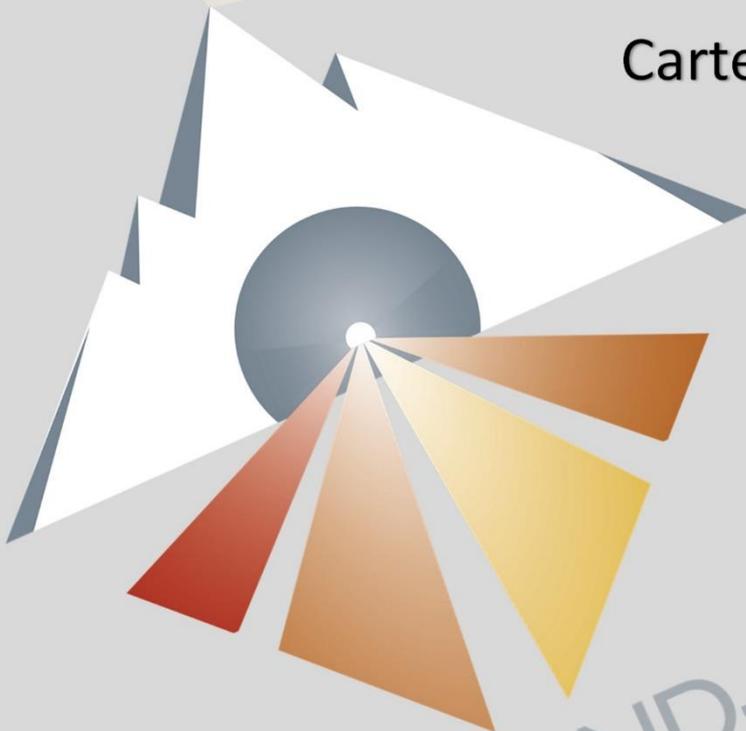




Carte des services



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

Indice

Elenco delle revisioni.....	2
Indice.....	3
Messaggio di Benvenuto	4
L'organizzazione delle società	5
La rete stradale.....	6
La struttura.....	7
Piani di potenziamento e ammodernamento.....	8
I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi agli utenti	10
Pedaggio.....	11
Modalità di pagamento.....	12
L'assistenza all'esazione	13
La mobilità.....	14
La manutenzione.....	14
L'informazione per il viaggiatore.....	15
I servizi per il confort del viaggiatore	16
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura	16
Valorizzazione della sicurezza stradale / Protezione e rispetto dell'ambiente	17
Il sistema di qualità	18
Gli indicatori di Qualità.....	18
Procedure seguite di customer satisfaction	19
La tutela del cliente	19
Eventuali contributi e valutazioni delle associazioni di tutela dei diritti	19
Prontuario dei numeri e degli indirizzi	20



