



RACCORDO
AUTOSTRADALE
VALLE D'AOSTA S.P.A.

CARTA DEI SERVIZI 2024

Tutte le informazioni per un viaggio migliore

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

L'A5 Aosta Traforo del Monte Bianco	3
Chi siamo	4
La Rete di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate	6
I principi fondamentali	7
Il pedaggio	8
Come pagare il pedaggio	11
Le informazioni di viabilità	14
Il sito internet di R.A.V.	17
Reclami, segnalazioni e suggerimenti	18
La procedura di conciliazione	19
La sicurezza	21
La gestione della viabilità	24
Investimenti e manutenzioni della tratta autostradale	26
R.A.V. e la sostenibilità	27
Il Programma Mercury	29

LA QUALITÀ

Le politiche e la gestione della qualità	30
Gli indicatori di qualità del servizio	31

ALLEGATI

Il sito internet di Autostrade per l'Italia	32
Muovy	34
Wonders	36

RIFERIMENTI

Responsabile
Alessandro Frumenti
info@ravspa.it

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

L'AUTOSTRADA A5 AOSTA-TRAFORO DEL MONTE BIANCO

I NUMERI DI R.A.V.

Km di tratta	32,4
Numero Stazioni	Aosta ovest 1
Numero dipendenti	66
Veicoli al giorno	9.625
Pannelli a messaggio variabile	15
Telecamere	303
Posti neve	1
Posti manutenzione	1

*I dati si riferiscono alla tratta RAV al 31.12.2023

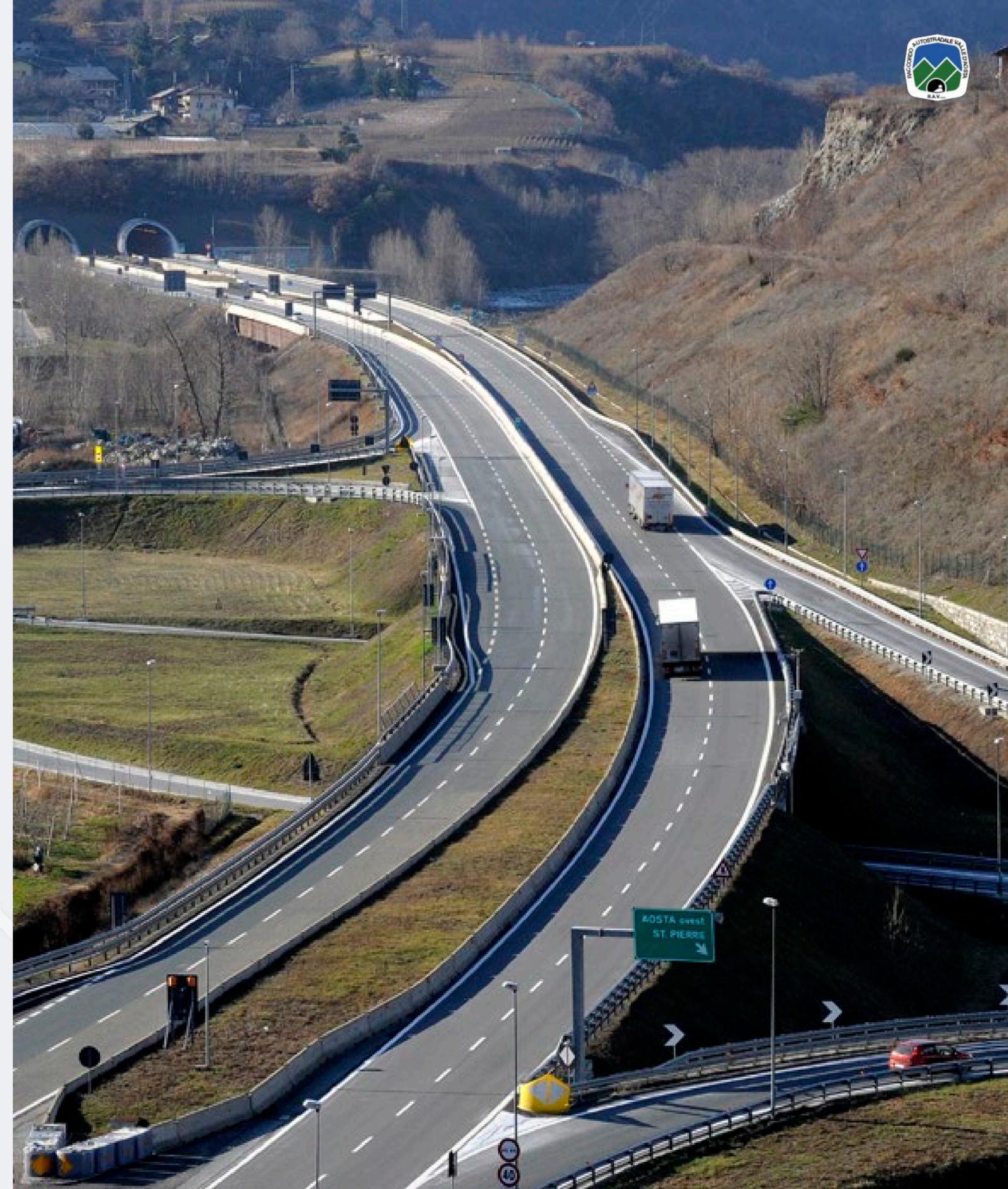


PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

CHI SIAMO

I NOSTRI NUMERI

L'autostrada, della lunghezza complessiva di circa 32,4 chilometri, si compone di due tronchi funzionali. Il primo da Sarre, in prosecuzione del tratto di Tangenziale di Aosta, giunge a Morgex, per una lunghezza totale di circa 20,0 km, di cui 16,0 Km in sotterraneo. Il secondo si sviluppa per circa 12,4 Km, di cui 8,5 Km in galleria, da Morgex ad Entrèves, in prossimità dell'imbocco del Traforo del Monte Bianco.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

CHI SIAMO

LA NOSTRA STORIA

La R.A.V. è stata costituita nel 1983 con lo scopo sociale di progettare, realizzare e gestire il raccordo autostradale fra la città di Aosta ed il Traforo del Monte Bianco, costituendo in questo modo il segmento mancante alla completa interconnessione della rete autostradale italiana con quella dell'Europa Nord Occidentale.

1987

Nel 1987 viene firmata la specifica Convenzione tra ANAS e R.A.V., successivamente resa esecutiva con Decreto Interministeriale del 23 marzo 1988

2007

Nel marzo del 2007 sono aperte al traffico entrambe le carreggiate della tratta finale Courmayeur - Entrèves di circa 5,4 Km, comprendente la galleria Dolonne di circa 3,3 Km, posta in esercizio provvisorio nelle more di adeguamento ai requisiti del D.Lgs. 5 ottobre 2006 n. 264.

1994

Nel maggio del 1994 è aperto al traffico il primo tronco da Sarre a Morgex di Km 20,0. La R.A.V., alla quale partecipano con il 58% la Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco S.p.A. e con il 42% la Regione Autonoma Valle d'Aosta, nel 1999 viene privatizzata insieme alle altre controllate di Autostrade per l'Italia S.p.A.

2008

Nel dicembre del 2008, la Galleria Dolonne è messa in esercizio definitivo dopo aver realizzato gli interventi di adeguamento al D.Lgs. 264/06 secondo il progetto approvato il 12 giugno 2008 dalla Commissione Permanente per le Gallerie.

1999

Nel 1999 la Concessione è rinnovata con la stipula di una nuova convenzione, resa esecutiva con la registrazione della Corte dei Conti nel febbraio 2000.

2009

In data 29 dicembre 2009, la Società R.A.V. firma con ANAS S.p.A. lo schema di convenzione unica previsto dalla legge 286/2006 reso efficace a seguito della sottoscrizione avvenuta in data 24 novembre 2010 dell'Atto di recepimento delle prescrizioni formulate dal CIPE.

2001

Nel luglio del 2001 è aperta al traffico la carreggiata sud Courmayeur - Morgex Km di 7,0.

2013

In data 21 ottobre 2013, è stato inaugurato il nuovo Centro Direzionale R.A.V., in Loc. Les.Iles - Saint Pierre (AO).

2002

Nell'agosto del 2002 entra in esercizio la carreggiata nord Morgex - Courmayeur di circa Km 7,0.

2014

In data 15 ottobre 2014, è stata trasferita la Sede Legale da Roma a Saint Pierre

(AO) La scadenza della concessione è fissata al **31.12.2032**.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE

Sul sito www.autostrade.it tutte le informazioni sulle tratte di competenza e sui servizi disponibili sulla rete di Autostrade per l'Italia.



I NUMERI	Autostrade per l'Italia	Società controllate
Km di rete	2.855	113
Caselli	240	17
Aree di servizio	204	11
Aree di parcheggio	101	6
Clienti al giorno	4,2mln	0,5mln
Veicoli al giorno	2,5mln	0,3mln

Autostrade per l'Italia S.p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1
Concessionarie controllate da Autostrade per l'Italia (113 chilometri)

R.A.V. Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.
Località Les Iles Saint Pierre
(11010) Aosta
Tel. 0165 922111

Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco S.p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1

Tangenziale di Napoli S.p.A.
Via G. Porzio 4 Centro Direzionale Isola A/7
(80143) Napoli
Tel. 081 72.54.111

Società Autostrada Tirrenica S.p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1

ANAS e altre Concessionarie

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

PRINCIPI FONDAMENTALI

Di seguito sono elencati i **PRINCIPI FONDAMENTALI** indicati nella Direttiva del Ministero dei Trasporti del 3 marzo 2009 ("Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali"), a cui i concessionari autostradali devono attenersi per l'erogazione dei servizi agli utenti.

Uguaglianza

Nell'erogare i servizi agli utenti, R.A.V. compie nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantisce la parità di trattamento e di condizioni del servizio prestato. R.A.V. adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità

Nei rapporti con l'utenza R.A.V. si ispira ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

R.A.V. eroga i propri servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono gestiti in conformità della normativa di settore ed aziendale. In tali casi, R.A.V. adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

R.A.V. garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di R.A.V. R.A.V. Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. acquisisce suggerimenti, segnalazioni e reclami sui servizi e sui prodotti erogati, secondo le modalità indicate a pag. 18.

Efficienza ed efficacia

R.A.V. eroga il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. R.A.V. Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Libertà di scelta

R.A.V. garantisce all'utente il diritto di scegliere tra gli altri soggetti che erogano lo stesso servizio.

