

CARTA DEI SERVIZI

Tutte
le informazioni
per un viaggio
migliore.

R.A.V.

Raccordo Autostradale Valle d'Aosta

2022



- Il nostro impegno
- Indicatori di qualità
- Come ci vedete
- Consigli e numeri utili



SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

L'A5 Aosta Traforo del Monte Bianco	4
La Rete di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate	5
Chi siamo	6
Il piano di potenziamento della tratta autostradale	7
I nostri valori	8
Il pedaggio	9
Come pagare il pedaggio	12
Le informazioni di viabilità	14
I pannelli a messaggio variabile	20
La sicurezza	22
La gestione della viabilità	24
Il Punto distribuzione	29
Il sito internet di RAV	32
L'ambiente e la sicurezza sul lavoro	33

SEZIONE II - LA QUALITÀ

Le politiche e la gestione per la Qualità	34
La tutela del Cliente	35

SEZIONE III - LA TUTELA DEL CLIENTE

La procedura di conciliazione	36
Svolgimento della procedura	37

ALLEGATI

Il sito internet di Autostrade per l'Italia	40
---	----

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

www.ravspa.it

Punto Distribuzione RAV di Aosta Ovest

Sede Legale RAV: Loc. les Iles - Saint Pierre (AO)

Unità Locale: Via A. Bergamini, 50 - Roma

RIFERIMENTI

Responsabile Alessandro Frumenti

e-mail info@ravspa.it

AGGIORNAMENTO AL 31.03.2022



L'AUTOSTRADA A5 AOSTA-TRAFORO DEL MONTE BIANCO



I NUMERI DI R.A.V.

Km di tratta		32,4
Punto Distrib.		1
N. stazioni	(Aosta Ovest)	1
N. dipendenti		57
Veicoli al giorno		8.193



LA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE

Sul sito www.autostrade.it tutte le informazioni sulle tratte di competenza e sui servizi disponibili sulla rete di Autostrade per l'Italia.



Autostrade per l'Italia S.p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1
Società controllate da Autostrade per l'Italia
(165 chilometri)

Società Italiana per Azioni per il Traforo del Monte Bianco
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1
Tel. 06 43637245

Società Autostrada Tirrenica p.A.
Via A. Bergamini, 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1

Autostrade Meridionali S.p.A. (1)
Via G. Porzio 4
Centro Direzionale
A/7-(80143) Napoli
Tel. 081 72.54.111

Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.
Località Les Iles
Saint Pierre
(11010) Aosta
Tel. 0165 922240

Tangenziale di Napoli S.p.A.
Via G. Porzio 4
Centro Direzionale
A/7-(80143) Napoli
Tel. 081 72.54.111

ANAS e altre Concessionarie

I NUMERI DI:	Autostrade per l'Italia	Società Controllate
Km di rete	2.855	165
Caselli	240	31
Aree di Servizio	204	14
Aree di parcheggio	103	6
Punto blu	15	5
Dipendenti	4.794	3.697*
Clienti al giorno (mln.)	3,7	0,7
Veicoli al giorno (mln.)	2,2	0,4

* Il dato si riferisce alle Società Concessionarie e alle Società operanti sul territorio italiano controllate da Autostrade per l'Italia

1 In gestione provvisoria



LA NOSTRA STORIA

La R.A.V. SpA è stata costituita nel 1983 con lo scopo sociale di progettare, realizzare e gestire il raccordo autostradale fra la città di Aosta ed il Traforo del Monte Bianco, cioè il segmento mancante alla completa interconnessione della rete autostradale italiana con quella dell'Europa Nord Occidentale.

L'autostrada, della lunghezza complessiva di circa 32,4 chilometri, si compone di due tronchi funzionali. Il primo da Sarre, in prosecuzione del tratto di Tangenziale di Aosta, giunge a Morgex, per una lunghezza totale di circa 20,0 km, di cui 16,0 Km in sotterraneo. Il secondo si sviluppa per circa 12,4 Km, di cui 8,5 Km in galleria, da Morgex ad Entrèves, in prossimità dell'imbocco del Traforo del Monte Bianco.

Nel 1987 viene firmata la specifica Convenzione tra ANAS e RAV, successivamente resa esecutiva con Decreto Interministeriale del 23 marzo 1988.

Nel maggio del 1994 è aperto al traffico il primo tronco da Sarre a Morgex di Km 20,0. La R.A.V., alla quale partecipano con il 58% la Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco S.p.A. e con il 42% la Regione Autonoma Valle d'Aosta, nel 1999 viene privatizzata insieme alle altre controllate di Autostrade per l'Italia S.p.A.

Nel 1999 la Concessione è rinnovata con la stipula di una nuova convenzione, resa esecutiva con la registrazione della Corte dei Conti nel febbraio 2000.

Nel luglio del 2001 è aperta al traffico la carreggiata sud Courmayeur - Morgex Km di 7,0.

Nell'agosto del 2002 entra in esercizio la carreggiata nord Morgex - Courmayeur di circa Km 7,0.

Nel marzo del 2007 sono aperte al traffico entrambe le carreggiate della tratta finale Courmayeur - Entrèves di circa 5,4 Km, comprendente la galleria Dolonne di circa 3,3 Km, posta in esercizio provvisorio nelle more di adeguamento ai requisiti del D.Lgs. 5 ottobre 2006 n. 264.

Nel dicembre del 2008, la Galleria Dolonne è messa in esercizio definitivo dopo aver realizzato gli interventi di adeguamento al D.Lgs. 264/06 secondo il progetto approvato il 12 giugno 2008 dalla Commissione Permanente per le Gallerie.

In data 29 dicembre 2009, la Società RAV S.p.A. firma con ANAS S.p.A. lo schema di convenzione unica previsto dalla legge 286/2006 reso efficace a seguito della sottoscrizione avvenuta in data 24 novembre 2010 dell'Atto di recepimento delle prescrizioni formulate dal CIPE.

In data 21 ottobre 2013, è stato inaugurato il nuovo Centro Direzionale RAV, in Loc. Les.Iles - Saint Pierre (AO).

In data 15 ottobre 2014, è stata trasferita la Sede Legale da Roma a Saint Pierre (AO)

La scadenza della concessione è fissata al 31.12.2032.



IL PIANO DI POTENZIAMENTO DELLA TRATTA AUTOSTRADALE

IL NOSTRO IMPEGNO

La R.A.V. esercita un'attività di pubblica utilità ed in questa veste assicura quotidianamente la mobilità delle persone e delle merci offrendo la piena disponibilità della tratta gestita. L'impegno è di migliorare quanto offerto con un continuo programma di adeguamento strutturale e tecnologico per garantire elevati standard di sicurezza, di scorrevolezza, di supporto al cliente in tutte le fasi del viaggio, di assistenza al traffico e di tempestiva informazione.

I PROGETTI DELLA CONVENZIONE UNICA 2009

RAV, secondo quanto previsto dalla [Convenzione Unica del dicembre 2009](#), è impegnata a realizzare investimenti per un totale di circa 30 milioni di Euro, tra cui i più significativi riguardano le seguenti opere:

- lavori di compartimentazione dei by-pass delle 10 gallerie dell'intera tratta autostradale;
- aggiornamento funzionale delle barriere di sicurezza e dei dispositivi di ritenuta autostradali;
- realizzazione di un sistema di distribuzione idrica antincendio all'interno delle gallerie della tratta autostradale in concessione;
- realizzazione del posto neve e manutenzione nel Comune di Morgex;
- regimazione idraulica del fiume Dora tra il torrente Dolonne e il torrente Verrand;
- interventi di adeguamento dell'infrastruttura autostradale al fine di elevare gli standard di sicurezza nelle gallerie ai sensi del D.Lgs. 264/06.



I NOSTRI VALORI

TRASPARENZA

- Lavoriamo con trasparenza e condividiamo le informazioni.
- Comuniciamo con chiarezza verso colleghi, partner, clienti.
- Rendiamo tracciabile il nostro lavoro e favoriamo la digitalizzazione come metodo di comunicazione e confronto.
- Incoraggiamo la piena collaborazione, la condivisione e diamo riscontri circostanziati e costruttivi.
- Orientiamo i comportamenti al rispetto del nostro Codice Etico e incoraggiamo le nostre persone a collaborare per il mantenimento di un clima aziendale di reciproco rispetto, evitando atteggiamenti che possano ledere la dignità, l'onore e la reputazione di ciascuno.

QUALITÀ

- Assicuriamo i più elevati standard di qualità nella progettazione, costruzione e manutenzione degli asset autostradali ed il miglioramento continuo del livello dei servizi offerti, attraverso una gestione totale della Qualità (Total Quality Management) ispirata ai migliori standard nazionali e internazionali.
- Valorizziamo la certificazione esterna dei nostri sistemi di lavoro, come metodo di confronto con gli altri e come stimolo per aggiornare costantemente il nostro approccio.

