



Carte des services



GRAND-
SAINT-
BERNARD
. le tunnel .

SISEX SA

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

SISEX SA appartient, à parts égales, aux deux sociétés concessionnaires : Società Italiana per il Traforo del Gran San Bernardo (SITRASB S.p.A.) à St-Rhémy-en-Bosses (I) et Tunnel du Grand-Saint-Bernard SA (TGSB SA) à Bourg-Saint-Pierre (CH).

Dans les limites de la spécificité du cadre normatif international de référence et de l'infrastructure objet de la concession, la présente Carte de services a été rédigée selon la « Directive pour l'adoption de la Carte des Services Autoroutiers » du Ministère des Infrastructures et des Transports n. 102 du 19 février 2009 et les « Instructions opérationnelles » de l'ANAS du 29 janvier 2010 (seulement en partie applicables à SISEX SA).

Liste des révisions

REV.	DATE	OBJET	REDIGE PAR
0	18/02/2013	Première émission	SISEX SA
1	05/02/2014	Mise à jour tarifs	SISEX SA
2	05/02/2015	Mise à jour tarifs	SISEX SA
3	01/01/2018	Mise à jour tarifs	SISEX SA
4	01/08/2020	Mise à jour tarifs	SISEX SA
5	01/12/2022	Mise à jour tarifs et structures d'exploitation	SISEX SA
6	01/02/2026	Mise à jour tarifs et intégrations	SISEX SA

Index

Liste des révisions	2
Index.....	3
Message de Bienvenue	4
L'organisation des Sociétés.....	5
Structure du réseau routier	5
Les structures du Tunnel.....	6
Plans de développement et d'amélioration	7
Les principes fondamentaux pour la prestation des services aux usagers.....	8
Péages	9
Promotions.....	10
Modes de paiement	10
L'assistance aux péages	11
La mobilité.....	12
L'entretien.....	12
L'information pour le voyageur	12
Les services pour le confort du voyageur	13
Les informations sur l'infrastructure	14
Mise en valeur de la sécurité routière / Protection et respect de l'environnement	14
Le système de qualité	15
Les indicateurs de qualité	16
Procédures de "satisfaction du client"	16
La protection du client.....	16
Contributions et analyses des associations pour les consommateurs	17
Répertoire des numéros et des adresses.....	17



Message de Bienvenue

Chers usagers,

Par la présente carte de services nous vous présentons nos sociétés et leurs activités. Ce document est un instrument précieux de renseignement et de dialogue avec nos clients pour leur donner une vision de la quantité et qualité des services offerts en collaboration avec les deux sociétés concessionnaires SITRASB SpA et TGSB SA.

Ce document vous fournira tous les renseignements concernant nos structures, nos services et nos initiatives destinées à l'amélioration de votre sécurité afin de vous fournir toujours le meilleur service possible.

Nous souhaitons que notre Carte de Services soit un guide utile et de consultation facile pour tous.

Bon voyage !

