

GIUBBIO
SERRAVALLE
TANGENZIALE
MILANO

carta dei **SERVIZI**



milanoserravalle
milanotangenziali

carta dei servizi



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 2025 ed è redatta annualmente secondo le disposizioni vigenti in materia.

02 Messaggio della Società

Sezione I Rete e Infrastruttura

09 Chi siamo

17 Composizione della rete

22 Piani di potenziamento della rete

25 Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

28 Pedaggio: cos'è e come si calcola

33 Informazioni sul servizio e sull'infrastruttura

33 La mobilità

35 Ausiliari della Viabilità

36 Polizia Stradale

36 Gestione del soccorso

36 Soccorso Meccanico

37 Soccorso Sanitario

38 Trasporti eccezionali

38 L'informazione per il Viaggiatore

39 Pannelli a messaggio variabile (PMV)

39 Informazioni conoscitive dell'infrastruttura

39 Sito internet

40 LinkedIn

40 TV e Radio

40 La manutenzione

40 Servizi Invernali

42 Segnaletica orizzontale e verticale

42 Illuminazione

46 I Servizi per il comfort del viaggiatore

46 Le aree di servizio

50 Travel Podcast

51 Guida bene, non fare l'eroe

52 Caffè gratis in area di servizio

52 Vacanze con i fiocchi

53 L'assistenza all'esazione

53 Punti Cortesia

55 Le promozioni

56 Modulazione tariffaria per Motociclisti

Sezione II Qualità e Ambiente

63 Indagine di Customer Satisfaction

63 Certificazioni secondo standard internazionali

65 Indicatori di qualità

66 La tutela e il rispetto dell'ambiente

67 Stazioni di ricarica dei veicoli elettrici

Sezione III Tutela del cliente

73 Le procedure di reclamo

73 Persone a mobilità ridotta (PMR)

74 I rimborsi

74 La richiesta di fatturazione

76 Contatti e numeri utili

MESSAGGIO DELLA SOCIETÀ

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

Aggiornata ogni anno secondo le prescrizioni delle Autorità e degli Enti competenti, la Carta dei Servizi fornisce ai Clienti ogni informazione utile per fruire in modo ottimale dei nostri servizi autostradali, descrivendo nel dettaglio le iniziative adottate dalla Società al fine di garantire elevati standard di sicurezza, comfort e sostenibilità

Particolare attenzione viene riservata agli interventi di manutenzione e potenziamento della rete, anche in vista dei Giochi Olimpici Invernali Milano Cortina 2026, destinati a migliorare la viabilità, con effetti positivi sulle comunità e i territori, che in futuro saranno attraversati da autostrade sempre più sicure e sostenibili.

Un percorso di evoluzione tecnologica, favorito dalla consolidata collaborazione con Università ed Enti di ricerca, che pone al centro lo sviluppo delle "Smart Road", dotate cioè di innovativi sistemi di monitoraggio del traffico e dei manufatti, nonché la realizzazione di impianti all'avanguardia per l'alimentazione dei veicoli elettrici e a idrogeno per una mobilità sostenibile.

Accanto a sicurezza e innovazione, la tutela dell'ambiente costituisce infatti il terzo fondamentale pilastro dell'attività di Milano Serravalle, con risvolti concreti sia nei periodici interventi di manutenzione delle proprie infrastrutture e soprattutto nella costruzione di nuove opere, capaci rispondere alle esigenze di comunità e clienti sempre più sensibili a una gestione attenta sotto il profilo ambientale e sociale.

Attraverso le competenze delle persone che ogni giorno lavorano per dare ai viaggiatori un servizio migliore, Milano Serravalle, insieme al Gruppo FNM, continua così a essere protagonista nello sviluppo della mobilità del futuro.

A Voi tutti l'augurio di un buon viaggio

Elio Cosimo Catania
Presidente

Ivo Roberto Cassetta
Amministratore Delegato

Sezione I

RETE E INFRASTRUTTURA



09 Rete e Infrastruttura

- 09 Chi siamo
- 17 Composizione della rete
- 22 Piani di potenziamento della rete
- 25 Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi
- 09 Pedaggio: cos'è e come si calcola

33 Informazioni sul servizio e sull'infrastruttura

- 33 La mobilità
- 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 Informazioni conoscitive dell'infrastruttura

- 39 Sito internet
- 40 LinkedIn
- 40 TV e Radio

40 La manutenzione

- 40 Servizi Invernali
- 42 Segnaletica orizzontale e verticale
- 42 Illuminazione

46 I Servizi per il comfort del viaggiatore

- 46 Le aree di servizio
- 50 Travel Podcast
- 51 Guida bene, non fare l'eroe
- 52 Caffè gratis in area di servizio
- 52 Vacanze con i fiocchi

53 L'assistenza all'esazione

- 53 Punti Cortesia
- 55 Le promozioni
- 56 Modulazione tariffaria per Motociclisti





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.

