



Carte des services



GRAND-  
SAINT-  
BERNARD  
*. le tunnel .*

**SISEX** SA

Société Italo-Suisse d'Exploitation du Tunnel du Grand-Saint-Bernard

SISEX SA appartiene in parti eguali alle due società concessionarie: la Società Italiana per il Traforo del Gran San Bernardo (SITRASB SpA) di St-Rhémy-en-Bosses (IT) e alla società Tunnel du Grand-Saint-Bernard SA (TGSB SA) di Bourg-Saint-Pierre (CH).

Nei limiti della specificità del quadro normativo internazionale di riferimento e dell'infrastruttura oggetto di concessione, la presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo la "Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali" del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 e delle "Istruzioni operative" dell'ANAS del 29 gennaio 2010 (solo parzialmente applicabili a SISEX SA).

## Elenco delle revisioni

REV.	DATA	OGGETTO	REDATTO
0	18/02/2013	Prima emissione	SISEX SA
1	05/02/2014	Aggiornamento tariffe	SISEX SA
2	05/02/2015	Aggiornamento tariffe	SISEX SA
3	01/01/2018	Aggiornamento tariffe	SISEX SA
4	01/08/2020	Aggiornamento tariffe	SISEX SA
5	01/12/2022	Aggiornamento tariffe e strutture di esercizio.	SISEX SA
6	01/02/2026	Aggiornamento tariffe e integrazioni	SISEX SA

## Sommario

Elenco delle revisioni .....	2
Messaggio di Benvenuto .....	3
L'organizzazione delle società .....	5
La rete stradale .....	5
La struttura .....	6
Piani di potenziamento e ammodernamento .....	7
I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi agli utenti .....	8
Pedaggio .....	9
Promozioni.....	10
Modalità di pagamento .....	11
L'assistenza all'esazione .....	12
La mobilità .....	12
La manutenzione .....	13
L'informazione per il viaggiatore .....	13
I servizi per il confort del viaggiatore .....	14
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura .....	14
Valorizzazione della sicurezza stradale / Protezione e rispetto dell'ambiente .....	15
Il sistema di qualità.....	16
Gli indicatori di Qualità .....	17
Procedure seguite di <i>customer satisfaction</i> .....	17
La tutela del cliente .....	17
Eventuali contributi e valutazioni delle associazioni di tutela dei diritti.....	18
Prontuario dei numeri e degli indirizzi .....	18



## Messaggio di Benvenuto

*Gentili Utenti,*

*con la presente Carta dei Servizi Vi presentiamo le nostre società e le loro attività. Questo documento è uno strumento prezioso di informazione e di dialogo con i nostri clienti per dar loro una visione della quantità e qualità dei servizi offerti in collaborazione con le due società concessionarie SITRASB Spa e TGSB SA. All'interno troverete tutte le informazioni relative alle nostre strutture e ai nostri servizi, alle nostre iniziative volte al miglioramento della vostra sicurezza, al fine di fornirvi sempre il miglior servizio possibile.*

*Ci auguriamo che la nostra Carta dei Servizi possa essere una guida utile e di facile consultazione per tutti.*

