

CARTA DEI SERVIZI 2024



— milanoserravalle —

— milanotangenziali —

CARTA DEI SERVIZI 2024

Dove trovare la Carta dei Servizi

Sito internet www.serravalle.it
Presso la sede di Assago
e i Punti Cortesia presenti lungo
la rete autostradale

La presente Carta dei Servizi
è aggiornata al 31 marzo 2024
ed è redatta annualmente nel
rispetto della Direttiva del
Ministero n.102 del 19 febbraio
2009 e delle relative Istruzioni
Operative trasmesse da ANAS
in data 29 gennaio 2010.

Messaggio della Società	2
-------------------------	---

Sezione I

Chi siamo	7
Composizione della rete	15
Piani di potenziamento della rete	21
Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	24
Pedaggio: cos'è e come si calcola	27
Informazioni sul servizio e sull'infrastruttura	34
La mobilità	34
Limiti di velocità	35
Ausiliari della Viabilità	35
Polizia Stradale	36
Trasporti eccezionali	37
Gestione del soccorso	37
Soccorso Meccanico	37
Soccorso Sanitario	38
L'informazione per il Viaggiatore	38
Pannelli a messaggio variabile (PMV)	39
Call Center	39
Informazioni conoscitive dell'infrastruttura	40
Sito internet	40
LinkedIn	41
TV e Radio	41
La manutenzione	42
Servizi Invernali	42
Segnaletica orizzontale e verticale	43
Illuminazione	45
Ricerca e sviluppo	49
I Servizi per il comfort del viaggiatore	50
Tabella dei servizi	52
L'assistenza all'esazione	59
Punti Cortesia	59
Le promozioni	62

Sezione II

Qualità e Ambiente	66
Indagine di Customer Satisfaction	66
Certificazioni secondo standard internazionali	66
Gli indicatori di qualità	68
La tutela e il rispetto dell'ambiente	69
Stazioni di ricarica dei veicoli elettrici	70

Sezione III

Tutela del Cliente	74
Contatti e numeri utili	76

Gentili Viaggiatori,
siamo lieti di presentare la nuova edizione della Carta dei Servizi di Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A.

Aggiornata ogni anno, in ottemperanza alle prescrizioni sancite dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, la Carta dei Servizi fornisce ai Clienti ogni informazione utile per fruire in modo ottimale dei servizi autostradali, descrivendo nel dettaglio le iniziative adottate dalla Società al fine di garantire elevati standard di sicurezza, di comfort e di sostenibilità.

Dinnanzi a nuovi e crescenti bisogni di mobilità, Milano Serravalle, soggetto rilevante del Gruppo FNM, ribadisce e innalza il proprio impegno nella definizione e realizzazione di significativi progetti infrastrutturali tesi al soddisfacimento delle variegate esigenze di mobilità, osservando e valutando la tipologia insediativa della popolazione viaggiante e la morfologia delle aree interessate. È in codesto contesto di profonda evoluzione che si inseriscono gli interventi di potenziamento viabilistico lungo le tangenziali Est e Nord di Milano, gli ingenti investimenti per lo sviluppo della Smart Road, per il tramite di avanzati e innovativi sistemi di monitoraggio del traffico e dei manufatti, nonché la realizzazione di impianti di ultima generazione per l'alimentazione dei veicoli elettrici e a idrogeno.

Un percorso di poderosa evoluzione tecnologica favorito dalla collaborazione con Università ed

Enti di ricerca, in armonia con il dettame della sostenibilità. La tutela dell'ambiente costituisce un pilastro irrinunciabile e fondamentale dell'operatività di Milano Serravalle, generando meticolose e concrete azioni, sia nella programmazione ed esecuzione delle periodiche attività di manutenzione e ammodernamento delle infrastrutture che nella progettazione e costruzione di nuove opere.

Milano Serravalle, valorizzando le competenze delle donne e degli uomini che quotidianamente prestano la loro preziosa opera per esaudire le naturali domande di un servizio di elevata qualità a vantaggio dei Clienti viaggianti, mantiene e custodisce il proprio ruolo di protagonista nello sviluppo della mobilità del futuro.

Un ruolo di innalzato profilo, riconosciuto anche in sede internazionale: l'edizione 2024 degli Asecap Days, il più prestigioso e riconosciuto evento del settore, che riunisce ogni anno i principali concessionari autostradali europei e degli Stati Uniti d'America, sarà celebrata nella città di Milano, per la prima volta nella storia, e sarà promossa e ospitata da Milano Serravalle.

A tutti Voi l'augurio di un sicuro e confortevole viaggio.

Beniamino Lo Presti
Presidente

Pietro Boiardi
Amministratore Delegato



01

Sezione 1
RETE E
INFRASTRUTTURA



Chi siamo

Il 28 luglio 1951 nasce la **S.p.A. per l'Autostrada Serravalle-Milano-Ponte Chiasso** da Enti Pubblici quali Province, Comuni, Camere di Commercio di Milano, Genova, Pavia e Como e dal Consorzio Autonomo del Porto di Genova con l'obiettivo di collegare Genova alla Svizzera.

Nel 1956 viene firmata **la prima concessione autostradale che prevede la costruzione e l'esercizio del tratto Tortona-Serravalle Scrivia, completato nel 1958.**

Negli anni successivi, il tratto autostradale si sviluppa fino a Milano e **nel 1965 iniziano i lavori di costruzione della Tangenziale Ovest di Milano conclusi nel 1968.**

Tra il 1969 e il 1973 viene costruita la Tangenziale Est di Milano e nel 1989 iniziano i lavori della Tangenziale Nord di Milano, completati nel 1994, con l'apertura della barriera di Sesto San Giovanni.

Tra il 1991 e il 1994 la Società realizza in autofinanziamento la **Tangenziale di Pavia e il Raccordo di Bereguardo** che collega la stessa tangenziale pavese all'Autostrada A7.

All'inizio degli **anni 2000**, la Società avvia lo studio per la riqualificazione del collegamento tra la Tangenziale Nord e l'attigua **strada provinciale 46 Rho - Monza**, con l'obiettivo di unire i due tratti viabilistici, andando a chiudere così l'anello delle Tangenziali milanesi.

Nel 2003 la Società cambia la denominazione della ragione sociale e diviene **Milano Mare-Milano Tangenziali.**

A marzo del 2005 la Milano Mare-Milano Tangenziali diviene Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A.

Nel biennio 2006 - 2008 la Società riqualifica lo **svincolo Forlanini** in A51.

Nel 2008 la Società realizza i collegamenti diretti tra la struttura espositiva del nuovo **polo fieristico Rho - Pero** e la Tangenziale Ovest e riqualifica l'attigua strada statale del Sempione.

A luglio del 2021 vengono ultimati i lavori per la realizzazione della **viabilità speciale di Segrate**



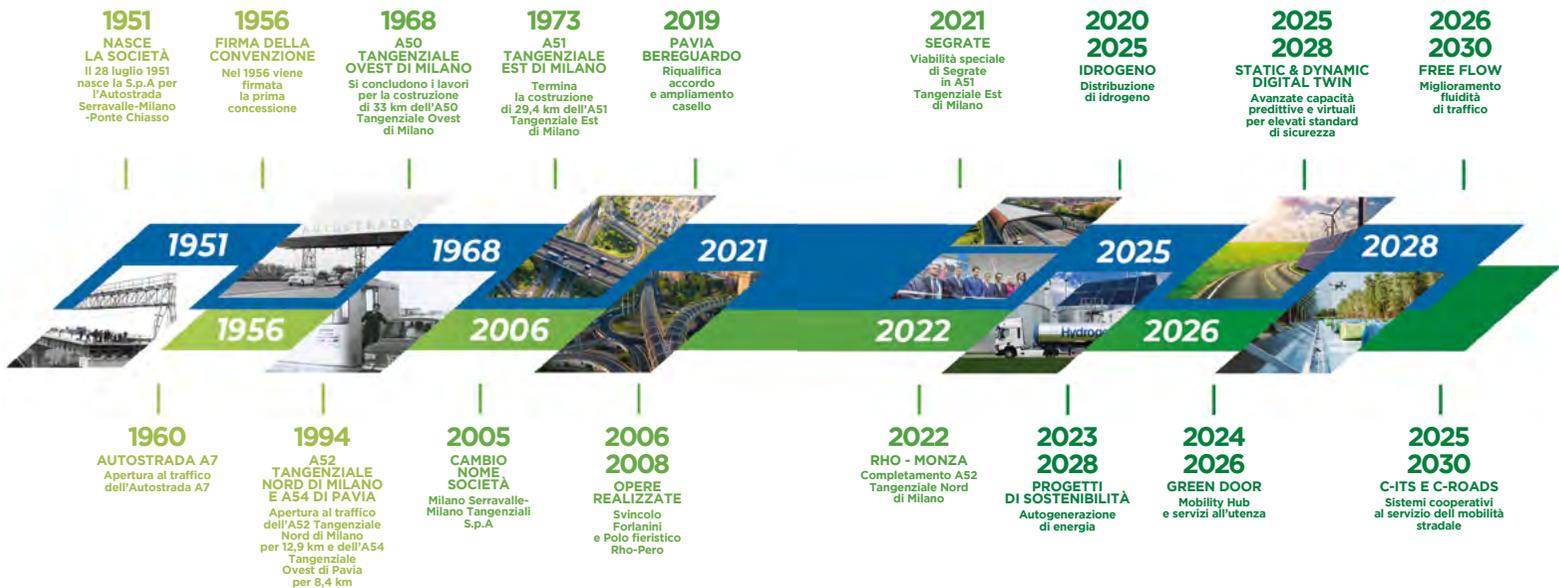
che collega lo svincolo di Lambrate della Tangenziale Est al Centro Intermodale.

Nel novembre 2022 la Società ha inaugurato il **prolungamento della Tangenziale Nord A52 fino a Novate Milanese**, completando il collegamento Rho-Monza e chiudendo di fatto l'anello delle Tangenziali milanesi mentre nel **2023** vengono ultimati i sistemi di **viabilità complanare e le opere di mitigazione ambientale.**

Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A., come prevede l'art.4 dello Statuto, è Concessionaria per la costruzione ed esercizio di autostrade per una lunghezza complessiva di circa 187 Km.

