incarichi a società specializzate.

43

Il Responsabile SGI ed i Responsabili di Funzione collaborano alla stesura delle domande ed alla scelta degli argomenti, tenendo presente anche l'obiettivo di ottenere risposte che diano la misura di quanto il Sistema Qualità sia applicato ed in quali termini contribuisca a soddisfare le aspettative esplicite ed implicite degli utenti.

L'Indagine, avviene di norma, attraverso apposito questionario, disponibile sul sito aziendale www.satapweb.it

I questionari di soddisfazione sono compilati in formato elettronico e trasmessi via web.

Per ciascun aspetto analizzato, l'utente ha la possibilità di attribuire un livello di importanza/priorità ed una valutazione numerica da 1 a 5.

L'analisi dei questionari ricevuti viene effettuata annualmente dal Responsabile SGI e consente alla Direzione di individuare gli aspetti di miglioramento ed intervenire con azioni puntuali. I risultati ottenuti dai questionari e le possibili azioni da intraprendere in merito sono argomento del Riesame della Direzione.

Quando dall'analisi generale annuale dei questionari di soddisfazione dell'utente, si ottengono solo votazioni al di sopra della sufficienza, il Responsabile SGI valuta la possibilità di revisionare il questionario, poiché significa che il grado di approfondimento o la tipologia di domande è tale da non fornire informazioni significative atte a fornire spunti di miglioramento per l'azienda.

Al fine di aumentare l'accuratezza dell'indagine il Responsabile SGI di concerto con i Responsabili di Funzione delle Direzioni interessate, intervengono revisionando il modulo per introdurre nuovi quesiti e/o per approfondire il livello di dettaglio della valutazione da parte dell'utente.



La certificazione dei Sistemi di Gestione Integrati



Al fine di raggiungere, mantenere e migliorare gli standard di qualità definiti per la soddisfazione dell'utente primario (Concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) e dell'utente finale (utilizzatore dell'autostrada), S.A.T.A.P. S.p.A. ha adottato le seguenti strategie:

- la realizzazione di un Sistema di Gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza sul lavoro e la Sicurezza del Traffico Stradale, mantenuto attivo ed applicato in modo efficace ai processi ed alle attività aziendali pertinenti,
- il riesame periodico delle esigenze e delle aspettative degli utenti, esteso alle altre parti interessate alla creazione del valore d'impresa,
- la sensibilizzazione e il coinvolgimento di tutto il personale nell'impegno al soddisfacimento dei requisiti, ponendo anche grande attenzione agli sviluppi tecnologici ed all'evoluzione del contesto,
- la verifica sistematica dei livelli di qualità e sicurezza raggiunta e degli obiettivi conseguiti.

Il sistema di Gestione Integrato è utilizzato quale strumento di conduzione delle attività aziendali mirate ad assicurare continuità del servizio, sicurezza della viabilità, mantenimento dell'efficienza dell'infrastruttura, della funzionalità delle stazioni di esazione, dell'assistenza al traffico e dei servizi accessori.

Tale impegno ha condotto alla certificazione secondo gli standard delle norme UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI ISO 45001:2018 ed UNI ISO 39001:2016.

La Società è impegnata ad attuare sistematica attività formativa, non solo per il mantenimento dei risultati raggiunti, ma anche per il costante miglioramento del rapporto organizzazione-utente, nonché per ampliare la professionalità, la capacità operativa e di apprendimento delle sue persone al fine di «stare al passo» con il progresso tecnologico e con l'evoluzione del settore.

Tutto il personale a diretto contatto con l'utente ed in servizio sull'asse autostradale è riconoscibile attraverso apposito distintivo di identificazione.

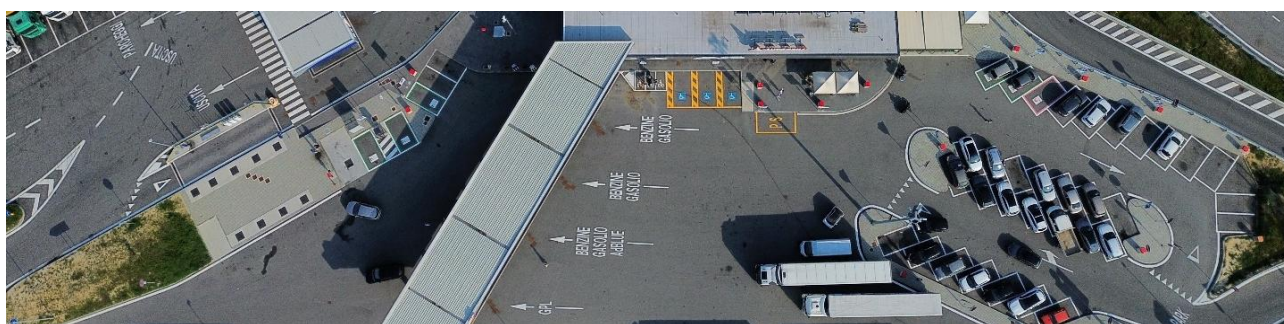
L'applicazione del sistema ISO 39001 (RST) Sicurezza del traffico stradale ed il suo miglioramento continuo si attende, come risultato finale, una diminuzione del numero di incidenti stradali, con specifico riguardo ai casi con conseguenze gravi per le persone coinvolte.

