

rav

Raccordo
Autostradale
Valle d'Aosta



CARTA DEI SERVIZI 2026

Tutte le informazioni per chi viaggia

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

L'A5 Aosta Traforo del Monte Bianco	3
Chi siamo	4
La RAV nella rete di Autostrade per l'Italia	6
I principi fondamentali	7
RAV e la sostenibilità	8

SERVIZI PER IL VIAGGIO

Servizi al cliente	10
Il pedaggio	11
Come pagare il pedaggio	15
Le informazioni di viabilità	18
La sicurezza	21
La gestione della viabilità	24
Le politiche e la gestione della qualità	28
Gli indicatori e fattori di qualità	29

SERVIZI INFORMATIVI E COMUNICAZIONE

Il sito Internet di RAV	31
Segnalazioni, informazioni e reclami	32
La procedura di conciliazione	34

ALLEGATI

Il sito internet di Autostrade per l'Italia	36
L'App ufficiale Autostrade per l'Italia	37
Wonders	38

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è il documento con cui RAV Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. (in seguito anche "RAV") informa gli utenti sui servizi collegati all'utilizzo della tratta autostradale da essa gestita e delle relative pertinenze. Tale documento è redatto in conformità a:

- (i) la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che stabilisce i principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- (ii) la Direttiva del Ministro delle Infrastrutture e Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 per l'adozione Carta dei servizi e le relative Istruzioni operative fornite dallo stesso Ministero con nota del 29 gennaio 2010.

La Carta dei Servizi di RAV è elaborata in osservanza altresì delle prescrizioni stabilite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera n. 132 del 26 settembre 2024 recante "Approvazione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali".

La Carta dei Servizi contiene la descrizione dei servizi offerti e delle informazioni principali su come, quando e dove poterne usufruire e fornisce un quadro informativo sulle politiche per la gestione della qualità di RAV, dando evidenza di alcuni specifici standard che permettono l'oggettiva misurazione della qualità dei servizi offerti.

Essa rappresenta un importante strumento di trasparenza che permette agli utenti di verificare il rispetto degli impegni assunti dalla Società e di esprimere valutazioni e richieste nelle forme di comunicazione e di reclamo preordinate a tal fine.

RIFERIMENTI

Responsabile
Alessandro Frumenti
info@ravspa.it

Aggiornamento al 31.12.2025

LA SOCIETÀ

CHI SIAMO

L'AUTOSTRADA A5 "AOSTA-TRAFORO DEL MONTE BIANCO"

L'autostrada, con una lunghezza complessiva di circa 32,4 chilometri, è articolata in due tronchi funzionali. Il primo, che ha origine a Sarre in prosecuzione della Tangenziale di Aosta, si estende fino a Morgex per una lunghezza totale di circa 20,0 chilometri, dei quali 16,0 chilometri si sviluppano in sotterraneo. Il secondo tronco, invece, si sviluppa per circa 12,4 chilometri, di cui 8,5 chilometri in galleria, e collega Morgex a Entrèves, in prossimità dell'imbocco del Traforo del Monte Bianco.



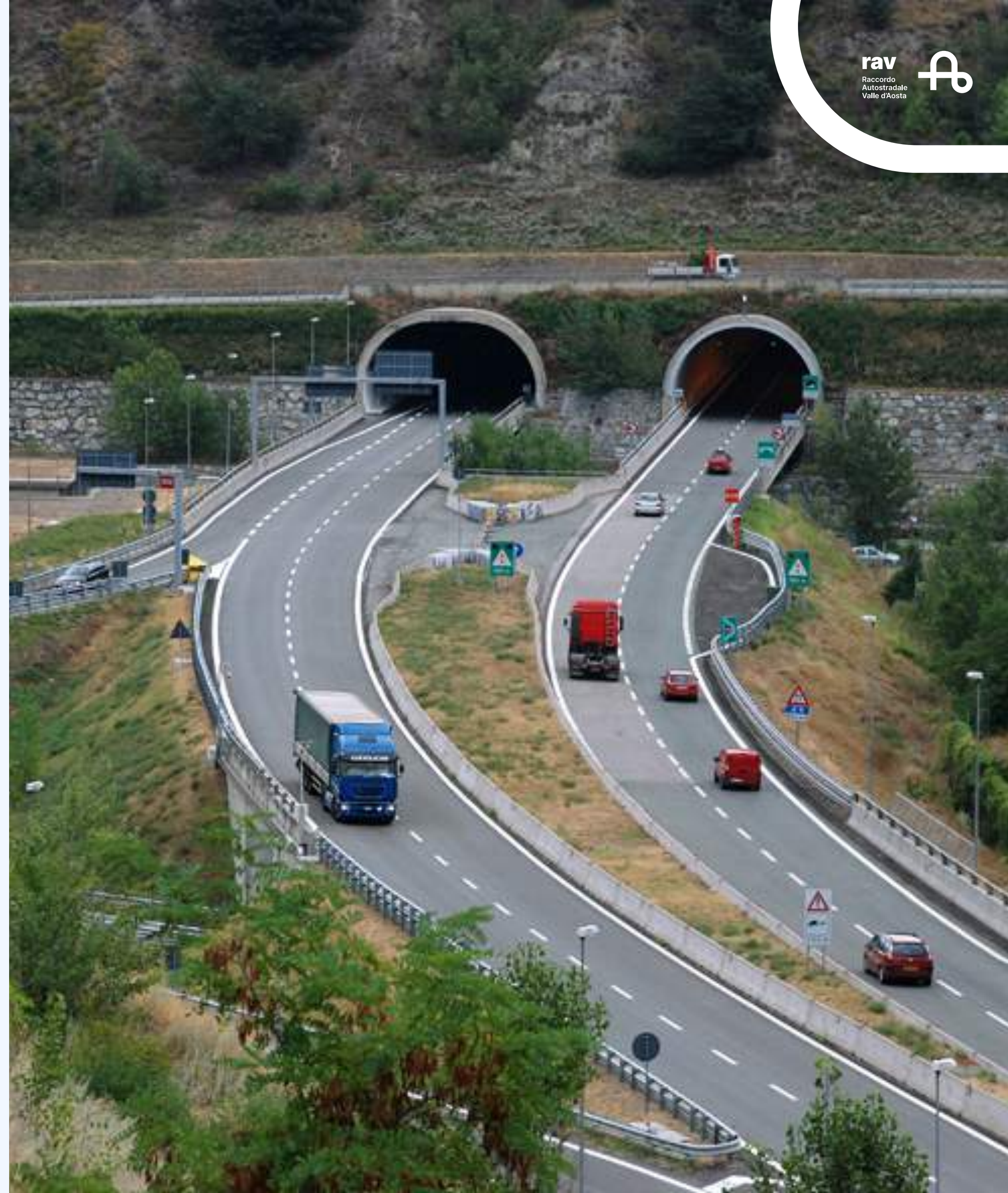
LA SOCIETÀ

CHI SIAMO

I NUMERI DI RAV

Km di tratta	32,4
Numero Stazioni	1 (Aosta ovest)
Numero dipendenti	76
Veicoli al giorno	9.688
Pannelli a messaggio variabile	15
Telecamere	303
Posti neve	1
Posti manutenzione	1

*I dati si riferiscono alla tratta RAV al 31.12.2025



LA SOCIETÀ

CHI SIAMO

LA NOSTRA STORIA

La RAV 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.

Sul sito www.ravspa.it maggiori informazioni sull'autostrada gestita dalla RAV.

1987

Nel 1987 viene firmata la specifica Convenzione tra ANAS e RAV, 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 RAV, 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 RAV 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 RAV, 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**.

