



tangenziale
esterna



A58 TANGENZIALE ESTERNA DI MILANO

**CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI**

2019





La carta dei servizi	5	ASSISTENZA AI CLIENTI	31
LA QUALITÀ	5	Gli ausiliari della viabilità	31
Principi fondamentali del servizio	7	La Polizia stradale	31
Il ruolo del Personale	8	Localizzazione sul percorsi	32
Le certificazioni di qualità	9	Soccorso meccanico	32
Gli indicatori di qualità	10	LA MANUTENZIONE	
LA SOCIETÀ E IL SERVIZIO	11	Opere d'arte	33
Tangenziale Esterna SpA	11	Pavimentazione	33
Il tracciato autostradale	12	Segnaletica	33
A58-TEEM in cifre	13	Sistema operativo di soccorso	34
Il pedaggio	14	Impianti di illuminazione	34
La classificazione	15	Rilevamento dati meteo e traffico	34
L'esazione del pedaggio	16	Telecamere a circuito chiuso	34
Tavola sinottica	17	Copertura telefonia mobile	34
I documenti di viaggio	18	CONSIGLI PER LA SICUREZZA	35
La segnaletica nelle stazioni	19	LA TUTELA DEL CLIENTE	37
Elenco stazioni e configurazione piste	20	Reclami	37
Modalità di pagamento	21	NUMERI UTILI	38
La fatturazione	22		
Problemi pagamento pedaggi	23		
Transiti eccezionali	25		
IN VIAGGIO SULL'AUTOSTRADA	26		
Prima del viaggio	26		
Durante il viaggio	26		
In caso di emergenza	26		
Aree di servizio	28		
Servizio informazioni	28		
Radio e televisione	28		
Internet	28		
Centrale operativa della Concessionaria	29		
Pannelli a Messaggio Variabile	29		







Gentile Cliente,
è con piacere che Le presentiamo la Carta dei Servizi di Tangenziale Esterna SpA, nell'aggiornamento 2019.

La presente Carta è stata redatta, oltre che per adempimento dell'Art. 6.4 della Convenzione di Concessione, della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n°102/09 e delle prescrizioni impartite dalla "Struttura di Vigilanza" dello stesso M.I.T., nella convinzione che possa costituire una periodica occasione di riesame del servizio, di crescita della nostra organizzazione e di comunicazione di valore verso l'esterno.

Una Carta dei Servizi, quindi, quale strumento di gestione, di informazione, di comunicazione degli obiettivi e di dialogo con i Clienti autostradali e le altre parti interessate.

Va, peraltro, evidenziato che la peculiarità del settore nel quale operiamo è caratterizzata da componenti del servizio, la cui qualità è anche dipendente da fattori esterni.

Essenziale per la sicurezza è quindi l'adozione di comportamenti di guida rispettosi del Codice della Strada e sempre adeguati ai diversi fattori del contesto, mutevoli durante il viaggio in autostrada, quali le condizioni meteo, i livelli di traffico e le caratteristiche dell'infrastruttura.

Confidiamo dunque che la Carta dei Servizi possa contribuire ad avvicinare di più l'Azienda ai suoi Clienti, affinché siano sempre informati e consapevoli dell'obiettivo di fornire loro - insieme alle persone e a tutte le risorse impiegate - il migliore dei servizi, al fine primario della sicurezza.

La Concessionaria

STATO DEL DOCUMENTO

Revisione	Emissione del	Descrizione delle principali modifiche
6	Marzo 2019	Aggiornamento





PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Vengono di seguito illustrati i principi fondamentali delle attività demandate ai concessionari autostradali (nei termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione della stessa) nell'ambito di un sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale.

Eguaglianza. Il concessionario autostradale svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Il concessionario, 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 clienti.

Imparzialità. Il concessionario autostradale si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità. Il concessionario autostradale 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 al Concessionario. In tali casi, il concessionario autostradale si impegna comunque a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, laddove tecnicamente possibile e con le modalità più opportune.

Diritto di informazione. Il concessionario autostradale rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

Partecipazione. Il concessionario autostradale riconosce che è un diritto dei suoi Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso la Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite anche da terzi a ciò incaricati.

Efficienza ed efficacia. Il concessionario autostradale fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Si impegna altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

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

Tutela della riservatezza. Il concessionario autostradale si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti. Il Cliente 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.

IL RUOLO DEL PERSONALE

Tutto il personale di Tangenziale Esterna SpA è impegnato a offrire il miglior servizio possibile mediante comportamenti corretti, disponibili ed attenti nei confronti del cliente. È alla soddisfazione delle esigenze di quest'ultimo che l'attività del personale, nei limiti delle disponibilità organizzative, deve essere sempre rivolta.

La Società si impegna a garantire, una specifica attività formativa tesa al mantenimento dei risultati raggiunti, e al costante miglioramento del rapporto Concessionaria-Cliente. Adotta iniziative atte a stabilire, in genere, un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela all'insegna della massima cortesia possibile effettuando idonee azioni per il miglior raggiungimento di tali finalità.



Tangenziale Esterna SpA applica un **Sistema di gestione per la qualità** in conformità ai requisiti della **UNI EN ISO 9001:2015**, con riferimento allo scopo di «esecuzione del contratto di concessione avente per oggetto la progettazione, la realizzazione e la gestione di TEEM».

In aggiunta, la Società ha conseguito la certificazione **OHSAS 18001**, che attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permetta di **garantire un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e la salute dei lavoratori**, oltre al rispetto delle norme cogenti.

Infine, la Concessionaria ha integrato le proprie certificazioni con la **ISO 39001 Road Traffic Safety Management System (RTS)**.

Questa certificazione consente alla Società di accreditarsi ulteriormente attraverso una dichiarazione autorevole e indipendente dell'impegno profuso, nel proprio ambito di responsabilità nella sicurezza stradale, allo scopo di perseguire l'obiettivo della riduzione delle cause degli incidenti mortali e degli infortuni gravi, nel proprio ambito di responsabilità nella gestione della sicurezza stradale.