Le Président

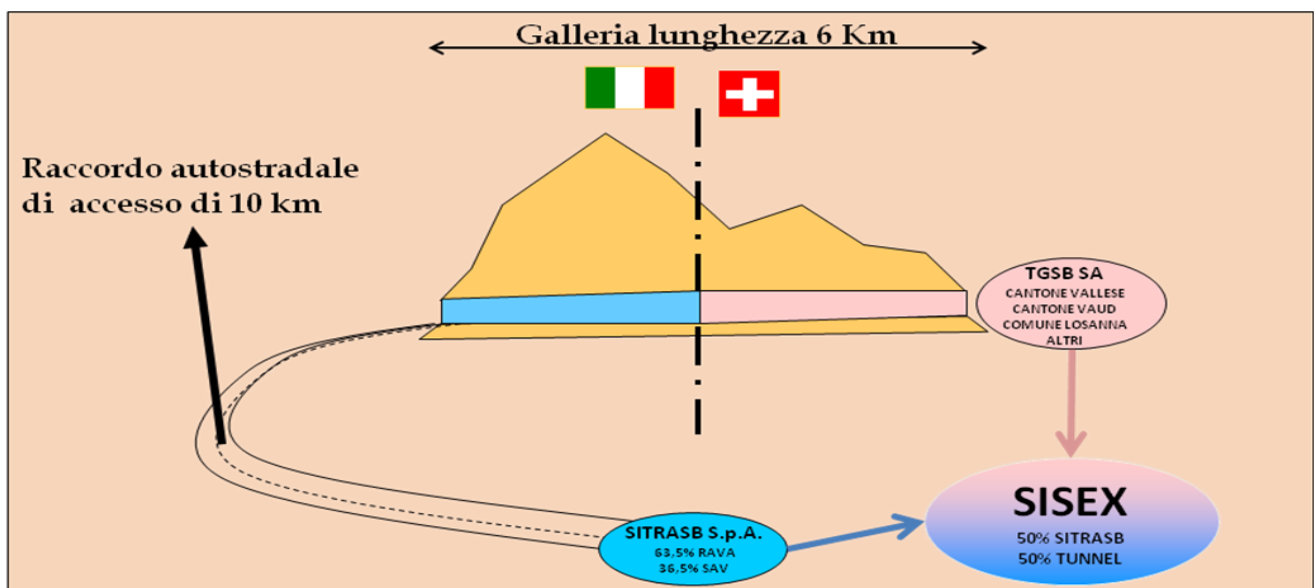


L'organisation des Sociétés

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard a une structure juridico-administrative tripartite.

SISEX SA appartient à parts égales aux deux sociétés concessionnaires : Società Italiana Traforo Gran San Bernardo (SITRASB S.p.A.) de Saint-Rhémy-en-Bosses (IT) et société Tunnel du Grand-Saint-Bernard SA (TGSB SA) de Bourg-Saint-Pierre (CH) qui ont assuré le financement pour la construction de l'ouvrage.

SISEX SA exerce depuis toujours une fonction commerciale et de répartition des recettes entre les deux sociétés concessionnaires. Elle est également compétente en matière de politique tarifaire et de promotion. Depuis le 01.07.2010, comme prévu par la Directive 2004/54/CE, elle assume le rôle de gestionnaire unique du Tunnel, chargée de la sécurité, l'exploitation et l'entretien du tunnel. Pour la gestion du Tunnel, SISEX SA dispose du personnel (37 employés de TGSB SA, 3 de SISEX SA et 46 de SITRASB SpA) et des équipements des deux sociétés concessionnaires.



Structure du réseau routier

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard relie la Vallée d'Aoste (Italie) et le Valais (Suisse) et il représente un important axe routier entre le Nord et le Sud de l'Europe. Les routes qui conduisent au Tunnel du Grand-Saint-Bernard traversent d'intéressantes régions touristiques.

Sur le site internet de la Société, www.letunnel.com sur la page « Où nous sommes » des cartes de "GOOGLE MAPS" sont disponibles.



Les points de liaison et les villes principales les plus proches sont :

- - l'aéroport international "Sandro Pertini", de Turin Caselle ;
- - l'aéroport international de "Cointrin" de Genève ;
- - le port naval de Gênes ;
- - les villes d'Aoste, Turin, Milan, Gênes, Martigny, Lausanne, Genève et Berne.

A l'adresse <http://www.aiscat.it/inautostrada/> des informations plus complètes relatives aux distances sont disponibles.

Les structures du Tunnel

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard a une longueur de 5'798 m et une chaussée avec trafic bidirectionnel. Le portail nord est situé à 1'918 m d'altitude et le portail sud à 1'875 m. La gestion des installations et du trafic du Tunnel du Grand-Saint-Bernard est effectuée par les deux Salles de Contrôle Nord et Sud situées dans les deux gares aux entrées du Tunnel. Dans ces salles, opérationnelles 24h/24h, aboutissent toutes les informations concernant les différentes installations techniques ainsi que les alarmes.