LA SOCIETÀ

PRINCIPI FONDAMENTALI

Di seguito sono elencati i **principi fondamentali**, indicati nella Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e 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, RAV non compie nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantisce la parità di trattamento e di condizioni del servizio prestato.

RAV adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze delle persone con disabilità.

Imparzialità

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

Continuità

RAV 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, RAV adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



Partecipazione

RAV 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 RAV. RAV acquisisce suggerimenti, segnalazioni e reclami sui servizi e sui prodotti erogati, secondo le modalità indicate a pag. 32.

Efficienza ed efficacia

RAV eroga il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. RAV adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Sicurezza stradale

RAV 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 tratta di competenza con l'obiettivo di ridurre il numero e le conseguenze degli incidenti veicolari.

Tutela e rispetto dell'ambiente

RAV 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.

LA 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.

I NOSTRI IMPEGNI ENVIRONMENT



NET ZERO

Il Gruppo è impegnato in un ambizioso percorso finalizzato all'azzeramento della propria carbon footprint, diretta e indiretta, attraverso:

- la mitigazione degli impatti climatici tramite la riduzione dell'impronta carbonica e lo sviluppo di modelli di mobilità sostenibile;
- l'adattamento e la resilienza delle proprie infrastrutture ai cambiamenti climatici.

OBIETTIVI NET ZERO

Nel **2025** RAV ha contribuito agli obiettivi di decarbonizzazione del Gruppo attraverso:

Elettificazione della flotta aziendale: introduzione di 2 veicoli full electric;

Sviluppo della mobilità sostenibile: installazione di 4 punti di ricarica per veicoli elettrici;

Gestione digitale dei rifiuti: implementazione dell'applicativo Atlantide per la tracciabilità e l'ottimizzazione dei flussi;

Efficientamento energetico degli impianti e progressiva riduzione delle emissioni dirette e indirette.

INFRASTRUTTURA SOSTENIBILE

La Capogruppo Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di sviluppare un'infrastruttura sicura e resiliente, tutelando 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 i principi **ESG** nel suo intero ciclo di vita, promuovendo l'adozione di soluzioni innovative in tutti gli ambiti e il coinvolgimento delle comunità locali interessate.

In RAV, nel 2025, sono state effettuate **3 verifiche di sicurezza (VAL4)** su ponti e viadotti, sono stati completati i lavori sulle barriere del **Viadotto Mombardon** e sono stati avviati i lavori sul **Viadotto Echarlod** e **Valgrisenche**.

LA SOCIETÀ

RAV E LA SOSTENIBILITÀ

I NOSTRI IMPEGNI SOCIAL



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 l'82% dal 1999.

La RAV si impegna a monitorare costantemente le condizioni della Tratta ed effettua audit periodici sui sistemi di gestione della sicurezza stradale (ISO 39001).

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.

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.

Nel 2025, RAV ha promosso, in occasione della Festa della Donna, un'iniziativa volta alla sensibilizzazione contro la violenza sulle donne, procedendo all'installazione di due Panchine Rosse sul territorio. La Società ha inoltre collaborato con due istituti scolastici locali nell'ambito del progetto "Sicurezza nelle Scuole" e ha sostenuto ulteriori iniziative a livello locale finalizzate alla diffusione della cultura della sicurezza e della sostenibilità. Tali attività si inseriscono in un più ampio percorso orientato alla creazione di valore condiviso e al contributo allo sviluppo socio-economico della Regione.

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.

Nel 2025 RAV ha incrementato le adesioni ai gruppi ERG ed ha effettuato una sessione formativa dedicata al linguaggio inclusivo.

Employer branding

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

Welfare

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

Nel 2025 sono stati attivati programmi di prevenzione sanitaria (screening senologico e tiroideo) e iniziative per il benessere organizzativo e il miglioramento del clima aziendale, garantendo un ambiente di lavoro inclusivo, equo e orientato alla crescita professionale.

GOVERNANCE



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

Nel 2025 sono stati effettuati 10 Audit, a conferma dell'impegno nel garantire conformità normativa, presidio dei rischi e miglioramento continuo dei processi aziendali.

RAV conferma il proprio ruolo di gestore responsabile e sostenibile, impegnato a garantire un'infrastruttura sicura, efficiente e orientata al futuro, a beneficio degli utenti e della comunità.



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

SERVIZI PER IL VIAGGIO

SERVIZI AL CLIENTE

Nell'homepage del sito sono presenti tutti i servizi e le informazioni disponibili per la gestione del viaggio, delle soste e per comunicare con la Società. In questo capitolo sono raccolte le principali informazioni relative ai seguenti servizi

Pedaggio

- Come si calcola il pedaggio.
- Le classi di pedaggio.
- Le modalità di pagamento del pedaggio al casello.

Mancato pagamento del pedaggio

- Cosa è un rapporto di mancato pagamento del pedaggio.
- Come saldare un mancato pagamento del pedaggio.
- Consultare le principali FAQ.

Rimborso del pedaggio

- Errori nei pagamenti al casello (errato resto da cassa automatica; addebito su carta di credito o debito; rilevamento della classe del veicolo).
- Viacard prepagata smagnetizzata, tessera trattenuta al casello o per mancato utilizzo e/o credito residuo

Fatturazione del pedaggio e ricevuta di transito sostitutiva

- La fatturazione del pedaggio.
- La fatturazione di una Viacard prepagata.
- La fatturazione di un mancato pagamento saldato.

Conciliazione

RAV S.p.A e 20 Associazioni dei Consumatori hanno costituito un organismo ADR paritetico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che potrebbero insorgere tra utente e azienda. Se hai già fatto reclamo e non sei soddisfatto della risposta puoi fare domanda di conciliazione sia tramite la pagina dell'Organismo che presso le Associazioni aderenti. La procedura è gratuita e ha una durata massima prevista di 90 giorni.

Risarcimento danni

Per inviare una richiesta di risarcimento per coloro che abbiano subito un danno e ritengano che possa sussistere una responsabilità attribuibile al concessionario.

Webform per richieste di informazioni e segnalazioni

Per inviarci le tue segnalazioni e le richieste di informazioni sulle principali tematiche aziendali. Usando questo form riceverai una risposta nel minor tempo possibile. Ulteriori informazioni sono disponibili [qui](#)

Webform reclami

Nel caso volessi inviarci un reclamo che non sia relativo ad un risarcimento danni puoi utilizzare questo form. Ulteriori informazioni sono disponibili [qui](#).



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

SERVIZI PER IL VIAGGIO

IL PEDAGGIO

CHE COS'È LA TARIFFA

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 RAV, 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 concessionaria.¹ 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 RAV 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 RAV è considerata autostrada di montagna.

TARIFFE UNITARIE DI RAV al 1° gennaio 2026²

CLASSI VEICOLO	CARATTERISTICHE DEI VEICOLI	TARIFFA MONTAGNA €/KM	IVA
A		0,2935	22%
B		0,3907	
3		0,5203	
4		0,8271	
5		0,9613	

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.
² Le tariffe indicate sono comprensive dell'IVA (22%) e della quota ad esclusivo appannaggio del concedente.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

IL PEDAGGIO

ALCUNI ESEMPI INDICATIVI

Da Aosta Ovest a Courmayeur viaggiando in auto o moto il pedaggio è pari a € 9,20; da Courmayeur ad Aosta Ovest viaggiando in camper a 2 assi il pedaggio è pari a € 12,30.

