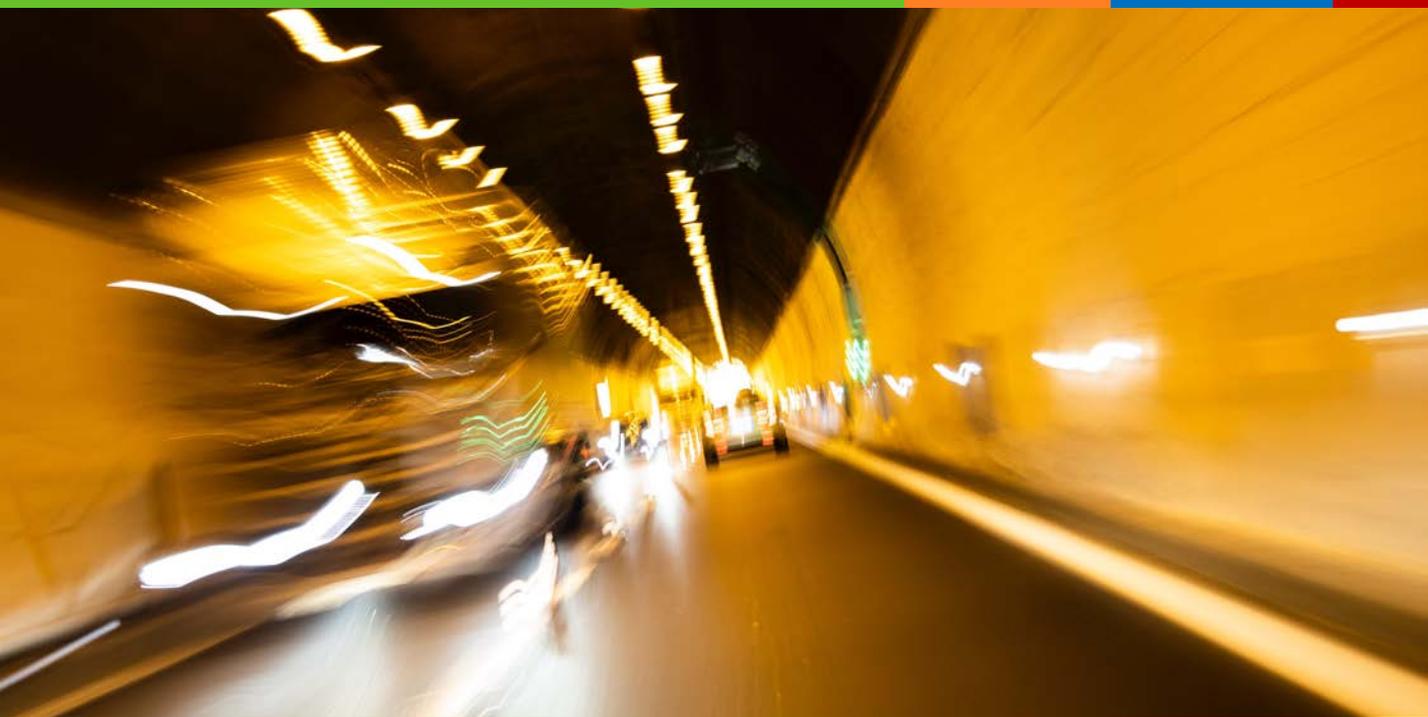


LA CARTA DEI SERVIZI



ATIVA

Autostrada Torino
Ivrea Valle d'Aosta S.p.A.



2023

LA CARTA DEI SERVIZI 2023

ELEMENTI CONOSCITIVI

- MESSAGGIO ALTA DIREZIONE
- ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA'
- COMPOSIZIONE DELLA RETE
- PIANI DI POTENZIAMENTO
- PRINCIPI FONDAMENTALI
- CALCOLO DEL PEDAGGIO
- INFORMAZIONI SUI SERVIZI
- INFORMAZIONI SULL'INFRASTRUTTURA
- CUSTOMER SATISFACTION

LE POLITICHE E LA GESTIONE

- LA POLITICA DEL GRUPPO
- LA GESTIONE

TUTELA DEL CLIENTE

- RECLAMI
- RIMBORSI
- GESTIONE SINISTRI
- NUMERI UTILI E INDIRIZZI

GLI INDICATORI



ATIVA S.p.A.

Autostrada Torino – Ivrea – Valle d'Aosta

Capitale Sociale € 44.931.250 versato - Sede Torino

Codice Fiscale, Partita I.V.A. e n. Iscrizione nel Registro delle Imprese di Torino: 00955370010
C.C.I.A.A. Torino R.E.A. N. 256137

Dotata di un modello organizzativo 231 e di gestione integrato rispondente alle norme UNI EN ISO 9001, UNI ISO 45001, UNI EN ISO 14001, UNI CEI ISO/IEC 27001, UNI ISO 39001 e al regolamento (CE) 1221/2009 (EMAS) modificato dal regolamento (UE) 2017/1505 e dal regolamento (UE) 2018/2026 della Commissione.

Direzione e coordinamento: ASTM S.p.A.,
con sede in Torino - R.I. Torino n.
00488270018

ELEMENTI CONOSCITIVI



MESSAGGIO ALTA DIREZIONE
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA'
COMPOSIZIONE DELLA RETE
PIANI DI POTENZIAMENTO
PRINCIPI FONDAMENTALI
CALCOLO DEL PEDAGGIO
INFORMAZIONI SUI SERVIZI
INFORMAZIONI SULL'INFRASTRUTTURA
CUSTOMER SATISFACTION

MESSAGGIO ALTA DIREZIONE

Gentile Cliente,
siamo lieti di presentarLe la Carta dei Servizi Autostradali di ATIVA S.p.A., concessionaria per le Autostrade Torino, Ivrea Valle d'Aosta, nella quale abbiamo raccolto tutte le informazioni utili per aiutarla a compiere un viaggio confortevole e soprattutto sicuro; riteniamo infatti che solo la conoscenza completa dei diversi aspetti che concorrono a configurare la nostra attività Le consentirà di usufruirne secondo le Sue necessità.

Una trasparente informazione sulla struttura operativa e sui principi che la regolano, Le darà modo di apprezzare gli standard di qualità che la Società si impegna a conseguire avvalendosi di una organizzazione sempre orientata al continuo miglioramento delle infrastrutture autostradali gestite.

Le auguriamo buon viaggio



Giovanni Ossola
Presidente

ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA'

ATIVA (Autostrada Torino Ivrea Valle d'Aosta) è una Società per Azioni costituita a Torino il 2 agosto del 1954 per iniziativa della Provincia e del Comune di Torino, con l'obiettivo di costruire e di gestire arterie autostradali a pedaggio in regime di concessione.

Nel corso degli anni '90 la Società è stata interessata dal processo di privatizzazione del comparto autostradale italiano.

La Società è soggetta all'attività di direzione e coordinamento di ASTM S.p.A., con sede in Torino – R.I. Torino n. 00488270018 . Una quota significativa dell'azionariato di minoranza, pari a poco meno del 18%, è detenuta dalla Provincia di Torino, ora Città Metropolitana di Torino tramite la Metro Holding Torino S.r.l., società interamente detenuta dalla Città Metropolitana di Torino, costituita a fine anno 2020 per la gestione delle partecipazioni della stessa. Il capitale sociale è attualmente pari a euro 44.931.250.

La sede sociale è a Torino in Strada della Cebrosa n. 86.

ORGANI SOCIALI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE ESERCIZI 2021-2023

Presidente

Prof. Giovanni Ossola

Amministratore Delegato

Ing. Luigi Cresta

Consiglieri

Avv. Giovanni Balocco

Avv. Fabrizio Magri

Dott.ssa Patrizia Mattioda

Ing. Paolo Pierantoni

Dott. Giuseppe Vincenzo Suppa

Dott. Francesco Sussetto

Dott. Paolo Tormena

1 nominati dal 29/04/2021

2 nominati dal 28/10/2022

SOCIETA' DI REVISIONE 2020 – 2022

Pricewaterhousecoopers S.p.A.

L'organigramma aziendale è consultabile sul sito www.ativa.it

COLLEGIO SINDACALE ESERCIZI 2021-2023

Presidente

Dott. Riccardo Gavasci

Sindaci Effettivi

Dott.ssa Luisa Fedele ⁽²⁾

Dott. Riccardo Ranalli

Dott.ssa Francesca Spitale ⁽¹⁾

Dott. Gianni Maria Stornello

Sindaci Supplenti

Dott. Angelo Ghio

Dott. Pietro Paolo Rampino

Soggetti cessati dalla carica nel triennio:
-sindaco effettivo dott. Eugenio Minici, cessato
dalla carica in data 09/08/2021

- Sindaco effettivo dott. Roberto La Rosa,
cessato dalle carica in data 30/09/2022

COMPOSIZIONE DELLA RETE

Le arterie autostradali costruite e gestite in concessione da ATIVA si sviluppano prevalentemente nell'ambito della provincia di Torino (escluso solo l'ultimo tratto dell'autostrada Ivrea-Santhià, da Viverone a Santhià, compreso nella provincia di Vercelli).

L'estensione della rete autostradale di competenza in concessione è di 218 chilometri.

APPARTENGONO ALLA RETE DI COMPETENZA:

- l'autostrada A5 Torino - Ivrea - Quincinetto compreso il raccordo A5/SS 11;
- la bretella di collegamento A4/A5 Ivrea - Santhià;
- il Sistema Autostradale Tangenziale Torinese (SATT) compresi la diramazione autostradale Torino -Pinerolo e l'asse autostradale di Moncalieri.

L'autostrada Torino - Ivrea - Quincinetto e la bretella Ivrea - Santhià costituiscono parte di un asse di grande comunicazione internazionale transalpina che collega il nord - ovest della penisola italiana al centro - nord del continente europeo, attraverso la Valle d'Aosta, il Traforo del Monte Bianco e il Traforo del Gran San Bernardo.

Entrambe le arterie svolgono altresì una funzione di interesse economico locale al servizio delle aree produttive del Canavese e dei centri turistici valdostani.



Il **SATT** (Sistema Autostradale Tangenziale Torinese) è un semicerchio autostradale che si sviluppa ai margini dell'area metropolitana torinese e raccorda tra di loro le diverse autostrade che convergono sulla capitale subalpina: a nord la A5 Torino - Ivrea e la A4 Torino - Milano; ad ovest la A32 Torino - Bardonecchia; a sud la A6 Torino - Savona ed a est la A21 Torino - Piacenza.

Il SATT costituisce un nodo essenziale nell'ambito dell'itinerario internazionale che, attraverso il Traforo del Fréjus, unisce l'est e l'ovest europeo a sud della catena alpina (corridoio 5).

Oltre a questa funzione di ausilio alla mobilità a larga percorrenza, il SATT svolge un importante ruolo di collegamento tra i Comuni limitrofi e l'agglomerato urbano torinese, grazie alla presenza di numerosi svincoli di raccordo con la viabilità ordinaria.

L'autostrada Torino - Pinerolo si configura come una lunga diramazione esterna del SATT verso sud - ovest, nella direzione delle valli del Pellice e del Chisone e delle stazioni turistiche del comprensorio del Sestrièr.

La forte urbanizzazione e la morfologia pianeggiante del territorio attraversato dalla rete autostradale in concessione ad ATIVA comportano la presenza di molteplici percorsi alternativi. Tuttavia tali vie non sono da considerarsi equivalenti, in quanto risentono del traffico locale dei centri abitati che attraversano.

Dal momento che a fronte di eventi eccezionali ATIVA può predisporre deviazioni sulla viabilità ordinaria, si ritiene utile configurare alcune possibili alternative.