RESPONSABILITÀ

- Favoriamo l'assunzione di responsabilità, a tutti i livelli.
- Definiamo chiaramente la responsabilità dei processi e gli obiettivi attesi.
- Applichiamo criteri di valutazione chiari. • Costruiamo insieme la sicurezza per chi viaggia.

PERFORMANCE

- Adottiamo sistemi per misurare le nostre prestazioni e i nostri risultati attraverso criteri chiari, misurabili e accessibili,
- Favoriamo la valutazione delle performance a tutti i livelli, dando priorità a risultati e comportamenti improntati al rispetto del Codice Etico.

IL PEDAGGIO

LA TARIFFA, COS'È E COME SI CALCOLA

Il pedaggio autostradale è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada.

I proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, alla loro remunerazione, nonché a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete.

COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a €/Km) di competenza di RAV, maggiorata di un importo da corrispondere ad ANAS S.p.A. (Legge 102/2009 e 122/2010) per la lunghezza in chilometri del percorso compiuto - 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 concessionaria¹. All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA (22%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica **senza alcuna discrezionalità da parte di R.A.V.** ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili e del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato (5 classi) e dalle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna). L'autostrada gestita dalla RAV è considerata autostrada di montagna.

TARIFFE UNITARIE DI RAV

(€/km 2022)²

1° Gennaio 2022

CLASSI DI VEICOLO	A	B	3	4	5
TARIFFA DI MONTAGNA €/Km	0,28297	0,37655	0,50198	0,79740	0,92664

CLASSE A Altezza ≤ 1.3 m
(misurata all'asse anteriore)



CLASSE B Altezza > 1.3 m
(misurata all'asse anteriore)



CLASSE 3



CLASSE 4



CLASSE 5



ALCUNI ESEMPI INDICATIVI

Da Aosta Ovest a Courmayeur viaggiando in auto o moto il pedaggio è pari a € 8,90; da Courmayeur ad Aosta Ovest viaggiando in camper a 2 assi il pedaggio è pari a € 11,80.

Il calcolo del pedaggio, secondo il criterio precedentemente richiamato, si applica sulla tratta autostradale con sistema "chiuso", ovvero quando il Cliente ritira un biglietto in entrata e lo consegna in uscita, pagando il pedaggio corrispondente al percorso effettuato. Nelle autostrade con sistema "aperto", come è il caso della tratta della R.A.V., non essendo previsto il ritiro del biglietto in entrata, il pedaggio viene calcolato sulla base di una percorrenza convenzionalmente predeterminata; in questo caso il Cliente, ad ogni transito presso un casello autostradale, paga un importo forfettario. La R.A.V., al fine di favorire l'utilizzo dell'autostrada per coloro che la percorrono solo in parte con entrate/uscite agli svincoli intermedi del sistema aperto, dal 2000, in accordo con la Regione Valle d'Aosta e previa approvazione dell'Ente Concedente, riconosce in fattura ai Clienti muniti di apparato Telepass una riduzione del pedaggio commisurata al tragitto realmente effettuato, pari a circa il 90% per le entrate/uscite allo svincolo di Aosta Ovest e di circa il 40% per le entrate/uscite allo svincolo di Morgex.

RIDUZIONI TELEPASS 2022 (in EURO)

CLASSI DI VEICOLO	A	B	3	4	5
SVINCOLO AOSTA OVEST	-8,40	-11,20	-14,90	-23,60	-27,50
SVINCOLO DI MORGEX	-3,50	- 4,60	-6,20	-9,80	-11,40

L'INCREMENTO ANNUALE DEL PEDAGGIO

Secondo quanto previsto nella Convenzione vigente, la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio sulla base di una formula di adeguamento annuale delle tariffe, che tiene conto dell'inflazione programmata, della qualità delle attività svolte (parametrata alle condizioni di qualità delle pavimentazioni ed al tasso di incidentalità), dell'indice di produttività e di un ulteriore parametro relativo agli investimenti effettuati nell'anno. L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica automaticamente e senza alcuna discrezionalità da parte del concessionario. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio per i singoli percorsi, può risultare superiore, inferiore o nulla rispetto all'incremento annuo dovuto in base alla formula. Può accadere infatti che il pedaggio, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato, cumulato, in un anno successivo.

Le tariffe in vigore dal 1° gennaio 2022 sono rimaste invariate negli ultimi tre anni.

¹ In alcune tratte autostradali definite "a sistema aperto" - caratterizzate dal fatto che il Cliente non ritira il biglietto che permette di stabilire da dove si proviene e/o dove si è diretti - il calcolo dell'importo da pagare è riferito ad una lunghezza forfettaria stabilita dal Concedente.

² Le tariffe indicate sono comprensive dell'IVA (22%)



AGEVOLAZIONE PER I PENDOLARI

Per quanto riguarda il traffico leggero, con specifico riferimento alle misure di mitigazione tariffaria a favore degli utenti locali a suo tempo richieste dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta, accolte da RAV S.p.A. e dalla Capogruppo Autostrade per l'Italia S.p.A. e autorizzate in via sperimentale dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili a partire dal 13.04.2007, si segnala che il Ministero ha confermato fino al 31 dicembre 2023, l'agevolazione tariffaria a favore degli utenti residenti e pendolari dotati di Telepass per la percorrenza pre-determinata della tratta autostradale.

L'agevolazione prevede la gratuità di 2 transiti ogni 4 effettuati, o multipli di 4, fino ad un massimo di 48 passaggi mensili.

Il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili ha altresì confermato fino al 31 dicembre 2023 l'agevolazione del 68,5% a cui si aggiunge il mantenimento a favore della generalità degli utenti provvisti di Telepass della gratuità per l'utilizzo del tratto Aosta ovest - Aosta est (tangenziale di Aosta) e della riduzione dell'importo del pedaggio per i transiti in entrata/uscita agli svincoli di Aosta ovest e Morgex che viene parametrato all'effettiva percorrenza.

Per conoscere gli importi del pedaggio: www.ravspa.it oppure www.autostrade.it



COME PAGARE IL PEDAGGIO

LA SEGNALETICA PER LE DIVERSE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Di seguito viene illustrata la segnaletica relativa alle diverse modalità di pagamento, installata dalla R.A.V. presso la stazione di Aosta Ovest e presso tutti i caselli della rete di Autostrade per l'Italia:



Piste gialle

dedicate al pagamento con Telepass (www.telepass.com) o altri dispositivi di telepedaggio:

DKV - www.dkv-mobility.com/it

Axxes - axxes.fr/it/italie

Unipol Tech - www.unipoltech.com/it

* Cartellonistica in fase di revisione-sostituzione.



Piste blu

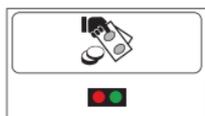
dedicate al pagamento solo con carte: Viacard, Bancomat, Carte di Credito



Piste blu con la "T" di Telepedaggio e bandiera europea

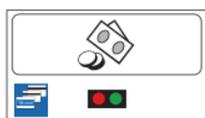
per pagare con Viacard, Bancomat, Carte di credito, Telepass o altri dispositivi di Telepedaggio

* Cartellonistica in fase di revisione-sostituzione.



Piste Bianche

con il simbolo dei contanti e della "mano" per pagare con: contanti ad un nostro operatore



Piste bianche senza operatore

con il simbolo dei contanti (senza la "mano") e delle carte per pagare con: contanti in cassa automatica, Viacard, Bancomat, Carte di Credito



Nelle porte contrassegnate con la segnaletica a lato si può pagare con la

Bancomat e le Carte di Credito indicate, **SENZA DIGITARE IL PIN E SENZA ALCUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO**



MANCATO PAGAMENTO

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro dell'errata lettura delle carte, per credito insufficiente, etc. **In nessun caso è consentito procedere in retromarcia**, e, in porta automatica, occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore. Qualora non sia possibile risolvere il problema viene fotografata la targa ed emesso uno scontrino contenente un [Rapporto di Mancato Pagamento](#).

COME PAGARE IL RAPPORTO DI MANCATO PAGAMENTO

L'importo dovuto può essere pagato senza commissioni:

- sul sito internet: www.autostrade.it nella sezione Punto Blu Online o su App Free To X con Carte di Credito e Carte prepagate aderenti ai circuiti VISA, Mastercard, Postepay e Maestro;

In alternativa il pagamento può essere effettuato:

- ai caselli autostradali della rete di Autostrade per l'Italia presso le porte con operatore;
- con bonifico bancario sul c/c intestato a Autostrade per l'Italia S.p.A, presso INTESA SANPAOLO, IBAN IT39E0306902887100000002973 indicando nella causale la targa del veicolo e il numero del Mancato Pagamento; **Trascorsi 15 giorni l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art.176/11 bis Nuovo Codice della Strada)**;
- presso gli oltre 40.000 punti Mooney - SisalPay (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale. Elenco su www.mooney.it. Il servizio prevede una commissione a favore di Mooney - SisalPay di 2,5 €
- al punto distribuzione telepass della RAV presso la stazione di Aosta Ovest; (solo per i RMPP emessi da R.A.V.);
- agli uffici postali, con versamento sul c/c n° 10665115 intestato a R.A.V. S.p.A. indicando nella causale di pagamento la targa del veicolo ed il numero del Rapporto di Mancato Pagamento;

TERMINI DI PAGAMENTO

Può essere pagato senza aggravio di spese entro 15 giorni dalla data di emissione. Trascorso tale periodo l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada).