La norma ISO 39001 infatti, è lo standard internazionale che specifica i requisiti che deve avere un sistema di gestione in sicurezza del traffico, per consentire a qualunque organizzazione che interagisca con il sistema di traffico stradale di raggiungere nel tempo tale obiettivo.

Con l'adozione del sistema ISO 39001 la concessionaria autostradale è quindi impegnata ad accrescere gli elementi sui quali poter influire, andando oltre a quanto già posto in essere nel rispetto delle normative in materia ed a quanto di specifica competenza, secondo due direttrici principali: la prevenzione degli incidenti e degli eventi incidentali e la riduzione delle conseguenze per le persone quando questi occorran.

Si tratta di una grande ed importante sfida che richiede la ricerca continua di collaborazione reciproca tra le diverse parti interessate, dalle Istituzioni agli utenti stessi dell'autostrada.

Il sistema, che è stato sviluppato in modo integrato con il già esistente sistema di gestione per la qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro (ISO 9001, 14001 e 45001) consentirà quindi di assicurare sempre più elevati standard di qualità e sicurezza a chiunque si trovi a percorrere il tratto autostradale gestito da S.A.T.A.P. S.p.A.



S.A.T.A.P S.p.A. ha individuato indicatori di qualità che permettono di monitorare:

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

A questo scopo S.A.T.A.P. S.p.A. elabora periodicamente analisi di sintesi, che consentono la definizione di specifici piani di miglioramento, assunti dalla Società a prescindere dagli impegni contrattuali.

Per garantire un più puntuale monitoraggio delle proprie attività, S.A.T.A.P. S.p.A. ha implementato il Sistema di Gestione Integrato (Qualità – Ambiente - Sicurezza sul Lavoro e RTS Sicurezza del Traffico Stradale) ottenendo così la certificazione integrata per i processi di controllo sull'attività svolta, per la tutela dell'ambiente e della sicurezza nei luoghi di lavoro e la gestione della sicurezza del traffico stradale, sottoponendosi periodicamente al parere di Enti di Certificazione indipendenti.

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

Note:

(*) Escluse integrazioni/proroghe alle ordinanze.

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

03

LA TUTELA DELL'UTENTE



La tutela dell'utente si declina nelle seguenti forme, come rappresentato sul sito web SATAP www.satapweb.it, nella sezione dedicata al seguente link [Rimborsi e Reclami](#)

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

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



RIMBORSI

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

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

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

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

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

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

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

Tratte 30–50 km → scostamento orario ≥ 10 minuti

Tratte > 50 km → scostamento orario ≥ 15 minuti

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

RIMBORSI

2. Blocco del traffico

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

Percentuali previste:

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

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

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

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

Tutte le richieste di rimborso devono essere effettuate registrandosi sulla piattaforma RIMBORSI ONLINE PRESENTE SUL SITO www.satapweb.it

