



REGOLAMENTO
PER I RIMBORSI DEI PEDAGGI DA PRESENZA CANTIERI/TRAFFICO BLOCCATO
NORME E CONDIZIONI GENERALI

versione del: 30/05/2026
Disciplina in sede di prima applicazione suscettibile di aggiornamento

S.I.T.A.F. S.p.A.

Direzione e Coordinamento: ASTM S.p.A.

Sede Legale: Via San Giuliano, 2 - 10059 Susa (TO) - Italia - Tel. +39 0122.621621 (ric. aut.) - PEC: sitaf@legalmail.it - www.sitaf.it

Sedi Operative: Via G. M. Bonzanigo, 22 - 10144 Torino (TO) - Tel. +39 011.4392111 - Via P. Piffetti, 15 - 10143 Torino (TO) - Tel. +39 0122.621710

Direzione d'Esercizio A32 Torino-Bardonecchia: Via Torino, 127 - 10059 Susa (TO) - Tel. +39 0122.621766 - E-mail: a32.autofrejus@sitaf.it

Direzione d'Esercizio T4: Piazzale Difensiva - 10052 Bardonecchia (TO) - Tel. +39 0122.909011 - E-mail: traforodelfrejus@sitaf.it

Cap. Soc. € 65.016.000,00 Int. Vers. - Iscr. Reg. Imp./C.F./P.I. 00513170019 - R.E.A. N° TO 313530



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018



UNI ISO 39001:2016

1. INTRODUZIONE	pag. 3
2. MECCANISMI DI RIMBORSO	pag. 3
2.1 rimborso del pedaggio in presenza di cantieri	pag. 4
2.2 Rimborso del pedaggio per traffico bloccato	pag. 4
3. REQUISITI PER CHIEDERE IL RIMBORSO	pag. 4
4. PROCESSO DI RIMBORSO TRAMITE REGISTRAZIONE ALLA PIATTAFORMA	pag. 4
4.1 Accesso alla Piattaforma	pag. 4
4.2 Processo di rimborso per presenza di cantieri e/o traffico bloccato per transiti pagati tramite servizio di telepedaggio con registrazione alla Piattaforma	pag. 7
4.2.1. Registrazione alla Piattaforma	pag. 7
4.2.2. Notifica del rimborso	pag. 7
4.2.3. Erogazione del rimborso	pag. 7
4.3 Procedura di rimborso per presenza di cantieri e/o traffico bloccato per transiti pagati tramite contanti, carte di pagamento, tessere ViaCard a scalare e tessere ViaCard di conto corrente per gli utenti registrati al Portale	pag. 8
4.3.1. Registrazione alla Piattaforma e richiesta di rimborso	pag. 8
4.3.2. Comunicazione del rimborso	pag. 8
4.3.3. Erogazione del rimborso	pag. 8
4.3.4. Comunicazione di rigetto	pag. 8
5. PROCESSO DI RIMBORSO PER UTENTI NON UTILIZZATORI DEL WEB	pag. 9
5.1. Richiesta di rimborso	pag. 9
5.2. Comunicazione del rimborso	pag. 10
5.3. Erogazione del rimborso	pag. 10
5.4. Comunicazione di rigetto	pag. 10
6. RESPONSABILITÀ	pag. 11
6.1. Responsabilità dell'utente in relazione alla registrazione alla Piattaforma	pag. 11
6.2. Responsabilità dell'utente non utilizzatore del web	pag. 11
6.3. Limiti di responsabilità della Concessionaria	pag. 12
7. MODIFICHE AI TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E AGGIORNAMENTO DL PORTALE	pag. 12
8. MANLEVA	pag. 13
9. CONDIZIONI GENERALI	pag. 13
10 INFORMATIVA SULLA TUTELA DEI DATI PERSONALI	pag. 13
11. ALLEGATO: ISTANZA DI RIMBORSO PER UTENTI NON UTILIZZATORI DEL WEB	pag. 15