Sicurezza stradale

R.A.V. si impegna ad adottare innovativi strumenti e a perseguire azioni finalizzate al miglioramento continuo del processo di gestione e presidio delle opere d'arte della rete di competenza con l'obiettivo di ridurre il numero e le conseguenze degli incidenti veicolari.

Tutela e rispetto dell'ambiente

R.A.V. Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. si conforma alle politiche e alle strategie ambientali orientate al controllo e alla mitigazione degli impatti delle attività sull'ambiente nonché al contenimento dei consumi e la riduzione nell'utilizzo delle risorse naturali.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL PEDAGGIO

LA TARIFFA, COS'È E COME SI CALCOLA

Il pedaggio autostradale è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada.

I proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, alla loro remunerazione, nonché a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete.

COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a €/Km) di competenza di R.A.V., maggiorata di un importo da corrispondere ad ANAS S.p.A. (Legge 102/2009 e 122/2010) per la lunghezza in chilometri del percorso compiuto - considerando che oltre ai km tra casello e casello sono conteggiati i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla concessionaria¹. All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA (22%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di R.A.V. ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato (5 classi) e dalle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

L'autostrada gestita dalla R.A.V. è considerata autostrada di montagna.

¹ In alcune tratte autostradali definite "a sistema aperto" - caratterizzate dal fatto che il Cliente non ritira il biglietto che permette di stabilire da dove si proviene e/o dove si è diretti - il calcolo dell'importo da pagare è riferito ad una lunghezza forfettaria stabilita dal Concedente.

TARIFFE UNITARIE DI RAV al 1° gennaio 2024

CLASSI DI VEICOLO	A	B	1	2	3
Tariffa di montagna €/Km	0,28931	0,38504	0,51302	0,81524	0,94745

Classe A Altezza ≤ 1.3m (misurata all'asse anteriore)



Classe B Altezza > 1.3m (misurata all'asse anteriore)



Classe 1



Classe 2



Classe 3



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL PEDAGGIO

ALCUNI ESEMPI INDICATIVI

Da Aosta Ovest a Courmayeur viaggiando in auto o moto il pedaggio è pari a € 9,10; da Courmayeur ad Aosta Ovest viaggiando in camper a 2 assi il pedaggio è pari a € 12,10.

Il calcolo del pedaggio, secondo il criterio precedentemente richiamato, si applica sulla tratta autostradale con sistema "chiuso", ovvero quando il Cliente ritira un biglietto in entrata e lo consegna in uscita, pagando il pedaggio corrispondente al percorso effettuato. Nelle autostrade con sistema "semichiuso", come è il caso della tratta della R.A.V., non essendo previsto il ritiro del biglietto in entrata, il pedaggio viene calcolato sulla base di una percorrenza convenzionalmente predeterminata; in questo caso il Cliente, ad ogni transito presso un casello autostradale, paga un importo forfettario. La R.A.V., al fine di favorire l'utilizzo dell'autostrada per coloro che la percorrono solo in parte con entrate/uscite agli svincoli intermedi del sistema semichiuso, dal 2000, in accordo con la Regione Autonoma Valle d'Aosta e previa approvazione dell'Ente Concedente, riconosce in fattura ai Clienti muniti di dispositivi di telepedaggio una riduzione del pedaggio commisurata al tragitto realmente effettuato, pari a circa il 90% per le entrate/uscite allo svincolo di Aosta Ovest e di circa il 40% per le entrate/uscite allo svincolo di Morgex.

CLASSI DI VEICOLO	A	B	1	2	3
Svincolo Aosta Ovest	- 8,60	- 11,40	- 15,20	- 24,20	- 28,10
Svincolo di Morgex	- 3,60	- 4,70	- 6,30	- 10,00	- 11,60

L'INCREMENTO ANNUALE DEL PEDAGGIO

L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica sulla base di una formula matematica determinata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti i cui effetti applicativi vengono comunicati, all'esito del procedimento di aggiornamento annuale della tariffa, con un decreto interministeriale firmato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e dal Ministero dell'economia, previo parere della stessa Autorità di Regolazione dei Trasporti. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio per i singoli percorsi, può risultare superiore, inferiore o nulla rispetto all'incremento annuo dovuto in base alla formula. Può accadere infatti che il pedaggio, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato, cumulato, in un anno successivo.

Le tariffe in vigore dal 1° gennaio 2024 hanno subito un aumento del 2,3%.

2 Le tariffe indicate sono comprensive dell'IVA (22%)

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL PEDAGGIO

CONVENZIONE RESIDENTI

Per quanto riguarda il traffico leggero, con specifico riferimento alle misure di mitigazione tariffaria a favore degli utenti locali a suo tempo richieste dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta, accolte da R.A.V. e dalla Capogruppo Autostrade per l'Italia e autorizzate in via sperimentale dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti a partire dal 13.04.2007, si segnala che il Ministero ha confermato fino al 31 dicembre 2026, l'agevolazione tariffaria a favore degli utenti residenti e pendolari dotati di dispositivi di telepedaggio per la percorrenza predeterminata della tratta autostradale.

L'agevolazione prevede la gratuità di 1 transiti ogni 2 effettuati, o multipli di 2, fino ad un massimo di 60 passaggi mensili.

Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha altresì confermato fino al 31 dicembre 2026 l'agevolazione del 68,5% a cui si aggiunge il mantenimento a favore della generalità degli utenti provvisti di dispositivi di telepedaggio della gratuità per l'utilizzo del tratto Aosta ovest - Aosta est (tangenziale di Aosta) e della riduzione dell'importo del pedaggio per i transiti in entrata/uscita agli svincoli di Aosta ovest e Morgex che viene parametrato all'effettiva percorrenza.

Per conoscere gli importi del pedaggio: www.ravspa.it.



Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

COME PAGARE IL PEDAGGIO

LA SEGNALETICA PER LE DIVERSE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Di seguito viene illustrata la segnaletica relativa alle diverse modalità di pagamento, installata dalla R.A.V. presso la stazione di Aosta Ovest e presso tutti i caselli della rete di Autostrade per l'Italia:



PISTE GIALLE

dedicate al pagamento con dispositivi di telepedaggio

Axxès - www.axxes.fr/it/italia

DKV - www.dkv-mobility.com/it

Telepass - www.telepass.com

TollTickets - www.tolltickets.com/it

UnipolMove - www.unipolmove.it



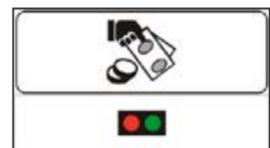
PISTE BLU

dedicate al pagamento solo con carte: **Viacard, Bancomat, Carte di Credito.**



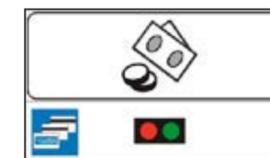
PISTE BLU CON LA "T" DI TELEPEDAGGIO E BANDIERA EUROPEA

per pagare con **Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Telepedaggio.**



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.**



NELLE PORTE CONTRASSEGNALE CON LA SEGNALETICA A LATO

si può pagare con il Bancomat e le Carte di Credito indicate, **senza digitare il PIN e senza alcuna maggiorazione del pedaggio**

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

COME PAGARE IL PEDAGGIO

MANCATO PAGAMENTO

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro dell'errata lettura delle carte, per credito insufficiente etc. **In nessun caso è consentito effettuare la retromarcia** e, nelle porte automatiche, **occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore**. Qualora non sia possibile risolvere il problema viene fotografata la targa ed emesso uno scontrino contenente **un Rapporto di Mancato Pagamento**.

COME PAGARE IL RAPPORTO DI MANCATO PAGAMENTO

L'importo dovuto può essere pagato senza commissioni:



sul sito internet: www.autostrade.it o su App Muovy con Carte di Credito e prepagate aderenti ai circuiti VISA, Mastercard, Postepay e Maestro.

In alternativa il pagamento può essere effettuato:



ai caselli autostradali della rete di Autostrade per l'Italia presso le porte con operatore;



con bonifico bancario sul c/c intestato a Autostrade per l'Italia S.p.A, presso INTESA SANPAOLO, IBAN IT39E030690288710000002973 indicando, nella causale, la targa del veicolo e il numero del Mancato Pagamento;



presso gli oltre 40.000 punti Mooney - SisalPay (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale. (Elenco su www.mooney.it). Il servizio prevede una commissione a favore di Mooney di 2,50€;



agli uffici postali, con versamento sul c/c n° 10665115 intestato a R.A.V. indicando nella causale di pagamento la targa del veicolo ed il numero del Rapporto di Mancato Pagamento.

TERMINI DI PAGAMENTO

Può essere pagato senza aggravio di spese entro 15 giorni dalla data di emissione.

Trascorso tale periodo l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada).

In caso di mancato pagamento di quanto indicato, gli atti relativi saranno trasmessi alla Polizia Stradale per conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, comma 11° e 21°, del Codice della strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da 87,00 € ad 344,00€ e la decurtazione di 2 punti della patente, ex art. 126 bis del CdS, fermo restando che l'applicazione delle sanzioni non estingue l'obbligo di pagamento del pedaggio).

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

COME PAGARE IL PEDAGGIO

CLIENTE SENZA BIGLIETTO DI INGRESSO

Nel caso di mancata presentazione al casello di uscita del biglietto di ingresso, il **pedaggio viene calcolato, per legge, dal casello più lontano**. Il Cliente ha però la possibilità autocertificare il casello di entrata in modo semplice e guidato e di pagare il pedaggio relativo all'effettiva percorrenza del suo viaggio, accedendo al form di autocertificazione del casello di ingresso presente sul sito www.autostrade.it all'interno della sezione Muovy. Al riguardo, verrà accertata l'autocertificazione del casello di entrata e l'verranno effettuati successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato.

Per maggiori informazioni su come e dove pagare i **Rapporti di Mancato Pagamento**:

www.ravspa.it e www.autostrade.it

Servizio clienti della R.A.V. al numero **0165.922220**
oppure al Numero Unico di Autostrade per l'Italia **803.111**;
info@ravspa.it

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

2000 2023

% pagamenti con il dispositivo di telepedaggio

23,53 58,8

% pagamenti con altri sistemi automatici
(Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica)

76,45 45,13

% pagamenti in contanti con operatore

0,02 1,07

% transiti in porte automatizzate conclusi con un Rapporto di mancato Pagamento

0,47 1,12

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Disporre di informazioni utili e tempestive riguardanti il deflusso del traffico, eventuali turbative alla circolazione, la presenza di cantieri, le condizioni meteo, gli aspetti commerciali, oltre a contribuire a rendere il viaggio in autostrada più confortevole, consente al cliente di operare le scelte più adeguate alle proprie esigenze. La raccolta e la diffusione di informazioni tempestive e verificate rappresenta un'attività fondamentale nella gestione del sistema autostradale.