La nostra storia e il futuro

Innovazione, sostenibilità e trasformazione digitale per la mobilità del futuro



In particolare, le tratte sono di seguito indicate:

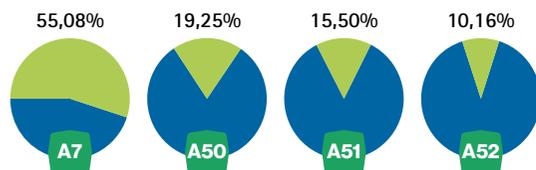
Le tratte Milano Serravalle

TRATTA		KM
A7	Autostrada Milano Serravalle da Milano Piazza Maggi a Serravalle Scrivia	86
A50	Autostrada Tangenziale Ovest di Milano con collegamento Fiera Rho-Però	36
A51	Autostrada Tangenziale Est di Milano	29
A52	Autostrada Tangenziale Nord di Milano	19
A53	Raccordo Bereguardo - Pavia	9
A54	Tangenziale di Pavia	8

Sono a tre corsie per senso di marcia circa 122 Km di rete:

- l'autostrada A7 da Milano alla diramazione Autostrada A26 - Predosa (73 Km);
- la Tangenziale Ovest (A50) per l'intero tracciato escluso il collegamento Fiera Rho - Però (30 Km);
- la Tangenziale Est (A51) dall'allacciamento. Autostrada A1 alla barriera di Agrate (19 Km)

La composizione percentuale della rete in concessione è così rappresentata:



La rete è interconnessa alle principali tratte autostradali del nord dell'Italia:

- A4 Torino-Milano, in concessione a S.A.T.A.P S.p.A.,
- A4 Milano-Venezia, nel tratto in concessione ad Autostrade per l'Italia S.p.A.,

- A8 Milano-Laghi, in concessione ad Autostrade per l'Italia S.p.A.,
- A1 Milano-Bologna, in concessione ad Autostrade per l'Italia S.p.A.,
- A7 Serravalle Scrivia-Genova, in concessione ad Autostrade per l'Italia S.p.A.,
- A21 Torino-Piacenza, in concessione a S.A.T.A.P. S.p.A.,
- A26 Raccordo A7-A26, diramazione Predosa Bettolo, in concessione ad Autostrade per l'Italia S.p.A.

L'intera partecipazione sociale è di proprietà di FNM S.p.A., principale Gruppo integrato nella mobilità sostenibile in Lombardia e primo polo in Italia che unisce la gestione delle infrastrutture ferroviarie alla mobilità su gomma e alla gestione delle infrastrutture autostradali. FNM S.p.A. è una società quotata in Borsa dal 1926. L'azionista di maggioranza è Regione Lombardia, che detiene il 57,57% del pacchetto azionario.

Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A. partecipa anche nelle seguenti imprese:

CONTROLLATE

Milano Serravalle Engineering S.r.l., controllata al 100%, la Società opera nel settore dell'Ingegneria delle Infrastrutture.

COLLEGATE

Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A.	36,65%
Tangenziali Esterne di Milano S.p.A.	22,55%
SABROM S.p.A.	12,97%
CIV S.p.A.	5,00%
Consorzio Autostrade Italiane Energia	1,66%
Tangenziale Esterna S.p.A.	0,39%

I numeri di Milano Serravalle-Milano Tangenziali

- 187

Km di rete gestita
- 4

Barriere autostradali
- 10

Stazioni di esazione
- 1

Centro Radio Informativo
- 79

Addetti alla Viabilità
- 7

Gestori alla Viabilità
- 3

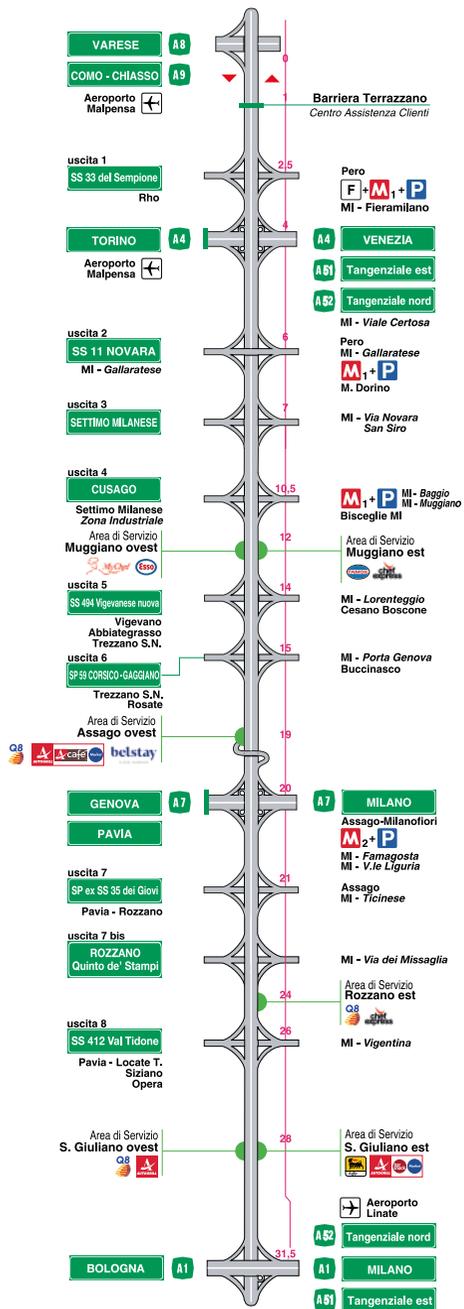
Punti Cortesia per assistenza ai Clienti
- 19