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 RAV, 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 RAV, 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	3	4	5
Svincolo Aosta Ovest	- 8,70	- 11,60	- 15,40	- 24,50	- 28,50
Svincolo di Morgex	- 3,60	- 4,80	- 6,40	- 10,20	- 11,80

L'INCREMENTO ANNUALE DEL PEDAGGIO

L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica sulla base di una formula 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 Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e dal Ministro 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 nullo rispetto all'incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere infatti che il pedaggio, su alcune tratte, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato, cumulato, in un anno successivo.

Le tariffe in vigore dal 1° gennaio 2026 hanno subito un aumento del 1,50%.

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



SERVIZI PER IL VIAGGIO

IL PEDAGGIO

Di seguito si riportano alcuni esempi di pedaggio dal 2021

Casello di entrata/ Casello di uscita	Aosta Ovest	% Aumento
2021	8,90	0%
2022	8,90	0%
2023	8,90	0%
2024	9,10	2,3% *
2025	9,10	0%
2026	9,20	1,5% **

* Sulla base del decreto-legge Milleproroghe del 28 dicembre 2023 del MIT è stato applicato dal 1° gennaio 2024 un incremento tariffario del 2,30% relativo all'annualità 2024.

** Come previsto dall'art. 14, comma 2, della legge n. 193/2024e come richiesto nella misura 5, comma 3, lett. b), dell'allegato A alla Delibera ART n. 241/2025, è stato applicato dal 1° gennaio 2026 un incremento tariffario dell'1,50% relativo all'annualità 2026.



SERVIZI PER IL VIAGGIO

IL PEDAGGIO

CONVENZIONE RESIDENTI

1) **CONVENZIONI RESIDENTI:** 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 RAV 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.

La procedura relativa alle tariffe agevolate di riduzione del pedaggio autostradale, a favore di persone fisiche residenti in Valle d'Aosta prevista dal Protocollo d'Intesa siglato tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta, la RAV Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. e la S.A.V. Società Autostrade Valdostane - S.p.A, è in vigore dal 1 gennaio 2014.

L'agevolazione è rivolta a tutti i residenti nella Regione Autonoma Valle d'Aosta, possessori dell'apparato di telepedaggio, per la tratta autostradale contemplata dall'iniziativa, e limitatamente all'uso di veicoli appartenenti alla classe "A" (autovetture - motocicli).

La scontistica, pari al 50% del pedaggio nominale in vigore al momento dell'effettuazione del transito, viene applicata al raggiungimento di almeno n. 2 spostamenti e multipli di 2, per un tetto massimo di n. 60 spostamenti nell'arco di un mese, ovvero dopo n. 2 spostamenti compiuti in andata e/o ritorno sulla tratta prescelta 1 di questi verrà esentato dal relativo pedaggio. L'importo del relativo beneficio, determinato sempre su base mensile senza possibilità di recupero nel mese successivo, verrà defalcato normalmente, dalla prima fatturazione utile successiva; qualora ciò non fosse tecnicamente effettuabile verrà defalcato alla prima occasione possibile.

2) **TRATTE NON PERCORSE** (Riconoscimento effettivo pedaggio): nelle autostrade con sistema "aperto", 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 il 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 aperto, dal 2000, in accordo con la Regione Autonoma Valle d'Aosta e previa approvazione dell'Ente Concedente, riconosce in fattura ai Clienti muniti di apparato 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.

3) **GRATUITA' TANGENZIALE:** È in vigore la gratuità del passaggio sulla tratta autostradale Aosta Est - Aosta Ovest Saint-Pierre, a seguito dell'accordo sottoscritto dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta e le Società autostradali R.A.V. S.p.A. (Raccordo Autostradale Valle d'Aosta) e S.A.V. S.p.A (Società Autostrade Valdostane).

La procedura, opportunamente autorizzata dal Concedente MIT-SVCA, sarà operativa in via sperimentale ed è finalizzata a razionalizzare i movimenti veicolari di transito nei comuni della Plaine, in particolare in Aosta, nell'obiettivo di favorire una maggiore fluidità e sicurezza dei traffici e garantire un contenimento dei disagi ambientali. La liberalizzazione del pedaggio - che si applica a tutte le classi di veicoli - sarà attuata esclusivamente per i percorsi che si originano e terminano sugli svincoli autostradali "a sistema aperto" di Aosta Est e Aosta Ovest Saint-Pierre e viceversa, mentre non si applicherà a percorsi che si originano o terminano su svincoli posti a monte o a valle del suddetto tratto, né per percorsi di più ampio respiro, artificialmente frazionati con operazioni di uscita e rientro in autostrada.

La gratuità non viene inoltre applicata quando non trascorrono almeno 30 minuti tra l'uscita alla stazione di Aosta Gran San Bernardo ed il successivo rientro in autostrada alla stazione di Aosta Est (o viceversa) e quando tra l'entrata alla stazione di Aosta Est e l'uscita allo svincolo di Aosta Ovest/Saint Pierre (o viceversa), passi più di 1 ora.

Qualora, per cause di forza maggiore, sussista temporanea inagibilità di uscita alle stazioni autostradali di Aosta Est e/o Aosta Ovest St. Pierre (incidente, blocco forzato, eventi naturali...) le Società si riservano la facoltà di determinare o meno l'attribuzione del(i) transito(i) al fine di ottenere il beneficio.

Per beneficiare dell'agevolazione i veicoli dovranno essere dotati di dispositivo di telepedaggio.

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



SERVIZI PER IL VIAGGIO

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 RAV 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*

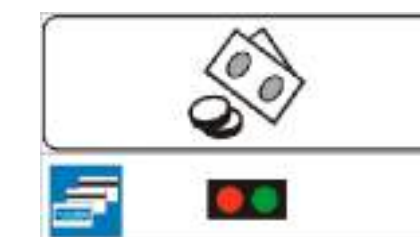
Axxès - www.axxes.fr/it/italia

DKV - www.dkv-mobility.com/it

Telepass - www.telepass.com

Tooltickets - www.tolltickets.com/it

UnipolMove - www.unipolmove.it



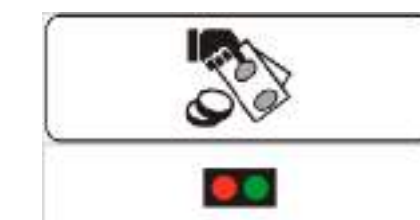
PISTE BIANCHE SENZA OPERATORE

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



PISTE BLU

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



PISTE BIANCHE

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



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

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



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

*possibili risparmi per categorie particolari di utenti

SERVIZI PER IL VIAGGIO

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 con Carte di Credito e prepagate aderenti ai circuiti VISA, Mastercard, Postepay e Maestro o sull'App ufficiale Autostrada per l'Italia.

In alternativa il pagamento può essere effettuato:



al casello della RAV 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. Qualora non fosse specificato il numero di targa del veicolo e il numero di mancato pagamento non sarà possibile procedere alla corretta attribuzione del pagamento;



presso gli oltre 40.000 punti Mooney (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale. (Elenco [su www.mooney.it](http://www.mooney.it)). Il servizio prevede una commissione a favore di Mooney;



agli uffici postali, con versamento sul c/c n° 10665115 intestato a RAV 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 omesso 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).

SERVIZI PER IL VIAGGIO

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 di autocertificare il casello di entrata in modo semplice e di pagare il pedaggio relativo all'effettiva percorrenza del suo viaggio, accedendo al form di autocertificazione del casello di ingresso presente nel sito www.autostrade.it.

