



CERTIFIED
MANAGEMENT SYSTEMS
CQY
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
ISO 39001:2016
UNI ISO 45001:2018



Carta dei Servizi

Edizione **2024**

www.satapweb.it

SEZIONE 1

SEZIONE 2

SEZIONE 3

INDICE DEI CONTENUTI

SEZIONE 1

1.1 MESSAGGIO DELL'ALTA DIREZIONE	4
1.2 L'ORGANIZZAZIONE S.A.T.A.P. S.p.A.	5
1.3 COMPOSIZIONE DELLA RETE TRONCHI A4-A21	6-9
1.4 PIANI DI POTENZIAMENTO A4-A21	10
1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI	10
Eguaglianza	10
Imparzialità	10
Continuità	10
Partecipazione	11
Cortesìa e trasparenza	11
Efficienza ed efficacia	11
Diritto di informazione	11
Tutela della riservatezza	11

SEZIONE 2

1.6 IL CALCOLO DEL PEDAGGIO	12
Servizio fatturazione pedaggi	12
1.7 INFORMAZIONE SUI SERVIZI	13
Mobilità	13
Manutenzione	13
Pavimentazione	13
Segnaletica orizzontale e verticale	14
Illuminazione	14
Monitoraggio delle "opere d'arte"	14
Barriere di sicurezza	14
Manutenzione invernale	14
Informazioni per il viaggiatore	15
Pannelli a messaggio variabile (PMV)	15
Call Center Viabilità	17
Le emergenze	18
Il soccorso meccanico	18
Servizio autobus	19
La localizzazione	19

SEZIONE 3

Gli Ausiliari alla Viabilità	20
Polizia Stradale	20
Consigli per la sicurezza	21
I servizi per il comfort del viaggiatore	22
Aree di servizio Torino-Milano	22
Aree di servizio Torino-Piacenza	23
Valorizzazione, sicurezza stradale e rispetto dell'ambiente	24
Assistenza all'esazione	26
L'attestato di transito	27
La segnaletica nelle piste di uscita	28
Modalità di pagamento	29
Procedure per il mancato pagamento	30
1.8 INFORMAZIONI CONOSCITIVE INFRASTRUTTURA	31
Centro Servizi—Punto Blu	31
Trasporti Eccezionali centro servizi	32
1.9 PROCEDURE DI CUSTOMER SATISFACTION	33-34
2.1 POLITICHE E GESTIONE DELLA QUALITA'	35
La certificazione dei sistemi di Gestione Integrati	35
2.2 INDICATORI DI QUALITA'	38
3.1 LA TUTELA DELL'UTENTE	38
I rimborsi	38
I reclami	39
Sinistri stradali	39
3.2 PRONTUARIO DEI NUMERI E INDIRIZZI	40-41

La presente Carta dei Servizi segue la Direttiva del Ministero n. 102 del 19 febbraio 2009.





La S.A.T.A.P. S.p.A.

ha redatto questa Carta, oltre che per adempimento dell'Art. 31 della convenzione di concessione, quale strumento di trasparenza verso l'utenza e nel convincimento che possa costituire un'occasione di crescita aziendale interna e di comunicazione di valore verso l'esterno.

Va peraltro evidenziato che la peculiarità del settore nel quale si opera è caratterizzata da diversi componenti, la qualità dei quali è dipendente anche e soprattutto da fattori esterni.

Confidiamo che questo documento possa rappresentare uno strumento di informazione e dialogo con tutti gli utenti dell'infrastruttura e contribuisca ad avvicinare sempre di più l'Azienda ai suoi utenti, d'ora innanzi più informati e più consapevoli del nostro obiettivo di fornire, con uomini e mezzi, prestazioni sempre migliori; fiduciosi anche, atteso l'importante ruolo che rivestono gli utenti stessi, nella loro collaborazione.

STATO DEL DOCUMENTO		
Rev.	Emissione del	Descrizione delle principali modifiche
22	Marzo 2024	Revisione annuale
<p>Emesso da: RESPONSABILE FUNZIONE</p> <p>Verificato da: RESPONSABILE QUALITA'</p> <p>Approvato da: DIREZIONE DI ESERCIZIO</p>   		

1.2 L'ORGANIZZAZIONE SATAP

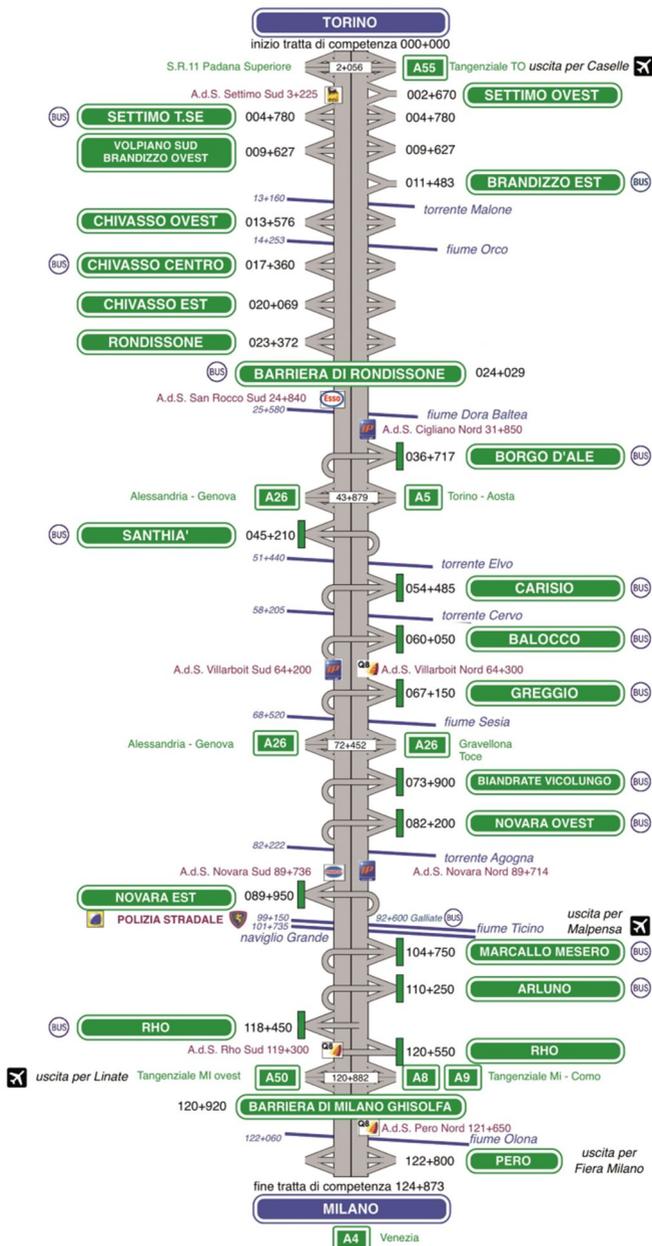
S.A.T.A.P S.p.A. - Gruppo ASTM è concessionaria dei tronchi autostradali A21 Torino - Piacenza e A4 Torino - Milano. La sede sociale è in Torino, mentre le Direzioni di Esercizio, alle quali fanno riferimento i servizi operativi, sono a Rondissone (TO) per la A4 e a Villanova d'Asti (TO) per la A21.