Aree di Servizio
- 153

PMV - Pannelli a messaggio variabile
- 155

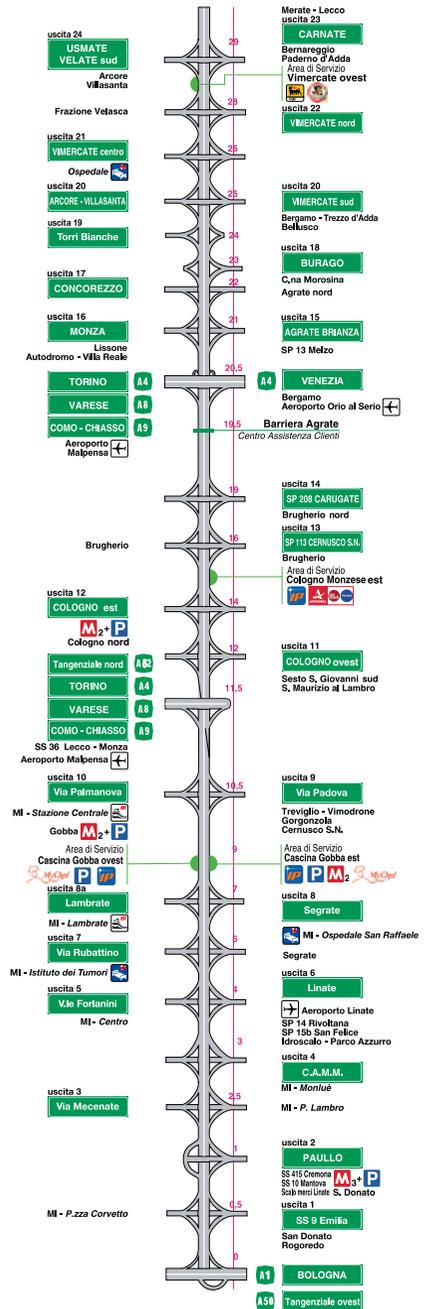
Webcam lungo la rete autostradale



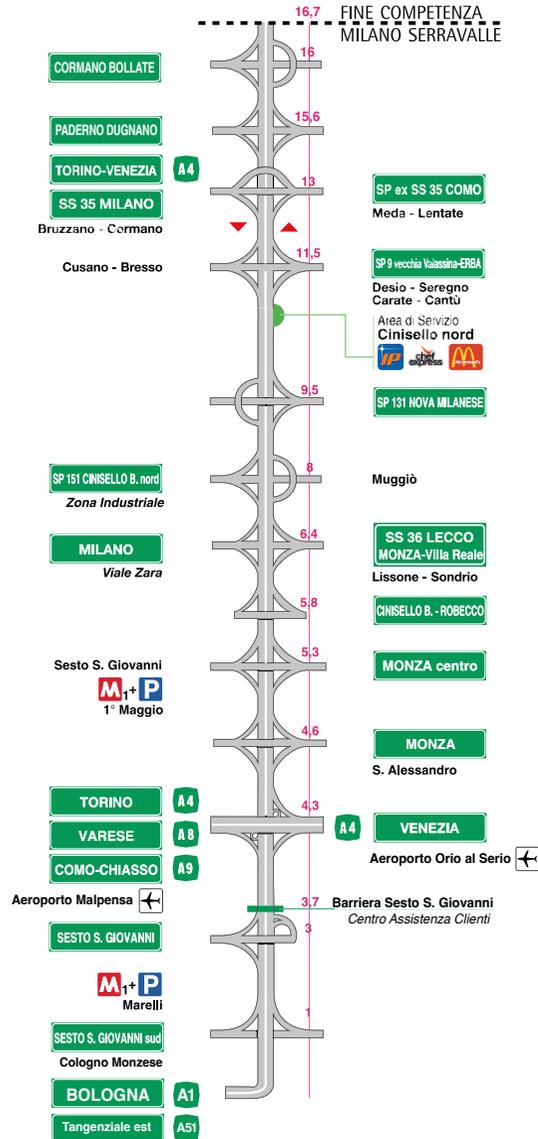


A50

A51



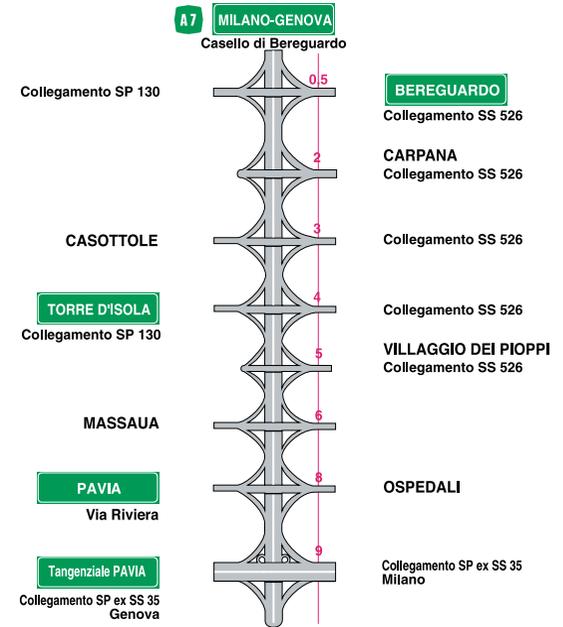
1



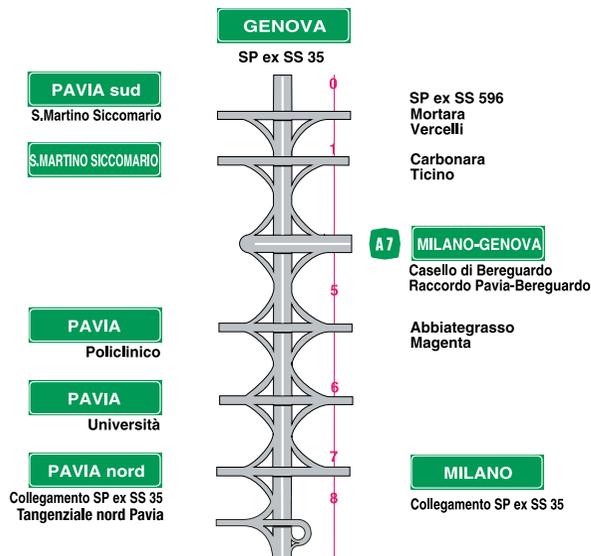
A52

A53

Beregardo-Pavia



Tangenziale di Pavia



A54

Piani di potenziamento della rete

Investimenti: principali cantieri in corso

L'attuale piano di potenziamento della rete prevede i seguenti principali cantieri in corso:

CANTIERE	CARATTERISTICHE INTERVENTO	STATO DI FATTO
A51 Tangenziale Est di Milano	Intervento di installazione di una barriera integrata sul viadotto dei Parchi nella zona prospiciente il CPR di Via Corelli (Milano)	Lavori ultimati
A52 Tangenziale Nord di Milano	Riqualfica della SP46 Rho-Monza dal termine della Tangenziale Nord al ponte sulla ferrovia Milano-Varese	Lavori ultimati comprensivi delle viabilità complanari e delle mitigazioni ambientali
A7	Lavori di manutenzione straordinaria del ponte Po - carreggiata nord	Lavori ultimati
A7	Manutenzione barriera antirumore su new jersey in A7 nel Comune di Zerbolò	Lavori ultimati
INTERA RETE	Sistemi di monitoraggio predittivo dei manufatti (ponti e viadotti)	Lavori in corso
Interventi di miglioramento ambientale - Green Roads	Realizzazione di cinque Stazioni di rifornimento ad Idrogeno	Lavori in corso

Investimenti: principali progetti in corso

Vengono riportate in seguito le principali opere previste nell'aggiornamento del Piano Economico Finanziario della Società e del relativo Atto Aggiuntivo alla Convenzione, attualmente in corso di approvazione.

PROGETTO	CARATTERISTICHE INTERVENTO	FASE DEI LAVORI
Interventi ambientali e paesaggistici	Galleria Fonica di Cologno Monzese	In corso di approvazione l'aggiornamento del Piano Economico Finanziario
Interventi di ammodernamento per migliorare gli standard di qualità settoriale	1. A51 - Adeguamento impianto illuminazione e barriere di sicurezza	In corso di approvazione l'aggiornamento del Piano Economico Finanziario.
	2. A52 - Adeguamento impianto illuminazione e barriere di sicurezza	
	3. A7 - Manutenzione straordinaria ed adeguamento strutturale manufatti A7: viadotto Binasco	Nelle more dell'approvazione del PEF la Società ha:
	4. A7 - Adeguamento emergenza da 82+960 a fine competenza	- avviato la procedura di gara per l'affidamento dei lavori del viadotto di Binasco
	5. A7 - Riqualfica degli impianti di illuminazione tra la barriera di Milano Ovest e Piazza Maggi e dello svincolo di Tortona	- avviato la progettazione esecutiva degli altri investimenti



PROGETTO	CARATTERISTICHE INTERVENTO	FASE DEI LAVORI
Interventi di miglioramento tecnologico - Smart Roads	Progetto sperimentale per lo sviluppo di 7 km di Smart Road	Progetto in approvazione al Ministero dei Trasporti; nelle more dell'approvazione la Società ha appaltato i lavori e assegnato la gara.
Nuove progettazioni	1. Progetto di fattibilità dell'interconnessione A4-A52-SS36 con modifica del ramo di svincolo tra l'A4 direzione Torino e l'A52 direzione Rho	Progetti in corso
	2. Progetto di fattibilità della quarta corsia lungo la Tangenziale Ovest di Milano	
	3. Nuova zona di scambio tra lo svincolo Forlanini e la nuova uscita Mecenate - CMM	
	4. Implementazione sistema di rilevazione traffico a mezzo di telecamere per lettura targhe	
	5. Progettazione di fattibilità tecnico-economica per Sistema di Telecontrollo SCADA degli impianti elettrici, meccanici e telematici e per adeguamento tratti autostradali secondo il decreto Smart Road.	
	6. Progettazione sistema Tutor A7 e Tangenziali	

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A. si impegna a rispettare i principi fondamentali nell'ambito di un sistema finalizzato alla tutela dei cittadini e fruitori dell'infrastruttura autostradale¹.

UGUAGLIANZA E INCLUSIVITÀ

Milano Serravalle - Milano Tangenziali svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e si impegna a garantire uniformità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia tra le diverse categorie di Clienti. Attraverso il continuo investimento in tecnologie d'avanguardia, la Società si impegna inoltre a rendere la rete sempre più accessibile e vicina agli effettivi bisogni della clientela, potenziando in particolare i servizi dedicati alle persone con disabilità.

EQUITÀ

Milano Serravalle - Milano Tangenziali si impegna a svolgere le proprie attività oggetto della concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

¹ Il settore della viabilità autostradale nazionale - così come anche riconosciuto nelle premesse della direttiva n. 102/2009 - è un settore specifico e non assimilabile al novero dei servizi pubblici di cui all'art.1 legge n. 146/1990. Ne segue che non tutti i principi indicati dalla direttiva Ciampi del gennaio 1994 sono automaticamente applicabili alle attività del Concessionario Autostradale.

SICUREZZA

Milano Serravalle - Milano Tangenziali investe per il continuo miglioramento degli standard di sicurezza dei Clienti, sviluppando sistemi tecnologici di monitoraggio predittivo del traffico veicolare e dello stato di manutenzione delle opere infrastrutturali. La Società si impegna altresì a tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori secondo standard internazionali certificati.

SOSTENIBILITÀ

Milano Serravalle - Milano Tangenziali ha intrapreso un percorso di trasformazione, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030, per integrare la sostenibilità - declinata in tutte le sue forme - nel modello di Business. La Società si è attivamente impegnata nell'implementazione di soluzioni innovative per una mobilità più sostenibile, efficiente ed integrata, in grado di migliorare la qualità della vita delle persone e l'ambiente (E), nello sviluppo delle relazioni con le comunità territoriali e nella salvaguardia della salute e sicurezza dei propri dipendenti, appaltatori, personale esterno e clienti (S) e nella promozione di una gestione aziendale ispirata a buone pratiche e principi etici (G).

CONTINUITÀ

Milano Serravalle - Milano Tangenziali si impegna a mantenere la funzionalità dell'infrastruttura autostradale gestita attraverso la manutenzione e riparazione tempestive, salvo i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti

a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili alla Concessionaria. In tali situazioni, la Società si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, laddove tecnicamente possibile, con le modalità più opportune.

DIRITTO DI INFORMAZIONE

Milano Serravalle - Milano Tangenziali rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale lungo le tratte in concessione.

PARTECIPAZIONE

Milano Serravalle - Milano Tangenziali riconosce che è un diritto dei suoi Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia possibile presso la propria Clientela, anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Milano Serravalle - Milano Tangenziali fornisce i servizi oggetto di concessione in modo efficiente ed efficace, impegnandosi nel continuo miglioramento della qualità delle prestazioni offerte.

CORTESIA E TRASPARENZA

Milano Serravalle - Milano Tangenziali si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri collaboratori nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità ed accessibilità delle informazioni relative ai servizi forniti.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Milano Serravalle - Milano Tangenziali si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti. Il Cliente viene informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio chiaro, semplice e comprensibile e può esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

Pedaggio: cos'è e come si calcola

Cos'è il pedaggio

Il pedaggio autostradale è l'importo pagato dal Cliente che utilizza l'autostrada come previsto dall'art. 176 comma 11 del nuovo Codice della Strada.

Come si calcola il pedaggio

Il pedaggio è determinato dal prodotto dei chilometri attribuiti a ciascuna percorrenza per la tariffa unitaria, a cui viene aggiunta l'IVA e sul risultato ottenuto si applica l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro.

La tariffa unitaria è basata sul tipo di veicolo utilizzato, secondo il criterio di classificazione denominato "assi-sagoma", basato su due elementi fisicamente misurabili:

- **SAGOMA** ovvero l'altezza del veicolo sulla perpendicolare dell'asse anteriore - per i veicoli a 2 assi (classi A e B);

- **NUMERO DEGLI ASSI** per i veicoli o convogli con più di due assi (classi 3, 4, 5).

CLASSE A

altezza uguale o inferiore a 1,3 m
(misurata all'asse anteriore)



Sono ammessi in autostrada solo i motoveicoli di cilindrata uguale o superiore ai 150 cc

CLASSE B

altezza superiore a 1,3 m
(misurata all'asse anteriore)



CLASSE 3



CLASSE 4



CLASSE 5



Aggiornamento delle tariffe di pedaggio

Le tariffe unitarie vengono aggiornate periodicamente secondo la formula stabilita nella Convenzione Unica di concessione sottoscritta con l'Ente Concedente. Tali aggiornamenti sono sempre soggetti ad approvazione da parte dei Ministeri competenti.

La formula di calcolo tiene conto dell'inflazione programmata, dello stato di avanzamento degli investimenti, della qualità delle pavimentazioni e della sicurezza dei transiti autostradali.