Il Sistema Informativo Viabilità (SIV), gestito dalla Sala Radio della R.A.V., raccoglie, elabora ed invia le informazioni relative alle condizioni del traffico ad Autostrade per l'Italia. Gli operatori, attivi 24 h su 24, rilevano le informazioni per mezzo del sistema di monitoraggio TVVC (303 telecamere installate lungo la tratta), e tramite il personale su strada, le pattuglie della Polizia Stradale, le segnalazioni dei Clienti le aggiornano costantemente.

Le informazioni sul traffico rilevate e aggiornate vengono utilizzate per intraprendere le azioni di gestione degli eventi verificatesi e possono essere diffuse direttamente da Autostrade per l'Italia o, in alcuni casi, da altri operatori dell'informazione (es. RAI), che provvedono alla selezione e relativa diffusione.

I CANALI DI INFORMAZIONE

Le informazioni sul traffico in autostrada e sulle condizioni di transitabilità della stessa vengono diffuse attraverso i canali di informazione sia interni della RAV che forniti da altri operatori. I canali utilizzati dalla RAV sono la Sala Radio, i Pannelli a Messaggio Variabile e il sito internet.

SALA RADIO RAV Telefono 0165 922241

SITO INTERNET: www.ravspa.it fornisce informazioni su traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio

15 PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE Dislocati lungo la tratta forniscono ai viaggiatori informazioni di viabilità



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Le informazioni sul traffico in autostrada e sulle condizioni di transitabilità della stessa, vengono trasmesse al Centro Viabilità di Roma e ai Centri Radio Informativi delle 9 Direzioni di Tronco di Autostrade per l'Italia, attraverso un insieme di strumenti, sistemi e dispositivi dedicati all'infoviabilità attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7. I Centri Radio Informativi delle Direzioni di Autostrade per l'Italia, raccolgono e aggiornano continuamente i dati rilevati da più di 4.000 telecamere, dagli operatori su strada, dalle pattuglie della Polizia Stradale e dalle segnalazioni dei Clienti inviandole, con l'ausilio di piattaforme informatiche dedicate, al Centro Viabilità di Roma che si occupa della diffusione delle informazioni sul traffico.

I CANALI INFORMATIVI DI ALTRI OPERATORI SONO:



RTL 102.5 è la principale radio FM privata italiana, con ogni giorno circa 8 milioni di ascoltatori, presente su tutto il territorio nazionale. Tutti i giorni, 24 ore su 24, RTL 102.5 trasmette in diretta 27 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro Viabilità di Autostrade per l'Italia. Appuntamenti straordinari sono garantiti in caso di eventi di traffico critici sulla rete durante l'arco della giornata. La copertura del segnale radio di RTL 102.5 sulla rete di Autostrade per l'Italia è del 99%. **I collegamenti sono fruibili anche su app RTL 102.5 Play, su sito web rtl.it e in radiovisione sul canale 736 Sky e 36 DTT.**



RTL 102.5 News Viaradio Autostrade per l'Italia è la radio DAB di Autostrade per l'Italia e di RTL 102.5 dedicata al traffico (circa 60 collegamenti al giorno), news e tante informazioni utili per chi è in viaggio. I collegamenti sono fruibili su radio DAB, su app RTL 102,5 Play, su sito web rtl.it e in radiovisione al canale 737 Sky e 233 DTT.



ISORADIO 103.3 è il canale RAI dedicato alle informazioni sul traffico e alla viabilità nazionale stradale e autostradale. Dal lunedì al venerdì gli operatori di Autostrade per l'Italia effettuano 9 collegamenti al giorno e due la domenica pomeriggio. In caso di turbative ad alto impatto, sono garantiti interventi straordinari dai responsabili delle nove Direzioni di Tronco di Autostrade per l'Italia. Il reperimento delle frequenze necessarie ad assicurare la copertura (oggi del 74,9%) della rete di Autostrade per l'Italia è di responsabilità della RAI.

Attraverso il numero **0165-922201** della R.A.V., oppure tramite il CALL CENTER VIABILITÀ 803.111 Muovyd di Autostrade per l'Italia: numero gratuito, 180 linee telefoniche disponibili 24 h su 24, 7 giorni su 7.

SERVIZI DI INFORMAZIONE attraverso l'indirizzo www.ravspa.it ed inoltre www.autostrade.it (disponibile anche in versione mobile) è possibile ricevere informazioni su traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio. Le stesse informazioni sono disponibili anche www.rtl.it.

TV, tutte le mattine tra le 05.30 e le 07.30, le principali notizie di viabilità della rete autostradale, in onda all'interno di «Prima Pagina», format del TG5 e nelle News del TGLa7.

MAXISCHERMI - INFOMOVING, 411 schermi da 55" dislocati nelle 172 Aree di Servizio di Autostrade per l'Italia sui quali sono trasmesse informazioni su iviabilità nazionale geolocalizzata e aggiornata in real time, cantieri autostradali, telegiornali Sky e previsioni meteo quotidiane.

I PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE situati all'ingresso della stazione di Aosta Ovest e agli svincoli di Morgex, di Courmayeur e di Entrèves, nonché in carreggiata nord all'imbocco delle gallerie Les Crêtes, Villaret e Pré St Didier, i pannelli a messaggio variabile consentono di informare costantemente i Clienti durante il viaggio.



Per scoprire la guida alla lettura dei Pannelli a Messaggio variabile [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.

X @MyWayAutostrade per l'Italia, il canale ufficiale X di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.

APP MUOVY, è il nuovo Hub di Autostrade per l'Italia, pensato per rendere accessibili tutti i servizi comodamente on line. È disponibile su app gratuita, sito web e numero unico 803.111. Muovyd sostituisce integralmente il Punto Blu On line e raggruppa tutti i servizi prima, durante e dopo il viaggio.

TOTEM, 106 maxi schermi touch screen verticali da 65", all'interno delle Aree di Servizio, che forniscono informazioni su viabilità nazionale geolocalizzata ed aggiornata in real time con webcams in itinere, stazioni di ricarica elettrica e servizio lungo il percorso, prezzi carburante e previsioni meteo quotidiane.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

R.A.V. informa i Clienti in viaggio utilizzando i Pannelli a Messaggio Variabile posti agli ingressi autostradali ed in carreggiata, attraverso i quali vengono diffuse notizie relative agli eventi in atto o in previsione lungo la tratta come ad esempio: **incidenti, cantieri, code ed eventi meteo**. Inoltre, prima dell'uscita di ogni galleria, sono collocati i pannelli a pittogrammi che segnalano all'utente, con le figure del Codice della Strada, le condizioni meteorologiche avverse eventualmente presenti nella successiva tratta all'aperto. Gli aggiornamenti delle notizie diffuse alla clientela vengono effettuati nel più breve tempo possibile dal verificarsi dell'evento, non appena è accertata la correttezza dell'informazione.

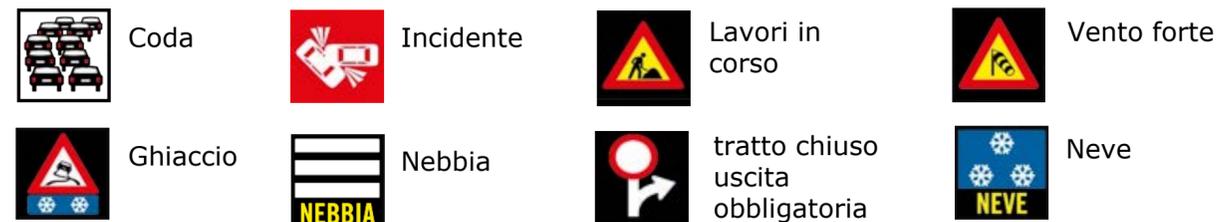
Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida, etc.).

COME INDIVIDUARE IL CHILOMETRO PROGRESSIVO



La propria posizione in Autostrada può essere rilevata dal cliente ogni 1000 metri, anche ai fini di richiesta di soccorso, per segnalazione di incidenti e di pericoli o per un più efficace utilizzo delle informazioni sulla viabilità, attraverso appositi segnali posti sullo spartitraffico centrale alla sinistra di chi viaggia che indica il chilometro progressivo che si sta percorrendo. Inoltre ogni 100 m un cartello di piccole dimensioni su fondo bianco e con numero romano indica i 100 metri.

GUIDA ALLA LETTURA



ALCUNI ESEMPI



Indica la presenza di nebbia fino a Morgex



Indica la presenza di traffico molto intenso in uscita Courmayeur



Indica la presenza di vento nel tratto Courmayeur Morgex



Indica la presenza di un incidente nel tratto Aosta Ovest Morgex



Indica la presenza di un cantiere all'altezza del km 117,6 ed invita a prestare attenzione



Indica la possibilità di ghiaccio fino a Courmayeur



Indica l'obbligo di catene a bordo e la possibilità, a causa della neve, di disagi dopo Morgex

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

	2000	2023
Numero Pannelli a Messaggio Variabile	6	15
% traffico in entrata coperto da servizio	100	100
% traffico in autostrada coperto da servizio	0	90

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL SITO INTERNET DI R.A.V.

WWW.RAVSPA.IT

www.ravspa.it è il sito internet di R.A.V., al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla società: dal profilo aziendale all'impegno di responsabilità sociale e ambientale.

Nella homepage in particolare si trovano:

- Le news, periodicamente aggiornate, che mettono in evidenza gli eventi e le iniziative che interessano la tratta gestita da R.A.V.;
- Il tracciato autostradale gestito dalla concessionaria;
- Le previsioni meteo.
- I contatti;
- I Trasporti eccezionali.

