

Carta dei servizi



Autostrada
Pedemontana
Lombarda



01

Autostrada Pedemontana

Nota informativa	6
Autostrada Pedemontana Lombarda	7
Mappe dei tracciati	8
Il progetto e il territorio	11
Un'autostrada senza caselli	11

02

Il pedaggio

Come pagare il pedaggio?	14
Sistemi di pagamento automatico	14
Altre modalità di pagamento	18
Offerte promozionali	21
Il mancato pagamento del pedaggio	22
Il sollecito di pagamento	22
Come pagare il sollecito	23
Assistenza all'esazione	24
La fatturazione	25
Che cos'è il pedaggio e come si calcola	26
Trasporti eccezionali	27
Adeguamento tariffario	27

03

Informazioni per i viaggiatori

Limiti di velocità	30
Assistenza	31
Informazioni e segnaletica	32
Consigli e raccomandazioni per la sicurezza stradale	35

04

La società

Valori e principi fondamentali	42
La tutela e il rispetto dell'ambiente	45
La manutenzione	46
Sistema di gestione Integrato	50
Gli indicatori di qualità della Carta dei Servizi	51
Le procedure di reclamo	53
Tentativo obbligatorio di conciliazione	54
I rimborsi	54
Richiesta risarcimento danni	55
Contatti utili	55



“

Autostrada Pedemontana Lombarda è un'infrastruttura utile per il territorio, con caratteristiche di sostenibilità e tecnologiche all'avanguardia. È uno strumento per migliorare i flussi del trasporto su gomma, privato e merci, per far diminuire i sovraccarichi di traffico e per risparmiare tempo. È progettata e gestita con l'obiettivo di fornire qualità del servizio e sempre maggior sicurezza. È una grande opportunità per la Lombardia, Regione da sempre al centro dell'innovazione, da sempre il luogo in cui si crea il futuro.

”

Luigi Roth

Presidente di Autostrada Pedemontana Lombarda



01

Autostrada
Pedemontana

Nota informativa

Autostrada Pedemontana Lombarda mette a disposizione di tutti gli utenti la nuova Carta dei Servizi 2024, un documento completo che descrive le attività e i servizi offerti per garantire i migliori livelli di sicurezza e comfort nel rispetto dell'articolo n. 32 della Convenzione di Concessione e della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009.

La Carta dei Servizi è uno strumento importante per raccontare la nostra rete autostradale in modo chiaro e trasparente, **per rendere ogni viaggio il più sicuro e sereno possibile**. Risponde ai principi fondamentali che devono essere garantiti dalle Società che erogano servizi al pubblico, tra cui informazioni dettagliate agli utenti, adozione di standard specifici di qualità, semplificazione delle procedure, rapporti con gli utenti e valutazione dei servizi.

Descrive inoltre il moderno **sistema di esazione Free Flow®**, **senza caselli**, che caratterizza questa autostrada, presentando **tutte le modalità di pagamento del pedaggio messe a disposizione degli utenti**.

Autostrada Pedemontana Lombarda, inoltre, per continuare a offrire agli utenti i più alti livelli di efficienza dei servizi e garantire un controllo attivo della qualità, favorisce un costante dialogo con gli utenti, che possono **richiedere assistenza, segnalare eventuali disservizi o dare suggerimenti** tramite Call Center, sito web, e-mail, o di persona presso i Punti Assistenza sul territorio.

Autostrada Pedemontana Lombarda

Autostrada Pedemontana Lombarda è un'infrastruttura **funzionale, innovativa e sostenibile**. Progettata per avere un impatto ambientale ridotto, si sviluppa quasi totalmente in trincea e in galleria. È priva di barriere di esazione, i caselli, per ridurre il consumo di suolo e l'inquinamento, e utilizza un sistema di raccolta delle acque piovane.

È un'autostrada tecnologicamente innovativa: la prima in Italia e tra le prime al mondo a utilizzare il sistema Free Flow® per il **pagamento del pedaggio**. Questo consente di ridurre a 5 km la distanza media tra gli svincoli, rispetto ai 15 km delle autostrade "tradizionali", per permettere a chi la utilizza di compiere il **percorso strettamente necessario**, a vantaggio della fluidità del traffico e con minore emissione di inquinanti. Più svincoli, però, non significa maggiore consumo di suolo, che è ancora più basso rispetto alle altre autostrade.

Il progetto, oggi parzialmente realizzato, prevede a regime un collegamento pari a 88,5 km di lunghezza, soggetto a pedaggio, che attraversa le province di Varese, Como, Monza e Brianza, toccando città Metropolitane di Milano.

Comprende:



TANGENZIALE DI COMO
CIRCA **4,3 km**

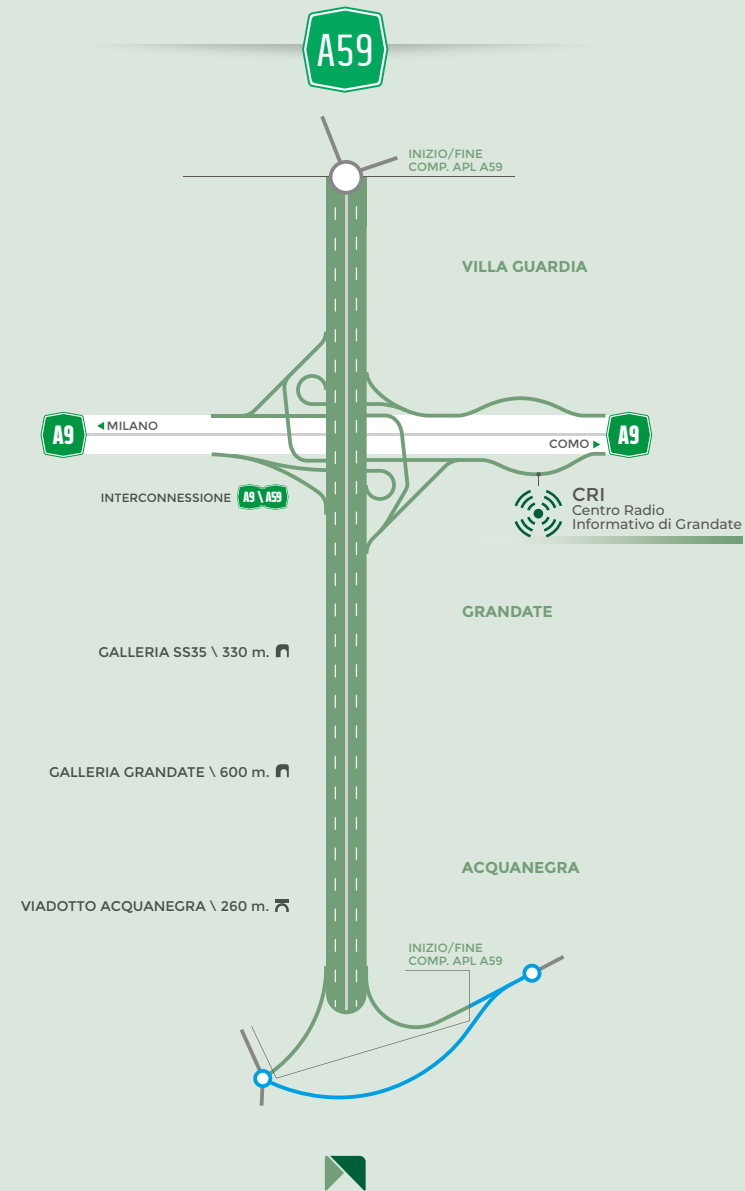
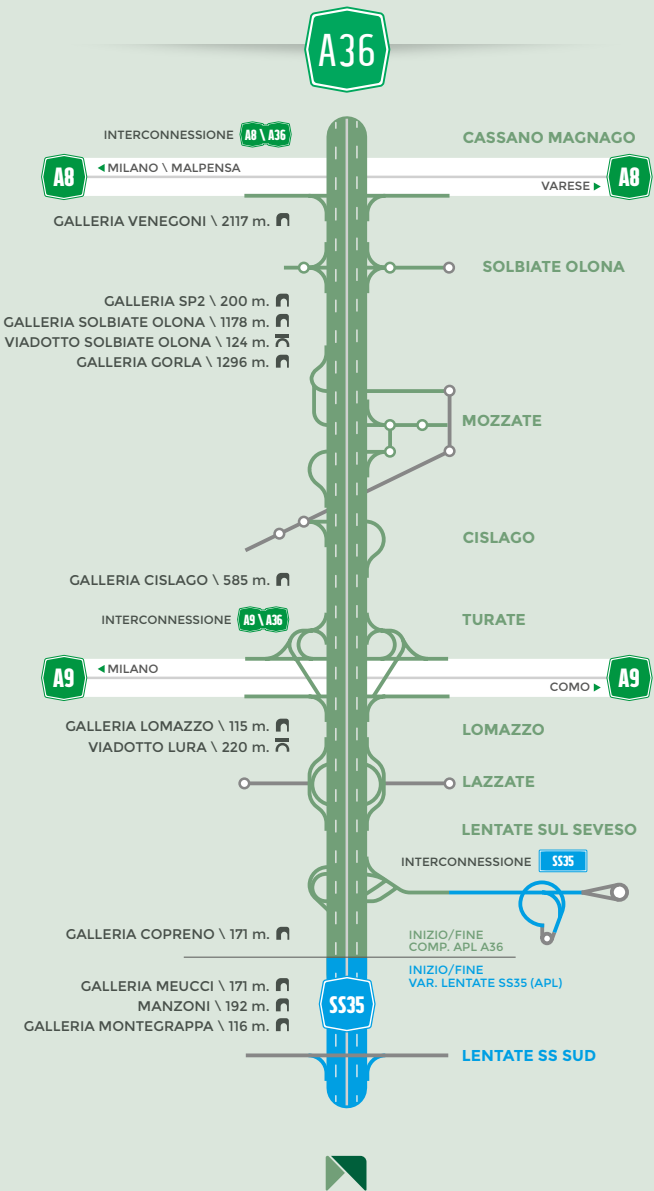