*Buon viaggio!  
Il Presidente*



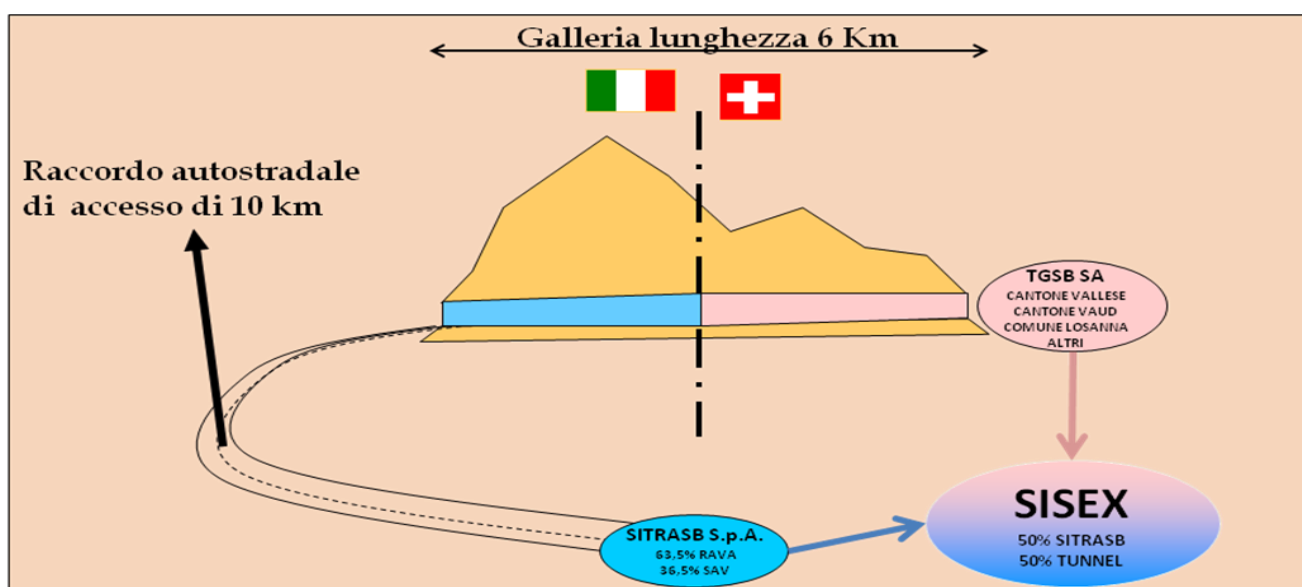
## L'organizzazione delle società

Il Traforo del Gran San Bernardo ha una struttura giuridico-amministrativa tripartita.

SISEX SA appartiene in parti eguali alle due società concessionarie: Società Italiana per il Traforo del Gran San Bernardo (SITRASB SpA) di Saint-Rhémy-en-Bosses (IT) e Société Tunnel du Grand-Saint-Bernard SA (TGSB SA) di Bourg-Saint-Pierre (CH) che hanno finanziato la costruzione dell'opera.

SISEX SA esercita da sempre una funzione commerciale e di ripartizione degli incassi tra le due società concessionarie ed è competente in materia di politica tariffaria e di promozione.

Dal 1° luglio 2010, in conformità alla direttiva 2004/54/CE, SISEX SA ha assunto il ruolo di gestore unico del Traforo con il compito di gestirne la sicurezza, l'esercizio e la manutenzione. Per la gestione del Traforo, SISEX SA si avvale del personale (37 dipendenti di TGSB SA, 3 di SISEX SA e 46 di SITRASB SpA) e delle attrezzature delle due società concessionarie.



## La rete stradale

Il Traforo del Gran San Bernardo collega la Valle d'Aosta (Italia) al Vallese (Svizzera) e rappresenta un importante asse stradale tra il Sud e il Nord Europa. Le strade che portano al Traforo del Gran San Bernardo attraversano interessanti regioni turistiche.

Sul sito aziendale, [www.letunnel.com](http://www.letunnel.com), alla pagina "Dove siamo", sono disponibili, tramite link esterno, le cartine tratte da "GOOGLE MAPS".

I nodi di collegamento più vicini e le città principali sono:

- l'aeroporto internazionale "Sandro Pertini" di Torino Caselle;
- l'aeroporto internazionale "Cointrin" di Ginevra
- il porto navale di Genova;

- le città di Aosta, Torino, Milano, Genova, Martigny, Losanna, Ginevra e Berna.



All'indirizzo <http://www.aiscat.it/inautostrada> sono disponibili informazioni più complete relative alle tratte chilometriche.

## La struttura

Il Traforo del Gran San Bernardo ha una lunghezza di 5798 metri ed una carreggiata con due corsie a doppio senso. L'imbocco nord sul lato svizzero è situato a quota 1.918 m. s.l.m. mentre quello sud sul lato italiano è situato a 1.875 m. s.l.m. La gestione degli impianti e del traffico del Traforo del Gran San Bernardo viene effettuata dalle due Sale Controllo Sud e Nord situate nelle rispettive stazioni agli imbocchi della galleria. In queste sale, presidiate 24h su 24, giungono tutte le informazioni relative ai diversi impianti tecnici e agli allarmi.

L'accesso al traforo è garantito da strade che a partire da una certa quota sono dotate di una copertura in cemento armato che protegge la carreggiata dalle intemperie. L'autostrada di accesso sul versante italiano ha una lunghezza complessiva di 9.900 mt. La parte coperta, lunga 6.150 mt, raggiunge direttamente la galleria includendo i fabbricati e il piazzale di stationamento Sud. Sul versante svizzero la strada coperta è lunga 5.770 mt.