Tutti i certificati, rilasciati da **BSI**, attestano che l'operato della Società è soggetto a monitoraggio periodico e risulta conforme agli standard per i sistemi di gestione della qualità conosciuto e utilizzato a livello globale.



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	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
1	Fattore di base: Sicurezza del viaggio Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze (*), relative ai cantieri di durata > 5 gg.	tempo (h) di preavviso nell'85% dei casi	24 h
2	Fattore di base: Regolarità del servizio Stato segnaletica orizzontale-retroriflessione (**)	(RL) Retroreflessione (mcd Lx ⁻¹ m ⁻²)	100 RL
3	Fattore di base: Informazione agli utenti Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	tempo (giorni lavorativi) di risposta nell'85% dei casi	10 gg

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 tratte in galleria, aree di servizio, pertinenze e aree di cantiere» e «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»

Gli indicatori di qualità registrati nel 2018 hanno riscontrato un rispetto degli standard di riferimento del 100%.



TANGENZIALE ESTERNA SPA

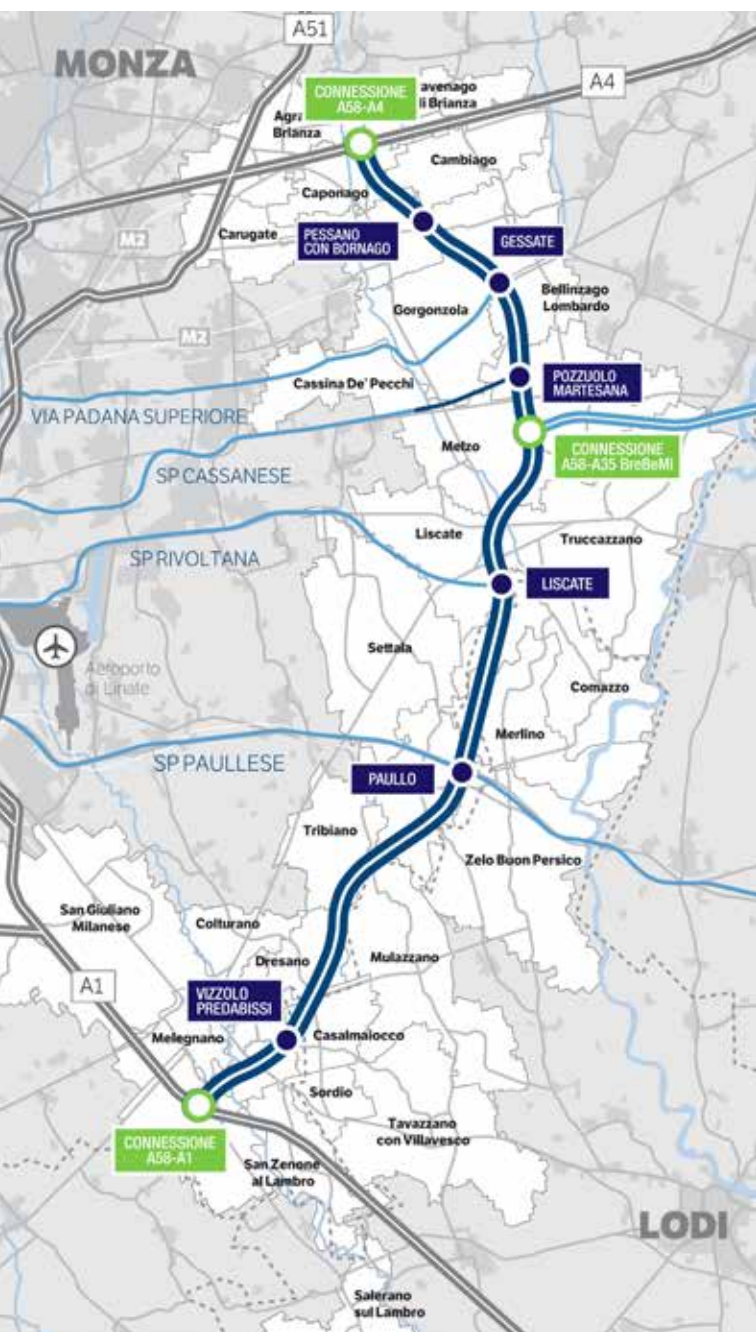
Tangenziale Esterna (TE) SpA risponde alla mission di progettare, realizzare e gestire, in concessione per cinquant'anni dall'entrata in esercizio, la **Tangenziale Est Esterna di Milano (A58-TEEM)**.

Si tratta dell'opera che, attraverso **33 chilometri di collegamento autostradale** tra Agrate Brianza (A4) e Melegnano (A1) nonché tramite **38 chilometri di nuove arterie** ordinarie, razionalizza la congestionata mobilità nel quadrante Sud-Est dell'Area Metropolitana, costituisce un importante strumento di sviluppo per un'area geografica a forte vocazione industriale, connettendo la «Brescia-Bergamo-Milano» (A35-BreBeMi) con il sistema delle attuali Tangenziali milanesi (Est, Ovest e Nord) e contribuisce a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente.

Costituita il **14 gennaio 2009**, Tangenziale Esterna SpA ha oggi come Socio di maggioranza relativa il **Gruppo Gavio** (eccellenza nel settore delle concessioni, delle costruzioni, della logistica e dei trasporti, con quasi tre miliardi di euro di fatturato e 6.000 dipendenti) ed è partecipata da **Autostrade per l'Italia, Milano Serravalle Milano Tangenziali** e da importanti Realtà del settore Costruzioni.

