

SISEX SA appartiene in parti eguali alle due società concessionarie: la Società Italiana per il Traforo del Gran San Bernardo (SITRASB SpA) di St-Rhémy-en-Bosses (IT) e alla società Tunnel du Grand-Saint-Bernard SA (TGSB SA) di Bourg-Saint-Pierre (CH).

Nei limiti della specificità del quadro normativo internazionale di riferimento e dell'infrastruttura oggetto di concessione, la presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo la "Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali" del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 e delle "Istruzioni operative" dell'ANAS del 29 gennaio 2010 (solo parzialmente applicabili a SISEX SA).

ELENCO DELLE REVISIONI

REV.	DATA	OGGETTO	REDATTO
0	18/02/2013	Prima emissione	SISEX SA
1	05/02/2014	Aggiornamento tariffe	SISEX SA
2	05/02/2015	Aggiornamento tariffe	SISEX SA
3	01/01/2018	Aggiornamento tariffe	SISEX SA



Indice

Messaggio di Benvenuto	3
L'organizzazione delle società	4
La rete stradale.....	5
La struttura	6
→ Costruzione della galleria di servizio e sicurezza.....	7
→ Rinnovo ed ampliamento del sistema di videosorveglianza	7
→ Sostituzione del sistema di conteggio e classificazione dei veicoli	7
→ Realizzazione tamponamenti su viadotti raccordo autostradale.....	8
→ Principali altri lavori in corso ed in progetto	8
I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi agli utenti	9
Pedaggio	10
→ Tariffe	10
→ Modalità di pagamento.....	11
L'assistenza all'esazione	12
La mobilità	12
La manutenzione	13
L'informazione per il viaggiatore	13
I servizi per il confort del viaggiatore	14
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura	14
Valorizzazione della sicurezza stradale / Protezione e rispetto dell'ambiente	15
Il sistema di qualità.....	16
→ Gli indicatori di Qualità.....	16
→ Procedure seguite di customer satisfaction.....	17
La tutela del cliente	17
→ Eventuali contributi e valutazioni delle associazioni di tutela dei diritti.....	17
Prontuario dei numeri e degli indirizzi	18

Messaggio di Benvenuto

Gentili Utenti,

con la presente Carta dei Servizi Vi presentiamo le nostre società e le loro attività. Questo documento è uno strumento prezioso di informazione e di dialogo con i nostri clienti per dar loro una visione della quantità e qualità dei servizi offerti in collaborazione con le due società concessionarie SITRASB Spa e TGSB SA. All'interno troverete tutte le informazioni relative alle nostre strutture e ai nostri servizi, alle nostre iniziative volte al miglioramento della vostra sicurezza, al fine di fornirvi sempre il miglior servizio possibile.

Ci auguriamo che la nostra Carta dei Servizi possa essere una guida utile e di facile consultazione per tutti.