- RETE ATIVA
- SVINCOLO
- CASELLO
- BARRIERA ESAZIONE
- - - LINEA FERROVIARIA
- STAZIONE FERROVIARIA



Le principali vie di comunicazione alternative all'autostrada Torino - Ivrea - Quincinetto ed alla bretella Ivrea - Santhià sono rappresentate dalla S.S. 460 che collega Torino a Cuornè, dalla S.S. 26 che conduce da Chivasso ad Ivrea e prosegue verso la Valle d'Aosta, e dalla S.S. 228 per il tratto da Ivrea a Vercelli.

Eventuali percorsi alternativi alle Tangenziali Nord e Sud sono da ricercarsi nella viabilità ordinaria della prima cintura di Torino. In alternativa alla diramazione per Pinerolo è possibile percorrere la S.S. 23 che collega direttamente Torino a Pinerolo, oppure la S.P. 6 che conduce da Torino a Orbassano e la S.S. 589 per il successivo tratto fino a Pinerolo.

PIANI DI POTENZIAMENTO

ATIVA ha realizzato un piano di interventi di ammodernamento ed adeguamento dell'intera rete autostradale gestita, al fine di elevare gli standard di sicurezza dell'infrastruttura e di migliorare la fluidità del traffico.

Il piano si è sviluppato fino al termine della concessione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e ha previsto un impegno finanziario complessivo di oltre 140 milioni di euro.

Gli interventi previsti più significativi hanno riguardato:

- l'ammodernamento e l'adeguamento degli svincoli di San Giorgio Canavese e di Volpiano lungo l'autostrada A5;
- l'adeguamento del tratto del raccordo autostradale Ivrea-Santhià in corrispondenza dell'innesto con l'autostrada A5 (realizzazione del nuovo viadotto Marchetti) quale primo stralcio esecutivo delle opere previste per la messa in sicurezza da rischi idrogeologici delle autostrade A5 e A4/A5;
- l'adeguamento della barriera di esazione pedaggi di Trofarello sulla Tangenziale sud di Torino;
- Realizzazione del telepedaggio europeo.

Inoltre sono stati realizzati investimenti lungo l'intera rete per migliorare la sicurezza del traffico e l'inserimento ambientale dell'infrastruttura, tra cui:

- il rinnovo e l'integrazione delle barriere di sicurezza sia in spartitraffico che nei margini laterali;
- l'installazione di nuove barriere acustiche;
- l'implementazione degli impianti di sicurezza nelle gallerie;
- il ripristino strutturale di ponti e viadotti;
- la sostituzione di portali di segnaletica verticale;
- l'implementazione degli impianti di illuminazione degli svincoli e dei piazzali;
- l'implementazione degli impianti di videosorveglianza e di controllo;
- l'adeguamento di piste di uscita alle barriere per consentire una migliore fluidità del traffico;
- la protezione, da eventuali rischi di caduta accidentale, dei sistemi di smaltimento delle acque di piattaforma nei tratti autostradali in trincea;
- la realizzazione di un nuovo parcheggio pubblico in prossimità della barriera di esazione pedaggi di Ivrea.

Intervento - Stato di avanzamento al 31 marzo 2023

Fase lavori

Ultimazione prevista

<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Autostradale Tangenziale di Torino – adeguamento sismico del sovrappasso 20 del Colle di Tenda e torrente Chisola. 		Lavori ultimati	2022
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Autostradale Tangenziale di Torino – adeguamento delle protezioni laterali e dello spartitraffico del raccordo S.S. 11 		Lavori programmati	2024
<ul style="list-style-type: none"> • Autostrada A5 Torino – Quincinetto e raccordo autostradale A4/5 Ivrea – Santhià – Nodo Idraulico di Ivrea – 2° Fase di completamento – Lotto 1B 		Lavori in corso	2024
<ul style="list-style-type: none"> • Raccordo autostradale A4/5 Ivrea – Santhià – Adeguamento sismico Viadotto della Camolesa 		Lavori programmati	2024

La Società sta inoltre attuando **un piano di interventi urgenti** per garantire il mantenimento e migliorare i livelli di sicurezza dell'infrastruttura ai sensi dell'art. 14 del codice della strada per ulteriori 37 milioni di euro all'anno.

CARTA DEGLI INTERVENTI

Gli interventi previsti riguardano principalmente:

- adeguamento delle barriere di sicurezza laterali di n. 42 sovrappassi autostradali;
- adeguamento delle barriere di sicurezza laterali e in spartitraffico della viabilità autostradale per complessivi 45 km circa;
- integrazione degli impianti di sicurezza delle gallerie di Quassolo e Passo d'Avenco;
- rinforzi strutturali e adeguamento sismico delle principali opere d'arte tra cui:
 - ponte sul fiume Po (Tang. Sud e Dir. Moncalieri);
 - sopraelevata di Moncalieri;
 - viadotto su FS Chivasso-AO;
 - ponte sul fiume Dora Baltea;
 - viadotto della Camolesa;
 - viadotto su GTT TO-Rivarolo;
 - viadotto del Bessolo;
 - ponte sul torrente Chisola;
 - ponte sul torrente Malone;
- consolidamento del versante presso la galleria di Quassolo;
- ricostruzione del sovrappasso n.21 (Svincolo di Pavone).



AMMODERNAMENTI E ADEGUAMENTI (punti da 1 a 4)

- in corso
- ultimati
- in programma

NUOVI INVESTIMENTI PER LA SICUREZZA E L'AMBIENTE (punto 5)

- Adeguamento sistemi smaltimento acque piovane
- Risanamento acustico
- Sostituzione portali di segnaletica verticale e pali di illuminazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

ATIVA promuove, nello svolgimento della propria attività, la sensibilità verso l'etica dei comportamenti, a cui tutto il proprio personale e i terzi si devono attenere, considerando tale aspetto un criterio fondamentale al quale uniformare ogni azione.

I principi di seguito enunciati, trovano riscontro nel Codice Etico e di Comportamento scaricabile sul sito www.ativa.it.

UGUAGLIANZA

ATIVA 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. ATIVA, inoltre, si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, a tutte le categorie di Clienti.

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

ATIVA si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive delle stesse. In caso di interruzioni o di funzionamenti irregolari dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario, garantisce la massima divulgazione preventiva o tempestiva delle anomalie.

ATIVA rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al Cliente le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

PARTECIPAZIONE

ATIVA promuove il confronto con i Clienti: si premura di dare riscontro ai reclami, alle segnalazioni e ai suggerimenti anche favorendo l'informazione e la partecipazione dei Clienti stessi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite, attraverso strumenti come, ad esempio, il questionario di soddisfazione compilabile sul sito www.ativa.it.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

ATIVA riconosce che è un diritto dei suoi Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti: fornisce le proprie attività, oggetto di concessione, con diligenza, efficacia ed in modo che tutti i servizi siano quanto più possibile utili ai Clienti.

ATIVA opera nell'ottica di un costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle attività svolte, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali in continua evoluzione.

CORTESIA E TRASPARENZA

ATIVA 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 svolge e sulle prestazioni fornite.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

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

CALCOLO DEL PEDAGGIO

Il pedaggio autostradale è l'importo pagato dal Cliente per l'utilizzo dell'infrastruttura autostradale, come previsto dal Codice della Strada. 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, per ciascuna percorrenza, è determinato dal prodotto dei chilometri attribuiti ad ogni percorrenza per la tariffa unitaria di competenza della Società, importo a cui si aggiungono le maggiorazioni previste dalla normativa vigente. 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 al tipo di veicolo utilizzato secondo il sistema di classificazione attualmente in uso in Italia e denominato "Assi-Sagoma".

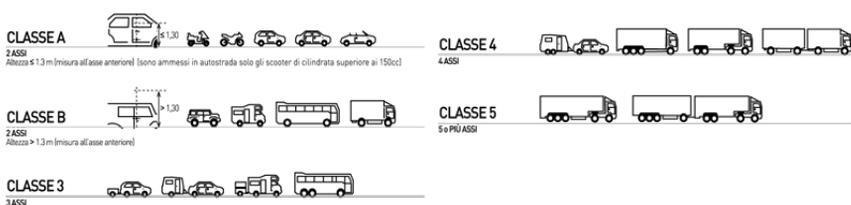
Il pedaggio è funzionale al tipo di veicolo utilizzato secondo una classificazione in funzione di due parametri:

- **gli assi, che indica il numero di assi del veicolo;**
- **la sagoma, che indica, per i veicoli a due assi, l'altezza del veicolo misurata in corrispondenza dell'asse delle ruote anteriori.**

I pedaggi autostradali possono essere riscossi con il sistema di esazione di tipo «chiuso» o con il sistema di tipo «semi-chiuso». Il sistema viene denominato «chiuso» quando il Cliente ritira alla stazione di entrata il biglietto da consegnare all'uscita, affinché si determini il pedaggio, il cui importo è calcolato in base alla classe del veicolo e al percorso effettuato quale risulta dal biglietto di viaggio. Il sistema «semi-chiuso» prevede la suddivisione dell'autostrada in tratte, ciascuna delle quali è controllata in un solo punto; di conseguenza, non è più necessario munire l'utente di biglietto di viaggio perché il pedaggio dovuto presso ogni stazione è indipendente dalla reale provenienza e destinazione del veicolo e varia solo in funzione della sua classe tariffaria.

Le tariffe vengono aggiornate periodicamente in applicazione di parametri stabiliti dalla Convenzione di Concessione, e sono soggette ad approvazione da parte dei competenti Ministeri.

Sul pedaggio inoltre gravano le quote di competenza dei soggetti legittimati per legge, nonché le imposte a favore dello Stato.



Variazione tariffaria annuale

La tariffa unitaria è adeguata secondo la formula del "price cap", inserita nella Convenzione di Concessione.

La formula tiene conto dell'inflazione programmata, degli obiettivi di recupero di produttività, dello stato di avanzamento dei lavori, della qualità delle pavimentazioni e del tasso di incidentalità. L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica indistintamente e senza alcuna discrezionalità a tutte le tratte della rete.

Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio, tra un casello di ingresso ed uno di uscita, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all'incremento annuo della tariffa unitaria: può accadere infatti che, su alcune tratte, l'incremento annuale venga recuperato e cumulato, in un anno successivo.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

LA MOBILITA'

ATIVA persegue l'obiettivo di assicurare ai Clienti un viaggio fluido, confortevole e sicuro, mediante l'efficace e rapido intervento in caso di anomalie e l'informazione alla clientela.

Tutte le prestazioni offerte relative alla viabilità sono garantite sulle 24 ore.

Tutta la rete autostradale in concessione ad ATIVA è costantemente monitorata da:

- Ausiliari di Viabilità in pattugliamento;
- Polizia Stradale in pattugliamento, secondo la Convenzione stipulata con ATIVA.

Concorre inoltre al monitoraggio la Sala Radio, attraverso le informazioni trasmesse dalle telecamere poste sulla rete, dalle colonnine SOS, dalle Centraline Meteo e attraverso l'acquisizione delle segnalazioni provenienti da enti esterni e dai Clienti.

La rete autostradale in concessione ad ATIVA è percorsa ogni anno da circa 100 milioni di veicoli, suddivisi tra leggeri e pesanti.

I dati relativi al traffico per l'anno 2022, complessivi e suddivisi per mese e per tratta di competenza (SATT, autostrada), nonché le informazioni relative ai divieti di transito per l'anno 2023 dei mezzi pesanti e dei transiti eccezionali sono riportati sul sito www.ativa.it.



INFORMAZIONI SUI SERVIZI

LA MANUTENZIONE

Il mantenimento dell'efficienza delle infrastrutture autostradali (opere d'arte, fabbricati, impianti segnaletici, impianti di illuminazione, pavimentazione, barriere metalliche, protezioni anti caduta, ecc.) è condizione essenziale per garantire i più elevati standard di sicurezza e confort durante il viaggio; a tal fine, personale specializzato pianifica annualmente puntuali controlli e verifiche propedeutici agli interventi di manutenzione programmata per garantire la piena funzionalità delle suddette infrastrutture.