Il Gruppo ASTM controlla e gestisce le seguenti Società:

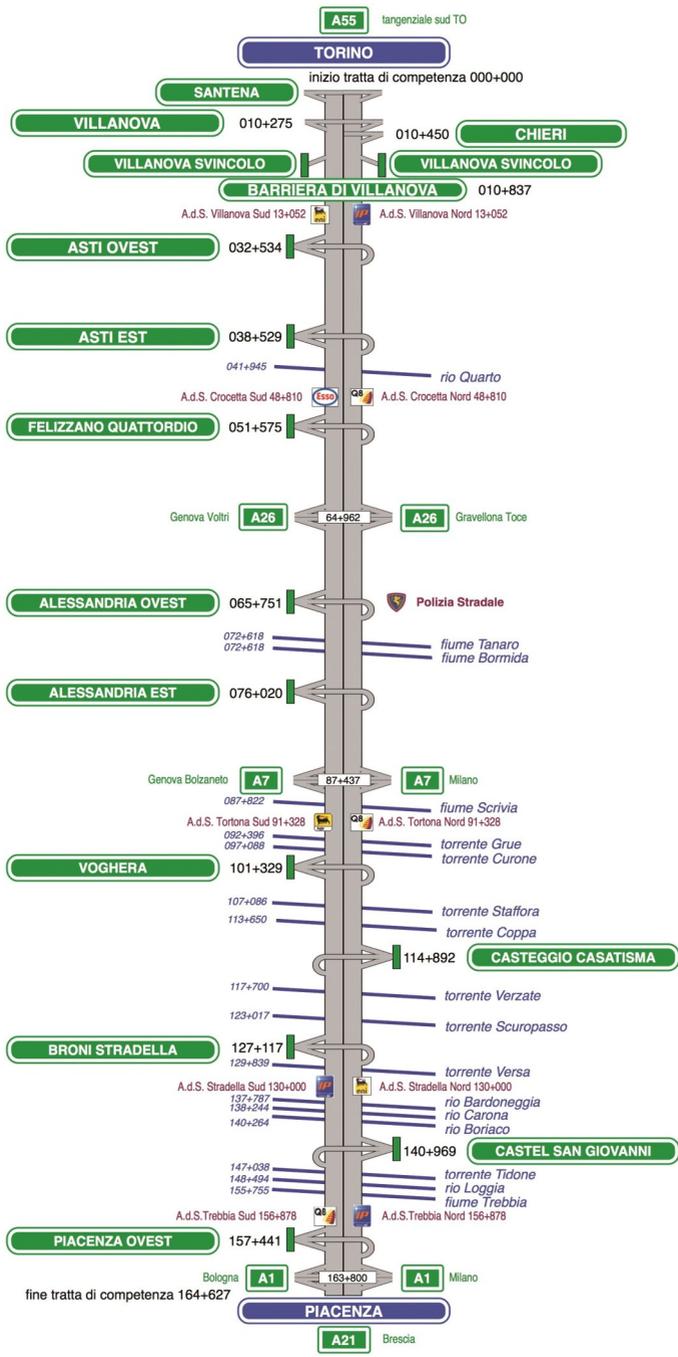
CONCESSIONARIA	TRATTA	KM
CONCESSIONARIE CONTROLLATE		
SATAP	A4 Torino - Milano	130,3
	A21 Torino - Piacenza	167,7
SALT	A12 Sestri Levante - Livorno	154,9
	A11 Viareggio - Lucca	
	A15 Fornola - La Spezia	
	A15 Parma - La Spezia	101 *
SAV	A5 Quincinetto - Aosta	59,5
ADF	A10 Savona - Ventimiglia	113,2
	A6 Torino - Savona	130,9
ASTI - CUNEO	A33 Asti - Cuneo	70,5
AUTOVIA PADANA	A21 Piacenza - Brescia	111,6
ATIVA	A55 Tangenziale di Torino	155,8
	A5 Torino - Quincinetto	
	A4/A5 Ivrea - Santhià	
	A55 Torino - Pinerolo	
SITAF	T4 Traforo del Frejus	94
	A32 Torino-Bardonecchia	
SOCIETÀ COLLEGATE		
TE	A58 Tangenziale Esterna di Milano	32
SITRASB	T2 Traforo del Gran San Bernardo	12,8

* + 83 km Tratto Parma-Nogarole Rocca (in costruzione)





Nota: per maggiori e più esaurienti informazioni relative alla rete autostradale di S.A.T.A.P. S.p.A. è possibile consultare il sito internet: www.satapweb.it alla sezione "La Società/Documentazione di servizio".



1.3 COMPOSIZIONE DELLA RETE TRONCO A4

L'autostrada ha inizio a Torino in corrispondenza del termine di Corso Giulio Cesare e fine al km. 124+973 poco prima dello svincolo di Viale Certosa a Milano; da questa progressiva si interconnette con il tronco A4 per Venezia. Attraversa le province di Torino, Vercelli, Novara e Milano (regioni Piemonte e Lombardia).

Lungo l'autostrada sono dislocati i seguenti svincoli:

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

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

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

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

Le stazioni di Rho, Arluno, Marcallo Mesero, Novara est, Novara ovest, Biandrate, Greggio, Balocco, Carisio, Santhià e Borgo d'Ale sono definite ad "alta automazione" in quanto l'esazione del pedaggio avviene tramite piste di Telepedaggio, Viacard e casce automatiche.

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

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

La Torino–Milano è caratterizzata da:

- tratta compresa tra la tangenziale di Torino e Marcallo Mesero: tre corsie di larghezza pari a m. 3,75 ciascuna più quella di emergenza.
- tratta compresa tra Marcallo Mesero e la tangenziale ovest di Milano: quattro corsie di larghezza pari a m. 3,75 ciascuna più quella di emergenza.

1.3 COMPOSIZIONE DELLA RETE TRONCO A21

L'autostrada ha inizio a Santena al disinnesto dalla Tangenziale sud di Torino e fine alla progressiva Km. 164+627.