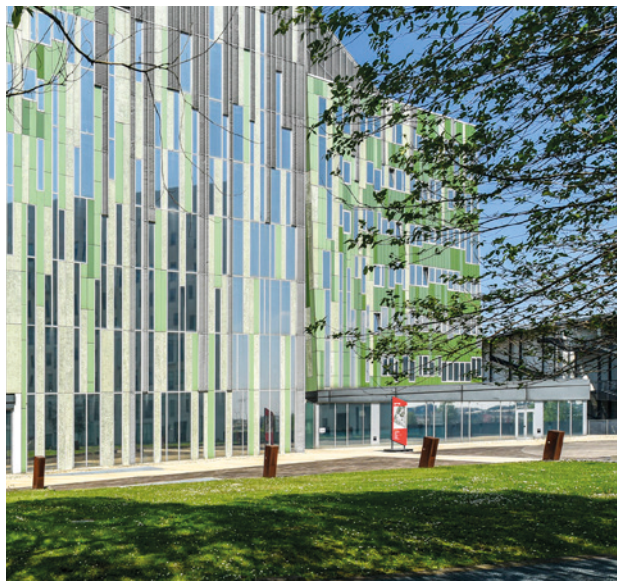
Nel 1956 viene firmata la **prima concessione autostradale** che prevede la costruzione e l'esercizio del **tratto Tortona-Serravalle Scrivia, completato nel 1958.**



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**.



NASCE LA SOCIETÀ

Il 28 luglio 1951 nasce la S.p.A per l'Autostrada Serravalle-Milano-Ponte Chiasso



AUTOSTRADA A7

Apertura al traffico dell'Autostrada A7



A51 TANGENZIALE EST DI MILANO

Termina la costruzione di 29,4 km dell'A51 Tangenziale Est di Milano

CAMBIO NOME SOCIETÀ

Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A

1951

1960

1973

2005

2019

2022

2023-28

2026-30

1956

1968

1994

2006-08

2021

2020-25

2025-28

2025-30

FIRMA DELLA CONVENZIONE

Nel 1956 viene firmata la prima concessione



A50 TANGENZIALE OVEST DI MILANO

Si concludono i lavori per la costruzione di 33 km dell'A50 Tangenziale Ovest di Milano

A52 TANGENZIALE NORD DI MILANO E A54 DI PAVIA

Apertura al traffico dell'A52 Tangenziale Nord di Milano per 12,9 km e dell'A54 Tangenziale Ovest di Pavia per 8,4 km

PAVIA BEREGUARDO

Riqualifica raccordo e ampliamento casello



SEGRATE

Viabilità speciale di Segrate in A51 Tangenziale Est di Milano



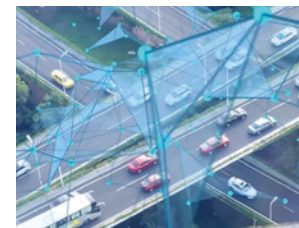
IDROGENO

Distribuzione di idrogeno



STATIC & DYNAMIC DIGITAL TWIN

Avanzate capacità predittive e virtuali per elevati standard di sicurezza



FREE FLOW

Miglioramento fluidità di traffico



PROGETTI DI SOSTENIBILITÀ

Autogenerazione di energia

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**.

In particolare, le tratte sono di seguito indicate:

Tratta	Km
A7 Autostrada Milano Serravalle da Milano Piazza Maggi a Serravalle Scrvia	86
A50 Autostrada Tangenziale Ovest di Milano con collegamento Fiera Rho-Pero	26
A51 Autostrada Tangenziale Est di Milano	39
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 124 Km di rete.

- l'autostrada **A7 da Milano alla diramazione Autostrada A26 - Predosa** (73,1Km);
- la **Tangenziale Ovest (A50)** per l'intero tracciato escluso il collegamento Fiera Rho - Pero (31,5 Km);
- la **Tangenziale Est (A51)** dall'allacciamento Autostrada A1 alla barriera di Agrate (19,5 Km)

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 Scrvia-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 Bettole, 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%
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

n. 4
Barriere autostradali

n. 10
Stazioni di esazione

n. 1
Centro Radio
Informativo

n. 73
Addetti alla Viabilità

n. 7
Gestori alla Viabilità

n. 3
Punti Cortesia per
assistenza ai Clienti

n. 19
Aree di Servizio

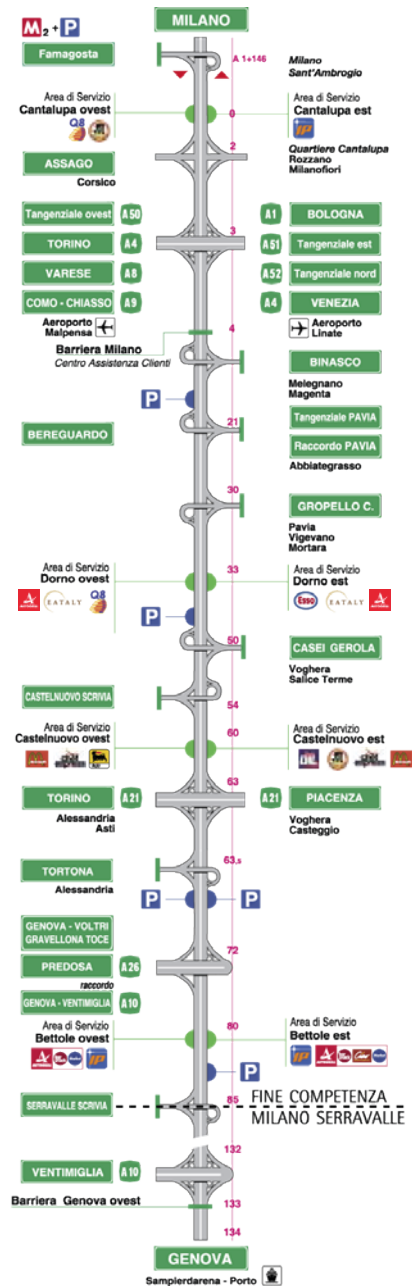
n. 153
PMV - Pannelli a
messaggio variabile