Quotidianamente il personale addetto alla Manutenzione e gli Ausiliari della Viabilità, personale appositamente formato, monitora lo stato delle infrastrutture, delle pertinenze e degli impianti della rete autostradale in concessione; controlli specifici e interventi di manutenzione ordinaria sono assicurati da una programmazione costantemente aggiornata.

Gli interventi di messa in sicurezza e di riparazione, a seguito di eventi accidentali, sono tempestivamente eseguiti dal personale addetto alla Manutenzione ed all'occorrenza con l'ausilio di squadre di sicurezza e viabilità.

Gli interventi di ripristino e di manutenzione vengono eseguiti con modalità ed orari prestabiliti, tali da ridurre i disagi alla circolazione.

LA MANUTENZIONE INVERNALE

La rete autostradale ATIVA attraversa un territorio pedemontano caratterizzato, nel periodo invernale, da un clima tipicamente continentale e da eventi meteorologici difficili da prevedere; la rilevanza della rete ATIVA come via di collegamento, sia per la viabilità locale sia per i collegamenti transalpini, rende imprescindibile il mantenimento delle condizioni di transitabilità anche con condizioni meteorologiche avverse.

In tale contesto ATIVA predispone, dal 1° novembre al 31 marzo di ogni anno, il servizio di manutenzione invernale: vengono eseguiti interventi di prevenzione brina e ghiaccio e di sgombero neve, utilizzando idonee attrezzature secondo procedure prestabilite. I trattamenti preventivi consistono nello spargimento di fondenti, quali cloruro di calcio o di sodio. I depositi dei fondenti, nonché le attrezzature utilizzate per il loro spargimento e i mezzi di sgombero neve, sono ubicati nei centri di manutenzione invernale.

Gli Ausiliari della Viabilità, durante le operazioni di pattugliamento, inviano alla Sala Radio informazioni relative ai dati climatici rilevati attraverso sensori di temperatura e umidità installati sui mezzi in pattugliamento. I responsabili del servizio invernale analizzano tutti i fattori che concorrono a definire la necessità di intervento e, quando necessario, effettuano tale attività.

ATIVA sta sviluppando una rete integrata di stazioni meteorologiche e sensori dello stato della pavimentazione, utili per coordinare gli interventi di manutenzione invernale.

Ad oggi sono installate nove stazioni meteorologiche alimentate ad energia elettrica o con pannelli eolico-solari.

I parametri rilevati in tempo reale e trasmessi alla Sala Radio ed ai responsabili del servizio costituiscono la base conoscitiva fondamentale per l'organizzazione degli interventi manutentivi, in particolare per quanto concerne i trattamenti di prevenzione contro-ghiaccio.

Nei prossimi anni è prevista l'installazione di ulteriori stazioni meteorologiche per coprire i punti della rete autostradale ritenuti critici.

Le stazioni rilevano: la precipitazione (tipo, intensità), l'umidità relativa, la temperatura dell'aria, la direzione e la velocità del vento, la radiazione solare, la temperatura del suolo, la conduttività elettrica dello strato liquido presente sulla sonda al suolo e la possibilità di prevedere il punto di congelamento della pavimentazione stradale.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

INFO PER IL VIAGGIATORE

L'informazione puntuale e tempestiva sulle condizioni della viabilità e sulle situazioni meteorologiche rappresenta un elemento essenziale della qualità delle prestazioni offerte da ATIVA.

A tal fine la Società aderisce al "Protocollo di Intesa e Convenzione" AISCAT – CCISS (Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori – Centro Coordinamento Informazioni Sicurezza Stradale), per la diffusione di informazione sul traffico e sulla viabilità a carattere nazionale.

Le notizie sulla viabilità vengono diffuse via radio sui canali nazionali attraverso notiziari dedicati inseriti nel normale palinsesto, sui canali dedicati specificamente all'informazione sul traffico (CCISS, Isoradio, bollettini Onda Verde, ecc.) o tramite emittenti private con bollettini inseriti a cadenze regolari nel corso delle trasmissioni giornaliere. L'indicazione della frequenza su cui sintonizzarsi per le notizie sulla viabilità è riportata sull'apposita segnaletica installata lungo la rete autostradale in concessione ad ATIVA

La Società inoltre utilizza un sistema informativo denominato RETICA – Rete Telematica di Interscambio tra le concessionarie Autostradali – che consente di scambiare informazioni sulla viabilità in tempo reale con altre concessionarie Autostradali e di inviare notizie al Centro Operativo Autostradale della Polizia ed al CCISS: è quindi possibile, in caso di anomalie alla viabilità, fornire una tempestiva informazione a tutta l'utenza.

Durante il viaggio è possibile informarsi sullo stato della viabilità:

- consultando, nel rispetto del codice della strada, il sito www.ativa.it dai propri apparati di telefonia mobile;
- sintonizzandosi sulle stazioni radio che diffondono notizie sul traffico;
- mediante i pannelli a messaggio variabile (PMV) installati lungo la rete e alle barriere di esazione; all'occorrenza vengono esposti PMV su carrelli mobili, cartelli informativi, alle stazioni di esazione e agli svincoli più vicini al luogo delle anomalie, oppure vengono utilizzati i PMV appositamente installati sui furgoni in dotazione agli Ausiliari della Viabilità.

Le stesse informazioni sono riportate nella sezione viabilità di Televideo – RAI. ATIVA fornisce informazioni sulla viabilità e sulle condizioni meteorologiche della rete autostradale in concessione, direttamente ai Clienti che telefonano alla Sala Radio. Prima di intraprendere un viaggio è possibile conoscere la situazione del traffico e le condizioni meteorologiche sulla rete ATIVA:

- consultando il Televideo - RAI alla pagina 647;
- chiamando il numero della Sala Radio 011.38.14.401;
- consultando il sito www.ativa.it.

ATIVA invita i Clienti a comunicare, ove possibile e nel rispetto del codice della strada, eventuali anomalie riscontrate. Al termine del viaggio è inoltre possibile rivolgersi al personale delle piste manuali per comunicazioni relative alla viabilità, ad esempio per segnalare un evento verificatosi in autostrada. In ogni caso è vietato lasciare i veicoli al di fuori degli appositi spazi destinati alla sosta e attraversare a piedi le carreggiate o i piazzali delle stazioni.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Comportamento in caso di emergenza o avaria

In caso di emergenza è possibile telefonare alla Sala Radio e comunicare la propria posizione e l'emergenza in atto. L'intero tragitto autostradale è coperto da segnali di telefonia mobile ed è inoltre possibile utilizzare le apposite colonnine SOS foniche che sono dislocate sulla rete a intervalli regolari di circa 2 chilometri. La Sala Radio provvederà ad attivare immediatamente i servizi necessari per risolvere l'emergenza.

Lungo l'autostrada è possibile rilevare la propria posizione attraverso l'indicazione della progressiva chilometrica presente sullo spartitraffico o il numero identificativo dei cavalcavia riportato sui cartelli di colore marrone installati in corrispondenza degli stessi. Per comunicare la propria posizione è quindi necessario fornire tali indicazioni, oltre alla tratta che si sta percorrendo (Tangenziale Sud, Tangenziale Nord, diramazione per Pinerolo o Moncalieri, autostrada Torino - Ivrea - Quincinetto, bretella Ivrea - Santhià) e la direzione.

L'autostrada è inoltre pattugliata con continuità dalla Polizia Stradale e dagli Ausiliari della Viabilità che intervengono quanto più rapidamente possibile per risolvere le emergenze e le turbative al traffico.

In caso di avaria dell'automezzo, la Sala Radio provvede ad inviare tempestivamente il servizio di soccorso meccanico. Tale servizio è svolto da ditte autorizzate il cui personale è specificatamente attrezzato e addestrato per operare con le cautele richieste dall'ambiente autostradale.

In ogni caso è vietato percorrere a piedi gli spazi destinati alla circolazione autostradale.

Il transito dei pedoni lungo le corsie di emergenza è consentito solo per raggiungere i punti attrezzati per le richieste di soccorso. A questo proposito si ricorda che il transito, in corsia di emergenza, è consentito solo se si indossa l'apposito giubbotto catarifrangente che deve essere sempre tenuto all'interno dell'abitacolo.

La sosta in corsia di emergenza è consentita solamente in caso di guasto meccanico o malore del conducente. **La sosta massima consentita è di 3 ore.**



E' VIETATO ATTRAVERSARE A PIEDI I PIAZZALI DELLE STAZIONI DI ESAZIONE.

INFO PER IL VIAGGIATORE

Consigli sulla sicurezza

La sicurezza è un obiettivo prioritario e per conseguirlo sono disposte precauzioni strutturali e organizzative; al suo conseguimento concorre tuttavia in modo determinante il comportamento dei Clienti. La Società ha da tempo organizzato campagne di sensibilizzazione sulla sicurezza stradale mediante le locandine affisse e distribuite ai caselli ed alle barriere, i consigli e le norme riportati sul sito internet e altre iniziative. Infatti l'ambiente autostradale, oltre alle comuni norme di sicurezza stradale, impone l'adozione e l'osservanza di disposizioni specifiche.

Comportamenti che si raccomandano ai Clienti

- 1) viaggiare nella corsia libera più a destra e utilizzare le corsie di sinistra soltanto per il sorpasso;
- 2) mantenere sempre le distanze di sicurezza;
- 3) regolare la velocità in funzione delle condizioni di traffico, meteorologiche e della visibilità:
 - in caso di sonnolenza fermarsi alla prima piazzola, area di servizio o parcheggio disponibile;
 - in corrispondenza dei cantieri, in avvicinamento alle stazioni di esazione e in uscita dalle stesse, osservare le disposizioni indicate dalla specifica segnaletica che sono dettate da ragioni di sicurezza.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

SERVIZI PER IL CONFORT

TORINO - QUINCINETTO
IVREA - SANTHIA'

TORINO - PINEROLO

TANGENZIALE DI TORINO

	GESTORE AREA PETROLIFERA	GESTORE AREA RISTORO	GPL	METANO	NUMERO TELECAMERE	AREA CAMPER	AREA PIC-NIC	RISTORANTE	SERVIZIO DOCCIA	AREA GIOCO BAMBINI	BABY-ROOM	AREA CANI	SERVIZI PER DISABILI	WIFI	SERVIZIO FAX	MEZZI LEGGERI	RISERVATI DISABILI	MEZZI PESANTI
VIVERONE N. 13,4	Q8	Autogrill	●		14	●	●	●		●	●	●	●		●	20	2	11
VIVERONE S. 13,4	FANTOL	Autogrill	●		4	●	●	●		●	●	●	●		●	24	2	15
SCARMAGNO E 35,1	IP	Autogrill	●		16	●	●	●		●	●	●	●		●	32	2	15
SCARMAGNO O. 35,1	EG Italia	Autogrill	●		12	●	●	●		●	●	●	●		●	27	4	7
BEINASCO N. 2,6	IP	MyCar	●		17	●	●	●		●	●	●	●		●	114	3	18
BEINASCO S. 2,9	Eni	Eni	●		24	●	●	●		●	●	●	●		●	51	2	25
PISCINA N. 20,2	Eni	Autogrill	●		29	●	●	●	●	●	●	●	●		●	68	4	16
PISCINA S. 20,2	IP	Autogrill	●		25	●	●	●	●	●	●	●	●		●	54	4	13
RIVOLI N. 1,9	IP	Autogrill		●	19	●	●	●		●	●	●	●		●	25	2	8
RIVOLI S. 1,9	Eni	Militari		●	21	●	●	●		●	●	●	●		●	14	2	8
BAUDUCCHI O. 4,5	IP	Autogrill		●	18					●			●		●	6	1	4
NICHELINO N. 10	Eni	Autogrill	●		34	●	●	●		●	●	●	●		●	45	3	11
NICHELINO S. 11,3	Eni	Autogrill	●		29	●	●	●		●	●	●	●		●	51	2	10
STURA N. 15,3	Eni	Loggese		●	20	●	●	●		●	●	●	●		●	17	2	10
STURA S. 15,4	Eni	Militari		●	17	●	●			●	●	●	●		●	15	1	10

Lungo la rete in concessione ad ATIVA, sono presenti 15 Aree di Servizio

ATIVA ha affidato, in sub-concessione ad operatori specializzati, la gestione di tutte le prestazioni presenti nelle Aree di Servizio, sulla base di procedure competitive, trasparenti e non discriminatorie e, attraverso il monitoraggio periodico delle stesse, provvede a garantire che tali prestazioni siano erogate al meglio. L'elenco delle Aree di Servizio e dei relativi servizi offerti è rappresentato nelle tabelle.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

VALORIZZAZIONE DELLA SICUREZZA STRADALE

ATIVA è fortemente impegnata nell'individuazione, definizione e realizzazione di iniziative e piani di miglioramento volti a garantire e valorizzare la sicurezza della rete autostradale in concessione, e dei Clienti che la percorrono.