TE ha **aperto i cantieri** di TEEM l'**11 giugno 2012**, passando, di fatto, dalla fase di pianificazione dell'opera alla realtà di un'infrastruttura di interesse strategico nazionale ed europeo. **Arco-TE-EM**, il primo Lotto di A58, è entrato in esercizio nel **luglio 2014**, dipanandosi per sette chilometri (compreso lo sviluppo delle rampe di accesso) con tre corsie per senso di marcia più emergenza lungo il territorio delimitato dai Comuni di Pozzuolo Martesana e Liscate. L'**intero tracciato**, tra Agrate Brianza-Caponago e Melegnano-Cerro al Lambro è invece aperto al traffico dal mese di **maggio 2015**.

Tangenziale Esterna SpA è sicura di poter offrire, grazie ad A58-TEEM, una risposta anticiclica alle periodiche crisi economiche: un obiettivo che TE intende centrare, avendo finanziato con **capitali prevalentemente privati** i **due miliardi di euro di investimenti** necessari per la realizzazione dell'infrastruttura, che ha visto la luce nel 2015 di EXPO.



ASSE AUTOSTRADALE

Sviluppo totale	33 chilometri da Agrate Brianza a Melegnano
Configurazione	tre corsie più emergenza per senso di marcia
Interconnessioni	A4 Torino-Trieste (a nord) A35 BreBeMi A1 Milano-Napoli (a sud)
Svincoli	Pessano con Bornago Gessate Pozzuolo Martesana Liscate (di competenza A35-BreBeMi) Paullo Vizzolo Predabissi
Gallerie artificiali	1,1 chilometri
Trincee	8,7 chilometri
Viadotti	2,1 chilometri

OPERE CONNESSE

Di nuova realizzazione	38 chilometri di strade provinciali e comunali 30 chilometri di piste ciclabili 9 progetti speciali ambientali nel territorio interessato
Riqualificate	15 chilometri di strade provinciali

Il pedaggio autostradale equivale al prodotto tra la tariffa unitaria, incrementata dal sovracanone ANAS e dall'IVA, e la lunghezza del percorso compiuto. Il valore risultante dalla somma degli importi come sopra determinati, subisce un arrotondamento unico ai 10 centesimi di Euro.

Va precisato che la tariffa unitaria è commisurata in base alle caratteristiche dell'infrastruttura (autostrada di pianura o di montagna, quest'ultima caratterizzata da numerosi viadotti e gallerie) ed al tipo di veicolo utilizzato secondo il sistema di classificazione attualmente in uso e denominato «Assi-Sagoma».

Le tariffe dei pedaggi in vigore possono essere visualizzate sul sito web della Concessionaria oppure richieste via e-mail. Di seguito i riferimenti:

 www.tangenziale.esterna.it

 clienti@aureagestioni.it

Il pagamento del pedaggio non è il corrispettivo di un servizio, ma costituisce uno strumento per l'ammortamento dei costi sostenuti per la costruzione e la manutenzione della rete autostradale; il rapporto tra gestore ed il cliente non ha quindi natura contrattuale.

La modalità di variazione tariffaria, ai sensi della vigente Concessione, prevede un adeguamento della tariffa in essere, in relazione alla variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, rilevata dall'ISTAT per il periodo intercorrente dall'ultima variazione di tariffa e la data di entrata in esercizio delle singole nuove tratte ed infine dell'intero collegamento autostradale.



Il parco veicolare viene perciò suddiviso in cinque classi utilizzando due parametri:

- «**Sagoma**», cioè l'altezza del veicolo misurata in corrispondenza dell'asse delle ruote anteriori. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli a due assi che sono suddivisi in due classi;
- «**Assi**», cioè il numero degli assi di costruzione del veicolo. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli ed i convogli a tre o più assi che sono suddivisi nelle rimanenti tre classi.

Le cinque classi sono così definite:

Classe A - Veicoli a 2 assi



- Motocicli da 150 cc e oltre
- Motocarrozette da 250 cc e oltre
- Veicoli a due assi con altezza minore/uguale a m. 1,30 in corrispondenza del primo asse

Classe B - Veicoli a 2 assi



- Veicoli a 2 assi con altezza superiore a m. 1,30 in corrispondenza del primo asse
- Autobus
- Autocarri

Classe 3 - Veicoli e convogli a 3 assi



- Autovetture con carrello a 1 asse
- Autovetture con caravan a 1 asse
- Autobus-Autocarri
- Autotreni a 3 Assi

Classe 4 - Veicoli e convogli a 4 assi



- Autovetture con carrello a 2 assi
- Autovetture con caravan a 2 assi
- Autocarri-Autotreni-Autoarticolati

Classe 5 - Veicoli e convogli a 5 o più assi



- Autoarticolati-Autotreni a 5 assi
- Autotreni > di 5 assi

I pedaggi autostradali possono essere riscossi con il sistema di esazione di tipo «chiuso» o con il sistema di tipo «aperto».

Il sistema viene denominato «**chiuso**» quando il cliente ritira alla stazione di entrata il biglietto da consegnare all'uscita, affinché si determini il pedaggio, il cui importo è calcolato in base alla classe del veicolo e al percorso effettuato quale risulta dal biglietto di viaggio.

Il sistema «**aperto**» prevede la suddivisione dell'autostrada in tratte, ciascuna delle quali è controllata in un solo punto; di conseguenza, non è più necessario munire il cliente di biglietto di viaggio perché il pedaggio dovuto presso ogni stazione è indipendente dalla reale provenienza e destinazione del veicolo e varia solo in funzione della sua classe tariffaria.

Per quanto concerne A58-TEEM il sistema è configurato come «chiuso».