oppure

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

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

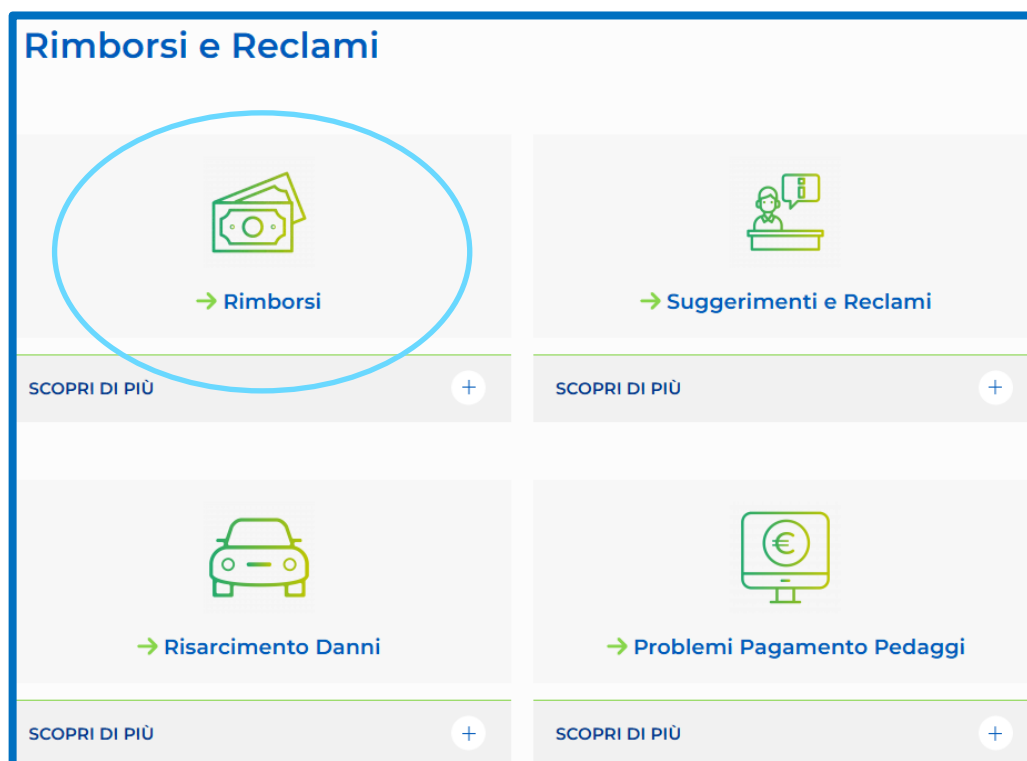
Il sistema verificherà automaticamente il diritto o meno al rimborso e il relativo ammontare.

RIMBORSI

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

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

Per maggiori informazioni clicca [qui](#) o visita la [pagina dedicata](#)



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per informazioni e problematiche sul pedaggio, l'utente può scrivere a rmppaa4@satapweb.it o contattare il personale al n. 011-91415385

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

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

- la «piattaforma» dei reclami disponibile sul sito www.satapweb.it sezione Suggerimenti/Reclami;
- a mezzo raccomandata A/R indirizzata a S.A.T.A.P. S.p.A.- Reclami, Via Bonzanigo n. 22 – 10144 Torino.

Nell'ottica di determinare i livelli di soddisfazione del processo di gestione nel trattamento dei reclami da parte degli utenti reclamanti, Autostrada dei Fiori 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:

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

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

La Società provvede a fornire una motivata risposta ai reclami entro 30 giorni solari, decorrenti (i) dalla data di ricezione del reclamo per quelli pervenuti a mezzo raccomandata e (ii) dal giorno dell'invio per quelli pervenuti attraverso la «piattaforma» web.

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.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si informa infine che:

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

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

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

RISARCIMENTO DANNI

Richieste di risarcimento danni

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

- per lettera indirizzata a: S.A.T.A.P. S.p.A. Ufficio Sinistri via Bonzanigo 22, 10144 Torino (TO);
- via telefono al n° **011 43.92.364**;
- per fax al n° **011 43.92.299**;
- via e-mail indirizzata a: ufficiosinistri@satapweb.it;
- via e-mail PEC: satap@legalmail.it;
- rivolgendosi al personale di esazione è possibile compilare una "comunicazioni utenti" che, comunque, non è una richiesta di risarcimento danni, ma ha valore solamente come segnalazione dell'accaduto.

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

Informazioni su dati e incidenti

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

Il tal caso potrà rivolgersi a:

- Sottosezione di Polizia Stradale di Novara est (NO) (tel. **0321.6381**) per incidenti avvenuti nella tratta A4 Torino-Milano.