L'accès au tunnel est facilité par des routes qui, à partir d'une certaine altitude, sont équipées de galeries couvertes de protection contre les intempéries et les avalanches. La route d'accès sur le versant italien a une longueur totale de 9'900 m. La partie couverte, longue de 6'150 m, rejoint directement le Tunnel et inclut les bâtiments et la gare sud. Sur le versant suisse, la route couverte a une longueur de 5'770m.

En juillet 2022, la Galerie de Service et de Sécurité (GSS) a été mise en service. Ce tunnel, parallèle au tube routier, est un outil essentiel pour la sécurité des usagers : tous les 480 mètres, une sortie de secours permet aux automobilistes, en cas de danger, d'accéder aux zones d'accueil situées aux



deux extrémités en Italie et en Suisse. La GSS accueille également en son sein les équipements du Tunnel pour en faciliter l'entretien.

Parallèlement à cette importante réalisation, les équipements du Tunnel ont bénéficié de plusieurs mises à jour : la vidéosurveillance a été mise en œuvre par des nouveaux systèmes aux fonctionnalités et à la sensibilité avancée, les salles de contrôle ont élargi les possibilités d'intervention à distance, de nouveaux capteurs de haute technologie aident désormais les employés à garder l'ensemble de l'infrastructure sous contrôle, pour renforcer la sécurité des utilisateurs.

Enfin, ces dernières années, plusieurs projets ont été mis en œuvre pour moderniser et mettre à jour la signalisation du tunnel selon les dernières directives internationales, notamment l'installation de nouveaux systèmes de guidage optique et d'un nouvel éclairage de secours.

Plans de développement et d'amélioration

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard est engagé dans une série d'investissements majeurs en matière de sécurité, de durabilité environnementale et de modernisation de son infrastructure.

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.

Dans le cadre de ce grand projet, d'autres activités collatérales sont également prévues, allant du revêtement des routes à la modernisation de l'éclairage, en passant par le renouvellement du parc de véhicules d'urgence.





Toutes ces activités mobiliseront les Sociétés d'exploitation dans les années à venir et contribueront à améliorer qualitativement l'offre de mobilité et à moderniser les installations du tunnel, qui est ouvert depuis près de 60 ans.

Les principes fondamentaux pour la prestation des services aux usagers

Egalité

SISEX SA pour l'affectation des services, s'inspire du principe d'égalité des droits des usagers, sans discrimination de race, langue, sexe, foi religieuse, opinion politique et classe sociale.

Impartialité

SISEX SA base ses comportements envers les usagers sur un critère d'objectivité, de justice et d'impartialité.

Continuité

SISEX SA s'engage quotidiennement à garantir la régularité de la praticabilité de la route et des services de première intervention, information et assistance. En cas de force majeure qui compromettrait le service, SISEX SA s'engage à adopter toutes les mesures requises pour rétablir le bon fonctionnement, informer les usagers et limiter les perturbations de trafic.

Participation

SISEX SA permet à l'utilisateur de contribuer à l'amélioration du service par ses suggestions, en adoptant les procédures qui facilitent la transmission des propositions. SISEX SA s'engage à répondre rapidement aux suggestions et aux éventuelles plaintes des usagers.

Rendement et efficacité

SISEX SA s'engage dans l'amélioration continue du rendement et de l'efficacité des services fournis, en adoptant les méthodologies et les instruments les plus adéquats.

Liberté de choix

La Société garantit la liberté de choix dans l'accès aux services et dans leur consommation, en favorisant si possible plus d'options de choix entre des solutions diverses.

Courtoisie et transparence

SISEX SA s'engage à exercer son activité avec courtoisie et en collaboration avec SITRASB SpA et TGSB SA dans les rapports avec les usagers, afin de garantir l'accessibilité aux informations et aux activités qu'elle exerce.

