

Carta dei servizi



Autostrada
Pedemontana
Lombarda



“

*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

Sommario

01

Autostrada Pedemontana Lombarda

Nota informativa	6
Autostrada Pedemontana Lombarda e la sua rete	7
Mappe dei tracciati	8
L'integrazione dell'opera sul territorio	11
La tutela e il rispetto dell'ambiente	12
Valori e principi fondamentali	12

02

Il pedaggio

Il sistema di esazione Free Flow®	18
Cos'è il pedaggio e come si calcola	18
Tempi e modi per pagare il pedaggio	21
<i>I sistemi di pagamento automatico</i>	22
<i>Altre modalità di pagamento</i>	26
Promozioni	30
Il mancato pagamento del pedaggio	32
<i>Il sollecito di pagamento</i>	34
<i>Come pagare il sollecito</i>	34
Assistenza all'esazione	36
<i>Call center</i>	36
<i>Punto Verde</i>	36
<i>Punti Cortesia</i>	37
La fatturazione	37

Informazioni per i viaggiatori

Condizioni d'uso dell'infrastruttura	40
Limiti di velocità	42
Assistenza sulla rete	43
Canali informativi	45
Impianti tecnologici	48
Trasporti eccezionali	51

03

Viaggiare sicuri

Consigli e raccomandazioni per la sicurezza stradale	54
Sicurezza in autostrada	55
Sicurezza in galleria	56
La manutenzione	59
Sistema di gestione integrato	61
Gli indicatori di qualità della Carta dei servizi	62

04

Contattare Autostrada Pedemontana Lombarda

Contatti utili	66
Servizi d'emergenza	70
Canali informativi - emergenze	70
Le procedure di reclamo	72
Gli indennizzi	74
Tentativo obbligatorio di conciliazione	76
I rimborsi	77
Rimborso Cantieri e traffico bloccato	78
Richiesta di risarcimento danni	82
Informazioni post viaggio	83

05



01

**Autostrada
Pedemontana
Lombarda**

Nota informativa

Autostrada Pedemontana Lombarda presenta la nuova Carta dei servizi, un documento completo, che descrive le attività e i servizi offerti agli utenti per garantire i migliori livelli di sicurezza e qualità delle prestazioni 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, redatto secondo le direttive dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti definite nella Delibera n.132/2024.

La Carta dei servizi descrive la rete autostradale di Autostrada Pedemontana Lombarda in modo chiaro e trasparente, rispondendo ai principi fondamentali che le Società che erogano servizi al pubblico devono garantire, tra cui: informazioni dettagliate agli utenti; adozione di specifici standard di qualità; semplificazione delle procedure; rapporti con gli utenti e valutazione dei servizi.

*La Carta dei servizi, inoltre, descrive il **sistema di esazione senza barriere del pedaggio, il Free Flow®**, presentando tutte le modalità di pagamento a disposizione degli utenti.*

Per continuare a offrire i più alti livelli di efficienza dei servizi e per garantire un controllo attivo della qualità, Autostrada Pedemontana Lombarda promuove il dialogo con gli utenti, che possono richiedere assistenza, segnalare eventuali disservizi o dare suggerimenti tramite Call center, sito web, posta elettronica o di persona presso i Punti Assistenza sul territorio (vedi pagine 68-69).

Autostrada Pedemontana Lombarda e la sua rete

Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A. è la concessionaria autostradale nata con l'obiettivo di promuovere, studiare, progettare, realizzare e gestire l'opera che consentirà di rendere sempre più integrato ed efficiente il sistema viabilistico lombardo, collegando tra loro le **province di Varese, Como, Monza e Brianza**, e toccando la città Metropolitana di Milano.

La rete autostradale di Autostrada Pedemontana Lombarda comprende:



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



ASSE PRINCIPALE
CIRCA **88,5 km***
(A OGGI SONO STATI
REALIZZATI CIRCA 30,2 KM)

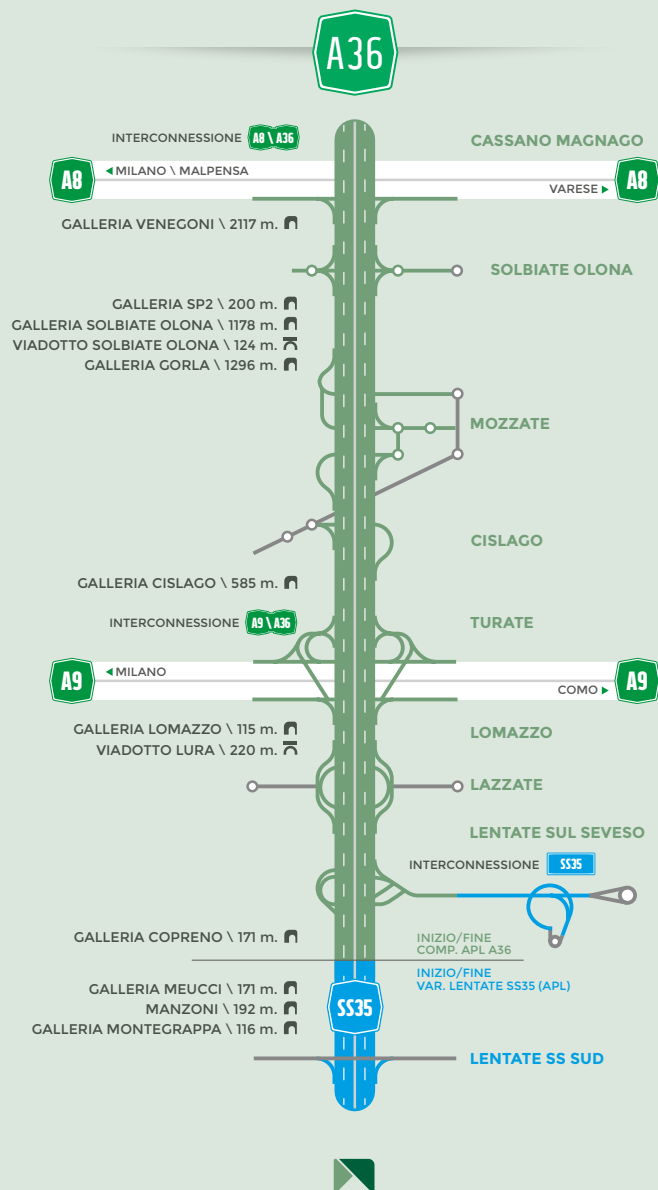


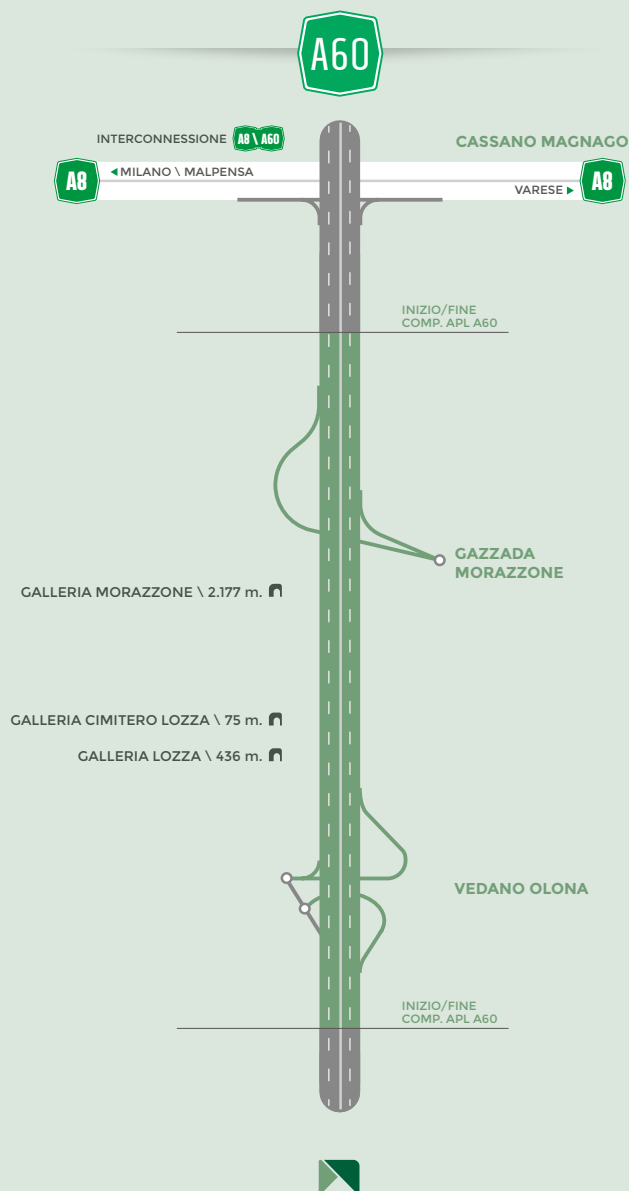
TANGENZIALE DI VARESE
CIRCA **7,0 km***

Azionista di riferimento della Società è la Regione Lombardia, con una quota del 77,95%.
L'altro socio è Milano Serravalle – Milano Tangenziali S.p.A. con una quota del 22,05%.