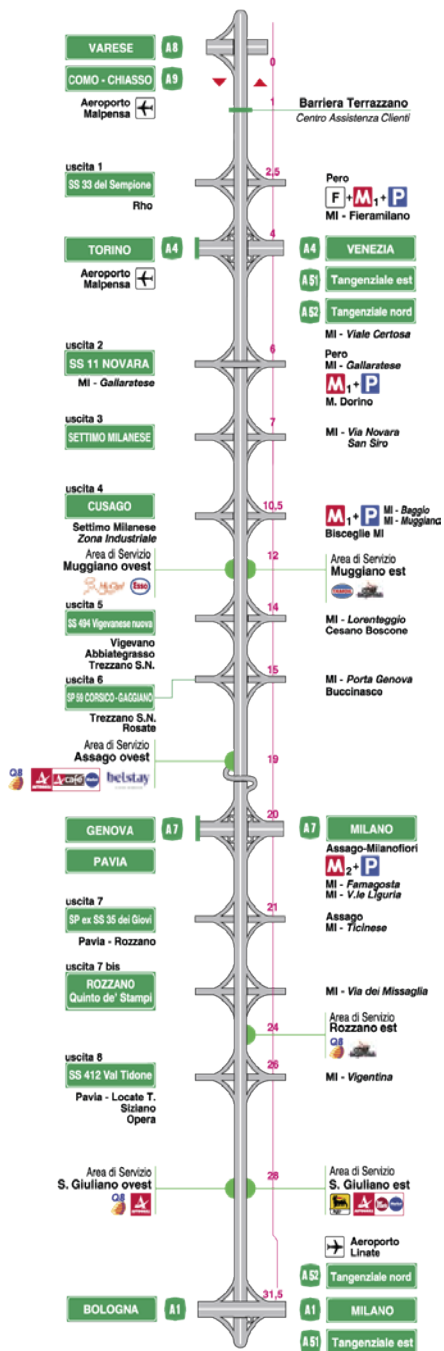
n. 155
Webcam lungo la
rete autostradale