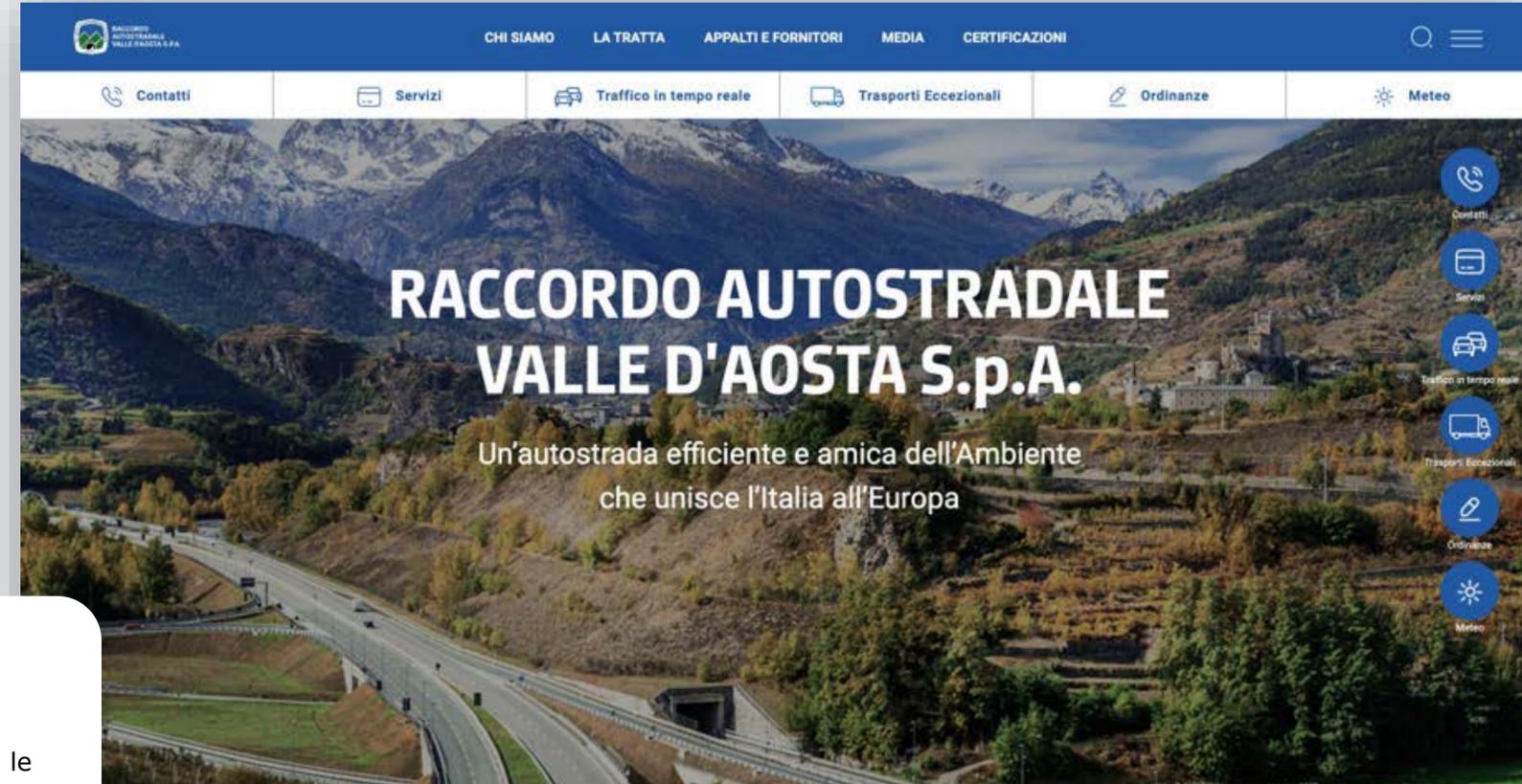
All'interno del sito sono inoltre disponibili i seguenti servizi:

- Convezione residenti;
- Le informazione sui servizi di pagamento.



PROFILO LINKEDIN RAV:

Il profilo ufficiale LinkedIn propone le posizioni professionali aperte e racconta notizie, progetti e iniziative della Società.



Servizi all'utenza



Contatti
Contatti, informazioni e gestione reclami





Servizi
Pedaggio e mezzi di pagamento





Traffico in tempo reale
Viabilità e condizioni di circolazione





Trasporti Eccezionali
Il portale dedicato alle richieste ed al rilascio delle autorizzazioni





Ordinanze
Provvedimenti di regolazione dell'infrastruttura





Meteo
Consulta le previsioni meteo prima di metterti in viaggio



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

I RECLAMI: OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE

R.A.V. attribuisce molto valore ai reclami, segnalazioni e suggerimenti in quanto indicatori significativi per individuare criticità, intraprendere azioni correttive, migliorare processi per rimuovere le cause di reclamo attivare progetti di miglioramento e recuperare la fiducia dei Clienti insoddisfatti.

La R.A.V. si impegna a:

- rispondere a tutte le comunicazioni entro 10 giorni lavorativi nell'85% dei casi;
- comunicare ai Clienti per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, gli interventi e le azioni correttive intraprese per migliorare la qualità del servizio;
- informare i Clienti (attraverso PMV-Pannelli a Messaggio Variabile, Casello, Sito internet, etc.) circa la possibilità di effettuare un reclamo e di come farlo pervenire.

Il Cliente che vuole inviare un reclamo deve scrivere un'e-mail all'indirizzo:

info@ravspa.it

L'utilizzo di questo indirizzo da parte del Cliente, consente a RAV di accelerare i tempi di risposta al reclamo.

RIMBORSI IN CASO DI ERRATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Nei casi in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, R.A.V., dopo aver verificato la validità dei documenti ricevuti e ad esito degli opportuni accertamenti, provvede al rimborso della somma eccedente.

Per richiedere il rimborso è possibile:

- inviare una e-mail all'indirizzo info@ravspa.it.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il modo semplice, gratuito e rapido per risolvere le controversie.

Grazie all'accordo siglato con le Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Codacons, Federconsumatori, Adiconsum, U.Di.Con e UNC (Unione Nazionale Consumatori), i Clienti di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate (R.A.V. Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A., Tangenziale di Napoli), se insoddisfatti per la risposta ad un reclamo, possono risolvere, in via stragiudiziale in modo semplice, gratuito e rapido le seguenti controversie:

- danno causato da urto della sbarra della pista di telepedaggio di accesso/ uscita dei caselli autostradali contro il veicolo dell'utente per errore di funzionamento degli impianti;
- sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale ove sia accertata la responsabilità della Società competente;
- danno causato da caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali;
- danno da investimento di animali od oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale a cura della Società competente rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento;

- errato calcolo del pedaggio;
- rapporto di mancato pagamento del pedaggio ove sia completata la fase di accertamento per il tramite di Essediese S.p.A.;

Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario presentare domanda attraverso un apposito modulo disponibile presso:

- il sito www.ravspa.it e [www .autostrade.it](http://www.autostrade.it)
- le **sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori**.
È possibile inviare il modulo tramite le Associazioni aderenti i cui riferimenti sono indicati di seguito, o direttamente ad Autostrade per l'Italia attraverso:



raccomandata a/r inviata
ad Autostrade per l'Italia



Ufficio di Conciliazione
Via A. Bergamini 50 00159 Roma



e-mail all'indirizzo
conciliazione@autostrade.it

*Sono escluse le richieste relative a lesioni o danni fisici.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

La richiesta di conciliazione viene esaminata da una Commissione di Conciliazione, composta da un "conciliatore" della Società competente e da un "conciliatore" dell'Associazione dei Consumatori scelto dal cliente. In caso di accordo tra le parti la conciliazione si conclude con la definizione del relativo rimborso. Il cliente è libero di accettare o di rifiutare la soluzione proposta.



Adoc
tel: 06 45420928 - 06 86368975
www.adocnazionale.it
info@adocnazionale.it



Adiconsum
tel: 06 4417021
www.adiconsum.it
comunicazioni@adiconsum.it



Adusbef
tel: 06 4818632-633
www.adusbef.it
conciliazioni.autostrade@adusbef.it

CODACONS



Codacons
tel: 06 3728667
www.codacons.it
info@codacons.it



Federconsumatori APS
tel: 06 42020755-59
www.federconsumatori.it
federconsumatori@federconsumatori.it



Udicon
tel: 06 77250783
www.udicon.org
info@udicon.org



UNC CONSUMATORI
tel: 0632600239
Via Duilio 13, 00192 Roma RM;
reclami@consumatori.it;
tel: 0632600239

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA SICUREZZA

GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA

R.A.V. è fortemente impegnata in piani di miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le possibilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi e la salvaguardia delle persone. A partire dal 2020, la R.A.V. ha incaricato soggetti esterni qualificati per lo svolgimento di una due diligence sullo stato di conservazione di ponti e viadotti della tratta in concessione, mediante bandi di gara europei ad evidenza pubblica. Sono stati anche affidati a primarie società del settore incarichi per le attività di audit di terzo livello sugli stessi processi di sorveglianza svolti dai soggetti esterni.

A partire dal 2021, è stato inoltre avviato un piano di assessment di ponti, viadotti e gallerie di competenza per la verifica e l'adeguamento ai più recenti standard normativi, coerentemente con il percorso previsto dalle Linee Guida emanate dal Ministero concedente. Le attività di assessment si articolano sostanzialmente in due fasi. La prima fase prevede l'esecuzione di indagini diagnostiche strumentali (georadar longitudinale, caratterizzazione meccanica dei calcestruzzi costituenti il rivestimento, laser scanner) e l'analisi della documentazione storica disponibile al fine di identificare eventuali criticità da valutare in fase di ispezione approfondita.

Nella seconda fase di ispezione (di "punto zero"), svolta da soggetti terzi, vengono eseguiti gli approfondimenti diagnostici prescritti e vengono successivamente definiti i progetti esecutivi finalizzati alla risoluzione delle difettosità rilevate.

A seguito dell'entrata in vigore delle Linee Guida relative alla "Classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio dei ponti esistenti", R.A.V. ha avviato un processo di aggiornamento del sistema di sorveglianza e controllo dei ponti e viadotti della rete che ha portato nel corso del 1 semestre 2023 alla compilazione delle schede di Livello 1 e alla definizione della Classe di Attenzione.

Per quanto riguarda le gallerie, ad agosto del 2022 sono state emanate le Linee Guida relative alla "Classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio delle gallerie esistenti", ed R.A.V. analogamente a quanto fatto per ponti e viadotti, ha avviato l'aggiornamento del suo sistema di sorveglianza e controllo al fine di un completo allineamento agli elementi novativi introdotto dal sopraccitato disposto normativo. Nel corso del 2023 sono state compilate le schede di Livello 1.