* chilometrica a pedaggio. Con questa definizione si intende la lunghezza del tracciato che comprende l'asse autostradale a pedaggio, parte degli svincoli e delle opere connesse. Questo dato è un numero convenzionale concordato con il Concedente.







Autostrada Pedemontana Lombarda è un'**infrastruttura funzionale, innovativa e sostenibile**. Progettata per avere un **ridotto impatto ambientale**, si sviluppa quasi interamente in trincea e in galleria.

È un'autostrada **tecnologicamente innovativa**: la prima in Italia a utilizzare il sistema Free Flow® per il pagamento del pedaggio. Grazie a questa tecnologia **la distanza media tra gli svincoli si riduce a circa 5 km**, rispetto ai circa 15 km delle autostrade tradizionali, permettendo a chi la utilizza di compiere il percorso strettamente necessario ai propri spostamenti. Questo non solo va a vantaggio della **fluidità del traffico**, ma contribuisce a **ridurre le emissioni di inquinanti**. Un numero più alto di svincoli, infatti, non significa maggiore consumo di suolo, che è invece inferiore a quello delle altre autostrade.

L'integrazione dell'opera sul territorio

Il territorio attraversato da Autostrada Pedemontana Lombarda è complesso e densamente popolato, caratterizzato da uno sviluppo industriale e agricolo, e da un intreccio di piccoli centri, città medie e grandi. In questa "città infinita", il progetto realizzato e quello ancora in corso di realizzazione prevedono interventi in grado di offrire collegamenti fluidi e veloci.

Accanto alla viabilità sono infatti previste:

- opere di **mitigazione ambientale**, ossia interventi diffusi realizzati per ridurre l'impatto visivo e uditivo dell'autostrada come, per esempio, barriere verdi e barriere fonoassorbenti

- opere di **compensazione ambientale**, ovvero interventi di valorizzazione ambientale del territorio nei comuni interessati dalle trasformazioni e cantierizzazioni, come parchi, riforestazioni, aree verdi attrezzate, piste ciclabili, e che vanno a valorizzare l'ambiente naturale circostante, rendendolo sicuro e fruibile

La tutela e il rispetto dell'ambiente

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

Valori e principi fondamentali

I principi fondamentali e i valori qui descritti, adottati da Autostrada Pedemontana Lombarda nella propria attività, si rifanno a quelli indicati nella Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009 ("Direttiva per l'adozione della Carta dei servizi autostradali"), a cui i concessionari autostradali devono attenersi per l'erogazione dei servizi agli utenti.



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. 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 ai suoi utenti il diritto di ricevere prestazioni di elevata qualità. Per questo favorisce l'informazione più ampia possibile, attraverso numerosi 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. Si impegna costantemente a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia di tutte le prestazioni offerte.

Cortesie e trasparenza

Autostrada Pedemontana Lombarda si impegna affinché i propri dipendenti svolgano la loro attività con la massima cortesia verso il pubblico e garantisce 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.





02

Il pedaggio

Il sistema di esazione Free Flow®

Per determinare il pedaggio, il **sistema di esazione Free Flow®** introdotto da Autostrada Pedemontana Lombarda utilizza dei **portali tecnologici**, ovvero delle infrastrutture metalliche che coprono l'intera carreggiata, su cui sono installati strumenti che rilevano il passaggio dei veicoli - telecamere, classificatori, antenne, illuminatori, eccetera. Al passaggio dei veicoli, i portali registrano le targhe, attribuiscono le relative classi volumetriche* e calcolano i pedaggi. I portali di esazione sono posizionati su ogni tratta singola compresa tra due svincoli e rilevano il passaggio dei veicoli su tutte le corsie e in qualsiasi situazione.

Cos'è il pedaggio e come si calcola

Il pedaggio autostradale è l'**importo** pagato dall'utente **per utilizzare l'autostrada**. I proventi derivanti dal pedaggio costituiscono la fonte dei ricavi necessari alle società concessionarie per finanziare gli investimenti, i costi d'esercizio e di manutenzione e gli interventi migliorativi della rete autostradale.

I criteri per il calcolo dei pedaggi per la rete autostradale italiana sono stabiliti dalla specifica normativa di settore, disciplinata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (**ART**) e recepita nelle convenzioni esistenti fra le società concessionarie e l'Ente concedente. Il pedaggio autostradale si determina moltiplicando la tariffa unitaria chilometrica di competenza della concessionaria per

i chilometri percorsi, a cui si aggiungono le maggiorazioni e imposte previste dalla normativa vigente.

La tariffa unitaria è commisurata in base al tipo di veicolo utilizzato secondo il criterio di classificazione. Autostrada Pedemontana Lombarda applica l'arrotondamento del pedaggio, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. Autostrada Pedemontana Lombarda determina le classi dei veicoli su base **volumetrica**.

Le classi previste:

CLASSE 1 \ LEGGERI
Motoveicoli e autoveicoli



CLASSE 2 \ PESANTI
Autoveicoli con rimorchio, furgoncini



CLASSE 3 \ PESANTI
Furgoni, camion e pullman



CLASSE 4 \ PESANTI
TIR e veicoli di classe 3 con rimorchio



La tariffa unitaria tiene conto dei costi di costruzione, gestione e manutenzione delle tratte autostradali.

*si tratta di una classificazione dei veicoli in base all'ingombro volumetrico, calcolato dal sistema tramite una scansione trasversale al senso di moto.





Il costo del pedaggio relativo alla percorrenza lungo la rete in gestione è consultabile sul sito www.pedemontana.com alla voce **Calcola il pedaggio**. Di seguito sono riportati gli incrementi tariffari negli ultimi 5 anni:

2022	2023	2024	2025	2026
0,00%	0,00%	2,30%	0,00%	1,50%

Gli incrementi tariffari per il 2024 e il 2026 corrispondono ai tassi di inflazione programmati, indicati nelle note di aggiornamento del documento di economia e finanza (NADEF) deliberata dal Consiglio dei Ministri in data 27/09/2023 e nel documento programmatico di finanza pubblica 2025 (DPFP 2025) deliberato dal Consiglio de Ministri in data 02/10/2025.

Tempi e modi per pagare il pedaggio

Il pagamento del pedaggio di tutti i transiti effettuati nell’arco dello stesso giorno solare deve avvenire entro i successivi 15 giorni naturali e consecutivi, scegliendo tra le diverse modalità di pagamento che Autostrada Pedemontana Lombarda mette a disposizione dei suoi utenti, ovvero i **sistemi di pagamento automatico** (telepedaggio, Conto Targa, Ricaricabile Pedemontana) oppure gli **altri sistemi di pagamento** (sito web, app Pedemontana Lombarda, sito poste.it, sportelli degli uffici postali, sportelli automatici Gruppo Intesa Sanpaolo, internet banking, Punti Assistenza).
Se si dispone di un sistema di pagamento automatico, utile



soprattutto per chi viaggia spesso in autostrada, l'addebito del pedaggio avviene contestualmente al transito sotto i portali. Se invece si usano gli altri sistemi, è importante ricordare il termine dei 15 giorni naturali e consecutivi.

L'omesso pagamento del pedaggio secondo le modalità e le tariffe vigenti comporta, ai sensi dell'articolo n.176, commi 11-21 del Codice della Strada, l'applicazione di una **sanzione amministrativa** da euro 87 a euro 344, nonché la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida, come previsto dall'articolo n.126-bis del Codice della Strada. Il **pagamento ritardato** del pedaggio non esclude l'applicazione delle **sanzioni**.

I sistemi di pagamento automatico

Telepedaggio

I sistemi tecnologici posizionati sui portali Free Flow® della rete di Autostrada Pedemontana Lombarda rilevano la presenza

dell'apparato di bordo di telepedaggio (si chiama OBU – On Board Unit) e lo associano automaticamente al titolare di un contratto di servizio di pagamento automatico e differito dei pedaggi.

I sistemi accettano e rilevano anche gli apparati di bordo conformi agli standard europei di telepedaggio.