1. INTRODUZIONE

1. Il presente documento (*“Regolamento per rimborsi dei pedaggi da cantiere/traffico bloccato - norme e condizioni generali”* - di seguito *“documento”*) disciplina in sede di prima applicazione:
 - (i) l'utilizzo della Piattaforma dei rimborsi da presenza di cantieri e/o da traffico bloccato (di seguito la *“Piattaforma”*);
 - (ii) la presentazione del rimborso da parte di soggetti non utilizzatori del web;
 - (iii) le modalità di rimborso, parziale o integrale, del pedaggio in presenza di limitazioni all'utilizzo della tratta autostradale, di cui alla Delibera ART 132/2024 come modificata dalla Delibera ART 211/2025 come gestito per i transiti di competenza della Società S.I.T.A.F. S.p.A. con sede in Susa (TO), Via San Giuliano, 2 (di seguito anche *“Concessionaria”*).
2. La Piattaforma, che consente la gestione dei rimborsi via web, è fruibile in lingua italiana e inglese ed è accessibile tramite il sito www.sitaf.it (la *“Piattaforma”*); registrandoti alla Piattaforma, accetti i contenuti del presente Documento e dichiari di aver preso visione anche dell'Informativa Privacy dei Contitolari della Piattaforma e dell'Informativa Privacy della Concessionaria, a cui rivolgi la richiesta di rimborso, entrambe pubblicate anche sul sito della stessa. L'Informativa Privacy ai sensi degli artt. 13 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (di seguito *“GDPR”*) dei Contitolari della Piattaforma è riportata anche all'art. 10 del presente documento.
3. Il rimborso è consentito agli utenti (persone fisiche o giuridiche) registrati alla Piattaforma o che trasmettono la richiesta tramite raccomandata A/R, che abbiano accettato il presente Documento e preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati resa ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (*“GDPR”*).

2. MECCANISMI DI RIMBORSO

1. In qualità di Utente, hai diritto al rimborso integrale o parziale del pedaggio, in caso di presenza di limitazioni all'utilizzo della tratta autostradale e in particolare in caso di presenza di cantieri o di eventi turbativi alla regolare circolazione che hanno comportato situazioni di traffico bloccato (i *“Meccanismi di rimborso”*) secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 132/2024 come modificata dalla n. 211/25.
2. Il rimborso è dovuto per transiti effettuati dal 01/06/2026 e non è dovuto qualora l'importo complessivo dello stesso risulti inferiore a 10 centesimi.
3. Il rimborso è differenziato a seconda del metodo di pagamento utilizzato e può essere richiesto entro 12 mesi dal tragitto effettuato.
4. Per ulteriori informazioni sui Meccanismi di rimborso e sui relativi coefficienti di calcolo, ti invitiamo a consultare la Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 132/2024 come modificata dalla n. 211/25 disponibile sul sito <https://www.autorita-trasporti.it/>.
5. **Per la richiesta di rimborso è disponibile un'assistenza dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 contattando il numero verde 803 333.**

2.1. Rimborso del pedaggio in presenza di cantieri

1. Hai diritto di richiedere alla Concessionaria S.I.T.A.F. S.p.A. il rimborso, parziale o integrale del pedaggio, per un tragitto effettuato dal 01/06/2026 con casello di ingresso e di uscita sulla tratta A32 Torino-Bardonecchia qualora il percorso comprenda almeno una tratta elementare interessata dalla presenza di uno o più cantieri non emergenziali e non mobili.
2. Il rimborso è costituito da una componente relativa all'impatto dei cantieri presenti sul percorso che hai effettuato sulla tratta A32 Torino-Bardonecchia dove sono presenti i cantieri di cui al punto 2.1., oltre a una componente incrementale calcolata in funzione dello scostamento orario generato dai cantieri presenti su tale percorso, e si applica:
 - per i percorsi fino a 30 km, indipendentemente dallo scostamento orario;
 - per i percorsi di lunghezza superiore a 30 km e fino a 50 km, in presenza di uno scostamento orario maggiore o uguale a 10 minuti;
 - per percorsi di lunghezza superiore a 50 km, in presenza di uno scostamento orario maggiore o uguale a 15 minuti.
3. Il rimborso complessivo non può essere superiore al pedaggio che hai corrisposto riferibile all'insieme delle tratte elementari gestite dalla Concessionaria.