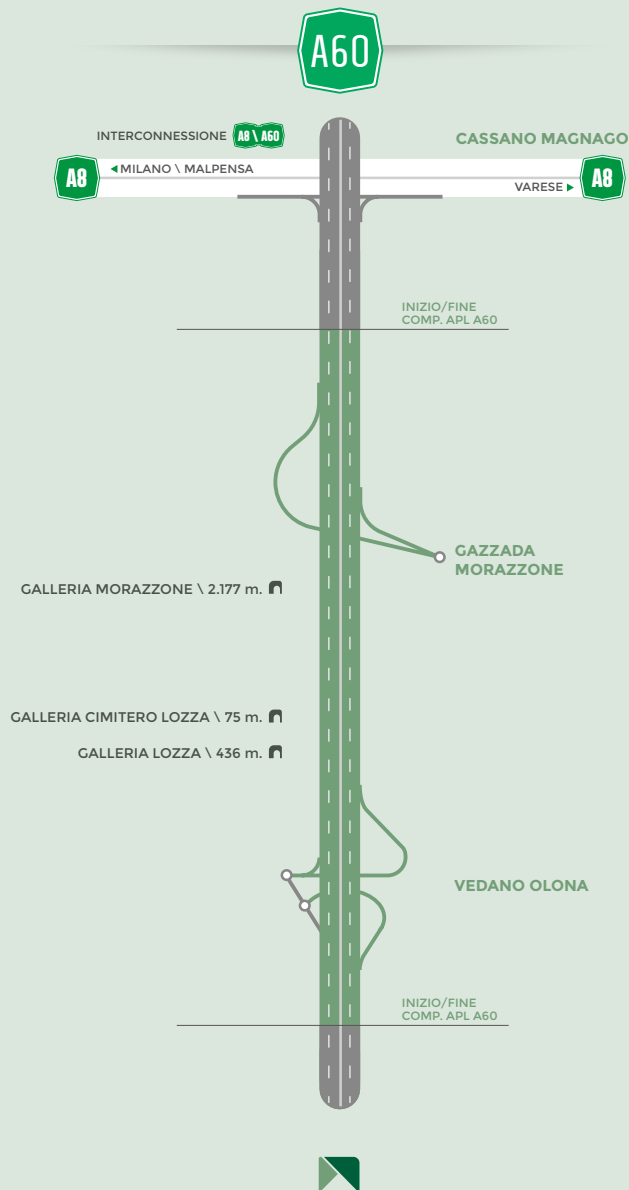
ASSE PRINCIPALE
CIRCA **87,5 km**
(A OGGI SONO STATI
REALIZZATI CIRCA 30,2 KM)



TANGENZIALE DI VARESE
CIRCA **7,0 km**







Il progetto e il territorio

Il progetto realizzato e quello ancora in corso di realizzazione prevedono interventi a beneficio del territorio con l'opera. Accanto ai 62 km di viabilità esterne, sono quindi previste:

- **opere di mitigazione ambientale:** interventi diffusi realizzati allo scopo di ridurre l'impatto visivo e uditivo dell'autostrada, come ad esempio barriere verdi e barriere fonoassorbenti;
- **opere di compensazione ambientale:** interventi puntuali a beneficio dei cittadini dei Comuni attraversati.

Un'autostrada senza caselli: il sistema di esazione Free Flow

Autostrada Pedemontana Lombarda è **la prima autostrada in Italia senza caselli**, nonostante sia a **pagamento**.

Utilizza il sistema di esazione Free Flow, che consente di calcolare l'importo del pedaggio in base all'effettivo utilizzo dell'infrastruttura, senza ricorrere a barriere fisiche.

I portali

Per determinare il pedaggio, usa specifiche infrastrutture metalliche, dette "**portali**", che coprono l'intera carreggiata, sulle quali sono installati dei **rilevatori** (telecamere, classificatori, antenne, illuminatori, ecc.) che, al passaggio dei veicoli, registrano la **targa**, attribuiscono la relativa **classe volumetrica** e determinano il **pedaggio**. I portali di esazione sono presenti su ogni tratta singola compresa tra due svincoli e sono in grado di rilevare il passaggio dei veicoli su tutte le corsie e in qualsiasi situazione.



02

Il pedaggio

Come pagare il pedaggio?

Il **pagamento del pedaggio** di tutti i transiti effettuati nell'arco dello stesso giorno solare **deve essere effettuato entro i successivi 15 giorni** naturali e consecutivi, mediante l'utilizzo di una delle diverse modalità di pagamento che Autostrada Pedemontana Lombarda mette a disposizione degli utenti. Se invece si dispone di un **sistema di pagamento automatico**, utile soprattutto per chi viaggia frequentemente in autostrada, l'addebito del pedaggio avviene **immediatamente** al transito sotto i portali.

Ricordiamo che l'omesso pagamento del pedaggio secondo le modalità e le tariffe vigenti comporta, ai sensi dell'art. 176, commi 11-21 del Codice della Strada, l'applicazione di una **sanzione amministrativa** di importo da euro 87,00 a euro 344,00 nonché la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida (articolo n. 126-bis del Codice della Strada).

Il pagamento tardivo del pedaggio **non esclude** l'applicazione delle sanzioni.

Sistemi di pagamento automatico

Telepedaggio

I sistemi di rilevamento posti sui portali "free-flow" della rete autostradale di Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. (d'ora innanzi anche solo "APL") consentono di rilevare la presenza dell'apparato di bordo (OBU – On Board Unit) del cliente titolare di un contratto inerente il servizio di pagamento automatico e differito dei pedaggi.



I suddetti sistemi accettano e rilevano anche gli apparati di bordo conformi agli standard europei di telepedaggio. Pertanto, il cliente – titolare di un siffatto contratto di servizi – che intende utilizzare la rete autostradale di APL con un veicolo avente una targa associata al proprio apparato di bordo, utilizzando i richiamati portali:

- a prende atto ed accetta che i sistemi di rilevamento posti sui portali individuino via radio l'apparato di bordo ai fini del conseguente addebito secondo le modalità, i termini e le condizioni del contratto intercorrente tra il cliente e la società terza che presta il servizio di pagamento;
- b prende atto ed accetta che l'apparato di bordo dovrà essere attivo, funzionante e correttamente posizionato all'interno del veicolo durante i transiti sotto i portali "free-flow" della rete autostradale di APL, così come prescritto dalle relative norme tecniche e contrattuali e/o condizioni d'uso.