L'adeguamento della tariffa unitaria si applica indistintamente sui transiti di tutte le tratte della rete. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, l'adeguamento del pedaggio può risultare diverso dall'incremento della tariffa unitaria. Le tariffe di pedaggio relative alla percorrenza lungo la rete in gestione sono consultabili sul sito internet **www.serravalle.it**

Il 1° gennaio 2024 le tariffe di pedaggio delle tratte autostradali hanno subito l'incremento del 2,30% in esecuzione del art. 8 comma 10 del Decreto Legge "Milleproroghe" del 28 dicembre 2023



Modalità di pagamento del pedaggio

Il pedaggio può essere pagato per contanti, con carte Viacard, carte di debito, carte di credito e/o con sistemi di Telepedaggio.



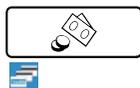
Ogni pista è provvista di apposita segnaletica di indicazione sulle modalità di pagamento abilitate, in modo tale che il Cliente possa utilizzare la pista che gli consente di pagare nel modo che preferisce.

Milano Serravalle – Milano Tangenziali dispone di piste delle seguenti tipologie:



Piste presidiate da un operatore

dedicate al pagamento per contanti, Viacard, carte di debito, carte di credito



Piste dotate di casse automatiche

dove è possibile eseguire il pagamento per contanti, Viacard, carte di debito, carte di credito



Piste automatiche

dove è possibile effettuare pagamenti con Viacard, carte di debito, carte di credito



Piste multimodali

che consentono di utilizzare i metodi sia delle piste automatiche sia delle piste di Telepedaggio



Piste di telepedaggio

piste dedicate al pagamento con sistemi di Telepedaggio

In merito alle piste di telepedaggio, si riepilogano i Service Provider e le relative tipologie di servizio offerte:

SERVICE PROVIDER DI TELEPEDAGGIO	TIPO SERVIZIO
Telepass S.p.A	Tradizionale
DKV Euro Service GmbH	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
Axxès SAS	Servizio Europeo di telepedaggio (SET)
Axxès SAS	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
UnipolTech S.p.A	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
UnipolTech S.p.A	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
Tooltickets GMBH	Servizio Europeo di telepedaggio (SET)
AS24 Italia	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)

Il sistema di pedaggio

Il pedaggio autostradale può essere riscosso all'interno di un sistema di tipo chiuso, semichiuso o aperto.

Nel sistema chiuso il pedaggio è attribuito in base alle seguenti informazioni: rilevazione del veicolo in una stazione autostradale di ingresso al sistema; identificazione del percorso effettuato dal veicolo all'interno del sistema (ove applicabile); rilevazione del transito in una stazione autostradale di uscita dal sistema ed assegnazione della classe veicolare. Il sistema chiuso può essere inoltre interconnesso, quando è formato da tratti di competenza di più di una Concessionaria, e non interconnesso, quando la sua gestione è in capo ad una sola Concessionaria.

Nel sistema semichiuso il pedaggio è attribuito in base alla rilevazione del veicolo in una sola stazione autostradale attraversata, dotata di appositi varchi canalizzati, e differisce unicamente per la classe veicolare.

Nel sistema aperto la gestione del pedaggio avviene attraverso il sistema di esazione “free flow”, che prevede sull’asse autostradale la presenza di strutture in grado di rilevare e classificare i veicoli in transito. Questo sistema non prevede stazioni autostradali.

La rete di Milano Serravalle - Milano Tangenziali prevede unicamente il sistema chiuso interconnesso e il sistema semichiuso.

Mancato Pagamento

Il Rapporto mancato pagamento pedaggio (RMPP) viene emesso in tutte le piste, con la sola eccezione di quelle dedicate al Telepedaggio, quando il pedaggio non è corrisposto interamente o parzialmente (art. 176 comma 11 del Codice della Strada).

L’RMPP consiste in uno scontrino sul quale vengono riportati il numero RMPP, i dati del veicolo, le informazioni del transito e il pedaggio da pagare.

È possibile pagare il mancato pagamento entro i 15 giorni dalla data di emissione secondo le istruzioni lì indicate: se il pagamento non viene effettuato trascorsi i 15 giorni dalla data del transito, l’importo da pagare sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art.176 comma 11 bis del Codice della Strada).

Nel caso di omesso pagamento, gli atti relativi potranno essere trasmessi all’Ufficio Verbali della Sezione Polizia Stradale competente per

il conseguente accertamento della sanzione amministrativa di cui all’art. 176 comma 11 e 21 del Codice della Strada a fronte della violazione dell’obbligo di pagamento del pedaggio autostradale, rilevata nelle piste automatiche e nelle piste dotate di sistema di Telepedaggio (che prevede il pagamento di una somma da € 87,00 a € 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell’effettivo trasgressore).

Cosa fare in caso di Mancato Pagamento

Il pagamento dell’RMPP può essere effettuato nelle modalità di seguito elencate:

- **online** su www.serravalle.it con Carte di pagamento;
- **in contanti** nelle piste gestite da operatore 24h al giorno tutti i giorni dell’anno;
- **con contanti, Carta di Debito e Carta di Credito** nei Punti Cortesia (orari e giorni di apertura sono consultabili sul sito web www.serravalle.it alla sezione Punti Cortesia);
- **con bonifico bancario** sul c/c intestato a “Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A.”, presso Poste Italiane, IBAN IT14U0760101600000040999203, SWIFT BPPIITRRXXX, indicando la targa del veicolo e il numero del mancato pagamento nella causale di pagamento (le dieci cifre riportate nello scontrino del mancato pagamento);
- **con bollettino postale c/c n. 40999203** intestato a “Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A.”, indicando sempre la targa del veicolo e il numero del mancato pagamento nella causale del pagamento (le dieci cifre riportate nello scontrino del mancato pagamento).

Informazioni sul servizio e sull'infrastruttura

La mobilità

Nel 2023 il traffico sulla rete in concessione, inteso come volume in veicoli-km, ha registrato un aumento pari al 6,04% rispetto all'anno precedente.

Su sito web della Società www.serravalle.it è disponibile la mappa interattiva con le informazioni di traffico aggiornate in tempo reale, il calendario annuale dei divieti di circolazione dei mezzi pesanti, le ordinanze, quali provvedimenti per la limitazione della circolazione nonché i comunicati stampa/ chiusure per lavori.

Con l'obiettivo di garantire una migliore assistenza ai Clienti è inoltre operativa una convenzione con la Croce Rossa Italiana, volta a migliorare la gestione delle criticità derivanti da eventi meteo particolarmente critici e/o violenti. La convenzione prevede l'intervento di personale qualificato 365 giorni l'anno 24h su 24h, attivato tramite specifici protocolli indirizzati alle Sale Operative di Milano Serravalle e Croce Rossa Italiana (oltre al coordinamento con il Centro Operativo della Polizia Stradale), favorendo piena sinergia tra i soggetti impegnati sul campo: Croce Rossa Italiana, pattuglie di Polizia Stradale e Comparto Viabilità della Società. Allo stesso modo, è attivo un contratto con una Organizzazione di Soccorso Meccanico che garantisce, su richiesta della Società, uno o più presidi con un mezzo dedicato durante particolari eventi/momenti dell'anno (cantiere di lavori con rilevante impatto sulla viabilità, nevicate intense, grandi eventi, esodi/controesodi).

Limiti di velocità

Lungo l'Autostrada A7 Milano-Serravalle il limite di velocità è fissato a **130 km/h**, ridotto a **110 km/h** in caso di pioggia.

Sulle Tangenziali di Milano A50, A51, A52 il limite di velocità è fissato a **90 km/h**.

Ausiliari della Viabilità

Per garantire la massima sicurezza in viaggio, sulla rete di Milano Serravalle - Milano Tangenziali operano le squadre degli Ausiliari della Viabilità, i cui compiti consistono nell'assistere 24h su 24h i Clienti in difficoltà in caso di incidenti, code o restringimenti di carreggiata e, in conformità a quanto previsto dal protocollo d'intesa siglato tra il Ministero dell'Interno (Dipartimento della Pubblica Sicurezza) ed Aiscat, al rilievo degli incidenti stradali senza feriti.

Attualmente il servizio è composto da 79 Ausiliari della Viabilità, opportunamente dislocati lungo la rete autostradale e sempre pronti ad intervenire tempestivamente per le situazioni di emergenza o assistenza ai Clienti, a cui si aggiungono 7 Gestori alla Viabilità con il compito di intervenire



puntualmente nel caso di eventi con ripercussioni rilevanti sulla viabilità.

Gli interventi registrano un incremento del 19,97% rispetto al 2022, dovuto sia all'aumento di traffico sia in virtù della crescita dell'organico degli Ausiliari insieme ai quali la Società ha avviato un innovativo progetto di digitalizzazione basato su piattaforma Salesforce, unico nel settore autostradale.

Polizia Stradale

In ottemperanza alla Convenzione tra il Dipartimento della Pubblica Sicurezza e Milano Serravalle – Milano Tangenziali, la Polizia Stradale vigila e interviene in caso di problemi alla circolazione informando tempestivamente il Centro Operativo della Lombardia interconnesso al Centro Radio Informativo della Società; svolge attività di controllo ed accertamento di violazioni al Codice della Strada e di rilievo dei sinistri stradali. La sottosezione dedicata al pattugliamento dell'Autostrada A7, della A50 e A51 è Milano Ovest (uscita Milano-Q.re Cantalupa in A7) mentre per A51 e A52 interviene la sottosezione di Arcore.



Trasporti eccezionali

Si definisce eccezionale il veicolo che nella propria configurazione di marcia superi, per specifiche esigenze funzionali, i limiti di sagoma o massa stabiliti negli articoli 10, 61 e 62 del nuovo Codice della Strada.

Per il rilascio delle autorizzazioni al transito di trasporti eccezionali sulle tratte di Milano Serravalle – Milano Tangenziali, i Clienti interessati possono fare riferimento direttamente all'Ufficio Trasporti Eccezionali.

Orario: dal lunedì al venerdì
(dalle ore 9:00 alle ore 12:30)

Fax +39 02/575944806 Tel. +39 02/575941

L'elenco della documentazione necessaria e la relativa modulistica sono disponibili sul sito internet **www.teonline.it** (accessibile anche da **www.serravalle.it**).

Gestione del soccorso

Sull'intera rete autostradale sono presenti 200 colonnine SOS, attraverso le quali, in caso di emergenza, il Cliente può contattare direttamente il Centro Radio Informativo della Società che provvederà al coordinamento delle operazioni di soccorso meccanico e sanitario.