Tali piani riguardano interventi sia mirati ad integrare la sicurezza delle rete, come ad esempio:

- **installazione di barriere di sicurezza;**
- **stesura di pavimentazione drenante;**
- **segnaletica di prevenzione accessi contromano;**
- **colonnine SOS;**
- **reti di protezione anti-caduta,**

sia attività relative al mantenimento della funzionalità della rete, come ad esempio:

- **pulizia e manutenzione segnaletica stradale,**
- **risanamento e ripristino delle pavimentazioni,**
- **sostituzione delle recinzioni.**

Barriere di sicurezza

ATIVA ha avviato un piano pluriennale di interventi di riqualificazione dello spartitraffico, mediante sostituzione delle barriere di sicurezza. Sono stati ultimati gli interventi lungo tutta l'autostrada A5 Torino-Quincinetto, lungo la tangenziale nord e sud di Torino e la diramazione Torino-Pinerolo.

Sono inoltre in corso interventi annuali di adeguamento delle protezioni laterali, mediante l'installazione di nuove barriere di sicurezza.

Pavimentazioni

Lungo l'intera rete autostradale ove fattibile, in relazione alle condizioni climatiche, è stata stesa pavimentazione drenante per migliorare la visibilità in caso di pioggia. Tale pavimentazione consente inoltre di ottenere una riduzione del rumore prodotto dal traffico veicolare.

È costantemente monitorato lo stato di conservazione delle pavimentazioni dell'intera rete per pianificare gli interventi annuali di risanamento profondo e ripristino dell'aderenza superficiale.

SICUREZZA E AMBIENTE

Prevenzione accessi in contromano

In tutti gli svincoli autostradali è stata integrata sia la segnaletica orizzontale sia la segnaletica verticale, quest'ultima anche attraverso l'installazione di nuovi cartelli sperimentali di divieto di accesso in contromano.

Inoltre, lungo tutte le piste di svincolo bidirezionali è stata creata una separazione fisica dei flussi opposti di traffico con il posizionamento in spartitraffico di delineatori di corsia o, ove possibile, di barriere di sicurezza tipo new-jersey.

Oltre agli svincoli è stata installata la segnaletica sperimentale di **DIVIETO DI ACCESSO** (figura) in corrispondenza di tutte le Barriere di esazione pedaggi e i caselli della rete autostradale



SICUREZZA E AMBIENTE

Valorizzazione della sicurezza stradale

Impianti di tele-soccorso

L'intera rete autostradale gestita da ATIVA è dotata di sistema di telesoccorso.

Il sistema è composto da colonnine SOS posizionate in entrambe le carreggiate autostradali ad una distanza di circa 2 km l'una dall'altra. Ciascuna colonnina è dotata di apparato integrato di interfaccia con l'utente per la richiesta di soccorso medico, soccorso meccanico, Polizia Stradale e comunicazione con l'operatore della Sala Radio ATIVA.

Reti di protezione

Su tutti i sovrappassi sono state installate reti a protezione della sottostante viabilità autostradale. Sono state inoltre installate reti di protezione anticaduta in spartitraffico su tutti i viadotti a campate separate, lungo l'intera rete in concessione. E' stata inoltre ultimata l'installazione delle reti di protezione delle viabilità secondarie sottopassanti.

Varchi in spartitraffico e cuspidi

Tutti i varchi in spartitraffico esistenti lungo la rete autostradale gestita da ATIVA sono stati chiusi con barriere di protezione mobili omologate.

Sono inoltre in corso interventi volti a proteggere le cuspidi degli svincoli.

Impianti di sicurezza nelle gallerie

Con notevole anticipo rispetto alle scadenze stabilite dalle normative vigenti, ATIVA ha realizzato gli interventi di implementazione degli impianti di sicurezza di tutte le gallerie presenti lungo la rete in gestione.

In particolare sono già stati integralmente sostituiti gli impianti di illuminazione e completati gli ulteriori interventi riguardanti la realizzazione di nicchie di sicurezza e la realizzazione di impianti di videosorveglianza, semaforico, SOS, illuminazione di emergenza, antincendio e supervisione in remoto. Inoltre, è stato realizzato un impianto per il drenaggio dei liquidi pericolosi, che non consenta la propagazione degli incendi.

Protezione sistemi di smaltimento acque di superficie

Sono stati adeguatamente protetti, contro l'eventuale rischio di caduta accidentale, i sistemi di smaltimento delle acque di piattaforma lungo tutti i tratti autostradali in trincea.

Informazioni al cliente

Sono attualmente operativi 26 pannelli a messaggio variabile lungo la tratta e 14 pannelli alle barriere posizionati nei nodi più importanti della rete.

I pannelli a messaggio variabile sono integrati con un sistema di video sorveglianza e monitoraggio del traffico per garantire l'immediata informazione al Cliente in caso di eventuali situazioni di criticità. L'intero sistema è direttamente gestito, 24 ore su 24, dalla Sala Radio.

Segnaletica stradale

Nell'ambito dei programmi annuali di manutenzione sono previsti interventi periodici di pulizia e riparazione della segnaletica verticale e ripasso della segnaletica orizzontale. A partire dall'anno 2009 ATIVA ha avviato un piano pluriennale di interventi di sostituzione della segnaletica verticale di indicazione installata su portali metallici; è stata inoltre avviata la graduale sostituzione della segnaletica verticale di pericolo e prescrizione sull'intera rete autostradale.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

SICUREZZA E AMBIENTE

Impianti di illuminazione

Nell'ambito dei programmi annuali di manutenzione sono previsti interventi periodici di verifica e ripristino degli impianti di illuminazione pubblica.

A partire dall'anno 2009 ATIVA ha avviato un piano pluriennale di interventi di sostituzione degli impianti in corrispondenza degli svincoli e delle barriere di esazione del pedaggio.

Recinzioni laterali

ATIVA ha avviato un piano pluriennale di interventi di sostituzione delle recinzioni laterali. Sono state installate nuove recinzioni elettrosaldate lungo l'intero raccordo autostradale A4/A5 Ivrea-Santhià e l'autostrada A5. Sono in corso gli ulteriori interventi previsti lungo il Sistema Autostradale Tangenziale di Torino e diramazione autostradale Torino-Pinerolo.

ATIVA inoltre, al fine di minimizzare il rischio di intrusione nella sede autostradale della fauna selvatica, ha avviato un piano pluriennale di posa picchetti fermo rete di recinzione in alcune tratte autostradali che statisticamente hanno generato ingressi da parte della fauna selvatica.

TUTELA E RISPETTO PER L'AMBIENTE

ATIVA è conscia dell'importanza dell'ambiente e si impegna al fine di tutelarlo e rispettarlo nell'ambito delle proprie attività e pertinenze.

Per essere maggiormente efficace nel perseguire questo obiettivo, ATIVA ha deciso di adottare, nell'ambito della propria gestione integrata, un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001, che è stato certificato nel gennaio del 2012 da parte di un ente terzo indipendente. Dal 2020 ATIVA, a seguito di verifica di conformità, ha ottenuto la registrazione secondo lo schema EMAS.

Particolare attenzione viene posta alla riduzione dell'impatto acustico dovuto al transito dei veicoli che percorrono la rete in concessione: ovunque possibile si è provveduto alla stesura di pavimentazione con proprietà fonoassorbenti per ridurre il rumore generato dal transito dei veicoli, inoltre è stata avviata da tempo un'attività di installazione di barriere acustiche allo scopo di ridurre l'impatto ambientale sulla popolazione derivante dal traffico veicolare.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

ASSISTENZA ALL'ESAZIONE

PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Il pedaggio può essere pagato tramite:

- contanti presso le piste di esazione presidute da esattore e presso le casse self-service;
- tessere Viacard a scalare di importo o Viacard di conto corrente utilizzabili in tutte le piste, sia presidute da esattore sia automatiche, a meno di quelle esclusivamente dedicate al Telepedaggio;
- Carte di Credito convenzionate (VISA, EUROCARD/MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS) e rientranti nelle liste di accettabilità proposte dai circuiti bancari di riferimento o Carte Bancomat aderenti al circuito Fast-Pay utilizzabili, senza commissioni, in tutte le piste anche in modalità contactless, sia presidute da esattore sia automatiche, a meno di quelle esclusivamente dedicate al Telepedaggio.
- Sistema dinamico di Telepedaggio in tutte le piste caratterizzate dalla segnaletica orizzontale gialla e dall'apposito cartello, abilitate anche al transito dei motocicli;

Agli apparati forniti dal servizio Telepass "tradizionale", che continuerà ad essere operativo, si sono aggiunti gli apparati dei Fornitori del Servizio Europeo di Telepedaggio (SET) e del Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti (SIT-MP) attualmente abilitati ad operare sulla rete autostradale italiana:

Service Provider di Telepedaggio

Telepass S.p.A.

DKV Euro Service GmbH

Axxès SAS

Axxès SAS

UnipolTech S.p.A.

UnipolTech S.p.A.

Tipologia del Servizio

Tradizionale

Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)

Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)

Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)

Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)

Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)

Per ragioni di sicurezza, ed indipendentemente dalle cause (mancato pagamento, malfunzionamento Telepedaggio, errori lettura tessera, ecc.), si rammenta che è fatto divieto assoluto di:

- scendere dal veicolo;
- attraversare a piedi la pista, o le piste, per richiedere assistenza al personale di esazione presente in cabina;
- fare retromarcia.

Si ricorda infatti che le manovre sopracitate, espressamente vietate dal Codice della Strada, sono molto pericolose e mettono in serio pericolo se stessi e gli altri utenti.

Il Centro Servizi – Punto Blu di ATIVA, aperto al pubblico solo su prenotazione, presta attività di assistenza all'utenza.

Per maggiori informazioni sui tempi e le modalità di prenotazione, è possibile consultare la pagina web: [Numeri e Indirizzi Utili – Autostrada Torino Ivrea Valle d'Aosta - ATIVA](#)

Qualora si abbiano difficoltà o insorgano delle problematiche in fase di pagamento del pedaggio in una pista non presieduta da esattore, è necessario:

- **effettuare la richiesta di intervento premendo l'apposito pulsante.**

il servizio viene garantito da un'apposita struttura chiamata Monitoraggio Centralizzato di Tratta (MCT) attiva 24 ore su 24. Gli operatori collegati in voce con l'utente, lo guidano alla soluzione di qualsiasi difficoltà.