CLIENTE SENZA BIGLIETTO DI INGRESSO

Nel caso di mancata presentazione al casello di uscita del biglietto di ingresso, il pedaggio viene calcolato, per legge, dal casello più lontano. Il Cliente ha però la possibilità dal sito www.autostrade.it nella sezione Punto Blu Online di pagare il pedaggio relativo all'effettiva percorrenza del suo viaggio, autocertificando il casello di entrata in modo semplice e guidato. Autostrade per l'Italia si riserva di accertare 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, commi 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)

Per maggiori informazioni su come e dove pagare i Rapporti di Mancato Pagamento:

www.ravspa.it e www.autostrade.it

Servizio clienti della R.A.V. al numero 0165.922220 oppure il Servizio Clienti di Autostrade per l'Italia al numero 055 42.10.452; per chiarimenti sull'emissione del Mancato Pagamento info@ravspa.it



LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Disporre di informazioni utili e tempestive riguardanti il deflusso del traffico, eventuali turbative alla circolazione, la presenza di cantieri, le condizioni meteo, gli aspetti commerciali, oltre a contribuire a rendere il viaggio in autostrada più confortevole, consente al cliente di operare le scelte più adeguate alle proprie esigenze. La raccolta e la diffusione di informazioni tempestive e verificate rappresenta un'attività fondamentale nella gestione del sistema autostradale. Il Sistema Informativo Viabilità (SIV), gestito dalla Sala Radio della RAV, raccoglie, elabora ed invia le informazioni relative alle condizioni del traffico al Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia. Gli operatori, attivi 24 h su 24, rilevano le informazioni per mezzo del sistema di monitoraggio TVVC (240 telecamere installate lungo la tratta), e tramite il personale su strada, le pattuglie della Polizia Stradale, le segnalazioni dei Clienti e le aggiornano costantemente. Le informazioni sul traffico possono essere diffuse direttamente da Autostrade per l'Italia o, in alcuni casi, da altri operatori dell'informazione (es. RAI), che provvedono alla selezione e relativa diffusione.

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Le informazioni sul traffico in autostrada e sulle condizioni di transitabilità della stessa, vengono trasmesse al Centro Viabilità di Roma e ai Centri Informativi delle 9 Direzioni di Tronco di Autostrade per l'Italia, attraverso un insieme di strumenti, sistemi e dispositivi dedicati all'infoviabilità attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

I CANALI DI INFORMAZIONE



RTL 102.5 è la principale radio FM privata italiana, con ogni giorno circa 8 milioni di ascoltatori, presente su tutto il territorio nazionale. Tutti i giorni, 24 ore su 24, RTL 102.5 trasmette in diretta 27 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro Viabilità di Autostrade per l'Italia. Appuntamenti straordinari sono garantiti in caso di eventi di traffico critici sulla rete durante l'arco della giornata. La copertura del segnale radio di RTL 102.5 sulla rete di Autostrade per l'Italia è del 99%.

I collegamenti sono fruibili anche su app RTL 102.5 Play, su sito web rtl.it e in radiovisione sul canale 736 Sky e 36 DTT.



ISORADIO 103.3 è il canale RAI dedicato alle informazioni sul traffico e alla viabilità nazionale stradale e autostradale. Dal lunedì al venerdì gli operatori di Autostrade per l'Italia effettuano 9 collegamenti al giorno e due la domenica pomeriggio. In caso di turbative ad alto impatto, sono garantiti interventi straordinari dai responsabili delle nove Direzioni di Tronco. Il reperimento delle frequenze necessarie ad assicurare la copertura (oggi del 74,9%) della rete di Autostrade per l'Italia è di responsabilità della RAI.



Attraverso il numero **0165-922201** della R.A.V., oppure tramite il **CALL CENTER VIABILITÀ 803.111** gratuito di Autostrade per l'Italia:

- 180 linee telefoniche disponibili 24 h su 24, 7 giorni su 7;



SERVIZI DI INFORMAZIONE Attraverso l'indirizzo www.ravspa.it ed inoltre www.autostrade.it (disponibile anche versione mobile) è possibile ricevere informazioni su traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio. Le stesse informazioni sono disponibili anche www.rtl.it



RTL 102.5 News Viaradio Autostrade per l'Italia è la radio DAB di Autostrade per l'Italia e di RTL 102.5 dedicata a traffico (circa 70 collegamenti al giorno), news e tante informazioni utili per chi è in viaggio. I collegamenti sono fruibili su radio DAB, su app RTL 102.5 Play, su il sito web rtl.it e in radiovisione al canale 737 Sky e 233 DTT:



HI-POINT, sono 67 information point situati nelle Aree di Servizio che forniscono notizie su traffico, percorsi e pedaggi in tempo reale.



TV, tutte le mattine tra le 05.30 e le 07.30, le principali notizie di viabilità della rete autostradale, in onda all'interno del TG5 e del TGLa7.



MAXISCHERMI - INFOMOVING, 195 schermi dislocati nelle Aree di Servizio e nei Punto Blu di Autostrade per l'Italia sui quali sono trasmesse informazioni su infoviabilità, meteo e attualità.



I PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE Situati all'ingresso della stazione di Aosta Ovest e agli svincoli di Morgex, di Courmayeur e di Entrèves, nonché in carreggiata nord all'imbocco delle gallerie Les Crêtes, Villaret e Pré St Didier, i pannelli a messaggio variabile consentono di informare costantemente i Clienti durante il viaggio. Contengono messaggi di natura "tecnica" come incidenti, cantieri, code e rallentamenti, tempi di percorrenza ed eventi meteo. Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida).



TWITTER, @MYWayAspi, il canale ufficiale Twitter di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.



"MY WAY" - LA PRIMA TV IN EUROPA DEDICATA AL MONDO DELLE AUTOSTRADE

My Way è il primo canale televisivo interamente dedicato al traffico e alla mobilità, con aggiornamenti costanti e in tempo reale sul traffico autostradale.

My Way nasce nel 2013 dalla **partnership con Sky** con un palinsesto caratterizzato da 30 collegamenti giornalieri, in onda ogni mezz'ora dalle ore 7.10 alle ore 21.40 dal lunedì alla domenica, sul canale 502 **Sky meteo 24**. I collegamenti giornalieri hanno una durata di 2 minuti e sono realizzati in uno studio televisivo allestito nella sede di Autostrade per l'Italia di Via Bergamini.

Nei collegamenti giornalieri su **SKy meteo 24**, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, Autostrade per l'Italia racconta tutto il proprio "mondo": dagli investimenti in sicurezza stradale, qualità dei servizi offerti a chi viaggia, tecnologie per rendere la rete gestita moderata e sostenibile, fino al turismo, grazie alle experience dell'iniziativa "Sei in un Pese meraviglioso".

Ai 30 collegamenti sul canale Meteo si aggiungono su **Sky TG 24** (canale 100 e 500) tutti i giorni dal lunedì al venerdì due dirette una alle ore 8.20 l'altra alle 18.50 con informazioni sulla viabilità intorno alle grandi città, come Roma e Milano.

Gli altri appuntamenti con **MyWay** su **Sky TG 24** con le informazioni dedicate alla viabilità autostradale sono previsti nelle giornate che precedono il week end e nel week end stesso; in particolare, il venerdì alle 13.50, il sabato alle 13.50 e 19.50 e la domenica alle 13.50-19.50-20.50, oltre a collegamenti "straordinari" con aggiornamenti costanti e puntuali in caso di emergenza meteo o traffico.

My Way è visibile anche sul canale 50 (SkyTG24) del digitale terrestre e sui canali 7 e 29, rispettivamente La7 e La7d.

In particolare, su La7 My Way è in onda dal lunedì al venerdì alle ore 07.50, mentre il sabato e la domenica alle 12.50.

Su La7d invece, dal lunedì al venerdì alle 9.40 e 11.40, mentre il sabato e la domenica alle ore 12.40.

Attraverso la piattaforma televisiva My Way, Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di raccontare non solo cosa sta accadendo in autostrada, ma anche di dare evidenza delle cause, fornendo informazioni sui tempi di risoluzione degli eventi e consigli ai viaggiatori (tempi di percorrenza, percorsi alternativi).

Tutti i collegamenti sono visibili anche in streaming sul sito web www.autostrade.it.