Nel luglio del 2022 è stata messa in esercizio la Galleria di Servizio e Sicurezza (GSS), un tunnel che corre parallelo alla canna stradale e che rappresenta uno strumento essenziale per la sicurezza degli utenti: ogni 480 metri vi è infatti un'uscita di sicurezza che in caso di pericolo permette agli automobilisti di guadagnare le aree di accoglienza poste alle due estremità in Italia e Svizzera. La GSS accoglie anche al suo interno l'impiantistica del Tunnel di modo da facilitarne la manutenzione. Contestualmente a questa importante realizzazione, l'impiantistica del Tunnel ha beneficiato di diversi aggiornamenti: la videosorveglianza è stata implementata da nuovi sistemi con funzionalità e sensibilità evolute, le sale controllo hanno ampliato le possibilità di intervento da remoto, nuovi

sensori ad alta tecnologia aiutano oggi gli addetti a mantenere sotto controllo l'intera infrastruttura, per una sicurezza degli utenti sempre più accresciuta.

Infine, negli ultimi anni sono stati implementati diversi progetti di ammodernamento e aggiornamento alle ultime direttive internazionali della segnaletica del Tunnel, installando tra gli altri i nuovi sistemi di guidaggio ottico e la nuova illuminazione di emergenza.

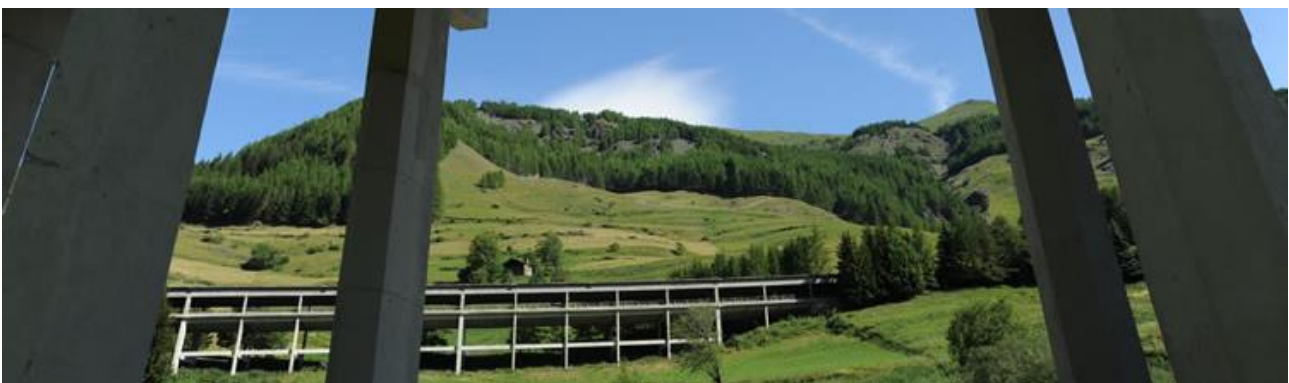
## Piani di potenziamento e ammodernamento

Il Tunnel del Gran San Bernardo è impegnato in una serie di importanti investimenti sulla sicurezza, la sostenibilità ambientale e il potenziamento delle proprie infrastrutture.

Il maggior investimento che impegnerà le Società di gestione nei prossimi anni è rappresentato dal progetto di rifacimento della soletta di ventilazione. Il manufatto, che risale per una gran parte al tempo della costruzione del Tunnel, sarà sostituito con un minimo impatto sul traffico. I lavori sono iniziati nell'ottobre 2023 presso l'imbocco nord, utilizzando un innovativo sistema costruttivo che permette l'attraversamento del Tunnel al traffico leggero anche durante le attività di cantiere, svolte perlopiù in orario notturno per minimizzare le conseguenze del cantiere sulla circolazione stradale; ad oggi (febbraio 2026) le opere di sostituzione della soletta hanno quasi raggiunto l'imbocco sud, anticipando così la data di fine lavori di più di un anno.

Nel quadro di questo grande progetto sono in corso di realizzazione anche altre attività collaterali che vanno dal rifacimento della pavimentazione stradale, all'ammodernamento dell'illuminazione, al rinnovo del parco veicoli di pronto intervento.

Tutti questi investimenti impegneranno le Società di gestione nei prossimi anni e concorreranno a potenziare qualitativamente l'offerta di mobilità e ammodernare le strutture del Tunnel, aperto da ormai quasi 60 anni.



## I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi agli utenti

### **Uguaglianza**

SISEX SA nell'erogazione dei servizi si ispira al principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di razza, lingua, sesso, fede religiosa, opinione politica e ceto sociale.

### **Imparzialità**

SISEX SA ispira i propri comportamenti con gli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

SISEX SA si impegna quotidianamente a garantire la regolarità e la continuità della viabilità stradale e dei servizi di pronto intervento, informazione e assistenza. In caso di forza maggiore che comprometta l'erogazione del servizio, la SISEX SA si impegna ad adottare tutte le misure idonee per ripristinare il funzionamento, per informarne l'utenza e per limitarne i disagi.