Qualora venga emesso uno SCONTRINO DI CREDITO, l'incasso dello stesso può avvenire, previa consegna del cedolino stesso, presso qualunque pista di esazione presidiata da esattore nel tratto Torino-Quincinetto della A/5, nelle barriere della Tangenziale di Torino o tramite bonifico bancario. Per provvedere all'accredito dell'importo tramite bonifico bancario su un codice IBAN, è necessario, oltre ad indicare lo stesso, spedire per posta l'originale dell'attestato di transito (trattenendone una copia) all'indirizzo:

**ATIVA S.p.A. - Unità Organizzativa Centro Servizi e Reclami
Strada della Cebrosa 86 - 10156 Torino**

Per eventuali resti non erogati al momento del pagamento in pista Self-Service e senza emissione del relativo scontrino di credito è necessario rivolgersi all'Unità Organizzativa Centro Servizi e Reclami tramite e-mail (gestionereclami@ativa.it) o tramite compilazione del Modulo Online sul sito www.ativa.it

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

IL MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Le ragioni per le quali si genera un Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio possono essere molteplici (mancanza di denaro, smarrimento del biglietto, mancanza di tessera, credito su tessera insufficiente, ecc.) e, in funzione delle diverse causali, vengono attivate, sia in pista, sia in fase di giustificazione amministrativa, specifiche procedure.

Nel caso di mancato pagamento o nel caso in cui un Cliente, sprovvisto di apparato, transiti erroneamente in pista Telepedaggio, il semaforo di pista diventa rosso e automaticamente l'impianto acquisisce la fotografia della targa del veicolo.

Nel caso in cui il pagamento venisse effettuato oltre il termine indicato di 15 giorni, l'importo dovrà essere maggiorato di € 2,58 per oneri di accertamento. Al persistere dell'inadempimento, l'intestatario del veicolo riceverà un sollecito di Pagamento del Pedaggio al proprio domicilio, maggiorato delle spese di riscossione e dei costi di notifica. Secondo quanto previsto dal Codice della Strada (Art.176), l'utente sprovvisto del biglietto di entrata è tenuto al pagamento del pedaggio, calcolato dalla stazione di entrata più lontana. All'utente è data la facoltà di dimostrare oggettivamente (tramite scontrini, fatture, testimonianze di terzi, ecc.) l'effettiva stazione di entrata.

Per eventuali chiarimenti/giustificativi, è possibile:

- rivolgersi, previa prenotazione, al Centro Servizi - Punto Blu ATIVA;
- compilare l'apposito Modulo online presente nella Sezione Mancato Pagamento del sito Ativa;
- contattare il Centro Servizi agli indirizzi riportati sul sito www.ativa.it.

Si avverte che, in accordo con il Protocollo di Intesa tra il Ministero dell'Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza – Comparto della Polizia Stradale per il Piemonte e la Valle d'Aosta di Torino e la concessionaria ATIVA S.p.A., in caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi verranno trasmessi alla Sezione Polizia Stradale competente per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176/11° e 21° comma del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 87,00 ad € 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore)

ASSISTENZA ALL'ESAZIONE

Il pagamento dell'importo dovuto può essere effettuato entro **15 giorni** dalla data del transito, senza alcuna maggiorazione, tramite una delle seguenti modalità:

- on-line, sul sito, nell'apposita sezione Paga online;
- presso il Centro Servizi - Punto Blu;
- in occasione di un successivo transito alle porte con riscossione manuale (gestite dagli esattori) di caselli e barriere di esazione presenti sulla rete ATIVA;
- tramite Bonifico su conto corrente postale – CODICE IBAN: IT 51 Y 07601 01000 000030230106 – CODICE SWIFT: BPPIITRRXXX – CIN: Y intestato ad ATIVA S.p.A. Strada della Cebrosa 86 – 10156 TORINO trascrivendo nella causale di pagamento, la targa e/o il numero del rapporto di mancato pagamento;
- presso gli uffici postali con versamento sul c/c n° 30230106 intestato ad ATIVA S.p.A. – Strada della Cebrosa, 86 – 10156 Torino, trascrivendo nella causale di pagamento la targa del veicolo ed il numero riportato sul Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio.

INFORMAZIONI SULL' INFRASTRUTTURA

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

Le informazioni contenute in questa sezione integrano e completano la mappa interattiva e le sezioni "Composizione della rete" e "Informazioni sui servizi" presenti sul sito www.ativa.it fornendo maggiori dettagli in merito a pannelli a messaggio variabile aree di servizio, gallerie, ponti e viadotti

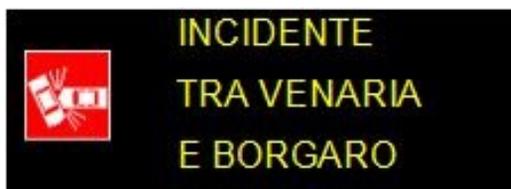
Sulla rete ATIVA sono attualmente operativi 40 pannelli a messaggio variabile (PMV) posizionati nei nodi più importanti: 26 lungo la tratta e 14 alle barriere di esazione.

Per garantire l'immediata informazione al Cliente in caso di eventuali situazioni di criticità, i PMV sono integrati con un sistema di video sorveglianza e monitoraggio del traffico. L'intero sistema è direttamente gestito, 24 ore su 24, dalla Sala Radio ATIVA.

I PMV sono composti da un pittogramma e da tre righe di testo di quindici caratteri ciascuna.

In prossimità di alcuni nodi autostradali più rilevanti sono installati PMV costituiti da un doppio pannello .

Nel testo la riga superiore (RIGA 1) informa sulla natura dell'evento, inteso come elemento che può avere effettiva influenza sul traffico e la sicurezza (es. coda, o nebbia a banchi); la riga centrale o inferiore (RIGA 2 e RIGA 3) servono normalmente ad indicare la localizzazione dell'evento, riportando la località o le località di riferimento (es. caselli, aree di servizio, raccordi) o la distanza in km; la riga inferiore, se non usata per la localizzazione, può riportare informazioni aggiuntive circa la causa dell'evento (es. "per lavori", "rallentare").



Tipologia di informazioni veicolate attraverso i PMV

La sicurezza stradale è un obiettivo prioritario e viene perseguita anche attraverso le informazioni trasmesse con i PMV.

I messaggi informano il viaggiatore con anticipo sugli eventi in corso, secondo priorità definite. Per esempio, nel caso di incidenti che provocano code, l'informazione sulla coda è considerata prioritaria rispetto all'informazione sull'incidente, per le conseguenze che potrebbe causare.

I messaggi si distinguono fra messaggi di allarme, di informazione, di cortesia, di avviso per PMV non funzionante.

Il formato generale

Il formato usato per comporre questa tipologia di messaggi è schematizzato nella seguente tabella

PITTOGRAMMA NATURA DELL'EVENTO

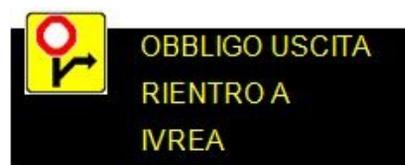
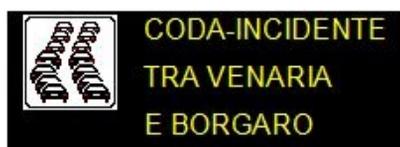
RIGA 1 NATURA DELL'EVENTO

RIGA 2 LOCALIZZAZIONE DELL'EVENTO

RIGA 3 EVENTUALI INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

LAMPEGGIANTI

ACCESI NEI SOLI PMV IN PROSSIMITA' DELL'EVENTO



INFORMAZIONI SULL' INFRASTRUTTURA

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

I pittogrammi

I pittogrammi usati sui PMV sono segnali previsti dalla normativa vigente.

Per ciascuno degli eventi che più frequentemente possono aver luogo lungo la rete autostradale viene usata una specifica combinazione di pittogramma e testo.

A fianco sono riportati alcuni dei principali pittogrammi usati sui pannelli a messaggio variabile:

I messaggi in prossimità di potenziali pericoli

I messaggi in prossimità di potenziali pericoli, utilizzando forme di espressione particolarmente incisive, mirano a indurre l'utente ad assumere un comportamento prudente in relazione a situazioni presenti nelle immediate vicinanze del PMV (indicativamente non oltre 2-4 km).

I messaggi si compongono di una parte descrittiva relativa alla natura del pericolo e di una parte che induce a un comportamento prudenziale. In alcuni casi vengono accesi i lampeggianti situati ai lati del pannello.

Esempio di messaggio in prossimità di pericoli (A)

I messaggi relativi a eventi segnalati ma non ancora validati

Quando la Concessionaria riceve segnalazioni da utenti di eventi gravi sulla rete autostradale, nell'attesa di poter acquisire un riscontro dai servizi di pronto intervento, viene pubblicato nei soli PMV in prossimità dell'evento (indicativamente non oltre 2-4 km) un messaggio specifico.

Esempio di pericolo segnalato (B)

Messaggi di reinstradamento

Nel caso di eventi che condizionino la normale viabilità, si utilizzano messaggi che mirano a indicare all'utente un percorso alternativo, non necessariamente autostradale, per giungere ad una specifica destinazione.

Esempio di messaggi di reinstradamento (C)



CODA



LAVORI



INCIDENTE



NEBBIA



PIOGGIA



DIVIETO



INFORMAZIONI SULL' INFRASTRUTTURA

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE



Messaggi di cortesia e messaggi neutri

In assenza di eventi sulla rete autostradale, per indicare il corretto stato di funzionamento del PMV si utilizzano messaggi di cortesia e messaggi neutri.

I messaggi neutri riportano l'ora corrente:

Esempio di messaggio neutro (A)



I messaggi di cortesia sono volti normalmente alla promozione di comportamenti a favore della sicurezza stradale o delle condizioni di circolazione e sono attivati esclusivamente in occasione di specifiche campagne informative o educative.

Esempio di messaggio di cortesia (B)



Progressiva chilometrica dell'autostrada

Le notizie trasmesse via radio, sui pannelli a messaggio variabile e attraverso i diversi mezzi di comunicazione, localizzano gli eventi anche attraverso la progressiva chilometrica. Per tale motivo è necessario saper individuare la propria posizione sull'autostrada.

Esempio di evento localizzato attraverso la progressiva chilometrica (C)



L'informazione circa la propria posizione sull'autostrada, definita in termini di progressiva chilometrica, può essere rilevata su di uno specifico cartello posto ogni 1000 metri sulla sinistra dell'autostrada.