*Buon viaggio!
Il Presidente*



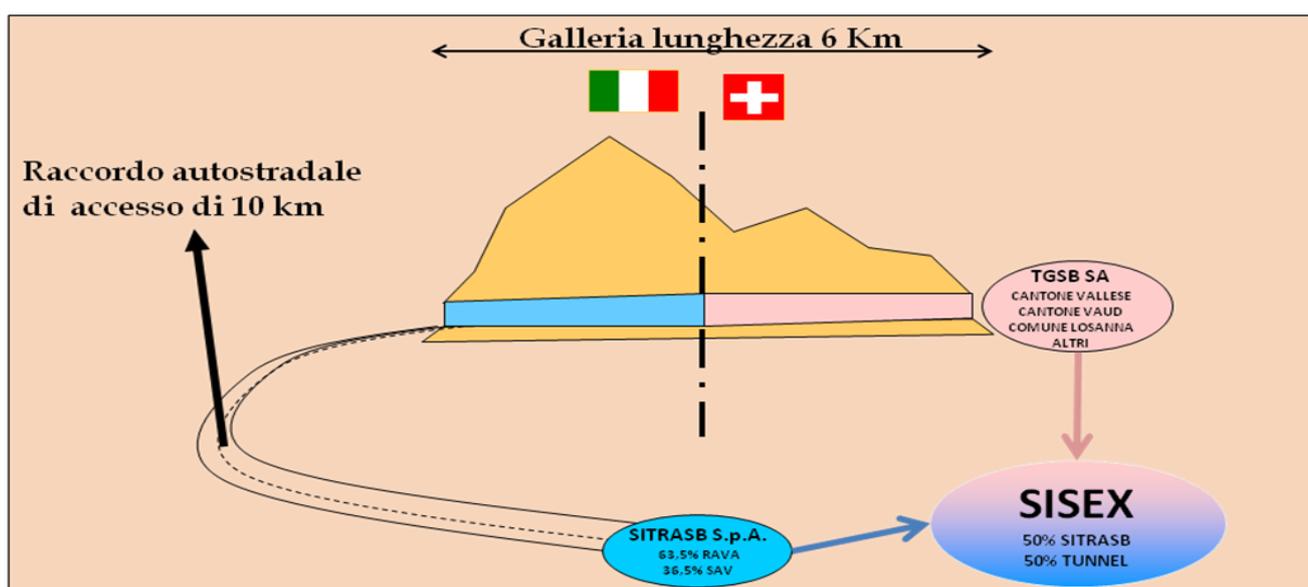
L'organizzazione delle società

Il Traforo del Gran San Bernardo ha una struttura giuridico-amministrativa tripartita.

SISEX SA appartiene in parti eguali alle due società concessionarie: Società Italiana per il Traforo del Gran San Bernardo (SITRASB SpA) di Saint-Rhémy-en-Bosses (IT) e Société Tunnel du Grand-Saint-Bernard SA (TGSB SA) di Bourg-Saint-Pierre (CH) che hanno finanziato la costruzione dell'opera.

SISEX SA esercita da sempre una funzione commerciale e di ripartizione degli incassi tra le due società concessionarie ed è competente in materia di politica tariffaria e di promozione.

Dal 1° luglio 2010, in conformità alla direttiva 2004/54/CE, SISEX SA ha assunto il ruolo di gestore unico del Traforo con il compito di gestirne la sicurezza, l'esercizio e la manutenzione. Per la gestione del Traforo, SISEX SA si avvale del personale (75 dipendenti a tempo pieno e 9 a tempo parziale) e delle attrezzature delle due società concessionarie.



La rete stradale

Il Traforo del Gran San Bernardo collega la Valle d'Aosta (Italia) al Vallese (Svizzera) e rappresenta un importante asse stradale tra il Sud e il Nord Europa. Le strade che portano al Traforo del Gran San Bernardo attraversano interessanti regioni turistiche.

Sul sito aziendale, www.letunnel.com, sono disponibili le cartine tratte da "GOOGLE MAP".



I nodi di collegamento più vicini e le città principali sono:

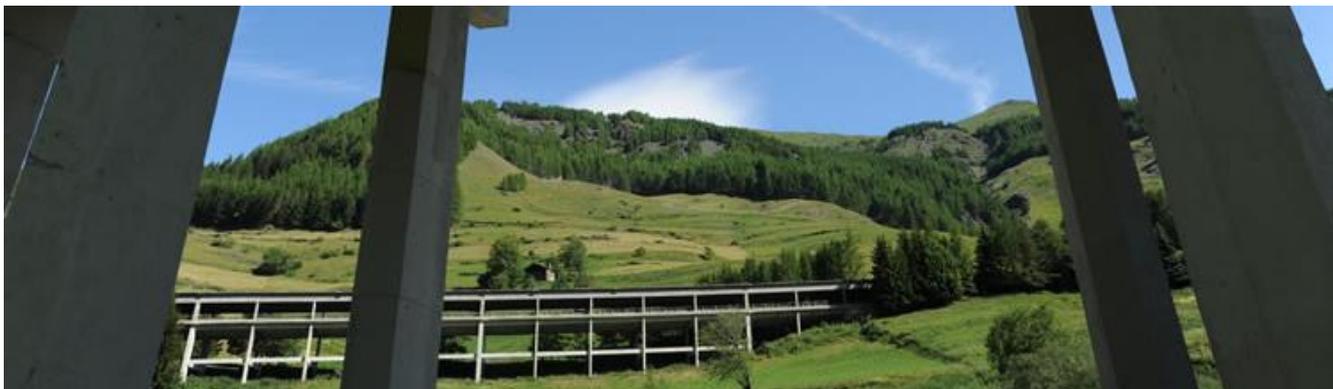
- l'aeroporto internazionale "Sandro Pertini" di Torino Caselle;
- l'aeroporto internazionale "Cointrin" di Ginevra
- il porto navale di Genova;
- le città di Aosta, Torino, Milano, Genova, Martigny, Losanna, Ginevra e Berna.