Il titolare di un contratto di servizio di pagamento automatico e differito dei pedaggi, che intende utilizzare la rete autostradale di Autostrada Pedemontana Lombarda con un veicolo con targa associata al proprio apparato di bordo, utilizzando i portali Free Flow® prende atto e accetta che:



1. i sistemi di rilevamento posti sui portali individuino via radio l'apparato di bordo ai fini addebito del pedaggio secondo le modalità, i termini e le condizioni del contratto tra il cliente e la società terza che presta il servizio di pagamento
2. l'apparato di bordo sia attivo, funzionante e correttamente posizionato all'interno del veicolo durante i transiti sotto i portali Free Flow® della rete autostradale di Autostrada Pedemontana Lombarda, così come prescritto dalle norme tecniche e contrattuali o dalle condizioni d'uso

Inoltre, utilizzando i portali Free Flow®, il cliente:

3. acconsente a che Autostrada Pedemontana Lombarda proceda, nei casi di mancata rilevazione via radio dell'apparato di bordo, all'**associazione dei transiti, rilevati mediante la targa collegata all'apparato, con il contratto del cliente relativo al servizio di pagamento, per addebitare quanto dovuto**



Nei casi di mancata rilevazione via radio dell'apparato di bordo, quando la rilevazione dei transiti avviene a mezzo targa, il cliente, se il gestore dei servizi di pagamento automatico e differito dei pedaggi lo prevede, può, in ogni momento e senza costi aggiuntivi, disporre l'esclusione di questi transiti rilevati a mezzo targa dalle operazioni di associazione e di addebito dei relativi pedaggi mediante il proprio gestore. Quando il cliente comunica la propria richiesta o disposizione di esclusione, con le previste modalità, i sistemi informativi di Autostrada Pedemontana Lombarda la registrano (dopo un tempo tecnico) e da quel momento sarà possibile, in caso di mancata rilevazione via radio dell'apparato di bordo, addebitare comunque il pedaggio relativo al transito rilevato con la lettura della targa, secondo le regole generali del proprio sistema di esazione. Il cliente avrà quindi l'obbligo di provvedere al pagamento del pedaggio in favore di Autostrada Pedemontana Lombarda secondo le regole generali previste dalla società.

Le condizioni generali di utilizzo della rete autostradale di Autostrada Pedemontana Lombarda e di pagamento automatico del pedaggio a mezzo apparato di bordo sono dettagliate e messe a disposizione degli utenti anche sul sito www.pedemontana.com e sui siti dei singoli gestori dei servizi di pagamento automatico e differito dei pedaggi validi sulla rete.

Sulla rete di Autostrada Pedemontana Lombarda sono attivi i servizi di telepedaggio forniti da Telepass, DKV Euro Service, Unipol Move, TollTickets e AS 24. Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili sul sito www.pedemontana.com nella sezione **Telepedaggio**.

Conto Targa

Il **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. L'attivazione è gratuita.** Una volta attivato il servizio l'utente non deve più preoccuparsi di pagare ogni singolo pedaggio: il sistema procederà automaticamente all'addebito.

È possibile registrarsi e attivare il Conto Targa esclusivamente online direttamente dal sito www.pedemontana.com nella sezione **Conto Targa**, autenticandosi e procedendo con la firma del contratto in modalità elettronica tramite codice OTP. Nella propria area riservata è sempre disponibile l'elenco dei transiti effettuati e il costo dei pedaggi. I vantaggi dedicati a chi attiva il Conto Targa sono disponibili nella sezione **Offerte e Promozioni**.



Ricaricabile Pedemontana

È il 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 a ogni transito. Per l'attivazione del servizio è necessario registrarsi gratuitamente sul sito www.pedemontana.com o sulla **App Pedemontana Lombarda** oppure presso il **Punto Verde** di Mozzate o uno degli altri punti assistenza abilitati, ed eseguire una prima ricarica.





Le ricariche possono essere effettuate:

- con **carta di credito** online o **Satispay** sul sito www.pedemontana.com
- tramite l'**App Pedemontana Lombarda**, dove sono utilizzabili anche i **servizi pagoPA e Satispay**
- 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 carta di credito online sul sito www.poste.it

Altre modalità di pagamento

Sito web

Il pedaggio può essere pagato **online**, con carta di credito o carta prepagata o **Satispay**, alla sezione **Paga il pedaggio** del sito www.pedemontana.com. Dopo una breve registrazione, necessaria solo al primo accesso, è possibile regolarizzare in modo rapido il pagamento dei pedaggi e dei solleciti, e



anche ricaricare il servizio **Ricaricabile Pedemontana**. È possibile visualizzare l'**elenco dei transiti** effettuati **completando la registrazione nella sezione Profilo alla voce Registrazione completa per visualizzare i transiti**. **Importante:** per attivare il servizio di **notifica transiti via e-mail**, bisogna **spuntare la casella direttamente nella sezione Profilo dell'area riservata**. È un semplice **promemoria** che viene inviato via e-mail circa ogni 10 giorni, per ricordare che il pagamento del pedaggio deve avvenire entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data del transito. Il servizio può essere attivato o disattivato in qualsiasi momento.

Nella sezione **Paga il pedaggio** del sito web è anche possibile pagare con la piattaforma **pagoPA e Satispay** nonché scaricare l'avviso di pagamento da saldare con le modalità indicate entro le ore 24.00 del giorno di emissione dell'avviso stesso.

Con le stesse credenziali di accesso al sito web è possibile utilizzare anche i servizi dell'**App Pedemontana Lombarda**. Il pagamento con carta di credito e carta prepagata **non prevede alcuna commissione aggiuntiva** rispetto all'importo del pedaggio.

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**. La App permette inoltre di gestire i pagamenti accedendo alle piattaforme **pagoPA e Satispay**.



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 dei pedaggi sul sito 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.

Poste Italiane

Il pedaggio può essere pagato con carta di debito, carta di credito o carta prepagata alla sezione **Paga Online** sul sito www.poste.it. Dopo una breve registrazione, necessaria solo al primo accesso, è possibile regolarizzare in modo rapido il pagamento dei pedaggi, saldare i solleciti di pagamento ed effettuare le ricariche del servizio **Ricaricabile Pedemontana**.



Tutte le operazioni di pagamento possono essere fatte in contanti, con carta di debito, carta di credito o carta prepagata anche presso gli **uffici postali di Poste Italiane**.

Sportelli automatici e internet banking 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.

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 tramite il servizio CBILL (www.cbill.it). Per il pagamento è necessario indicare il numero di targa del veicolo. È applicata una commissione a transazione pari a euro 0,50.

Punti assistenza

Tutte le operazioni di pagamento possono essere svolte 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 elencati sul sito www.pedemontana.com alla voce **Punti assistenza**
- il centro della Sezione Ticino del Touring Club Svizzero di Lugano (via alla Chiesa 10 – 6802 – Riviera)
- il centro della Sezione Ticino del Touring Club Svizzero di Mendrisio (corso Bello 11 – 6850 – Mendrisio – Svizzera).

Le carte di credito accettate sono Visa, Mastercard. Per i pagamenti online, è possibile utilizzare anche il servizio Satispay.





Promozioni

Per maggiori informazioni aggiornate sulle promozioni in corso visitare la sezione **Offerte e promozioni** sul sito www.pedemontana.com



Autostrada Pedemontana Lombarda ha introdotto una **sperimentazione rivolta ai frequent users** dell'autostrada A60 Tangenziale di Varese a partire dal **1° marzo 2025**. La sperimentazione prevede **sconti del 50% per i veicoli in classe 1** (auto e moto) e **2** (auto con rimorchio e furgoncini): potranno usufruire dello sconto gli utenti dotati di una metodologia automatica di pagamento del pedaggio (Telepedaggio o Conto Targa). Lo sconto del 50% sui pedaggi scatterà a partire dal 10° giorno di transito del mese e sarà garantito per tutti i transiti effettuati nell'arco dello stesso mese, inclusi quelli antecedenti alla soglia per accedere allo sconto.



La **sperimentazione di un anno rivolta ai frequent users** della A60 Tangenziale di Varese viene estesa, secondo le stesse modalità, alla A59 Tangenziale di Como a partire dal **1° aprile 2025**. La sperimentazione prevede **sconti del 50% per i veicoli in classe 1** (auto e moto) e **2** (auto con rimorchio e furgoncini): potranno usufruire dello sconto gli utenti dotati di una metodologia automatica di pagamento del pedaggio (Telepedaggio o Conto Targa). Lo sconto del 50% sui pedaggi scatterà a partire dal 10° giorno di transito del mese e sarà garantito per tutti i transiti effettuati nell'arco dello stesso mese, inclusi quelli antecedenti alla soglia per accedere allo sconto.

Le agevolazioni sulla Tangenziale di Como e su quella di Varese non sono cumulabili, ma restano limitate alla tratta di riferimento.

Altre promozioni

Autostrada Pedemontana Lombarda aderisce all'iniziativa dedicata ai motociclisti promossa dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti che dà diritto a uno sconto del 30% sul pedaggio autostradale ai viaggiatori dotati di apparato di telepedaggio. L'agevolazione, da utilizzare esclusivamente in associazione alla targa registrata e non cumulabile con altre promozioni già in corso, è attiva a partire dal 1° giugno 2025 e resterà valida anche per il 2026. Per l'adesione è necessario rivolgersi al proprio fornitore del servizio di telepedaggio.