Al riguardo, RAV si riserva di accertare l'autocertificazione del casello di entrata e di effettuare 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

Centralino RAV: **0165.922111**

Numero Unico di Autostrade per l'Italia: **803.111**

richiestainformazioni@rav.autostrade.it

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2000	2025
% pagamenti con il dispositivo di telepedaggio	23,53	57,28
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica)	76,45	42,41
% pagamenti in contanti con operatore	0,02	0,31
% transiti in porte automatizzate conclusi con un Rapporto di mancato Pagamento	0,47	1,74

SERVIZI PER IL VIAGGIO

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

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 RAV, 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, 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:

NUMERO FISSO 0165922111

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.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

I CANALI INFORMATIVI DI ALTRI OPERATORI SONO:



RTL 102.5 è la principale radio FM privata italiana. Presente su tutto il territorio nazionale, conta circa 8 milioni di ascoltatori ogni giorno e trasmette

- tutti i giorni, 24 ore su 24;
- 27 appuntamenti quotidiani con rubrica Viaradio prodotta dal Centro Viabilità di Autostrade per l'Italia, dedicata alle informazioni di traffico;
- collegamenti straordinari in caso di eventi di traffico critici sulla rete. I collegamenti sono fruibili anche su App RTL 102.5 Play, sul sito web rtl.it e in radiovisione sul canale 736 Sky e 36 DDT. Circa 70 collegamenti al giorno sono inoltre trasmessi su RTL 102.5 Traffic Autostrade per l'Italia, la radio DAB di Autostrade per l'Italia e RTL 102.5. Fruibili su: radio DAB, App RTL 102.5 Play, 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. Trasmette:

- dal lunedì al venerdì, 9 collegamenti al giorno e 2 la domenica pomeriggio con gli operatori di Autostrade per l'Italia;
- in caso di eventi impattanti sulla viabilità, interventi straordinari con i responsabili dei nove Tronchi



CALL CENTER. Attraverso il numero 0165- 922111 della RAV, oppure tramite il Numero Unico 803.111 di Autostrade per l'Italia. Numero gratuito, all'opzione 1, informazioni sulla viabilità, 180 linee telefoniche, disponibili 24 h su 24, 7 giorni su 7.



SITO INTERNET. Attraverso il sito www.ravspa.it e il sito 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 del TG5 e del TGLa7.



CIRCUITO INFOMOVING. Le informazioni di viabilità, meteo e attualità, vengono trasmesse all'interno delle Aree di Servizio della rete autostradale, attraverso il circuito TV Infomoving che conta:

- 411 schermi;
- 106 totem touch verticali.



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. Contengono messaggi di viabilità relativi a incidenti, cantieri, code e rallentamenti, tempi di percorrenza ed eventi meteo. **Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida).**



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



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



APP DI AUTOSTRADALE PER L'ITALIA. L'app offre un accesso semplice e veloce a informazioni di traffico, in tempo reale, webcam lungo l'intera rete, eventuali code, incidenti, chiusure o cantieri. Presenti inoltre indicazioni aggiornate su percorsi e Aree di Servizio.



CANALE TELEGRAM AUTOSTRADALE PER L'ITALIA - LIGURIA. È un canale dedicato alla viabilità in area ligure con aggiornamenti costanti sui cantieri e sui tempi di percorrenza.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

L'INFORMAZIONE DURANTE IL VIAGGIO

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

RAV 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



Coda



Incidente



Lavori in corso



Vento forte



Ghiaccio



Nebbia



tratto chiuso uscita obbligatoria



Neve

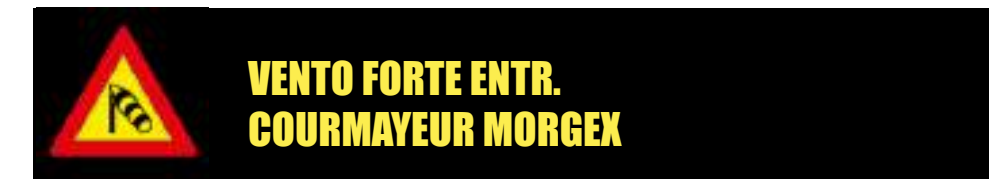
ALCUNI ESEMPI



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 2025

Numero Pannelli a Messaggio Variabile

6 15

% traffico in entrata coperto da servizio

100 100

% traffico in autostrada coperto da servizio

0 50

SERVIZI PER IL VIAGGIO

LA SICUREZZA

GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA

RAV 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 RAV 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", RAV 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 RAV, 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 sopracitato disposto normativo. Nel corso del 2023 sono state compilate le schede di Livello 1 e successivamente individuate le Classi di Attenzione ed effettuate le ispezioni approfondite nel rispetto dei tempi previsti dalle Linee Guida. 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.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

LA SICUREZZA

GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA E I RISULTATI

- **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 RAV in questo ambito hanno permesso di adottare tutte le soluzioni tecniche e le innovazioni tecnologiche disponibili. RAV . 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.). RAV dall'arrivo dell'informazione, si attiva tempestivamente per garantire la sicurezza segnalando e/o avviando i necessari interventi di ripristino.
- **Prevenzione degli incidenti:** RAV. 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. RAV 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. Agli utenti si raccomanda il rispetto delle norme previste dal Nuovo codice della Strada (D.Lgs 285/1992 e successive modificazioni) che si ispirano al principio della sicurezza stradale, dei provvedimenti emanati in applicazione di esse e delle prescrizioni rese note a mezzo della segnaletica stradale e dei segnali a messaggio variabile presenti lungo il tracciato.

Tali norme varranno anche in merito alla circolazione e alla fruizione dei servizi all'interno delle aree di servizio, in cui l'utente dovrà attenersi anche alle indicazioni e prescrizioni rese note dagli affidatari dei servizi.

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, RAV collabora con la Polizia Stradale e con gli altri Enti preposti al pronto intervento (Soccorso sanitario, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, soccorso meccanico.). RAV, 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 RAV , 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.