### **Partecipazione**

SISEX SA permette all'utente di contribuire al miglioramento del servizio erogato prestando attenzione ai suoi suggerimenti e adottando procedure che facilitino l'inoltro delle proposte. SISEX SA si premura di dare rapido riscontro ai suggerimenti e alle eventuali lamentele dell'utente che ha diritto di richiedere alla SISEX SA tutte le informazioni necessarie.

### **Efficienza ed efficacia**

SISEX SA è impegnata nel miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti, adottando, compatibilmente con le risorse disponibili, le metodologie e gli strumenti idonei.

### **Libertà di scelta**

La Società garantisce la libertà di scelta nell'accesso ai servizi e nella loro fruizione favorendo, ove possibile, più opzioni di scelta anche tra soluzioni modali diverse.

### **Cortesìa e trasparenza**

SISEX SA si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia con la collaborazione delle società SITRASB SpA et TGSB SA nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

## Pedaggio

### Tariffe in vigore dal 01.02.2026



#### CLASSE A1

MOTO, MOTO CON SIDE-CAR, MOTO CON RIMORCHIO

SOLO ANDATA	ANDATA E RITORNO
20,00 EUR	28,00 EUR
19,00 CHF	26,50 CHF
10 PASSAGGI	20 PASSAGGI
130,00 EUR	180,00 EUR
123,50 CHF	171,00 CHF



#### CLASSE A2

VEICOLI A DUE O PIÙ ASSI LA CUI ALTEZZA, MISURABILE ALL'ASSE ANTERIORE SIA INFERIORE A 1,30 M E LA CUI ALTEZZA TOTALE SIA INFERIORE O UGUALE A 2 M

SOLO ANDATA	ANDATA E RITORNO
33,50 EUR	53,50 EUR
32,00 CHF	51,00 CHF
10 PASSAGGI	20 PASSAGGI
137,50 EUR	181,00 EUR
131,00 CHF	173,00 CHF



#### CLASSE B1

VEICOLI A DUE O PIÙ ASSI LA CUI ALTEZZA SIA SUPERIORE A 2 M E INFERIORE O UGUALE A 3 M

SOLO ANDATA	ANDATA E RITORNO
52,50 EUR	84,00 EUR
50,00 CHF	80,00 CHF
10 PASSAGGI	20 PASSAGGI
315,00 EUR	420,00 EUR
300,00 CHF	400,00 CHF



#### CLASSE B2/B3

CAMION A DUE ASSI LA CUI ALTEZZA TOTALE SIA SUPERIORE A 3 M / AUTOBUS A DUE ASSI LA CUI ALTEZZA TOTALE SIA SUPERIORE A 3 M

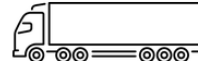
SOLO ANDATA	ANDATA E RITORNO
91,50 EUR	146,50 EUR
87,00 CHF	139,00 CHF
10 PASSAGGI	20 PASSAGGI
686,50 EUR	1.098,00 EUR
652,50 CHF	1.044,00 CHF



#### CLASSE 3A/3B

CAMION A TRE ASSI LA CUI ALTEZZA TOTALE SIA SUPERIORE A 3 M / AUTOBUS A TRE ASSI LA CUI ALTEZZA TOTALE SIA SUPERIORE A 3 M

SOLO ANDATA	ANDATA E RITORNO
133,00 EUR	213,00 EUR
127,00 CHF	203,00 CHF
10 PASSAGGI	20 PASSAGGI
997,50 EUR	1.596,00 EUR
952,50 CHF	1.524,00 CHF



#### CLASSE 4

VEICOLI A QUATTRO O PIÙ ASSI LA CUI ALTEZZA TOTALE SIA SUPERIORE A 3 M

SOLO ANDATA	ANDATA E RITORNO
202,00 EUR	323,00 EUR
192,50 CHF	308,00 CHF
10 PASSAGGI	20 PASSAGGI
1.515,00 EUR	2.424,00 EUR
1.444,00 CHF	2.310,00 CHF

### LEGENDA CATEGORIE

**A1** | Moto, moto con side-car, moto con rimorchio

**A2** | Veicoli a due o più assi la cui altezza, misurabile all'asse anteriore sia inferiore a 1,30 m e la cui altezza totale sia inferiore o uguale a 2 m

**B1** | Veicoli a due o più assi la cui altezza sia superiore a 2 m e inferiore o uguale a 3 m

**B2 B3** | Camion a due assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m / Autobus a due assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m

**3A 3B** | Camion a tre assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m / Autobus a tre assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m

**4** | Veicoli a quattro o più assi la cui altezza totale sia superiore a 3 m

Oltre alle tariffe già in vigore (solo andata, andata e ritorno, abbonamento 10 e 20 corse), a partire da gennaio 2023 la SISEX ha formulato un ulteriore formato dedicato in maniera particolare ai lavoratori frontalieri; si tratta di un abbonamento nominale a 50 passaggi da effettuarsi in 60 giorni consecutivi, ad una tariffa agevolata di 335 € / 320 CHF, limitata alle autovetture e alle moto.