Il mancato pagamento del pedaggio

In caso di **mancato pagamento del pedaggio** entro il termine di 15 giorni naturali e consecutivi dalla data del transito, per gli utenti dotati di veicoli con **targa italiana**, la Società avvia le attività per il **recupero del credito** inviando lettere di sollecito.

Il **sollecito di pagamento** è contraddistinto da un numero identificativo e riporta i dati del veicolo (targa e classe), i dati di transito (data, ora, tratta elementare*), l'importo da corrispondere (pedaggio e oneri diversi di accertamento – art. 176, comma 11-bis del Codice della Strada) e le modalità di pagamento.

Se l'utente non provvede al pagamento del sollecito, la pratica viene affidata a una **società di recupero crediti** che inoltra all'utente la richiesta di pagamento del pedaggio e delle spese amministrative sostenute per il recupero.

Il pagamento dell'importo indicato 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 o domiciliati all'estero**, le attività di recupero crediti sono interamente svolte da società specializzate che provvedono a inviare la richiesta di pagamento del pedaggio e delle spese amministrative sostenute per il recupero.

** Per tratta elementare si intende un segmento di rete autostradale compreso tra un punto di ingresso o uscita e il successivo.*



Le pratiche di utenti ancora pendenti, ovvero quelle per le quali sia decorso inutilmente il termine di pagamento del sollecito, possono essere in ogni caso oggetto di ulteriori attività da parte di Autostrada Pedemontana Lombarda, per il recupero coattivo del credito.

Tali attività sono: lettere di diffida, inviate agli utenti insolventi, seguite da azioni di ingiunzione di pagamento ai sensi del R.D. 639/1910 o, laddove applicabile, con il procedimento di ingiunzione di pagamento ai sensi degli



articoli 633 e successivi del Codice di Procedura Civile. In caso di perseveranza nella condotta illecita di mancato pagamento del pedaggio, se ve ne sono i presupposti, è prevista anche la possibilità di sporgere denuncia o querela per la contestazione del reato di insolvenza fraudolenta di cui all'articolo 641 del Codice Penale.

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.

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 o Satispay** tramite la App Pedemontana Lombarda oppure sul sito 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 di 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** oppure presso le altre strutture abilitate, come indicato sul sito 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 www.poste.it;
- con carta di debito, carta di credito o carta prepagata presso tutti gli **uffici postali di Poste Italiane**



Assistenza all'esazione

Call center 800.936.360

Il numero di assistenza per informazioni legate al pagamento del pedaggio o dei solleciti è attivo da lunedì a venerdì, con esclusione dei giorni festivi, **dalle 8:30 alle ore 17:30**.

Al di fuori di questi orari è attivo un risponditore automatico.

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 di esazione Free Flow® e sulla rete autostradale in gestione
- ricevere informazioni sull'utilizzo dell'infrastruttura e i servizi erogati
- pagare il pedaggio autostradale e i solleciti di pagamento;
- attivare il servizio **Telepass Family**
- ricevere assistenza sul sistema di pagamento automatico **Conto Targa**
- attivare e ricaricare il servizio **Ricaricabile Pedemontana**
- ricevere assistenza al viaggio
- ricevere informazioni commerciali e materiale informativo

Il **Punto Verde** è aperto da lunedì a 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 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 (per esempio 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 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** e alla voce **La fatturazione**.



An aerial photograph of a modern, multi-lane highway with a complex interchange. The road is flanked by lush green trees and vegetation. In the background, a city skyline is visible under a cloudy sky. The image is framed by white geometric patterns in the corners and a topographic map overlay on the right side.

03

**Informazioni
ai viaggiatori**

Condizioni d'uso dell'infrastruttura

Autostrada Pedemontana Lombarda è un'infrastruttura con caratteristiche di sostenibilità e tecnologie all'avanguardia, progettata e gestita con l'obiettivo di fornire qualità del servizio e sicurezza per chi la percorre.

La sorveglianza dell'intera rete in concessione è garantita nell'arco delle **24 ore** mediante il **pattugliamento della Polizia Stradale, del Servizio Viabilità, delle Squadre di Manutenzione** e anche attraverso la ripresa di immagini di tipo televisivo a colori catturate dalle **oltre 450 telecamere** installate lungo l'infrastruttura. Si tratta di telecamere fisse e orientabili, che hanno l'obiettivo di garantire la totale copertura dei tratti in galleria e sono dotate di sistemi per l'analisi automatica del transito dei veicoli: elaborano le immagini (sistema AID) e segnalano le possibili condizioni di pericolo.

I numerosi **pannelli a messaggio variabile** installati lungo la rete in concessione e sulle rampe d'accesso contribuiscono a incrementare la sicurezza e a migliorare la comunicazione lungo le tratte, fornendo **informazioni in tempo reale** sulle condizioni della viabilità, sulle attività programmate e sul sistema di esazione del pedaggio. Per l'informativa in tempo reale, relativa agli eventi **in galleria**, sono inoltre presenti **pannelli informativi** e altri di tipo **freccia-croce** per la puntuale segnalazione di quali corsie sono disponibili.



La presenza continuativa di personale, insieme all'ampia rete di sensori dedicati al monitoraggio dell'infrastruttura, hanno lo scopo di garantire agli utenti un servizio affidabile e di elevata qualità.

In particolare, lungo l'asse principale delle tratte in esercizio, il costante aggiornamento tecnologico dei sensori consente **l'acquisizione puntuale di parametri connessi alle condizioni meteo** (per esempio temperatura dell'aria, umidità relativa, direzione e intensità del vento) **e del manto stradale** (per esempio temperatura dell'asfalto, concentrazione salina, temperatura di congelamento), funzionali per l'elaborazione di modelli previsionali e per pianificare o mettere in atto specifici servizi di prevenzione e trattamento dell'infrastruttura.

Gli svincoli dell'infrastruttura, così come l'asse autostradale, sono dotati di **sistemi di illuminazione installati sui guardrail e sui New Jersey**, attivabili in presenza di nebbia o scarsa visibilità. Questo garantisce una **guida ottica luminosa** che evidenzia i limiti della carreggiata, integrando la segnaletica "passiva" (catadiottri), soggetta, in termini di efficienza, alle condizioni meteorologiche avverse.

È in fase di sperimentazione una tecnologia per il **riconoscimento sonoro degli eventi critici all'interno della galleria**, quali l'uso del clacson, la frenata, l'urto improvviso, lo scoppio degli pneumatici, eccetera (Sistema AKUT®).

Questa tecnologia usa l'Intelligenza Artificiale per analizzare i segnali audio provenienti dai microfoni in galleria e garantisce la rilevazione degli eventi critici indipendentemente dalle condizioni di visibilità. Una nuova soluzione che si integra con il sistema di elaborazione



delle immagini delle telecamere, al servizio della sicurezza all'interno delle gallerie della rete gestita da Autostrada Pedemontana Lombarda.

L'utente deve osservare **comportamenti di guida responsabili e prudenti**. Non deve costituire pericolo o intralcio per la circolazione, in modo che sia in ogni caso salvaguardata la sicurezza stradale. I singoli comportamenti dell'utente sono fissati dalle norme del Codice della Strada.

Limiti di velocità



Tratta A + B1

Il limite di velocità lungo tutto lo sviluppo dell'Autostrada è di **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 di 80 km/h.



Tangenziale di Como A59

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



Assistenza sulla rete

La sorveglianza dell'intera rete in concessione è **garantita 24 ore su 24** grazie al pattugliamento della Polizia stradale, al servizio viabilità, alle squadre di manutenzione e attraverso la ripresa di immagini dalle **oltre 450 telecamere installate lungo l'infrastruttura**.

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 per gravi turbative alla viabilità e forniscono supporto alla Polizia Stradale.

Presenti 24 ore su 24, 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**; di **rilevare gli incidenti stradali**, e di **predisporre ed eseguire servizi per regolare il traffico**. Alla Polizia Stradale è affidata inoltre la 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 COPS – Centro Operativo Polizia Stradale 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, distanziate di norma 2 km l'una dall'altra. 83 colonnine sono disposte in galleria ogni 150 metri circa, altre 12 colonnine sono nelle vie di fuga e 11 nei by-pass sempre all'interno delle gallerie. In caso di emergenza, **utilizzando 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 al **numero unico gratuito 112**. Il **Centro Radio Informativo** di Grandate garantisce il collegamento costante con gli operatori del servizio.

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 agli enti di soccorso.