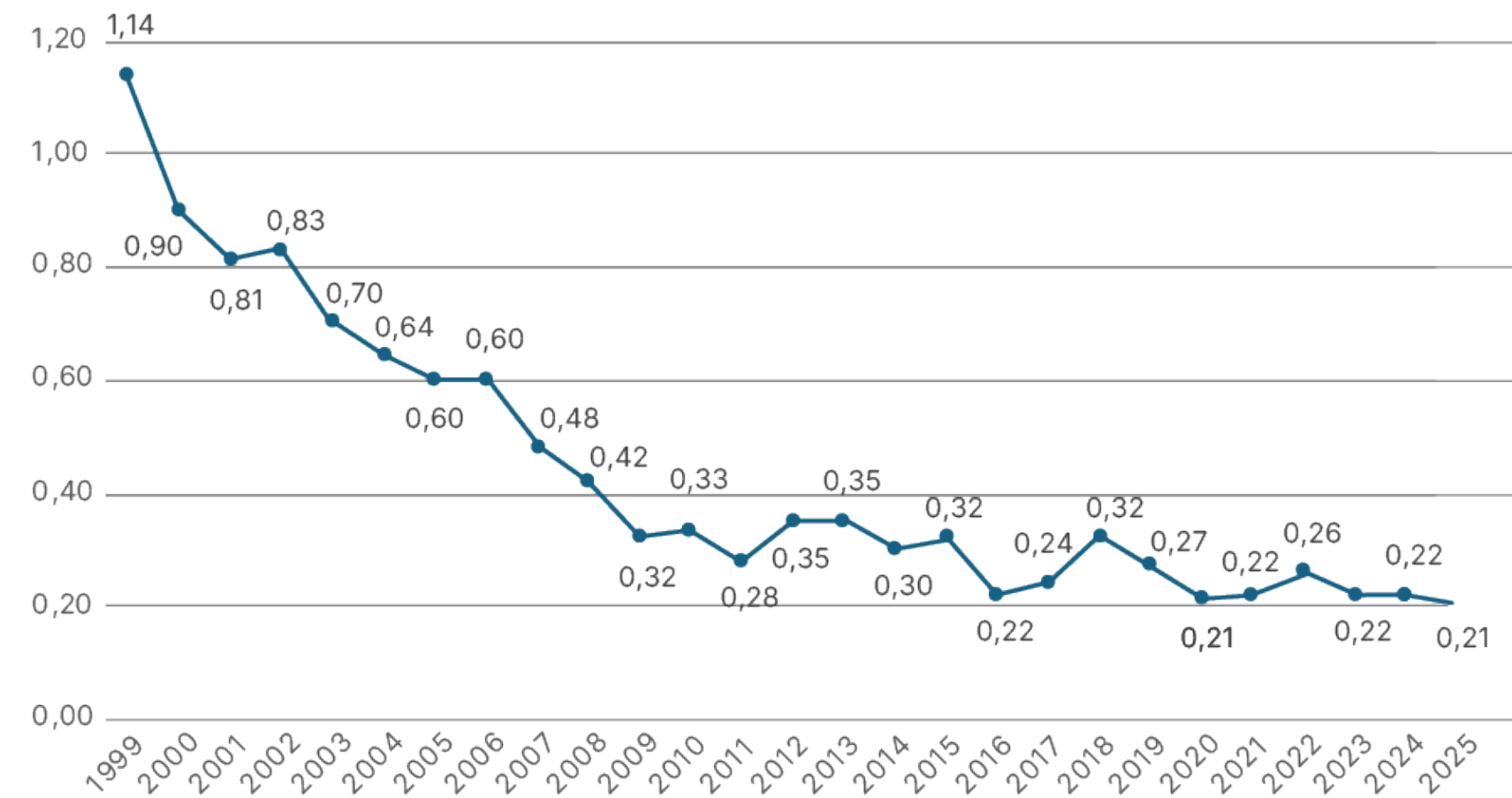
- **Barriere di sicurezza:** Installate come divisorii tra le due carreggiate autostradali o lungo i margini laterali, sia sul nastro autostradale che sui viadotti, grazie alle loro particolari caratteristiche tecniche, minimizzano la possibilità di ribaltamento o fuoriuscita dei veicoli e ne assorbono l'energia di impatto. RAV 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 RAV.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

LA SICUREZZA

TASSO DI MORTALITÀ RETE AUTOSTRADE PER L'ITALIA E SUE CONTROLLATE

Sull'intera rete di Autostrade per l'Italia il tasso di mortalità si è ridotto dell'82% dal 1999 al 2025.



Tasso di mortalità rete Autostrade per l'Italia e sue Controllate

SOCCORSO MECCANICO

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

ACI 803-116

Europe Assistance - Vai 803-803

IMA 800-613.613

RAV 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.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

IL NOSTRO IMPEGNO

Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità svolte da RAV coinvolgono addetti interni e personale esterno. Attraverso un sistema di controllo certificato viene costantemente misurata la fluidità del traffico sui circa 32 km della tratta. 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.

RAV è impegnata sui seguenti fronti:

GESTIONE CANTIERI



I cantieri di 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;
- progettazione e programmazione degli interventi finalizzata a minimizzare l'occupazione della carreggiata;
- rimozione dei cantieri nei periodi di grandi spostamenti (es. esodo estivo, festività e nei weekend);
- comunicazione preventiva di cantieri con maggiore impatto sulla circolazione, vengono definiti eventuali provvedimenti di gestione della circolazione alternativi e piani di gestione della viabilità in accordo con la Polizia Stradale, oltre a un piano di comunicazione dedicato eventualmente condiviso con gli Enti Locali coinvolti;
- sospensione dei lavori in condizioni di traffico intenso o condizioni meteorologiche avverse, compatibilmente con le attività in corso.

Inoltre, in corrispondenza dei cantieri di lavoro è prevista l'installazione di segnaletica integrativa per fornire all'utenza maggiori informazioni in merito ai lavori in corso.

Nel sito www.ravspa.it è possibile consultare oltre al traffico in tempo reale, le informazioni relative a:

- cantieri programmati (con durata superiore a 5 giorni);
- cantieri impattanti;
- chiusure previste lungo la rete.

Per saperne di più
clicca qui o inquadra
il QR Code.



SERVIZI PER IL VIAGGIO

LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

GESTIONE DEGLI INCIDENTI



Al verificarsi di incidenti o di altre situazioni di emergenza, RAV e la Polizia Stradale intervengono in maniera congiunta. La Polizia Stradale garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza della circolazione. RAV provvede a garantire il tempestivo intervento del proprio personale e dei mezzi di soccorso, per consentire il ripristino delle normali condizioni di fluidità della circolazione, fornendo costanti aggiornamenti sulla situazione della viabilità attraverso tutti i propri canali informativi.

In talune occasioni, a seguito di eventi impreveduti e imprevedibili, di concerto con la Polizia Stradale, può rendersi necessaria la temporanea chiusura del tratto interessato, per il tempo strettamente necessario al ripristino delle normali condizioni di viabilità. Di seguito le principali condizioni per le quali il provvedimento di chiusura temporanea viene disposto:

- quando, per ragioni riconducibili alla complessità delle operazioni di soccorso, i tempi di risoluzione dell'evento risultano prevedibilmente molto elevati e, in relazione al traffico registrato/ atteso, si stimano tempi di percorrenza significativamente superiori alla media;
- durante emergenze che potrebbero determinare condizioni di pericolo per la circolazione (es. neve forte, alluvioni, frane, smottamenti, ...).

- a seguito di incidenti o altri eventi emergenziali che richiedono l'intervento dei Vigili del Fuoco e/ o di reparti speciali per la messa in sicurezza dell'area, i quali - a titolo precauzionale per ragioni di sicurezza - dispongono la temporanea interruzione della circolazione in prossimità dell'evento.

Inoltre, in accordo con gli Enti e le Prefetture, ove ritenuto necessario, sono stati stipulati dei protocolli operativi che vengono attivati al verificarsi di determinate tipologie di evento. Alcuni esempi sono i Piani di Gestione delle Emergenze, previsti per la tutela della sicurezza in galleria ai sensi del D.Lgs. 264/06, oppure le "Linee guida per la gestione coordinata delle emergenze invernali" redatti dalla Società congiuntamente ai Compartimenti di Polizia Stradale e altri protocolli specifici stipulati per la gestione dei rischi (p.e. in prossimità di alcuni insediamenti industriali e artigianali, aree soggette a rischi idrogeologici, aree oggetto di pianificazione nazionale di emergenza...).

EVENTI CHE POTREBBERO GENERARE TURBATIVE ALLA CIRCOLAZIONE



Le categorie di eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione autostradale e/o situazioni di pericolo possono essere riconducibili ad eventi quali incidenti, mezzi in avaria, mezzo in fiamme, incendio, nonché eventi di carattere straordinario (es: allagamenti, frane, smottamenti, etc..) che potrebbero necessitare la parzializzazione della carreggiata, riducendo le corsie disponibili al transito.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

TEMPO MEDIO RISOLUZIONE EVENTI



Per quanto riguarda gli eventi che potrebbero interferire con la circolazione, viene obbligata l'uscita allo svincolo più vicino con l'immissione nella viabilità esterna con un tempo medio massimo di risoluzione pari a 60 minuti. Si segnala, tuttavia, che nella gestione di uno specifico evento, il tempo di risoluzione può discostarsi anche significativamente da tale valore. Questo è dovuto al grado di complessità dell'evento stesso, che può dipendere da molteplici fattori esogeni come ad esempio: numero di veicoli coinvolti, gravità delle conseguenze alle persone, danni all'infrastruttura che richiedono un intervento di ripristino urgente, dispersione di materiale pericoloso, interventi di enti di soccorso (Polizia Stradale, Vigili del Fuoco, soccorsi sanitari, ASL, etc). Tali interventi, in ragione della complessità gestita e a tutela della sicurezza (sia del personale degli enti coinvolti che dell'utenza in transito), possono prevedere modalità operative che incidono sui tempi complessivi di risoluzione.