Inoltre, il suddetto cliente, utilizzando i portali "free-flow":

- c acconsente a che APL proceda, nei casi di mancata rilevazione via radio dell'apparato di bordo, all'associazione dei relativi transiti, rilevati mediante la targa associata all'apparato (attraverso le telecamere poste sui suddetti portali), con la posizione contrattuale del cliente inerente il servizio di pagamento, in funzione dei conseguenti addebiti. A tale ultimo fine, per i casi di mancata rilevazione via radio dell'apparato di bordo e di rilevazione dei transiti a mezzo targa, il cliente, ove il proprio gestore dei servizi di pagamento automatico e differito dei pedaggi lo preveda, può, in ogni momento e senza costi aggiuntivi, preventivamente disporre l'esclusione dei suddetti transiti rilevati a mezzo targa dalle operazioni di associazione e di addebito dei relativi pedaggi mediante il proprio



gestore. Qualora il cliente comunichi la propria richiesta/ disposizione di esclusione, con le previste modalità, a decorrere dal momento in cui l'anzidetta esclusione sarà efficacemente registrata nei sistemi informativi di APL, quest'ultima, nei casi di mancata rilevazione via radio dell'apparato di bordo del cliente stesso all'atto del transito sotto i portali "free-flow", procederà alla rilevazione del transito mediante la targa del veicolo secondo le regole generali del proprio Sistema di Esazione FFML. Conseguentemente, il cliente avrà l'obbligo di provvedere al pagamento del relativo pedaggio in favore di APL secondo le regole generali di quest'ultima società.

Le sopra riportate condizioni generali di utilizzo della rete autostradale di Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. e di pagamento automatico del pedaggio, a mezzo apparato di bordo, sono meglio dettagliate e rese conoscibili al pubblico anche attraverso la loro pubblicazione sui siti di Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. e dei singoli gestori dei servizi di pagamento automatico e differito dei pedaggi validi anche sull'anzidetta rete.

Desideri utilizzare un altro servizio di pagamento con apparato di bordo?

Sulla rete di Autostrada Pedemontana Lombarda sono attivi il **Servizio Telepass**, nonché il **servizio europeo di telepedaggio (SET)** fornito da **DKV Euro Service**, **Unipol Move**, **TollTickets** e il **servizio interoperabile di telepedaggio per mezzi pesanti (SIT-MP)** fornito da **DKV Euro Service**, **Unipol Move**, **AS 24**.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili sul sito web www.pedemontana.com nella sezione dedicata al "Telepedaggio".

Conto Targa

È il servizio che consente di pagare i pedaggi maturati su Autostrada Pedemontana Lombarda con **domiciliazione su carta di credito o conto corrente bancario**.

Per l'**attivazione del servizio Conto**

Targa è necessario **registrarsi gratuitamente** sul sito web www.pedemontana.com o presso il **Punto Verde di Mozzate** o uno degli altri Punti Assistenza abilitati (elenco disponibile su www.pedemontana.com alla sezione "Punti Assistenza").



Ricaricabile Pedemontana

Servizio che consente di

pagare i pedaggi maturati su Autostrada Pedemontana Lombarda ricaricando un **borsellino elettronico associato alla targa di un veicolo**. L'importo del pedaggio viene scalato automaticamente dal borsellino elettronico a ogni transito effettuato. Per l'attivazione del servizio è necessario registrarsi gratuitamente sul sito web www.pedemontana.com o sulla **App "Pedemontana Lombarda"** oppure presso il **Punto Verde di Mozzate** o uno degli altri Punti Assistenza abilitati ed effettuare una prima ricarica.



Le ricariche possono essere effettuate:

- con **carta di credito online** sul sito web www.pedemontana.com o tramite l'App "Pedemontana Lombarda", dove sono utilizzabili anche i servizi PagoPA;
- in **contanti**, con **carta di credito** o **carta di debito** presso il **Punto Verde di Mozzate** o presso uno degli altri Punti Assistenza abilitati;



- con **carte di debito** emesse da qualsiasi banca presso gli sportelli automatici del **Gruppo Intesa Sanpaolo**, accedendo al pagamento tramite il servizio **CBILL** (www.cbill.it). Il servizio è attivo solo per le targhe di nazionalità italiana. I correntisti del Gruppo Intesa Sanpaolo possono utilizzare anche **carte prepagate e carte Nextcard**. Per l'utilizzo del servizio è necessario indicare il numero di targa del veicolo ed è garantita una commissione a transazione pari a euro 0,50;
- con **carta di debito, carta di credito o carta prepagata** collegandosi alla sezione "**Paga Online**" presente sul **sito web www.poste.it** (https://pagamenti.poste.it/cs/PT/home_pagamenti).
- con **carta di debito, carta di credito o carta prepagata** presso tutti gli **uffici postali di Poste Italiane S.p.A.**

Altre modalità di pagamento

Se l'utente non dispone di un sistema di pagamento automatico, **deve procedere al pagamento dei pedaggi entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di transito** con uno dei metodi elencati:

Sito web

Il pedaggio può essere **pagato online, con carta di credito o carta prepagata**, collegandosi alla sezione "Paga il pedaggio" presente sul **sito web www.pedemontana.com**.

Dopo una breve registrazione, necessaria solo al primo accesso, è possibile regolarizzare in modo rapido il pagamento dei pedaggi, dei solleciti ed effettuare le ricariche del servizio **Ricaricabile Pedemontana**.



È anche possibile **visualizzare l'elenco dei transiti effettuati** completando la registrazione nella sezione "Profilo", alla voce "Registrazione completa per visualizzare i transiti delle targhe di proprietà". **Con le stesse credenziali di accesso è possibile utilizzare anche i servizi della App "Pedemontana Lombarda"**.

Il pagamento con carta di credito e carta prepagata non prevede alcuna commissione aggiuntiva rispetto all'importo del pedaggio.

Nella sezione "Paga il pedaggio" è anche possibile effettuare il pagamento accedendo alla piattaforma **pagoPA** e scaricare l'avviso di pagamento da saldare nel modo indicato **entro le ore 24.00** del giorno stesso di emissione.

Sito Poste.it

Il pedaggio può essere pagato **con carta di debito, carta di**

credito o carta prepagata collegandosi alla sezione "**Paga Online**" presente sul **sito web www.poste.it** (https://pagamenti.poste.it/cs/PT/home_pagamenti).

Dopo una breve **registrazione, necessaria solo al primo accesso**, è possibile regolarizzare in modo rapido il pagamento dei pedaggi, saldare i solleciti di pagamento e effettuare le ricariche del servizio Ricaricabile Pedemontana. Tutte le operazioni di pagamento possono essere effettuate in contanti, con carta di debito, carta di credito o carta prepagata presso tutti gli uffici postali di Poste Italiane S.p.A.

App "Pedemontana Lombarda"

La **App "Pedemontana Lombarda"** è scaricabile gratuitamente da **AppStore** (Apple iOS) e da **Google Play** (Android).



In pochi semplici passaggi, consente di pagare il pedaggio, saldare i solleciti di pagamento e ricaricare il servizio **Ricaricabile Pedemontana**. È anche possibile effettuare il pagamento accedendo alla piattaforma **pagoPA**. **Al primo accesso è necessario registrarsi** inserendo pochi dati essenziali; successivamente, l'applicazione riconoscerà in automatico a ogni accesso il profilo dell'utente e le targhe dei veicoli associate. Con le stesse credenziali è possibile accedere anche al servizio di pagamento disponibile sul sito web **www.pedemontana.com** alla voce "Paga il pedaggio".

Il pagamento con carta di credito e carta prepagata non prevede alcuna commissione aggiuntiva rispetto all'importo del pedaggio.