Soccorso Meccanico

Il Centro Radio Informativo coordina le operazioni di soccorso meccanico di tipo leggero e pesante attraverso le Organizzazioni autorizzate e convenzionate con ACI Global, IMA, VAI Europe Assistance e SI24. In prossimità della rete in concessione sono presenti 38 officine. Nel 2023

sono stati effettuati 16.333 interventi.

Con l'obiettivo di ottimizzare i tempi di intervento e la sicurezza degli utenti della strada, il Servizio Gestione Viabilità di Milano Serravalle - Milano Tangenziali ha introdotto nel 2022 lo SPE (Servizio Pubblico Essenziale), nell'ambito delle modalità di attivazione del Servizio di Soccorso Meccanico (SSM). Tale modalità d'intervento comporta l'attivazione immediata dei servizi di soccorso ad opera della Sala di Controllo, secondo le logiche dell'alternanza tra associazioni, in modo da ridurre drasticamente i tempi di intervento. L'introduzione di questa modalità di intervento risulta pienamente soddisfacente.

Soccorso Sanitario

Il soccorso sanitario sulla rete autostradale di competenza è garantito 24h su 24h per 365 giorni l'anno e viene prestato dal Servizio Urgenza Emergenza Medica 118. Nel corso del 2023 sono stati effettuati 284 interventi di Soccorso Sanitario.

L'informazione per il Viaggiatore

Il Centro Radio Informativo coordina le richieste di soccorso, le attività di controllo della viabilità autostradale e fornisce informazioni sul traffico e la viabilità; è preposto al coordinamento delle risorse aziendali che svolgono attività di assistenza al traffico ed in caso di emergenza allerta gli Enti di competenza (Polizia Stradale, Carabinieri, Soccorso Sanitario 118, Vigili del Fuoco) in relazione al tipo di intervento richiesto.

L'operatività del Centro Radio Informativo si caratterizza per un livello di servizio minimo che

prevede l'impiego di operatori così ripartito:

- 2 sul 1° turno (ore 22-6);
- 3 sul 2° turno (ore 6-14);
- 3 sul 3° turno (ore 14-22).

Complessivamente, gli eventi monitorati e gestiti attivamente dal Centro Radio Informativo nel corso dell'anno 2023 sono stati 47.197. Confrontando con l'anno precedente, vi è stato un incremento del 10,14% degli interventi gestiti.

Pannelli a messaggio variabile (PMV)

Forniscono informazioni sulla viabilità del traffico e sono gestiti dal Centro Radio Informativo.

I PMV installati lungo la rete di competenza sono in totale 153 di cui 50 in itinere, questi ultimi sono caratterizzati dalla presenza del doppio pittogramma oltre che dal messaggio alfanumerico.

Call Center

Ad Aprile 2023 ha preso pienamente avvio un servizio di Call Center con personale dedicato in orario 6-22 unitamente ad un sistema di risposta automatico negli orari di assenza del personale per offrire informazioni e assistenza al Cliente 24 ore su 24 7 giorni su 7. Il numero di riferimento a cui telefonare è 800-184-786. Nel corso dell'anno, da aprile a dicembre, le chiamate registrate e gestite dagli operatori sono state 1.901.



Informazioni conoscitive dell'infrastruttura



Sito internet

Il sito web, recentemente rinnovato nella grafica e nelle funzionalità, è il principale strumento di comunicazione per chi percorre la rete gestita da Milano Serravalle - Milano Tangenziali. All'interno del portale è possibile trovare tutte le informazioni relative ai servizi erogati, oltre che a svolgere tutte le principali operazioni legate al transito autostradale.

In particolare, i Clienti possono trovare notizie relative a:

- Viabilità: mappa interattiva dedicata al traffico in tempo reale, visualizzazione della localizzazione delle aree di servizio e dei principali servizi presenti nelle aree circostanti (fermate della metropolitana, parcheggi).
- Webcam: è possibile visualizzare la situazione del traffico attraverso le webcam, posizionate in punti strategici lungo la rete.
- Meteo: le previsioni meteo sulle tratte gestite.
- Comunicati Stampa: dedicati alle aperture, chiusure, promozioni.
- Pedaggi: pagamento online, informazioni sulle tariffe, modalità di pagamento in autostrada.
- Cantieri: informazioni relative alla presenza di cantieri lungo la rete.
- Calendario dei divieti di circolazione sulla rete per i mezzi pesanti.
- Eventuali chiusure e/o modifiche degli orari di apertura al pubblico dei Punti Cortesia.
- Informazioni a favore di sicurezza, inclusività e ambiente.

LinkedIn

Milano Serravalle - Milano Tangenziali è presente anche sui social network con il proprio profilo LinkedIn.

TV e Radio

Nel corso del 2023 la Società ha raggiunto i propri Clienti anche attraverso il servizio istituzionale del CISS VIAGGIARE INFORMATI.

La manutenzione

Servizi Invernali

La presenza di personale stagionale addetto ai controlli, al monitoraggio e all'attivazione preventiva dei mezzi - elementi fondamentali per il monitoraggio costante delle condizioni meteorologiche e per la sicurezza della viabilità - consente nella stagione invernale un'accorta gestione di eventuali emergenze.

In accordo con la Polizia Stradale è attivo il "Protocollo operativo per la regolamentazione della circolazione dei veicoli pesanti in caso di neve": in caso di nevicate intense si provvede al fermo temporaneo dei mezzi pesanti in aree dedicate.

Per assicurare idonee condizioni di sicurezza e viabilità in condizioni meteo avverse nei mesi invernali sono costantemente effettuati:

- trattamenti di salatura per la prevenzione del ghiaccio;
- dotazione di mezzi e attrezzature speciali al fine di consentire il regolare flusso della viabilità;
- servizio meteo dedicato che fornisce 24h su 24h le previsioni metereologiche;
- presidio di Soccorso Meccanico dedicato per "mezzi pesanti" da attivarsi in fase di nevicata, mediante l'ubicazione di un carro soccorso pesante da allocare nelle posizioni ritenute più critiche in funzione dell'intensità del fenomeno nevoso e della conformazione della strada.

In corrispondenza dell'avvio della stagione invernale è stato riattivato un apposito Servizio Meteo che garantisce - agli operatori addetti ai



servizi invernali - l'informazione dedicata in ordine alle previsioni del tempo 24h su 24h, permettendo la tempestiva assunzione di decisioni operative e la conseguente ottimizzazione delle risorse in campo. Il Servizio Meteo fa riferimento al Piano Neve Edizione 2023, compilato tenendo conto degli indirizzi predisposti da Viabilità Italia - Centro di Coordinamento Nazionale in materia di viabilità.

La pianificazione della stagione invernale 2022 - 2023 ha previsto, dal 15 novembre 2022 al 15 aprile 2023, l'obbligo di catene a bordo o pneumatici invernali su tutta la rete di Milano Serravalle - Milano Tangenziali, incluse le Tangenziali di Milano.

Segnaletica orizzontale e verticale

L'attività di manutenzione delle infrastrutture comprende il monitoraggio e la manutenzione della segnaletica stradale al fine di garantire un'adeguata informazione al Cliente.

La rete autostradale è dotata di una segnaletica, sia orizzontale sia verticale, realizzata con materiali ad alta rifrangenza, secondo i moderni criteri e adeguata ai rilevanti volumi di traffico.

Lungo le Tangenziali Est ed Ovest di Milano sono stati numerati gli svincoli, al fine di facilitarne l'individuazione da parte del Cliente.

Inoltre, sono presenti cartelli distanziometrici che indicano la progressiva chilometrica (posti ad ogni chilometro sullo spartitraffico con fondo bianco, così come i segnali con l'ettometrica posti ogni cento metri), nonché cartelli a fondo marrone con l'indicazione del numero identificativo dei cavalcavia, installati in corrispondenza degli stessi.

Il ripasso completo della segnaletica orizzontale avviene normalmente una volta l'anno sia per quanto riguarda l'Autostrada A7 sia per le Tangenziali; in alcuni luoghi, per il maggior



traffico, usualmente vengono previsti due ripassi. Nell'ambito dei contratti di manutenzione, ai fini delle verifiche sui lavori svolti da imprese esterne e sullo stato di sicurezza della rete, viene controllato puntualmente che il valore RL di retroriflessione sia nella norma.

Illuminazione

Prosegue il piano di potenziamento e riqualificazione degli impianti di illuminazione stradale, che prevede opere di manutenzione straordinaria, di adeguamento tecnico/normativo nonché di realizzazione di nuovi impianti di illuminazione inseriti nell'ambito degli investimenti infrastrutturali della Società.

Attualmente sono illuminati i seguenti svincoli:

- **Tratta A7 Milano-Serravalle:** interconnessione A26; Tortona (solo carreggiata), Castelnuovo Scrivia, Casei Gerola, Assago; Q.re Cantalupa; p.zza Maggi; Binasco; Bereguardo e Gropello Cairoli.
- **Tratta A50 Tangenziale Ovest:** interconnessione A1; Valtidone; SS 35-Ticinese; vecchia Vigevanese; nuova Vigevanese; Baggio-Cusago; via Novara-Settimo Milanese; nuovo polo fieristico; interconnessione A8 Laghi.
- **Tratta A51 Tangenziale Est:** carreggiata e svincoli compresi tra il Km 0+000 e lo svincolo Forlanini; Lambrate; Rubattino; interconnessione A4; carreggiata da Vimercate a Usmate Velate.
- **Tratta A52 Tangenziale Nord:** carreggiata e svincoli intera tratta di Km 12,9.
- **Raccordo Pavia Bereguardo:** svincoli della tratta corrispondente a 9,1 Km.

Al fine di ridurre i consumi energetici e migliorare l'illuminazione delle restanti tratte autostradali (A7, A51 e A52) in concessione, sono attualmente in corso le attività di sostituzione dei corpi illuminanti da tecnologia SAP a tecnologia LED. Nel piano degli investimenti in fase di approvazione, insieme alle lavorazioni di ammodernamento delle barriere di sicurezza lungo le Tangenziali Est e Nord e nel tratto dell'Autostrada A7 (da Piazza Maggi alla Barriera di Milano e in corrispondenza dello svincolo di Tortona), si procederà anche alla riqualificazione degli esistenti impianti di illuminazione. Anche negli edifici è in corso la sostituzione dei corpi illuminanti a tecnologia tradizionale con sistemi di illuminazione a tecnologia LED.