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

VIABILITÀ AI CASELLI



Sulla tratta gestita dalla RAV 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.



SERVIZI PER IL VIAGGIO

LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ



OPERAZIONI INVERNALI

RAV ha definito con tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, l'AISCAT, l'Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori, un protocollo 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, del dispositivo fermo temporaneo dei mezzi con massa superiore alle 7,5 tonnellate in apposite aree indicate.

La gestione della viabilità in condizioni meteo avverse viene attuata da RAV con un complesso modello operativo che coinvolge le seguenti risorse:

- una dotazione aziendale di mezzi e attrezzature speciali;
- la continua disponibilità di operatori tra interni ed esterni;
- il continuo monitoraggio dei parametri meteorologici (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;
- attività di formazione per operatori interni ed esterni;
- svolgimento di esercitazioni atte a collaudare procedure e sistemi.



TRASPORTI ECCEZIONALI

<https://www2.autostrade.it/BVSPortal/#/home>

Nei trasporti/transiti eccezionali rientrano quei veicoli/convogli che, nella loro configurazione di transito, per dimensione e/o massa, superano i limiti definiti dal Nuovo Codice della Strada. RAV mette a disposizione degli operatori del settore (imprese di autotrasporto o agenzie/cooperative che operano in nome e per conto delle imprese stesse), il portale **web TE ONLINE**, che consente la gestione telematica delle pratiche autorizzative necessarie ai trasporti eccezionali per transitare in autostrada. 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. 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 consente di gestire telematicamente 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 NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

	2000	2025
% caselli in uscita con porte dedicate al Telepedaggio	86	100
% tempo di indisponibilità uscite Telepedaggio	1,02	1,80
% tempo di indisponibilità altre uscite automatiche	2,81	0,50



Per saperne di più sui trasporti eccezionali **clicca qui** o inquadra il QR Code.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

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

Un sistema di gestione è un insieme di attività finalizzato al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi. Per RAV l'adozione di un sistema di gestione integrato è una decisione strategica che può aiutare a migliorare la sua prestazione complessiva e costituire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile. RAV si impegna costantemente ad ottenere e migliorare i Sistemi di Gestione certificati in azienda, conformi agli standard ISO e alle linee guida internazionali, valutandone i rischi associati, coinvolgendo gli stakeholder chiave e rispettando i valori aziendali di: Trasparenza, Responsabilità, Qualità e Performance, che si basano sui principi fondanti di Etica, Integrità, Inclusività e Sostenibilità. In tale percorso di crescita e miglioramento continuo, RAV ha inoltre conseguito nel 2025 la certificazione ISO 37001 – Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, rafforzando ulteriormente il proprio impegno nella promozione di comportamenti etici, nella prevenzione dei fenomeni corruttivi e nella diffusione di una cultura aziendale improntata alla legalità.

Raccordo Autostradale Valle d'Aosta ha ricevuto nel 2024 una targa di celebrazione per il raggiungimento del significativo traguardo delle certificazioni ISO 9001, 45001, 39001, 14001 che dimostra l'efficace integrazione dei sistemi di gestione della società volti al raggiungimento degli obiettivi aziendali in modo sinergico attraverso un unico framework documentale, approcci omogenei e attività condivise.

La Società ha aggiornato nel 2025 la Policy Integrata dei Sistemi di Gestione del Gruppo, finalizzata a dotare il Paese di un operatore infrastrutturale che, anche attraverso l'adozione di soluzioni tecnologicamente innovative, sia leader nella transizione verso un modello di mobilità sostenibile, garantisca una gestione integrata del ciclo di vita delle infrastrutture di mobilità, assicuri le migliori condizioni di lavoro e prestazioni di sicurezza degli utenti e dei lavoratori, la tutela ambientale, la qualità e la sicurezza dell'asset autostradale e dei servizi offerti, la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati personali, la continuità operativa delle attività aziendali, l'integrità, lo sviluppo e l'uso responsabile dell'intelligenza artificiale e la gestione per garantire la continuità e la disponibilità dei servizi IT.

CERTIFICAZIONI SECONDO STANDARD INTERNAZIONALI

La Società opera per l'implementazione e miglioramento continuo dei propri Sistemi di Gestione.

RAV ha implementato un Sistema di Gestione Integrato certificato in coerenza con gli standard internazionali:

- Qualità ISO 9001
- Sicurezza sul lavoro ISO 45001
- Sicurezza della Circolazione Stradale ISO 39001
- Ambiente ISO 14001
- Business Continuity ISO 22301
- Prevenzione della Corruzione ISO 37001

Organismo d'Ispezione (OdI) 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.

Raccordo Autostradale Valle d'Aosta ha ricevuto nel 2024 una targa di celebrazione per il raggiungimento del significativo traguardo delle certificazioni ISO 9001, 45001, 39001, 14001 che dimostra l'efficace integrazione dei sistemi di gestione della società volti al raggiungimento degli obiettivi aziendali in modo sinergico attraverso un unico framework documentale, approcci omogenei e attività condivise.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

GLI INDICATORI E FATTORI DI QUALITÀ

INDICATORI

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 2025</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 2025 tutti gli standard di riferimento sono stati raggiunti.

SERVIZI PER IL VIAGGIO

FATTORI DI QUALITÀ

Il fattore di qualità, e le relative modalità di calcolo delle componenti necessarie per la definizione dell'indicatore di qualità (Q), è disciplinato dall'Allegato C al contratto di Convenzione Unica stipulato nel 2009 tra RAV e il concedente e successivamente modificato dagli Atti Aggiuntivi. Tale fattore è composto da 2 indicatori di qualità "Indicatore di sicurezza" (Is) e "Indicatore di stato strutturale della pavimentazione" (Ipav) che vengono comunicati annualmente al concedente. Sulla base di tali indicatori poi viene determinato il fattore Q, quale indicatore sintetico di qualità per l'intera tratta gestita da RAV.

Con riferimento all'attuale sistema di monitoraggio della qualità, l'azienda, negli ultimi anni, ha raggiunto gli standard di qualità richiesti. Con la delibera n. 241 del 19 dicembre 2025 l'ART ha stabilito nuovi indicatori, suddivisi in aree tematiche per il comparto autostradale che saranno adottati da ciascun concessionario una volta identificate le soglie obiettivo da parte dell'ART. Tale sistema prevede impatti sulla tariffa applicata da ciascun concessionario all'utenza, in funzione del raggiungimento delle soglie obiettivo con un meccanismo di premi/penalità.

Di seguito il [link](#) alla Delibera



SERVIZI INFORMATIVI E COMUNICAZIONE

IL SITO INTERNET DI R.A.V.

WWW.RAVSPA.IT

www.ravspa.it è il sito internet di RAV, 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.
- Convezione residenti.
- le informazioni sul Pedaggio.
- le ordinanze.
- l'infoviabilità.
- le informazioni sul Traffico.
- le informazioni per aderire alla procedura di conciliazione.