Péages

Tarifs en vigueur depuis le 01.02.2026



CLASSE A₁

MOTO, MOTO CON SIDE-CAR, MOTO CON RIMORCHIO



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



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		SOLO ANDATA		ANDATA E RITORNO		SOLO ANDATA		ANDATA E RITORNO	
20,00 EUR		28,00 EUR		33,50 EUR		53,50 EUR		52,50 EUR		84,00 EUR	
19,00 CHF		26,50 CHF		32,00 CHF		51,00 CHF		50,00 CHF		80,00 CHF	
10 PASSAGGI		20 PASSAGGI		10 PASSAGGI		20 PASSAGGI		10 PASSAGGI		20 PASSAGGI	
130,00 EUR		180,00 EUR		137,50 EUR		181,00 EUR		315,00 EUR		420,00 EUR	
123,50 CHF		171,00 CHF		131,00 CHF		173,00 CHF		300,00 CHF		400,00 CHF	



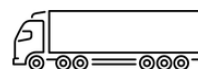
CLASSE B₂/B₃

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



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



CLASSE 4

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

SOLO ANDATA		ANDATA E RITORNO		SOLO ANDATA		ANDATA E RITORNO		SOLO ANDATA		ANDATA E RITORNO	
91,50 EUR		146,50 EUR		133,00 EUR		213,00 EUR		202,00 EUR		323,00 EUR	
87,00 CHF		139,00 CHF		127,00 CHF		203,00 CHF		192,50 CHF		308,00 CHF	
10 PASSAGGI		20 PASSAGGI		10 PASSAGGI		20 PASSAGGI		10 PASSAGGI		20 PASSAGGI	
686,50 EUR		1.098,00 EUR		997,50 EUR		1.596,00 EUR		1.515,00 EUR		2.424,00 EUR	
652,50 CHF		1.044,00 CHF		952,50 CHF		1.524,00 CHF		1.444,00 CHF		2.310,00 CHF	

LEGENDE CATEGORIES

A1 | Motos, motos avec side-car, motos avec remorque.

A2 | Véhicules à 2 essieux ou plus dont la hauteur au droit de l'essieu avant est inférieure à 1.30 m. et la hauteur totale est inférieure ou égale à 2 m.

B1 | Véhicules à 2 essieux ou plus dont la hauteur totale est supérieure à 2 m. et inférieure ou égale à 3 m.

B2 B3 | Camions à 2 essieux dont la hauteur totale est supérieure à 3 m. / Cars à 2 essieux dont la hauteur totale est supérieure à 3 m.

3A 3B | Camions à 3 essieux dont la hauteur totale est supérieure à 3 m. / Cars à 3 essieux dont la hauteur totale est supérieure à 3m.

4 | Véhicules à 4 essieux et plus dont la hauteur totale est supérieure à 3 m.

En plus des tarifs déjà en vigueur (aller simple, aller-retour, abonnements 10 et 20 voyages), SISEX a formulé, à partir de janvier 2023, un format supplémentaire, spécialement destiné aux travailleurs frontaliers ; il s'agit d'un abonnement nominal de 50 voyages à effectuer en 60 jours consécutifs, à un tarif subventionné de 335 €/ 320 CHF, limité aux voitures et aux motos.

Les clients commerciaux ont la possibilité de devenir titulaires d'un compte "SISEX" pour la gestion des abonnements en ligne via l'espace réservé de notre site web.

Les indicateurs sur lesquels se basent nos tarifs sont indiqués dans la carte des services ; toutefois, le régime tarifaire particulier du tunnel du Grand-Saint-Bernard ne relève pas des systèmes tarifaires



ART et découle du traité international pour la réalisation du tunnel de 1958 et des deux conventions d'exploitation (une pour le concessionnaire italien et une pour le concessionnaire suisse).

La bonne application du traité international est soumise à la surveillance de la Commission mixte italo-suisse qui, à la suite de la directive européenne 54/2004, a également assumé le rôle d'autorité administrative.

Promotions.