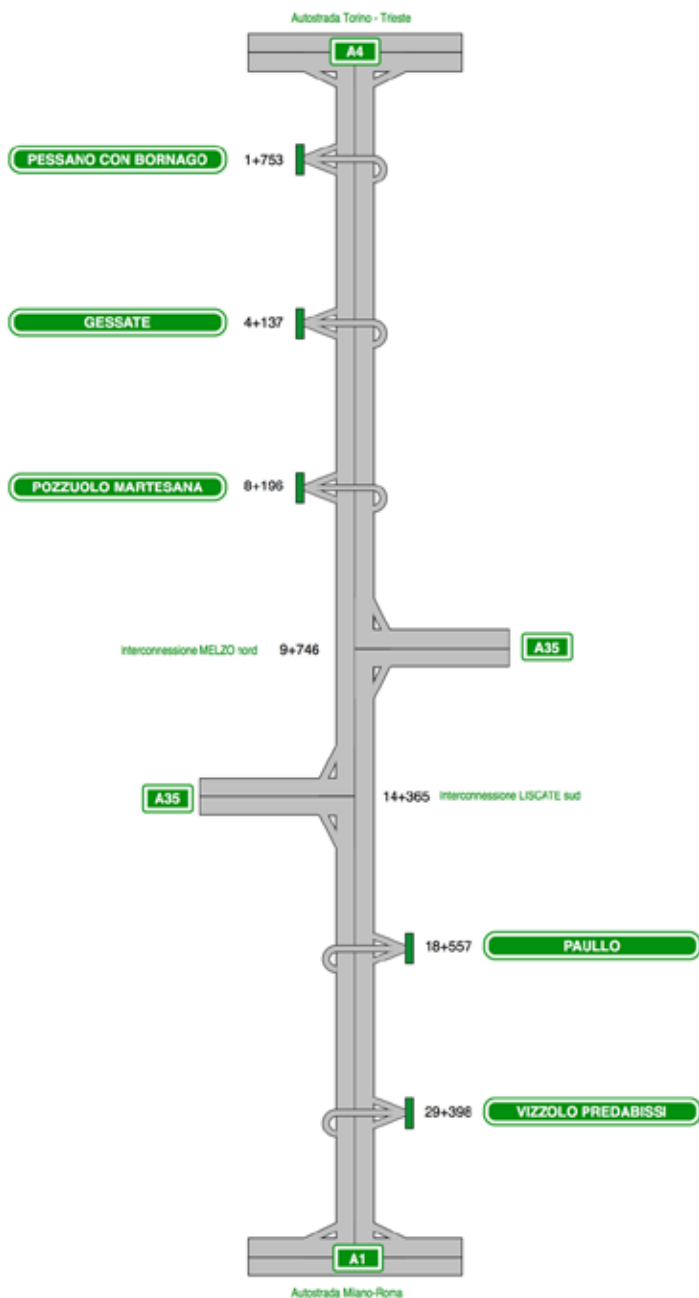
Lungo la tratta sono operative le seguenti stazioni per l'esazione dei pedaggi:

- **Pessano con Bornago**
- **Gessate**
- **Pozzuolo Martesana**
- **Liscate** (di competenza A35-BreBeMi)
- **Paullo**
- **Vizzolo Predabissi**

Nell'ambito dei sistemi autostradali interconnessi è possibile pagare il pedaggio per tutto il percorso effettuato indipendentemente dal numero di gestori interessati.

A58-TEEM è interconnessa con l'A4 Torino-Trieste (a nord), l'A35 BreBeMi e l'A1 Milano-Bologna (a sud).





L'ingresso in autostrada può avvenire da qualunque casello della rete interconnessa, potendo così attraversare in modo continuo tratti di autostrada gestiti da Società diverse, con un unico pagamento a destinazione.

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 al cliente 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.

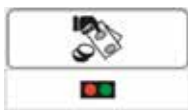
In caso di smarrimento viene elevato il Rapporto di Mancato Pagamento per il percorso corrispondente alla stazione interconnessa più lontana, così come previsto dall'Art. 176 Comma 16 del vigente Codice della Strada.

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

BIGLIETTO IN ENTRATA

 tangenziale esterna STAZIONE DI POZZUOLO MARTESANA 382 				
DA COMPILARE SOLO A CURA DEGLI ESSENTI A NORMA DI LEGGE		NUMERO TESSERA NON LETTO DALLA CONVALENTINCE	CLASSE	TAB.
[]		[]		
Etichetta esente a norma di legge (art. 373 Reg. C.D.S.) TIPO VEICOLO		TARGA VEICOLO	NOME E COGNOME DEL CONDUCENTE N. TESSERA POLIZIA STRADALE	
[]		[]	[]	
[]		[]		
				
un'infrastruttura per il lavoro, la crescita e l'ambiente - TEEM S.p.A. <small>Il trattamento dei dati personali è conforme al Regolamento UE 2016/679</small>				

Piste con incasso contanti, Carte di credito, Carte Bancomat Fast Pay, Carte Postamat, Tessere Viacard



Possono essere presidiate da esattore o dotate di cassa automatica. In queste ultime, il cliente può pagare con banconote e monete, ricevendo l'eventuale resto

Piste Telepass



Riservate ai possessori dell'apposito apparato, consentono il transito a velocità ridotta (max 30 Km orari), senza fermata alla stazione

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. È possibile ritirare ricevuta di pagamento. In caso di difficoltà, premere il pulsante richiesta intervento e attendere senza scendere dal veicolo o effettuare retromarcia

Piste Telepass / Automatiche



Possono essere utilizzate sia dai possessori di apparati Telepass, sia dai possessori di tessere magnetiche

Piste Telepass / Automatiche / Contanti



Possono essere utilizzate da tutti i clienti, indipendentemente dalla tipologia di pagamento

Servizio Europeo di Telepedaggio



Il segnale, ove presente, indica che la pista risulta abilitata al Servizio Europeo di Telepedaggio (SET). Nel corso del 2019 le piste Telepass saranno abilitate alla riscossione del pedaggio dinamico anche a mezzo apparati conformi alla Direttiva 2004/52/CE.