Al termine si interconnette sia con l'autostrada A1 nei pressi di Piacenza sud, sia con la Società Autovia Padana che gestisce il restante tratto della A21 fino a Brescia sia con Autostrade per l'Italia che gestisce la A1.

Attraversa le province di Torino, Asti, Alessandria, Pavia, Piacenza (regioni Piemonte, Lombardia ed Emilia).

Lungo l'autostrada sono dislocati i seguenti svincoli:

- Santena.

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

445	Villanova	452.....	Alessandria est
446	Villanova svincolo	455.....	Voghera
447	Asti ovest	456.....	Casteggio Casatisma
448	Asti est	457.....	Broni Stradella
449.....	Felizzano Quattordio	458.....	CastelSanGiovanni
451	Alessandria ovest	459.....	Piacenza ovest

L'autostrada si interconnette, oltre che sui tratti prima citati, anche alle seguenti progressive chilometriche:

- Km. 064+962 A26 direzione Genova e Gravellona Toce;
- Km. 087+437 A7 direzione Milano e Genova.

Anche le stazioni di Villanova svincolo, Asti ovest, Felizzano Quattordio, Alessandria ovest, Alessandria est, Voghera, Casteggio Casatisma, Broni Stradella, Castelsangiovanni e Piacenza ovest sono definite ad "alta automazione" in quanto l'esazione del pedaggio avviene tramite piste di Telepedaggio, Viacard e casse automatiche. A fianco del tracciato dell'autostrada corre pressoché parallela la S.R. 10.





1.4 PIANI DI POTENZIAMENTO A4-A21

Per informazioni più complete ed aggiornate relative agli investimenti per il potenziamento e l'ammodernamento delle reti in concessione, è possibile consultare il sito www.satapweb.it alla sezione "A4-A21/Nuovi interventi".



1.5 I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

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

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

IMPARZIALITA'

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

CONTINUITA'

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

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

PARTECIPAZIONE

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

CORTESIA E TRASPARENZA

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



EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

DIRITTO DI INFORMAZIONE

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

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

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

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

1.6 IL CALCOLO DEL PEDAGGIO

I pedaggi autostradali possono essere riscossi con il sistema di esazione di tipo “chiuso”, sistema di tipo “semi-chiuso”.

SISTEMA CHIUSO: l’esazione del pedaggio avviene attraverso stazioni di uscita con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli, effettuarne la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi e di applicare la distanza chilometrica relativa alla percorrenza effettuata.

SISTEMA SEMI-CHIUSO: l’esazione del pedaggio avviene attraverso stazioni di ingresso o di uscita con piste canalizzate dotate di apparecchiature in grado di rilevare i veicoli, effettuarne la corretta classificazione in base a parametri fisici oggettivi e di applicare una tariffa dipendente esclusivamente dalla classe dimensionale del veicolo.

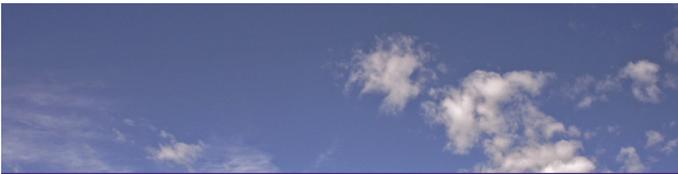
Il pedaggio equivale al rapporto tra tariffe unitarie per chilometro (approvate con decreto interministeriale) e la tratta presa in esame incrementata del canone integrativo (cd sovracanone) da riconoscere ad ANAS ai sensi dell’art. 19, comma 9 bis del DL 78/2009 convertito con modifiche dalla legge 102/2009 e dall’art. 15, comma 4 del DL 78/2010. A tale importo viene aggiunta l’IVA con l’aliquota vigente. Il valore risultante dalla somma degli importi come sopra determinati, subisce un arrotondamento unico ai 10 centesimi di Euro.

La tariffa unitaria è commisurata alle caratteristiche dell’infrastruttura ed al tipo di veicolo utilizzato secondo il sistema di classificazione attualmente in uso denominato “Assi-Sagoma”, come specificato sul sito web www.satapweb.it.

Le tariffe unitarie vengono aggiornate periodicamente secondo la formula stabilita nella Convenzione di concessione in essere tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e la concessionaria SATAP. L’incremento annuale della tariffa unitaria si applica senza alcuna discrezionalità a tutte le tratte autostradali in gestione a SATAP assoggettate a pedaggio. Le tariffe di pedaggio relative alla percorrenza lungo la rete in gestione a SATAP sono consultabili sul sito internet della concessionaria www.satapweb.it. L’elaborazione e l’applicazione delle tariffe per i transiti è di esclusiva competenza di SATAP S.p.A..

SERVIZIO FATTURAZIONE PEDAGGI

L’attestato di transito rappresenta la ricevuta dell’avvenuto pagamento, ma non ha validità ai fini fiscali. Qualora l’utente avesse effettuato transiti in entrambi i tronchi, le fatture devono essere richieste in maniera distinta per singolo tronco compilando quindi due moduli differenti uno per tronco A21 e uno per tronco A4. I moduli possono essere scaricati collegandosi al sito internet www.satapweb.it alla sezione “La Società/A4-A21/Modulistica”. La richiesta di fattura dovrà essere corredata dagli attestati di transito in originale (D.M. Finanze 20/07/79) e sottoscritta per la necessaria assunzione di responsabilità.



1.7 INFORMAZIONE SUI SERVIZI

MOBILITA'

Per maggiori informazioni relative a dati di traffico, calendario annuale dei divieti di circolazione e cantieri, è possibile consultare il sito internet: www.satapweb.it alla sezione "La Società/ Documentazione di servizio" e "A4-A21/Cantieri".

MANUTENZIONE

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

Pavimentazione

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

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

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

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

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

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

Segnaletica orizzontale e verticale

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

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

Telecamere

Su entrambi i tronchi autostradali A4 e A21 è attivo un sistema di videosorveglianza e monitoraggio del traffico tramite telecamere. Tutte le immagini sono inviate ai rispettivi Centri Operativi di Controllo (COC).