Agli indirizzi <http://www.aiscat.it/inautostrada> e <http://www.tcs.ch/it/automobilita/infostrada/itinerari-e-carte.php> sono disponibili informazioni più complete relative alle tratte chilometriche.

La struttura

Il Traforo del Gran San Bernardo ha una lunghezza di 5798 metri ed una carreggiata con due corsie a doppio senso. L'imbocco nord sul lato svizzero è situato a quota 1'918 m.s.l.m. mentre quello sud sul lato italiano è situato a 1875 m.s.l.m. La gestione degli impianti e del traffico del Traforo del Gran San Bernardo viene effettuata dalle due Sale Controllo Sud e Nord situate nelle rispettive stazioni agli imbocchi della galleria. In queste sale, presidiate 24h su 24, giungono tutte le informazioni relative ai diversi impianti tecnici e agli allarmi.

L'accesso al traforo è facilitato da strade che a partire da una certa quota sono dotate di una copertura in cemento armato che protegge la sede dalle intemperie. L'autostrada di accesso sul versante italiano ha una lunghezza complessiva di 9.900 mt. La parte coperta, lunga 6.150 mt, raggiunge direttamente la galleria includendo i fabbricati e il piazzale di stazione Sud. Sul versante svizzero la strada coperta è lunga 5.770 mt.



Piani di potenziamento e ammodernamento

→ **Costruzione della galleria di servizio e sicurezza**

Sono attualmente in corso i lavori della realizzazione della galleria di servizio e sicurezza. L'intervento complessivo comprende cinque lotti. L'entrata in funzione della galleria è prevista nel 2020.



→ **Rinnovo ed ampliamento del sistema di videosorveglianza**

Fase 1: sostituzione delle attrezzature attuali (tranne telecamere) e migrazione (sale controllo). Questa fase è terminata nel 2013 con l'installazione del muro immagini nelle due sale controllo.

Fase 2: sostituzione con raddoppio delle telecamere del Traforo ed ampliamento ed integrazione con la GSS. Questa fase inizierà congiuntamente con la realizzazione delle installazioni elettromeccaniche della GSS.

→ **Sostituzione del sistema di conteggio e classificazione dei veicoli**

Il sistema di conteggio e classificazione è stato sostituito nel 2014. Grazie al nuovo sistema, che distingue in modo più accurato i pullman dai mezzi pesanti, la classificazione e l'affidabilità del conteggio dei veicoli presenti nel Traforo sono sensibilmente migliorate.

→ **Realizzazione tamponamenti su viadotti raccordo autostradale**

Nel corso del 2014 sono stati realizzati dei tamponamenti su alcuni viadotti del raccordo autostradale di accesso per prevenire l'accumulo nevoso sul manto stradale causato dalla tempesta e aumentare il comfort di viaggio degli utenti. L'intervento è consistito nella fornitura e posa di pannellature di 2 tipologie: la prima composta da profilati, piastre di attacco e pannelli in lamiera grecata di alluminio per il tamponamento cieco mentre per la seconda sono state posizionate delle specchiature con lastre di policarbonato trasparente.

Nel corso dei prossimi anni, tali interventi verranno riproposti su alcuni viadotti cui le cui campate lato nord risultano particolarmente esposte all'accumulo nevoso.