Composizione della rete

A7

Milano-
Serravalle
Scrivia

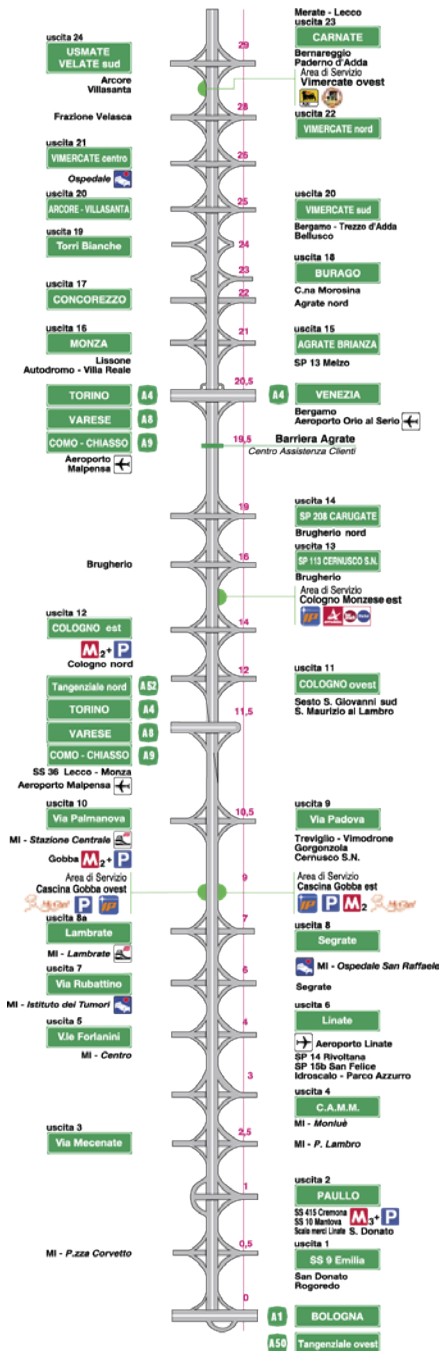


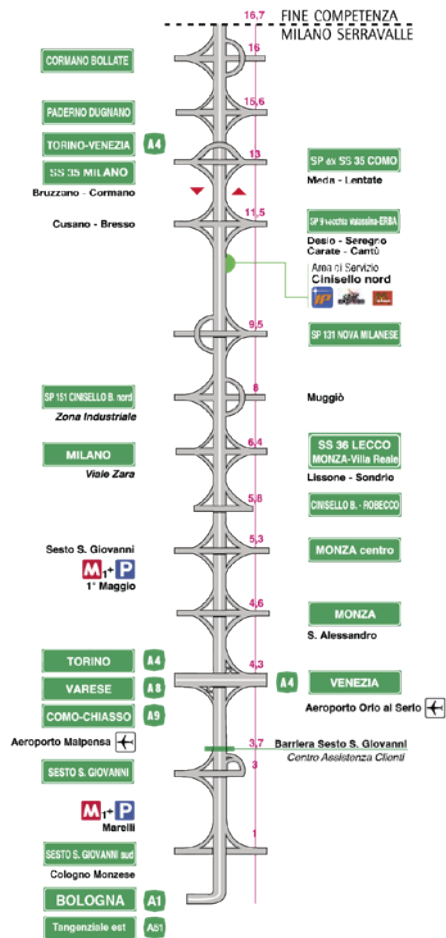


A50 A51

Tangenziale
Ovest di Milano

Tangenziale Est
di Milano



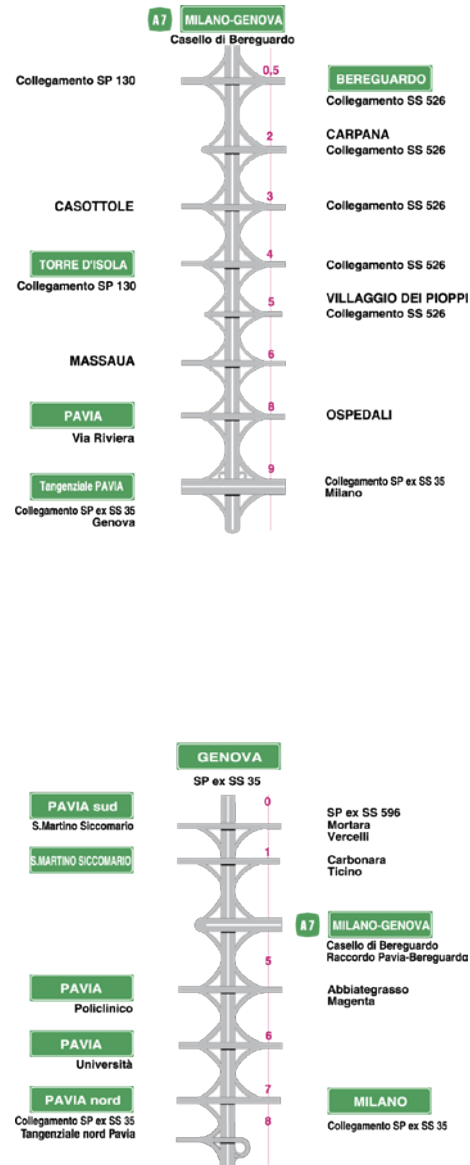


A52 A53

Tangenziale Nord di Milano da Bereguardo a Pavia

A54

Tangenziale di Pavia



Piani di potenziamento della rete

Investimenti: principali cantieri in corso

Cantiere	Caratteristiche intervento	Stato di fatto
A51 Tangenziale Est di Milano	Nuova zona di scambio tra lo svincolo Forlanini e la nuova uscita Mecenate – CAMM	Lavori in corso
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
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 iniziato le lavorazioni



Investimenti: principali progetti in corso

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	Nelle more
	3. A7 - Manutenzione straordinaria ed adeguamento strutturale manufatti A7: viadotto Binasco	dell'approvazione del PEF la Società ha: - avviato la procedura di gara per l'affidamento dei lavori del viadotto di Binasco
	4. A7 - Adeguamento emergenza da 82+960 a fine competenza	- avviato la progettazione esecutiva degli altri investimenti
	5. A7 - Riqualfica degli impianti di illuminazione tra la barriera di Milano Ovest e Piazza Maggi e dello svincolo di Tortona.	
	6. Riqualfica degli impianti di illuminazione da tecnologia SAP a tecnologia LED.	In fase di gara
Sistema sanzionatorio di rilevazione velocità media - A7	Progettazione di un sistema sanzionatorio di rilevazione della velocità media in A7 per Polizia Stradale	In fase di gara

Progetto	Caratteristiche intervento	Fase dei lavori
Nuove progettazioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Progetto difattibilità dell'interconnessione A4-A52-SS36 con modifica del ramo di svincolo tra l'A4 direzione Torino e l'A52 direzione Rho 2. Progetto di fattibilità della quarta corsia lungo la Tangenziale Ovest di Milano 3. Implementazione sistema di rilevazione traffico a mezzo di telecamere per lettura targhe 4. Progettazione PFTE di Sistema di Telecontrollo SCADA degli impianti elettrici, meccanici e telematici. 5. Progettazione PE di infrastruttura per adeguamento tratti autostradali secondo il decreto Smart Road. 	Progetti in corso



Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Milano Serravalle - MilanoTangenziali si impegna a rispettare i **principi fondamentali** nell'ambito di un sistema finalizzato alla **tutela dei cittadini e fruitori dell'infrastruttura autostradale**.¹



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**.



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

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.

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, ovvero motocicli cicli di cilindrata non inferiore a 120 centimetri cubici se a motore termico ovvero di potenza non inferiore a 6 kW se a motore elettrico solo se condotti da un soggetto maggiorenne

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 2025 le tariffe di pedaggio delle tratte autostradali non hanno subito alcun incremento.**

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.



Scopri di più

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



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

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 - Legacy
DKV Euro Service GmbH+Co KG	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP) e Servizio Europeo di telepedaggio (SET)
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 S.r.l.	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**.



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

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 se aperte al traffico;
- **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 2024 il traffico sulla rete in concessione, inteso come volume in veicoli-km, ha registrato un aumento pari al

2,31% 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, neviccate intense, grandi eventi, esodi/controesodi).



È inoltre operativa una convenzione con la Croce Rossa Italiana, volta a migliorare la gestione delle criticità

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 generale di velocità è fissato a **90 km/h**, salvo tratti ove chiaramente indicato dalla segnaletica verticale.

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 l'organico del servizio è composto da 73 Ausiliari della Viabilità, con impegno ripartito su turni, a cui si aggiungono 7 Gestori alla Viabilità, con impegno sempre ripartito su turni, con il compito di intervenire puntualmente nel caso di eventi con ripercussioni rilevanti sulla viabilità.



Assistere 24h su 24h i Clienti in difficoltà in caso di incidenti, code o restringimenti di carreggiata.