PROGRAMMAZIONE



Canale 100 e 500 di SKY
Canale 50 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Diretta TG ore 8.20 – 18.50
viabilità nelle grandi città.

Ogni venerdì

Diretta TG ore 13.30
viabilità in Autostrada.

Ogni sabato

Diretta TG ore 13.50 -19.50
viabilità in Autostrada.

Ogni domenica

Diretta TG ore 13.50 - 19.50 - 20.50
viabilità in Autostrada.



Canale 502 di SKY

Tutti i giorni

30 collegamenti da 2 minuti in onda ogni mezz'ora
a partire dalle 7.10 fino alle 21.40, ai minuti 10 e 40.



Canale 7 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Ore 07.50.

Sabato e Domenica

Ore 12.50.



Canale 29 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Ore 9.40 e 11.40

Sabato e Domenica

Ore 12.40.



In caso di emergenze meteo o traffico, alla normale programmazione si aggiungono altri collegamenti in diretta con aggiornamenti sulle situazioni maggiormente critiche.

FREE TO X

Il 15 settembre 2020 è stato lanciato da Free To X il servizio di **cashback del pedaggio autostradale**, previsto in accordo con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili dal piano strategico di trasformazione sulle tratte di competenza di Autostrade per l'Italia e accessibile grazie alla app di Free To X che è disponibile su [Apple Store](#) e [Google Play](#).

L'**applicazione gratuita** è disponibile per chiunque subisca **ritardi dovuti ai lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia**, indipendentemente dalla classe di veicolo e dal mezzo di pagamento utilizzato.

Il ristoro è previsto per tempi di percorrenza superiori agli standard di riferimento (tempi calcolati su velocità: 100km/h per i veicoli leggeri; 70 km/h per i veicoli pesanti), per la presenza di cantieri programmati sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Scaricando la app Free To X, nella sezione Cashback, gli utenti possono ottenere un **rimborso sia per i pagamenti con dispositivi di telepedaggio, sia per pagamenti con carte di credito, di debito, Viacard e contanti**.

Chi ha sistemi di telepedaggio, può inserire i riferimenti relativi al proprio dispositivo per ricevere in automatico la notifica del cashback, limitandosi alla conferma dell'itinerario effettuato.

A chi utilizza contanti o carte, per richiedere il rimborso è sufficiente inviare la fotografia – tramite app - della ricevuta

Il cashback è erogato in caso di ritardi generati da cantieri per lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia che influiscono sulla regolarità del traffico a causa della riduzione delle corsie originariamente disponibili (esclusa la corsia di emergenza) ed è riconosciuto anche per itinerari brevi, a partire da 15 minuti di ritardo, sulla base del tempo effettivo di viaggio e della lunghezza del percorso effettuato. In particolare, il cashback è valido per le seguenti tipologie di viaggi su:



- percorsi con ingresso e uscita su rete Autostrade per l'Italia;
- percorsi con ingresso su rete Autostrade per l'Italia e uscita su altra concessionaria;
- percorsi con ingresso su altra concessionaria e uscita su rete Autostrade per l'Italia;
- percorsi con ingresso e uscita su altra concessionaria, con attraversamento su rete Autostrade per l'Italia.

Non rientrano nell'iniziativa i ritardi non legati alle attività del concessionario, di natura imprevedibile come: **traffico intenso, incidenti, eventi meteo, manifestazioni, o qualunque altra motivazione non connessa al piano di lavori per l'ammodernamento delle infrastrutture autostradali.**

Sulla App Free To X, nella sezione "Viaggio", sono presenti ulteriori servizi utili come: le telecamere per il monitoraggio dei flussi di transito; il calcolo del pedaggio standard; il posizionamento dei tutor attivi lungo la rete e una funzionalità per individuare i prezzi del carburante più conveniente, nelle diverse aree di servizio disponibili. Nell'ambito del piano di sviluppo dei servizi finalizzati a migliorare l'esperienza dei nostri clienti, inoltre è sviluppato il servizio "Previsione Ritardi per Lavori" che permette agli utenti di pianificare il viaggio conoscendo in anticipo una stima dell'eventuale ritardo dovuto alla presenza di cantieri per lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia.

La stima è disponibile a partire dalle 12 ore e fino a 7 giorni dopo l'orario in cui viene effettuata la richiesta di previsioni da parte del cliente. È possibile consultare i tempi di percorrenza per le 12 ore precedenti e le 12 ore successive all'orario richiesto dal cliente.

Si tratta di un **servizio innovativo che non ha al momento riscontri in nessuna altra realtà europea** e rispetto al quale Free To X e Autostrade per l'Italia si rendono sin d'ora disponibili a collaborare con le altre Società Concessionarie per permetterne l'estensione all'intera rete autostradale italiana.

I PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

L'INFORMAZIONE DURANTE IL VIAGGIO

R.A.V. informa i propri Clienti durante il viaggio attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile posti agli ingressi autostradali ed in carreggiata, sui quali si riportano notizie relative a (alcuni esempi): **incidenti**, **cantieri**, **code**, **tempi di percorrenza** ed **eventi meteo**. Inoltre, prima dell'uscita di ogni galleria, sono collocati i pannelli a pittogrammi che segnalano all'utente, con le figure del Codice della Strada, le condizioni meteorologiche avverse eventualmente presenti nella successiva tratta all'aperto. Gli aggiornamenti delle notizie diffuse alla clientela vengono effettuati nel più breve tempo possibile dal verificarsi dell'evento, non appena è accertata la correttezza dell'informazione.

Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida, etc.).

COME INDIVIDUARE IL CHILOMETRO PROGRESSIVO



La propria posizione in Autostrada può essere rilevata dal cliente ogni 1000 metri, anche ai fini di richiesta di soccorso, per segnalazione di incidenti e di pericoli o per un più efficace utilizzo delle informazioni sulla viabilità, attraverso appositi segnali posti sullo spartitraffico centrale alla sinistra di chi viaggia che indica il chilometro progressivo che si sta percorrendo. Inoltre ogni 100 m un cartello di piccole dimensioni su fondo bianco e con numero romano indica i 100 metri.

GUIDA ALLA LETTURA



CODA



INCIDENTE



LAVORI
IN CORSO



VENTO
FORTE



GHIACCIO



NEBBIA



TRATTO
CHIUSO
USCITA
OBBLIGATORIA



NEVE



ALCUNI ESEMPI



Indica la presenza di nebbia fino a Morgex



Indica la presenza di traffico molto intenso in uscita Courmayeur



Indica la presenza di vento nel tratto Courmayeur Morgex



Indica la presenza di un incidente nel tratto Aosta Ovest Morgex



Indica la presenza di un cantiere all'altezza del km 117,6 ed invita a prestare attenzione



Indica la possibilità di ghiaccio fino a Courmayeur



Indica l'obbligo di catene a bordo e la possibilità, a causa della neve, di disagi dopo Morgex



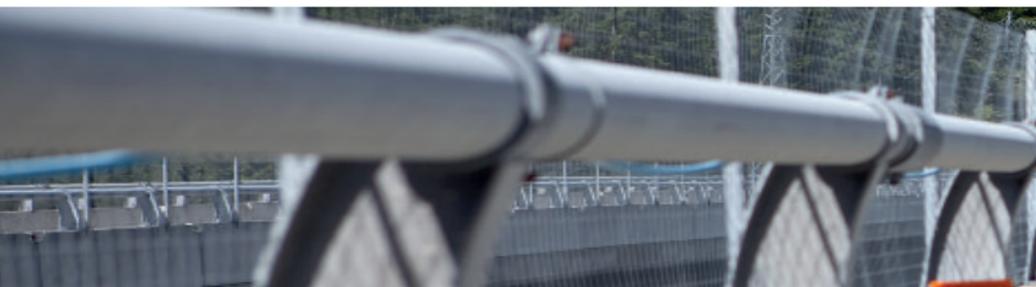
GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA

R.A.V. è fortemente impegnata in piani di miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le possibilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi e la salvaguardia delle persone. A partire dal 2020, la R.A.V. ha incaricato soggetti esterni qualificati per lo svolgimento di una due diligence sullo stato di conservazione di ponti e viadotti della tratta in concessione, mediante bandi di gara europei ad evidenza pubblica. A partire dal 2021, è stato inoltre avviato un piano di assessment di ponti, viadotti e gallerie di competenza per la verifica e l'adeguamento ai più recenti standard normativi, coerentemente con il percorso previsto dalle Linee Guida emanate dal Ministero concedente. Le attività di assessment si articolano sostanzialmente in due fasi. La prima fase prevede l'esecuzione di indagini diagnostiche strumentali (georadar longitudinale, caratterizzazione meccanica dei calcestruzzi costituenti il rivestimento, laser scanner) e l'analisi della documentazione storica disponibile al fine di identificare eventuali criticità da valutare in fase di ispezione approfondita. Nella seconda fase di ispezione (di "punto zero"), svolta da soggetti terzi, vengono eseguiti gli approfondimenti diagnostici prescritti e vengono successivamente definiti i progetti esecutivi finalizzati alla risoluzione delle difettosità rilevate.