Plusieurs promotions et réductions sont actuellement en vigueur. En particulier, la participation à certaines manifestations d'intérêt transfrontalier (par exemple la Foire du Valais ou la Foire de Saint-Ours) qui se déroulent à la fois sur le territoire italien et suisse, offre aux utilisateurs qui achètent un billet aller simple la possibilité de bénéficier du « *retour gratuit* » au tunnel du Grand-Saint-Bernard, sur présentation du billet d'entrée ou de participation à l'un des événements susmentionnés et du billet « aller simple ». La même promotion s'applique également aux skieurs dans les stations de ski du Val d'Aoste et de Suisse (Entremont et Chablais vaudois). Cette réduction n'est valable que pour les motos, les voitures (A1 et A2) et les véhicules classés dans la catégorie B1. Les maisons de transports qui achètent des abonnements de 10 et 20 courses de la catégorie 4, ont droit à 10 courses gratuites (sous forme de bons hommage) tous les 500 passages acquis. Cela correspond à un rabais de 2%. Pour en bénéficier, les clients concernés doivent faire parvenir à SISEX SA les justificatifs nécessaires.

Modes de paiement

PAIEMENTS versant italien :

Au comptant et avec les cartes de crédit suivantes :

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).



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

(NB: Les cartes DKV, MS, UTA, ROUTEX sont acceptées uniquement pour l'achat d'un aller simple du trafic commercial)

PAIEMENTS versant suisse :

Au comptant et avec les cartes de crédit suivantes :

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'ajustement des tarifs peut intervenir à la suite d'une variation à la hausse ou à la baisse du taux de change réel entre l'euro et le franc suisse ou à la suite d'une augmentation du taux d'inflation moyen italien et suisse. Il est appliqué par le gestionnaire SISEX SA sur la base d'un règlement approuvé par la Commission mixte italo-suisse.

L'assistance aux péages

L'activité au péage est effectuée par des péagistes qualifiés. L'attention et la courtoisie sont les priorités de SISEX SA envers les usagers.

Le Tunnel du Grand-Saint-Bernard dispose de 3 pistes sur le côté italien et de 4 pistes sur le côté suisse. Les opérateurs sont toujours présents aux péages. Une piste automatique pour les Poids-lourds qui disposent de la Carte Sisex est disponible au Nord. La présence de barrières aux entrées du Tunnel ne permet pas le transit des usagers dépourvus d'argent. L'activité de perception est assumée par des tournus qui assurent toujours la présence du personnel aux péages 24/24. Durant les périodes de l'année où le trafic est plus intense (Fêtes de Pâques, Assomption, etc.) toutes les pistes des péages sont ouvertes afin de garantir la bonne fluidité du trafic.

La mobilité

La consultation des données d'accidents et de mobilité sont disponibles sur le site internet www.aiscat.it à la section "publications".

Les informations relatives aux données du trafic, au calendrier annuel des interdictions de circulation et aux chantiers peuvent être consultées sur le site internet de la Société, www.letunnel.com directement sur la *home page*.



L'entretien

Les interventions d'entretien se divisent en :

- Entretien Périodique Ordinaire concernant les contrôles et les remplacements qui sont programmés à échéances périodiques, afin de garantir l'état de conservation des structures et des installations.
- Entretien Extraordinaire concernant l'entretien qui est exécuté afin de rétablir les conditions de rendement et de sécurité préexistantes ou les améliorer.

La Société, grâce aux activités d'entretien susmentionnées, garantit un niveau optimal du revêtement routier, d'éclairage de la galerie, des routes d'accès, des aires d'évitement, des gares, de la signalisation verticale et horizontale et des ouvrages.