Impianti di segnalazione sequenziale di curva a LED

Su tutte le tratte autostradali, laddove l'asse stradale presenta un particolare angolo di curvatura, sono stati di recente allestiti degli impianti di segnalazione luminosa con tecnologia a LED, rispondenti all'omologazione ministeriale in conformità ai requisiti della norma UNI EN12352 cl. L8H.

Pavimentazioni e Barriere di Sicurezza

- **Sostituzione del manto stradale con asfalto drenante**

Ad oggi la Società, ha provveduto a sostituire il normale tappeto d'usura con asfalto drenante ad elevata aderenza per circa l'88,49% della rete in concessione a caratteristiche autostradali. La



pavimentazione è annualmente monitorata per verificarne la regolarità e l'aderenza; le misure sono eseguite da speciali attrezzature che percorrono in continuo la corsia di marcia delle tratte di competenza e che forniscono i parametri I.R.I. relativamente alla regolarità e CAT relativamente all'aderenza. I dati misurati sono parametrizzati per campo di valore, fornendo delle indicazioni medie sullo stato di qualità delle pavimentazioni che nel 2023 hanno espresso il valore dell'indice di pavimentazione I_{pav} di 68,93.

- **Sostituzione dei sicurvia con i dispositivi di ritenuta rispettanti la normativa europea²**

Adeguandosi agli standard previsti dalla normativa europea, la Società sta adottando dispositivi di ritenuta ad elevate prestazioni di attenuazione d'urto.



Più nel dettaglio si riporta il programma di adeguamento dei sicurvia:

- il rinnovo delle barriere lungo l'Autostrada A7 è stato completato. In prossimità della barriera di Milano Ovest sono stati inoltre realizzati due bypass autostradali. Sono ultimati i lavori di sostituzione delle barriere di protezione laterali ed in spartitraffico lungo la Tangenziale Ovest di Milano;
- è stato sviluppato il progetto esecutivo per l'adeguamento dei dispositivi di sicurezza lungo le Tangenziali Est e Nord.

2 UNI EN 1317 – parti 1/2/3/4, D.M. del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 2367 del 21 giugno 2004

RICERCA E SVILUPPO

Con lo scopo di promuovere e realizzare iniziative ed azioni volte ad innovare i processi e i sistemi di gestione aziendali, accrescere la soddisfazione dei Clienti e promuovere uno sviluppo sostenibile, la Società ha dato vita a nuove aree organizzative finalizzate a presidiare i temi dell'innovazione, ricerca e sviluppo.

In particolare, nel corso del 2023, nell'ambito delle attività di ricerca e sviluppo sono state avviate proficue collaborazioni con alcune delle principali Università italiane. La partecipazione a Master, Stage e Dottorati ha permesso di incanalare le nuove competenze e conoscenze nel tessuto aziendale, favorendo lo scambio di know-how e la sperimentazione di idee e soluzioni innovative.



I Servizi per il comfort del viaggiatore

Le aree di servizio

Diciannove aree di servizio sono dislocate lungo le tratte autostradali gestite e offrono un'ampia varietà di prodotti e servizi per il rifornimento dei veicoli ed il ristoro dei viaggiatori.

Tutte le aree sono dotate di distributori di carburante per il rifornimento di benzina e gasolio, quattordici offrono anche il prodotto Gpl e quattro (Assago Ovest, Cascina Gobba Est, Cascina Gobba Ovest e Dorno Ovest) il prodotto metano. Presso l'area di Cascina Gobba Ovest è disponibile il servizio di ricarica rapida per veicoli elettrici, mentre presso le aree di Dorno Est e Ovest è disponibile il servizio di ricarica rapida per i soli veicoli Tesla (prima supercharger autostradale italiana).

Per i camperisti sono presenti sette camper service gratuiti.

Diciotto bar con market, permettono in altrettante aree di servizio una breve pausa per l'acquisto di prodotti alimentari e altri beni e servizi. Due ristoranti self-service offrono un servizio di ristorazione tradizionale ai Clienti delle aree di Dorno Est e Dorno Ovest (ponte di Dorno, opera dell'architetto Carlo Casati), Bettole di Novi Est e Bettole di Novi Ovest (il ristorante si trova nell'area est ma è accessibile anche dall'area opposta grazie ad un sottopasso). Due ristoranti fast-food offrono un servizio di ristorazione veloce ai Clienti delle

aree di Castelnuovo Scrivia Est (accessibile tramite sottopasso anche dall'area ovest) e Cinisello Nord.

Milano Serravalle – Milano Tangenziali ha recentemente avviato un piano di rinnovamento delle proprie aree di servizio, che sarà realizzato in collaborazione con i sub-concessionari, finalizzato ad ammodernare fabbricati, pensiline e impianti, arricchire l'offerta di prodotti e servizi dedicati ai Clienti e migliorare la *customer experience*.

La Società assicura il rispetto di elevati standard di qualità in tema di sicurezza, fruibilità e comfort del servizio. A tal fine vengono svolti continui e regolari controlli per verificare lo stato di manutenzione e la qualità del servizio erogato.

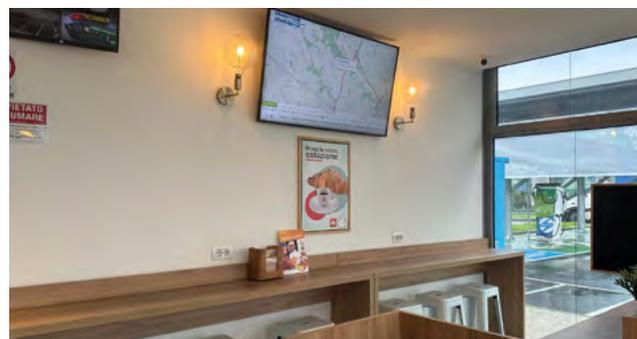


TABELLA DEI SERVIZI

Sul sito internet www.serravalle.it sono disponibili ulteriori informazioni sulle aree di servizio e sui servizi offerti, oltre a continui aggiornamenti in merito a novità, iniziative promozionali ed ai cantieri di riqualificazione delle aree e di potenziamento del servizio e ai possibili disagi.

Aree servizio	Orario di apertura	Visite di controllo		Benzina Gasolio	GPL	Metano	Officine	N° Colonnine di ricarica elettrica	Telecamere	Aree Camper	Info Point	Ristoranti	Bar	Negozii	Alberghi	Docce	Area gioco	Baby Room	Servizi Disabili	Sale Riunioni	Wi Fi	Fax	Bancomat	Parcheggi autovetture		
		mensili	annue																					Totale	riservati a diversamente abili	Parcheggi pesanti
Assago Ovest	7/7 H24	4,7	35	Q8	Q8	Q8	0	-	0	0	-	-	Autogrill	-	Belstay	0	-	0	0	Belstay	0	0	-	41	2	6
Bettole di Novi Est	7/7 H24	4,6	34	IP	IP	-	-	-	0	-	-	Autogrill	Autogrill	-	-	0	-	0	0	-	0	0	-	37	2	12
Bettole di Novi Ovest	7/7 H24	4,6	34	IP	IP	-	-	-	0	0	-	-	Autogrill	-	-	0	0	0	0	0	0	0	-	24	2	19
Cantalupa Est	7/7 H24	3,4	24	IP	IP	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	0	0	-	7	1	11
Cantalupa Ovest	7/7 H24	4,4	33	Q8	Q8	-	-	-	0	-	-	-	Sarni Way	-	-	0	-	0	0	-	0	0	-	39	4	8
Cascina Gobba Est	7/7 H24	4,5	32	IP	-	IP	-	-	0	-	-	-	My Chef	-	-	0	-	0	0	-	0	-	-	73	3	6
Cascina Gobba Ovest	7/7 H24	4,7	34	IP	-	IP	-	3	0	-	-	-	My Chef	-	-	-	0	0	0	-	0	-	-	47	2	7
Castelnuovo Scrvia Est	7/7 H24	4,6	34	Sarni Oil	Sarni Oil	-	-	-	0	0	-	Mc Donald's	Chef Express e Sarni Way	-	-	0	0	0	0	0	0	0	-	70	4	28
Castelnuovo Scrvia Ovest	7/7 H24	4,4	33	Eni	-	-	-	-	0	0	-	Coming soon	Chef Express	-	-	0	0	0	0	-	0	0	-	32	2	25
Cinisello Nord	7/7 H24	4,9	37	IP	IP	-	-	-	0	0	-	Mc Donald's	Chef Express	-	-	0	0	0	0	0	0	0	-	62	2	8
Cologno Monzese Est	7/7 H24	5,1	39	IP	IP	-	-	-	0	0	-	-	Autogrill	-	-	0	0	-	0	-	-	0	-	21	1	4
Dorno Est	7/7 H24	3,4	23	Esso	Esso	-	-	6 [Tesla]	0	-	-	Eataly	Eataly	-	-	0	0	0	0	-	0	0	0	106	2	14
Dorno Ovest	7/7 H24	4,6	34	Q8	Q8	Q8	-	6 [Tesla]	0	-	-	Eataly	Eataly	-	-	0	0	0	0	0	0	-	0	81	7	16
Muggiano Est	7/7 H24	4,8	38	Tamoil	-	-	-	-	0	-	-	-	Chef Express	-	-	-	0	0	0	-	0	-	-	35	2	6
Muggiano Ovest	7/7 H24	4,8	36	Esso	Esso	-	-	-	0	-	-	-	My Chef	-	-	-	-	0	0	-	0	-	-	37	2	5
Rozzano Est	7/7 H24	4,6	36	Q8	Q8	-	-	-	0	0	-	-	Chef Express	-	-	0	0	0	0	-	0	-	-	44	2	10
San Giuliano Est	7/7 H24	4,5	32	Eni	-	-	-	-	0	-	-	-	Autogrill	-	-	-	-	0	0	-	0	-	-	21	2	4
San Giuliano Ovest	7/7 H24	4,4	35	Q8	Q8	-	-	-	0	-	-	-	Autogrill	-	-	-	-	0	0	-	0	-	-	19	2	6
Vimercate Ovest	7/7 H24	4,7	36	Eni	Eni	-	-	-	0	-	-	-	Sarni Way	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	25	1	3

Olli, la nuova mascotte

Olli è la nuova mascotte di Milano Serravalle - Milano Tangenziali. Una cicogna, proprio come quelle che da anni nidificano tra gli alberi della stazione di Gropello Cairoli lungo l'Autostrada A7. Simbolo di fiducia e collaborazione, la scelta di una cicogna testimonia l'impegno della Società per la sostenibilità, l'attenzione all'ambiente e ai territori attraversati dall'infrastruttura. Olli accompagna le iniziative di comunicazione per informare la clientela sui servizi offerti. La sua immagine è presente negli spazi aziendali e sui mezzi del comparto viabilità dedicati all'assistenza ai viaggiatori.