Gli Ausiliari della Viabilità mediante l'impiego di furgoni denominati "Alfa", dislocati efficacemente sulla tratta gestita e sempre pronti ad intervenire tempestivamente per le situazioni di emergenza o assistenza ai Clienti, garantiscono un livello di servizio minimo giornaliero che prevede:

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

Gli interventi registrano un incremento del 39,15% rispetto al 2023, dovuto sia all'aumento di traffico sia ad una maggiore presenza sulle tratte di competenza del personale. A questo si aggiunge un innovativo progetto di digitalizzazione, unico nel settore autostradale, attivo dal novembre 2023 e in continua evoluzione.

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 della Polizia Stradale 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.

Gestione del soccorso

Sull'intera rete autostradale **sono presenti 168 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 2024 sono stati effettuati 17.564 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



I Cliente può contattare direttamente il Call Center della Società

ha introdotto 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.

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 2024 sono stati effettuati 304 interventi di Soccorso Sanitario.

In caso di emergenza

In caso di incidente, guasto del veicolo, malessere del conducente o del passeggero, se possibile, cercare di raggiungere la **piazzola di emergenza** più vicina e collocarsi in una posizione sicura e protetta. Attivare quindi le quattro frecce per segnalare la presenza del veicolo, sterzare le ruote verso l'esterno della carreggiata, scendere dalla vettura dalla parte opposta al traffico indossando il giubbotto catarifrangente, esporre la segnaletica provvisoria (triangolo) e **chiedere assistenza**, tramite colonnine SOS (se disponibili nelle vicinanze), **numero verde Call Center 800.184.786**, o direttamente il **Numero Unico di Emergenza 112**, che provvederà ad avvisare il nostro Centro Radio Informativo per l'invio dei necessari soccorsi.

Per permettere un intervento rapido ed efficace dei soccorsi, specificare:

- la tipologia di richiesta (soccorso meccanico, soccorso sanitario, ecc.);
- la direzione di percorrenza (nord o sud);

- la localizzazione più esatta possibile del luogo in cui ci si trova, ossia il nome dell'autostrada e la chilometrica, se conosciuti; in nessun caso attraversare la carreggiata. In alternativa, indicare l'uscita più vicina.

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 9:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00)

E-mail: trasporti.eccezionali@serravalle.it

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).

L'informazione per il Viaggiatore

Il Centro Radio Informativo coordina le richieste di soccorso e le attività di controllo della viabilità autostradale; è preposto al coordinamento delle risorse aziendali che svolgono attività di assistenza al traffico e 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 del

2024 sono stati 49.346, in aumento del 4,78% rispetto all'anno precedente

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. I PMV in itinere sono caratterizzati dalla presenza del doppio pittogramma oltre che da messaggio alfanumerico

Call Center

Il servizio di Call Center (numero verde gratuito 800-184-786) con personale dedicato in orario 6-22, unitamente ad un sistema di risposta automatico negli orari di assenza del personale, offre assistenza al Cliente 24 ore su 24 7 giorni su 7 con informazioni traffico e viabilità aggiornate in tempo reale. Nel corso del 2024, le chiamate registrate e gestite dagli operatori sono state 2.434.

Informazioni conoscitive dell'infrastruttura

Sito internet

Il sito web (www.serravalle.it) è il principale strumento di comunicazione a disposizione di chi percorre la rete gestita da Milano Serravalle - Milano Tangenziali. In particolare, i Clienti possono trovare informazioni relative a:

- **Viabilità:** mappa interattiva con la situazione del traffico in tempo reale, localizzazione delle aree di servizio e delle colonnine di ricarica elettrica, nonché dei principali servizi presenti nelle aree circostanti (Punti Cortesia della Società, fermate della metropolitana, parcheggi).
- **Webcam:** è possibile visualizzare la situazione del traffico attraverso le webcam posizionate in punti strategici lungo la rete.
- **Comunicati Stampa** dedicati a viabilità, chiusure al traffico, promozioni.

- **Pedaggio:** pagamento online, informazioni sulle tariffe, modalità di pagamento in autostrada.
- **Cantieri:** informazioni relative alla presenza di cantieri lungo la rete.
- **Informazioni** a favore di sicurezza, inclusività e ambiente.

App Viaggiatori

Progettata per migliorare l'esperienza di viaggio, **offre funzionalità pensate per rendere gli spostamenti** sulla rete di Milano Serravalle - Milano Tangenziali **più semplici e sicuri**. Attraverso la **mappa interattiva** permette di accedere a **informazioni aggiornate in tempo reale** su traffico, viabilità, cantieri, aree di servizio. All'interno dell'App è sempre a disposizione **l'assistente virtuale Olli**, pronta a rispondere alle domande dei Clienti.



App per IOS



App per Android

LinkedIn

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

TV e Radio

Nel corso del 2024 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 meteorologiche;
- **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 2024**, compilato tenendo conto degli indirizzi predisposti da Viabilità Italia - Centro di Coordinamento Nazionale in materia di viabilità.



La pianificazione della stagione invernale prevede nel periodo 15 novembre-15 aprile 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 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 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. Viene inoltre 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 Scrvia, 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.

Negli edifici è in corso la sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia SAP (Sodio Alta Pressione) 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 installati impianti di segnalazione luminosa con tecnologia 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

La Società ha provveduto a sostituire il normale tappeto d'usura con asfalto drenante ad elevata aderenza per circa l'88,49% della rete a caratteristiche autostradali in concessione. 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 2024 hanno

Sono installati impianti di segnalazione luminosa con tecnologia LED, rispondenti all'omologazione ministeriale.



espresso il valore dell'indice di pavimentazione Ipav di 68,45.