Canali informativi

Autostrada Pedemontana Lombarda aggiorna in maniera capillare e tempestiva le **informazioni sulla circolazione e sulle condizioni di viabilità, nonché sul pedaggio applicabile alle diverse tratte**. La stessa tempestività di aggiornamento vale per le informazioni relative agli 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 ad aumentare la sicurezza e a migliorare la comunicazione lungo le tratte. Forniscono **informazioni in tempo reale sulle condizioni della viabilità**, sui cantieri attivi, sulle **attività programmate** come, per esempio, **chiusure**, e indicazioni di pericolo o di prescrizione. **I pannelli installati lungo la rete di competenza sono 34**. Per l'informativa in tempo reale,



relativa a eventi all'interno, all'ingresso e all'uscita delle gallerie, sono presenti **13 pannelli informativi e altri di tipo freccia-croce agli imbocchi e all'interno delle gallerie**, per la segnalazione di quali corsie sono disponibili. In presenza di traffico regolare, le informazioni trasmesse sono costituite da **messaggi informativi** come, per esempio, 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 dalle tratte sono installati **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., la gestione e l'utilizzo dell'infrastruttura autostradale e dei servizi erogati, i divieti alla circolazione, le **ordinanze**, i **pedaggi** e le **modalità di pagamento**, le **promozioni** e tutte le attività che interessano la rete autostradale gestita.

Centro Radio Informativo (CRI)

Il **Centro Radio Informativo (CRI)** di Grandate, **attivo 24 ore su 24**, svolge l'attività di **monitoraggio della viabilità autostradale**: inoltra 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 base al tipo di intervento necessario.

Radio

Tutti coloro che viaggiano sulla rete di Autostrada Pedemontana Lombarda possono avere informazioni sempre aggiornate 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).

Punto Verde

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 di esazione Free Flow® e sulla rete autostradale in gestione
- ricevere informazioni sull'utilizzo dell'infrastruttura e i servizi erogati
- pagare il pedaggio autostradale e i solleciti di pagamento;
- attivare il servizio **Telepass Family**
- ricevere assistenza sul sistema di pagamento automatico **Conto Targa**
- attivare e ricaricare il servizio **Ricaricabile Pedemontana**
- ricevere assistenza al viaggio
- ricevere informazioni commerciali e materiale informativo

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

Contact Center Info e Viabilità

Il portale telefonico risulta raggiungibile dall'Italia attraverso il numero verde **800.936.360**, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno, oppure dall'estero chiamando il **+39 011.089.80.90**.





Il servizio viene garantito, **in lingua italiana e inglese**, da operatori adeguatamente formati, con preventivo supporto di risponditore automatico.

Il **Contact Center** è in grado di **fornire informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi**, nonché adeguata assistenza per le persone a mobilità ridotta (PMR) e i loro accompagnatori.

Impianti tecnologici

Tra le soluzioni tecnologiche impiegate, insieme al sistema di pedaggio **Free Flow®**, che elimina i caselli tradizionali, **l'autostrada integra tecnologie digitali per ottimizzare la gestione e il monitoraggio delle infrastrutture viarie**. L'autostrada è dotata di **dispositivi di monitoraggio e controllo** che rendono più efficiente e reattiva la gestione delle reti stradali, **migliorando la sicurezza e riducendo i tempi di viaggio**.



Illuminazione

Tutti gli svincoli dell'infrastruttura autostradale sono illuminati. In presenza di eventi meteo particolari come, per esempio, la nebbia, viene inoltre attivato un impianto luminoso in corrispondenza degli svincoli e dell'asse autostradale, aumentando così la sicurezza.

In galleria sono previsti sistemi di illuminazione permanente e di rinforzo, che garantiscono il corretto grado di illuminazione in base 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 anche un impianto per la ventilazione sanitaria e per contrastare la propagazione dei fumi in caso di incendio.

Sensori meteo

Lungo l'asse principale delle tratte in esercizio, il **costante aggiornamento tecnologico dei sensori** consente l'acquisizione puntuale di **numerosi parametri connessi alle condizioni meteo** come, per esempio, la temperatura dell'aria, l'umidità relativa, la direzione e l'intensità del vento, eccetera e del **manto stradale** come, per esempio, la temperatura e stato dell'asfalto, funzionali alla pianificazione e attuazione di specifici servizi di prevenzione e trattamento dell'infrastruttura.

Telecamere

Lungo la tratta sono installate **458 telecamere fisse e orientabili**, che garantiscono anche la totale copertura dei tratti in galleria. Le telecamere sono dotate di sistemi per l'analisi automatica del transito dei veicoli, attraverso l'elaborazione delle immagini (sistema AID) e la segnalazione di possibili condizioni di pericolo. Delle 458 telecamere



installate lungo il tracciato, 279 sono in A36 (Cassano Magnago – Lentate sul Seveso), 86 in A59 (Tangenziale di Como), 86 in A60 (Tangenziale di Varese) e 7 alla Variante di Lentate (Lentate sul Seveso – Lentate Sud).

Colonnine SOS

Le **colonnine SOS** consentono all'utente di contattare il **Centro Radio Informativo di Autostrada Pedemontana Lombarda** in caso di emergenza e sono presenti anche nei tratti all'aperto ogni 2 km circa.

Sistema AKUT®

È in fase di sperimentazione il **sistema AKUT®**, una tecnologia per il **riconoscimento sonoro degli eventi critici all'interno delle gallerie** come, per esempio, clacson, frenate, urti improvvisi, scoppi degli pneumatici. Questa tecnologia, che si integra con il **sistema AID – Automatic Incident Detection di elaborazione delle immagini delle telecamere**, usa l'Intelligenza Artificiale per analizzare i segnali audio provenienti dai microfoni in galleria e permette di rilevare gli eventi critici a prescindere dalle condizioni di visibilità.

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, del tempo e degli agenti atmosferici; 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 responsabili del piano

di manutenzione. Questa attività è supportata anche da **laboratori di prova ufficiali certificati**.

Inoltre, l'uso di nuovi materiali e tecniche costruttive aumenta la durabilità e l'efficienza delle infrastrutture, consentendo la realizzazione di strade più sicure e veloci.

I **controlli sulla pavimentazione** vengono eseguiti sistematicamente, per verificare il mantenimento delle prestazioni in termini di portanza, regolarità, aderenza e capacità di smaltire l'acqua piovana. In particolare, oltre a un **costante controllo visivo** delle condizioni della pavimentazione, vengono eseguite le prove **IRI – International Roughness Index** che indagano la regolarità; le prove **CAT – Coefficiente di Aderenza Trasversale** 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.

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 **www.teonline.it**.





04

Viaggiare
sicuri

Consigli e raccomandazioni per la sicurezza stradale

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

- deve verificare le **condizioni del veicolo prima del viaggio**, controllando l'efficienza degli pneumatici, il corretto funzionamento dei sistemi di illuminazione e di frenata, e assicurarsi che i vetri e le targhe siano puliti
- **non deve mettersi alla guida sotto l'effetto di alcol o droghe**
- deve **escludere l'uso di telefoni cellulari, smartphone e altri dispositivi mobili** durante la guida, a meno di non utilizzare il bluetooth o il vivavoce
- deve **rispettare i limiti di velocità** e prestare la massima attenzione alla guida
- deve **mantenere le distanze di sicurezza e adeguare la velocità**, anche in relazione alle condizioni meteorologiche lungo percorso; allacciare le cinture di sicurezza e tenere i fari anabbaglianti sempre accesi; viaggiare occupando sempre la corsia libera più a destra, utilizzando quella di sinistra soltanto per il sorpasso
- deve **rispettare l'obbligo di "pneumatici invernali o catene a bordo"** sulle tratte autostradali soggette a specifica ordinanza
- **non deve gettare rifiuti**, inclusi i mozziconi di sigaretta, né durante il movimento né durante la sosta
- durante la marcia **non deve cercare oggetti** nelle tasche, nei cassetti, in borsa e non deve recuperare oggetti caduti all'interno dell'abitacolo
- **deve utilizzare seggiolini auto omologati** per i bambini di età inferiore ai 12 anni o di altezza inferiore a 150 cm.



Sicurezza in autostrada

Autostrada Pedemontana Lombarda si impegna per garantire i più alti standard di sicurezza lungo le sue tratte e garantire viaggi sicuri ai suoi utenti.

In caso di emergenza si raccomanda di seguire le indicazioni sotto riportate:

- attivare le **luci di emergenza** e accostare, ove possibile, sul margine destro della carreggiata, fermandosi in corsia di emergenza o raggiungendo, prioritariamente, una **piazzola di sosta**
- l'uscita dall'abitacolo del veicolo deve avvenire dal **lato non esposto alla corrente del traffico**, quando possibile dopo aver indossato il **giubbino ad alta visibilità** e aver recuperato rapidamente eventuali dispositivi per la richiesta dei soccorsi (Numero Unico delle Emergenze 112)
- una volta fuori dall'abitacolo, posizionare il **triangolo di emergenza**, per rendersi visibili, percorrendo il tratto dietro il guardrail o comunque mantenendosi sul **lato non esposto al traffico** e collocarsi in un'area sicura lontano dal traffico per contattare i soccorsi e attendere il loro arrivo



L'utilizzo delle **colonnine SOS** consente al **Centro Radio Informativo** di fornire assistenza diretta immediata, acquisendo in modo automatizzato la localizzazione della chiamata.