Pavimentazioni: mantenere le pavimentazioni ad un buon livello di efficienza consente di garantire un'adeguata aderenza del veicolo e di ridurre l'insorgere di situazioni di rischio. Le applicazioni effettuate da R.A.V. in questo ambito hanno permesso di adottare tutte le soluzioni tecniche e le innovazioni tecnologiche disponibili. R.A.V. effettua, tramite il laboratorio della capogruppo Autostrade per l'Italia, un monitoraggio periodico dello stato delle pavimentazioni, per verificarne il grado di usura e il mantenimento degli standard prefissati, utilizzando strumentazioni altamente evolute e attuando interventi di rifacimento delle pavimentazioni in funzione dei risultati delle verifiche condotte.

In caso di danneggiamenti al manto stradale (dovuti a incidenti, buche, ghiaccio, ecc.) R.A.V., dall'arrivo dell'informazione, si attiva tempestivamente per garantire la sicurezza segnalando e/o avviando i necessari interventi di ripristino.

Prevenzione degli incidenti: R.A.V. ritiene di importanza primaria la prevenzione e riduzione degli incidenti. La velocità eccessiva (sull'intera tratta Sarre-Entreves il limite massimo è di 100 km/h per tutti i veicoli), la non osservanza della distanza di sicurezza e la distrazione risultano tra le cause principali di incidentalità. R.A.V. assegna rilevante cura alla gestione della segnaletica e delle limitazioni di velocità e affida alla Polizia Stradale il compito di vigilanza con le pattuglie in servizio, il monitoraggio della tratta, anche tramite sistemi TVCC dislocati sul tracciato, e l'effettuazione del primo intervento sugli incidenti e ristabilire le regolari condizioni di sicurezza per il traffico. In coordinamento con la Polizia Stradale attiva i necessari interventi di assistenza e di soccorso alle persone e ai veicoli coinvolti nei sinistri. In situazioni di emergenza, può doversi provvedere alla chiusura parziale della carreggiata o di un tratto autostradale. Per tutti gli incidenti che creano difficoltà alla circolazione e per i quali si rende necessario l'intervento di mezzi di soccorso, R.A.V. collabora con la Polizia Stradale e con gli altri Enti preposti al pronto intervento (Soccorso sanitario, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, soccorso meccanico.). R.A.V.,



non appena la segnalazione dell'incidente perviene al Centro di Controllo della Direzione di Esercizio, procede immediatamente all'attivazione degli interventi di soccorso. Inoltre, la Società assicura la tempestiva attivazione delle informazioni alla clientela (informativa sui pannelli a messaggio variabile, Onda Verde, messaggi radio e televisivi, ecc.). In tutte le situazioni di emergenza relative a incidenti, il personale della R.A.V., sia operante su strada e sia del Centro di Controllo, segue tutte le operazioni di messa in sicurezza e ripristino delle condizioni normali di transitabilità avvalendosi, ove necessario, anche di imprese esterne qualificate.

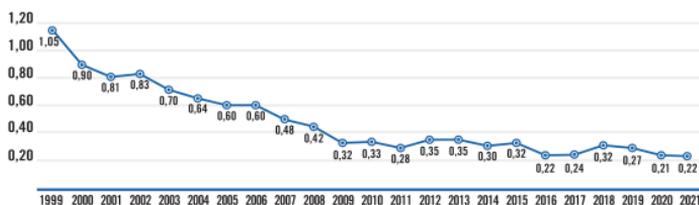
Barriere di sicurezza: installate come divisori tra le due carreggiate autostradali o lungo i margini laterali, sia sul nastro autostradale che sui viadotti, grazie alle loro particolari caratteristiche tecniche, minimizzano la possibilità di ribaltamento o fuoriuscita dei veicoli e ne assorbono l'energia di impatto. R.A.V. garantisce il monitoraggio costante delle barriere di sicurezza per verificarne la funzionalità.

Monitoraggio della rete: il costante impegno di sorveglianza è finalizzato a individuare eventuali degradi della pavimentazione, dei ponti, viadotti, sovrappassi e sottopassi, delle gallerie e degli impianti, nonché a verificare la funzionalità delle barriere di sicurezza e ad individuare e rimuovere tempestivamente oggetti dispersi sulla carreggiata.

Assistenza: la sicurezza, l'assistenza al traffico e il controllo sono garantiti 24 h su 24 da pattuglie dedicate della Polizia Stradale e dagli Ausiliari alla viabilità della R.A.V.

LA SICUREZZA SULLA RETE DEL GRUPPO AUTOSTRADE PER L'ITALIA

Tutti gli interventi mirati a garantire la sicurezza delle infrastrutture hanno ridotto il tasso di mortalità sulla rete di Autostrade per l'Italia del 79%, passando da 1,10 del 1999 (anno della privatizzazione) 0,22 di dicembre 2021.



Tasso di mortalità rete Autostrade per l'Italia e sue Controllate

SOCCORSO MECCANICO

In caso di guasto, avaria o incidente sulla tratta in concessione alla RAV è possibile chiamare i seguenti numeri:

ACI 803-116

Europe Assistance - Vai 803-803

IMA 800-613.613

R.A.V. autorizza operatori del settore, in possesso dei requisiti previsti per norma, a prestare il servizio di soccorso meccanico. Tali operatori, in base all'autorizzazione concessa, sono espressamente tenuti, in caso di incidente, veicolo fermo in strada o in corsia di emergenza di larghezza inferiore ai 3 metri, al rispetto di tempi di intervento pari a 20 minuti per i veicoli leggeri e 30 minuti per i veicoli pesanti.



IL NOSTRO IMPEGNO

R.A.V. per assicurare alla clientela il costante utilizzo dell'intera infrastruttura autostradale, compatibilmente con le esigenze di manutenzioni delle opere e per quanto consentito dalle condizioni ambientali o da eventi imprevedibili, si è impegnata sui seguenti fronti:

Cantieri per lavori

Il cantiere rappresenta un intervento sull'infrastruttura reso necessario dall'esigenza di assicurare le migliori condizioni dell'esercizio autostradale.

I cantieri sono sospesi in tutti quei periodi in cui si prevede una concentrazione dei flussi di traffico - vacanze estive, festività pasquali e natalizie e altri eventi che nel corso dell'anno, anche localmente, danno luogo a periodi festivi prolungati - salvo i casi di inderogabili necessità di intervento. Il cantiere rappresenta inoltre un potenziale fattore di disturbo della circolazione che viene monitorato costantemente attraverso opportuni accorgimenti quali la segnaletica, la limitazione della velocità, la canalizzazione del traffico e l'informazione preventiva. Infatti, per i cantieri di lunga durata, R.A.V. provvede a darne preventiva segnalazione ai clienti tramite i canali informativi di cui dispone e, in casi di particolare rilevanza, anche attraverso i mezzi di comunicazione di massa. A meno del verificarsi di eventi imprevedibili o indipendenti dalla volontà dell'azienda, R.A.V. si adopera per il contenimento ed il rispetto della durata prevista per l'esecuzione dei lavori.

**Cantieri per la manutenzione**

I cantieri per manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. In genere i cantieri sono concentrati in periodi dell'anno con condizioni meteorologiche favorevoli (infatti con neve e

pioggia battente molte operazioni non possono essere effettuate).

Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali e, ove possibile, in orario notturno, salvo situazioni di emergenza non prevedibili:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico;
- rimozione dei cantieri nei periodi di esodo e nei weekend;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti;
- in condizioni di traffico intenso o condizioni meteorologiche avverse i lavori vengono sospesi e viene riaperta al traffico la corsia eventualmente chiusa per la protezione dei lavoratori.

**Gestione degli incidenti**

R.A.V. e la Polizia Stradale coordinano congiuntamente le attività di intervento in caso di incidente.

- La **Polizia Stradale** garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza del traffico.
- La **R.A.V.** provvede a garantire il tempestivo arrivo del proprio personale e dei mezzi di soccorso, per ripristinare le condizioni di viabilità (procedendo alla pulizia del piano viabile) e ad attivare tutti i canali di comunicazione per informare i Clienti dell'evento in corso.
- I **Vigili del Fuoco**, in caso di intervento, curano la messa in sicurezza dei luoghi e delle persone, secondo le proprie procedure di soccorso.



Operazioni invernali



È stato definito, un protocollo tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (ora Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili), dell'Interno, l'Aiscat, l'Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che nei casi di intense nevicate si provveda al fermo temporaneo dei camion in apposite aree indicate. La gestione della viabilità in condizioni meteo avverse prevede:

- una dotazione aziendale di 40 mezzi e attrezzature speciali;
- la continua disponibilità di 60 addetti tra interni ed esterni;
- il continuo monitoraggio dei parametri meteorologici (5 centraline sull'autostrada) e dello stato del traffico;
- trattamenti di salatura per la prevenzione del ghiaccio;
- il tempestivo intervento dei mezzi sgombraneve;
- l'informazione ed il controllo del traffico secondo procedure condivise con la Polizia Stradale.