COME LE VEDE IL CLIENTE

Stazione di esazione	Pista di entrata						Pista di uscita							
FISSANO CON BORGHIAGO														
GESARE														
POZZUOLO MARITTIMA														
PAULU														
VIZIOLO FIDARBI														

LEGENDA

	Telepass e biglietto		Solo Telepass		Trimodale		Cassa / esattore / carte
	Solo Telepass		Carte e Telepass		Cassa ed esattore		Trasporti eccezionali
	Trasporti eccezionali		Cassa automatica		Cassa automatica e carte		
ENTRATA		USCITA					

Contanti

Il pedaggio può essere pagato per contanti esclusivamente presso le piste manuali presiedute 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.

Pagamenti elettronici con Unità di Bordo

(Telepass o altri apparati per il telepedaggio)

Consente di pagare il pedaggio, senza fermata alla stazione, mediante l'utilizzo di un apparato da applicare facilmente sul parabrezza. Il contratto Family, senza tessera Viacard, è destinato alle persone fisiche e può essere utilizzato solo su autoveicoli ad uso privato. Con l'opzione Premium si abbina ai vantaggi del Telepass un pacchetto di servizi aggiuntivi.



In versione commerciale è fornito con tessera Viacard di conto corrente. È destinato ad operatori economici, aziende e a clienti privati forti utilizzatori. Il Telepass può essere richiesto in tutti i Punti Blu ed i Centri Servizi, negli uffici postali oppure on-line sul sito Internet www.telepass.it.

Nel corso del 2019 nelle piste abilitate al pagamento con sistemi elettronici dinamici, si potranno utilizzare per il pagamento anche apparati del Servizio Europeo del Telepedaggio conformi alla Direttiva 2004/52/CE.

La tessera Viacard di conto corrente

È un titolo magnetico legato al conto corrente bancario del cliente. L'emissione può essere richiesta esclusivamente direttamente dal Cliente al proprio Istituto Bancario - se convenzionato - o a Società emittente Carte di Credito.

La tessera Viacard "a scalare"

È prepagata e disponibile in vari tagli (€ 25,00-50,00-75,00).

Può essere acquistata presso tutti i Punto Blu, i Centri Servizi ed in altri numerosi esercizi commerciali che espongono la vetrofanfa.



Carte di credito e Bancomat Fast Pay

Il pagamento del pedaggio si effettua senza digitare il PIN e senza alcuna commissione aggiuntiva rispetto all'importo del pedaggio. Sono accettate carte Pago Bancomat - Fast Pay e carte di credito appartenenti ai Circuiti Visa, Mastercard, American Express, Diners.



L'attestato di transito rappresenta la ricevuta dell'avenuto pagamento, ma non ha validità ai fini fiscali. È comunque un documento essenziale alla Concessionaria per emettere Fattura, purché allegato in originale (D.M. Finanze 20/07/79) al Modulo di Richiesta Fatturazione (disponibile sul sito Internet www.tangenziale.externa.it) debitamente compilato in ogni parte ed inviato a:

Tangenziale Esterna SpA

presso Aurea S.C.a R.L.

c/o Casello Autostradale A58-TEEM

20060 Pozzuolo Martesana (MI)

Qualora il pagamento del pedaggio non fosse stato corrisposto o fosse stato corrisposto solo parzialmente, l'attestato rilasciato in pista automatica costituirà un Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio, e potrà essere fatturato solo ad avvenuta regolarizzazione del pagamento. In questo precipuo caso, per ottenere la Fattura il Cliente dovrà compilare il Modulo Assunzione di Responsabilità (disponibile sul sito www.tangenziale.externa.it) ed inviarlo, con la documentazione in originale attestante l'avvenuta regolarizzazione, all'indirizzo già riportato al capoverso precedente.



Le soluzioni

Durante le operazioni di pagamento si può incorrere in alcuni inconvenienti che alterano la normale procedura di esazione, se il problema si presenta in pista automatica o Telepass, si raccomanda di non scendere dal veicolo e di non retrocedere dalla pista, ma di premere il pulsante «Assistenza-HELP-richiesta intervento», comunicando con il personale preposto tramite interfono.

Ritirate lo scontrino di mancato pagamento e seguite le istruzioni in esso riportate per la corresponsione del pedaggio.

Il pedaggio può essere saldato **entro e non oltre 15 giorni dalla data del transito**. Qualora il pagamento venisse effettuato oltre il termine indicato, l'importo dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione.

Trascorso il termine indicato, si darà corso alla procedura di recupero crediti con l'aggravio delle relative spese e gli atti saranno trasmessi alla Polizia Stradale in quanto il mancato pagamento del pedaggio si configura come illecito amministrativo.

Nei casi in cui il rapporto di mancato pagamento fosse emesso per cause non imputabili al cliente, al pedaggio dovuto non sarà applicata nessuna maggiorazione.

Per ulteriori informazioni:

 **Numero verde 800.58.63.58**

 **rmpp@aureagestioni.it**

Come saldare il mancato pagamento

Il saldo di un rapporto di mancato pagamento può avvenire a mezzo:

- **contanti**, presso tutti i caselli autostradali di A58-TEEM
- **bonifico bancario**, sul conto corrente intestato a Tangenziale Esterna SpA, IBAN IT40Q0306909400100000010103, Banca di riferimento Intesa Sanpaolo, indicando nella causale: Mancato pagamento n° + numero di targa del veicolo + giorno di transito
- **carta di credito**, collegandosi al sito Internet www.tangenziale.esterna.it

Verificata la precisa corresponsione del pedaggio dovuto in relazione al tratto effettivamente percorso e la validità degli elementi giustificativi prodotti dall'utente, la Società accoglie, senza ulteriore comunicazione, la richiesta ricevuta.

Nel caso in cui la compilazione dei dati inerenti il Rapporto di Mancato Pagamento fosse incompleta e/o i requisiti necessari all'archiviazione fossero del tutto assenti o insufficienti, Tangenziale Esterna SpA potrà avvalersi della facoltà di recuperare coattivamente, previa comunicazione scritta all'utente, il proprio credito.