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*



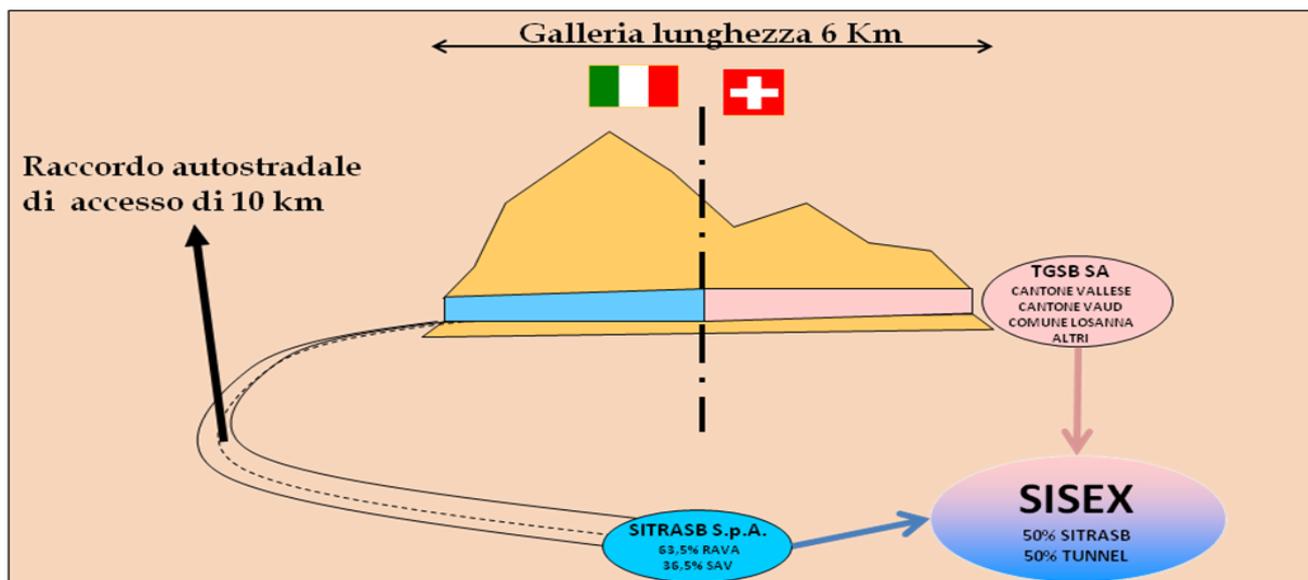
L'organizzazione delle società

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 (71 dipendenti a tempo pieno e 9 a tempo parziale) 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, 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 stazionamento 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 inizieranno durante il 2023 per una durata prevista di quattro anni e si svolgeranno essenzialmente durante le ore notturne per minimizzare le conseguenze del cantiere sulla circolazione stradale, anche grazie ad un innovativo sistema costruttivo che permetterà l'attraversamento del Tunnel al traffico leggero anche durante le attività di cantiere.

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

Tutte queste attività 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.



Proroga della Concessione

La concessione per la gestione del Tunnel del Gran San Bernardo scade nel 2034. Nella sua pianificazione finanziaria, la costruzione della GSS prevedeva una proroga della concessione fino al 2050, che però non è mai stata formalizzata. Dopo l'incidente del 2017, che ha comportato ingenti spese per il ripristino provvisorio della soletta di ventilazione, è stato assunto un importante impegno finanziario per la sua completa sostituzione a partire dal 2023, il che ha reso necessaria una rivalutazione delle risorse finanziarie per i prossimi anni da parte delle due società concessionarie.

Secondo le conclusioni della Commissione mista 2022, che si è tenuta a Saint-Vincent, il progetto di ricostruzione della soletta di ventilazione è l'investimento più importante che impegnerà il Gestore nei prossimi anni e richiede quindi un'accurata pianificazione finanziaria e una particolare attenzione al mantenimento del traffico durante le fasi di cantiere.

In quest'ottica, le società concessionarie, SITRASB SpA per la parte italiana e TGSB SA per la parte svizzera, hanno già avviato un percorso di confronto con le Autorità Concessionarie per una proroga delle proprie concessioni, che scadono nel 2034.

Questo orizzonte temporale è troppo breve per consentire ai gestori di ammortizzare i notevoli costi di questo progetto, che garantirà la sicurezza degli utenti del Tunnel in futuro.

Sulla base di queste richieste, la società di gestione TGSB ha chiesto una proroga fino al 2070 e le Autorità svizzere hanno dato il loro consenso. Per quanto riguarda la società di gestione SITRASB, si attendono ancora le decisioni da parte delle Autorità italiane.

In quest'ottica, e sempre nella prospettiva di fornire ai clienti un servizio che si mantenga ai massimi livelli di efficienza e qualità, la proroga della Concessione appare lo strumento più idoneo per garantire alle società di gestione gli strumenti economici e finanziari necessari a far fronte agli ingenti costi.

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 01.12.2022

CLASSE	SOLO ANDATA	ANDATA E RITORNO VALIDITÀ 30 GIORNI	10 PASSAGGI VALIDITÀ 2 ANNI	20 PASSAGGI VALIDITÀ 2 ANNI
A1 	18,50 EUR 18,50 CHF	24,50 EUR 24,50 CHF	125,00 EUR 125,00 CHF	165,00 EUR 165,00 CHF
A2 	31,00 EUR 31,00 CHF	50,00 EUR 50,00 CHF	125,00 EUR 125,00 CHF	165,00 EUR 165,00 CHF
B1 	48,50 EUR 48,50 CHF	77,50 EUR 77,50 CHF	290,00 EUR 290,00 CHF	385,00 EUR 385,00 CHF
B2/B3 	84,50 EUR 84,50 CHF	136,50 EUR 136,50 CHF	630,00 EUR 630,00 CHF	1.090,00 EUR 1.090,00 CHF
3A/3B 	123,00 EUR 123,00 CHF	195,00 EUR 195,00 CHF	920,00 EUR 920,00 CHF	1.550,00 EUR 1.550,00 CHF
4 	186,50 EUR 186,50 CHF	295,00 EUR 295,00 CHF	1.400,00 EUR 1.400,00 CHF	2.240,00 EUR 2.240,00 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 40 giorni consecutivi, ad una tariffa agevolata di 300 € / CHF, limitata alle autovetture.