Sportelli automatici del Gruppo Intesa Sanpaolo

È possibile pagare i pedaggi dei veicoli con targa italiana con carte di debito emesse da qualsiasi banca presso gli **Sportelli automatici del Gruppo Intesa Sanpaolo**, accedendo al servizio **CBILL** (www.cbill.it). Per il pagamento è necessario indicare il numero di targa del veicolo. I correntisti del Gruppo Intesa Sanpaolo possono utilizzare lo stesso servizio anche con **carte prepagate e carte Nextcard**. Per il servizio viene garantita una commissione a transazione pari a euro 0,50.



Internet Banking

I correntisti del Gruppo Intesa Sanpaolo possono pagare i pedaggi dei **veicoli con targa italiana** tramite **Internet Banking**, accedendo alla propria area personale



dell'Istituto Bancario, tramite servizio **CBILL** (www.cbill.it). Per il pagamento è necessario indicare il numero di targa del veicolo ed è garantita una commissione a transazione pari a euro 0,50.

Punti Assistenza

Tutte le operazioni di pagamento possono essere effettuate in contanti, con carta di debito, carta di credito o carta prepagata presso i Punti Assistenza abilitati:



- il Punto Verde di **Mozzate (CO)** sull'Autostrada A36
- i Punti Cortesia di **Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A.**
- altri esercenti autorizzati consultabili sul sito web www.pedemontana.com alla voce "Punti Assistenza"
- il Centro della **Sezione Ticino del Touring Club Svizzero di Lugano** (Via alla Chiesa 10 – 6802 – Rivera – Svizzera)
- il Centro della **Sezione Ticino del Touring Club Svizzero di Mendrisio** (Corso Bello 11 – 6850 – Mendrisio – Svizzera).

Le carte di credito accettate sono **Visa e Mastercard**.

Offerte e promozioni

Autostrada Pedemontana Lombarda dedica ai propri utenti sconti e promozioni esclusive. È in vigore sino al 30 giugno 2024 lo **"sconto frequent users 20%"**. È una promozione, dedicata ai soli utenti dotati di sistemi automatici di pagamento (servizi di telepedaggio e Conto Targa), che prevede lo **sconto del 20% sul pedaggio generato dal 6° giorno di transito nell'arco dello stesso mese solare**, a prescindere dal numero di passaggi effettuati nell'arco dello



stesso giorno. In questo modo, Autostrada Pedemontana Lombarda intende agevolare chi utilizza frequentemente le tratte autostradali in gestione.

Per informazioni sulle promozioni visitare la sezione "Offerte e promozioni" sul sito www.pedemontana.com.

Il mancato pagamento del pedaggio

Per gli utenti dotati di **veicoli con targa italiana**, in caso di **mancato pagamento** del pedaggio entro il termine di 15 giorni naturali e consecutivi dalla data del transito, la Società avvia le attività per il recupero del credito inviando **lettere di sollecito**. Se l'utente non provvede al pagamento del sollecito, la pratica viene affidata a una società di recupero crediti. Precisiamo che il pagamento dell'importo esposto nella lettera di sollecito non esclude né limita in alcun modo l'avvio del procedimento di accertamento della violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio previsto dall'articolo n. 176, comma 11 del Codice della Strada. Per gli utenti dotati di **veicoli con targa estera e/o domiciliati all'estero**, le attività di recupero crediti vengono interamente svolte da società specializzate che provvedono a inviare la richiesta di pagamento del **pedaggio** e delle **spese amministrative** sostenute per il recupero.

Il sollecito di pagamento

Il sollecito di pagamento del pedaggio riporta un **numero identificativo** e i **dati del veicolo** (targa e classe), i **dati di transito** (data, ora, portale attraversato), l'**importo** da corrispondere (pedaggio e oneri diversi di accertamento

- articolo n. 176, comma 11- bis del Codice della Strada), le **modalità di pagamento** e i **termini perentori** entro cui provvedere al pagamento.

Come pagare il sollecito

Il saldo di un sollecito di pagamento può avvenire:

- tramite **avviso di pagamento PagoPA** intestato ad Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. e allegato alla lettera di sollecito;
- con carta di credito o carta prepagata tramite la **App "Pedemontana Lombarda"** oppure sul **sito web www.pedemontana.com** alla sezione "Paga il pedaggio" o "Paga il Sollecito". In queste sezioni è anche possibile effettuare il pagamento accedendo alla **piattaforma pagoPA** e scaricare l'avviso di pagamento da saldare con le modalità indicate entro la data di scadenza riportata;
- con **carte di debito** presso tutti gli sportelli automatici degli Istituti Bancari aderenti al Consorzio CBI (www.cbill.it), tramite **servizio CBILL**, inserendo il numero di sollecito indicato sul bollettino. In caso di pagamento presso gli sportelli del **Gruppo Intesa Sanpaolo** con carta di debito emessa da qualsiasi banca, la commissione a carico dell'utente è di euro 0,50. Per tutti gli altri Istituti Bancari si rimanda agli accordi contrattuali singolarmente stipulati;
- tramite l'**Internet Banking** delle banche aderenti al Consorzio CBI che offrono **online il Servizio CBILL per il pagamento** (www.cbill.it). Per i correntisti del Gruppo Intesa Sanpaolo la commissione a carico dell'utente è di euro 0,50; per gli altri utenti la commissione è legata agli accordi contrattuali stipulati con le proprie banche;
- **con carta di credito, carta di debito e contanti** presso il



Punto Verde di Mozzate (CO) sull'A36, presso i **Punti Cortesia** di Milano Serravalle – Milano Tangenziali S.p.A. oppure presso le altre strutture abilitate, come indicato sul sito web www.pedemontana.com alla sezione “**Punti Assistenza**”;

- con **carta di debito, carta di credito o carta prepagata** collegandosi alla sezione “**Paga Online**” presente sul sito web www.poste.it (https://pagamenti.poste.it/cs/PT/home_pagamenti);
- con **carta di debito, carta di credito o carta prepagata** presso tutti gli **uffici postali di Poste Italiane S.p.A.**

Assistenza all'esazione

Call Center +39 02 39.460.460

Numero di assistenza attivo dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi, **dalle ore 8:30 alle ore 17:30**. Al di fuori di questi orari è attivo un risponditore automatico. I costi della telefonata sono a carico del chiamante.

Punto Verde di Mozzate (CO)

Il Punto Verde è situato presso **lo svincolo di Mozzate (CO)** sull'autostrada A36 e fornisce assistenza sul servizio autostradale. In particolare, al **Punto Verde** è possibile:

- ricevere informazioni sul sistema Free Flow e sulla rete autostradale in gestione;
- pagare il pedaggio autostradale e i solleciti di pagamento
- attivare il servizio Telepass;
- attivare il sistema di pagamento automatico Conto Targa;
- attivare e ricaricare il servizio Ricaricabile Pedemontana;
- ricevere informazioni commerciali e reperire materiale informativo.

Il Punto Verde è aperto **dal lunedì al venerdì**, eccetto i giorni festivi, dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 18:30.

Punti Cortesia di Milano Serravalle–Milano Tangenziali S.p.A.

I Punti Cortesia di Milano Serravalle–Milano Tangenziali si trovano in:

- **Autostrada A7**, accanto alla palazzina del Centro Radio Informativo in prossimità della **Barriera di Milano Ovest** all'ingresso dell'Autostrada A7 Milano Genova (direzione Genova);
- **Tangenziale Est di Milano A51**, in prossimità della **barriera di Agrate/Vimercate** in uscita dall'Autostrada A4 Milano–Venezia e in direzione dell'Autostrada A1;
- **Tangenziale Nord di Milano A52** prima della Barriera di **Sesto San Giovanni** in direzione dell'Autostrada A1.

I Punti Cortesia di Milano Serravalle–Milano Tangenziali prestano attività di **assistenza sul pagamento del pedaggio**, dei solleciti, sui sistemi di pagamento automatici (ad es. Telepass, Conto Targa, Ricaricabile Pedemontana) e forniscono informazioni immediate relative al servizio autostradale. I Punti Cortesia sono di norma aperti **tutti i giorni, festivi compresi**, dalle ore 7:00 alle ore 20:00. **Altri esercenti autorizzati** da Autostrada Pedemontana Lombarda sono consultabili sul sito internet www.pedemontana.com nella sezione “Punti Assistenza”.