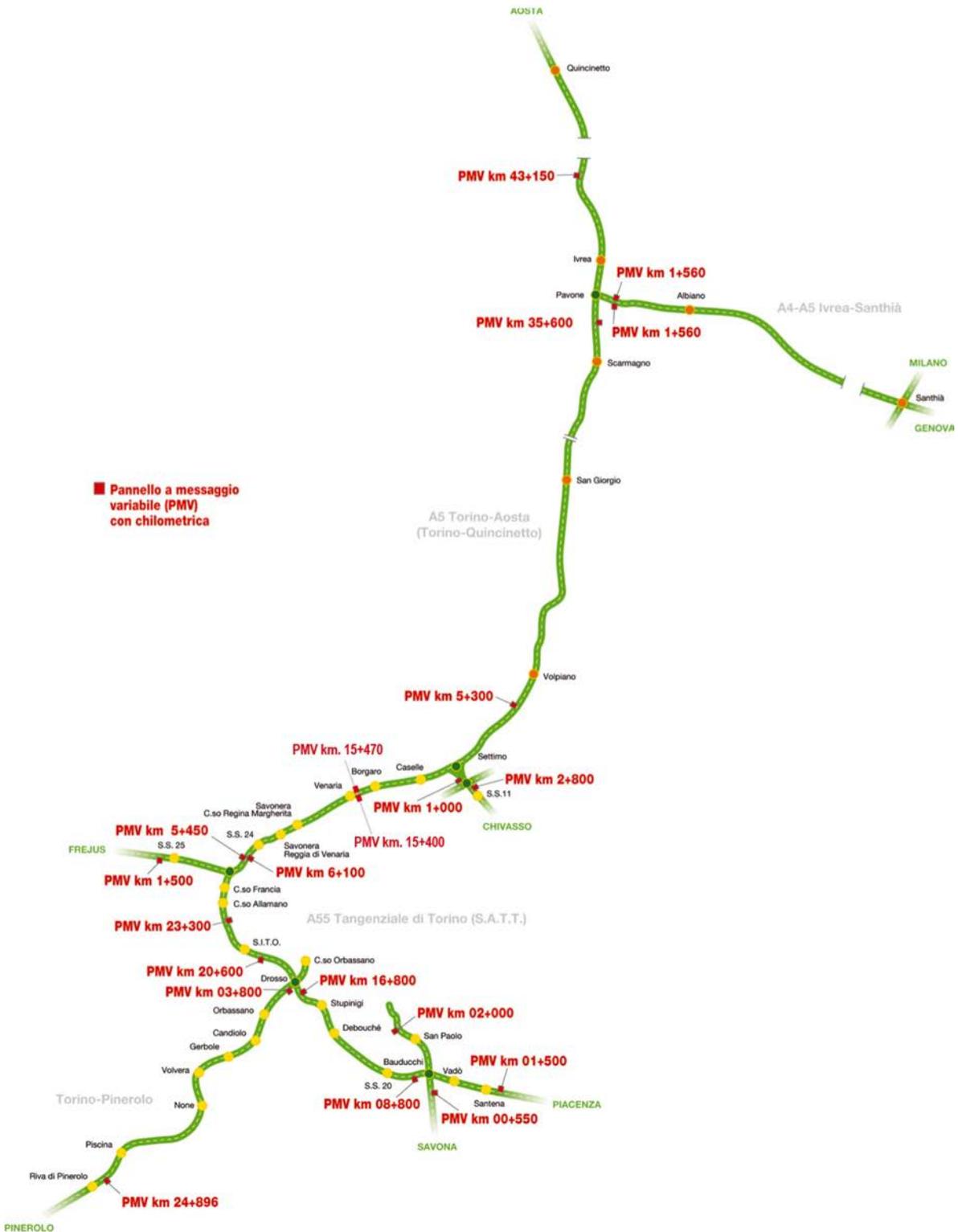
Il cartello riporta in nero su sfondo bianco la progressiva chilometrica e, quando presente, in bianco su sfondo verde una località e la distanza della relativa uscita dall'autostrada.



INFORMAZIONI SULL' INFRASTRUTTURA

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

CARTA POSIZIONAMENTO PMV



INFORMAZIONI SULL' INFRASTRUTTURA

AREE DI SERVIZIO

Lungo la rete in concessione ad ATIVA, sono presenti 15 Aree di Servizio.

ATIVA ha affidato, in sub-concessione ad operatori specializzati, la gestione di tutte le prestazioni presenti nelle Aree di Servizio, sulla base di procedure competitive, trasparenti e non discriminatorie e, attraverso il monitoraggio periodico delle stesse, provvede a garantire che tali prestazioni siano erogate al meglio.

Sul SITO www.ativa.it è possibile visualizzare la posizione esatta delle diverse AdS, cliccando sul logo ad esse dedicato, presente, come da esempio a fianco, nella mappa interattiva.

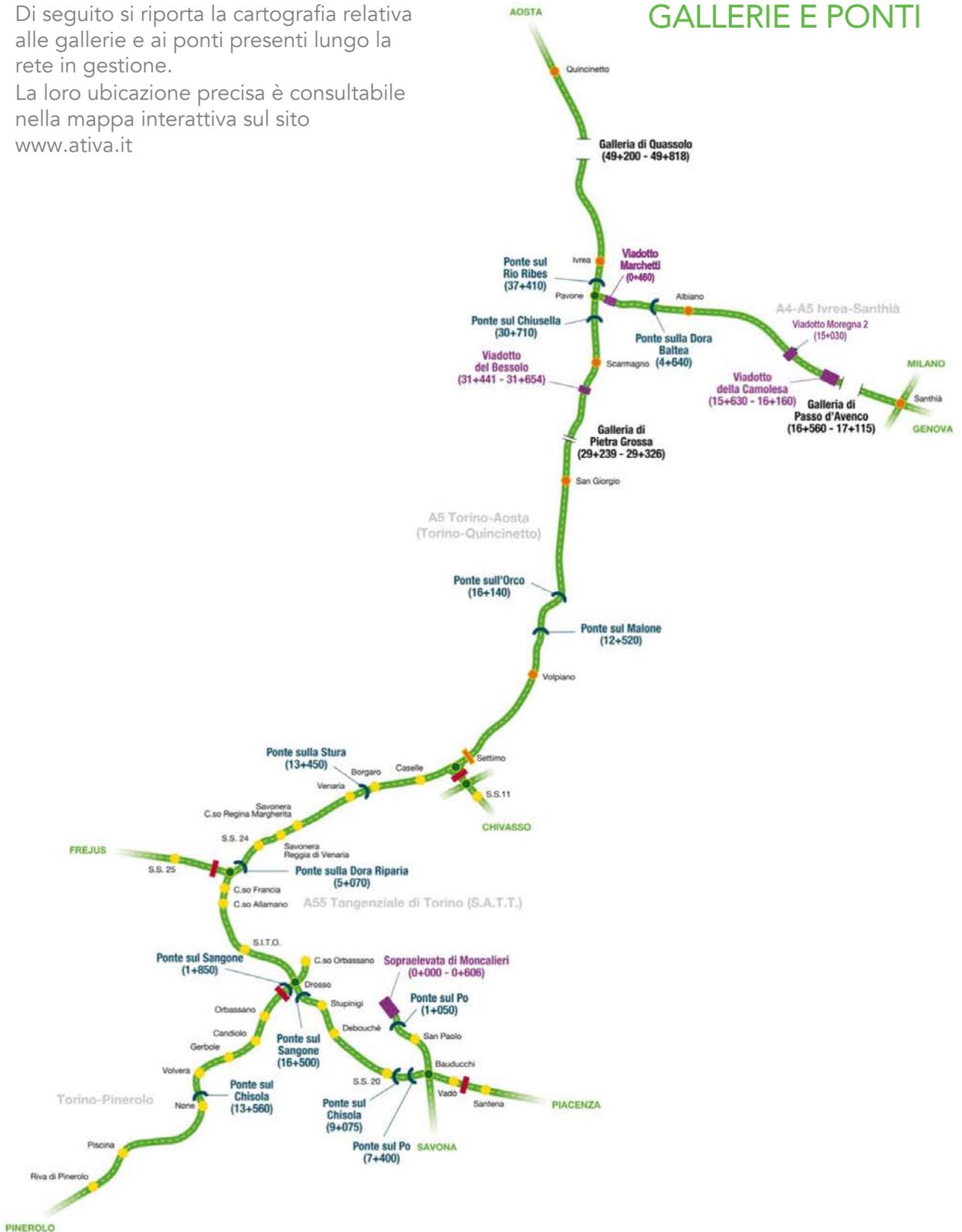


INFORMAZIONI SULL' INFRASTRUTTURA

Di seguito si riporta la cartografia relativa alle gallerie e ai ponti presenti lungo la rete in gestione.

La loro ubicazione precisa è consultabile nella mappa interattiva sul sito www.ativa.it

GALLERIE E PONTI



INFORMAZIONI SULL' INFRASTRUTTURA

CUSTOMER SATISFACTION

ATIVA ha introdotto metodiche concernenti il recepimento della soddisfazione dei Clienti, attraverso l'uso di questionari ed interviste.

Al Cliente viene erogato un questionario di soddisfazione che, una volta compilato, viene inserito in un data base che ne elabora le valutazioni. Il questionario tende a considerare una serie di aspetti riguardanti, fra gli altri, il grado della qualità intrinseca delle prestazioni fornite da ATIVA; il questionario è anonimo e compilabile sul sito www.ativa.it.

DATI STATISTICI (da inserire)

- Età
- Nazionalità
- Tipologia mezzo di trasporto
- Motivo del viaggio
- Frequenza annua transiti
- Modalità di pagamento

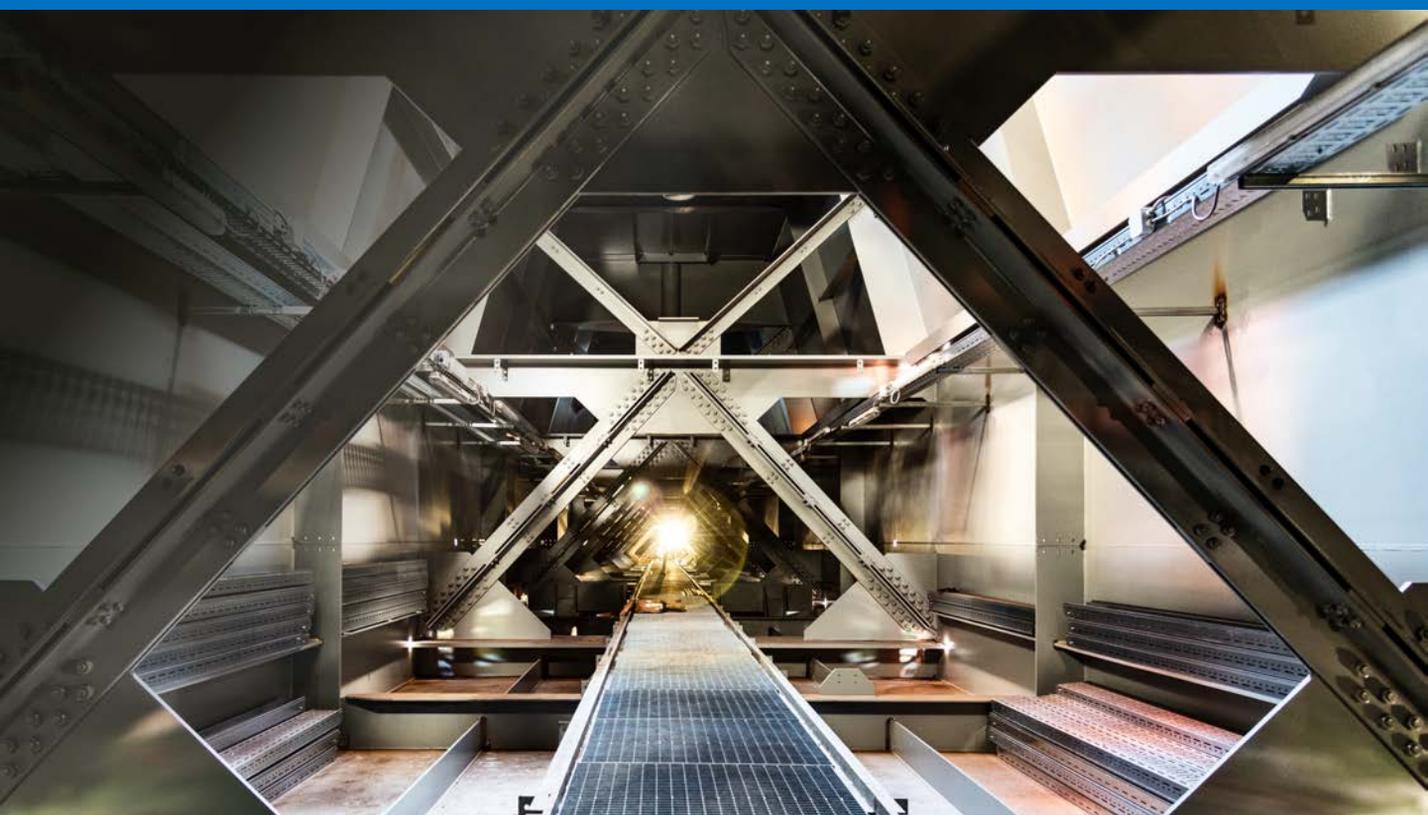
PARAMETRI DI VALUTAZIONE

1=molto basso, 5=molto alto

VOTO IMPORTANZA VOTO SODDISFAZIONE

- 1) Sicurezza in autostrada
- 2) Assistenza in autostrada
- 3) Comunicazione attraverso pannelli Messaggio Variabile
- 4) Tempi di attesa al casello
- 5) Competenza e cortesia del personale
- 6) Modalità Pagamento
- 7) Assistenza Centro Servizi (Punto Blu)
- 8) Risoluzione dei mancati pagamenti pedaggio
- 9) Efficienza aree di servizio
- 10) Tempistiche di risposta a reclami e segnalazioni
- 11) Soddisfazione Globale