Illuminazione

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

Monitoraggio e manutenzione delle “opere d’arte”

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

Barriere di sicurezza

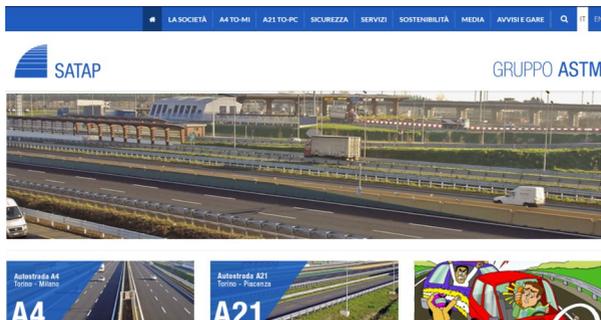
Le barriere di sicurezza disposte lungo l’asse autostradale riducono la possibilità di ribaltamento o fuoriuscita dei veicoli dalla sede stradale e, per le loro peculiari caratteristiche, ne assorbono l’energia d’impatto. Oltre alla periodica attività manutentiva e di immediata sostituzione in caso di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

Manutenzione invernale

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche nel periodo invernale in presenza di condizioni meteorologiche avverse quali precipitazioni nevose e temperature molto al di sotto dello zero, la Società si avvale del servizio di manutenzione invernale. Gli interventi di prevenzione della formazione di ghiaccio sono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento degli appositi fondenti (ad es. cloruro di sodio), secondo procedure prestabilite. Anche lo sgombero neve è effettuato secondo linee predefinite e gli addetti intervengono su richiesta dei Centri Operativi di Controllo. L’attività è coordinata dal personale tecnico dipendente della Concessionaria, mentre il pattugliamento continuativo delle tratte è affidato agli Ausiliari alla Viabilità.

INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

Oltre ai collegamenti con il servizio CCISS - Onda verde, S.A.T.A.P. S.p.A. ha in essere convenzioni con il Gruppo Finelco-Autotraffic (Radio 105 - Radio Monte Carlo) e le agenzie giornalistiche AGR e CNR per la diffusione delle informazioni sul traffico aggiornate in tempo reale.



Sul sito internet della Società (www.satapweb.it) sono rese disponibili all'utente informazioni utili riguardanti il tracciato con indicazione delle Aree di Servizio, degli svincoli di interconnessione con le altre Concessionarie, degli svincoli di uscita con indicazione delle località raggiungibili, oltre ad informazioni di carattere generale e relative ai cantieri di lavoro aperti lungo l'asse autostradale.

E' possibile inoltre ricevere informazioni in merito alle chiusure autostradali per lavori ovvero per eventi non prevedibili (es. incidenti, meteo, ecc.) cercando su **TELEGRAM** le pagine "A4 Torino—Milano" e "A21 Torino—Piacenza" e cliccando su "UNISCITI!" oppure inquadrando il codice QR riportato sulla copertina delle presente Carta.

Pannelli a messaggio variabile (PMV)

I PMV (Pannelli a Messaggio Variabile) sono insegne luminose poste sulla strada e sugli accessi con lo scopo principale di segnalare pericoli presenti lungo il percorso.

Forniscono informazioni in caso di difficoltà della circolazione, esponendo avvisi, ad esempio, su condizioni del traffico o del tempo. I messaggi sono in continua evoluzione e possono avere dei formati diversi secondo il tipo di PMV.





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

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

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

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

Incidenti e pericolo

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

MATERIALI DISPERSI



VEICOLI FERMI IN AVARIA



Eventi atmosferici

NEBBIA



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



Questi PMV segnalano che sta nevicando e l'attività dei mezzi antineve può causare rallentamenti.



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

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

Call Center Viabilità

- Operativo 24h su 24, 7 giorni su 7;
- numero ad addebito ripartito, con scatto alla risposta e tariffazione secondo operatore;
- in taluni casi, col cellulare, può essere necessario anteporre il numero 12 al numero 800.840.708.

PROFILO TRATTE GESTITE DA VIA NORD-OVEST



Le emergenze

In caso di incidenti e/o di emergenze i rispettivi Centri Operativi di Controllo chiedono l'intervento, oltre che della Polizia Stradale e degli Ausiliari alla Viabilità, anche degli altri Enti istituzionali preposti: Vigili del Fuoco, servizio 118, ARPA nel caso in cui si profili la possibilità di inquinamento ambientale, ASL se vi sono merci deperibili, il servizio veterinario se sono coinvolti animali, la Guardia di Finanza nel caso di merci sottoposte a regime di dogana.

La Concessionaria ha una convenzione con una ditta specializzata, reperibile h 24, nel caso si rendano necessarie tempistiche bonifiche ambientali.

S.A.T.A.P. S.p.A. dispone di due magazzini di Pronto Impiego dislocati uno presso la stazione A21 di Asti est ed uno presso la stazione A4 di Marcallo Mesero. Materiali e generi di conforto possono essere complessivamente movimentati su A4 e su A21 in funzione delle reali necessità. E' anche operativo un protocollo d'intesa con "Chef Express" per l'immediato reperimento di generi alimentari e bevande.

Il soccorso meccanico

Le Centrali Operative sovrintendono, inoltre, al servizio di soccorso meccanico. Sulle autostrade tale compito è demandato alle organizzazioni **ACI Global**, **VAI Europ Assistance** e **IMA Servizi** che operano mediante proprie officine autorizzate. Sul tronco A4 Torino - Milano è presente anche l'organizzazione **E.S.A. Euro Service Assistance** mentre sul Tronco A21 Torino—Piacenza è presente l'organizzazione **SIRIO24**.

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

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

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

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

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

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

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

Per tutti i veicoli di portata fino a 35 quintali esiste, tra le Organizzazioni, il servizio "roaming" in virtù del quale un socio ACI, VAI, IMA (o E.S.A. su A4 Torino - Milano o SIRIO24 su A21 Torino-Piacenza) ha diritto al soccorso gratuito anche se, per qualche motivo, riceve assistenza da un'organizzazione diversa rispetto a quella a cui è associato.

Servizio autobus

Sul tronco A4 Torino – Milano è attivo il servizio autobus. Informazioni ed orari possono essere richiesti alle seguenti Ditte:



La localizzazione

Lungo il tragitto autostradale l'utente può rilevare la sua posizione attraverso i segnali di progressiva distanziometrica

SEGNALE DI PROGRESSIVA DISTANZIOMETRICA



Chilometrica progressiva da inizio tronco autostrada

Distanza in Km. dalla stazione

Identificativo tronco autostradale



Numero progressivo cavalcavia da inizio tronco autostradale

autostradale e mediante i segnali riportanti il numero progressivo dei cavalcavia.

Queste indicazioni sono un utile riferimento da comunicare in caso di necessità; infatti, tramite essi, le Centrali Operative sono in grado di determinare tempestivamente, e con precisione, la posizione dell'utente in autostrada. Ottima su tutte le tratte in Concessione la copertura del segnale relativamente alla telefonia cellulare.

Gli Ausiliari alla Viabilità

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

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

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

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



Polizia Stradale

La Polizia Stradale è presente in autostrada h 24.