La fatturazione





La ricevuta di pagamento del pedaggio non ha validità ai fini fiscali. Per **richiedere l'emissione della fattura** per i transiti autostradali effettuati sulle tratte di competenza, ai sensi dell'articolo n. 21 del D.P.R. 26.10.1972 n. 633, è necessario compilare il **modulo** di richiesta e inviarlo ad



Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. Per maggiori informazioni sulla richiesta di fatturazione visitare il sito web www.pedemontana.com alla voce "Paga il pedaggio" – "Fatturazione".

Che cos'è il pedaggio e come si calcola

Il pedaggio autostradale è l'importo pagato dall'utente che utilizza l'autostrada. I proventi derivanti dal pedaggio costituiscono la fonte dei ricavi necessari alle Società Concessionarie per recuperare gli investimenti effettuati, i costi d'esercizio, i costi di manutenzione e gli interventi migliorativi della rete autostradale. Il pedaggio è determinato dal **prodotto dei chilometri attribuiti** (assi principali e quota parte degli svincoli) **a ciascuna percorrenza per la tariffa unitaria, incrementata del sovrapprezzo dovuto ai sensi di legge e dell'IVA vigente**. La tariffa unitaria è **commisurata in base al tipo di veicolo** utilizzato secondo il criterio di classificazione indicato in seguito. A differenza delle altre

	CLASSE 1
	CLASSE 2
	CLASSE 3
	CLASSE 4

reti autostradali (dove le classi dei veicoli sono definite con il metodo assi-sagoma), in Autostrada Pedemontana Lombarda **le classi sono determinate su base volumetrica**. Nella pagine precedente sono riportate graficamente le classi previste.

Trasporti eccezionali

L'articolo n. 10 del Codice della Strada definisce i **veicoli eccezionali** e i **trasporti in condizioni di eccezionalità**, in relazione ai limiti di sagoma e di massa dei veicoli ammessi alla circolazione su strada definiti nei successivi articoli 61 e 62. I **transiti eccezionali** sulle tratte di competenza (A59, A60, A36 e Variante di Lentate) sono soggetti a **provvedimenti di autorizzazione** che definiscono le prescrizioni ritenute opportune per la tutela del patrimonio stradale e per la sicurezza della circolazione. Per la richiesta delle autorizzazioni al transito di trasporti eccezionali gli utenti possono consultare le informazioni disponibili sul sito internet www.teonline.it.

Adeguamento tariffario

Le tariffe unitarie vengono aggiornate periodicamente adottando le disposizioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), con preventiva approvazione da parte dell'Ente Concedente. L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica indistintamente e senza alcuna discrezionalità a tutte le tratte della rete.

Il costo del pedaggio relativo alla percorrenza lungo la rete in gestione è consultabile sul sito web www.pedemontana.com alla voce "Calcola il pedaggio".



03

**Informazioni
per i viaggiatori**

Limiti di velocità



A36 - Tratta A + B1

Il limite di velocità lungo tutto lo sviluppo dell'Autostrada è pari a **130 km/h**, a eccezione del tratto di raccordo con la SS 35 Milano - Meda in direzione Est, in cui il limite di velocità è vincolato dagli elementi che costituiscono il tracciato esistente ed è pari a 80 km/h.



Tangenziale di Como A59

Il limite di velocità lungo tutto lo sviluppo della Tangenziale è pari a **110 km/h**, a eccezione dei tratti terminali in cui i limiti di velocità sono vincolati dagli elementi che costituiscono il tracciato.



Tangenziale di Varese A60

Il limite di velocità lungo tutto lo sviluppo della Tangenziale è pari a **110 km/h**, a eccezione dei tratti in prossimità degli svincoli di Gazzada Schianno e di Vedano Olona per i quali si ha un limite di velocità rispettivamente pari a 70 km/h e 80 km/h.



Assistenza

Ausiliari della Viabilità

Per garantire la massima sicurezza agli utenti è stata istituita la figura dell'**Ausiliario della Viabilità**, i cui compiti sono disciplinati da un Protocollo d'Intesa con il Ministero dell'Interno. Gli Ausiliari della Viabilità prestano assistenza in caso di difficoltà, attivano segnalazioni in caso di gravi turbative alla viabilità e forniscono supporto alla Polizia Stradale. **Presenti 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno**, sono dotati di automezzi allestiti con attrezzature di pronto intervento e Pannelli a messaggio variabile. Nel caso di incidenti senza feriti provvedono direttamente alla rilevazione dell'evento per poi trasmetterlo alla competente Sottosezione di Polizia Stradale.

Polizia Stradale

La Polizia Stradale ha il compito di **vigilare e controllare la sicurezza della circolazione**, di prevenire e accertare le violazioni in materia di circolazione stradale, rilevare gli incidenti stradali, predisporre ed eseguire servizi per regolare il traffico, nonché nella repressione dei reati commessi lungo l'arteria autostradale. Il servizio di Polizia Stradale è ordinariamente assicurato da unità operative dipendenti da Sottosezioni. Le pattuglie sono coordinate dal **Centro Operativo Autostradale** (C.O.A. ora COPS) di Novate Milanese (MI), interconnesso con il **Centro Radio Informativo di Grandate**.

Gestione del soccorso

Sull'intera rete autostradale sono presenti **132 colonnine SOS**, di cui 26 in itinere, di norma distanziate di 2 km l'una dall'altra, 83 in galleria distanziate ogni 150 metri circa, nonché



12 colonnine posizionate nelle vie di fuga e 11 posizionate nei by-pass sempre all'interno delle gallerie. In caso di emergenza, attraverso le colonnine SOS, **l'utente può collegarsi direttamente con il Centro Radio Informativo di Grandate** che provvederà al coordinamento delle operazioni di soccorso.

Soccorso Meccanico

Il **Centro Radio Informativo di Grandate** coordina le operazioni di soccorso meccanico di tipo leggero e pesante attraverso le officine autorizzate con le organizzazioni convenzionate.

Soccorso Sanitario

Tutte le richieste telefoniche di urgenza ed emergenza sanitaria possono essere inoltrate dall'utente attraverso il **numero unico gratuito 112**. Il Centro Radio Informativo di Grandate garantisce il collegamento costante con gli operatori del servizio.

La localizzazione lungo il tragitto

L'utente può rilevare la sua posizione attraverso i cartelli che riportano progressivamente i **numeri dei chilometri**, oltre a quelli che indicano il **numero progressivo dei cavalcavia**. In caso di necessità, queste indicazioni possono essere un riferimento utile da comunicare al Centro Radio Informativo o agli Enti di soccorso.

Informazione e segnaletica

La presenza costante di **personale 24 ore su 24**, insieme alla **rete di sensori dedicati al monitoraggio dell'infrastruttura**, hanno lo scopo di garantire agli utenti un servizio di alta qualità e affidabilità. Autostrada

Pedemontana Lombarda fornisce una **capillare e tempestiva diffusione delle informazioni in tempo reale** sugli eventi che possono condizionare il viaggio, e indica eventuali itinerari alternativi attraverso i seguenti canali:

Pannelli a messaggio variabile - PMV

I pannelli a messaggio variabile contribuiscono a incrementare la sicurezza e a migliorare la comunicazione lungo le tratte, in quanto **forniscono informazioni in tempo reale sulle condizioni della viabilità**, sulle attività programmate (es. **cantieri, chiusure di tratta**) e indicazioni sul sistema di **esazione del pedaggio**.

I pannelli installati lungo la rete di competenza sono in totale **34**. Per l'informativa in tempo reale, relativa a **eventi all'interno, all'ingresso e all'uscita delle gallerie**, sono presenti 13 pannelli alfanumerici, pannelli freccia/croce agli imbocchi e all'interno delle gallerie, per la segnalazione della percorribilità delle corsie.



In caso di traffico regolare, le informazioni trasmesse saranno costituite da messaggi informativi come **consigli sulla sicurezza di guida e informazioni autostradali** generiche.