→ **Principali altri lavori in corso ed in progetto**

- Messa in conformità delle centrali di ventilazione del Traforo con integrazione di un sistema per la gestione del flusso longitudinale (realizzazione in corso);
- Sostituzione e settaggio del sistema SCADA (studio in corso);
- Straordinaria manutenzione delle strutture e dei viadotti;
- Rifacimento della pavimentazione stradale del raccordo autostradale e dei giunti di dilatazione dei viadotti;

I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi agli utenti

Uguaglianza

SISEX SA nell'erogazione dei servizi si ispira al principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di razza, lingua, sesso, fede religiosa, opinione politica e ceto sociale.

Imparzialità

SISEX SA ispira i propri comportamenti con gli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

SISEX SA si impegna quotidianamente a garantire la regolarità e la continuità della viabilità stradale e dei servizi di pronto intervento, informazione e assistenza. In caso di forza maggiore che comprometta l'erogazione del servizio, la SISEX SA si impegna ad adottare tutte le misure idonee per ripristinare il funzionamento, per informarne l'utenza e per limitarne i disagi.

Partecipazione

SISEX SA permette all'utente di contribuire al miglioramento del servizio erogato prestando attenzione ai suoi suggerimenti e adottando procedure che facilitino l'inoltro delle proposte. SISEX SA si premura di dare rapido riscontro ai suggerimenti e alle eventuali lamentele dell'utente che ha diritto di richiedere alla SISEX SA tutte le informazioni necessarie.

Efficienza ed efficacia

SISEX SA è impegnata nel miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti, adottando, compatibilmente con le risorse disponibili, le metodologie e gli strumenti idonei.

Libertà di scelta

La Società garantisce la libertà di scelta nell'accesso ai servizi e nella loro fruizione favorendo, ove possibile, più opzioni di scelta anche tra soluzioni modali diverse.

Cortesìa e trasparenza

SISEX SA si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia con la collaborazione delle società SITRASB SpA et TGSB SA nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

Pedaggio

→ Tariffe in vigore dal 02.01.2018

CLASSE		SOLO ANDATA	ANDATA E RITORNO VALIDITÀ 30 GIORNI	10 PASSAGGI VALIDITÀ 1 ANNO	20 PASSAGGI VALIDITÀ 1 ANNO
A1		15,80 EUR 18,30 CHF	21,40 EUR 24,80 CHF	108,00 EUR 125,50 CHF	145,00 EUR 168,00 CHF
A2		26,90 EUR 31,20 CHF	43,10 EUR 50,00 CHF	108,00 EUR 125,50 CHF	145,00 EUR 168,00 CHF
B1		41,80 EUR 48,50 CHF	67,00 EUR 77,70 CHF	252,00 EUR 292,00 CHF	334,50 EUR 388,00 CHF
B2/B3		72,50 EUR 84,50 CHF	118,00 EUR 137,00 CHF	544,00 EUR 631,00 CHF	948,00 EUR 1099,00 CHF
3A/3B		106,00 EUR 123,00 CHF	169,50 EUR 197,00 CHF	796,00 EUR 924,00 CHF	1376,00 EUR 1596,00 CHF
4		161,50 EUR 187,00 CHF	257,50 EUR 298,50 CHF	1214,00 EUR 1409,00 CHF	2080,00 EUR 2413,00 CHF

LEGENDA CATEGORIE

A1 | Moto, moto con side-car, moto con rimorchio

A2 | Veicoli a due o più assi la cui altezza, misurabile all'asse anteriore sia inferiore a 1,30 m e la cui altezza totale sia inferiore o uguale a 2 m

B1 | Veicoli a due o più assi la cui altezza sia superiore a 2 m e inferiore o uguale a 3 m

B2 B3 | Camion a due assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m / Autobus a due assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m

3A 3B | Camion a tre assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m / Autobus a tre assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m

4 | Veicoli a quattro o più assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m

→ **Modalità di pagamento**



PAGAMENTI versante italiano:

In contanti e con le seguenti carte di credito:



(NB: Le carte DKV, MS, UTA, ROUTEX sono accettate unicamente per l'acquisto dell'andata semplice del traffico commerciale)

PAGAMENTI versante svizzero:

In contanti e con le seguenti carte di credito:



(NB: Le carte DKV, MS, UTA, ROUTEX sono accettate unicamente per l'acquisto dell'andata semplice del traffico commerciale)

Le modalità di adeguamento delle tariffe possono avvenire a seguito di una variazione in più o in meno del tasso reale di cambio tra l'Euro e il Franco Svizzero, a seguito di un aumento della media del tasso di inflazione italiano e svizzero, e da piani finanziari di rientro per grandi opere.