2.2. Rimborso del pedaggio per traffico bloccato

Hai diritto di richiedere alla Concessionaria il rimborso del pedaggio relativo alla tratta A32 Torino-Bardonecchia, nel caso di eventi turbativi della regolare circolazione che abbiano comportato situazioni di traffico bloccato sulla citata tratta A32 Torino-Bardonecchia, pari almeno al:

- 50% nel caso di traffico bloccato di durata compresa tra 60 e 119 minuti;
- 75% nel caso di traffico bloccato di durata compresa tra 120 e 179 minuti;
- 100% nel caso di traffico bloccato di durata pari o superiore a 180 minuti.

3. REQUISITI PER RICHIEDERE UN RIMBORSO

1. Per poter ottenere il rimborso devi essere:
 - titolare di un servizio di pagamento elettronico attraverso dispositivo di telepedaggio (di qualsiasi service provider), con il pagamento delle fatture in regola;
 - o
 - in possesso di una ricevuta di pagamento di pedaggio autostradale pagata con l'uso di contanti, carte di pagamento, tessere ViaCard a scalare e tessere ViaCard di conto corrente.
2. La Società prenderà in considerazione solamente le richieste di rimborso per i transiti avvenuti dal 01/06/2026 interamente lungo la rete autostradale (con casello di ingresso e di uscita sulla tratta A32 Torino-Bardonecchia) gestita dalla Concessionaria.
3. Per le richieste di rimborso per transiti pagati tramite il servizio di telepedaggio, si potrà beneficiare in automatico del meccanismo di rimborso dalla data di accettazione del Regolamento sulla Piattaforma della Concessionaria per cui si intende ottenere il rimborso.
4. Per l'accredito del rimborso, sarà necessario essere in possesso di un IBAN.

4. PROCESSO DI RIMBORSO TRAMITE REGISTRAZIONE ALLA PIATTAFORMA

4.1. Accesso alla Piattaforma

1. La Piattaforma ti offre la possibilità di richiedere senza costi il rimborso per la presenza di cantieri e/o per traffico bloccato sulle tratte di competenza della Concessionaria.

2. Per registrarti alla Piattaforma e richiedere il rimborso, parziale o integrale, del pedaggio in presenza di cantieri e/o per traffico bloccato, devi essere maggiorenne. Una volta registrato alla Piattaforma, potrai accedere al tuo profilo tramite il sito della Concessionaria. Per registrarti alla Piattaforma, ti verranno richiesti i tuoi dati anagrafici (nome e cognome) e la tua e-mail (“Dati”). Ti verrà richiesto, inoltre, di inserire un codice di accesso alfanumerico (“Password”) per creare un tuo account (“utenza di accesso”). Le credenziali create con l’indirizzo mail e la Password saranno indispensabili per l’accesso alla Piattaforma e per richiedere il rimborso. Tali credenziali dovranno essere da te custodite ed utilizzate come indicato ai successivi artt. 4.1.10 e 4.1.11.

3. Una volta registrato alla Piattaforma, per accedere al rimborso ti verranno richiesti alcuni dati specifici, ulteriori a quelli sopra indicati al precedente punto 4.1.2, che differiscono a seconda della tipologia di utente (i.e. persona fisica con codice fiscale, persona fisica con partita IVA o società) a cui appartieni e a seconda del metodo di pagamento del pedaggio che hai utilizzato. In particolare, se sei un utente **Persona Fisica**, ti verrà richiesto, durante la fase di registrazione o anche successivamente, di fornire:

- i tuoi dati anagrafici e identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita e Codice fiscale e/o Partita IVA);
- i tuoi dati di recapito (indirizzo di residenza, indirizzo e-mail);
- una foto leggibile di un tuo documento di riconoscimento (es. carta d’identità);
- coordinate bancarie di conto corrente, intestatario conto corrente e codice SWIFT (per ricevere l’accredito dei tuoi rimborsi).