PROBLEMI DI PAGAMENTO PEDAGGIO

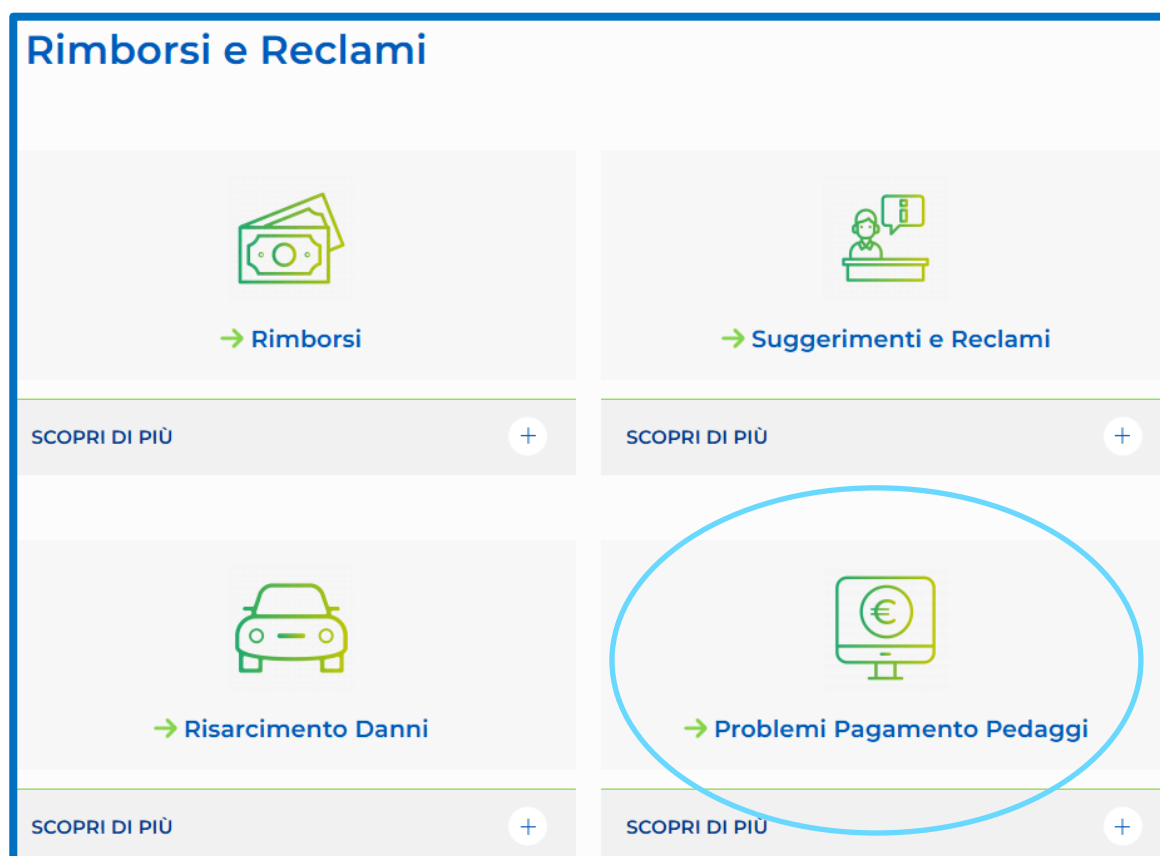
(Rimborsi e scontri di credito)

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

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

Nell'ambito dell'Area Euro avvengono a mezzo bonifico bancario. L'erogazione del servizio può avvenire attraverso le modalità di seguito indicate:

- per lettera indirizzata a: S.A.T.A.P. S.p.A. – Ufficio Gestione Pedaggi/Rmpp – 10030 Rondissone (TO);
- rivolgendosi al personale di esazione, compilando il rapporto Comunicazione Utenti e l'apposito modulo indicante le coordinate su cui effettuare il bonifico bancario;
- via telefono al numero: **011.91415245**.



NUMERI E INDIRIZZI UTILI

Sito internet: www.satapweb.it

Sede sociale: Via Bonzanigo, 22 10144 Torino
tel. 011 43.92.111

INFO VIABILITA' tel. 803 333 (dall'Italia) oppure il numero di rete fissa con prefisso internazionale +39 011.19517874 (dall'estero)

Direzione Tecnica, Via Bonzanigo, 22 – 10144 Torino
tel. 011 43.92.111 - fax 011 43.92.279

Direzione Esercizio: Barriera Autostradale Rondissone 10030 TO
tel. 011 91.41.511 - fax 011 91.82.028

Ufficio utenti:

tel. 011 91.41.52.45

"Piattaforma» dei reclami disponibile sul sito www.satapweb.it sezione Suggerimenti/Reclami

Ufficio Rapporti Mancati Pagamenti: Torino 10144

PEC: rmpp.satap@legalmail.it—tel. 011 91.41.53.85

e-mail TO-MI: rmppa4@satapweb.it

Ufficio Gestione Pedaggi: Barriera Autostradale Rondissone 10030 TO
tel. 011 91.41.511