- comunicare ai soccorsi l'esatta posizione del fermo indicando:
 - in caso di fermo sull'asse principale il nome dell'autostrada (es. A36), la direzione di percorrenza (es. direzione Milano), la progressiva chilometrica





(indicata su cartelli con numeri neri su sfondo bianco e posizionata ogni 100 metri lungo il margine sinistro dell'asse autostradale, il numero del cavalcavia se fermi in prossimità dello stesso (cartelli quadrati con sfondo marrone e numeri bianchi) o il riferimento dell'uscita superata o prossima

- in caso di fermo su una rampa autostradale indicare sempre il nome dello svincolo riportato sulla segnaletica di ingresso/uscita, specificando la destinazione dello spostamento prima del fermo o, in alternativa, l'indicazione della progressiva chilometrica, dove presente

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



È importante, nel rispetto delle norme del Codice della Strada, essere, comunque, a conoscenza dei dispositivi e della segnaletica presente in galleria e dei comportamenti da adottare.

In caso di **coda o improvvisi rallentamenti**:

- attivare le luci di emergenza
- 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 siano **attive le luci fisse rosse (lanterne) o le croci di colore rosso all'imbocco della galleria** (sia per semplice coda che per incidente):

- non entrare in galleria se sono attive le luci fisse rosse 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:

- attivare le luci di emergenza
- accostare in corsia di emergenza o raggiungere la prima piazzola di sosta
- indossare il giubbino ad alta visibilità
- posizionare il triangolo di emergenza per rendersi visibili mantenendosi sul lato non esposto al traffico
- raggiungere la colonnina SOS più vicina individuabile dalla segnaletica luminosa e chiamare il **Centro Radio Informativo**, fornire le informazioni necessarie e attendere indicazioni

**In caso di incidente:**

- attivare le luci di emergenza;
- per quanto possibile, arrestare il veicolo sul 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**, a cui fornire le informazioni necessarie, e attendere indicazioni

**In caso di incendio o fumo nel proprio veicolo:**

- in prossimità degli imbocchi o delle uscite delle gallerie, cercare, ove possibile, di non fermarsi all'interno della galleria
- attivare le luci di emergenza
- 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**, a cui fornire le informazioni necessarie, e attendere indicazioni

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

- abbandonare il veicolo
- individuare l'uscita di sicurezza o il by pass più vicini seguendo la 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 nella galleria adiacente, prestando, in uscita, la massima attenzione al traffico in transito
- in caso di necessità, contattare il **Centro Radio Informativo** utilizzando la colonnina SOS, fornire le informazioni 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



La manutenzione

La concessionaria pianifica gli **interventi periodici di manutenzione e interviene con immediatezza per 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 (15 novembre - 15 aprile), periodo in cui vige l'obbligo di dotazioni invernali a bordo dei veicoli lungo tutte le tratte di competenza, Autostrada Pedemontana Lombarda garantisce:

- **un servizio meteo dedicato** che fornisce le previsioni meteorologiche 24 ore su 24
- **la prevenzione della formazione di ghiaccio e lo sgombero della neve** per consentire la regolare transitabilità della rete, secondo il 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 dalle elevate caratteristiche prestazionali. Periodicamente viene effettuato il ripasso della segnaletica orizzontale con **controlli riflettometrici** e la **verifica dello stato della segnaletica verticale**.

Barriere di sicurezza

Autostrada Pedemontana Lombarda provvede al **controllo delle barriere di sicurezza presenti lungo l'infrastruttura**. Se danneggiate, 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, che prevede 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 provvede alla **manutenzione del verde**. Le società incaricate eseguono una costante manutenzione del manto erboso e delle 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 un 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 processo di **aggiornamento e miglioramento dei servizi offerti**. Testimoniano inoltre la **volontà della società di monitorare i consumi e l'impatto ambientale** generati dalle sue attività; le condizioni di lavoro dei suoi tecnici e operatori; la sicurezza degli utenti intesa sia come sicurezza fisica del traffico stradale, sia come gestione delle informazioni a lei affidate. Nel corso del processo di certificazione e sorveglianza svolto dall'istituto IMQ, Autostrada Pedemontana Lombarda ha ottenuto le certificazioni di conformità alle norme relative ai:

- 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
 - sistemi di **gestione della Sicurezza Stradale** (RTS - Road Traffic Safety) UNI ISO 39001:2016
- Le certificazioni sono disponibili sul sito www.pedemontana.com

Le certificazioni riguardano anche le sedi periferiche:

- **Centro manutenzione e Punto Verde**
via Gorla snc - 22076 Mozzate (CO)
- **Centro Radio Informativo**
via Madonna del Noce snc - 22070 Grandate (CO)
- **Centro manutenzione**
via Firenze snc - 22079 Villa Guardia (CO)
- **Centro manutenzione**
Strada Statale 712 - 21040 Veduggio (VA)

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

Gli indicatori di qualità della Carta dei servizi

La normativa impone alle autostrade di conseguire alcuni standard di servizio. 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.

Le attività di monitoraggio degli indicatori di qualità vengono eseguite con cadenza annuale.

Nella tabella che segue, sono presentati i risultati conseguiti nell'anno 2025 rispetto ai criteri imposti dal Concedente.

UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
	

FATTORE BASE: SICUREZZA DEL VIAGGIO

TEMPO DI PREAVVISO DELLE COMUNICAZIONI, TRAMITE ORDINANZE*, RELATIVE AI CANTIERI DI DURATA >5GG

TEMPO (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-MAIL

TEMPO DI RISPOSTA (GIORNI) NELL'85% DEI CASI

10 GIORNI LAVORATIVI

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

Con riferimento all'anno 2025, gli standard indicati sono stati tutti raggiunti.

Precisiamo che gli indicatori di qualità, identificati dal Concedente CAL - Concessioni Autostradali Lombarde in conformità ai sistemi tariffari ART, non sono attualmente applicabili, in quanto il processo di approvazione del Piano Economico Finanziario è in fase di perfezionamento.

* 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 unificata di concessione la società concedente Concessioni Autostradali Lombarde S.p.A. e la società concessionaria Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A.





05

**Contattare
Autostrada
Pedemontana
Lombarda**

Contatti utili

Sede di Milano

La sede legale di Autostrada Pedemontana Lombarda è in via Benigno Crespi 17, 20159 Milano (MI)



Sede di Mozzate

La sede operativa di Autostrada Pedemontana Lombarda, ospitata presso il **Centro di manutenzione di Mozzate (CO)** via Gorla snc, 22076 Mozzate (CO)

Sede di Grandate

La sede di Grandate (CO) ospita il **Centro Radio Informativo di Autostrada Pedemontana Lombarda** via Madonna Del Noce snc, 22070 Grandate (CO)

Tel: +39 02 6774 121 \ Fax: +39 02 6774 1256
(dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30)
posta@pedemontana.com \ pedemontana@pec.it
www.pedemontana.com

Call Center

Numero verde gratuito **800.936.360** attivo dal lunedì al venerdì eccetto nei giorni festivi, dalle ore 8.30 alle ore 17.30. Al di fuori di questi orari è attivo un risponditore automatico.

Contact Center Info e Viabilità

Il numero verde **800.936.360** per l'Italia oppure il numero **+39 011.089.80.90** dall'estero sono attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno.

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
- per informazioni e assistenza su richiesta di Rimborso Cantieri e traffico bloccato: rimborsi@pedemontana.com

Ufficio trasporti eccezionali

Tel. +39 02 575941 - Fax +39 02 8240 919 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30) www.teonline.it





I nostri punti di assistenza sul territorio



Punto Verde in autostrada
Svincolo di Mozzate (CO) sulla A36
Aperto di norma da lunedì
a venerdì, eccetto i giorni festivi,
ore 9.30-12.30 \ 13.30-18.30

- 2 Area di servizio ENI**
Varese - Via Ledro 18
da lunedì a venerdì ore 8.00-12.00 / 14.00-18.00
sabato ore 7.30-12.00 / 14.00-18.00
- 3 Area di Servizio IP**
Luisago (CO) - Via Risorgimento 9
da lunedì a sabato ore 7.30-12.30 / 14.30-19.00
- 4 Area di Servizio ENI**
Como - Via Ambrosoli 11
da lunedì a venerdì ore 7.30-12.00 / 14.00-19.00
sabato e domenica 8.00-13.00 / 14.00-18.00
- 5 Area di Servizio Q8**
Lentate sul Seveso (MB) - Fraz. Copreno - SS dei Giovi, 262
da lunedì a venerdì ore 7.30-12.15 / 14.30-19.00
sabato ore 7.30-12.30
- 6 Punto Cortesia Autostrada A7**
Centro Radio Informativo - Barriera Milano Ovest
ingresso A7 Milano-Genova (dir. Genova)
Aperto tutti i giorni, festivi compresi,
ore 7.00-11.00 \ 12.00-16.00
- 7 Stazione di Servizio IP**
Lurate Caccivio (CO) - Via Repubblica 5
da lunedì a sabato ore 7.00-19.00
- 8 Area di Servizio Emme2enne S.r.l.**
Vertemate con Minoprio (CO) - Via Nazionale 16
da lunedì a venerdì ore 7.00-19.00, sab. ore 7.00-18.00
- 9 Punto Cortesia Tangenziale Nord A52**
Prima della barriera di Sesto S. Giovanni direzione A1
Aperto tutti i giorni, festivi compresi,
ore 7.00-11.00 \ 12.00-16.00