Inoltre, nell'ambito del percorso di evoluzione strategica e tecnologica intrapreso da Autostrade per l'Italia e dalle sue Controllate, è attiva su tutti i ponti, viadotti e cavalcavia della rete la nuova piattaforma di Enterprise Asset Management ARGO per la gestione innovativa degli asset della Rete e la valorizzazione del patrimonio dati. La nuova piattaforma digitale integra le attività di ispezione, monitoraggio strutturale e manutenzione per consentire la gestione continua delle infrastrutture.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA SICUREZZA

Pavimentazioni

Mantenere le pavimentazioni ad un buon livello di efficienza consente di garantire un'adeguata aderenza del veicolo e di ridurre l'insorgere di situazioni di rischio.

Le applicazioni effettuate da R.A.V. in questo ambito hanno permesso di adottare tutte le soluzioni tecniche e le innovazioni tecnologiche disponibili. R.A.V. effettua, tramite il laboratorio della capogruppo Autostrade per l'Italia, un monitoraggio periodico dello stato delle pavimentazioni, per verificarne il grado di usura e il mantenimento degli standard prefissati, utilizzando strumentazioni altamente evolute e attuando interventi di rifacimento delle pavimentazioni in funzione dei risultati delle verifiche condotte.

In caso di danneggiamenti al manto stradale (dovuti a incidenti, buche, ghiaccio, ecc.) R.A.V., dall'arrivo dell'informazione, si attiva tempestivamente per garantire la sicurezza segnalando e/o avviando i necessari interventi di ripristino.

Prevenzione degli incidenti

R.A.V. ritiene di importanza primaria la prevenzione e riduzione degli incidenti. La velocità eccessiva (sull'intera tratta Sarre-Entreves il limite massimo è di 100 km/h per tutti i veicoli), la non osservanza della distanza di sicurezza e la distrazione risultano tra le cause principali di incidentalità. R.A.V. assegna rilevante cura alla gestione della segnaletica e delle limitazioni di velocità e affida alla Polizia Stradale il compito di vigilanza con le pattuglie in servizio, il monitoraggio della tratta, anche tramite sistemi TVCC dislocati sul tracciato, e l'effettuazione del primo intervento sugli incidenti e ristabilire le regolari condizioni di sicurezza per il traffico.

In coordinamento con la Polizia Stradale attiva i necessari interventi di assistenza e di soccorso alle persone e ai veicoli coinvolti nei sinistri. In situazioni di emergenza, può doversi provvedere alla chiusura parziale della carreggiata o di un tratto autostradale. Per tutti gli incidenti che creano difficoltà alla circolazione e per i quali si rende necessario l'intervento di mezzi di soccorso, R.A.V. collabora con la Polizia Stradale e con gli altri Enti preposti al pronto intervento (Soccorso sanitario, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, soccorso meccanico.). R.A.V., non appena la segnalazione dell'incidente perviene al Centro di Controllo della Direzione di Esercizio, procede immediatamente all'attivazione degli interventi di soccorso. Inoltre, la Società assicura la tempestiva attivazione delle informazioni alla clientela (informativa sui pannelli a messaggio variabile, Onda Verde, messaggi radio e televisivi, ecc.). In tutte le situazioni di emergenza relative a incidenti, il personale della R.A.V., sia operante su strada e sia del Centro di Controllo, segue tutte le operazioni di messa in sicurezza e ripristino delle condizioni normali di transitabilità avvalendosi, ove necessario, anche di imprese esterne qualificate.

Barriere di sicurezza

Installate come divisori tra le due carreggiate autostradali o lungo i margini laterali, sia sul nastro autostradale che sui viadotti, grazie alle loro particolari caratteristiche tecniche, minimizzano la possibilità di ribaltamento o fuoriuscita dei veicoli e ne assorbono l'energia di impatto. R.A.V. garantisce il monitoraggio costante delle barriere di sicurezza per verificarne la funzionalità.

Monitoraggio della rete

Il costante impegno di sorveglianza è finalizzato a individuare eventuali degradi della pavimentazione, dei ponti, viadotti, sovrappassi e sottopassi, delle gallerie e degli impianti, nonché a verificare la funzionalità delle barriere di sicurezza e ad individuare e rimuovere tempestivamente oggetti dispersi sulla carreggiata.

Assistenza

La sicurezza, l'assistenza al traffico e il controllo sono garantiti 24 h su 24 da pattuglie dedicate della Polizia Stradale e dagli Ausiliari alla viabilità della R.A.V.

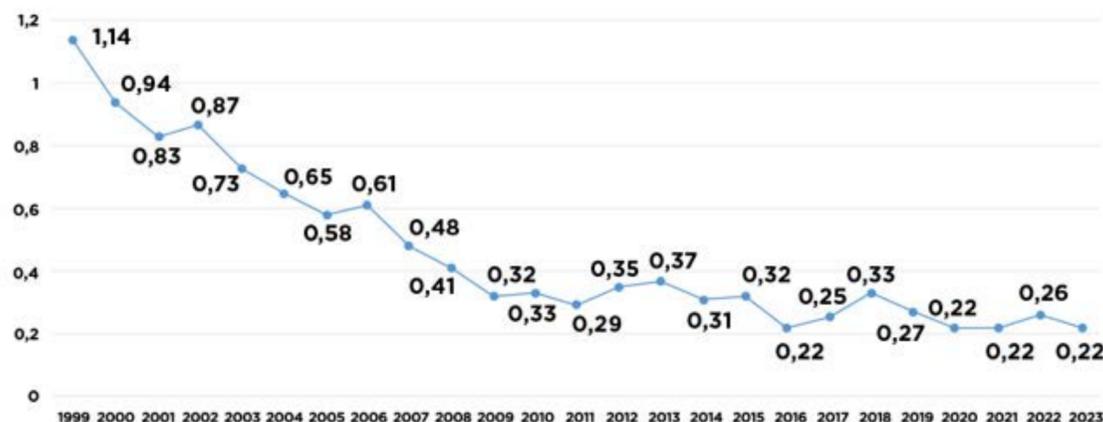


PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA SICUREZZA

LA SICUREZZA SULLA RETE DEL AUTOSTRADALE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE

Sull'intera rete di Autostrade per l'Italia il tasso di mortalità si è ridotto dell' 80% dal 1999 al 2023.



SOCCORSO MECCANICO

In caso di guasto, avaria o incidente sulla tratta in concessione alla R.A.V. è possibile chiamare i seguenti numeri:

ACI 803-116

Europe Assistance - Vai 803-803

IMA 800-613.613

R.A.V. autorizza operatori del settore, in possesso dei requisiti previsti per norma, a prestare il servizio di soccorso meccanico. Tali operatori, in base all'autorizzazione concessa, sono espressamente tenuti, in caso di incidente, veicolo fermo in strada o in corsia di emergenza di larghezza inferiore ai 3 metri, al rispetto di tempi di intervento pari a 20 minuti per i veicoli leggeri e 30 minuti per i veicoli pesanti.



PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

IL NOSTRO IMPEGNO

Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità svolte da R.A.V. coinvolgono addetti interni e personale esterno.

La Società pone la massima attenzione nel ridurre al minimo i disagi all'utenza provocati da code e rallentamenti, attraverso un'efficace gestione operativa delle emergenze, un'accurata pianificazione dei cantieri e una costante diffusione delle informazioni relative agli eventi in corso e in previsione lungo la tratta gestita dalla stessa.

R.A.V. è impegnata sui seguenti fronti:

CANTIERI PER LA MANUTENZIONE



I cantieri per manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia oltre a consentire il rinnovo del ciclo di vita dell'infrastruttura, permettendo di incrementare i livelli di sicurezza originari. In genere i lavori sono concentrati in periodi dell'anno con condizioni meteorologiche favorevoli (infatti con neve e pioggia battente molte operazioni non possono essere effettuate).

Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali e, ove possibile, in orario notturno, salvo situazioni di emergenza non prevedibili:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico, preferibilmente in orario notturno;

- rimozione dei cantieri nei periodi di esodo e nei weekend;
- comunicazione preventiva di cantieri con maggiore impatto sulla circolazione;
- sospensione dei lavori in condizioni di traffico intenso o condizioni meteorologiche avverse. In tali circostanze viene riaperta al traffico la corsia eventualmente chiusa per la protezione dei lavoratori.

GESTIONE DEGLI INCIDENTI



R.A.V. e la Polizia Stradale coordinano congiuntamente le attività di intervento in caso di incidente o di altre situazioni di emergenza:

- La **Polizia Stradale** garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza della circolazione..
- La **R.A.V.** provvede a garantire il tempestivo intervento del proprio personale e dei mezzi di soccorso, per il ripristino delle normali condizioni di fluidità della circolazione (procedendo alla pulizia del piano viabile), fornendo costanti aggiornamenti sulla situazione della viabilità attraverso tutti i propri canali informativi.
- I **Vigili del Fuoco**, in caso di intervento, curano la messa in sicurezza dei luoghi e delle persone, secondo le proprie procedure di soccorso.

VIABILITÀ AI CASELLI



Sulla tratta gestita dalla R.A.V. è presente n. 1 casello. Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

- disponibilità di porte dedicate ai sistemi di telepedaggio in entrata e in uscita
- riduzione dei tempi di attesa in caso di richiesta di assistenza

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

OPERAZIONI INVERNALI



È stato definito, un protocollo tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, 'Aiscat, l'Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, la condivisione dell'escalation operativa nella gestione degli interventi nevosi secondo una scala di "codici colore", alla quale corrisponde un preciso piano di comunicazione verso l'utenza, oltre all'applicazione, nei casi di intense nevicate, al fermo temporaneo dei mezzi con massa superiore alle 7,5 tonnellate in apposite aree indicate. La gestione della viabilità in condizioni meteo avverse prevede:

- una dotazione aziendale di 40 mezzi e attrezzature speciali; la continua disponibilità di 60 addetti tra interni ed esterni;
- il continuo monitoraggio dei parametri meteorologici (5 centraline sull'autostrada) e dello stato del traffico;
- trattamenti di salatura per la prevenzione del ghiaccio;
- il tempestivo intervento dei mezzi sgombraneve;
- l'informazione ed il controllo del traffico secondo procedure condivise con la Polizia Stradale.