L'assistenza all'esazione

L'attività di esazione è svolta mediante personale opportunamente formato. L'attenzione e la cortesia sono le priorità che SISEX SA si pone nei confronti dei clienti.

Il Traforo del Gran San Bernardo dispone di 3 piste sul lato italiano e 4 sul lato svizzero costantemente presidiate. Una pista automatica per i mezzi pesanti è prevista sul lato svizzero.

La presenza di barriere di esazione poste agli imbocchi del Traforo non permette casi di mancato pagamento.

L'attività di esazione è coperta attraverso turni che assicurano la presenza continua di operatori distribuiti sulle 24 ore.

In periodi dell'anno dove il traffico è più intenso (Festività Pasquali, Ascensione, ecc.) tutte le piste di esazione sono aperte per garantire una migliore fluidità del traffico.

La mobilità

La consultazione dei dati di incidentalità e di mobilità sono disponibili sul sito internet www.aiscat.it alla sezione "pubblicazioni".

Le informazioni relative ai dati di traffico, al calendario annuale dei divieti di circolazione e ai cantieri sono consultabili al sito internet della società all'indirizzo www.letunnel.com alla pagina "meteo, webcam, viabilità".



La manutenzione

Gli interventi manutentivi si dividono in:

- Manutenzione Periodica Ordinaria ovvero verifiche e sostituzioni che vengono programmate a scadenze periodiche stabilite al fine di garantire lo stato di conservazione delle strutture e degli impianti.
- Manutenzione Straordinaria ovvero la manutenzione che viene eseguita al fine di ripristinare le condizioni di efficienza e di sicurezza pre-esistenti oppure per migliorarle.

La società, attraverso l'attività manutentiva di cui sopra, garantisce un livello sempre ottimale della pavimentazione stradale, dell'illuminazione della galleria, degli svincoli, delle aree di sosta, della segnaletica verticale ed orizzontale e delle strutture.

L'informazione per il viaggiatore

SISEX SA dispone di diversi servizi di diffusione dei dati di traffico e di viabilità quali:

- il sito internet all'indirizzo www.letunnel.com (aggiornamento ogni 8 ore) alla pagina "meteo, webcam, viabilità";
- i pannelli a messaggio variabile, bilingue italiano e francese, posti alle entrate del traforo, forniscono agli utenti prescrizioni di sicurezza e informazioni di servizio (senso unico alternato, tempi di attesa, lavori in corso,...);
- le frequenze radio 91.3 RSR e 93.4 Radio Rai 1, forniscono informazioni di servizio e prescrizioni di sicurezza in 4 lingue agli utenti in transito;
- il servizio "Inforoute" su RSR1 Radio Suisse Romande, RSD1 Radio Suisse Allemande e RSI Radio Suisse Italie;
- il Televideo RAI attivo per le Regioni Valle d'Aosta (pag 511), Piemonte e Lombardia (pag 318);
- Canal 9, attivo per il Cantone del Vallese;
- due sale di controllo presidiate 24 ore su 24 raggiungibili telefonicamente ai numeri +39 0165 78 09 02 (Italia) o +41 (0)27 788 44 00 (Svizzera).

I servizi per il confort del viaggiatore

Servizi disponibili presso l'area di servizio Saint-Rhemy-en-Bosses:

Area di servizio													
Area di servizio	Benzina gasolio	GPL	Metano	Officine	InfoPoint	Ristorante	Bar	Alberghi		Fax	Bancomat	Parcheggi vetture	Parcheggi camion
Saint-Rhemy-en-Bosses	●			●		●	●		●	●	●	58	13

Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura

Sul sito internet www.letunnel.com sono disponibili informazioni relative all'infrastruttura e alle prescrizioni di circolazione (segnaletica, regolamenti, ecc.).