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

Sul tronco A4 Torino–Milano la Sottosezione è sita presso la stazione di Novara est. Per il tronco A21 Torino–Piacenza, invece, la Sottosezione è dislocata presso la stazione di Alessandria ovest.

Oltre ai compiti istituzionali propri della specialità di Polizia Stradale, presso le Sottosezioni vi sono Squadre di Polizia Giudiziaria la cui attività principale è di ordine investigativo.

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



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

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

La concessionaria del Gruppo ASTM, S.A.T.A.P. S.p.A. è tra i promotori della Campagna sulla Sicurezza Stradale. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito internet:

I SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

AREE DI SERVIZIO	Recupero Guscio	GPL	Metano	Tele camere	Arca Carapac	Ristorant	Bar	Nezgoi	Docce	Baby room	Essenzi Disabili	Bancomat	N° colonnine elettriche	Posti Auto	Posti Bike e Motori
AREE DI SERVIZIO 													N° colonnine elettriche	Posti Auto	Posti Bike e Motori
SETTIMO SUD Tel. Distributore 011/8977937 Tel. Riservazione 011/8977886														27	7
SAN ROCCO SUD Tel. Distributore 011/9188076 Tel. Riservazione 011/9188087													una colonnina con 2 stalli	69	20
COGLIANO NOBIS Tel. Distributore 011/61423104 Tel. Riservazione 011/61423104														41	8
VILLARDOFT NOBIS Tel. Distributore 011/8463300 Tel. Riservazione 011/854197													una colonnina con una colonnina con uno stallio	40	17
VILLARDOFT SUD Tel. Distributore 011/8461552 Tel. Riservazione 011/8541172													una colonnina con 2 stalli	166	39
NOVARA NOBIS Tel. Distributore 031/4813761 Tel. Riservazione 031/471335													una colonnina con 2 stalli	104	19
NOVARA SUD Tel. Distributore 031/1691189 Tel. Riservazione 031/1471335													una colonnina con 2 stalli	96	12
RHO SUD Tel. Distributore 02/781621204 Tel. Riservazione 02/78168460													una colonnina con 2 stalli	64	6
PRATO NOBIS Tel. Distributore 02/38102884 Tel. Riservazione 02/3535305														57	10

 Lavori di ristrutturazione in corso.

 AREE DI SERVIZIO	 Benina Gasolio	 GPL	 Metano	 Tele camere	 Area Camper	 Ristoranti	 Bar	 Negozi	 Droce	 Baby Room	 Servizi Disabili	 Bancomat	 N° colonnine ricarica elettrica	 Posti Auto	 Spazio e Metro Pzanti
VILLANOVA NORD  Tel. Distributore 0141/4900956 Tel. Ristorazione 0141/548584	●	●					●	●	●	●	●			102	21
VILLANOVA SUD  Tel. Distributore 0141/944300 Tel. Ristorazione 0141/548540	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●			49	21
CROCIETTA NORD  Tel. Distributore 399/1818238 Tel. Ristorazione 0141/401162	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●			52	20
CROCIETTA SUD  Tel. Distributore 0141/401102 Tel. Ristorazione 0141/402008	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	63	11
TORTONA NORD  Tel. Distributore 0131/863619 Tel. Ristorazione 0131/881317	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●			48	23
TORTONA SUD  Tel. Distributore 0131/867066 Tel. Ristorazione 0131/820447	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●			63	20
STRADELLA NORD  Tel. Distributore 0385/49494 Tel. Ristorazione 0385/48287	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●			22	8
STRADELLA SUD  Tel. Distributore 0385/46500 Tel. Ristorazione 0385/48167	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●			90	39
TREBBIA NORD  Tel. Distributore 0523/462033 Tel. Ristorazione 0523/482441	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●			101	28
TREBBIA SUD  Tel. Distributore 399/5063533 Tel. Ristorazione 0523/498239	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●			87	30

Per maggiori informazioni consultare il sito internet: www.satapweb.it alle sezioni “A4 e A21”.

Per l'identificazione delle aree di servizio presenti in un determinato percorso consultare il sito www.aiscat.it alla sezione “In Autostrada”.

VALORIZZAZIONE DELLA SICUREZZA— TUTELA E RISPETTO DELL'AMBIENTE

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

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

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

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



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

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



ASSISTENZA ALL'ESAZIONE

L'ingresso può avvenire sia dai propri caselli sia da quelli delle altre Concessionarie interconnesse, potendo l'utente attraversare in modo continuo tratti di autostrada gestiti da Società diverse, con un unico pagamento a destinazione.

	Stazione di entrata MILANO GHISOLFA	
1	172 09 55	443 9454 0024 0A
Tronco A4 Torino - Milano		NUMERO TESSERA NON LETTO DALLA CONVALIDATRICE CLASSE TAB.
DA COMPILARE SOLO A CURA DEGLI ESENTI A NORMA DI LEGGE		
Ente esente a norma di legge (art. 373 Reg. C.d.S.)		NOME E COGNOME DEL CONDUGENTE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TIPO VEICOLO	TARGA VEICOLO	N. TESSERA POLIZIA STRADALE FIRMA

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

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

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

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

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



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

Attestato di transito emesso da piste automatiche

ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA SELF-SERVICE				SATAP	
A4 Torino - Milano					
420 ENTRATA	443 USCITA	16 PORTA	8 172 ANNO E GIORNO	14 45 ORA E MINUTI	6512 ESATTORE
CLASSE	PEDAGGIO	MODALITÀ PAGAMENTO	SALDO PRECEDENTE O TARGA VEICOLO	CODICE TESSERA O NUMERO MANCATO PAGAMENTO	
0A	8.00				
■					
MODALITA' DI PAGAMENTO - TERMS OF PAYMENT					
P = contanti - FP = FASTpay - CC = carta di credito - D = tessera viacard - N = richiesta intervento					
PP = contanti importo insufficiente - DD = doppia tessera a scalare, saldo insufficiente					
R = pedaggio non corrisposto, <i>prego seguire indicazioni sul retro - toll not paid, please see on the back of the ticket</i>					
DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI					

SEZIONE 1

Codice identificativo delle modalità di pagamento:

P=pagato per contanti

PP=pagato per contanti con importo insufficiente

D=pagato con tessera Viacard e fatturazione differita

DD=doppia tessera Viacard "a scalare" importo insufficiente

FP=pagato con carta Bancomat

CC=pagato con Carta di credito bancaria

R=pedaggio non corrisposto

Il pedaggio dovrà essere versato entro 15 gg dall'emissione presso:

1. Centro Servizi SATAP
2. Porta di riscossione manuale del tronco di appartenenza
3. Conto corrente postale (vedere pag. 30)

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

Attestato di transito emesso da piste manuali

Satap S.p.A.