Travel podcast

La Società ha sviluppato due canali di travel podcast per far conoscere ai viaggiatori personaggi e luoghi storici di interesse in prossimità della rete autostradale gestita.

L'innovativo progetto è il risultato della collaborazione tra Milano Serravalle e Loquis, prima piattaforma di geo-podcasting italiana, che ha realizzato i due canali "Milano Serravalle - In viaggio con la storia", dedicato all'Autostrada A7, e "Su e giù per le Tangenziali", con contenuti su A50, A51 e A52. Gli episodi dei podcast, disponibili in sei lingue diverse, sono geo-localizzati e possono perciò essere ascoltati in tempo reale durante il viaggio, come un'audio guida o un navigatore che racconta le storie dei luoghi attraversati. Ad oggi i contenuti dei due canali hanno totalizzato oltre 131.000 ascolti complessivi e più di 63.500 ascoltatori unici.

canali podcast Loquis



La valorizzazione della sicurezza stradale

“Guida bene, non fare l’eroe” è la campagna per la sicurezza stradale promossa da Milano Serravalle – Milano Tangenziali: un progetto di sensibilizzazione verso comportamenti responsabili alla guida.

Sviluppata online e offline, la campagna associa famosi personaggi - scelti tra eroi mitologici e profili storici - a specifici messaggi sulla sicurezza stradale, con l’obiettivo di promuovere, attraverso un linguaggio persuasivo, emozionale e user friendly, una mobilità più attenta e sicura.

I 12 protagonisti della campagna si rivolgono al pubblico attraverso annunci animati sui canali social

campagna per la sicurezza stradale



della Società, manifesti e cartoline distribuiti nei punti strategici della rete autostradale gestita.

Il progetto è caratterizzato da messaggi chiari, semplici e incisivi sulla sicurezza stradale: fare una sosta quando si accusa stanchezza, non utilizzare il cellulare alla guida, rispettare la distanza di sicurezza, non superare i limiti di velocità, prestare attenzione alla segnaletica stradale, controllare lo stato di usura degli pneumatici e le condizioni di efficienza del veicolo.

Caffè gratis in area di servizio

Milano Serravalle promuove un’iniziativa di sicurezza al fine di evitare incidenti dovuti a colpi di sonno e stanchezza, offrendo caffè gratuiti di notte ai viaggiatori nelle aree di servizio della tratta di competenza. Nel 2023 sono stati serviti oltre 27.600 caffè nelle diverse edizioni della campagna.

L’iniziativa viene accompagnata da una campagna di comunicazione con materiale informativo pubblicato online e distribuito all’interno delle aree di servizio.

locandina iniziativa caffè gratis



“Valentina - La Vita Vale”



La Società ha stretto una collaborazione con l'Associazione “Valentina - La Vita Vale” che ha realizzato

una app per contrastare la distrazione da smartphone per la sicurezza di automobilisti e pedoni. Tali funzionalità verranno integrate anche nella app di Milano Serravalle – Milano Tangenziali (attualmente in fase di sviluppo).



Vacanze con i fiocchi

La Società è partner della campagna di sensibilizzazione sul tema della sicurezza stradale dal titolo “Vacanze con i fiocchi: dai un passaggio alla sicurezza”, realizzata nel periodo di esodo estivo.

Radar

Milano Serravalle – Milano Tangenziali, lungo un tratto della A51 Tangenziale Est, si è dotata di un sistema di radar per il monitoraggio ed il controllo del traffico, che permette di individuare le situazioni più critiche (veicoli fermi, pedoni in carreggiata, ecc.), consentendo interventi mirati e tempestivi.

L'assistenza all'esazione

Punti Cortesia

I Punti Cortesia offrono informazione e assistenza commerciale ai Clienti. Sono distribuiti lungo la rete in concessione in prossimità delle barriere di esazione del pedaggio:

1. **Autostrada A7:** in prossimità della Barriera di Milano Ovest direzione Genova (aperto tutti i giorni dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00);
2. **Tangenziale Est A51:** in prossimità della Barriera di Agrate/Vimercate in direzione dell'Autostrada A1 (aperto da lunedì a sabato dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00 – domenica chiuso);
3. **Tangenziale Nord A52:** prima della Barriera di Sesto San Giovanni in direzione dell'Autostrada A1 (aperto tutti i giorni dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00).





Presso tutti i Punti Cortesia sono a disposizione i seguenti servizi:

- informazioni commerciali e distribuzione di materiale informativo;
- stipula contratti UnipolMove Clienti privati stipula dei contratti Telepass Family e Telepass Business;
- stipula contratti UnipolMove Clienti Small Business;
- assistenza Clienti titolari di contratto Telepass;
- attivazione sconto del 35% ai Clienti titolari di contratto Telepass Business e Family, contratto UnipolMove Clienti privati e Small Business,



contratto DKV per i Clienti che percorrono abitualmente le tangenziali milanesi;

- pratiche per revoca, smarrimento o furto Telepass e Viacard;
- vendita tessere Viacard a scalare valide sull'intera rete autostradale;
- rimagnetizzazioni tessere;
- evasione di richiesta fatturazione differita di tessere a scalare acquistate presso rivenditori autorizzati;
- restituzioni tessere Viacard e Telepass;
- revoche di contratti Telepass;
- riscossione degli importi dei rapporti di mancato pagamento del pedaggio e risoluzione di contenziosi di pagamento.

Presso i Punti Cortesia di Milano Serravalle è inoltre disponibile l'assistenza ai Clienti di **Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A.** con i seguenti servizi:

- riscossione pedaggi di Autostrada Pedemontana Lombarda
- apertura e assistenza contratti Conto Targa di Autostrada Pedemontana Lombarda

A seguito dell'art. 12 - Decreto-legge 201/2011 - si ricorda che la soglia massima dei pagamenti in contanti nei Punti Cortesia, per ogni singola operazione, è pari a 2.000,00 euro.

Orari e giorni di apertura sono consultabili anche sul sito web **www.serravalle.it** alla sezione Punti Cortesia.

LE PROMOZIONI



SconTaMi

È stata estesa fino al 31 dicembre 2024 l'agevolazione rivolta ai Clienti che percorrono abitualmente le tangenziali milanesi. SconTaMi è applicabile a tutti i transiti effettuati nel corso del mese tramite apparati di Telepedaggio alle singole barriere a sistema semichiuso.

Nel 2024, lo sconto è pari al 35%, le barriere interessate sono:

- **Sesto San Giovanni** sulla A52 Tangenziale Nord
- **Vimercate** sulla A51 Tangenziale Est (ad esclusione dei transiti con provenienza/direzione A4 tratta Milano Venezia)
- **Terrazzano** sulla A50 Tangenziale Ovest (per la quota di pedaggio di competenza di Milano Serravalle - Milano Tangenziali).

La promozione ha cadenza mensile: alla fine di ogni mese solare il conteggio dei transiti viene automaticamente azzerato. È necessario utilizzare esclusivamente un apparato di Telepedaggio



in quanto è l'unico metodo che consente di conteggiare i transiti e di conseguenza calcolare lo sconto. L'iniziativa è riservata sia ai Clienti privati che alle aziende (sia alle persone fisiche sia a quelle giuridiche) e può essere applicata a tutte le classi dei veicoli.

L'agevolazione viene applicata a tutti i transiti effettuati nel corso del mese solare previo raggiungimento di una soglia pari a 30 transiti per singola barriera e per apparato di Telepedaggio.

L'attivazione dell'agevolazione SconTaMi avviene tramite la compilazione di un apposito form disponibile sia online su www.serravalle.it sia presso i Punti Cortesia della Società. Lo sconto non è cumulabile con altre iniziative.

Modulazione tariffaria per Motociclisti

La modulazione tariffaria Moto con dispositivo di telepedaggio è un'iniziativa a carattere sperimentale - frutto di un accordo tra Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ed AISCAT (Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori) - avviata nel mese di agosto del 2017 ed attiva fino al 31 dicembre 2024. La promozione permette ai Clienti (persone fisiche) motociclisti, titolari di un contratto di telepedaggio (Telepass o UnipolMove) dedicato unicamente al motociclo, di usufruire di uno sconto pari al 30% sul pedaggio autostradale relativo alla rete in concessione. Lo sconto non è cumulabile con altre iniziative.

Per maggiori informazioni sulle promozioni e sui servizi disponibili presso i Punti Cortesia: www.serravalle.it



02

Sezione II
QUALITÀ
E AMBIENTE

Qualità e Ambiente

Indagine di Customer Satisfaction

La Società, tramite un istituto di ricerca specializzato, svolge ogni anno un'indagine di *Customer Satisfaction* e valutazione della qualità dei servizi offerti. La rilevazione è effettuata su un campione di almeno 1.000 intervistati ed è eseguita con metodologia CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) e CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). La ricerca ha come obiettivo principale non solo quello di registrare puntualmente i giudizi dei Clienti, ma anche di individuare gli aspetti, le aree della qualità e del servizio capaci di incidere sull'indice di soddisfazione generale.

Certificazioni secondo standard internazionali

Milano Serravalle – Milano Tangenziali ha scelto di certificare i propri sistemi di gestione secondo gli standard internazionali ISO con lo scopo di sviluppare gli strumenti aziendali necessari a monitorare i propri processi e attività per la “Gestione della rete autostradale in concessione”.

Sistema di gestione Qualità – certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

Milano Serravalle – Milano Tangenziali è costantemente impegnata nel miglioramento della qualità dei servizi offerti e nel raggiungimento della soddisfazione dei Clienti nonché ad accrescere l'efficacia del proprio sistema di gestione, attraverso la gestione di rischi e opportunità, per

conseguire risultati migliori e prevenire effetti negativi.

Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro - certificato secondo la norma UNI ISO 45001:2018

La Società considera quale valore fondamentale la sicurezza e la salute dei propri dipendenti, degli appaltatori, del personale esterno e dei suoi Clienti e perciò garantisce il proprio impegno alla prevenzione degli incidenti e delle malattie professionali attraverso la gestione dei rischi, assicurando la rispondenza ai requisiti delle norme di riferimento e cogenti, attraverso la definizione dei propri obiettivi di miglioramento e, da ultimo, attraverso l'impegno per la consultazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori.

Sistema di Gestione Ambientale – certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015

La Società ritiene essenziale perseguire la protezione dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento e la riduzione del consumo di energia e di risorse, garantendo il rispetto degli obblighi di legge (inteso in termini di scadenze e di recepimento degli aggiornamenti legislativi), ma anche ponendosi obiettivi di miglioramento superiori a quelli richiesti dalla legge, di modo da assicurare un approccio sistematico e preordinato alla gestione delle emergenze ambientali.

Sul sito www.serravalle.it sono pubblicati i certificati e il documento di Politica Qualità, Sicurezza e Ambiente.

Gli indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità del servizio, validi per tutte le Concessionarie e definiti dalla Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Nel corso del 2023 gli standard di riferimento risultano rispettati.

	Unità di misura	Standard di riferimento
Fattore base: Sicurezza del Viaggio		
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata >5gg	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24 ore
Fattore base: Regolarità del Servizio		
Stato Segnaletica orizzontale (retroreflessione)*	(RL) Retroreflessione (mcd lx ⁻¹ m ⁻²)	100 RL
Fattore base: Confortevolezza		
Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	n. controlli/mese	2 controlli
Fattori base: servizi per viaggiatori diversamente abili		
Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree con 1 controllo al mese su 100% delle aree	n. controlli/mese	2 controlli
Fattore base: Informazione agli utenti		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail agli indirizzi: comunicazione@serravalle.it e info@serravalle.it	Tempo di risposta (giorni) nell'85% dei casi	10 giorni lavorativi

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

La tutela e il rispetto dell'ambiente

La tutela ed il rispetto dell'ambiente rappresentano per Milano Serravalle - Milano Tangenziali un grande valore cui ispirarsi nelle periodiche attività di manutenzione ed ammodernamento delle proprie infrastrutture, e maggiormente nella costruzione di nuove opere, che devono rispondere alle esigenze di stakeholder sempre più attenti e sensibili agli aspetti ambientali.

Tra i principali impatti ambientali da mitigare, vi è sicuramente quello determinato dal transito veicolare. La sostenibilità e l'innovazione guidano le scelte progettuali dei nuovi interventi di mitigazione acustica: non solo la galleria fonica già realizzata a Paderno Dugnano, dotata di una struttura di copertura vetrata in parte integrata con moduli fotovoltaici, ma anche le opere a verde come elementi di schermatura dei detrattori del paesaggio e con funzione di filtro delle polveri e delle emissioni sonore.

Avvalendosi di imprese specializzate nell'ambito del pronto intervento ambientale e della gestione dei rifiuti, Milano Serravalle - Milano Tangenziali recupera più del 90% dei rifiuti prodotti dal proprio personale e raccolti lungo le infrastrutture. Nei lavori che prevedono movimenti terra, il riutilizzo è sempre privilegiato.

Con specifico riferimento alla tutela della biodiversità, la Società ha attivato collaborazioni con Enti di ricerca ed Università al fine di migliorare la connettività ecologica delle proprie aree verdi con il territorio circostante.

Infine, Milano Serravalle - Milano Tangenziali è impegnata nella riduzione dei consumi energetici

mediante la riqualifica a LED degli impianti di illuminazione della propria rete e dal 1° luglio 2023 utilizza energia green al 100% rinnovabile, oltre alla quota parte di energia autoprodotta con tre impianti fotovoltaici. La Società, inoltre, ha avviato le attività di progettazione per trasformare le restanti centrali termiche ancora alimentate a gasolio, per l'assenza di allacciamenti alla rete di distribuzione del gas naturale vicini, in centrali con pompa di calore.

Alla gestione operativa degli aspetti ambientali, si affianca un'accurata selezione dei fornitori sulla base di criteri ambientali premiali, possesso di requisiti socio-ambientali, garanzia di esecuzione di servizi/lavori progettati sulla base dei Criteri Ambientali Minimi.

Stazioni di ricarica dei veicoli elettrici

Milano Serravalle – Milano Tangenziali ha realizzato le prime stazioni Supercharger Tesla della rete autostradale italiana nelle aree di Dorno Est e Dorno Ovest. Le due stazioni, dotate di sei colonnine ultrafast, permettono la ricarica delle batterie dei veicoli del marchio americano in meno di 30 minuti.

Il piano di rinnovamento delle aree di servizio, attualmente in corso, prevede di dotare tutte le aree di stazioni di ricarica veloce per tutti i veicoli elettrici.

Attualmente, oltre alle stazioni supercharger, il servizio di ricarica dei veicoli elettrici è attivo nell'area di servizio Cascina Gobba Ovest (A51). Altre tre stazioni di ricarica saranno attivate nei



prossimi mesi (si attende l'allacciamento alla rete elettrica) a Cascina Gobba Est (A51), Dorno Ovest (A7) e Muggiano Ovest (A50).

Nel 2024 saranno avviati i lavori di realizzazione di ulteriori stazioni di ricarica con l'obiettivo di attivare il servizio in tutte le aree presenti lungo la rete autostradale di competenza entro primavera 2026.

Infine, all'interno del parcheggio auto del pool della sede di Assago, sono state installate dieci wallbox per la ricarica dei veicoli ibridi/elettrici presenti nella flotta aziendale.



03

Sezione III
TUTELA DEL CLIENTE

Tutela del Cliente

Le procedure di reclamo

Il Cliente può segnalare alla Società eventuali carenze o disservizi riscontrati lungo la rete autostradale gestita attraverso le seguenti modalità:

- via e-mail a: **comunicazione@serravalle.it** e **info@serravalle.it**
- sito web www.serravalle.it, dove è possibile compilare un apposito format, riportato nella sezione “Segnalazioni”
- lettera indirizzata a Milano Serravalle – Milano Tangenziali S.p.A. via del Bosco Rinnovato, 4/a Palazzo U9 – 20057 Assago (MI)

I rimborsi

Milano Serravalle – Milano Tangenziali, in tutti i casi in cui il pedaggio pagato fosse superiore a quello da corrispondere, si impegna, su richiesta del Cliente e a seguito degli approfondimenti circa la fondatezza della richiesta, a rimborsare il pedaggio corrisposto in misura superiore a quanto dovuto.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la sezione “Pedaggio” all’interno del sito web **www.serravalle.it**

La richiesta di fatturazione

Lo scontrino di pedaggio non ha validità ai fini fiscali: è unicamente la ricevuta dell’avvenuto

pagamento del pedaggio e viene rilasciato, su richiesta del Cliente, in tutte le piste delle stazioni di Milano Serravalle.

Per richiedere l’emissione della fattura per i transiti autostradali effettuati sulle tratte di competenza, è necessario compilare la richiesta riepilogativa dei transiti, riportati su base mensile, trimestrale o semestrale, da inoltrare a Milano Serravalle – Milano Tangenziali S.p.A. via del Bosco Rinnovato 4/a Palazzo U9 – 20057 Assago (MI). Il modulo è disponibile sul sito web www.serravalle.it nella sezione “Mancato Pagamento Pedaggio”.

La richiesta di risarcimento danni

Nel caso in cui il Cliente ritenga di aver subito danni sulla rete autostradale gestita da Milano Serravalle – Milano Tangenziali a seguito di un sinistro riconducibile ad una responsabilità della Società, può inviare una richiesta di risarcimento danni tramite raccomandata A.R. indirizzata a Milano Serravalle – Milano Tangenziali S.p.A. via del Bosco Rinnovato 4/a Palazzo U9, 20057 Assago (MI) all’attenzione dell’Area Risk & Insurance Management - Ufficio Assicurazioni e Servizi Amministrativi oppure tramite PEC.

Per maggiori informazioni è possibile:

- inviare una e-mail a **assicurazioni@serravalle.it**
- contattare il numero +39 02/575944777

CONTATTI E NUMERI UTILI

CALL CENTER

(24 ore su 24, 7 giorni su 7)

Numero Verde **800 184 786**

CENTRO RADIO INFORMATIVO

(24 ore su 24, 7 giorni su 7)

Tel. **+39 02/52855500**

CCISS VIAGGIARE INFORMATI 1518

Polizia Stradale MI - Ovest

Tel. **+39 02/8447881**

IN CASO DI EMERGENZA

Soccorso Sanitario **118**

Polizia **113**

Carabinieri **112**

Vigili del Fuoco **115**

SOCCORSO MECCANICO STRADALE

ACI GLOBAL **803116**

IMA **800108510**

VAI Europe Assistance **803803**

SI24 **800512424**

RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI

Via del Bosco Rinnovato 4/a

20057 Assago (MI)

Tel. **+39 02/575941**

(dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30

orario continuato)

info@serravalle.it

comunicazione@serravalle.it

POSTA CERTIFICATA

serravalle@pec.serravalle.it

REGOLAMENTO GENERALE

DELLA PROTEZIONE DEI DATI (GDPR)

Milano Serravalle - Milano Tangenziali, in qualità di Titolare del Trattamento ha individuato e nominato, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, Responsabile della Protezione dati (c.d.

"Data Protection Officer") la Società Emmess S.r.l. È possibile contattare il DPO per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali, inviando una comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica dpo@serravalle.it o presso Emmess S.r.l. Centro Dir.le Milano 2, 20054 Segrate (Mi), all'attenzione del DPO, o contattando il numero telefonico 02/49758283.

Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A.

Sede Legale in Assago (MI)

Via del Bosco Rinnovato n. 4/a - Palazzo U9

www.serravalle.it

Progetto editoriale:

Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A.

Progetto grafico e stampa:

Cremonesi & Co Srl

Stampa su carta riciclata



MILANO SERRAVALLE
MILANO TANGENZIALI S.p.A.
Via del Bosco Rinnovato, 4/a
20057 Assago MI
www.serravalle.it