Viabilità ai caselli

Sulla tratta è presente **n. 1 casello**. Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

- disponibilità di porte dedicate a Telepass o ad altri sistemi di Telepedaggio in entrata e in uscita
- riduzione dei tempi di attesa in caso di richiesta di assistenza



Trasporti eccezionali

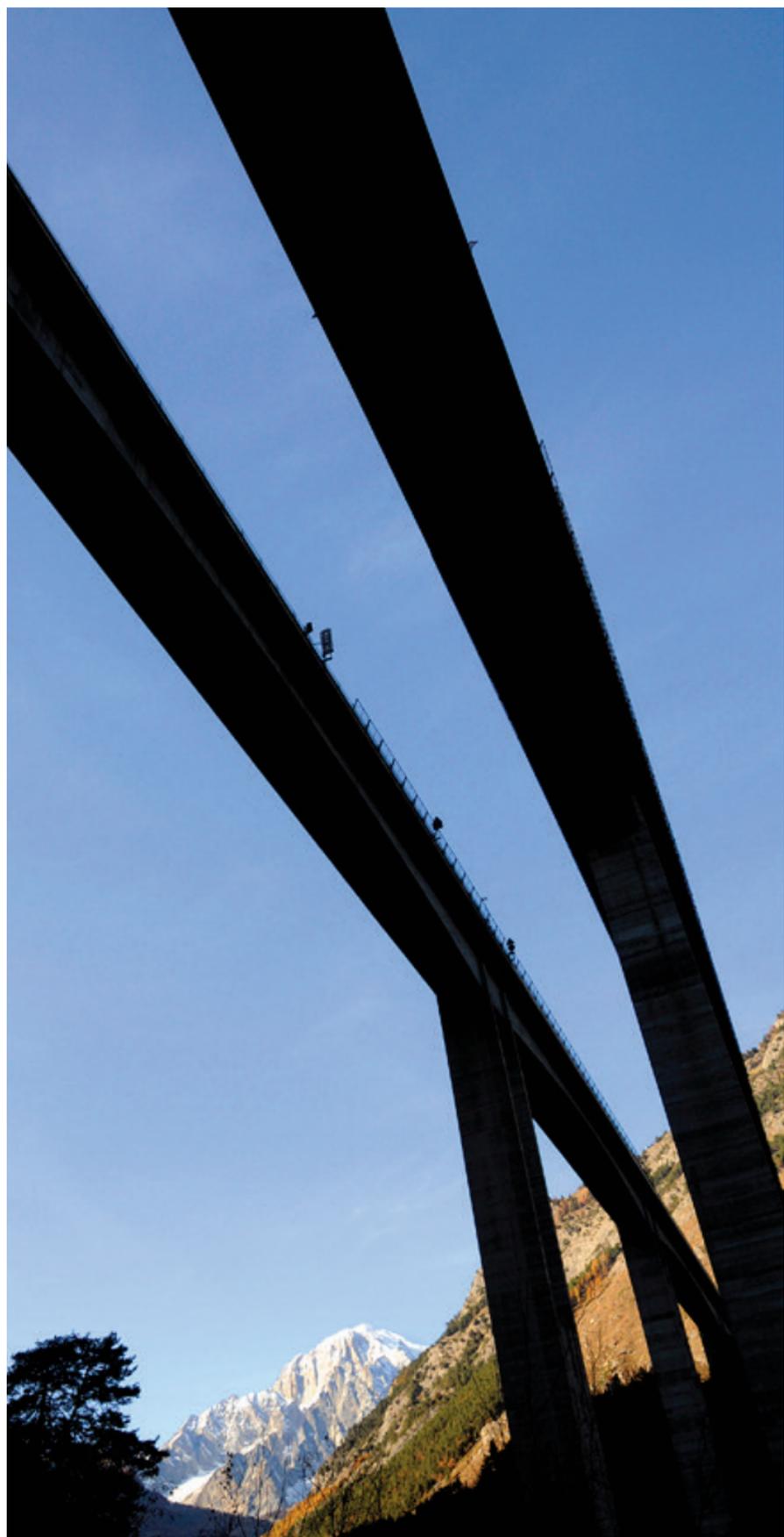
<https://teonline.autostrade.it> è un portale internet realizzato da Autostrade per l'Italia aperto a tutti gli interessati ai Transiti Eccezionali (ovvero quei veicoli e/o trasporti che per dimensione e/o massa superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada), ma in particolare è rivolto agli operatori del settore, trasportatori ed agenzie, che vogliono avere informazioni sul transito di un veicolo o trasporto eccezionale sui tratti di Autostrade per l'Italia, delle sue Controllate e delle altre Concessionarie aderenti ed effettuare attraverso il sito le operazioni necessarie al rilascio di un'autorizzazione per percorsi sulla rete autostradale.

Il portale è, infatti, attivo sia nella parte di libera consultazione che nell'area dedicata al servizio di richiesta e rilascio telematico delle autorizzazioni di Autostrade per l'Italia; quest'ultima accessibile a tutte le ditte che si registrano al servizio. Informazioni autorizzazioni possono essere richieste anche presso apposito sportello presentenella Direzione di Esercizio di Saint Pierre (Aosta Ovest).









IL PUNTO DISTRIBUZIONE

In R.A.V. è presente un Punto Distribuzione Telepass, presso la [Direzione di Esercizio in Saint Pierre \(AO\) - Località Les Iles](#) – dove è possibile effettuare tutte le principali operazioni svolte nei Punto Blu di Autostrade per l'Italia (salvo l'apertura di contratti Viacard di conto corrente).

Orari di apertura

lunedì-venerdì 8.30 - 12.00 e 14.00 - 16.30

sabato, domenica e festivi chiuso

I PUNTO BLU DI AUTOSTRADe PER L'ITALIA E DELLE SOCIETÀ CONTROLLATE

Nasce il Punto Blu Online

Per tutti i servizi di Autostrade per l'Italia è disponibile un nuovo spazio digitale: il Punto Blu Online, attivo 24h/7, facile da consultare e accessibile comodamente da casa.

Vai su www.autostrade.it per:



Rapporti di mancato pagamento



Fatturazione pedaggi



Rimborso pedaggio



Viacard prepagate



Elenco Punto Blu
sulla rete di Autostrade per l'Italia



Per informazioni e assistenza:
info@autostrade.it

Per servizi di telepedaggio
consulta www.telepass.com

Blu
Servizi Online

Servizi Online per:

RAPPORTI DI MANCATO PAGAMENTO

- Saldare i «Rapporti di mancato pagamento del pedaggio» ritirati al casello (entro 15gg dalla data di emissione senza costi aggiuntivi).
- Autocertificare il casello di entrata per mancanza di biglietto d'ingresso.
- Consultare tutti i canali disponibili per il pagamento del mancato pedaggio.

FATTURAZIONE PEDAGGI

- Utilizzare il nuovo servizio per richiedere ONLINE la fatturazione dei pedaggi effettuati con contanti e carte di credito e di debito, senza costi di spedizione e con tracciamento dello stato della richiesta.

RIMBORSO PEDAGGIO

Richiedere il rimborso per il pedaggio pagato in caso di errato:

- resto da cassa automatica;
- addebito su carta di credito o di debito;
- rilevamento della classe del veicolo.

Per richiedere un rimborso per ritardi dovuti a cantieri per lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia vai su Freeto-x.it

VIACARD PREPAGATE

- Consultare i canali di vendita delle viacard prepagate.
- Richiedere il rimborso in caso di smagnetizzazione, smarrimento o tessera trattenuta al casello.
- Richiedere la fatturazione online allegando una fotografia della tessera viacard.

Punto Blu sulla rete di Autostrade per l'Italia

Punto Blu Nord Italia

Genova Sampierdarena
Bergamo
Novate Milanese
Bologna Casalecchio
Rimini Sud
Treviso

Punto Blu Centro Italia

Prato Est
Firenze Nord
Roma Città
Roma Nord
Roma Sud

Punto Blu Sud Italia

Salerno
Napoli Casoria
Pescara Ovest
Bari Sud



www.ravspa.it è il sito internet di R.A.V., al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla società: dal profilo aziendale all'impegno di responsabilità sociale e ambientale.

Nella homepage in particolare si trovano:

- Le **news**, periodicamente aggiornate, che mettono in evidenza gli eventi e le iniziative che interessano la tratta gestita da RAV;
- Il **tracciato autostradale** gestito dalla concessionaria;
- Il **Meteo**.

All'interno del sito sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

- Pagamento dei **Rapporti di Mancato Pagamento**;
- Modulo per la **Richiesta fatturazione pedaggi**.