Ai clienti commerciali viene data la possibilità di diventare titolari di un conto "SISEX" per la gestione online degli abbonamenti tramite l'area riservata del nostro sito internet.



Gli indicatori in base ai quali vengono applicate le nostre tariffe sono riportati nella carta dei servizi; tuttavia, il particolare regime tariffario del traforo del Gran San Bernardo esula dai sistemi tariffari ART e discende dal trattato internazionale per la realizzazione del traforo del 1958 e dalle due convenzioni di esercizio (una per il concessionario italiano e una per il concessionario svizzero). La corretta applicazione del trattato internazionale è demandata alla vigilanza della Commissione Mista Italo Svizzera, che, a seguito della direttiva europea 54/2004, ha assunto anche il ruolo di autorità amministrativa.

### Promozioni.

Diverse promozioni e agevolazioni sono al momento attive. In particolare, la partecipazione ad alcune manifestazioni di interesse transfrontaliero (ad esempio la Foire du Valais o la Fiera di Sant'Orso) che si svolgono sia in territorio italiano che svizzero, danno la possibilità agli utenti che acquistano un biglietto di sola andata, di usufruire del "*Ritorno gratuito*" presso il Tunnel del Gran San Bernardo, presentando il biglietto di entrata o partecipazione ad uno degli eventi di cui sopra e il biglietto di "corsa semplice". La medesima promozione vige anche per coloro che praticano lo sci nelle stazioni sciistiche valdostane e svizzere (Entremont e Chablais vaudois). Tale agevolazione è valida solo per le motociclette le automobili (A1 e A2) e i veicoli classificati in classe B1.

Inoltre, per le società di trasporto che acquistano abbonamenti di categoria 4, da 10 e 20 corse, possono beneficiare di uno sconto del 2% ogni 500 passaggi acquistati. Le società interessate, per poter usufruire dei passaggi gratuiti, dovranno inviare a SISEX SA i ticket comprovanti l'avvenuto acquisto dei 500 passaggi sotto forma di abbonamenti da 10 e da 20 corse.

## Modalità di pagamento

I pagamenti del pedaggio avvengono secondo le seguenti modalità:

### PAGAMENTI versante italiano:

In contanti e con le seguenti carte di credito:

#### PAGAMENTI VERSANTE ITALIANO

In contanti (solo in €), col bancomat e con le seguenti carte di credito (NB: Le carte DKV, MS, UTA, ROUTEX sono accettate unicamente per l'acquisto dell'andata semplice del traffico commerciale; i pagamenti con carta saranno addebitati esclusivamente nella valuta locale, l'Euro).



È possibile, esclusivamente per le operazioni di traffico commerciale (ricarica di carte SISEX e abbonamenti), pagare online con il sistema PagoPA [cliccando qui](#)

(NB: Le carte DKV, MS, UTA, ROUTEX sono accettate unicamente per l'acquisto dell'andata semplice del traffico commerciale)



### PAGAMENTI versante svizzero:

In contanti e con le seguenti carte di credito:

#### PAGAMENTI VERSANTE SVIZZERO

In contanti (solo CHF), con carte di debito e con le seguenti carte di credito (NB: Le carte DKV, MS, UTA, ROUTEX sono accettate unicamente per l'acquisto dell'andata semplice del traffico commerciale; i pagamenti con carta saranno addebitati esclusivamente nella valuta locale, il Franco svizzero).



(NB: Le carte DKV, MS, UTA, ROUTEX sono accettate unicamente per l'acquisto dell'andata semplice del traffico commerciale).

L'adeguamento delle tariffe può avvenire a seguito di una variazione in più o in meno del tasso reale di cambio tra l'Euro e il Franco Svizzero oppure a seguito di un aumento della media del tasso di

inflazione italiano e svizzero e sono applicate dal Gestore SISEX SA sulla base di un regolamento approvato dalla Commissione Mista italo-svizzera.

### L'assistenza all'esazione

L'attività di esazione è svolta mediante personale opportunamente formato. L'attenzione e la cortesia sono le priorità che SISEX SA si pone nei confronti dei clienti.