TRASPORTI ECCEZIONALI



<https://www2.autostrade.it/BVSPortal/#/home> (Te online) è un portale WEB realizzato da Autostrade per l'Italia aperto a tutti gli interessati ai Transiti Eccezionali (ovvero quei veicoli/convogli che, nella loro configurazione di transito, per dimensione e/o massa, superano i limiti definiti dal Nuovo Codice della Strada). In particolare è rivolto agli operatori del settore (imprese di autotrasporto o agenzie/cooperative che operano in nome e per conto delle imprese stesse) che vogliono avere informazioni gestire in via telematica le pratiche autorizzative necessarie ai trasporti eccezionali per transitare sulle tratte autostradali in concessione ad Autostrade per l'Italia e alle altre Concessionarie interconnesse.

È possibile gestire le suddette pratiche autorizzative anche in modalità "cartacea", presso gli appositi uffici presenti in tutte le Direzioni di Tronco di Autostrade per l'Italia, aperte tutti i giorni in orario di ufficio.

Il processo di "Progettazione ed erogazione del servizio di autorizzazione per i transiti eccezionali e relativo monitoraggio sulla rete autostradale" è dotato di Certificazione di Qualità secondo la norma internazionale ISO 9001:2015.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2023
% caselli in uscita con porte dedicate al Telepedaggio	86,00	99,17
% tempo di indisponibilità uscite Telepedaggio	1,02	0,81
% tempo di indisponibilità altre uscite automatiche	2,81	1,32



Per saperne di più sui trasporti eccezionali [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

INVESTIMENTI E MANUTENZIONI DELLA TRATTA AUTOSTRADALE

In considerazione dei crescenti volumi di traffico e del passare degli anni della tratta, è oggi fondamentale ammodernare e potenziare le infrastrutture che gestiamo, e al contempo diventare punto di riferimento per lo sviluppo della mobilità del futuro sempre più sostenibile, sicura ed intelligente.

IL NOSTRO IMPEGNO

La R.A.V. esercita un'attività di pubblica utilità ed in questa veste assicura quotidianamente la mobilità delle persone e delle merci offrendo la piena disponibilità della tratta gestita. L'impegno è di migliorare quanto offerto con un continuo programma di adeguamento strutturale e tecnologico per garantire elevati standard di sicurezza, di scorrevolezza, di supporto al cliente in tutte le fasi del viaggio, di assistenza al traffico e di tempestiva informazione.

RAV ha destinato risorse rilevanti all'ammodernamento della tratta.

L'ITER APPROVATIVO DI UN'OPERA

La realizzazione di ogni investimento in concessione richiede una complessa e lunga fase autorizzativa ambientale e urbanistica da parte di Ministeri ed Enti competenti.

Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code:



I PROGETTI DELLA CONVENZIONE UNICA 2009

R.A.V., secondo quanto previsto dalla **Convenzione Unica del dicembre 2009**, è impegnata a realizzare investimenti per un totale di circa 30 milioni di Euro, tra cui i più significativi riguardano le seguenti opere:

- realizzazione di un sistema di distribuzione idrica antincendio all'interno delle gallerie della tratta autostradale in concessione;
- regimazione idraulica del fiume Dora tra il torrente Dolonne e il torrente Verrand;
- interventi di adeguamento dell'infrastruttura autostradale al fine di elevare gli standard di sicurezza nelle gallerie ai sensi del D.Lgs. 264/06.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

RAV E LA SOSTENIBILITÀ

RAV aderisce al percorso di trasformazione intrapreso dal Gruppo Autostrade per l'Italia, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030, che integra la sostenibilità nel modello di Business e la identifica come elemento distintivo della propria Mission. Per il Gruppo la Sostenibilità rappresenta il motore di un processo di miglioramento continuo e trasversale che genera valore e permette di ottenere risultati in una prospettiva di lungo periodo.

I NOSTRI IMPEGNI

ENVIRONMENT



Minimizzare l'impatto ambientale e azzerare l'impronta carbonica attraverso iniziative di riduzione delle emissioni, efficientamento energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili.

NET ZERO

Il Gruppo è impegnato in un percorso di riduzione delle emissioni di CO2 dirette e indirette in linea con l'obiettivo "Net Zero" finalizzato al contenimento del riscaldamento globale ad 1,5° al 2050 rispetto ai livelli preindustriali, secondo lo standard previsto da SBTi (Science Based Target initiative).

INFRASTRUTTURA SOSTENIBILE

La Capogruppo Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di sviluppare un'infrastruttura sicura e resiliente e tutelare l'equilibrio ecosistemico nella progettazione, realizzazione e manutenzione della rete, minimizzando l'impatto ambientale. Il Gruppo ha, quindi, sviluppato un modello di infrastruttura sostenibile che integra gli elementi ESG nel suo intero ciclo di vita, promuovendo l'adozione di soluzioni innovative in tutti gli ambiti e il coinvolgimento delle comunità locali interessate.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

RAV E LA SOSTENIBILITÀ

I NOSTRI IMPEGNI

SOCIAL



OBIETTIVI

Garantire la sicurezza delle infrastrutture e della circolazione e dei luoghi di lavoro. Incrementare la soddisfazione dei clienti e il dialogo con le comunità. Creare un ambiente di lavoro inclusivo, assicurando il benessere delle nostre persone e il superamento del gender gap.

SICUREZZA

Sicurezza della circolazione

Nel corso degli anni sono stati realizzati molti interventi che hanno contribuito a ridurre il tasso di mortalità lungo la rete del Gruppo di oltre il 75% dal 2000.

Salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo rispetta i più elevati standard internazionali in materia di Salute e Sicurezza per attuare il miglioramento continuo verso l'obiettivo «zero infortuni».

COMUNITÀ E TERRITORIO

Confronto con le comunità

Il costante rapporto con gli enti locali e la popolazione è uno strumento essenziale a disposizione dell'azienda per rispondere ai bisogni del territorio ed effettuare una costante analisi dell'impatto dell'infrastruttura in ambito sociale, ambientale ed economico.

Per questa ragione, da diversi anni, il Gruppo ha voluto arricchire le occasioni di dialogo, anticipando in alcuni casi le richieste della comunità.

Valorizzazione del territorio

La Capogruppo Autostrade per l'Italia è attenta alla valorizzazione del territorio e per questo ha lanciato il progetto Wonders. Scopri l'Italia delle meraviglie.

Filantropia aziendale e progetti di Solidarietà e Promozione Sociale

La Capogruppo Autostrade per l'Italia ha istituito Il "Comitato Progetti di Solidarietà e di Promozione Sociale" che indirizza, coordina e monitora le iniziative di carattere sociale intraprese dal Gruppo, senza distinzione tra quelle rivolte alla comunità esterna e quelle riservate ai dipendenti.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

Diversity, Equity & Inclusion

La valorizzazione delle diversità ha un ruolo centrale tra gli obiettivi ESG del Gruppo, siano queste di genere, di età o di formazione.

Employer branding

Il gruppo punta sul continuo scambio di competenze, lo sviluppo delle risorse e la ricerca di nuovi talenti.

Welfare

a Capogruppo Autostrade per l'Italia è da sempre impegnata a valorizzare e proprie persone e a garantirne il benessere.

GOVERNANCE



Il Gruppo opera nel rispetto dei principi di legalità, responsabilità e trasparenza e fonda il proprio modello di sostenibilità su una Governance, allineata alle Best Practices ed estesa a tutti i livelli dell'organizzazione.



Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

IL PROGRAMMA MERCURY



Il Gruppo ha lanciato il programma Mercury per partecipare da protagonista ad una rivoluzione che riguarda innanzitutto i propri utenti, ma che coinvolge tutto il sistema industriale italiano ed europeo. Il programma Mercury si articola in cinque macro-aree che intercettano le innovazioni di sistema:



INTELLIGENT ROADS

È un insieme di iniziative nell'ambito del miglioramento della viabilità che consentono di rafforzare la sicurezza degli utenti, il controllo del deflusso veicolare, l'informazione e l'assistenza agli utenti.



FLEXIBLE PRICING

È un insieme di iniziative nell'ambito della digitalizzazione e dell'automazione dei sistemi di esazione che consentirà di ampliare e semplificare le modalità di pagamento, trasformando il pedaggio in uno strumento di policy (pricing) per ridurre la congestione e favorire comportamenti sostenibili e multimodalità.



URBAN MOBILITY

È un insieme di sistemi che consentono di connettere il sistema autostradale alla mobilità delle aree metropolitane grazie alla personalizzazione del viaggio, la prenotazione e il pagamento della sosta, l'uso dei sistemi di MaaS (Mobility as a Service) e l'ottimizzazione del controllo semaforico del traffico passeggeri e merci nelle aree urbane.