RAV SPA
RACCORDO AUTOSTRADALE VALLE D'AOSTA

Home | La Società | L'Autostrada | Servizi | Bandi di gara | Sostenibilità | Meteo | Archivio News | Link | Ordinanze RAV | Info

"Un'autostrada efficiente e amica dell'Ambiente che unisce l'Italia all'Europa."

R.A.V. Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.

AOSTA
Sede Legale e Direzione di Esercizio
Loc. Les Îles Saint Pierre
Tel. 0165 922111
Fax 0165 922209
Unità Locale
Via A. Bergamini, 50
00159 Roma
Tel 06 43637272
Fax 06 43637273

info@ravspa.it
PEC: ravspa@pec.ravspa.it
www.ravspa.it

RAV spa AUTOSTRADA A5 - Aosta-Monte Bianco / Aoste

Il collegamento della rete autostradale italiana da Aosta al Tratoro del Monte Bianco, realizzato dalla RAV, è un esempio di avanzatissima ingegneria autostradale di montagna in grado di coniugare le più moderne soluzioni tecniche con un profondo rispetto per il territorio e l'ambiente; a far fronte al naturale fisiologico incremento dei volumi di traffico, senza peraltro arrecare danno ai numerosi centri abitati e agli insediamenti turistici dell'Aita Valle, liberandoli dal traffico, soprattutto da quello pesante ...>>

Certificazione ambientale

La Società RAV ha ottenuto la certificazione ISO 14001:2015. RAV si pone tra le primissime Società autostradali ad aver conseguito questo attestato. >>

Certificazione Sicurezza

Nel mese di novembre 2018 RAV ha conseguito la certificazione per la salute e la sicurezza dei lavoratori secondo la norma UNI ISO 45001:2018, rilasciata da Tuv Italia, Ente riconosciuto ... >>

Politica Integrata
Privacy Policy

Il tracciato

In primo piano

AGEVOLAZIONI TELEPASS PENDOLARI/RESIDENTI: TARIFFA INNAZIATA FINO AL 31 DICEMBRE 2021
Tuesday, 31 December 2019

ADEGUAMENTO TARIFFARIO 2021
Thursday, 31 December 2020

L'ADEGUAMENTO TARIFFARIO 2021 - SI

Ethics Officer
Team Segregati/audit
Fid qui la tua registrazione

L'AMBIENTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO



R.A.V. protegge e valorizza l'ambiente. Da sempre la Società ha posto fra i suoi obiettivi primari quello di realizzare un'infrastruttura perfettamente inserita nel pregiato contesto naturale che la circonda, come dimostra la scelta di realizzare un tracciato per oltre il 75% in sotterraneo che, nascondendosi quasi completamente tra le montagne, consente di salvaguardare gli equilibri ambientali e paesaggistici della bellissima Regione in cui si colloca. La Società partecipa, inoltre, alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità annuale di Autostrade per l'Italia.

CERTIFICAZIONE AMBIENTALE

R.A.V. ha ottenuto nell'ottobre 2009 la certificazione UNI EN ISO 14001. RAV si pone tra le primissime Società autostradali ad aver conseguito questo attestato. L'ente ispettivo TÜV Italia ha rilasciato, e poi confermato negli anni successivi, a RAV S.p.A. la certificazione UNI EN ISO 14001 che attualmente è descritta nel seguente campo di applicazione, che comprende tutte le attività operative che si svolgono in autostrada, nella sede di Saint Pierre e nel posto neve di Morgex:

Esercizio della tratta e gestione del servizio inerente la tratta autostradale A5 Aosta-Trafo del Monte Bianco, comprendente: assistenza al traffico e monitoraggio della tratta autostradale, mediante videosorveglianza, telecontrollo, impianto radio e pattugliamento; esazione pedaggi; operazioni invernali; manutenzione degli impianti tecnologici e dell'infrastruttura.

La certificazione UNI EN ISO 14001, premia l'impegno dell'azienda che da sempre cura con particolare attenzione il rapporto fra l'infrastruttura e l'ambiente circostante. Sin dalla fase di progettazione, la Società ha tenuto nella massima considerazione le tematiche ambientali adottando tutti i più moderni sistemi anti inquinamento (sistemi di raccolta delle acque - salvaguardia del regime idrologico - pavimentazioni drenanti e fono assorbenti - effettuazione monitoraggio ambientale ante, in corso e post opera - installazione di barriere anti rumore - particolare cura della sistemazione paesaggistica) e curando l'inserimento del tracciato nel contesto ambientale, storico, urbanistico, orografico e morfologico del territorio.



CERTIFICAZIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Nell'anno 2018 RAV ha conseguito la certificazione per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro secondo la norma OHSAS 18001, rilasciata da TÜV Italia, Ente riconosciuto per la serietà e severità di giudizio e nel 2019 è stata ampliata per allinearsi alla nuova norma UNI ISO 45001 ed è stata confermata negli anni successivi.

La certificazione, che si aggiunge a quella ambientale secondo la norma ISO 14001, comprende tutte le attività e le sedi aziendali ed in particolare l'autostrada (gestione del traffico, infrastrutture ed impianti), le sedi operative di Saint Pierre e di Roma e il posto neve di Morgex ed è un riconoscimento agli sforzi dell'azienda per la prevenzione dei rischi derivanti dall'attività di sorveglianza autostradale sia per i lavoratori sia per i fruitori del servizio. La certificazione possiede lo stesso campo di applicazione della certificazione ambientale.

L'ottenimento della certificazione è un riconoscimento dei rilevanti investimenti per la salute e sicurezza sia dei lavoratori sia dei viaggiatori: il vasto impegno aziendale nella formazione e allo sforzo e il coinvolgimento di tutto il personale hanno permesso di quasi azzerare gli infortuni ed evitare quelli gravi e allo stesso tempo mantenere l'indice di incidentalità ben al di sotto della media nazionale.

LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il miglioramento della qualità percepita è un obiettivo verso il quale ogni giorno convergono tutti i nostri sforzi.

IL QUALITY REPORT

R.A.V. si è dotata di un Quality Report, strumento con il quale vengono monitorati gli indicatori di qualità mettendoli in relazione con i dati storici e definendo obiettivi annuali, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni.

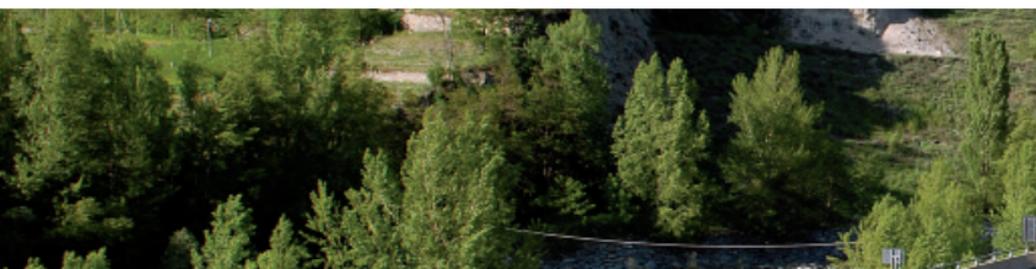
GLI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli indicatori di qualità del servizio, validi per tutte le Concessionarie e definiti sulla base della Direttiva del Ministro delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili n. 102/2009 con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie autostradali, sono le seguenti:

	Unità di misura	Standard riferim.
Fattore base: Sicurezza del Viaggio		
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24 ore
Fattore base: Regolarità		
Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)*	(RL) Retroreflessione (mcd lx-1 m-2)	100** RL
Fattore base: Informazione agli utenti		
Tempo di risposta a comunicazioni e reclami via e-mail all'indirizzo: info@ravspa.it	Tempo di risposta nell'85% dei casi in giorni	10 gg. lavorativi

Con riferimento all'anno 2021, gli standard di riferimento sono stati raggiunti.

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



LA TUTELA DEL CLIENTE

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

I RECLAMI: OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE

R.A.V. attribuisce molto valore ai reclami, segnalazioni e suggerimenti in quanto **indicatori significativi** per individuare eventuali criticità, intraprendere azioni correttive, migliorare processi per rimuovere le cause di reclamo attivare progetti di miglioramento e recuperare la fiducia dei Clienti soddisfatti.

La RAV si impegna a:

- rispondere a tutte le comunicazioni entro 10 giorni lavorativi nell'85% dei casi;
- **comunicare** ai Clienti per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, gli interventi e le azioni correttive intraprese per migliorare la qualità del servizio;
- **informare** i Clienti (attraverso PMV-Pannelli a Messaggio Variabile, Casello, Punto Blu, Sito internet,etc.) circa la possibilità di effettuare un reclamo e di come farlo pervenire.

Il Cliente che vuole inviare un reclamo deve scrivere un'e-mail all'indirizzo:

info@ravspa.it

RIMBORSI IN CASO DI ERRATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Nei casi in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, R.A.V., dopo aver verificato la validità dei documenti ricevuti e ad esito degli opportuni accertamenti, provvede al rimborso della somma eccedente.