Il Traforo del Gran San Bernardo dispone di 3 piste sul lato italiano e 4 sul lato svizzero costantemente presidiate. Una pista automatica per i mezzi pesanti è prevista sul lato svizzero.

La presenza di barriere di esazione poste agli imbocchi del Traforo non permette casi di mancato pagamento.

L'attività di esazione è coperta attraverso turni che assicurano la presenza continua di operatori distribuiti sulle 24 ore.

In periodi dell'anno dove il traffico è più intenso (Festività Pasquali, Ascensione, ecc.) tutte le piste di esazione sono aperte per garantire una migliore fluidità del traffico.

### La mobilità

La consultazione dei dati di incidentalità e di mobilità sono disponibili sul sito internet [www.aiscat.it](http://www.aiscat.it) alla sezione "pubblicazioni".

Le informazioni relative ai dati di traffico, al calendario annuale dei divieti di circolazione e ai cantieri sono consultabili al sito internet della società all'indirizzo [www.letunnel.com](http://www.letunnel.com) direttamente sulla *home page* o da link direttamente raggiungibili.



## La manutenzione

Gli interventi manutentivi si dividono in:

- Manutenzione Periodica Ordinaria ovvero verifiche e sostituzioni che vengono programmate a scadenze periodiche stabilite al fine di garantire lo stato di conservazione delle strutture e degli impianti.
- Manutenzione Straordinaria ovvero la manutenzione che viene eseguita al fine di ripristinare le condizioni di efficienza e di sicurezza preesistenti oppure per migliorarle.

La società, attraverso l'attività manutentiva di cui sopra, garantisce un livello sempre ottimale della pavimentazione stradale, dell'illuminazione della galleria, degli svincoli, delle aree di sosta, della segnaletica verticale ed orizzontale e delle strutture.

























## L'informazione per il viaggiatore

SISEX SA dispone di diversi servizi di diffusione dei dati di traffico e di viabilità quali:

- Il sito internet all'indirizzo [www.letunnel.com](http://www.letunnel.com) (aggiornamento in tempo reale a cura delle sale controllo) direttamente sulla *home page*;
- I pannelli a messaggio variabile, bilingue italiano e francese, posti alle entrate del traforo, sul raccordo autostradale e all'interno del Tunnel, forniscono agli utenti prescrizioni di sicurezza e informazioni di servizio (senso unico alternato, tempi di attesa, lavori in corso, ...);
- Le frequenze radio 91.3 RSR e 93.4 Radio Rai 1, forniscono informazioni di servizio e prescrizioni di sicurezza in 4 lingue agli utenti in transito;
- Il servizio "Info-Traffic" su RSR1 Radio Suisse Romande, RSD1 Radio Suisse Allemande e RSI Radio Suisse Italie;
- Il Televideo RAI attivo per la Regione Valle d'Aosta (pag 421);
- Canal 9, attivo per il Cantone del Vallese;
- Due sale di controllo presidiate 24 ore su 24 raggiungibili telefonicamente ai numeri +39 0165 78 09 02 (Italia) o +41 (0)27 788 44 00 (Svizzera).
- Gli uffici SISEX SA, raggiungibili in orario di ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00 ai numeri +41 (0) 27 7871206 e +39 0165 780949.

## I servizi per il confort del viaggiatore

Servizi disponibili presso l'area di servizio di Saint-Rhémy-en-Bosses:

Area di servizio													
Area di servizio	Benzina gasolio	GPL	Metano	Officina	Info Point	Ristorante	Bar	Alberghi	WC	Alimentari	ATM	Parcheggi vetture	Parcheggi camion
Saint-Rhémy-en-Bosses												58	13

Presso l'Area di Servizio di Saint Rhémy-en-Bosses, che comunque si trova al di fuori del raccordo autostradale, sono presenti due operatori economici che erogano un servizio legato al settore ristorazione/alimentare ed un terzo che eroga servizio di rifornimento di carbolubrificanti. L'Area di ristoro "Sous Le Pont" è in possesso di un contratto di locazione commerciale sottoscritto il 1° maggio 2007 con scadenza al 30/04/2031. L'adiacente negozio di alimentari possiede un contratto di locazione commerciale sottoscritto il 2 maggio 2007 con scadenza al 30/04/2031. Per quanto attiene al servizio di carbolubrificanti, si tratta di una stazione provvista esclusivamente di pompe di rifornimento automatiche Self-Service (Benzina e Diesel), gestita direttamente da ENI. SITRASB spa ha sottoscritto direttamente con ENI una convenzione in data 29/01/2007 a seguito di procedura ad evidenza pubblica. Tale convenzione ha scadenza al 31 dicembre 2034.<sup>1</sup>

Il servizio di ricarica elettrica viene messo a disposizione della clientela sia presso la piattaforma nord, in territorio svizzero, sia presso la stazione di servizio a Saint-Rhémy-en-Bosses e consta complessivamente di quattro (2+2) colonnine di ricarica ad alta capacità (tipo 2 - 22 kW AC).