Segnaletica verticale per il pagamento del pedaggio

Oltre ai normali cartelli previsti dal Codice della Strada, lungo tutta l'autostrada e in prossimità degli ingressi e delle uscite degli svincoli si trovano **segnali stradali verticali** che informano gli utenti che stanno percorrendo **un'autostrada a pedaggio senza barriere**. I segnali specificano le indicazioni su **tempi e modalità** per il pagamento del pedaggio.

Sito Internet www.pedemontana.com

Sul sito www.pedemontana.com sono disponibili tutte le informazioni riguardanti il tracciato, la Società Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., i cantieri dei lavori, le ordinanze, i pedaggi, le promozioni e tutte le attività che interessano la rete autostradale gestita.

Centro Radio Informativo (CRI)

Il **Centro Radio Informativo (CRI) di Grandate (CO)**, attivo 24 ore su 24, svolge l'attività di **monitoraggio della viabilità autostradale**: inoltrano le richieste di soccorso in caso di emergenza agli Enti di competenza (Servizio di soccorso meccanico, Polizia Stradale, Carabinieri, Soccorso Sanitario, Vigili del Fuoco, ecc.) in relazione al tipo di intervento necessario.

Radio

Tutti coloro che viaggiano sulle autostrade italiane possono avere **informazioni generali sullo stato del traffico, sulla viabilità e su eventuali difficoltà nei servizi autostradali**

attraverso i comunicati radio curati da **RADIOTRAFFIC, Radio Number One** e **CCISS** (Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale).

Social Network

È attiva la **pagina istituzionale Facebook** di Autostrada Pedemontana Lombarda, che informa gli utenti sulle attività e sulla rete autostradale gestita. Sulla pagina si trovano informazioni sui servizi offerti, sulla viabilità, sulla sicurezza stradale, sulle promozioni e le attività in corso.

<https://www.facebook.com/AutostradaPedemontana>

Consigli e raccomandazioni per la sicurezza stradale

L'utente, nel rispetto delle norme del Codice della Strada, deve osservare comportamenti di guida responsabili e prudenti. In particolare:

- **rispettare i limiti di velocità** e prestare la massima attenzione alla guida;
- viaggiare occupando sempre la corsia libera più a destra, utilizzando quella di sinistra soltanto per il sorpasso;
- mantenere sempre le **distanze di sicurezza**, allacciare le cinture di sicurezza e tenere i fari anabbaglianti sempre accesi;
- per i bambini sotto i 12 anni di età o di altezza inferiore al metro e mezzo utilizzare sistemi di ritenuta - **seggiolini auto** - omologati per un range di peso da 0 a 36 kg;
- **escludere l'uso di telefono cellulare e smartphone** e altri dispositivi mobili durante la guida, se non con l'utilizzo di auricolari, bluetooth o vivavoce;



- durante la marcia non cercare oggetti nelle tasche, nei cassetti, in borsa e non recuperare oggetti caduti all'interno dell'abitacolo della vettura;
- **controllare la pressione degli pneumatici:** in caso di foratura o di avaria al veicolo non fermarsi lungo la strada bensì raggiungere la prima piazzola, anche in caso di pneumatico a terra o di cerchione danneggiato.

La sicurezza in galleria

Le gallerie di Autostrada Pedemontana Lombarda sono dotate dei più moderni dispositivi di sicurezza, ma è bene ricordare che anche i più sofisticati mezzi tecnologici non possono sostituire il senso di responsabilità dei viaggiatori. È importante, quindi, nel rispetto delle norme del Codice della Strada, essere a conoscenza dei **dispositivi** e della **segnaletica** presente in galleria e dei **comportamenti da adottare**:

• In caso di coda o improvvisi rallentamenti

- attivare le quattro frecce;
- mantenere una distanza adeguata dal veicolo che precede;
- arrestare il veicolo e spegnere il motore se il traffico è bloccato. **NON eseguire l'inversione di marcia;**
- restare in auto ed attendere il via libera.

• In caso in cui siano attive le lanterne fisse o le croci di colore rosso all'imbocco della galleria (sia per semplice coda che per incidente)

- non entrare in galleria se si vedono le lanterne fisse o le croci di colore rosso all'imbocco della galleria;
- spegnere il motore e attendere il via libera senza scendere dal veicolo.





• In caso di guasto al veicolo

- accostare in corsia di emergenza e/o raggiungere la prima piazzola di sosta;
- indossare il giubbino ad alta visibilità (obbligatorio da Codice della Strada);
- posizionare il triangolo di sicurezza a una distanza di almeno 100 metri dal veicolo;
- chiamare il **centro di controllo Autostrada Pedemontana Lombarda dalle colonnine SOS** e attendere indicazioni.

• In caso di incidente

- attivare le quattro frecce;
- per quanto possibile, arrestare il veicolo al margine destro della carreggiata;
- spegnere il motore;
- indossare il giubbino ad alta visibilità;
- raggiungere la **colonnina SOS** più vicina individuabile dalla segnaletica luminosa e **chiamare il Centro Radio Informativo di Grandate**, fornire le informazioni necessarie e attendere indicazioni.

• In caso di incendio o fumo nel proprio veicolo

- attivare le quattro frecce;
- spegnere il motore;
- indossare il giubbino ad alta visibilità;
- recarsi al più vicino dispositivo SOS individuabile dalla segnaletica luminosa, chiamare il **Centro Radio Informativo di Grandate** e attendere indicazioni.

• In caso di evacuazione con uscita di sicurezza o by pass (incendio grave)

- abbandonare il veicolo;
- individuare la più vicina uscita di sicurezza o by pass seguendo l'apposita segnaletica e la guida luminosa di emergenza e mettersi in salvo attraverso:
 1. **uscita di sicurezza**: oltrepassare le due porte, raggiungere la scala e salire in superficie;
 2. **by pass**: attraversare il collegamento per andare nell'altra galleria, prestando la massima attenzione al momento dell'uscita al traffico in transito.

In caso di necessità, contattare il **Centro Radio Informativo di Grandate** utilizzando la colonnina SOS, fornire le indicazioni necessarie e attendere indicazioni.

• In caso di manutenzione in galleria

- seguire le istruzioni e gli avvisi riportati sui **pannelli a messaggio variabile (PMV) esterni e interni alla galleria**;
- rispettare le indicazioni dei **pannelli freccia croce** (è possibile che la circolazione sia a doppio senso di marcia);
- rispettare la segnaletica di cantiere.

Periodicamente, come prevede la normativa, si svolgono delle esercitazioni di sicurezza in galleria con lo scopo di verificare l'efficacia e l'efficienza dei sistemi di sicurezza e la sinergia tra Concessionario e Servizi di Pronto Intervento.



An aerial photograph showing a highway interchange with a large green embankment. A building with a red roof is visible in the lower right corner. The text '04' is overlaid on the right side of the image.

04

La società
Autostrada
Pedemontana
Lombarda SpA

Autostrada Pedemontana Lombarda SpA

Autostrada Pedemontana Lombarda SpA. si occupa della promozione, studio, progettazione, realizzazione e gestione dell'Autostrada Pedemontana Lombarda, infrastruttura in concessione. L'Autostrada Pedemontana Lombarda rappresenta una grande infrastruttura viaria articolata nelle tratte:

- Cassano Magnago – Lentate sul Seveso in esercizio, e in corso di realizzazione le tratte fino a Bovisio Masciago e Vimercate, mentre è in fase di progettazione la tratta tra Vimercate e Agrate Brianza;
- Gazzada – Vedano Olona (Tangenziale di Varese);
- Villaguardia – Acquanegra (Tangenziale di Como).

Comprende le tratte di strade o autostrade contigue, complementari e realizzate come opere connesse. Azionista di riferimento della Società è la Regione Lombardia, con una quota del 63,34%, mentre l'altro socio è Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A. con una quota del 36,66%.

Valori e principi fondamentali

Sono i **principi fondamentali** delle attività di Autostrada Pedemontana Lombarda (in termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione) per tutelare ogni utente dell'infrastruttura autostradale.

Uguaglianza. Autostrada Pedemontana Lombarda svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Autostrada Pedemontana Lombarda, inoltre, si impegna a garantire



uniformità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie degli utenti.