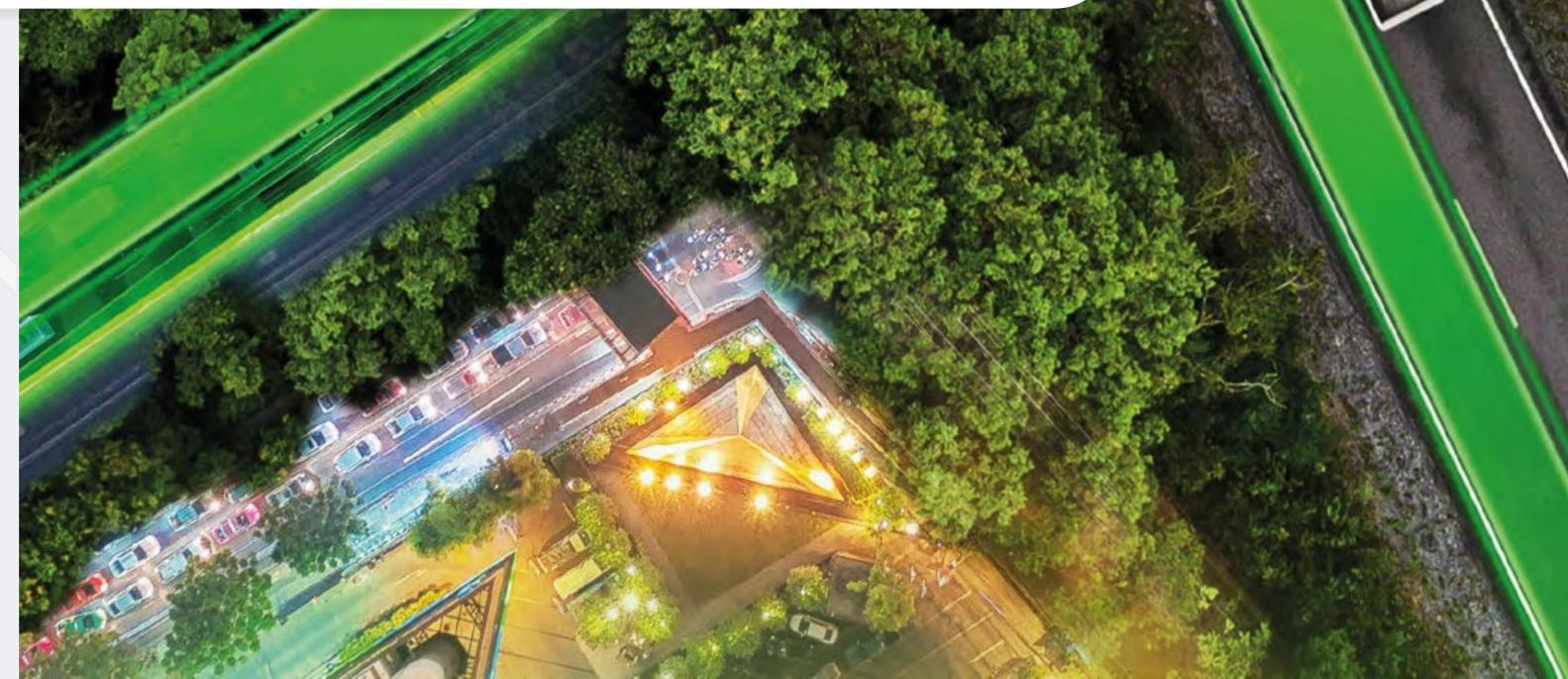
GREEN SOLUTION

È un insieme di progetti finalizzati ad accompagnare la transizione energetica, attraverso l'installazione diffusa di stazioni di ricarica elettrica ad alta intensità, di idrogeno compresso e GNL, e la generazione di energia anche attraverso fonti rinnovabili.



CONNECTED INFRASTRUCTURE

È il progetto tecnologico che abilita tutte le altre iniziative. Confluiscono in questo ambito la diffusione sulla rete di sensori e sistemi di trasmissione dati, l'implementazione di centrali di raccolta, archiviazione e previsione dei dati di traffico, i servizi e sistemi di scambio informazioni per la gestione dell'operatività stradale, la gestione dei Pannelli a Messaggio Variabile e dei canali radio App.



LA QUALITÀ

LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il miglioramento della qualità percepita è un obiettivo verso il quale ogni giorno convergono tutti i nostri sforzi

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Anche RAV come le altre Società del Gruppo ASPI, opera per l'implementazione e il miglioramento continuo dei propri sistemi di gestione con approccio integrato e sinergico, finalizzato al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi. Con tale obiettivo nel mese di ottobre del 2023 ha aggiornato la Policy Integrata dei Sistemi di Gestione per il mantenimento del Sistema di Gestione Integrato secondo gli schemi internazionali ISO 9001 (Qualità), 14001 (Ambiente), 45001 (Sicurezza nei luoghi di lavoro), 39001 (Sicurezza della circolazione stradale).

Con la Policy, appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e di effettivo supporto ai suoi indirizzi strategici, RAV garantisce l'impegno costante di tutta l'organizzazione per l'adozione e il miglioramento continuo di Sistemi di Gestione, conformi agli standard internazionali ISO di riferimento al fine di operare tenendo in considerazione i rischi associati a ciascun Sistema, coinvolgendo gli stakeholder chiave e nel rispetto dei valori aziendali di Trasparenza, Responsabilità, Qualità e Performance e Sicurezza.

CERTIFICAZIONI SECONDO STANDARD INTERNAZIONALI

Tutti i sistemi di gestione aziendali sono verificati periodicamente dagli Organismi di Certificazione accreditati dall'ente italiano Accredia. Società Autostrada Tirrenica ha certificato i Sistemi di gestione in coerenza con gli Standard internazionali:

- Qualità ISO 9001
- Sicurezza sul lavoro ISO 45001
- Sicurezza della Circolazione Stradale ISO 39001
- Ambiente ISO 14001

L'organismo di ispezione di Raccordo Autostradale Valle D'Aosta opera sotto accreditamento dell'Ente italiano di Accreditamento Accredia in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 per organismi di tipo B.

IL QUALITY REPORT

R.A.V. si è dotata di un Quality Report, strumento con il quale vengono monitorati gli indicatori di qualità mettendoli in relazione con i dati storici e definendo obiettivi annuali, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni.

LA QUALITÀ

GLI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli indicatori di qualità del servizio, validi per tutte le Concessionarie e definiti sulla base della Direttiva del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti n.102/2009 con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie autostradali, sono le seguenti:

<i>Fattore base: Sicurezza del Viaggio</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard riferim.</i>	<i>Completamento Obiettivi 2023</i>
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24 ore	✓
<i>Fattore base: Regolarità</i>			
Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)*	(RL) Retroreflessione (mcd lx-1 m-2)	100** RL	✓
<i>Fattore base: Informazione agli utenti</i>			
Tempo di risposta a comunicazioni e reclami via e-mail all'indirizzo: info@ravspa.it	Tempo di risposta nell'85% dei casi in giorni	10 gg. lavorativi	✓

(**) Il rispetto dello standard si verifica, escluso il periodo delle operazioni invernali, sul 90% su tratte minime di 20 km, in congruenza con la Convenzione Unica.

(*) Il dato fa riferimento esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di emergenza. Non sono considerati tratti in galleria, le aree di servizio, le pertinenze e le aree di cantiere.

Nell'anno 2023 tutti gli standard di riferimento sono stati raggiunti.

ALLEGATI

IL SITO INTERNET DI AUTOSTRADAE PER L'ITALIA

WWW.AUTOSTRADAE.IT

www.autostrade.it contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità e ai servizi disponibili lungo la rete.

Sul sito www.autostrade.it convergono tutti i media e i servizi di infoviabilità; il servizio televisivo My Way, le radio RTL 102.5 e Isoradio, le oltre 1.000 webcam presenti lungo la rete e l'area arancione per consultare in tempo reale la situazione del traffico e i percorsi e pedaggi. Il sito contiene inoltre il racconto di tutto il mondo di Autostrade per l'Italia.

www.autostrade.it è disponibile in formato mobile, con lay-out e contenuti pensati per tutti coloro che accedono da dispositivo mobile.

L'area arancione, dedicata a chi viaggia sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate, è presente in tutte le pagine del sito e fornisce l'accesso ai seguenti servizi:



Contatti e informazioni, per conoscere i numerosi canali disponibili per comunicare con l'azienda, inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, aderire alla Procedura di Conciliazione e inviare richieste di rimborso per i casi specificatamente elencati.



Traffico, percorsi e pedaggi, per consultare la mappa interattiva che fornisce informazioni dettagliate e aggiornate in tempo reale sulla situazione di traffico lungo la rete autostradale, sul meteo e sulle Aree di Servizio. Si possono inoltre visualizzare in tempo reale le webcam collocate sulla rete di Autostrade per l'Italia.



Chiusure, lavori e ordinanze, per poter consultare le chiusure previste lungo la rete, con informazioni su date e durate dei lavori in corso e percorsi alternativi consigliati.



Muovy è il nuovo Hub di Autostrade per l'Italia, pensato per rendere accessibili tutti i servizi comodamente online. È disponibile su app gratuita, sito web e numero unico 803.111. Muovy sostituisce integralmente il Punto Blu On line e raggruppa tutti i servizi prima, durante e dopo il viaggio. Su Muovy sono disponibili: Servizi al cliente, Cashback e Info Viabilità.



Aree di Servizio, per verificare e individuare in base al proprio percorso di interesse, i servizi disponibili nelle Aree di Servizio della rete.



Soccorso meccanico, con informazioni sui numeri da contattare e sulle tariffe massime

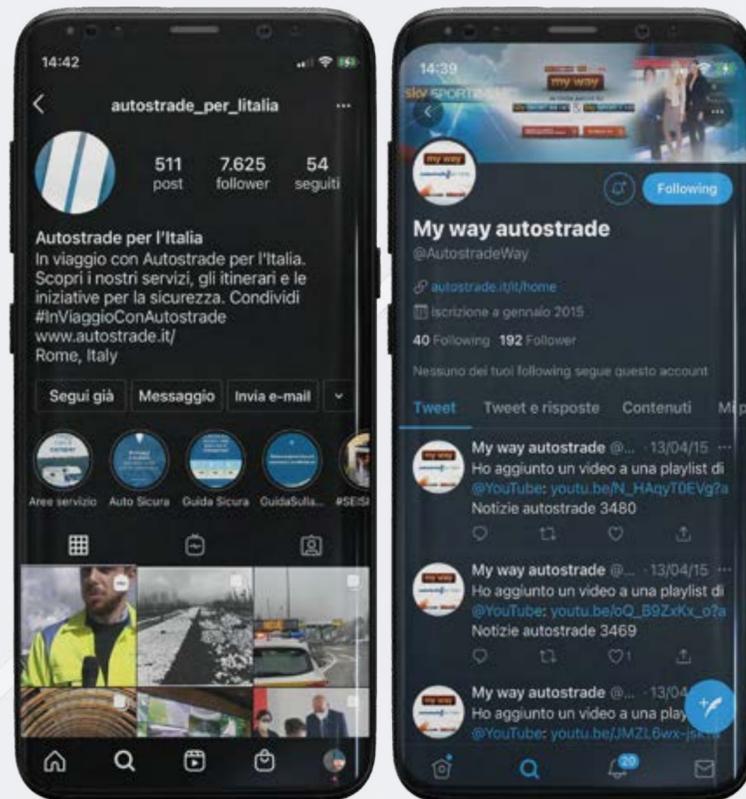


Previsioni meteo, per consultare la situazione meteorologica per fasce orarie e le allerte meteo della Protezione Civile



ALLEGATI

I CANALI SOCIAL DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA



Canali LinkedIn, Instagram, Facebook e Youtube di Autostrade per l'Italia.

Raccontano i progetti infrastrutturali principali, le iniziative sul territorio e le posizioni professionali aperte.



Canale Telegram Autostrade per l'Italia - Liguria

È un canale dedicato alla viabilità in area ligure con aggiornamenti costanti sui cantieri e sui tempi di percorrenza.