PROFILO LINKEDIN RAV:

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

SERVIZI INFORMATIVI E COMUNICAZIONE

SEGNALAZIONI, INFORMAZIONI E RECLAMI

RAV attribuisce grande valore a tutte le comunicazioni dei Clienti che ci aiutano nel quotidiano impegno per migliorare il nostro servizio. Ogni giorno ci impegniamo a dare risposte alle richieste di informazioni, segnalazioni e reclami che arrivano in azienda

Per avere una risposta nel minor tempo possibile è necessario utilizzare il canale dedicato:

- Per le richieste di informazioni e segnalazioni [clicca qui](#).
- Per inviare un reclamo relativo ad un viaggio effettuato sulla Rete gestita da Autostrade per l'Italia [clicca qui](#).

Per avviare la procedura di reclamo andranno inseriti i seguenti dati obbligatori:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (punto di ingresso, di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo);
- la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio o il numero del dispositivo di telepedaggio con cui si è effettuato il transito o il numero del mancato pagamento;
- la descrizione del disservizio rilevato.

Nel caso di reclami privi di uno degli elementi di cui sopra, RAV comunicherà all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.

Laddove il reclamo abbia ad oggetto eventi relativi a danni materiali subiti dai veicoli in cui sia stata coinvolta l'infrastruttura autostradale (cd. **sinistri**), lo stesso dovrà essere inviato esclusivamente tramite PEC all'indirizzo ravspa@pec.ravspa.it (rientrano in questa fattispecie i danni ai veicoli causati da: urto della sbarra della pista di esazione; buca o dissesto del manto autostradale; caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali; investimento di animali od oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale, etc.)

Le richieste di risarcimento danni per sinistri saranno valutate dai competenti uffici aziendali. Le stesse saranno classificate come reclami qualora contengano tutti i requisiti minimi previsti dalla Misura 10.2 dell'Allegato A alla Delibera ART 132/2024.

- Per tutte le tipologie di reclami, in alternativa; può essere inviata una raccomandata a: Raccordo Autostradale Valle d'Aosta SpA - Via Alberto Bergamini, 50 00159 ROMA oppure - Località Les Iles - 11010 St Pierre, Aosta (indicando sulla busta «Oggetto: RECLAMO»). La raccomandata dovrà contenere tutti i dati obbligatori sopra riportati. I reclami potranno essere inviati sia in italiano che in lingua inglese. Per la corretta gestione del reclamo è necessario l'utilizzo del canale di invio dedicato. Nel caso in cui il canale utilizzato non fosse corretto, RAV comunicherà all'utente il corretto canale da utilizzare.

Di seguito un riepilogo dei canali di invio delle richieste:

TIPOLOGIA DI RICHIESTA	CANALE DI INVIO	
	Digitale	Cartaceo
Richieste informazioni e segnalazioni	webform qui oppure mail a: richiestainformazioni@rav.autostrade.it	
Reclami	webform qui reclami@rav.autostrade.it	Raccomandata a RAV Raccordo Autostradale valle d'Aosta SpA Via A. Bergamini, 50 00159 Roma oppure Località Les Iles 11010 Saint Pierre (AO) (indicando sulla busta «Oggetto: RECLAMO»
Reclami relativi a sinistri	Pec all'indirizzo: ravspa@pec.rvspa.it	

L'utente ha la facoltà di presentare all'Autorità di Regolazione dei Trasporti un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari <https://www.autorita-trasporti.it>

TEMPI DI RISPOSTA

Tutti i reclami, correttamente inviati, riceveranno una **risposta motivata** entro 30 giorni dal loro ricevimento, fatti salvi i casi in cui la trattazione del reclamo preveda un'istruttoria più approfondita, superiore ai 30 giorni. In tali casi ci riserviamo la possibilità di fornire al Cliente, nei 30 giorni previsti, una prima risposta con la previsione del termine entro cui verrà fornito l'esito definitivo del reclamo. Nel caso in cui il Cliente non dovesse ricevere una risposta recante l'esito del reclamo nei termini sopra indicati o qualora la risposta al reclamo non dovesse essere ritenuta soddisfacente, potrà accedere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie al link: <https://www.autostrade.it/it/web/autostrade/organismo-adr>.

Qualora il reclamo fosse di competenza di altre Concessionarie autostradali, ci impegniamo a trasmetterlo al soggetto competente entro 30 giorni dal ricevimento dandone contestualmente informativa al Cliente. Per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, ci impegniamo a comunicare gli interventi e le azioni correttive intraprese per migliorare la qualità del servizio.

INDENNIZZI

In caso di mancata risposta al reclamo ovvero in caso di risposta tardiva ovvero in caso di risposta non motivata, il Cliente avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato alla somma dei pedaggi corrisposti alla Concessionaria in misura pari a:

- 30% nel caso di risposta fornita tra il 31° e 60° giorno dal ricevimento del reclamo;
- 50% nel caso di risposta fornita oltre il 61° giorno e in caso di omessa risposta.

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui:

- a) il reclamo non è trasmesso dal Cliente con le modalità e gli elementi minimi previsti;
- b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo per un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio

L'indennizzo non può essere riconosciuto nel caso in cui il pedaggio non sia stato regolarmente corrisposto.

L'indennizzo sarà erogato dopo 60 giorni direttamente sull'iban comunicato dal cliente.



Per saperne di più
sui servizi al cliente
clicca qui o
inquadra il QR Code.

SERVIZI INFORMATIVI E COMUNICAZIONE

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Grazie ad un Protocollo d'intesa siglato tra Autostrade per l'Italia, Società Autostrada Tirrenica S.p.A., R.A.V. Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. e Tangenziale di Napoli S.p.A. e le 20 Associazioni dei Consumatori riconosciute dal MIMIT, **è operativo l'organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.**

L'organismo è stato costituito in conformità alla Direttiva 2013/11/UE, all'art.141 del Dlgs. n.206/2005 (cosiddetto "Codice del Consumo"), nonché alle Delibere ART n.21/2023 e 60/2023.

Tramite la procedura, il cliente che non ritenga soddisfacente la risposta al proprio reclamo può risolvere in via extra giudiziale e in maniera semplice, rapida e gratuita la propria problematica relativa alle materie di competenza dell'Organismo.

L'Organismo è composto da:

- una Segreteria per la gestione amministrativa delle istanze di conciliazione;
- le singole commissioni paritetiche - composte da un conciliatore esponente dell'impresa e da un conciliatore esponente delle associazioni consumatori, caratterizzati da imparzialità e adeguata formazione - chiamate ad individuare una proposta transattiva da sottoporre all'utente;
- un Organo paritetico di Garanzia, con il compito principale di monitorare l'operato dell'Organismo nonché la corretta applicazione del Regolamento di funzionamento.

L'Organismo si occupa di controversie riguardanti il rapporto di utenza instaurato mediante l'utilizzo dell'infrastruttura e dei servizi direttamente gestiti dall'azienda come ad esempio: viabilità e sicurezza; assistenza all'utenza autostradale; accessibilità ai servizi autostradali; pedaggio (errato calcolo; mancato pagamento); danni ai veicoli causati da: urto della sbarra della pista Telepedaggio di accesso/uscita dei caselli autostradali; caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali; investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale; sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale, ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda.

Sono escluse le controversie aventi ad oggetto la lesione, a qualsiasi titolo, del diritto alla salute del consumatore/utente.

L'organismo ADR non ha la funzione di giudicare o di assegnare torti e ragioni. È un organismo conciliativo di tipo paritetico, cioè ha lo scopo di individuare una soluzione condivisa che possa soddisfare entrambe le parti, evitando il ricorso alla giustizia ordinaria e non ha lo scopo di aggiudicare la controversia.