Se sei un utente **Società**, ti verrà richiesto, durante la fase di registrazione o successivamente, di fornire:

- i tuoi dati anagrafici e identificativi, quale legale rappresentante della Società (nome, cognome, data e luogo di nascita);
- i dati di recapito della Società (indirizzo e-mail);
- una foto leggibile di un tuo documento di riconoscimento (es. carta d’identità);
- la denominazione o ragione sociale della Società e indirizzo sede legale;
- la partita IVA della Società;
- coordinate bancarie di conto corrente della Società, intestatario del conto corrente e codice SWIFT (per ricevere l’accredito dei rimborsi).

4. Se vuoi richiedere il rimborso per un transito effettuato interamente sulla tratta autostradale di competenza di una delle società concessionarie autostradali di seguito elencate, potrai utilizzare le medesime credenziali di accesso alla Piattaforma di cui al punto 4.1.2., avendo preliminarmente accettato il relativo Regolamento e preso visione della relativa Informativa Privacy dei Contitolari e l’Informativa Privacy della Concessionaria:

ASTI CUNEO	A33 Asti – Cuneo	https://www.asticuneo.it/
AUTOSTRADA DEI FIORI	A6 Torino – Savona	https://www.autostradadeifiori.it/
AUTOVIA PADANA	A21 Piacenza – Brescia	https://www.autoviapadana.it/
BREBEMI	A35 Brescia-Bergamo-Milano	https://www.brebemi.it/
CONCESSIONI DEL TIRRENO	A10 Savona – Ventimiglia	https://www.concessionideltirreno.it/
	A12 Sestri Levante – Livorno	
	A11/A12 Viareggio – Lucca	
	A15 diramazione per la Spezia	
IVREA TORINO PIACENZA (ITP)	A5 Torino-Ivrea-Quincinetto, della bretella di collegamento A4/A5 Ivrea-Santhià, della diramazione Torino-Pinerolo e del sistema tangenziale Torinese (SATT)	https://www.itpspa.it/
	A21 Torino-Alessandria-Piacenza	
MILANO SERRAVALLE - MILANO TANGENZIALI	A7- Milano - Serravalle Scrivia, A50 Tangenziale Ovest, A51 Tangenziale Est, A52 Tangenziale Nord.	https://www.serravalle.it/
SALT	A15 Parma – La Spezia	https://www.salt.it/
SATAP	A4 Torino – Milano	https://www.satapweb.it/
SAV	A5 Quincinetto – Aosta	https://www.sav-a5.it/
SITAF	A32 Torino – Bardonecchia	https://www.sitaf.it/
TE	A58 Tangenziale Esterna di Milano	https://www.tangenziale.esterna.it/

Resta fermo che, in ogni caso, per chiedere il rimborso per transiti effettuati sulle tratte di competenza di ciascuna delle suddette Concessionarie dovrai accedere alla Piattaforma tramite il sito di ciascuna di dette società.

5. Si specifica che, nel caso di un utente di tipo **Società**, i termini tu/tuo/tuoi ecc. utilizzati nell’ambito delle presenti Norme e Condizioni sono da considerarsi - laddove applicabile e se non diversamente indicato – come riferiti sia alla Società registrata che a te in quanto legale rappresentante della stessa.

6. Al fine di verificare la tua identità, in fase di registrazione alla Piattaforma o successivamente, ti verrà richiesto di caricare una foto leggibile del tuo documento di riconoscimento. Il trattamento dei dati (dati di navigazione, anagrafici, IBAN, dati veicolo ed eventuale apparato di telepedaggio in dotazione) verrà svolto congiuntamente dalle Concessionarie Contitolari di cui al punto 4 che precede secondo quanto meglio specificato all’art. 10. Il trattamento dei dati inerenti i singoli transiti ed i relativi rimborsi verranno gestiti in modo autonomo dalle Concessionarie competenti per la tratta in relazione alla quale si chiede il rimborso.

7. Alcuni dati possono venirti richiesti anche dopo la registrazione. Il mancato conferimento dei dati contrassegnati come obbligatori impedisce l'attivazione del meccanismo di rimborsi.