I dati personali sono trattati in conformità alla vigente normativa sulla privacy, da intendersi come l'insieme di tutte le disposizioni di legge applicabili alla protezione dei Dati Personali, alla luce del Regolamento UE n. 679/2016 e del D.Lgs. n. 101/2018 [recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale (D.Lgs. n. 196/2003) al predetto Regolamento UE]".

È importante ricordare che il Mancato Pagamento del Pedaggio comporta un **illecito amministrativo** e, pertanto, una volta accertato, darà origine ad un **procedimento amministrativo** al cui termine è prevista per gli inadempienti l'applicazione di una **sanzione pecuniaria (da € 85,00 ad € 338,00)** oltre ad una **sanzione accessoria** (2 punti di decurtazione sulla patente di guida).

Per informazioni, contattare il numero verde **800.58.63.58**.



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 consultare le informazioni disponibili sul sito internet oppure contattare il **Centro Servizi Trasporti Eccezionali**:



www.teonline.it



Telefono 011.91.41.52.53



Fax 0141.93.15.02

Qualunque uso improprio dell'autorizzazione, contraffazione o alterazione ne determina l'immediata cessazione di validità con le conseguenze fissate dal Codice della Strada e dall'atto autorizzativo.

I titolari di autorizzazione devono rispettare tutte le prescrizioni in essa contenute o successivamente comunicate dall'Ente concessionario.



VENEZIA



POZZUOLO M.



POZZUOLO M.





PRIMA DEL VIAGGIO

Prima di intraprendere il viaggio, l'utente che desidera conoscere la situazione di transitabilità può consultare il servizio informazioni messo a disposizione dalla Concessionaria, contattando il numero verde **800.58.63.58** oppure visitando il sito internet **www.tangenziale.esterna.it**.

DURANTE IL VIAGGIO

L'utente in transito lungo l'autostrada può avvalersi in caso di necessità dei seguenti servizi:

- consultare il servizio informazioni della Concessionaria (numero verde **800.58.63.58**);
- assumere informazioni di tipo locale (cantieri, incidenti, code), a mezzo di pannelli a messaggio variabile posti all'ingresso delle stazioni autostradali, nonché lungo il percorso, una volta completato il tracciato autostradale;
- assistenza del personale «Ausiliari della viabilità» di Tangenziale Esterna SpA in servizio lungo il tracciato;
- assistenza della Polizia stradale.

IN CASO DI EMERGENZA

In caso di incidenti o di emergenze, l'utente può chiamare la Centrale Operativa della Concessionaria al numero verde **800.58.63.58**, la quale, in funzione delle necessità, chiede l'intervento oltre che della Polizia Stradale e degli Ausiliari alla Viabilità, anche degli altri enti istituzionali preposti: Vigili del Fuoco, 118, ARPA (nel caso in cui si profili la possibilità di inquinamento ambientale), ASL (qualora vi siano merci deperibili), servizio veterinario (nel caso di coinvolgimento di animali), Guardia di Finanza (per merci sottoposte a regime di dogana).

La Concessionaria assicura la reperibilità h24 di una ditta specializzata nel caso si rendano necessarie tempestive bonifiche ambientali.

Per le emergenze sanitarie è in essere una convenzione con il 118 per l'attività di assistenza all'utenza.

AREE DI SERVIZIO

È in corso la gara di affidamento in subconcessione delle aree di servizio lungo il tracciato A58-TEEM.

SERVIZIO INFORMAZIONI

Tangenziale Esterna fornisce una capillare e tempestiva diffusione delle informazioni in tempo reale sugli eventi che possono condizionare il viaggio e su eventuali itinerari alternativi attraverso:

- i **pannelli a messaggio variabile** in itinere e nei punti di accesso all'autostrada
- il sito Internet **www.tangenziale.esterna.it**

la presenza costante di personale 24 ore su 24 e la rete capillare di controllori hardware e software rendono l'arteria stradale monitorata con lo scopo di garantire agli utenti un servizio di alta qualità e affidabilità.

RADIO E TELEVISIONE

L'utente in transito sulle autostrade italiane può avere informazioni generali sullo stato del traffico, viabilità ed eventuali difficoltà nei servizi autostradali attraverso i comunicati radio diffusi dalle principali emittenti radiofoniche nazionali e locali, dal canale di pubblica utilità Isoradio e dal CCISS (Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale).

È possibile interloquire con il CCISS anche telefonicamente, tramite il numero di pubblica utilità 1518, operativo 24 ore su 24.

Informazioni agli utenti sono altresì fornite dai notiziari diffusi sui canali televisivi Rai e sulle principali emittenti nazionali e regionali.

INTERNET

Sul sito web **www.tangenziale.esterna.it**, consultabile tramite computer, smartphone e tablet, sono rese disponibili al cliente informazioni utili riguardanti il tracciato, gli svincoli di interconnessione con altre Concessionarie, oltre ad informazioni di carattere generale e condizioni meteo, cantieri di lavori aperti lungo l'asse autostradale, ordinanze, calendari e previsioni di traffico relativi a periodi di maggior esodo.

CENTRALE OPERATIVA DELLA CONCESSIONARIA

Attiva 24 ore su 24, garantisce il controllo del tronco autostradale mediante l'utilizzo di diversi sistemi informativi.

Ha un contatto permanente con il C.O.P.S. della Polizia Stradale, con gli Ausiliari alla Viabilità, nonché con tutte le altre strutture aziendali a cui competono compiti in materia di viabilità e sicurezza.

Svolge mansioni di raccordo e di coordinamento di tutta l'attività svolta su strada, provvede all'invio dei soccorsi ed alla gestione dell'informazione.

La Centrale Operativa per emergenze, informazioni su viabilità e meteo è sempre contattabile al seguente recapito:

 **Numero verde 800.58.63.58**

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE (PMV)

Su tutto il tracciato autostradale e presso gli svincoli di accesso la concessionaria si è dotata di **30 pannelli a messaggio variabile** per l'informativa, in tempo reale, relativamente ad incidenti, cantieri, code, tempi di percorrenza ed eventi meteo.