LA POLITICA DEL GRUPPO
LA GESTIONE

LA POLITICA DEL GRUPPO

ATIVA S.p.A., società soggetta alla direzione e al coordinamento di ASTM S.p.A. gestisce in regime di concessione la rete autostradale relativa al Sistema Autostradale Tangenziale di Torino (A55), inclusa la diramazione per Moncalieri e quella per Pinerolo, l'Autostrada Torino – Aosta fino a Quincinetto (A5), il raccordo autostradale Ivrea – Santhià (A4/A5) e quello con la S.S. 11. E' inoltre a capo del Gruppo Ativa, che ricomprende anche S.I.CO.GEN S.r.l., società di costruzioni che si occupa della manutenzione di strade e autostrade, essenzialmente nell'ambito della predetta rete in concessione.

L'intera rete autostradale gestita da ATIVA S.p.A. insiste su un territorio appartenente prevalentemente a Torino e provincia e, in minima parte, alla provincia di Vercelli.

ATIVA S.p.A. ha adottato più sistemi di Gestione che rinforzano il MOG 231 – Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 della Società optando per una gestione integrata degli stessi: infatti tutti i Sistemi fanno capo allo stesso Rappresentante per la Direzione, che garantisce, attraverso l'operato dei singoli Responsabili dei Sistemi di Gestione, dei Rappresentanti dei Lavoratori e di un unico Comitato di Sistema, l'efficienza del modello, l'efficacia documentale e l'ottimizzazione della gestione dei pericoli e il contenimento dei rischi, inclusi quelli ex. D.Lgs. 231/01.

ATIVA, anche sulla base della valutazioni circa i rischi connessi alle proprie operatività e le relative opportunità emerse a seguito della valutazione del contesto, delle parti interessate rilevanti e delle relative esigenze ed aspettative, definisce annualmente specifici indicatori, periodicamente riesaminati, che consentono di verificare il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi prefissati al fine di garantire il miglioramento continuo della prestazioni e il mantenimento dei necessari livelli di sicurezza.

ATIVA promuove infatti, a tutti i livelli e nei confronti di tutti i soggetti coinvolti, la diffusione di una cultura della sicurezza, intesa come insieme di comportamenti e di modi pensare ampiamente condivisi all'interno della Società in relazione alla gestione dei rischi legati alle attività aziendali.

Nel perseguire i suddetti scopi, l'Alta Direzione di ATIVA si impegna a dare la massima diffusione:

- dei contenuti della presente Politica, resa disponibile e pubblicamente accessibile a tutte le parti interessate, inclusi gli utenti della rete autostradale di competenza e i terzi che operano per la Società;
- dei risultati ottenuti in relazione agli obiettivi a cui la Società tende;
- del proprio impegno e degli effetti sull'ambiente delle attività gestite e/o controllate nell'ambito del sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS): aspetti questi comunicati ai cittadini e alle parti interessate, tra cui i soggetti economici che operano sul territorio.

Affinché quanto determinato, gestito o organizzato serva a garantire la sicurezza di persone, asset e infrastrutture, ci impegniamo, in funzione delle cariche ricoperte e congiuntamente ai soggetti da noi delegati, alla definizione di una Politica conforme ai principi definiti dai Sistemi di Gestione adottati, appropriata alla natura, alla dimensione, ai pericoli e ai rischi della Società, ritenendo tale impegno strategico alle finalità perseguite e nell'interesse di tutte le parti interne ed esterne a vario titolo interessate.

Le finalità perseguite attraverso l'adozione, l'implementazione e il mantenimento dei Sistemi di Gestione adottati sono:

- garantire la conformità alla legislazione vigente, sia essa comunitaria, nazionale o locale, e alle prescrizioni sottoscritte, siano esse contrattuali o riferite alla salute e sicurezza sul lavoro, alla responsabilità sociale, all'ambiente, alla protezione dei dati e dei sistemi informativi, alla qualità, alla sicurezza del traffico stradale e alla gestione della rete in concessione;
- contribuire, nell'ambito della diffusione di una cultura della sicurezza, a migliorare la consapevolezza del ruolo di ognuno all'interno dell'azienda, al fine di migliorare i livelli di efficacia ed efficienza dei processi, i livelli di sicurezza del traffico e dell'infrastruttura stradale e autostradale, dei luoghi di lavoro e della salute di tutto il personale, le prestazioni ambientali proprie e dei propri fornitori e prestatori esterni, il rispetto dei diritti dei lavoratori e la sicurezza delle informazioni gestite;
- promuovere, quale elemento cardine della cultura della sicurezza e presupposto per il miglioramento continuo delle prestazioni e per l'innalzamento costante dei livelli di sicurezza, la partecipazione e la consultazione del personale, sia in forma diretta sia attraverso suoi rappresentanti, stimolando la presentazione di suggerimenti e/o segnalazioni, garantendo la tutela dello stesso personale da ogni forma di ritorsione in caso di segnalazione di incidenti, pericoli, rischi e opportunità;
- dimostrare l'impegno a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, anche attraverso la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti;
- assicurare la prevenzione e il contenimento dei rischi, eliminare i pericoli e ridurre progressivamente il numero di non conformità, anomalie, incidenti, morti e lesioni gravi, infortuni, malattie professionali correlati al lavoro, alla gestione della sicurezza della rete in concessione, sia in termini di traffico stradale sia di infrastruttura, ai sistemi di elaborazione e agli aspetti ambientali, derivanti da disinformazione o inefficienze organizzative, riducendone i costi complessivi;
- ridurre progressivamente gli impatti ambientali connessi all'operatività aziendale, dando riscontro a Utenti, cittadini, autorità e ogni altra parte interessata dell'impegno assunto in tal senso dalla Società e delle proprie prestazioni ambientali;
- minimizzare i rischi ai quali possono essere esposti lavoratori e terzi nell'ambito della vita lavorativa aziendale e valutare preventivamente i rischi di impatto ambientale derivanti dalle attività svolte e dai materiali utilizzati, al fine di attuare misure necessarie alla prevenzione e riduzione degli stessi;
- individuare gli eventi che possono potenzialmente costituire dei rischi, anche sulla base degli obiettivi di controllo previsti dai disposti normativi, stimarne il livello e identificare e ponderare le opzioni per il trattamento dei rischi residui;
- incoraggiare l'adozione delle migliori pratiche e l'applicazione delle più innovative tecnologie disponibili, con l'obiettivo di prevenire non conformità, anomalie, incidenti, morti e lesioni gravi, infortuni e malattie professionali, inquinamento, inefficienze e impatti negativi sull'ambiente e sulla sicurezza in generale e controllare il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi prefissati;
- scoraggiare e sanzionare, nel rispetto del regolamento disciplinare, ogni comportamento attuato dal personale aziendale, dai collaboratori o dagli amministratori in difformità ai Codici Etici adottati, alle prassi e alle procedure definite; in particolare, non sono tollerate colpe gravi, violazioni intenzionali o atti dolosi;
- mantenere un dialogo aperto, trasparente e fiduciario con gli Utenti, i cittadini, le autorità e ogni altra parte interessata divulgando informazioni in relazione agli impatti ambientali derivanti dalle attività gestite, dai prodotti e dai servizi erogati;
- migliorare l'immagine al proprio interno e nei confronti della collettività e delle parti sociali coinvolte nelle attività fulcro delle aziende, sensibilizzando alle problematiche di sicurezza e ambientali i Clienti e i Fornitori, rendendo note le proprie politiche, i propri obiettivi e traguardi di volta in volta raggiunti.

LA POLITICA E LA GESTIONE

Affinché ciò si realizzi ci impegniamo:

- a garantire la messa a disposizione di tutte le risorse necessarie al perseguimento e all'attuazione delle finalità della presente Politica;
- a considerare, fin dalla fase di definizione di nuove attività e processi, o nella revisione di quelli già esistenti, elementi essenziali: i fattori umani e gli aspetti di qualità, ambientali, di rispetto e di sicurezza in ogni sua declinazione;
- a garantire la formazione, l'informazione, l'addestramento e la sensibilizzazione sugli obiettivi definiti e sulle modalità di svolgimento dei propri compiti in efficienza, sicurezza e nel rispetto dell'ambiente, affinché possano assumere le loro responsabilità rispetto ai requisiti dei Sistemi di Gestione adottati e alle prescrizioni applicabili, in relazione ai ruoli ricoperti e consci dei possibili effetti derivanti dal mancato rispetto delle prassi definite;
- ad assicurare che tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi assegnati, garantendo la disponibilità economica e tecnologica necessaria a tale realizzazione;
- ad assicurare che i luoghi di lavoro, i materiali, le tecnologie, i metodi operativi, gli aspetti organizzativi e riferiti ai fattori umani siano realizzati conformemente ai principi dei Sistemi di Gestione adottati;
- a garantire che si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità e anomalie emergenti nel corso delle attività lavorative;
- a promuovere la cooperazione fra le varie risorse aziendali, la consultazione e la partecipazione e il coinvolgimento attivo dei lavoratori e dei loro rappresentanti, la collaborazione con le organizzazioni imprenditoriali e con gli enti esterni preposti;
- a mettere a disposizione del personale aziendale, degli utenti della rete autostradale e dei terzi canali e modalità comunicative per la segnalazione di ogni evento o circostanza che possa creare pregiudizio alla sicurezza, sia essa afferente ai luoghi di lavoro, al traffico stradale, all'infrastruttura stradale e autostradale, alle persone, all'ambiente o ai dati gestiti;
- a vigilare sul rispetto di tutte le leggi e i requisiti giuridici applicabili, dei regolamenti vigenti, delle procedure e degli standard aziendali individuati;
- a garantire che le attività siano gestite con l'obiettivo di prevenire non conformità, anomalie, incidenti, morti e lesioni gravi, infortuni e malattie professionali, impatti negativi sull'ambiente e pregiudizio per l'adeguatezza e le prestazioni delle infrastrutture stradali e autostradali, richiamando il personale aziendale all'attuazione di prassi e comportamenti atti a perseguire gli obiettivi definiti dalla presente Politica.

Per questo chiediamo a tutto il personale, ai visitatori, ai consulenti, ai fornitori esterni di beni e servizi, incluse le consulenze, nonché agli appaltatori/subappaltatori e agli affidatari/subaffidatari e a tutte le parti interessate, il rispetto e l'osservanza delle direttive contenute nei documenti afferenti ai Sistemi di Gestione adottati e in ogni altro documento al quale i Sistemi stessi si riferiscono.

La presente Politica è periodicamente revisionata in funzione dei cambiamenti delle situazioni circostanti, comprese le evoluzioni delle prescrizioni cogenti e volontarie applicabili e tenendo conto del grado di raggiungimento degli obiettivi definiti, nonché in funzione delle variazioni del contesto di riferimento, delle parti interessate rilevanti e delle relative esigenze.