Presso l'imbocco nord, in Svizzera, vengono erogati i seguenti servizi all'interno del fabbricato centrale: servizi igienici, distributore di bevande fredde e calde, distributore di snack, punto di ricarica per veicoli elettrici."

Presso l'imbocco sud, in Italia, vengono erogati i seguenti servizi all'interno del fabbricato centrale: servizi igienici (anche per persone a ridotta mobilità), distributore di bevande fredde e calde, distributore di snack, bancomat.

## Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura

Sul sito internet [www.letunnel.com](http://www.letunnel.com) sono disponibili informazioni relative all'infrastruttura e alle prescrizioni di circolazione (segnaletica, regolamenti, ecc.).

<sup>1</sup>. I contratti e la convenzione sopra citati sono stati sottoscritti prima dell'emissione delle delibere ART n. 130/2022 e n. 1/2023 e quindi non prevedono l'ottemperanza alla Misura 15 di entrambe le delibere succitate, che obbligano il Concedente/Locatario (SITRASB) a specificare nella procedura di affidamento gli obiettivi di qualità, il correlato sistema di penali, gli indicatori di qualità, il sistema di monitoraggio periodico di suddetti indicatori. È comunque garantita a livello contrattuale la qualità del servizio igienico pubblico, adiacente al locale di ristorazione, in cui il locatario ha l'obbligo di manutenzione e pulizia.



## Valorizzazione della sicurezza stradale / Protezione e rispetto dell'ambiente

SISEX SA è particolarmente sensibile ai temi della sicurezza stradale e della tutela e rispetto dell'ambiente.

Il Tunnel del Gran San Bernardo possiede una centrale idroelettrica che permette di garantire la copertura di una parte dei consumi elettrici in maniera ecosostenibile; con lo stesso fine è in corso di realizzazione un progetto di posa di pannelli fotovoltaici sulla copertura dell'imbocco nord.

All'interno delle aree di servizio e delle diverse pertinenze del Tunnel, oltre al servizio di ricarica di veicoli elettrici già citato, il Tunnel garantisce la raccolta differenziata dei rifiuti attraverso appositi raccoglitori e lo smaltimento secondo normativa vigente.

Per quanto concerne la sicurezza degli utenti durante il transito nell'infrastruttura, in caso di allertamento da parte delle Sale Controllo, vengono immediatamente attivate le Squadra di Pronto Intervento (SPI) situate ai rispettivi imbocchi del Traforo. Tali Unità di Emergenza sono composte da personale appositamente formato ed abilitato alle attività ad alto rischio di incendio. Le SPI, operative 24 ore su 24, dispongono di veicoli speciali con attrezzature di intervento antincendio e di primo soccorso.

Agli utenti che attraversano il Traforo viene consegnato un volantino (flyer di sicurezza) che illustra le principali procedure da seguire e i comportamenti da adottare in caso d'emergenza.

La segnaletica all'interno del Tunnel è stata implementata con indicatori visivi, pannelli a messaggio variabile, semafori e segnalazioni luminose e sonore delle undici uscite di sicurezza presenti. Il regolamento di circolazione completo è disponibile sul sito [www.letunnel.com](http://www.letunnel.com) nella sezione "regolamenti".



www.letunnel.com

www.letunnel.com

INFO SISEX  
IT: +39 0165 780949  
CH: +41 (0)27 7871206

EMERGENZE - URGENCES  
IT: +39 0165 780902  
CH: +41 (0)27 7884400

RSR 1 91.3 ASCOLTATELA ÉCOUTEZ-LA LISTEN TO IT HÖREN SIE ZU! Radio Rai 1 93.4

100 m 80 50

100 m

Pour votre sécurité Per la vostra sicurezza Pour votre sécurité Per la vostra sécurité

Contrôles automatiques Controlli elettronici (art. 13 Reg. UE 679/2018 - GDPR)

CONSERVAMI GARDE-MOI KEEP ME WITH YOU BITTE AUFBEWAHREN

UTILIZZO GRATUITO USAGE GRATUIT FREE USE KOSTENLOSE NUTZUNG

## Il sistema di qualità

Per SISEX SA, la soddisfazione totale del Cliente rispetto al servizio offerto è molto importante. Si tratta di un aspetto cardine del proprio sistema di offerta e quindi un'area particolarmente importante ai fini del perseguimento degli obiettivi di qualità auspicati. SISEX SA opera al fine di assicurare al Cliente la continuità del servizio, la sicurezza della viabilità, il mantenimento dell'infrastruttura, la funzionalità delle stazioni di pedaggio e l'assistenza al traffico.