In assenza di eventi anomali, le informazioni trasmesse avranno per oggetto tipologie di messaggio inerenti la sicurezza di guida, consigli, informazioni autostradali generiche.



Alcuni esempi



Il messaggio invita a moderare la velocità per la presenza di banchi di nebbia nella tratta compresa tra le stazioni di Pozzuolo Martesana e Liscate.



Il messaggio e le immagini indicano che nei pressi dello svincolo autostradale di Paullo si è verificato un incidente, con la conseguente formazione di code.



Il messaggio segnala la presenza di precipitazioni nevose lungo l'intero tracciato autostradale, invitando gli utenti a prestare la massima attenzione alla guida.



Il messaggio indica che, a causa di una precipitazione nevosa in corso oppure prevista, vi è la possibilità di trovare mezzi anti-neve in azione, con l'eventuale formazione di rallentamenti.



Il messaggio indica la presenza di un cantiere e di operai al lavoro sulla tratta che si sta percorrendo, dopo lo svincolo di Gessate.



Il messaggio invita a prestare attenzione a causa della presenza di un veicolo fermo alla distanza di 1 km dall'indicazione.



Il messaggio indica che l'uscita di Pessano con Bornago è momentaneamente chiusa al traffico veicolare e si rende necessario scegliere un altro itinerario da percorrere.



GLI AUSILIARI ALLA VIABILITÀ

L'assistenza all'utenza in transito costituisce una caratteristica del servizio autostradale. L'attività degli Ausiliari alla Viabilità è disciplinata dal un Protocollo d'intesa con il Ministero dell'Interno del 25/03/1998.

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 alla annotazione dell'evento per la successiva trasmissione alla competente Sottosezione di Polizia stradale. Il servizio è assicurato nell'arco delle 24 ore attraverso automezzi allestiti con attrezzature di pronto intervento e pannelli a messaggio variabile.

LA POLIZIA STRADALE

La Polizia stradale è presente in autostrada 24 ore al giorno. Opera permanentemente a mezzo di più pattuglie e costituisce un primario punto di riferimento per la Concessionaria. Le sottosezioni di riferimento sono coordinate dal C.O.P.S. (Centro Operativo della Polizia Stradale) di Novate Milanese.

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.



LOCALIZZAZIONE SUI PERCORSI

Lungo il tragitto autostradale il cliente può rilevare la sua posizione attraverso i cartelli distanziometrici indicanti la progressiva chilometrica e mediante i cartelli riportanti il numero progressivo dei cavalcavia.



Queste indicazioni sono un utile riferimento da comunicare in caso di necessità; infatti, tramite di essi, la Centrale operativa è in grado di determinare tempestivamente, e con precisione, la posizione del cliente in autostrada.

SOCCORSO MECCANICO

La Centrale operativa sovrintende al servizio di soccorso meccanico, tale compito è demandato alle organizzazioni

- **ACI Global**
- **VAI Europ Assistance**
- **IMA Servizi**

che operano mediante proprie officine autorizzate.

Questo servizio è garantito 24 ore al giorno.

L'intervento di soccorso meccanico può essere chiesto direttamente alle Organizzazioni autorizzate, oppure alla Centrale Operativa della Concessionaria.

Se la chiamata perviene a quest'ultima, l'operatore chiederà al Cliente in difficoltà se il veicolo è in posizione di sicurezza e se ha preferenza per una specifica organizzazione tra quelle elencate.

Nel caso in cui il veicolo non fosse in sicurezza o creasse intralcio o pericolo, la Centrale operativa invierà sul posto il carro più vicino al veicolo da soccorrere, indipendentemente dall'organizzazione indicata dal cliente.



La manutenzione è l'attività fondamentale che permette di conservare e mantenere efficiente e in buone condizioni l'infrastruttura e gli impianti autostradali.

La pianificazione e il controllo dei processi di manutenzione e ammodernamento hanno l'obiettivo primario della conformità del servizio reso dalle infrastrutture e dagli impianti alle condizioni prestabilite, inclusi i requisiti derivanti da leggi e regolamenti.

I settori salienti su cui si incentra l'attività di manutenzione e ammodernamento sono i seguenti:

OPERE D'ARTE

Il percorso autostradale è caratterizzato dalla presenza di **6 viadotti**, **5 gallerie** oltre a **26 cavalcavia** per ricucire la viabilità ordinaria interferita.

A queste si aggiungono molteplici **opere minori** tra cui muri di sostegno, tombini, canali di disciplinamento delle acque e vasche di laminazione.

Tutti questi interventi necessitano di una puntuale attività di manutenzione al fine di garantirne la massima efficienza e le condizioni ottimali di sicurezza.

PAVIMENTAZIONE

La pavimentazione stradale è realizzata con manto bituminoso di tipo drenante e fonoassorbente, che garantisce sia un ottimo comfort di guida in tutte le situazioni (in particolare con la pioggia) che elevate caratteristiche di aderenza. Si rendono necessari, pertanto, controlli periodici sull'intero manto, al fine di verificarne l'aderenza trasversale (CAT) e la regolarità (IRI).

SEGNALETICA

Sia la segnaletica orizzontale che quella verticale sono realizzate con materiali a elevata rifrangenza. Questo permette di poter individuare sia i segnali che le strisce in tutte le diverse condizioni ambientali. Periodicamente si effettuano interventi di ripasso della segnaletica orizzontale nonché di verifica dello stato di retroriflettenza di tutti gli elementi.

SISTEMA OPERATIVO DI SOCCORSO

Lungo il tracciato sono installate **68 colonnine SOS**, che consentono la possibilità di contattare il soccorso medico, il soccorso meccanico e il soccorso antincendio. Inoltre è possibile attivare un collegamento con la Centrale Operativa per poter comunicare con gli operatori. Costanti attività di diagnostica consentono di garantire il corretto funzionamento dell'intero sistema.

IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE

Sul tracciato TEEM sono presenti **17 torri-faro** di altezza compresa tra 25 e 35 metri con illuminazione LED di ultima generazione, gestione dell'intensità del fascio di luce al fine di garantire visibilità ottimale in ogni condizione e speciali **segnalatori LED antinebbia**.

RILEVAMENTO DATI METEO E TRAFFICO

Lungo l'autostrada sono funzionanti **4 stazioni di rilevamento dati meteo e impianti di rilevamento dati traffico**. Le stazioni di rilevamento dati meteo, distribuite nei punti più significativi dell'autostrada, consentono alla Centrale Operativa di avere disponibili in tempo reale parametri relativi, ad esempio, alla temperatura dell'aria e dell'asfalto, all'umidità dell'aria, alla direzione del vento e all'intensità della pioggia, nonché allarmi sullo stato dell'asfalto, al fine di prevenire la formazione del ghiaccio. **51 sensori radar di rilevamento dati traffico** consentono, invece, di avere disponibili in tempo reale informazioni relative, ad esempio, all'intensità del flusso veicolare, con classificazione in categorie dei veicoli e velocità media dei transiti.

TELECAMERE A CIRCUITO CHIUSO

Lungo l'autostrada sono installate **147 telecamere** che consentono il costante monitoraggio del traffico. Gli apparati riprendono immagini a colori, con zoom e brandeggio azionabili da remoto dalla Centrale Operativa, che dispone di appositi monitor per il controllo in tempo reale.

COPERTURA TELEFONIA MOBILE

Il tracciato autostradale è coperto dal servizio di telefonia mobile erogato dagli operatori TIM, Vodafone, Wind 3 e Iliad con tecnologia 2G, 3G e, in alcune tratte, 4G (connessione dati ad alta velocità).



Il cliente, nel rispetto delle norme del Codice della Strada, deve adottare modalità di guida responsabili ed accorte, contribuendo così a determinare la qualità del servizio. In particolare:

- viaggiare occupando sempre la corsia libera più a destra;
- utilizzare la corsia alla propria sinistra soltanto per il sorpasso;
- mantenere sempre le distanze di sicurezza; tenere i fari anabbaglianti sempre accesi;
- in caso di sonnolenza fermarsi alla prima piazzola di sosta o area di servizio;
- escludere l'uso del telefono cellulare durante la guida, se non con l'utilizzo di auricolari, bluetooth o vivavoce;
- 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 pavimento della vettura: fermarsi nelle piazzole di sosta;
- non gettare nulla dal finestrino: non solo è vietato, ma è pericoloso per chi guida e chi segue, inoltre sporca la sede stradale;
- regolare la velocità in funzione delle condizioni del traffico, meteorologiche, di visibilità anche con riguardo alle possibilità di caduta di oggetti dai veicoli che precedono.



tangenziali
Milano 

MILANO  E 35

BOLOGNA  E 35

MELEGNANO 2

 tangenziale
est esterna

CERRO AL L. 4.2





RECLAMI

Il cliente può segnalare eventuali carenze percepite o riscontrate nella gestione dell'infrastruttura stradale o nell'erogazione dei servizi inviando un'e-mail all'indirizzo

✉ clienti@aureagestioni.it

Tutti i reclami ricevono risposta entro **10 giorni lavorativi** dalla ricezione. Qualora l'accertamento dell'irregolarità richiedesse tempi lunghi si informerà comunque il cliente entro il termine di risposta previsto.

La Società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo sporto dal cliente.

Qualora l'utente riscontrasse un'errata erogazione del resto in Pista Automatica, può ricevere immediata assistenza dal personale di stazione, autorizzato al rimborso contestuale fino al limite massimo di € 10,00.

Per richieste successive al transito o per importi superiori, il rimborso potrà avvenire esclusivamente per via amministrativa, previa richiesta da inoltrare all'indirizzo e-mail

✉ clienti@aureagestioni.it

corredata degli elementi necessari all'evasione della pratica.



Sede amministrativa e legale

Via Fabio Filzi, 25 - 20124 Milano

Tel. (+39) 02.87088.401 - Fax: (+39) 02.87088.469

E-mail: info@tangenziale.esterna.it

PEC: tangenziale.esterna@legalmail.it

Sito internet: www.tangenziale.esterna.it

Sede operativa

Presso casello di Pozzuolo Martesana

Tel. (+39) 02.36766611

Relazioni con i Clienti

E-mail: clienti@aureagestioni.it

Comunicazione e ufficio stampa

E-mail: comunicazione@tangenziale.esterna.it

Ufficio pedaggi

E-mail: clienti@aureagestioni.it

Ufficio fatturazione pedaggi

E-mail: fatturazionepedaggi@aureagestioni.it

Ufficio rapporti mancato pagamento

Numero verde 800.58.63.58

Segnalazione sinistri

E-mail: sinistri@aureagestioni.it

Reclami

E-mail: clienti@aureagestioni.it

Ufficio trasporti eccezionali

Tel. (+39) 011.91415236 - Fax (+39) 0141.931446

Sito internet: www.teonline.it

Centrale operativa

Numero verde 800.58.63.58

Soccorso stradale

ACI Global Numero Verde 800.338.131

VAI Europ Assistance Numero Verde 800.432.432

IMA Servizi Numero Verde 800.613.613

**NUMERO UNICO
PER TUTTE
LE EMERGENZE:**

Emergenza

(112)



Tangenziale Esterna SpA

Via Fabio Filzi, 25 - 20124 Milano

Tel. (+39) 02.87088.401

Fax: (+39) 02.87088.469

E-mail: info@tangenziale.esterna.it

PEC: tangenziale.esterna@legalmail.it

www.tangenziale.esterna.it