Per richiedere il rimborso è possibile:

- recarsi presso il **Punto Distribuzione della Società** dove si potrà compilare l'apposito modulo;
- inviare una e-mail all'indirizzo info@ravspa.it;
- scrivere a R.A.V. Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.
Loc.Les Iles - 11010 Saint Pierre (AO)



LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il modo semplice, gratuito e rapido per risolvere le controversie.

Grazie all'accordo siglato con le Associazioni dei Consumatori [Adoc](#), [Adusbef](#), [Codacons](#), [Federconsumatori](#), [Adiconsum](#) e [U.di.Con](#), i Clienti di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate (Raccordo Autostradale Valle d'Aosta, Tangenziale di Napoli e di Telepass S.p.A.), [se insoddisfatti per la risposta ad un reclamo](#), possono risolvere, in via stragiudiziale in modo [semplice, gratuito e rapido](#) le seguenti controversie:

- danno causato da urto della sbarra della pista Telepass di accesso/ uscita dei caselli autostradali contro il veicolo dell'utente per errore di funzionamento degli impianti;
- sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale ove sia accertata la responsabilità della Società competente;
- danno causato da caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali;
- danno da investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale a cura della Società competente rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento;
- errato calcolo del pedaggio;
- rapporto di mancato pagamento del pedaggio ove sia completata la fase di accertamento per il tramite di Essediese S.p.A.;

Sono escluse le richieste relative a lesioni o danni fisici. Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario presentare domanda attraverso un apposito modulo disponibile presso:

- il sito www.autostrade.it;
- tutti i Punto Blu di Autostrade per l'Italia;
- le sedi territoriali delle [Associazioni dei Consumatori](#). È possibile inviare il modulo tramite le Associazioni aderenti i cui riferimenti sono indicati di seguito, o [direttamente ad Autostrade per l'Italia](#) attraverso:
 - raccomandata a/r inviata ad Autostrade per l'Italia
 - Ufficio di Conciliazione - Via A. Bergamini 50 - 00159 Roma
 - FAX al numero 06.43632180
 - e-mail all'indirizzo conciliazione@autostrade.it.

SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

La richiesta di conciliazione viene esaminata da una **Commissione di Conciliazione**, composta da un "conciliatore" della Società competente e da un "conciliatore" dell'Associazione dei Consumatori scelto dal cliente. In caso di accordo tra le parti la conciliazione si conclude con la definizione del relativo rimborso. **Il cliente è libero di accettare o di rifiutare la soluzione proposta.**



Adoc
tel. 06 86398975
www.adocnazionale.it
info@adocnazionale.it



Adiconsum
tel. 06 4417021
www.adiconsum.it
comunicazioni@adiconsum.it



Adusbef
tel. **06 4818633-632**
www.adusbef.it
conciliazione.autostrade@adusbef.it

CODACONS



Codacons
tel. 06 3728667
www.codacons.it
Info@codacons.it



Federconsumatori
tel. **06 42020755-59**
www.federconsumatori.it
federconsumatori@federconsumatori.it



Udicon
tel. 06.77250783
www.udicon.org
info@udicon.org







WWW.AUTOSTRADE.IT

www.autostrade.it contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità e ai servizi disponibili lungo la rete.

Sul sito www.autostrade.it convergono tutti i media e i servizi di infoviabilità; il servizio televisivo My Way, la radio Rtl 102.5 e Isoradio, le oltre 1.000 webcam presenti lungo la rete e l'area arancione per consultare in tempo reale la situazione del traffico e i percorsi e pedaggi. Il sito contiene inoltre il racconto di tutto il mondo di Autostrade per l'Italia: gli investimenti e le iniziative in corso, notizie sulla rete e la viabilità, la sicurezza e gli eventi.

La homepage è stata ridisegnata per favorire la user experience e facilitare l'accesso alle informazioni di infoviabilità, con un primo blocco interamente dedicato al Piano Industriale, una parte centrale rivolta a tutti i servizi all'utenza e una parte destinata a news ed informazioni.

Dalla homepage è possibile accedere alla sezione dedicata agli Autotrasportatori che offre, soprattutto durante le emergenze climatiche, informazioni su meteo e circolazione, oltre a consigli sui servizi dedicati disponibili sulla rete.

Nell'ottica di potenziare al massimo l'informazione agli utenti è stata sviluppata la nuova sezione dedicata al piano di ammodernamento della rete con l'evidenza dei cantieri programmati e i relativi tempi di percorrenza.

Dal 2018 il sito ospita la sezione dedicata "Autostrade per Genova" con informazioni e aggiornamenti su viabilità, comunicati stampa e informazioni di servizio. La sezione è stata recentemente arricchita con l'inserimento delle mappe di pianificazione dei cantieri liguri e i tempi di percorrenza attesi sulle tratte maggiormente interessate dai cantieri stessi.

Nella nuova sezione Persone, è possibile inviare la candidatura, consultare le posizioni aperte e scoprire il processo di selezione e il mondo lavorativo di Autostrade.

www.autostrade.it è disponibile in formato mobile, con lay-out e contenuti pesanti per tutti coloro che accedono da dispositivo mobile.

L'area arancione, dedicata a chi viaggia sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle società Controllate, è presente in tutte le pagine del sito e fornisce l'accesso ai seguenti servizi:



Contatti e informazioni, per conoscere i numerosi canali disponibili per comunicare con l'azienda, inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, aderire alla Procedura di Conciliazione e inviare richieste di rimborso per i casi specificatamente elencati.



Traffico , percorsi e pedaggi, per consultare la mappa interattiva che fornisce informazioni dettagliate e aggiornate in tempo reale sulla situazione di traffico lungo la rete autostradale; sul meteo e sulle Aree di Servizio. Si possono inoltre visualizzare in tempo reale le webcam collocate sulla rete di Autostrade per l'Italia.



Chiusure, lavori e ordinanze, per poter consultare le chiusure previste lungo la rete, con informazioni su date e durate dei lavori in corso e percorsi alternativi consigliati.



Punto Blu Online il nuovo spazio digitale per tutti i servizi dedicati all'assistenza delle pratiche correlate al pedaggio (rapporti di mancato pagamento, fatturazione pedaggi e viacard, rimborsi, elenco Punto Blu attivi).



Aree di Servizio, per verificare e individuare in base al proprio percorso di interesse, i servizi disponibili nelle Aree di Servizio della rete.



Soccorso meccanico, con informazioni sui numeri da contattare e sulle tariffe massime.



Previsioni Meteo, per consultare la situazione metereologica per fasce orarie e le allerte meteo della Protezione Civile

Pagina Facebook Autostrade per l'Italia

Autostrade per l'Italia interagisce con i propri clienti anche attraverso la pagina Facebook, nata per creare un dialogo diretto e costante con gli automobilisti che percorrono la rete. Sulla pagina, che registra circa 190.000 fan, si possono trovare e commentare informazioni su infrastrutture, sicurezza e comportamenti di guida corretti, sui servizi offerti e sulla storia della società.

www.facebook.com/autostradeperlitalia.

Canale Youtube Autostrade per l'Italia

La pagina è divisa in 4 aree tematiche: corporate, infrastrutture, servizi, cultura e ruolo sociale e racconta storia, presente e futuro della Società.

www.autostrade.it/youtube

Canale Instagram Autostrade per l'Italia

Il profilo Instagram illustra per immagini il mondo di Autostrade per l'Italia: la storia del Gruppo, i progetti infrastrutturali, le principali iniziative sul territorio e le experience del progetto Sei in un Paese meraviglioso.

Profilo LinkedIn Autostrade per l'Italia

Il profilo ufficiale LinkedIn, online dal 2019, propone le posizioni professionali aperte e racconta notizie, progetti e iniziative della Società.

Canale Twitter di Autostrade per l'Italia

MyWayAspi, il canale ufficiale twitter di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.







BUON VIAGGIO



R.A.V.

Raccordo Autostradale Valle d'Aosta

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

RAV -Tel. 0165-922201

www.ravspa.it

Tel. 803.111 (scatto unico alla risposta)

RTL FM 102,5

ISORADIO 103.3

TELEPASS e VIACARD

Casella postale 2310
Firenze Succursale 39
50123 Firenze

Fax 055.42.02.373

Per chi è già Cliente

Tel. 840.043.043
scatto unico alla risposta

Per chi vuole informazioni

Tel. 0165.922220
www.telepass.com
www.dkv-euroservice.com

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Tel. 055.42.10.452
Fax 055.42.02.505

RECLAMI E SUGGERIMENTI

info@ravspa.it

NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

POLIZIA STRADALE

113

VIGILI DEL FUOCO

115

SOCCORSO SANITARIO

118

SOCCORSO MECCANICO

ACI GLOBAL

803.116

EUROP-ASSISTANCE VAI

803.803

IMA ITALIA ASSISTANCE

800.613.613