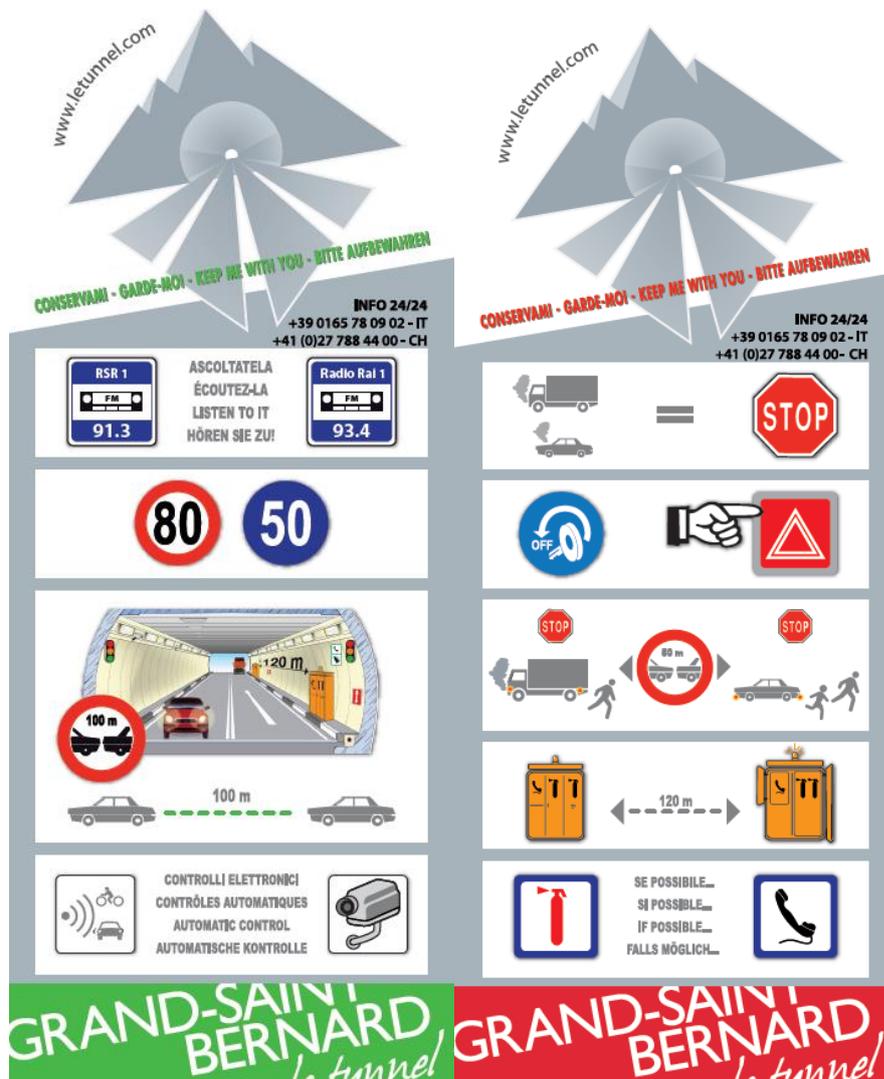


Valorizzazione della sicurezza stradale / Protezione e rispetto dell'ambiente

SISEX SA è particolarmente sensibile ai temi della sicurezza stradale e della tutela e rispetto dell'ambiente.

In caso di allertamento da parte delle Sale Controllo, vengono immediatamente attivate le Squadra di Pronto Intervento (SPI) situate ai rispettivi imbocchi del Traforo. Tali Unità di Emergenza sono composte da personale appositamente formato ed abilitato alle attività ad alto rischio di incendio. Le SPI, operative 24 ore su 24, dispongono di veicoli speciali con attrezzature di intervento antincendio e di primo soccorso.

Agli utenti che attraversano il Traforo viene consegnato un volantino che illustra le principali procedure da seguire e i comportamenti da adottare in caso d'emergenza all'interno del Traforo. Il regolamento di circolazione completo è disponibile sul sito www.letunnel.com nella sezione "regolamenti".