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.

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". Tale agevolazione è valida solo per le motociclette le automobili 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

PAGAMENTI versante italiano:

In contanti 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)

PAGAMENTI versante svizzero:

In contanti 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).

Le modalità di adeguamento delle tariffe possono avvenire a seguito di una variazione in più o in meno del tasso reale di cambio tra l'Euro e il Franco Svizzero, a seguito di un aumento della media del tasso di inflazione italiano e svizzero.



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.

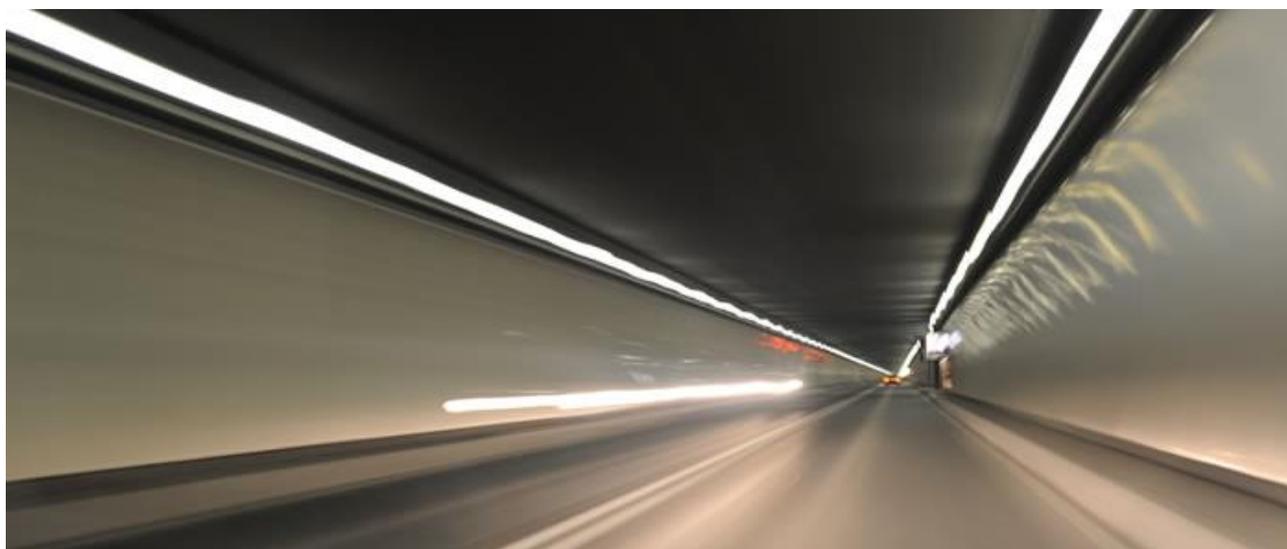
L'attività di esazione è coperta attraverso turni che assicurano la presenza continua di operatori distribuiti sulle 24 ore.

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 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 alla pagina “meteo, webcam, viabilità”.



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 (aggiornamento ogni 8 ore) alla pagina "meteo, webcam, viabilità";
- I pannelli a messaggio variabile, bilingue italiano e francese, posti alle entrate del traforo, 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 Saint-Rhemy-en-Bosses:

Area di servizio													
Area di servizio	Benzina gasolio	GPL	Metano	Officine	Info Point	Ristorante	Bar	Alberghi		Fax	Bancomat	Parcheggi vetture	Parcheggi camion
Saint-Rhemy-en-Bosses	●			●		●	●		●	●	●	58	13

Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura

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

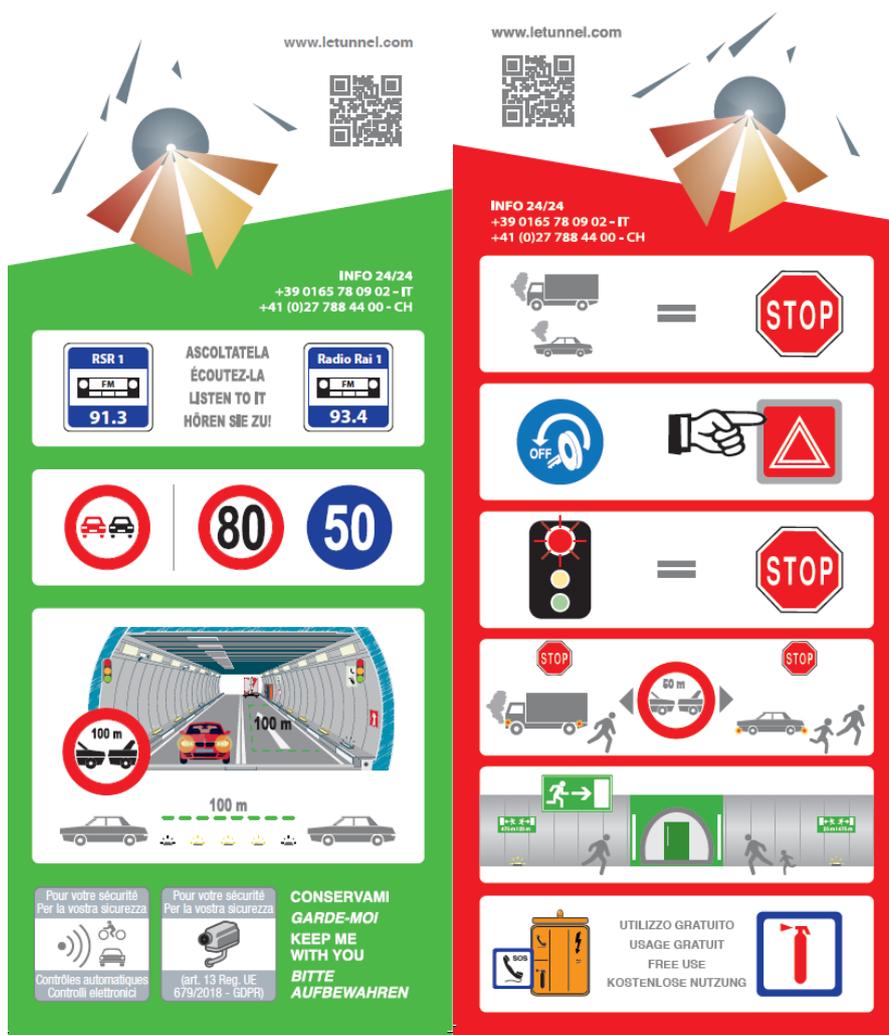


Valorizzazione della sicurezza stradale / Protezione e rispetto dell'ambiente

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

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 che illustra le principali procedure da seguire e i comportamenti da adottare in caso d'emergenza all'interno del Traforo. Il regolamento di circolazione completo è disponibile sul sito www.letunnel.com nella sezione "regolamenti".



www.letunnel.com

INFO 24/24
+39 0165 78 09 02 - IT
+41 (0)27 788 44 00 - CH

RSR 1
FM
91.3

ASCOLTATELA
ÉCOUTEZ-LA
LISTEN TO IT
HÖREN SIE ZU!

Radio Rai 1
FM
93.4

100 m

80 50

100 m

Pour votre sécurité
Per la vostra sicurezza

Contrôles automatiques
Controlli elettronici

Pour votre sécurité
Per la vostra sicurezza

art. 13 Reg. UE
679/2018 - GDPR

CONSERVAMI
GARDE-MOI
KEEP ME
WITH YOU
BITTE
AUFBEWAHREN

INFO 24/24
+39 0165 78 09 02 - IT
+41 (0)27 788 44 00 - CH

STOP

OFF

STOP

STOP

STOP

STOP

STOP

STOP

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 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.

Sul sito internet www.letunnel.com, è disponibile l'ultima versione del sondaggio e il livello di soddisfazione dei clienti.

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.

Rimborsi:

La società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in maniera superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo.

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 - Fax +41 (0)27 787 12 19

email: 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

Fax +39 0165 363628

email: sitrasb@sitrasb.it

Direzione d'Esercizio - Sala Controllo 24h/24

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

Tel. e Fax +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

Fax +41 (0)27 788 44 01

email: administration.suisse@letunnel.com

email: exploitation.suisse@letunnel.com