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

ATTESTATO DI TRANSITO
TRANSIT CERTIFICATE

MODALITA' DI PAGAMENTO
TERMS OF PAYMENT

CONTANTE

=====

DATA e ORA:	16/02/2021 10:55
ENTRATA: MILANO GHISOLFA	443
USCITA: RONDISONE	420
CLASSE:	A
PISTA:	29
ESATTORE:	006789

PEDAGGIO € 16,80

TESSERA
APPROVAL C.

DOCUMENTO NON VALIDO
AI FINI FISCALI
INVALID DOCUMENT FOR TAX PURPOSES

La segnaletica nelle piste di uscita



Piste bianche

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



Piste bianche senza operatore

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



Piste di Telepedaggio

Riservate ai possessori di apposito apparato, consentono il transito a velocità ridotta (max km. 30 orari), senza fermata alla stazione. (N.B.: *Cartellonistica in fase di revisione-sostituzione*)



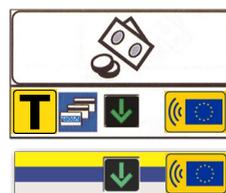
Piste automatiche

Riservate ai possessori di carte di credito, carte Bancomat Fast Pay, carte Postamat, tessere Viacard. Nelle apparecchiature inserire prima il biglietto e poi la tessera. E' possibile ritirare la ricevuta di pagamento. In caso di difficoltà premere il pulsante di RICHIESTA INTERVENTO ed attendere senza scendere dal veicolo o effettuare retromarcia.



Piste di Telepedaggio/ Automatiche

Possono essere utilizzate sia dai possessori di apparati di Telepedaggio, sia dai possessori di tessere magnetiche.



Piste di Telepedaggio Automatiche/Contanti

Possono essere utilizzate da tutti gli utenti indipendentemente dalla tipologia di pagamento.

Modalità di pagamento

Il pedaggio può essere pagato per contanti esclusivamente presso le piste manuali presidiate da esattore o presso le casse automatiche, nelle piste manuali per il pagamento sono accettate anche le principali divise straniere, con eventuale erogazione del resto in Euro. Per il pagamento del pedaggio è possibile scegliere sistemi dinamici di Telepedaggio, oppure utilizzare le tessere Viacard di Conto Corrente o a Scalare d'importo, le Carte di Credito accettate (il cui logo è riportato sul macchinario) o le Carte Bancomat aderenti al circuito Fast-Pay. **Tutte le tipologie di pista sono dotate di lettori per bande magnetiche ed anche di lettore di carte "Contactless".**

Al fornitore del servizio Telepass "tradizionale", che continuerà ad essere operativo, si sono aggiunti altri Service Provider di Telepedaggio accreditati a fornire servizi relativi al Servizio Europeo di Telepedaggio "SET" e Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti "SIT-MP".

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

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

LA TESSERA VIACARD DI CONTO CORRENTE

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

LA TESSERA VIACARD "A SCALARE"

E' prepagata e disponibile in vari tagli. Può essere acquistata presso tutti i Punti Blu ed in altri numerosi esercizi commerciali che espongono la vetrofanìa. Presso il Centro Servizi-Punto Blu di S.A.T.A.P S.p.A. e nelle stazioni di competenza è in distribuzione in tagli da € 50,00.

Procedure per il mancato pagamento

Durante le operazioni di pagamento si può incorrere in alcuni inconvenienti che alterano la normale procedura di esazione. Se il problema si presenta in una porta gestita dall'esattore, egli vi saprà indicare la miglior soluzione. Se invece il problema si presenta in una porta automatica/Telepedaggio, si raccomanda di non scendere dal veicolo e di non retrocedere dalla pista, ma di premere il pulsante "richiesta di intervento", comunicando con il personale preposto tramite interfono. Ritirate lo scontrino dalla bocchetta e leggete il fronte del medesimo. La lettera 'R' riportata sotto la voce MODALITA' PAGAMENTO, indica che il pedaggio non è stato corrisposto. Il pedaggio può essere saldato entro 15 giorni dalla data di emissione del mancato pagamento. Qualora il pagamento venisse effettuato oltre il termine indicato, l'importo dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione. Se il transito avviene in una pista di Telepedaggio, premere il pulsante "richiesta intervento". Se non si dispone dell'apparato di Telepedaggio, successivamente al transito, occorrerà recarsi presso un Centro Servizi - Punto Blu S.A.T.A.P. S.p.A. per regolarizzare il pedaggio. Qualora il rapporto di mancato pagamento fosse emesso per cause non imputabili all'utente, al pedaggio dovuto non sarà applicata nessuna maggiorazione.

Nel caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi potranno essere trasmessi all'Ufficio Verbali della Sezione Polizia Stradale competente, per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176/11° e 21° comma del Codice della Strada, per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede una sanzione amministrativa secondo quanto previsto dal Codice della Strada e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore). Per ulteriori informazioni, l'ufficio RMPP è a vostra disposizione tramite:

Numero telefono:

840 70 55 70

Mail: TRONCO A4 TO-MI: rmppa4@satapweb.it

TRONCO A21 TO-PC: rmppa21@satapweb.it

PEC: rmpp.satap@legalmail.it

Come pagare

Attualmente il saldo di un rapporto di mancato pagamento può avvenire collegandosi al sito internet con carta di credito e  oppure a mezzo bonifico postale oppure presso l'ufficio postale a mezzo conto corrente postale. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito internet: www.satapweb.it alle sezioni **A4-A21/Paga Online**.

TRONCO	CONTO POSTALE	CORRENTE	BONIFICO	PORTE MANUALI
A4 TO-MI	18162107 (inserire nella CAUSALE la targa del veicolo ed il numero del mancato)		IBAN: IT35C0760101000000018162107 BIC: BPPIITRRXXX POSTE ITALIANE	DEL MEDESI- MO TRONCO
A21 TO-PC	38675104 (inserire nella CAUSALE la targa del veicolo ed il numero del mancato)		IBAN: IT15E0760101000000038675104 BIC: BPPIITRRXXX POSTE ITALIANE	DEL MEDESI- MO TRONCO



1.8 INFORMAZIONI CONOSCITIVE DELL'INFRASTRUTTURA

Centro Servizi - Punto Blu

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

(E' consigliabile consultare il sito internet [www.satapweb.it/A4_TO-MI/Servizi all'utenza](http://www.satapweb.it/A4_TO-MI/Servizi_all'utenza) per eventuali aggiornamenti sulle aperture e/o chiusure dei nostri uffici).