Sostituzione dei sicurvia con i dispositivi di ritenuta secondo normativa europea²

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

Nell'ambito di questi interventi, è stato riqualificato lo spartitraffico centrale in A51 Tangenziale Est tra gli svincoli di Cologno Est e Cologno Ovest con la sostituzione della barriera metallica in classe di resistenza H2 con barriera in cemento di tipo New Jersey Abesca Fast 120, aumentando la classe di contenimento fino ad H4.

Ricerca e sviluppo

Milano Serravalle attribuisce molto **valore alla ricerca e sviluppo**, in quanto attività fondamentali per l'innovazione, il miglioramento continuo delle infrastrutture e l'evoluzione verso una mobilità più sicura e sostenibile.

Le collaborazioni con alcune delle principali Università italiane, messe a punto negli ultimi anni, hanno permesso di avviare e consolidare progetti e iniziative che includono programmi di Stage e Dottorati di Ricerca con l'obiettivo di **arricchire le competenze aziendali e alimentare lo sviluppo tecnologico e scientifico** necessario per affrontare le sfide del futuro.

Proseguono poi le attività nell'ambito della digitalizzazione dell'infrastruttura che, tra l'altro, includono l'utilizzo di tecnologie di machine learning e intelligenza artificiale per il monitoraggio e la gestione della manutenzione. Si stanno inoltre conducendo **studi sul versante della psicologia cognitiva, indagando il rapporto tra conducente del veicolo e strada**, con l'obiettivo di contribuire a migliorare la sicurezza stradale.

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

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 cinque (Assago Ovest, Bettole di Novi Est, Cascina Gobba Est, Cascina Gobba Ovest e Dorno Ovest) il prodotto metano.

Cinque aree di servizio sono dotate di colonnine per la ricarica rapida dei veicoli elettrici e sono in corso i lavori per la realizzazione di ulteriori stazioni di ricarica per potenziare il servizio e renderlo disponibile in tutte le aree di servizio.

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. **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). **Tre ristoranti fast-food** offrono un servizio di ristorazione veloce ai Clienti delle aree di Castelnuovo Scrvia Est, Castelnuovo Scrvia Ovest e Cinisello Nord.

Milano Serravalle – Milano Tangenziali sta portando avanti un **piano di rinnovamento delle proprie aree di servizio**, 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 di servizio	🕒 Orario di apertura	📄 Visite di controllo		🚰			🔌 N° Colonnine di ricarica elettrica	✂️	👤	🚐	📍	🍴	☕	🏪	🏠	🚰	👶	♿	📶	📠	🏧	🚗 Parcheggi autovetture		🚚		
				Benzina Gasolio	GPL	Metano																				
		Mensili	Annuo																							
		📊																								
Assago Ovest	7/7 H24	4,6	55	Q8	Q8	Q8	-	●	●	●	-	Autogrill	Autogrill	-	Belstay	●	-	●	●	Belstay	●	●	-	37	2	6
Bettole di Novi Est	7/7 H24	4,3	52	IP	IP	IP	1	-	●	-	-	Autogrill	Autogrill	-	-	-	●	-	●	-	●	●	-	27	3	11
Bettole di Novi Ovest	7/7 H24	4,4	53	IP	IP	-	-	-	●	●	-	-	Autogrill	-	-	●	-	●	●	-	●	●	-	19	2	18
Cantalupa Est	7/7 H24	3,4	41	IP	IP	-	-	-	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	-	●	●	-	3	1	11
Cantalupa Ovest	7/7 H24	4,4	53	Q8	Q8	-	-	-	●	-	-	-	Sarni Way	-	-	-	-	●	●	-	●	●	-	35	4	9
Cascina Gobba Est	7/7 H24	4,3	51	IP	-	IP	-	-	●	-	-	-	My Chef	-	-	-	-	●	●	-	●	-	-	40	3	5
Cascina Gobba Ovest	7/7 H24	4,2	50	IP	-	IP	4	-	●	-	-	-	My Chef	-	-	-	●	●	●	-	●	-	-	37	2	7
Castelnuovo Scrivia Ovest	7/7 H24	4,4	53	Sarni Oil	Sarni Oil	-	-	-	●	●	-	Mc Donald's	Chef Express Sarni Way	-	-	●	●	●	●	●	●	●	-	61	4	27
Castelnuovo Scrivia Est	7/7 H24	4,1	49	Eni	-	-	-	-	●	●	-	Mc Donald's	Chef Express	-	-	●	●	●	●	●	●	●	-	25	2	23
Cinisello Nord	7/7 H24	4,5	54	IP	IP	-	-	-	●	●	-	Mc Donald's	Chef Express	-	-	●	-	●	●	-	●	●	-	50	2	9
Cologno Monzese Est	7/7 H24	4,3	52	IP	IP	-	-	-	●	●	-	-	Autogrill	-	-	●	-	-	●	-	●	●	-	19	1	3
Dorno Est	7/7 H24	3,3	39	Esso	Esso	-	6 (Tesla)	-	●	-	-	Eataly	Autogrill	-	-	●	●	●	●	-	●	●	-	98	2	14
Dorno Ovest	7/7 H24	4,3	51	Q8	Q8	Q8	9 (6 Tesla)	-	●	-	-	Eataly	Autogrill	-	-	●	-	●	●	-	●	-	-	64	7	19
Muggiano Est	7/7 H24	4,4	53	Tamoil	-	-	-	-	●	-	-	-	Chef Express	-	-	-	●	●	●	-	●	-	-	25	2	6
Muggiano Ovest	7/7 H24	4,3	52	Esso	Esso	-	1	-	●	-	-	-	My Chef	-	-	-	-	●	●	-	●	-	-	22	2	5
Rozzano Est	7/7 H24	4,7	56	Q8	Q8	-	-	-	●	●	-	-	Chef Express	-	-	●	-	●	●	-	●	-	-	42	2	9
San Giuliano Est	7/7 H24	4,3	51	Eni	-	-	-	-	●	-	-	-	Autogrill	-	-	-	-	●	●	-	●	-	-	26	1	4
San Giuliano Ovest	7/7 H24	4,3	51	Q8	Q8	-	-	-	●	-	-	-	Autogrill	-	-	-	-	●	●	-	●	-	-	25	1	6
Vimercate Ovest	7/7 H24	3,8	46	Eni	Eni	-	-	-	●	-	-	-	Sarni Way	-	-	-	-	-	●	-	●	-	-	21	1	3