Touring Club Svizzero - Sezione Ticino
Via alla Chiesa, 10 - Rivera (Ticino) - Svizzera
www.tcs-ticino.ch - tel. +41 919359135



Touring Club Svizzero - Sezione Ticino
Corso Bello, 11 - Mendrisio (Ticino) - Svizzera
www.tcs-ticino.ch - tel. +41 916460844

Servizi d'emergenza

Polizia Stradale, Carabinieri, Vigili del Fuoco, emergenza sanitaria **112** – **Numero unico per la Regione Lombardia.**



Canali informativi – emergenze

La sorveglianza dell'intera rete in concessione è garantita **24 ore su 24** mediante il pattugliamento della Polizia Stradale, del servizio viabilità, delle squadre di manutenzione e attraverso la **ripresa di immagini** di tipo televisivo a colori dalle oltre 450 telecamere installate lungo l'infrastruttura. In caso di malore, guasto, avaria o incidente sulla rete autostradale sono disponibili i seguenti canali per richiedere soccorso e assistenza meccanica o sanitaria:

Urgenze ed emergenza sanitarie, incidenti e altre situazioni di pericolo

Tutte le richieste telefoniche di urgenze ed emergenze sanitarie, incidenti ed ogni altra situazione di pericolo possono essere inoltrate dall'utente al **numero unico gratuito 112**.

Il **Centro Radio Informativo** garantisce il collegamento costante con gli operatori del servizio e con il Centro Operativo della Polizia Stradale (COPS). Per ricevere assistenza diretta ed essere immediatamente localizzati da parte del **Centro Radio Informativo**, sull'intera rete autostradale sono presenti 132 colonnine SOS:

- 26 in itinere, distanziate circa 2 km l'una dall'altra
- 83 in galleria, disposte ogni 150 metri circa
- 12 posizionate nelle vie di fuga delle gallerie
- 11 presso i by-pass all'interno delle gallerie

In caso di emergenza, utilizzando le colonnine SOS, l'utente può collegarsi direttamente con il **Centro Radio Informativo** di Autostrada Pedemontana Lombarda che provvederà all'immediato inoltrare della richiesta di soccorso agli enti di gestione dell'emergenza.

Soccorso meccanico

Il servizio di soccorso meccanico lungo la rete autostradale in concessione ad Autostrada Pedemontana Lombarda viene disciplinato da apposito Regolamento per lo svolgimento del servizio in argomento.

- per tutti i casi in cui il **mezzo in avaria non sia posizionato in sicurezza in piazzola**, si raccomanda di contattare subito il **numero unico gratuito 112** o il **Centro Radio Informativo** mediante le colonnine SOS per consentire un intervento tempestivo dei soccorsi
- per la richiesta di soccorso meccanico di mezzi in avaria **posizionati in sicurezza in piazzola** si riportano di seguito i contatti delle Organizzazioni convenzionate con Autostrada Pedemontana Lombarda per l'intervento all'interno della rete in concessione:

ACI GLOBAL SERVIZI	NUMERO VERDE 803.116
EUROPE ASSISTANCE VAI	NUMERO VERDE 803.803
IMA SERVIZI SCARL	NUMERO VERDE 800.427.539



Le procedure di reclamo

Tutti i reclami su pedaggi, solleciti, esazione, sistemi di pagamento, info viabilità, infrastruttura, viabilità, mobilità e relazioni gli utenti, per poter essere gestiti, **devono essere formulati per iscritto**, in lingua italiana o inglese, attraverso una delle seguenti modalità:

- **con posta ordinaria** indirizzata ad Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., via Benigno Crespi, 17 – 20159 Milano (MI), indicando tassativamente nell'oggetto **Reclamo**
- **tramite sito web www.pedemontana.com** – con accesso, anche senza registrazione, da apposito link **Reclami** posto in home page
- **via e-mail**, scrivendo all'indirizzo dedicato **reclami@pedemontana.com**
- **con posta raccomandata**, indirizzata ad Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., Via Benigno Crespi, 17 – 20159 Milano (MI), indicando tassativamente nell'oggetto **Reclamo**
- **via PEC**, all'indirizzo dedicato **reclamipedemontana@pec.it**

Elementi minimi per la trattazione del reclamo

Possono essere esaminati solo i reclami che riportino almeno:

- a) **i riferimenti identificativi dell'utente** (nome, cognome, indirizzo) o dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente
- b) **i riferimenti identificativi dei transiti effettuati o programmati** (punto di ingresso, di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo) o la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio

- c) **la descrizione del problema che indichi la non coerenza del servizio** rilevata rispetto a uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria o, dove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei servizi

In caso di reclami privi di uno di questi elementi, Autostrada Pedemontana Lombarda comunica all'utente l'inammissibilità del reclamo e offre la possibilità di ripresentarlo una volta completo.

Tempi di risposta al reclamo

Autostrada Pedemontana Lombarda garantisce risposta al reclamo nel più breve tempo possibile e comunque **entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione**. Ai fini del **decorso del termine di risposta** al reclamo:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo **e-mail/PEC** o tramite **sito web**, il reclamo si intende **trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio**
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo **raccomandata**, il reclamo si intende **trasmesso il giorno dell'invio** e si intende **ricevuto il giorno della consegna** ad Autostrada Pedemontana Lombarda
- c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo **posta ordinaria**, il reclamo si intende **trasmesso il giorno dell'invio** e si intende **ricevuto nel giorno della registrazione** dello stesso da parte di Autostrada Pedemontana Lombarda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque **entro cinque giorni** dalla consegna.



Gli indennizzi

Indennizzo automatico

In caso di mancata risposta al reclamo nei termini previsti dalla Carta dei servizi, o di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un **indennizzo automatico**. Esso è **commisurato**, anche in caso di abbonamento, **alla somma dei pedaggi corrisposti dall'utente per il percorso, anche ripetuto, cui il Reclamo si riferisce**.

Il rimborso viene calcolato in misura pari al:

30%	NEL CASO DI RISPOSTA FORNITA TRA IL TRENTUNESIMO E IL SESSANTESIMO GIORNO DAL RICEVIMENTO DEL RECLAMO
50%	NEL CASO DI RISPOSTA FORNITA OLTRE IL SESSANTESIMO GIORNO E IN CASO DI OMESSA RISPOSTA

Autostrada Pedemontana Lombarda s'impegna, dopo una verifica degli elementi minimi previsti per la formalizzazione del reclamo, alla gestione della pratica di indennizzo.

Sarà possibile provvedere automaticamente all'erogazione della pratica di indennizzo, senza una preventiva richiesta dell'utente, **solo nel caso siano presenti tutti gli elementi indispensabili per l'erogazione dell'indennizzo**. In assenza di tali elementi, un operatore di Autostrada Pedemontana Lombarda contatterà l'utente per acquisire tutti i dati necessari alla corretta gestione della pratica. **L'erogazione dell'indennizzo sarà effettuata entro trenta giorni da quando l'istruttoria è stata completata con esito positivo.**



In ogni caso, gli utenti possono, solo per le richieste di indennizzo automatico di cui sopra, inviare una e-mail all'indirizzo reclami@pedemontana.com oppure una PEC all'indirizzo reclamipedemontana@pec.it, indicando nell'oggetto, se disponibile, il codice numerico assegnato al reclamo e riportato nella e-mail di conferma alla ricezione. Possono anche richiamare o allegare copia del reclamo, se ricevuto via posta ordinaria o raccomandata. Insieme con la richiesta **è necessario trasmettere la documentazione che attesta il pagamento del pedaggio e l'identità del richiedente** (allegando carta di identità del richiedente o delega se il richiedente è diverso dal titolare del pedaggio, corredata da un documento di identità del delegante e del delegato). Nel caso di pagamenti del pedaggio non eseguiti con carta di credito, bisogna indicare nella richiesta anche le coordinate bancarie per l'erogazione del rimborso.



Indennizzo non dovuto

L'indennizzo **non è dovuto** nei casi in cui:

1. **il reclamo non venga trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi** previsti dalla Carta dei servizi
2. **se all'utente sia già stato corrisposto un indennizzo** ai sensi delle condizioni riportate nella Carta dei servizi per un reclamo analogo, che abbia come oggetto il medesimo viaggio

Tentativo obbligatorio di conciliazione

In caso di mancata risposta al reclamo o di una risposta ritenuta insoddisfacente, 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 n. 118 del 5 agosto 2022, che trova applicazione alle istanze di conciliazione presentate successivamente al 27 febbraio 2023.