L'information pour le voyageur

SISEX SA dispose de divers services de diffusion des données de trafic et de la praticabilité des routes :

























- le site internet www.letunnel.com (mis à jour en temps réel par les salles de contrôle) directement sur la *home page*;

- les panneaux à messages variables, en italien et en français, situés aux entrées du Tunnel, donnant des renseignements sur la sécurité et d'autres informations concernant la viabilité, les temps d'attente et les travaux en cours ;
- les fréquences radio 91.3 RSR et 93.4 Radio Rai 1, donnant des informations de service et de sécurité dans les 4 langues aux usagers en transit ;
- le service « Inforoute » sur RSR1 Radio Suisse Romande, RSD1 Radio Suisse Allemande et RSI Radio Suisse Italienne ;
- le Télévidéo RAI actif pour les Régions de la Vallée d'Aoste (pag. 421) ;
- Canal 9 actif pour le Canton du Valais ;
- 2 salles de contrôle ouvertes 24h/24h atteignables téléphoniquement au numéro +39 0165 78 09 02 (Italie) et +41 (0)27 788 44 00 (Suisse) ;
- Les bureaux de SISEX SA atteignables pendant les heures de bureau du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 au +41 (0) 27 7871206 et +39 0165 780949.

Les services pour le confort du voyageur

Services disponibles auprès de l'aire de service Saint-Rhémy-en-Bosses:

Près de l'aire de service de Saint Rhémy-en-Bosses, qui se trouve toutefois à l'extérieur du raccordement autoroutier, deux opérateurs économiques fournissent des services liés au secteur

Aire de service													
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

de la restauration/alimentation et un troisième fournit des services de ravitaillement en carburants et lubrifiants. L'aire de restauration « Sous Le Pont » dispose d'un contrat de location commerciale signé le 1er mai 2007 et expirant le 30/04/2031. Le magasin d'alimentation adjacent dispose d'un contrat de location commerciale signé le 2 mai 2007 et expirant le 30/04/2031. En ce qui concerne le service de carburants et lubrifiants, il s'agit d'une station équipée exclusivement de pompes automatiques en libre-service (essence et diesel), gérée directement par ENI. SITRASB spa a signé avec ENI un accord le 29/01/2007 à la suite d'une procédure publique. Cette convention expire le 31 décembre 2034.¹

¹ Les contrats et la convention susmentionnés ont été signés avant la publication des délibérations ART n° 130/2022 et n° 1/2023 et ne prévoient donc pas le respect de la mesure 15 des deux délibérations susmentionnées, qui obligent le concédant/locataire (SITRASB) à préciser dans la procédure d'attribution les objectifs de qualité, le système de pénalités correspondant, les indicateurs de qualité et le système de contrôle périodique desdits indicateurs. La qualité des toilettes publiques, adjacentes au restaurant, dont le locataire a l'obligation d'assurer l'entretien et le nettoyage, est toutefois garantie au niveau contractuel.



Le service de recharge électrique est mis à la disposition des clients à la fois sur la plate-forme nord, en territoire suisse, et à la station-service de Saint-Rhémy-en-Bosses. Il comprend au total quatre (2+2) bornes de recharge à haute capacité (type 2 - 22 kW CA).

À l'entrée nord, en Suisse, les services suivants sont fournis à l'intérieur du bâtiment central : toilettes, distributeur de boissons froides et chaudes, distributeur de snacks, point de recharge pour véhicules électriques.

À l'entrée sud, en Italie, les services suivants sont fournis dans le bâtiment central : toilettes (également pour les personnes à mobilité réduite), distributeur de boissons chaudes et froides, distributeur de snacks, distributeur automatique de billets.

Les informations sur l'infrastructure

Sur le site internet www.letunnel.com sont disponibles les informations concernant l'infrastructure et les prescriptions sur la circulation (signalisation, règlements, etc.).

Mise en valeur de la sécurité routière / Protection et respect de l'environnement

SISEX SA est particulièrement sensible aux thèmes de la sécurité routière et à la protection et au respect de l'environnement.