Imparzialità. Autostrada Pedemontana Lombarda si impegna a svolgere le attività oggetto della Concessione in modo obiettivo, giusto e imparziale.

Continuità. Autostrada Pedemontana Lombarda si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore o comunque non imputabili alla Concessionaria. Autostrada Pedemontana Lombarda rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità e il traffico autostradale lungo le tratte gestite.

Partecipazione. Autostrada Pedemontana Lombarda riconosce che è un diritto dei suoi utenti avere prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia possibile, anche attraverso altri canali, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

Efficienza ed efficacia. Autostrada Pedemontana Lombarda fornisce le attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza e in modo efficace, cercando di essere a fianco degli utenti. Autostrada Pedemontana Lombarda si impegna costantemente a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia di tutte le prestazioni offerte.

Cortesìa e trasparenza. Autostrada Pedemontana Lombarda si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

Tutela della riservatezza. Autostrada Pedemontana Lombarda si impegna a garantire la riservatezza dei propri utenti. Ogni utente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio chiaro, semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

Il ruolo del personale. Il personale di Autostrada Pedemontana Lombarda è impegnato a offrire il miglior servizio di mobilità nella massima sicurezza, a soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti in modo efficace, efficiente e tempestivo. Il raggiungimento della soddisfazione degli utenti è l'obiettivo verso il quale ogni giorno convergono gli sforzi di tutti.

La tutela e il rispetto dell'ambiente

La politica ambientale di Autostrada Pedemontana Lombarda è orientata al concreto sviluppo di importanti iniziative mirate al **contenimento dei consumi energetici** e di **mitigazione degli impatti ambientali dell'opera**. Gli interventi di mitigazioni ambientali non sono quindi intesi come semplice schermatura del tracciato stradale, ma rappresentano una straordinaria opportunità per ricostruire



ambiente e paesaggio. Accanto alle opere di mitigazione Autostrada Pedemontana Lombarda ha contribuito alla realizzazione di **23 progetti ambientali speciali** in altrettanti comuni attraversati dall'opera in esercizio.

La manutenzione

La Concessionaria pianifica gli **interventi periodici di manutenzione** e fa fronte con immediatezza a quelli di natura straordinaria, grazie a squadre dedicate alle manutenzioni. Migliora le tecnologie esistenti e ne sviluppa di nuove, applicate alle infrastrutture e all'impiantistica, per ottimizzare i livelli di servizio e incrementare la sicurezza stradale.

Servizi Invernali

Per assicurare condizioni di sicurezza e viabilità in situazioni meteo avverse nel periodo invernale (dal 15 novembre al 15 aprile), periodo in cui vige l'obbligo di dotazioni invernali a bordo dei veicoli lungo tutti i tratti di competenza, Autostrada Pedemontana Lombarda garantisce:

- **servizio meteo dedicato** che fornisce 24 ore su 24 le previsioni meteorologiche;
- **prevenzione della formazione di ghiaccio e sgombero neve** per consentire la regolare transitabilità delle infrastrutture, come da piano di gestione invernale condiviso con le Prefetture competenti sul territorio.

Segnaletica orizzontale e verticale

L'attività di manutenzione comprende il **monitoraggio** e la **manutenzione della segnaletica stradale** che garantisce agli utenti un'adeguata sicurezza nella circolazione stradale.

La rete autostradale è dotata di segnaletica orizzontale e verticale, a norma del Codice della Strada e del suo Regolamento di attuazione, realizzata con materiali che hanno elevate caratteristiche prestazionali. Periodicamente viene effettuato il ripasso della segnaletica orizzontale, con controlli riflettometrici, e la verifica dello stato della segnaletica verticale.

Impianti tecnologici

Tutti gli **svincoli** dell'infrastruttura autostradale sono **illuminati**. In presenza di eventi meteo particolari (es. nebbia) viene inoltre attivato un impianto luminoso, in corrispondenza degli svincoli e dell'asse autostradale, come guida ottica per l'utenza, aumentando così la sicurezza. In galleria sono previsti sistemi di illuminazione (permanente e di rinforzo) tali da garantire il corretto grado di illuminazione in relazione alle condizioni esterne, oltre che a sistemi di guida luminosa laterali. Per le gallerie della A36 è stata utilizzata la tecnologia a led. Nelle gallerie con lunghezza superiore a 1.000 metri è previsto un **impianto per la ventilazione** sanitaria e per contrastare la propagazione dei fumi in caso di incendio.

All'interno delle gallerie vi sono le **colonnine SOS** che consentono all'utente di contattare direttamente il Centro Radio Informativo di Autostrada Pedemontana Lombarda in caso di emergenze. Le colonnine SOS sono presenti anche nei tratti **all'aperto, ogni 2 km circa**.

Per garantire un monitoraggio costante delle tratte e un tempestivo intervento, sono state installate **396 telecamere** lungo il tracciato dedicate al monitoraggio del traffico. Di queste, 256 in A36 (Cassano Magnago – Lentate sul Seveso), 54 in A59 (Tangenziale di Como), 82 in A60



(Tangenziale di Varese) e n. 7 in Variante di Lentate (Lentate sul Seveso – Lentate Sud).

In galleria è presente anche un impianto radio con frequenza dedicata ad Autostrada Pedemontana Lombarda, VVF, Polizia Stradale e 118-AREU.

Pavimentazione

La pavimentazione stradale degli assi principali all'aperto è realizzata con manto bituminoso di tipo drenante e fonoassorbente, che garantisce un ottimo **comfort di guida** in tutte le situazioni, ed elevate caratteristiche di **aderenza**. L'autostrada subisce un costante logorio a causa del traffico veicolare, del tempo e degli agenti atmosferici, ed è preciso impegno di Autostrada Pedemontana Lombarda



mantenerla in perfetto stato di efficienza. Per questa ragione è costantemente tenuta sotto controllo da un team di specialisti che attuano il **Piano di Manutenzione**. Questa attività viene anche supportata da laboratori di prova ufficiali certificati.

Controlli sulla pavimentazione sono effettuati sistematicamente, con l'obiettivo di verificare il mantenimento delle prestazioni in termini di portanza, regolarità, aderenza e capacità di smaltire l'acqua piovana. Questo sempre per garantire la sicurezza e il confort degli utenti. In particolare, oltre a un costante controllo visivo delle condizioni della pavimentazione, vengono eseguite le prove I.R.I. che indagano la **regolarità**; le prove CAT che determinano l'**aderenza**, e le prove di **permeabilità**, che controllano la capacità drenante della pavimentazione. Gli esiti di tutte queste prove, in combinazione con il Piano di Manutenzione, guidano e orientano gli interventi di manutenzione.

Barriere di sicurezza

Autostrada Pedemontana Lombarda provvede al controllo delle **barriere di sicurezza** presenti lungo l'infrastruttura. Se danneggiate da incidenti, vengono riparate o sostituite.

Ispezione opere d'arte

Autostrada Pedemontana Lombarda provvede alle attività di ispezione e monitoraggio delle "opere d'arte", ovvero applica un **monitoraggio costante**, in applicazione di rigorose procedure, **di tutti i manufatti** (cavalcavia, ponti, viadotti, gallerie ecc.) **presenti sull'infrastruttura**, avvalendosi del personale interno e, quando necessario, di società specializzate.



Taglio e manutenzione del verde

Autostrada Pedemontana Lombarda è attiva nella manutenzione del verde. Le società incaricate eseguono una costante manutenzione rivolta non solo al manto erboso ma anche alle specie arboree.

Sistema di gestione Integrato

Autostrada Pedemontana Lombarda adotta un approccio ai processi di gestione interni ed esterni aderente a **standard internazionali consolidati**.

In particolare, ha stabilito un **sistema di gestione integrato e certificato da ente terzo indipendente**, conforme agli standard internazionali volontari di qualità, ambiente, sicurezza dei lavoratori e sicurezza delle informazioni. Applica inoltre gli standard volontari di Gestione dell'energia e Sicurezza del traffico stradale.