Ufficio Fatture: Torino 10144

tel. 011 665.04.04—011 665.04.03

Ufficio Sinistri: Via Bonzanigo, 22 – 10144 Torino

tel. 011.43.92.364

fax 011 43.92.299

e-mail ufficiosinistri@satapweb.it

PEC: satap@legalmail.it

Polizia Stradale

Polizia Stradale (COA Settimo T.se) tel. 011 816.57.11

Polizia Stradale (NO est) tel. 0321 63.81- fax 0321 63.81.233

Servizio autobus

ARRIVA tel. 035 289.000

AUTOSTRADE tel. 02 300.89.000

FLIXBUS tel. 02 385.92.558

FERROVIE DEL GARGANO tel. 0882 228.960

AUTOSERVIZI COMAZZI tel. 0322 844862

SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO tel. 0322 863117

Soccorso stradale

ACI tel. 803.116

VAI EUROP ASSISTANCE tel. .432.432

IMA SERVIZI tel. 800.108.5109

ESA EURO SERVICE ASSISTANCE tel. 800.448.040

Trasporti Eccezionali Centro Servizi—TECS

Barriera di Rondissone 10030 Rondissone (TO)

Tel. **011 91.41.52.36**

e-mail autorizzazionitecs@satapweb.it

Centro Rapporti con l'Utenza – Novara est

tel. **011.91.41.56.09**

fax **011 91.41.56.48**

Stazioni Autostradali

Rondissone	011 91.41.51.11
Borgo d'Ale	011 91.41.57.50
Santhià	011 91.41.54.00
Carisio	011 91.41.54.50
Balocco	011 91.41.53.59
Greggio	011 91.41.55.00
Biandrate Vicolungo	011 91.41.55.50
Novara ovest	011 91.41.58.00
Novara est	011 91.41.56.00
Marcallo Mesero	011 91.41.53.79
Arluno	011 91.41.56.50
Rho	011 91.41.53.89
Milano Ghisolfi	011 91.41.57.00

La tratta A4 in numeri

	125 km di rete gestita		162 opere tra sovrappassanti e sottopassanti
	108 viadotti * nastro principale, rampe e svincoli		9 aree di servizio con rifornimento carburanti
	3 Gallerie *nastro principale, rampe e svincoli		29 PMV in itinere
	182 piazzole di sosta		36 PMV alle stazioni/svincoli d'ingresso
	125 colonnine SOS		1 sistemi di pesatura statica
	2 Parcheggi in itinere		125 km di copertura telefonia mobile
	1 sottosezione di Polizia Stradale		7 stazioni di rilevamento meteo
	125 km di copertura Isoradio		337 telecamere escluse aree di servizio
	2 sezioni operative		1 Centro Rapporti con l'Utenza

Aggiornato al 31.03.2026

CAMPAGNA DI SICUREZZA STRADALE

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

www.autostradafacendo.it

è il Sito Internet della campagna che contiene il materiale di interesse pubblico, educativo, di intrattenimento.

Al suo interno sono presenti:

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



Codice della Strada e norme comportamentali

L'utente, nel rispetto delle norme comportamentali previste dal Codice della Strada (TITOLO V D.Lgs. 30 aprile 1992 n.285) , deve adottare modalità di guida responsabili ed accorte, contribuendo in questo modo a determinare la qualità del servizio. In particolare:

- Viaggiare occupando sempre la corsia libera più a destra; **utilizzare le altre corsie soltanto per il sorpasso**; ricordare che ad una velocità di 130 km/h occorrono almeno 170 metri per arrestare completamente il veicolo.
- Mantenere sempre le distanze di sicurezza; se il veicolo non è dotato di luci diurne tenere i fari anabbaglianti sempre accesi.
- In caso di sonnolenza fermarsi alla prima piazzola, area di servizio o di parcheggio disponibile.
- Evitare l'uso del telefono cellulare durante la guida.
- In caso di foratura o di avaria all'autoveicolo NON FERMARSI lungo la strada, ma raggiungere la prima piazzola, anche con la gomma a terra o con il cerchione danneggiato: meglio deteriorare un copertone che rischiare un incidente.
- Durante la marcia non cercare oggetti nelle tasche, nei cassetti, in borsa o, peggio ancora, non tentare di recuperare quelli caduti sul fondo della vettura: fermarsi alla prima piazzola di sosta.
- Non gettare nulla dal finestrino: non solo è vietato, ma E' PERICOLOSO per chi guida e chi segue; inoltre sporca la sede stradale; in ogni piazzola di emergenza vi sono appositi contenitori da utilizzare.
- Regolare la velocità, in presenza di cantieri, in funzione delle condizioni del traffico, delle condizioni meteorologiche e ricordare che in caso di precipitazioni atmosferiche di qualsiasi natura, la velocità massima in autostrada non può superare i 110 km/h.
- Lo stato di ebbrezza prevede sanzioni amministrative e penali.
- La sosta d'emergenza non deve eccedere il tempo strettamente necessario per superare l'emergenza stessa e non deve, comunque, protrarsi oltre le tre ore. Decorso tale termine il veicolo può essere rimosso coattivamente.