Per queste 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.

Come previsto dall'articolo n.6 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**
L'utente ha comunque la facoltà di presentare all'Autorità di Regolazione dei Trasporti un reclamo, istanza o segnalazione sul rispetto dei livelli qualitativi e tariffari.

I rimborsi

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

Insieme con la richiesta è necessario **allegare anche la documentazione che attesta il pagamento del pedaggio**, l'identità del richiedente (allegando carta di identità del richiedente o delega se il richiedente è diverso dal titolare del pedaggio, corredata da un documento di identità del delegante e del delegato). Nel caso di pagamenti non eseguiti con carta di credito, bisogna indicare nella mail anche le coordinate bancarie per il rimborso.

Dopo le verifiche di tutti gli elementi, il team che gestisce la pratica provvede al rimborso **entro trenta giorni da quando l'istruttoria è stata completata con esito positivo**.



Rimborso Cantieri e traffico bloccato

Il rimborso Cantieri e traffico bloccato

è il servizio di Autostrada Pedemontana Lombarda che riconosce agli utenti un rimborso, totale o parziale, del pedaggio autostradale in caso di rallentamenti o blocchi del traffico. Il rimborso si applica quando, durante il percorso sulle tratte A36, A59 e A60, si verificano rallentamenti dovuti alla presenza di **cantieri non emergenziali** oppure a **situazioni di traffico bloccato**, in conformità alla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 211/2025.



Il **rimborso Cantieri e traffico bloccato** è una forma di tutela specifica per l'utente, distinta da ogni altra tipologia di rimborso o indennizzo, ed è applicabile ai transiti effettuati a partire dal 1° giugno 2026 sulle tratte gestite da Autostrada Pedemontana Lombarda.

Come fare a capire chi ha diritto al rimborso

L'utente ha diritto al **rimborso Cantieri e traffico bloccato** quando, durante il viaggio:

- percorre tratte della A36, A59 o A60 interessate da **cantieri non emergenziali** (ossia non legati a situazioni imprevedibili come incidenti o eventi straordinari)
- rimane coinvolto in una situazione di **traffico bloccato per almeno 60 minuti**

Il diritto al rimborso viene determinato sulla base del disagio effettivamente subito e delle informazioni rilevate dai sistemi

di monitoraggio del traffico. Autostrada Pedemontana Lombarda verifica automaticamente, per ciascun viaggio, la presenza delle condizioni che danno diritto al **rimborso Cantieri e traffico bloccato** e ne determina l'ammontare se dovuto. Hanno diritto al rimborso solo gli utenti che hanno **regolarmente pagato il pedaggio**.

Per verificare se sussistono le **condizioni per ottenere i rimborsi** e per ricevere informazioni è possibile contattare il **Customer Care** di Autostrada Pedemontana Lombarda, visitare la sezione "Informazioni generali", accessibile dalla *home page* del sito www.pedemontana.com, o recarsi presso il **Punto Verde** di Mozzate (in prossimità dello svincolo dell'A36).

Attenzione. Fino al 31 dicembre 2027, il **rimborso del pedaggio** non si applica ai disagi derivanti da **cantieri mobili**, in conformità a quanto previsto dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Come si calcola il rimborso

Il **rimborso Cantieri e traffico bloccato** viene calcolato sull'importo del pedaggio effettivamente pagato, al netto di eventuali sconti o agevolazioni.

Le modalità di calcolo variano in funzione della causa del disservizio:

- **In presenza di cantieri non emergenziali**

Il rimborso è definito sulla base:

- dell'impatto del cantiere sulla tratta percorsa
- delle caratteristiche del cantiere
- del ritardo effettivo rispetto ai tempi standard di percorrenza della tratta



• In presenza di traffico bloccato

Il rimborso è riconosciuto in misura crescente in base alla durata del blocco:

- 50% del pedaggio per disagi tra 60 e 119 minuti
- 75% per disagi tra 120 e 179 minuti
- 100% per disagi pari o superiori a 180 minuti

L'importo del **rimborso Cantieri e traffico bloccato** viene quindi determinato in modo oggettivo, secondo criteri tecnici definiti dalla regolamentazione vigente (Delibera ART n. 211/2025) e applicati automaticamente ai transiti registrati e regolarmente pagati.

Come si ottiene il rimborso

Per ottenere il **rimborso Cantieri e traffico bloccato** è necessario registrarsi nell'area "Rimborsi" disponibile sul sito www.pedemontana.com, nella sezione "**rimborso Cantieri e traffico bloccato**", e accessibile anche tramite l'App Pedemontana Lombarda, oppure presso il **Punto Verde** di Mozzate.

In fase di registrazione l'utente deve:

- inserire i propri dati anagrafici e un IBAN per l'accredito del rimborso
- registrare la targa del veicolo o l'identificativo del dispositivo di telepedaggio
- caricare la documentazione eventualmente richiesta (ad esempio fattura, documenti del veicolo o ricevuta di pagamento)

Le modalità di riconoscimento del rimborso possono essere:

- **automatiche**, nel caso di registrazione con telepedaggio o targa, con verifica dei transiti e accredito diretto



- **su richiesta**, nei casi occasionali, tramite caricamento della ricevuta/fattura di pagamento.

I rimborsi:

- vengono verificati e calcolati automaticamente da Autostrada Pedemontana Lombarda
- sono accumulati nell'area personale dell'utente
- vengono erogati tramite bonifico al raggiungimento di un importo minimo (pari ad almeno 1 euro)
- non sono riconosciuti se inferiori a 0,10 euro

La richiesta di **rimborso Cantieri e traffico bloccato** deve essere presentata entro 12 mesi dalla data del transito; le richieste fuori termine o relative a pedaggi non pagati non possono essere accolte.





Richiesta di 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, 20159 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

Informazioni post viaggio e dati personali

Nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, dopo il viaggio, l'utente può ottenere le informazioni relative a:

- a) **data e ora passaggio**
- b) **percorso effettuato e distanza chilometrica percorsa**
- c) **tratte attraversate con l'indicazione dei concessionari* coinvolti e il pedaggio corrisposto**, con dettaglio della tariffa** unitaria applicata per ciascun tratta elementare*** percorsa (specificare se sono applicate ulteriori modulazioni tariffarie ART)

Tutte le informazioni sono disponibili:

- a) **sulla ricevuta rilasciata all'atto del pagamento del pedaggio**, solo per gli utenti che hanno attivato un account di pagamento tramite il modulo web **Paga il pedaggio** o tramite **App Pedemontana Lombarda**, dopo essersi registrati con tutti i dati necessari per visualizzare il dettaglio completo dei transiti (funzione disponibile all'interno del proprio **Profilo**)
- b) **sulla fattura mensile**, disponibile in Area riservata per gli utenti che hanno attivato il servizio **Conto Targa**

* Autostrada Pedemontana Lombarda effettua servizio di riscossione del pedaggio solo per i transiti di competenza di Autostrade per l'Italia effettuati sulle rampe di interconnessione tra la Tangenziale di Como (A59) e l'Autostrada A9.

** Per tutte le tratte in concessione ad Autostrada Pedemontana Lombarda si applica la tariffa unitaria di pianura, così definita secondo la modulazione tariffaria stabilita dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti

*** Per tratta elementare si intende un segmento di rete autostradale compreso tra un punto di ingresso o uscita e il successivo.



- c) **sulla ricevuta rilasciata all'atto del pagamento del pedaggio presso i Punti Assistenza abilitati** (elenco disponibile su www.pedemontana.com), **dopo averne fatto richiesta** mostrando la documentazione che dimostra la legale disponibilità del veicolo e l'identità del richiedente. In caso di pagamento per conto di altri è necessaria una delega rilasciata da chi dispone del mezzo e i documenti d'identità del delegato e del delegante
- d) **su richiesta**, per tutti gli utenti che utilizzano gli altri servizi di pagamento disponibili o sono i destinatari di solleciti di pagamento del pedaggio

Per richiedere queste informazioni, nel caso non siano già presenti nella documentazione in possesso dell'utente, è necessario inviare una e-mail all'indirizzo pedaggi@pedemontana.com, indicando il numero di targa del veicolo e il viaggio o periodo d'interesse. Con la richiesta è necessario, inoltre, allegare la documentazione attestante la legale disponibilità del veicolo e l'identità del richiedente. In caso di richiesta formulata per conto di un terzo è necessaria una delega rilasciata da chi dispone del mezzo nonché documento d'identità del delegato e del delegante.





Autostrada
Pedemontana Lombarda
Via Benigno Crespi 17
20159 Milano (MI)
www.pedemontana.com