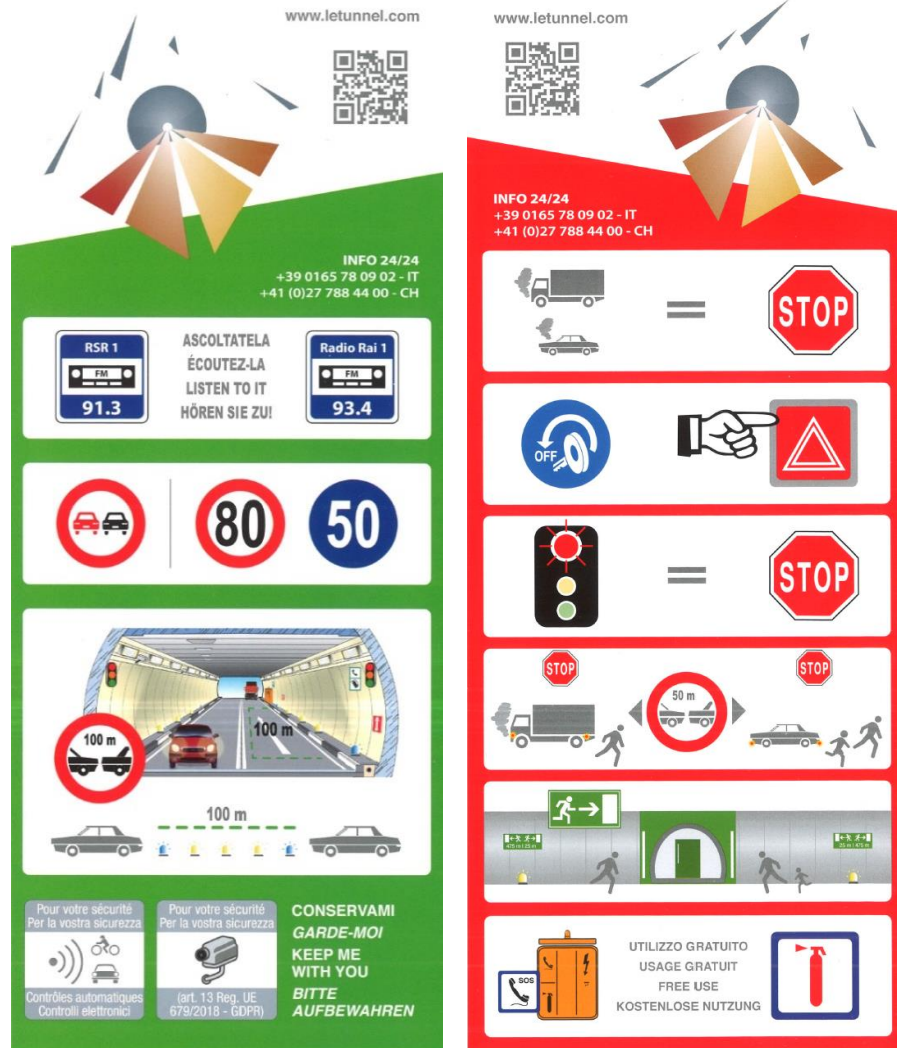
Le tunnel du Grand-Saint-Bernard dispose d'une centrale hydroélectrique qui permet de garantir la couverture d'une partie de la consommation électrique de manière écoresponsable ; dans le même but, un projet d'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit de l'entrée nord est en cours de réalisation.

À l'intérieur des aires de service et des différentes installations annexes du tunnel, le tunnel garantit, outre le service de recharge des véhicules électriques déjà mentionné, le tri sélectif des déchets grâce à des conteneurs prévus à cet effet et leur traitement conformément à la réglementation en vigueur.

En cas d'alerte par la Salle de Contrôle, les Equipes de Première Intervention (SPI), situées aux deux entrées du Tunnel, sont immédiatement activées. Les unités d'urgence sont composées d'éléments qualifiés et professionnels en cas de risque d'incendie. Les SPI, opérationnels 24h/24h, disposent de véhicules spéciaux, avec des équipements d'intervention anti-incendie et de premier secours.