I Centro Servizi-Punto Blu sono centri qualificati di vendita e assistenza per i sistemi automatici di pagamento del pedaggio. E' inoltre disponibile il servizio  **satispay**. Presso questi uffici è possibile effettuare le seguenti operazioni:

1. Stipulare contratti Telepass Family, Twin, Ordinari, integrare posizioni Viacard di conto corrente, nonché effettuare tutte le relative variazioni contrattuali quali:
 - emissione duplicati di tessere Viacard di conto corrente;
 - rilascio e/o sostituzione di apparati Telepass;
 - adesione ai servizi Premium, Wow e Truck;
 - associazioni/variazioni delle targhe abbinata ad apparati Telepass;
 - gestione denunce di smarrimento/furto titoli;
 - variazioni anagrafiche utenti Telepass;
 - restituzioni titoli: Viacard di conto corrente e/o apparati Telepass;
 - adesioni ad eventuali sconti e promozioni in caso di apertura di un contratto;
 - chiusura contratti.
2. Acquistare tessere Viacard a scalare di importo con o senza emissione di fattura e chiedere l'eventuale duplicato. Presso il Centro Servizi o i Punti Blu gli utenti possono, inoltre, rivolgersi per:
 - reperire moduli per la richiesta di fatturazione dei pedaggi saldati per contanti;
 - conoscere le tariffe di pedaggio;
 - saldare mancati pagamenti pedaggio S.A.T.A.P. e di altre concessionarie quali SALT, ADF, SAV, ATIVA, CISA, MILANO SERRAVALLE, SITAF, ATS, AT-CN, BRE.BE.MI, TANG. ESTERNA e AUTOVIA PADANA;
 - regolarizzare viaggi Telepass;
 - chiedere suggerimenti, informazioni e/o aiuti in caso di necessità.

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

Trasporti Eccezionali Centro Servizi

Per il Codice della Strada (art. 10) è eccezionale il veicolo che superi, per specifiche esigenze funzionali, i limiti di sagoma o massa stabiliti negli articoli 61 e 62.

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

- SATAP—Tronco **A4** Torino-Milano
- SATAP—Tronco **A21** Torino-Piacenza
- SAV—Tronco **A5** Quincinetto-Aosta
- Autostrada dei Fiori—Tronco **A6** Torino-Savona
- Autostrada dei Fiori—Tronco **A10** Savona-Ventimiglia
- SITAF—Tronco **A32** Torino-Bardonecchia
- Tronco **A33** Asti-Cuneo
- Tronco **A35** Brebemi
- Tronco **A58** Tangenziale Est Esterna Milano
- Tronco **A60** Pedemontana Lombarda
- SISTRASB— **T2** Traforo Gran San Bernardo

Per informazioni e rilascio autorizzazioni:

Tel. **011 91.41.52.36**

www.teonline.it

Nota: per maggiori informazioni relative alle infrastrutture aziendali è possibile consultare il sito internet: www.satapweb.it alla sezione "La Società/Documentazione di servizio".



1.9 PROCEDURE DI CUSTOMER SATISFACTION

La misurazione avviene secondo le modalità fissate nella procedura 8.1 del SGI (Sistema di Gestione Integrato), attraverso la pubblicazione annuale sul sito aziendale www.satapweb.it (tronchi A4 ed A21) di un apposito questionario.

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

S.A.T.A.P. S.p.A.
Autosstrada A4 TORINO - MILANO

Grazie per il vostro aiuto. I dati saranno utilizzati esclusivamente per valutare la soddisfazione dei nostri clienti.

Come valutate la qualità e l'importanza dei seguenti servizi e strutture?

SICUREZZA	Quale valutazione date?					Quale importanza attribuite?		
	1	2	3	4	5	nessuna	media	alta
Avvisi e segnalazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Servizio di Sicurezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Legalistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Tempestività soccorsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

COMFORT

COMFORT	Quale valutazione date?					Quale importanza attribuite?		
	1	2	3	4	5	nessuna	media	alta
Scorrevolezza traffico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Assenti esazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Free servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Informazioni (PMV...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

ASSISTENZA

ASSISTENZA	Quale valutazione date?					Quale importanza attribuite?		
	1	2	3	4	5	nessuna	media	alta
Testi Servizi SATAP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
in autostrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
in casello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

tipo di cliente siete?

tipo veicolo usato	personaggi	mecc	professioni
tipo utilizzato dell'autostrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
metodo di pagamento utilizzato	contante	carta	altre carte
frequenza utilizzo autostrada	quotidiana	settimanale	altre carte
età	<35	35-50	>50
Regione Provincia di residenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S.A.T.A.P. S.p.A.
Autosstrada A21 TORINO - PAVENZA

Grazie per il vostro aiuto. I dati saranno utilizzati esclusivamente per valutare la soddisfazione dei nostri clienti.

Come valutate la qualità e l'importanza dei seguenti servizi e strutture?

SICUREZZA	Quale valutazione date?					Quale importanza attribuite?		
	1	2	3	4	5	nessuna	media	alta
Avvisi e segnalazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Servizio di Sicurezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Legalistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Tempestività soccorsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

COMFORT

COMFORT	Quale valutazione date?					Quale importanza attribuite?		
	1	2	3	4	5	nessuna	media	alta
Scorrevolezza traffico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Assenti esazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Free servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Informazioni (PMV...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

ASSISTENZA

ASSISTENZA	Quale valutazione date?					Quale importanza attribuite?		
	1	2	3	4	5	nessuna	media	alta
Testi Servizi SATAP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
in autostrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
in casello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

tipo di cliente siete?

tipo veicolo usato	personaggi	mecc	professioni
tipo utilizzato dell'autostrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
metodo di pagamento utilizzato	contante	carta	altre carte
frequenza utilizzo autostrada	quotidiana	settimanale	altre carte
età	<35	35-50	>50
Regione Provincia di residenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

N.B.: questionario esemplificativo soggetto a periodiche modifiche

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





La certificazione dei Sistemi di Gestione Integrati



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
ISO 39001:2016
UNI ISO 45001:2018

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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



2.2 INDICATORI DI QUALITA'

Gli indicatori di qualità di seguito elencati hanno carattere di sperimentazione, conformemente alle disposizioni della direttiva n.102 del 19/02/2009, emanata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

N.	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO	OBIETTIVO RAGGIUNTO
1	Fattore di base: Sicurezza del Viaggio	tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24	si
	Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze (*), relative ai cantieri di durata > 5 gg.			
2	Fattore di base: Regolarità del Servizio	(RL)	100	si
	Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)**	Retroriflessione (mcd lx -1 m -2)		
3	Fattore di base: Confortevolezza del Servizio	n./mese	2	si
	Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree.			
4	Fattore di base: Servizi per viaggiatori diversamente abili	n./mese	2	si
	Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno l'90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree.			
5	Fattore di base: Informazione agli utenti	tempo (gg) di risposta nel 85% dei casi	10	si
	Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail			

Note:

(*) Escluse integrazioni/proroghe alle ordinanze.