Travel podcast

La Società ha sviluppato **tre canali di travel podcast** per far conoscere ai viaggiatori personaggi, luoghi storici e progetti di interesse in prossimità della rete autostradale gestita. L'innovativo progetto è il risultato della **collaborazione tra Milano Serravalle - Milano Tangenziali e Loquis, prima piattaforma di geo-podcasting italiana**, che ha realizzato i canali "Milano Serravalle - In viaggio con la storia", dedicato all'Autostrada A7, "Su e giù per le Tangenziali", con contenuti su A50, A51 e A52, e "Milano Futura", che **porta l'ascoltatore a scoprire come evolverà il capoluogo lombardo**, descrivendo i progetti destinati a ridefinire molti spazi della città. Gli episodi dei podcast, disponibili in più 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 canali hanno totalizzato oltre 730.000 ascolti complessivi e più di 45.000 follower.



Ascoltalo!



La valorizzazione della sicurezza stradale

"Guida bene, non fare l'eroe"

"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 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.



Scopri!la!



Caffè gratis in Area di Servizio

Milano Serravalle promuove un'iniziativa per la sicurezza stradale 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. L'iniziativa viene accompagnata da una campagna di comunicazione con materiale informativo pubblicato online e distribuito all'interno delle Aree di Servizio.



Vacanze con i fiocchi

La Società è partner della campagna di sensibilizzazione sul tema della sicurezza stradale "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;
- rimagnetizzazioni tessere;
- evasione di richiesta fatturazione differita di tessere a scalare acquistate presso rivenditori autorizzati;
- restituzioni tessere Viacard e apparati 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

SCON-TA-MI **35%** di **SCONTO** ogni **30 TRANSITI/mese**

Per tutto il 2025 ai pendolari delle **Tangenziali di Milano** con telepedaggio dalle barriere della **A50, A51 o A52**

ATTIVA LO SCONTO CON UN CLICK

Scopri di più su serravalle.it

SconTaMi

È stata estesa fino al 31 dicembre 2025 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 2025, **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 calcolare lo sconto.

L'iniziativa è riservata sia ai Clienti privati che alle aziende (sia persone fisiche sia persone 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.



L'agevolazione viene applicata a tutti i transiti effettuati nel corso del mese solare

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 2017 ed attiva fino al 31 dicembre 2025. **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.



Sezione II

QUALITÀ E AMBIENTE



63 Qualità e Ambiente

- 63 Indagine di Customer satisfaction
- 63 Certificazioni secondo standard internazionali
- 65 Indicatori di qualità
- 66 La tutela e il rispetto dell'ambiente
- 67 Stazioni di ricarica dei veicoli elettrici





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 giudizio** generale e sulla soddisfazione del Cliente.

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+A1:2024

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 EN ISO 45001:2023+A1:2024

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, nonché 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+A1:2024

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 ulteriori a quelli richiesti dalla legge, in modo da assicurare un approccio sistematico e preordinato alla gestione delle emergenze ambientali.



Milano Serravalle - Milano Tangenziali ha scelto di certificare i propri sistemi di gestione secondo gli standard internazionali ISO

Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione - certificato secondo la norma UNI ISO 37001:2016+A1:2024

La Società, nel corso del 2024, ha certificato il proprio sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, in allineamento con le società appartenenti al Gruppo FNM. La certificazione in oggetto è stata implementata con la finalità di riuscire a prevenire, rintracciare e affrontare la corruzione, nonché di garantire l'applicazione delle leggi sulla prevenzione e lotta alla corruzione e gli impegni volontari applicabili alla propria attività.

Sul sito www.serravalle.it sono pubblicati i certificati e il documento di Politica Qualità, Sicurezza e Ambiente. Sul sito è altresì disponibile il documento di Politica Anticorruzione del Gruppo FNM, recepita da Milano Serravalle - Milano Tangenziali.