Un dépliant illustrant les procédures plus importantes à suivre en cas d'accident et les comportements à adopter à l'intérieur du Tunnel est remis aux usagers qui traversent le Tunnel. La signalisation à l'intérieur du tunnel a été améliorée avec des indicateurs visuels, des panneaux à messages variables, des feux de signalisation et des signaux lumineux et sonores aux onze sorties de secours présentes.

Le règlement de circulation est disponible sur le site www.letunnel.com à la section « règlements ».



Le système de qualité

Pour SISEX SA, la satisfaction totale du Client par rapport au service offert est très importante. Il s'agit d'un aspect central du système d'offre et donc particulièrement important pour l'atteinte des objectifs de qualité souhaités. SISEX SA agit afin d'assurer au Client la continuité du service, la sûreté de la viabilité, l'entretien de l'infrastructure, la fonctionnalité des gares de péage et l'assistance au trafic.

Les indicateurs de qualité

SISEX SA établit les indicateurs de qualité suivants

N.	Description	Unité de mesure	Norme de référence	Objectif
1	<u>Fluidité du trafic</u> : présence de chantiers avec feu sur la route d'accès et à l'intérieur du Tunnel.	n.	4 dont 1 de nuit dans la galerie	95% des cas
2	<u>Sécurité</u> : temps d'intervention des Equipes de Premier Secours (SPI)	minutes	4 minutes	90% des cas
3	<u>Fluidité et sûreté du voyage</u> : durée des fermetures programmées du Tunnel, horaire 6/22.	% sur le total des heures annuelles dans l'horaire 6/22	1,5 %	95% des cas
4	<u>Information aux usagers</u> : moins de 0.01% des réclamations par rapport au total des passages annuels.	%	100%	100% des cas
5	<u>Information aux usagers</u> : temps de réponse aux réclamations.	Temps (jours)	10 jours	95% des cas

Procédures de "satisfaction du client"

Chaque année, SISEX SA propose un questionnaire en ligne afin d'évaluer la satisfaction des usagers quant à la qualité des services proposés et des infrastructures mises à disposition, dans le but d'obtenir des informations utiles à l'amélioration de ces services. À partir de 2024, cette enquête est réalisée en ligne via un « formulaire Google » spécialement conçu à cet effet et prévoit le tirage au sort d'un certain nombre de tickets gratuits pour les clients qui répondent aux questions posées.

La protection du client

Réclamations :

L'utilisateur peut signaler toute anomalie et/ou manque concernant la gestion de l'infrastructure ou la prestation des services, selon les modalités suivantes :

- E-mail: info@letunnel.com;



- En s'adressant directement aux bureaux de SISEX aux numéros de téléphone suivants : +39 0165 780949 et +41 (0)277871206, pendant les heures d'ouverture de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, du lundi au vendredi.

SISEX SA répondra aux réclamations dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date d'enregistrement de la communication de l'utilisateur. Les résultats et les délais des activités de réponse aux réclamations des clients sont transmis chaque année à l'autorité concédante et, dans 95 % des cas, les délais ne dépassent pas ceux indiqués ci-dessus.

Remboursements :

La société assure le remboursement par virement bancaire des péages payés en excès après avoir vérifié le bien-fondé de la réclamation correspondante. En cas de fermeture imprévue de l'infrastructure, la société gestionnaire procède, au cas par cas, en fonction du bien-fondé de la demande du client, au remboursement par virement bancaire ou à une mesure compensatoire pour les billets aller-retour et les abonnements non utilisés.

Contributions et analyses des associations pour les consommateurs

SISEX SA donne sa pleine disponibilité à collaborer avec les associations de protection des droits des usagers.

Répertoire des numéros et des adresses

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

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

Direction et Administration

Rue Chambéry 51- 11100 Aosta (Italie) - Tel. +39 0165 363641 / +39 0165 363642

email: sitrasb@sitrasb.it

Direction d'Exploitation – Salle de Contrôle 24h/24

Loc. Pra Gentor, 4 - 11010 Saint-Rhémy-en-Bosses (Ao) – Italie - 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