**Amministratore
Delegato
Accountable Manager
Luigi Cresta**

**Responsabile Area
Gestionale
Accountable Manager
Dorotea Elsa Duchi**

**Responsabile Area
Operativa
Responsabile Ambientale
Accountable Manager
Roberto Petrali**

ATIVA ha adottato un Sistema di Gestione Integrato (SGI) al fine di perseguire i seguenti scopi:

- fornire ai propri Clienti un servizio sempre più efficiente e qualificato, in linea con gli standard più elevati del mercato e rispondente ai requisiti fissati contrattualmente o attesi,
- garantire ai propri Lavoratori, ai collaboratori esterni e ai fornitori, i necessari livelli di salute e sicurezza sul lavoro e di tutela dei diritti sociali;
- aumentare la sicurezza del traffico stradale a beneficio di tutti gli utilizzatori dell'infrastruttura;
- raggiungere e dimostrare un buon livello di prestazione ambientale, tenendo sotto controllo gli impatti sull'ambiente derivanti dalle proprie attività e da quelle dei propri fornitori e prestatori di servizi, dando riscontro a Utenti, cittadini, autorità e ogni altra parte interessata dell'impegno assunto in tal senso dalla Società e delle proprie prestazioni ambientali;
- garantire la salvaguardia e la sicurezza delle informazioni gestite dalla Società attraverso l'utilizzo di sistemi informatici di elaborazione dei dati;
- ottenere un miglioramento continuo del proprio sistema organizzativo.

ATIVA ha strutturato il proprio SGI sulla base delle seguenti norme volontarie:

- UNI EN ISO 9001;
- UNI ISO 45001;
- Linee Guida UNI INAIL;
- UNI EN ISO 14001;
- Regolamento UE 2009/1221 (EMAS);
- UNI CEI ISO/IEC 27001;
- UNI ISO 39001;
- SA 8000.

conseguendo le certificazioni UNI EN ISO 9001, UNI ISO 45001, UNI EN ISO 14001 e UNI CEI ISO/IEC 27001, UNI ISO 39001 e la registrazione secondo lo schema EMAS

Il SGI risponde ai requisiti dei disposti normativi:

- D.Lgs. 81/08;
- D.Lgs. 231/01;
- D.Lgs. 196/03, come modificato dal D.Lgs. 101/18;
- D.Lgs. 262/05;
- D.Lgs. 152/06;
- D.Lgs. 264/2006;
- Regolamento UE 2016/679;
- Linee guida di Confindustria per lo svolgimento delle attività del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari ed integra il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01.



LA POLITICA E LA GESTIONE

Tale Sistema si propone di:

- attuare una gestione integrata dei Sistemi e dei Modelli adottati, al fine di ottenere un'efficacia documentale, per cui la stessa procedura può rispondere contemporaneamente a requisiti di diversi Sistemi di Gestione, contenere i rischi, inclusi quelli ex D.Lgs. 231/01, ed evitare l'adozione di prassi in contraddizione tra loro;
- garantire la conformità alla legislazione vigente, sia essa comunitaria, nazionale o locale, e alle prescrizioni sottoscritte dalla Società;
- contribuire a migliorare la consapevolezza del ruolo di ognuno all'interno dell'azienda, al fine di migliorare i livelli qualitativi delle attività, i livelli di sicurezza stradale, la sicurezza e la salubrità dei luoghi di lavoro, nonché l'efficienza e l'efficacia dei processi organizzativi, migliorare le prestazioni ambientali attraverso il coordinamento e la tenuta sotto controllo dei vari impatti ambientali derivanti dalle attività, dai processi e dai prodotti utilizzati dalla Società, sia presso la sede sia presso le pertinenze e la rete autostradale in concessione, nonché dare evidenza del rispetto, da parte del Datore di Lavoro, dei diritti dei lavoratori;
- ridurre progressivamente, anche attraverso un approccio proattivo alla prevenzione, la numerosità delle non conformità, dei disservizi, dei possibili incidenti, sinistri, infortuni, lesioni e malattie correlate al lavoro e derivabili da disinformazione o inefficienze organizzative, degli eventuali danni ambientali, riducendone i costi complessivi;
- promuovere la partecipazione e la consultazione del personale, sia in forma diretta sia attraverso suoi rappresentanti, quale elemento trainante e presupposto per il miglioramento continuo delle prestazioni, stimolando la presentazione di suggerimenti per il miglioramento e tutelando lo stesso personale da ogni forma di ritorsione in caso di segnalazione di incidenti, pericoli, rischi e opportunità;
- minimizzare i rischi cui possono essere esposti lavoratori e terzi nell'ambito della vita lavorativa aziendale, nonché minimizzare gli impatti negativi, diretti o indiretti, sull'ambiente derivanti dalle attività aziendali, ridurre progressivamente l'incidenza del rischio di morte e lesioni gravi legate agli incidenti di traffico stradale;
- mantenere un dialogo aperto, trasparente e fiduciario con gli Utenti, i cittadini, le autorità e ogni altra parte interessata divulgando informazioni in relazione agli impatti ambientali derivanti dalle attività gestite, dai prodotti e dai servizi erogati;
- migliorare l'immagine al proprio interno, nei confronti delle parti sociali coinvolte nel business nelle attività cardine aziendali e delle parti esterne interessate, mantenendo un dialogo aperto, trasparente e fiduciario con gli Utenti, i cittadini, le autorità e ogni altra parte interessata divulgando informazioni in relazione agli impatti ambientali derivanti dalle attività gestite, dai prodotti e dai servizi erogati.

Tali scopi sono tesi all'ottenimento del miglioramento continuo e complessivo delle prestazioni del SGI, in linea con le politiche aziendali, nonché alla piena soddisfazione di leggi e regolamenti ed al rispetto di quanto previsto dalle norme volontarie sottoscritte

TUTELA DEL CLIENTE



RECLAMI
RIMBORSI
GESTIONE SINISTRI
NUMERI UTILI E INDIRIZZI

Per la segnalazione di eventuali reclami è possibile compilare l'apposito modulo qui sotto. E' inoltre possibile rivolgersi direttamente all'Unità Organizzativa Centro Servizi e Gestione Reclami.

- e-mail: gestionereclami@ativa.it
 - fax: 011.38.14.599

ATIVA si impegna a fornire risposta a proposte e reclami pervenuti via e-mail entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione, almeno nell'85% dei casi.
Qualora i tempi di conclusione dell'istruttoria del reclamo richiedessero tempi più lunghi, la Società ne dà informazione all'utente entro i termini sopra indicati.

Per la segnalazione di eventuali reclami ci si può rivolgere direttamente all'Unità Organizzativa Centro Servizi e Gestione Reclami:

- e-mail: gestionereclami@ativa.it
- fax: 011.38.14.599

È inoltre possibile inoltrare i reclami compilando l'apposito modulo sul sito www.ativa.it.

Nome * <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>	Cognome * <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>
Codice Fiscale/Partita IVA <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>	Indirizzo <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>
Città <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>	Provincia <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>
Telefono <small>Inserisci il numero di cellulare o fisso</small> <input type="text"/>	Email * <small>Inserisci la tua email</small> <input type="text"/>
Conferma Email * <small>Inserisci la tua email</small> <input type="text"/>	
Apparato Telepass N. <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>	Tessera Viacard N. <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>
Contratto di Riferimento <small>(Autostrade per l'Italia) N.</small> <input type="text"/>	Contratto Ativa <small>Abb. Tangenziale N.</small> <input type="text"/>
Targa <small>Inserisci la targa</small> <input type="text"/>	
Codice IBAN <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>	Banca <small>Compila il campo</small> <input type="text"/>
Documentazione allegata /// <input type="button" value="+ Seleziona file"/>	
Note <small>Campo descrittivo</small> <input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Confermo i dati e dichiaro di avere preso visione dell' Informativa Privacy .	
<input type="checkbox"/> Non sono un robot 	
<input type="button" value="INVIA"/>	

TUTELA DEL CLIENTE

RIMBORSI

Per la segnalazione di eventuali rimborsi ci si può rivolgere direttamente all'Unità Organizzativa Centro Servizi e Reclami:

- e-mail: gestionereclami@ativa.it
- fax: 011.38.14.599

Nei casi in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, ATIVA, previa verifica della validità della documentazione prodotta, provvede al rimborso della somma eccedente.

GESTIONE SINISTRI

Gestione Sinistri fornisce informazioni e assistenza in merito ad incidenti verificatisi lungo la rete in concessione ad ATIVA; inoltre provvede a supportare i Clienti nella presentazione di un'eventuale richiesta danni, nel caso ritengano ATIVA responsabile del danno subito.

Nel sito è possibile scaricare il modulo.

Gestione Sinistri, costantemente in contatto con l'ufficio infortunistica presso la Sottosezione Autostradale della Polizia Stradale di Torino, effettuata l'istruttoria e provvede a rispondere al Cliente.

Gestione Sinistri può essere contattato per qualunque informazione o richiesta:

- via e-mail a gestionesinistri@ativa.it
- via fax al n. 011.38.14262
- telefonicamente al n. 011.38.14.100

TUTELA DEL CLIENTE

NUMERI UTILI E INDIRIZZI

ATIVA S.p.A - Centro Direzionale

Sede Sociale

Strada della Cebrosa, 86
10156 Torino
Tel. +39 011 38 14 100
Fax +39 011 38 14 101
info@ativa.it

Sala Radio

Tel. +39 011 38 14 401

Gestione reclami

Strada della Cebrosa, 86
10156 Torino
Fax +39 011 38 14 599
gestionereclami@ativa.it

PUNTOblu

Centro Servizi Punto Blu

Settimo Torinese
barriera A5 Torino – Aosta

Per giorni e orari di
apertura, consultare il sito
internet www.ativa.it alla
sezione **Contattaci**
/Numeri e indirizzi utili.

Tel. +39 011 38 14 420
centroservizi@ativa.it

Transiti Eccezionali

Strada della Cebrosa, 86
10156 Torino

Aperto dal lunedì al giovedì
dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.00

Il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Sabato e Festivi chiuso

te@ativa.it

Rapporti mancati pagamenti pedaggio

Strada della Cebrosa, 86
10156 Torino

Fax +39 011 38 14 578

info.rmpp@ativa.it

Gestione sinistri

Dal lunedì al giovedì
dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.00

il venerdì dalle 9.00 alle 12.30

Tel. +39 011 381 41 00

Fax +39 011 381 42 62

gestionesinistri@ativa.it



GLI INDICATORI

Gli indicatori di qualità sono stati definiti con la Struttura di Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti sulla base della Direttiva n. 102/2009 e sono validi per tutte le Concessionarie. Per ogni indicatore viene riportato il fattore base, l'unità di misura e lo standard di riferimento.

È obiettivo di ATIVA il mantenimento degli standard per l'anno 2023.

Indicatore	Unità di misura	Standard di riferimento
Fattore di base: Sicurezza del viaggio		
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata superiore a 5 giorni.	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24
Fattore di base: Regolarità del servizio		
Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)*.	(RL) Retroreflessione (mcd lx-1 m-2)	100
Fattore di base: Confortevolezza del servizio		
Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	n/mese	2
Fattore di base: Servizi per i viaggiatori diversamente abili		
Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	n/mese	2
Fattore di base: informazioni agli utenti		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	tempo di risposta nel 85% dei casi in giorni lavorativi	10

* Il rispetto dello standard si verifica (solo per la linea di margine destra e ad esclusione delle gallerie, del periodo delle operazioni invernali, della prossimità a cantieri e Aree di Servizio) sul 90% su tratte minime di 20 Km.