L'istanza di conciliazione può essere presentata, in lingua italiana o inglese, dal consumatore o da una delle Associazioni degli utenti firmatarie del Protocollo d'intesa.

L'istanza di conciliazione potrà essere trasmessa all'Organismo ADR tramite i seguenti canali:

- per gli utenti: <https://autostrade.my.site.com/webformaspi/home-conciliazione>;
- per le Associazioni Consumatori: <https://autostrade.my.site.com/portaleconciliatori>;
- attraverso la trasmissione di apposito modulo, scaricabile all'indirizzo web: <https://www.autostrade.it/it/organismo-adr>; alla Segreteria all'indirizzo pec: segreteria.adr@pec.autostrade.it o all'indirizzo e-mail: conciliazione@autostrade.it;
- raccomandata a/r inviata ad Autostrade per l'Italia: Ufficio Conciliazione, Via Bergamini, 50, 00159 Roma

Ogni ulteriore informazione è messa a disposizione presso la pagina internet dell'Organismo: **Organismo ADR - Autostrade per l'Italia e di RAV.**

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.

SERVIZI INFORMATIVI E COMUNICAZIONE

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il Consumatore ha diritto di abbandonare in qualunque momento la procedura, non ha alcun obbligo di essere rappresentato da un legale anche se ne ha sempre la facoltà.

Qualora la commissione paritetica di conciliazione proceda alla formulazione di una proposta conciliativa nei confronti dell'istante, quest'ultimo potrà liberamente accettarla o meno.

Autostrade per l'Italia e Controllate:

ASPI Autostrade per l'Italia S.p.A.

RAV Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.

TANA Tangenziale di Napoli S.p.A.

SAT Società Autostrada Tirrenica p.A.

LE 20 ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI:

- **ACU** - Associazione Consumatori Utenti
- **ADICONSUM** - Associazione Difesa consumatori APS
- **ADOC** - Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori APS
- **ADUSBEP APS** - Associazione per la difesa degli utenti dei servizi bancari, finanziari
- **ALTROCONSUMO** - Associazione Indipendente di Consumatori
- **ACP-AIACE-FDC Federazione Nazionale**
- **ASSOCIAZIONE UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI APS - ETS**
- **APS ASSOUTENTI** - Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici
- **CITTADINANZATTIVA APS**
- **CODACONS** - Coordinamento delle associazioni per la tutela dell'ambiente e la difesa dei diritti degli utenti e dei consumatori - APS
- **CODICI** - Centro per i diritti del cittadino
- **CONFCONSUMATORI APS**
- **CTCU** - Centro Tutela Consumatori Utenti Verbraucherzentrale Südtirol
- **FEDERCONSUMATORI APS** - Federazione Nazionale di consumatori e Utenti
- **LA CASA DEL CONSUMATORE APS**
- **LEGA CONSUMATORI**
- **MOVIMENTO CONSUMATORI APS**
- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO APS**
- **U.DI.CON** - Unione per la Difesa dei Consumatori APS
- **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI APS**

ALLEGATI

IL SITO INTERNET DI AUTOSTRADAE PER L'ITALIA

Sul sito www.autostrade.it è possibile trovare, nelle sezioni dedicate, tutti i servizi dedicati al cliente e tutte le informazioni di infoviabilità per consultare in tempo reale la situazione del traffico, i percorsi e pedaggi, anche attraverso le webcam presenti lungo la rete e i canali informativi RTL 102.5 e Isoradio. Il sito contiene inoltre il racconto di tutto il mondo di Autostrade per l'Italia.

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

La sezione di Infoviabilità, dedicata a chi viaggia sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate, 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

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

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



SERVIZI AL CLIENTE

tutti i servizi relativi a Pedaggio, Mancato pagamento del pedaggio, Rimborso del pedaggio, Fatturazione e Ricevuta del pedaggio, Risarcimento danni e Conciliazione.



AREE DI SERVIZIO

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



SOCCORSO MECCANICO

informazioni sui numeri da contattare e sulle tariffe massime.



PREVISIONI METEO

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

CANALI LINKEDIN, INSTAGRAM, FACEBOOK E YOUTUBE DI AUTOSTRADAE PER L'ITALIA.

I profili social raccontano i principali progetti infrastrutturali, le attività sul territorio, le iniziative dedicate alla sicurezza e alla sostenibilità, oltre alle opportunità professionali nel Gruppo. Segui i Canali social:



ALLEGATI

L'APP UFFICIALE AUTOSTRADE PER L'ITALIA

Informazioni real time su viabilità e servizi disponibili lungo i 3.000 km di rete autostradale gestita.

L'app offre un accesso semplice e veloce:

- Alle informazioni di traffico in tempo reale e alle oltre 4.000 webcam, per controllare puntualmente lo stato della viabilità e verificare la presenza di eventuali code, incidenti, chiusure e cantieri.
- Alla sezione Aree di Servizio, per programmare una sosta anche in base ai servizi offerti.
- Alla sezione Caselli Autostradali, per scoprire le modalità di pagamento disponibili, le strade di collegamento, le località raggiungibili ed eventuali segnalazioni su chiusure.

Effettuando il login si potrà salvare tra i preferiti eventuali punti di interesse e ricevere notifiche puntuali, per non perdere mai aggiornamenti sullo stato della viabilità, su eventi o lavori.

Inoltre, con la geolocalizzazione sarà possibile ricevere notifiche sull'itinerario di viaggio impostato, in modo da conoscere in anticipo eventuali notizie sul percorso.

L'App permette inoltre di accedere velocemente ai servizi per effettuare il pagamento del pedaggio, autocertificare il casello di ingresso, richiedere la fatturazione del pedaggio e il rimborso del pedaggio o delle Viacard.

Scarica l'App e scopri tutte le novità.



GET IT ON
Google Play



Download on the
App Store

ALLEGATI

WONDERS

SCOPRI L'ITALIA DELLE MERAVIGLIE

Prosegue nel 2025 la valorizzazione delle bellezze del territorio nazionale con "Wonders. Scopri l'Italia delle meraviglie". Il progetto, promuove il patrimonio culturale, naturalistico ed enogastronomico del nostro Paese con oltre 500 esperienze di viaggio ideate in collaborazione con partner d'eccellenza: [Touring Club Italiano](#), [WWF](#), [Slow Food Italia](#) e la [Commissione Nazionale Italiana per l'Unesco](#).

L'iniziativa promuove anche la cultura del "viaggio sostenibile" attraverso una raccolta di itinerari ideati da "Non Sprecare".

Sempre nell'ambito del progetto, rientra inoltre 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 www.wonders.it](http://www.wonders.it) con [mappa geolocalizzata](#), [oltre 250 podcast fruibili anche su Spotify](#) realizzati con le voci dei talent [Luca](#) e [Paolo](#), [2 canali social dedicati \(IG e FB\)](#) per interagire con la community.

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

rav

Raccordo
Autostradale
Valle d'Aosta



Informazioni di viabilità

R.A.V.

Tel. 0165 922111

www.ravspa.it

Tel. 803.111

(Servizio gratuito)

RTL FM 102,5

ISORADIO 103.3

Ricevi assistenza su:

Info viabilità

Mancato pagamento del pedaggio

Esenzioni e agevolazioni

Servizi al cliente

Per informazioni scrivi a

richiestainformazioni@rav.autostrade.it

Provider di Telepedaggio

www.axxes.fr/it/italie

www.dkv-mobility.com/it

www.telepass.com

www.tolltickets.com/it

www.unipolmove.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