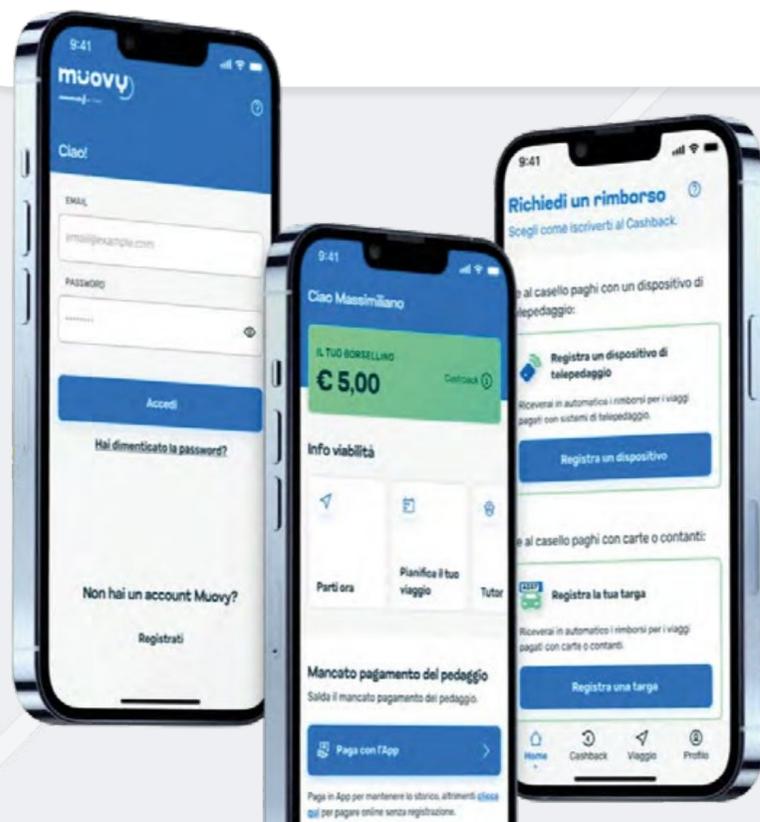
Canale X di Autostrade per l'Italia

MyWayAutostrade per l'Italia, il canale ufficiale X di Autostrade per l'Italia con aggiornamenti real time sul traffico.

ALLEGATI



Muovy è il nuovo HUB di servizi di Autostrade per l'Italia, completamente digitale e disponibile su tre canali: app gratuita, sito web e numero unico 803.111. In qualunque canale si trovano servizi al cliente, cashback e informazioni di viabilità.



SERVIZI AL CLIENTE

Mancato pagamento del pedaggio

In quest'area è possibile:

- saldare i «Rapporti di mancato pagamento del pedaggio» ritirati al casello (entro 15gg dalla data di emissione senza costi aggiuntivi);
- autocertificare il casello di entrata se il «Rapporto di mancato pagamento del pedaggio» è stato emesso per mancanza di biglietto di ingresso;
- consultare tutti i canali disponibili per il pagamento del mancato pedaggio;
- richiedere la fatturazione online allegando la fotografia del mancato pagamento;
- accedere al Webform per ricevere un'assistenza il più rapida e completa possibile (es. verifica mancato pagamento pedaggio su targa, pagamenti già effettuati...).

Fatturazione pedaggi

In quest'area è possibile:

- utilizzare il nuovo servizio per richiedere ONLINE la fatturazione dei pedaggi effettuati con contanti e carte di credito e di debito, senza costi di spedizione e con tracciamento dello stato della richiesta;
- è necessario: - registrarsi al portale; - allegare le ricevute di pagamento ritirate al casello.

Richieste di rimborso pedaggio

In quest'area è possibile richiedere il rimborso per il pedaggio pagato in caso di errato:

- resto da cassa automatica;

- addebito su carta di credito o di debito;
- rilevamento della classe del veicolo.
- In caso di approvazione, il rimborso sarà riconosciuto direttamente sul conto corrente comunicato nella richiesta nei casi di pagamento con carte e contanti.

Viacard prepagata

In quest'area è possibile:

- consultare i canali di vendita delle [viacard prepagate](#);
- [richiedere il rimborso](#) in caso di smagnetizzazione, smarrimento o tessera trattenuta al casello. In caso di approvazione, il rimborso sarà riconosciuto direttamente sul conto corrente comunicato nella richiesta;
- [richiedere la fatturazione online](#) allegando una fotografia della tessera viacard.

Ricevuta pedaggio sostitutiva

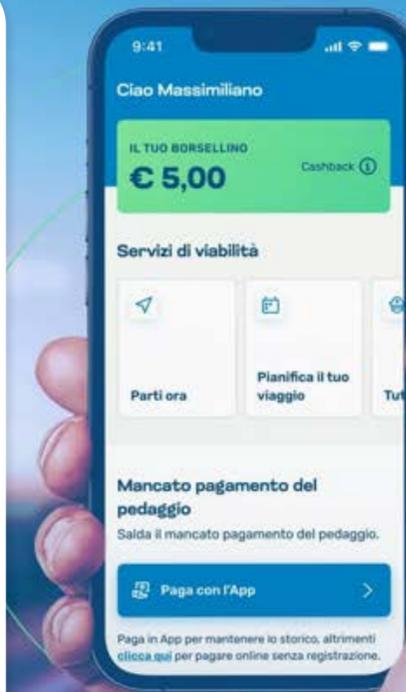
In quest'area è possibile:

- richiedere una ricevuta sostitutiva se non è stato possibile ritirare al casello l'attestato di transito/ricevuta di pagamento.

Altre richieste

In quest'area è possibile richiedere le modalità per effettuare il pagamento del pedaggio nei seguenti casi:

- transito su mezzo di soccorso;
- uscita senza pagamento e senza «Rapporto di mancato pagamento pedaggio».



Per saperne di più sui servizi al cliente [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.



CASHBACK DEL PEDAGGIO



RIMBORSO DEL PEDAGGIO PER RITARDI DOVUTI A CANTIERI SULLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA.

Il Cashback è disponibile per privati, partite IVA ed aziende che pagano con dispositivi di telepedaggio, carte o contanti. Registra la tua targa o il tuo dispositivo di telepedaggio e ottieni il rimborso automaticamente ogni volta che ne hai diritto.

Per saperne di più sui servizi al cliente [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.



INFOVIABILITÀ



INFORMAZIONI PER IL VIAGGIO
(NOTIZIE DI TRAFFICO, PERCORSI, PEDAGGI E MOLTO ALTRO).

Per saperne di più sulle informazioni per il viaggio [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.

SCOPRI UN MONDO
DI SERVIZI
DIGITALI

SCARICA L'APP MUOVY
O VAI SU
WWW.AUOTSTRADE.IT



ALLEGATI

WONDERS

SCOPRI L'ITALIA DELLE MERAVIGLIE

Prosegue nel 2023 la valorizzazione delle bellezze del territorio nazionale con "Wonders. Scopri l'Italia delle meraviglie", progetto nato nel 2022 che promuove il patrimonio culturale, naturalistico ed enogastronomico del nostro Paese attraverso più di 1000 eventi certificati ed oltre 500 experience di viaggio ideate in collaborazione con partner d'eccellenza: [Touring Club Italiano](#), [WWF](#), [Slow Food Italia](#) e la [Commissione Nazionale Italiana per l'Unesco](#).

In collaborazione con la Commissione Nazionale Italiana per l'Unesco, Wonders racconta e valorizza le bellezze italiane che, nonostante il riconoscimento come Beni Patrimonio dell'Umanità, hanno in molti casi un potenziale inespresso in termini di visitatori e conoscibilità da parte di visitatori italiani e stranieri.

Nell'ambito del progetto Wonders, rientra anche la valorizzazione di "Villa dei Volusii", complesso residenziale extraurbano rinvenuto nel 1961 durante i lavori di costruzione dell'Autostrada del Sole Roma-Firenze, in collaborazione con il Ministero della Cultura e "Aperti per Voi" – iniziativa del partner di progetto "Touring Club Italiano".

Wonders è la colonna sonora che accompagna il viaggiatore in maniera innovativa e personalizzata alla riscoperta del territorio italiano, con particolare attenzione alle mete meno conosciute, tramite: sito internet www.wonders.it con [mappa geolocalizzata](#), oltre 250 podcast fruibili sul canale "Wonders. Scopri l'Italia delle meraviglie" su piattaforma Loquis e realizzati con le voci dei talent Luca e Paolo, 2 canali social dedicati (IG e FB) per interagire con la community.

Proprio per ampliare e dar voce alla community di viaggiatori, il progetto si è arricchito nel corso del 2023 dell'App [KuriU for Wonders](#): gratuita e disponibile per iOS e Android, è pensata per appassionati viaggiatori che possono lasciarsi ispirare dagli itinerari suggeriti dagli utenti e condividere con foto e video le proprie esperienze di viaggio. L'app KuriU for Wonders, aggiunge così un altro importante tassello per avvicinare la comunità ai territori del nostro Paese.

I numeri dell'iniziativa:

- 100 Aree di Servizio della rete, raccontano tramite totem, sistemi multimediali e il circuito televisivo Infomoving le bellezze del nostro Paese con video realizzati ad hoc
- Oltre 500 esperienze di viaggio
- Oltre 1000 località promosse
- Oltre 1000 eventi certificati sul territorio nazionale;
- Oltre 300 cartelloni [Touring](#) lungo la rete autostradale promuovono il progetto e le bellezze del territorio circostante
- Oltre 250 podcast realizzati con le voci di Luca e Paolo raccontano gli itinerari coinvolgenti e originali dell'iniziativa



Per saperne di più [clicca qui](#) o inquadra il QR Code.



BUON VIAGGIO



RACCORDO
AUTOSTRADALE
VALLE D'AOSTA S.P.A.

Informazioni di viabilità

R.A.V.
Tel. 0165-922201
www.ravspa.it
Tel. 803.111
(Servizio gratuito)
SOR D M 10
RTL FM 102,5
ISORADIO 103.3

Provider di Telepedaggio

<https://axxes.fr/it/italie>
www.dkv-mobility.com/it
www.telepass.com
www.tolltickets.com/it
www.unipolmove.it

Mancato pagamento pedaggio

Tel. 055.42.10.452
Fax 055.42.02.505

Reclami e suggerimenti

info@ravspa.it

Numeri utili in caso di emergenza

Polizia stradale	113
Vigili del Fuoco	115
Soccorso Sanitario	118
Soccorso meccanico	
ACI Global	803.116
Europ Assistance Vai	803.803
Ima Italia Assistance	800.613.613