Il sistema di qualità

Per SISEX SA, la soddisfazione totale del Cliente rispetto al servizio offerto è molto importante. Si tratta di un aspetto cardine del proprio sistema di offerta e quindi un'area particolarmente importante ai fini del perseguimento degli obiettivi di qualità auspicati. SISEX SA opera al fine di assicurare al Cliente la continuità del servizio, la sicurezza della viabilità, il mantenimento dell'infrastruttura, la funzionalità delle stazioni di pedaggio e l'assistenza al traffico.

→ Gli indicatori di Qualità

SISEX SA identifica i seguenti indicatori di qualità:

N.	Descrizione	Unità di misura	Standard di riferimento	obiettivo
1	<u>Fluidità del traffico</u> : presenza di cantieri regolati da semaforo contemporaneamente sulla strada di accesso e all'interno del traforo	n.	3 di cui uno notturno in galleria	nel 95% dei casi
2	<u>Sicurezza</u> : tempi d'intervento delle Squadre di Pronto Intervento (SPI)	minuti	4 minuti	nel 90% dei casi
3	<u>Fluidità e sicurezza del viaggio</u> : durata chiusure traforo programmate nell'orario 5/22	% sul totale delle ore annue comprese nell'orario 5/22	1,5 %	nel 95% dei casi
4	<u>Informazione agli utenti</u> : meno dello 0,01% di reclami rispetto al totale dei passaggi annuali	%	100%	nel 100% dei casi
5	<u>Informazione agli utenti</u> : tempi di risposta a reclami	Tempo (gg)	10 giorni	nel 95% dei casi

→ **Procedure seguite di customer satisfaction**

Annualmente, SISEX SA sottopone un questionario con l'intento di rilevare la soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti e delle infrastrutture messe a disposizione con l'obiettivo di ottenere indicazioni utili al miglioramento dei servizi.

Sul sito internet www.letunnel.com, è disponibile l'ultima versione del sondaggio e il livello di soddisfazione dei clienti.

La tutela del cliente

Reclami:

L'utente può segnalare anomalie e/o carenze riscontrate nella gestione dell'infrastruttura o nell'erogazione dei servizi, secondo le modalità di seguito elencate:

- via e-mail agli indirizzi riportati nella pagina successiva;
- rivolgendosi direttamente al personale di esazione e/o delle sale controllo.

SISEX SA provvederà a rispondere ai reclami entro 10 giorni lavorativi dalla data di registrazione della comunicazione dell'utente.

Rimborsi:

La società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in maniera superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo.

La richiesta scritta dovrà essere effettuata secondo le modalità previste per i reclami

→ **Eventuali contributi e valutazioni delle associazioni di tutela dei diritti**

SISEX SA rimane a disposizione per collaborare con le associazioni di tutela dei diritti degli utenti.



Prontuario dei numeri e degli indirizzi

SISEX SA - Société Italo-Suisse d'exploitation du Tunnel du Grand-Saint-Bernard

Italia: casello traforo - 11100 Saint-Rhémy-en-Bosses (AO)

Tel. +39 0165 78 09 49

Svizzera: Bourg-Saint-Bernard, 1, CH - 1946 Bourg-Saint-Pierre (VS)

Tel. +41 (0) 27 787 12 06 - Fax +41 (0)27 787 12 19

email: info@letunnel.com

SITRASB SpA - Società Italiana Traforo Gran San Bernardo S.p.A.

Presidenza, Direzione e Uffici Amministrativi

Via Chambéry n° 51- 11100 Aosta (Italia)

Tel. +39 0165 363641 / +39 0165 363642

Fax +39 0165 363628

email: sitrasb@sitrasb.it

Direzione d'Esercizio - Sala Controllo 24h/24

Loc. Pra Gentor, 4 - 11010 Saint-Rhémy-en-Bosses (Ao) - Italia

Tel. e Fax +39 0165 780902

TGSB SA - Tunnel du Grand-Saint-Bernard S.A.

Bourg-Saint-Bernard, 1

CH - 1946 Bourg-Saint-Pierre (VS)

Tel. +41 (0)27 788 44 00

Fax +41 (0)27 788 44 01

email: administration.suisse@letunnel.com

email: exploitation.suisse@letunnel.com

29.03.2018