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 2024 gli standard di riferimento risultano rispettati.**

Fattore base	Unità di misura	Standard di riferimento
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
Regolarità del Servizio		
Stato Segnaletica orizzontale (retroreflessione) ³	(RL) Retroreflessione (mcd lx ⁻¹ m ⁻²)	100 RL
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
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
Informazione agli utenti		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail agli indirizzi: comunicazione@serravalle.it info@serravalle.it	Tempo di risposta (giorni) nell'85% dei casi	10 giorni lavorativi

³ 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 valore cui ispirarsi nelle periodiche attività di manutenzione ed ammodernamento delle proprie infrastrutture, nonché nella costruzione di nuove opere, che devono rispondere alle esigenze di stakeholder sempre più attenti e sensibili ai temi di sostenibilità. Tra i principali impatti ambientali da mitigare, vi è sicuramente quello determinato dal transito veicolare. **La sostenibilità e l'innovazione guidano le scelte progettuali degli interventi di mitigazione acustica**, come per la galleria fonica realizzata a Paderno Dugnano, dotata di una struttura di copertura vetrata in parte integrata con moduli fotovoltaici, ma anche per 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**. Da settembre 2024 le aree di parcheggio sono dotate di contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti in itinere dagli utenti. Anche per i lavori che prevedono movimenti terra, viene sempre privilegiato il riutilizzo.

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 ricalifica 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.

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.



La Società ha attivato collaborazioni con Enti di ricerca ed Università

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 nelle aree di servizio Bettole di Novi Est (A7), Cascina Gobba Ovest (A51), Dorno Ovest (A7) e Muggiano Ovest (A50).

Nel parcheggio auto presso la sede di Assago sono installate dodici wallbox per la ricarica dei veicoli ibridi/elettrici presenti nella flotta aziendale.



Sezione III

TUTELA DEL CLIENTE



73 Tutela del Cliente

- 73 Le procedure di reclamo
- 73 Persone a mobilità ridotta (PMR)
- 74 I rimborsi
- 74 La richiesta di fatturazione
- 76 Contatti e numeri utili





Tutela al Cliente

Le procedure di reclamo

Il Cliente può segnalare alla Società eventuali carenze o disservizi riscontrati lungo la rete autostradale gestita (fornendo nome, cognome, indirizzo email e una descrizione della problematica oggetto di reclamo) 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 form, riportato nella sezione Segnalazioni, disponibile anche in lingua inglese nella sezione File a Complaint;
- lettera indirizzata a Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A. via del Bosco Rinnovato, 4/a Palazzo U9 - 20057 Assago (MI).

In caso di mancato riscontro al reclamo, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo commisurato al pedaggio corrisposto, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore a:

- 30% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 50% nel caso di risposta fornita oltre il sessantesimo giorno e in caso di omessa risposta.

Qualora il Cliente risultasse insoddisfatto del riscontro fornito al reclamo ha facoltà di presentare reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART - www.autorita-trasporti.it).



Il Cliente può segnalare alla Società eventuali carenze o disservizi riscontrati lungo la rete autostradale

Persone a mobilità ridotta (PMR)

Milano Serravalle - Milano Tangenziali si impegna a offrire alle persone a mobilità ridotta (PMR) condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. In caso di difformità informativa

tra quanto comunicato sul sito web della Società e quanto effettivamente erogato nelle aree di parcheggio e di servizio, relativamente ai servizi PMR di seguito elencati:

- parcheggi dedicati a PMR
- toilettes dedicate a PMR
- inefficienze o guasti che impediscono alle PMR l'accesso ai servizi

è prevista la possibilità di richiedere un indennizzo, seguendo la procedura pubblicata sul sito www.serravalle.it nella sezione PMR.

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.

La richiesta di risarcimento danni

Nei casi in cui, percorrendo la rete autostradale gestita da Milano Serravalle, si ritenga di aver subito un danno a

seguito di un sinistro riconducibile ad una responsabilità della Società, **è possibile inviare una richiesta di risarcimento dei danni subiti**, utilizzando il modulo on-line a cui si può accedere **tramite qr code**, allegando i seguenti documenti:

- Patente del conducente
- Carta d'identità del proprietario
- Certificato di proprietà
- Certificato di assicurazione RCA e condizioni assicurative
- Libretto di circolazione

Il cui caricamento è obbligatorio, e solo se disponibili anche:

- fotografia della vettura incidentata prima e appena dopo l'incidente
- copia del Verbale delle Autorità intervenute
- copia del preventivo e/o della fattura relativa alla riparazione del veicolo
- copia del mandato dell'Avvocato incaricato.



Con questa modalità Milano Serravalle - Milano Tangenziali **garantirà una modalità di gestione più semplice e rapida** per l'istruttoria e definizione della richiesta di risarcimento del danno. Qualora non fosse possibile ricorrere all'utilizzo del modulo on-line, sono disponibili le seguenti modalità, allegando la medesima documentazione:

- **PEC** - servizio.riskmanagement@pec.serravalle.it
- **e-mail** - assicurazioni@serravalle.it
- **raccomandata** a/r indirizzata a Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A. - Via del Bosco Rinnovato 4/a - 20057 Assago (MI), all'attenzione dell'Area Privacy & Insurance Management - Ufficio Assicurazioni e Servizi Amministrativi

Per maggiori informazioni è possibile contattare il numero **+39 02/57594477** (dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00) o inviare una e-mail all'indirizzo assicurazioni@serravalle.it

Contatti e numeri utili



Contact Center

(24 ore su 24, 7 giorni su 7, per informazioni Viabilità, Mancati Pagamenti, Promozioni, rimborsi pedaggio, informazioni varie)

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

Numero di emergenza unico europeo (NUE) 112

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

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. Via Palmanova 67 – 20132 Milano, 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.

Ideazione grafica:

Mapo Studio

Stampa:

Cremonesi & Co.

Stampato su carta riciclata

milano tangenziali



serravalle.it

MILANO SERRAVALLE

MILANO TANGENZIALI S.p.A.

Via del Bosco Rinnovato, 4/a,

20057 Assago MI



FNM GROUP

la vita in movimento