Le certificazioni ottenute e mantenute supportano Autostrada Pedemontana Lombarda nel costante processo di aggiornamento e miglioramento dei servizi offerti. Mostrano la volontà di prestare una doverosa **attenzione ai consumi e all'impatto ambientale** generato dalle attività, alle condizioni di lavoro dei nostri tecnici e operatori, alla **sicurezza degli utenti** intesa sia nei termini della sicurezza fisica del traffico stradale, sia delle informazioni che ci vengono affidate.

Autostrada Pedemontana Lombarda, nel corso del processo di certificazione e sorveglianza svolto dall'istituto IMQ, ha ottenuto e mette a disposizione sul sito www.pedemontana.com.

com le certificazioni di conformità alle norme:

- **sistemi di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015**
- **sistemi di gestione Ambientali UNI EN ISO 14001:2015**
- **sistemi di gestione per la Sicurezza e Salute dei Lavoratori UNI ISO 45001:2018**
- **sistemi di gestione per la Sicurezza delle Informazioni ISO/IEC 27001:2022**

La certificazione comprende anche le sedi periferiche:

- **Centro manutenzione e Punto Verde**
Via Gorla, Sn I-22076 Mozzate (CO)
- **Sala radio**
Via Madonna del Noce Sn I-22070 Grandate (CO)
- **Centro manutenzione**
Via Firenze Sn I-22079 Villa Guardia (CO)
- **Centro manutenzione**
Strada Statale 712 I-21040 Veduggio (VA)

Le informazioni principali sul sistema di gestione sono disponibili al pubblico e pubblicate sul portale istituzionale www.pedemontana.com.

Gli indicatori di qualità della Carta dei Servizi

La normativa impone alle autostrade di conseguire determinati standard di servizio; di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2022 rispetto ai criteri imposti dal Concedente. Gli indicatori di qualità elencati hanno carattere di sperimentazione, e sono conformi alle disposizioni della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009.



UNITÀ
DI MISURASTANDARD DI
RIFERIMENTOFATTORE BASE: **SICUREZZA DEL VIAGGIO**TEMPO DI PREAVVISO
DELLE COMUNICAZIONI,
TRAMITE ORDINANZE*,
RELATIVE AI CANTIERI
DI DURATA >5GGTEMPO (H) DI
PREAVVISO NEL 85%
DEI CASI**24 ORE**

Il fattore quantifica il preavviso delle comunicazioni agli utenti per cantieri della durata maggiore di 5 giorni

FATTORE BASE: **REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**STATO SEGNALETICA
ORIZZONTALE
RETRORIFLESSIONE**(RL)
RETRORIFLESSIONE
(MCD LX-1 M-2)**100**

Si tratta di un valore di misura della capacità della segnaletica di riflettere la luce e quindi di essere visibile

FATTORE BASE: **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**TEMPO DI RISPOSTA
A PROPOSTE E
RECLAMI VIA E-MAILTEMPO DI RISPOSTA
(GIORNI) NELL'85%
DEI CASI**10 GIORNI
LAVORATIVI**

Si tratta di un parametro che indaga la capacità di rispondere alle richieste degli utenti: l'85% delle richieste devono essere evase entro 10 gg

Con riferimento all'anno 2023, gli standard indicati sono stati tutti raggiunti.

* Escluse integrazioni/proroghe alle ordinanze.

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

Le procedure di reclamo

L'utente può segnalare alla Società eventuali carenze o disservizi riscontrati lungo la rete autostradale gestita attraverso le seguenti modalità:

**Posta**

Inviare una lettera a: **Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A.**, via Benigno Crespi 17, 20159 Milano (MI). Nell'oggetto indicare: "Reclamo".

**Fax**

Inviare un fax al numero 02 67741256. Nell'oggetto indicare: "Reclamo"

**Online**

Compilare il form disponibile sul sito web **www.pedemontana.com**, alla voce "Contatti" sezione "Reclami";

**E-mail**

- Per reclami su pedaggi, solleciti, sistemi di pagamento, infoviabilità, infrastruttura, viabilità, mobilità e relazioni con il cliente scrivere all'indirizzo di posta elettronica **pedaggi@pedemontana.com**. Nell'oggetto indicare: "Reclamo";
- Per reclami sul servizio "Conto Targa", scrivere all'indirizzo di posta elettronica **contotarga@pedemontana.com**. Nell'oggetto indicare: "Reclamo".



Tentativo obbligatorio di conciliazione

Con Delibera n. 21/2023 l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha approvato la disciplina, in prima attuazione, delle modalità per la **soluzione non giurisdizionale delle controversie** tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, ai sensi dell'articolo n. 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118, che trova applicazione alle istanze di conciliazione presentate successivamente al 27 febbraio 2023.

Per tali controversie non è possibile proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un **tentativo obbligatorio di conciliazione** dinanzi a uno dei soggetti indicati all'articolo n. 4 della Delibera.

L'utente può presentare l'istanza di conciliazione qualora abbia già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo, nelle forme e con le modalità indicate dal Concessionario, e abbia ricevuto una risposta che reputi non soddisfacente o non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni. Il testo completo della Delibera n. 21/2023 è consultabile sul sito internet dell'Autorità www.autorita-trasporti.it.

I rimborsi

In tutti i casi in cui il **pedaggio pagato fosse superiore rispetto a quello da corrispondere o non dovuto**, Autostrada Pedemontana Lombarda s'impegna, dopo una verifica degli elementi di fondatezza, al rimborso. Per le richieste di rimborsi è necessario inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica pedaggi@pedemontana.com. Nell'oggetto indicare: "Rimborso".

Richiesta risarcimento danni

Qualora si ritenga di aver subito danni sulla rete autostradale gestita da Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. a seguito di un sinistro riconducibile a una responsabilità della Società è possibile inviare una richiesta danni tramite:

- **raccomandata A.R.** indirizzata a Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., Gestione Sinistri, via Benigno Crespi 17, 20124 Milano (MI);
- **PEC** all'indirizzo pedemontana@pec.it, indicando nell'oggetto: "Gestione Sinistri".

Per maggiori informazioni è possibile:

- inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica posta@pedemontana.com. Nell'oggetto indicare: "Gestione Sinistri";
- telefonare al numero +39 02 6774121 dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

Contatti utili



Sede

Via Benigno Crespi 17,
20124 Milano (MI)
Tel: +39 02 6774 121
Fax: +39 02 6774 1256
(lun.-ven. 8.30-17.30)
posta@pedemontana.com
pedemontana@pec.it
www.pedemontana.com

Call Center. Tel. +39 02 39 460 460 è attivo **dal lunedì al venerdì** eccetto nei giorni festivi, dalle 8.30 alle 17.30. Al di fuori di questi orari è attivo un risponditore automatico.

Punto Verde. Presso lo svincolo di Mozzate (CO) sulla A36: aperto **dal lunedì al venerdì**, eccetto i giorni festivi, dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 18.30.

Online. Sezione "Contatti" sul sito internet www.pedemontana.com.

E-mail

- Per informazioni, assistenza, segnalazioni e richieste sui pedaggi e i sistemi di pagamento: pedaggi@pedemontana.com;
- Per informazioni, assistenza, segnalazioni e richieste sui solleciti di pagamento: solleciti@pedemontana.com;
- Per informazioni e assistenza sul Conto Targa: contotarga@pedemontana.com;
- Per la trasmissione di contratti Conto Targa con firma digitale e richieste di eventuali modifiche al contratto (attivazione e/o disattivazione targhe, cambio IBAN, modifica indirizzo ecc.): contratticontotarga@pedemontana.com;
- Per informazioni sull'attività sanzionatoria in caso di pedaggio non corrisposto: sanzioni@pedemontana.com.

Ufficio trasporti eccezionali. Tel. +39 02 575941 - Fax +39 02 8240 919 (lun.-ven. 9-12.30) www.teonline.it.

Servizi d'Emergenza.

Polizia Stradale, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria 112 - Numero unico per la Regione Lombardia.





Autostrada
Pedemontana Lombarda
Via Benigno Crespi, 12-14
20159 Milano (MI)
www.pedemontana.com