## Gli indicatori di Qualità

SISEX SA identifica i seguenti indicatori di qualità:

N.	Descrizione	Unità di misura	Standard di riferimento	obiettivo
1	<u>Fluidità del traffico</u> : presenza di cantieri regolati da semaforo contemporaneamente sulla strada di accesso e all'interno del traforo	n.	4 di cui uno notturno in galleria	nel 95% dei casi
2	<u>Sicurezza</u> : tempi d'intervento delle Squadre di Pronto Intervento (SPI)	minuti	4 minuti	nel 90% dei casi
3	<u>Fluidità e sicurezza del viaggio</u> : durata chiusure traforo programmate nell'orario 6/22	% sul totale delle ore annue comprese nell'orario 6/22	1,5 %	nel 95% dei casi
4	<u>Informazione agli utenti</u> : meno dello 0,01% di reclami rispetto al totale dei passaggi annuali	%	100%	nel 100% dei casi
5	<u>Informazione agli utenti</u> : tempi di risposta a reclami	Tempo (gg)	10 giorni	nel 95% dei casi

## Procedure seguite di customer satisfaction

Annualmente, SISEX SA sottopone un questionario online con l'intento di rilevare la soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti e delle infrastrutture messe a disposizione con l'obiettivo di ottenere indicazioni utili al miglioramento dei servizi. A partire dal 2024 tale sondaggio viene somministrato online tramite "Google form" appositamente creato e prevede l'estrazione di biglietti premio per un passaggio gratuito per la clientela che risponde alle domande poste.

## La tutela del cliente

### **Reclami:**

L'utente può segnalare anomalie e/o carenze riscontrate nella gestione dell'infrastruttura o nell'erogazione dei servizi, secondo le modalità di seguito elencate:

- via e-mail all'indirizzo: info@letunnel.com;



- rivolgendosi direttamente agli uffici di SISEX ai seguenti numeri di telefono: +39 0165 780949 e +41 (0)277871206, durante l'orario di apertura dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì.

SISEX SA provvederà a rispondere ai reclami entro 10 giorni lavorativi dalla data di registrazione della comunicazione dell'utente. Gli esiti e le tempistiche delle attività di risposta ai reclami della clientela sono trasmessi annualmente all'autorità concedente, e, nel 95% dei casi, i tempi non superano quelli sopra evidenziati.

#### **Rimborsi:**

La società assicura il rimborso tramite bonifico bancario dei pedaggi corrisposti in maniera superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo. In caso di chiusura non programmata dell'infrastruttura, la società di gestione procede, caso per caso, in base alla fondatezza della richiesta del cliente, al rimborso tramite bonifico bancario o ad una misura compensatoria per i biglietti di andata e ritorno e per gli abbonamenti non usufruiti.

### **Eventuali contributi e valutazioni delle associazioni di tutela dei diritti**

SISEX SA rimane a disposizione per collaborare con le associazioni di tutela dei diritti degli utenti.

### **Prontuario dei numeri e degli indirizzi**

**SISEX SA** : Société Italo-Suisse d'exploitation du Tunnel du Grand-Saint-Bernard

*Italia*: casello traforo - 11100 Saint-Rhémy-en-Bosses (AO), tel. +39 0165 78 09 49

*Svizzera*: Bourg-Saint-Bernard, 1 - CH - 1946 Bourg-Saint-Pierre (VS), tel. +41 (0) 27 787 12 06

email: [info@letunnel.com](mailto:info@letunnel.com)

**SITRASB SpA** - Società Italiana Traforo Gran San Bernardo S.p.A.

**Presidenza, Direzione e Uffici Amministrativi**

Via Chambéry n° 51- 11100 Aosta (Italia), tel. +39 0165 363641 / +39 0165 363642

email: [sitrasb@sitrasb.it](mailto:sitrasb@sitrasb.it)

**Direzione d'Esercizio - Sala Controllo 24h/24**

Loc. Pra Genter, 4 - 11010 Saint-Rhémy-en-Bosses (Ao) – Italia, tel. +39 0165 780902

**TGSB SA** - Tunnel du Grand-Saint-Bernard S.A.

Bourg-Saint-Bernard, 1 - CH - 1946 Bourg-Saint-Pierre (VS), tel. +41 (0)27 788 44 00

email: [admin.ch@letunnel.com](mailto:admin.ch@letunnel.com)