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



I rimborsi

La Società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo sporto dall'utente. I tempi di rimborso coincidono con i tempi di trattamento.

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

- per lettera indirizzata a: S.A.T.A.P. S.p.A. – Ufficio Gestione Pedaggi/Rmpp – 10030 Rondissone (TO);
- rivolgendosi al personale di esazione, compilando il rapporto Comunicazione Utenti e l'apposito modulo indicante le coordinate su cui effettuare il bonifico bancario;
- via e-mail indirizzato a Ufficio Rapporti con l'Utenza (recapiti indicati al paragrafo 3.2);
- via telefono al numero: **011 91.41.511**.

I reclami

L'utente può segnalare eventuali carenze attraverso le modalità di seguito indicate:

- per lettera indirizzata a: S.A.T.A.P. S.p.A. **Tronco A21** – Ufficio Rapporti con l'Utenza A21 - Direzione di Esercizio, via Talamoni, Casello di Piacenza ovest 29121 (PC);
- per lettera indirizzata a: S.A.T.A.P. S.p.A. **Tronco A4** – Ufficio Rapporti con l'Utenza A4 - Direzione di Esercizio, via Nicola Scaffidi 5, Casello di Novara est 28100 (NO);
- rivolgendosi al personale di esazione e compilando il rapporto Comunicazione Utenti;
- utilizzando i recapiti indicati al paragrafo 3.2.

Per eventuali necessità, particolari chiarimenti e/o specifiche problematiche in stazione, l'utenza può chiedere al personale di esazione di conferire con i Capi Casello.

A tutti i reclami motivati S.A.T.A.P. S.p.A. provvede a rispondere nei tempi previsti. Qualora l'accertamento dell'irregolarità richiedesse tempi più lunghi si informerà comunque l'utente entro il termine sopra indicato.

Nota: per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito: www.satapweb.it alle sezioni "A4-A21/Servizi all'utenza".

Sinistri stradali

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

- per lettera indirizzata a: S.A.T.A.P. S.p.A. Ufficio Sinistri via Bonzanigo 22, 10144 Torino (TO);
- via telefono ai n° **0141 931.432** — **011 43.92.327** per i tronchi A4 e A21;
- per fax al n° **011 43.92.299**;
- via e-mail indirizzata a: ufficiosinistri@satapweb.it;
- via e-mail PEC: satap@legalmail.it;
- rivolgendosi al personale di esazione è possibile compilare una "comunicazioni utenti" che, comunque, non è una richiesta di risarcimento danni, ma ha valore solamente come segnalazione dell'accaduto.

3.2 PRONTUARIO DEI NUMERI E DEGLI INDIRIZZI

Sito internet: www.satapweb.it

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

Direzione Tecnica, Via Bonzanigo, 22 – 10144 Torino

tel. **011 43.92.111** - fax **011 43.92.279**

Direzione Esercizio: Barriera Autostradale Rondissone 10030 TO

tel. **011 91.41.511** - fax **01191.82.028**

Ufficio Rapporti con l'Utenza A4 e A21: tel. **011 91.41.52.45** —

fax **0141 93.15.50**

PEC: ufficioutenti.satap@legalmail.it

e-mail tronco A4 ufficioutentia4@satapweb.it

e-mail tronco A21 ufficioutentia21@satapweb.it

Ufficio Rapporti Mancati Pagamenti: Torino 10144

PEC: rmpp.satap@legalmail.it—tel. **840.705.570**

e-mail tronco A4 TO-MI: rmppa4@satapweb.it

email tronco A21 TO-PC: rmppa21@satapweb.it

Ufficio Gestione Pedaggi: Rondissone 10030 TO

tel. **011 91.41.511**

Ufficio Fatture: Villanova d'Asti 14019 AT

tel. **0141 93.15.89**

Ufficio Sinistri: Torino 10144 TO

tel. Tronchi A4 e A21 **0141 931.432** — **011.43.92.327**

fax **011 43.92.299**

e-mail ufficiosinistri@satapweb.it

PEC: satap@legalmail.it

Tronco A4 Torino - Milano Centro Operativo di Controllo

tel. **011 91.41.52.01** - fax **011 91.82.030**

Tronco A21 Torino - Piacenza Centro Operativo di Controllo

tel. **0141 93.14.00** - fax **0141 94.65.65**

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

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

Polizia Stradale (AL ovest) tel. **0131 36.31.11**- fax **0131 36.31.33**

Informazioni viabilità VIA NORD-OVEST tel. **800.840.708**

Servizio autobus—Tronco A4 Torino—Milano

ARRIVA tel. **035 289.000** - AUTOSTRADALE tel. **02 300.89.000**

Soccorso stradale

ACI tel. **803.116**— VAI EUROP ASSISTANCE tel. **800.432.432**

IMA Servizi tel. **800.108.5109**—ESA EURO SERVICE ASSI-

STANCE tel. **800.448.040**—SIRIO24 tel. **800.126911**

Stazioni Tronco A4 Torino - Milano

Rondissone	011 91.41.52.98
Borgo d'Ale	011 91.41.57.50
Santhià	011 91.41.54.00
Carisio	011 91.41.54.50
Balocco	011 91.41.53.59
Greggio	011 91.41.55.00
Biandrate Vicolungo	011 91.41.55.50
Novara ovest	011 91.41.58.00
Novara est	011 91.41.56.00
Marcallo Mesero	011 91.41.53.79
Arluno	011 91.41.56.50
Rho	011 91.41.53.89
Milano	011 91.41.57.00

Stazioni Tronco A21 Torino - Piacenza

Villanova d'Asti	0141 94.67.27
Asti ovest	0141 93.14.29
Asti est	0141 93.14.69
Felizzano	0141 93.14.73
Alessandria ovest	0141 93.15.54
Alessandria est	0141 93.14.81
Voghera	0141 93.14.83
Casteggio	0141 93.14.85
Broni Stradella	0141 93.14.93
Castel San Giovanni	0141 93.14.95
Piacenza ovest	0141 93.14.97

Trasporti Eccezionali Centro Servizi

Barriera di Rondissone
10030 Rondissone (TO)
Tel. **011 91.41.52.36**

Centro Servizi-Punto Blu Tronco A4 Torino Milano

Novara est tel. **011 91.41.56.09** fax **011 91.41.56.48**



S.A.T.A.P. S.p.A.

Tronco A4 Torino - Milano

Tronco A21 Torino - Piacenza

www.satapweb.it