8. Registrandoti, dichiari e garantisci che tutti i dati personali e le informazioni da te fornite durante il procedimento di registrazione, così come nel corso dell'utilizzo della Piattaforma, sono relativi alla tua persona e/o alla Società che rappresenti, sono veritieri, accurati, completi e aggiornati e ti impegni a mantenerli tali in ogni momento nonché a comunicare tempestivamente alla Concessionaria qualsiasi modifica o variazione degli stessi, aggiornando il tuo account tramite l'apposita sezione della Piattaforma, pena l'impossibilità di erogazione del rimborso. Se ti registri come utente Società, dichiari e garantisci inoltre di essere il legale rappresentante della Società a procedere alla sua registrazione sulla Piattaforma. Ti ricordiamo infine che il mancato aggiornamento dei dati relativi al/ai tuo/tuoi dispositivi di telepedaggio può comportare l'impossibilità di erogazione del rimborso e ti invitiamo a leggere l'art. 6.1 ("Responsabilità dell'Utente"), l'art. 6.3. ("Limitazione di responsabilità della Concessionaria") e l'art. 8 ("Manleva") del presente Documento.

9. Autorizzi, in ogni caso, la Concessionaria, a verificare la correttezza anche degli altri tuoi dati personali e/o informazione da te forniti e ti impegni a collaborare con la Concessionaria durante tali verifiche.

10. Una volta registrato alla Piattaforma, sarai il solo responsabile del possesso e dell'utilizzo delle credenziali di accesso che ti verranno attribuite. Pertanto, tutte le attività svolte sulla Piattaforma utilizzando le tue credenziali saranno imputabili esclusivamente alla tua persona. Riconosci dunque sin da ora il diritto della Concessionaria di produrre, quale prova delle attività da te poste in essere, elementi ottenuti dai sistemi e dalle procedure utilizzate dalla Concessionaria per disciplinare l'accesso alla Piattaforma e per fornire i meccanismi di rimborso.

11. Fermo restando quanto precede, se vieni a conoscenza di un uso non autorizzato delle tue credenziali e/o di altre violazioni della loro riservatezza, ti impegni sin da ora a informare tempestivamente la Concessionaria di tale uso non autorizzato e/o violazione, segnalando qualsiasi abuso alla Concessionaria scrivendo a privacy@sitaf.it.

4.2 Processo di rimborso per presenza di cantieri e/o traffico bloccato per transiti pagati tramite il servizio di telepedaggio con registrazione alla Piattaforma

4.2.1. Registrazione alla Piattaforma

1. Per poter richiedere il rimborso devi:

- registrarti alla Piattaforma presente sul sito web www.sitaf.it.
- fornire i dati di cui ai precedenti punto 4.1.2. e 4.1.3.
- fornire le informazioni relative al tuo fornitore di servizio di telepedaggio e al/ai dispositivo/i di telepedaggio (codice OBU) di cui sei titolare,
 - la targa dei/dei veicoli
 - la foto leggibile dell'ultima fattura del gestore del servizio di telepedaggio.

2. Per verificare che tu sia effettivamente titolare dei dispositivi di telepedaggio indicati al momento della registrazione alla Piattaforma o successivamente, ti potrà venir richiesto di caricare una foto leggibile dell'ultima fattura emessa per ciascun dispositivo di telepedaggio e caricarla sulla Piattaforma. Ti ricordiamo che l'intestatario della fattura deve coincidere con il nome e cognome o



ragione/denominazione sociale da te inseriti in fase di registrazione alla Piattaforma. L'aggiornamento dei dati relativi ai dispositivi di telepedaggio è tua responsabilità: puoi aggiornarli accedendo alla sezione apposita della Piattaforma. Laddove dovessi riscontrare delle difficoltà nella registrazione del dispositivo di telepedaggio, potrai ricevere l'assistenza contattando il numero verde 803 333. Non potrai registrarti tramite il tuo fornitore del servizio di telepedaggio.

3. La Piattaforma ti consente di indicare fino ad un massimo di 10 dispositivi di telepedaggio, con relativa fattura, in funzione del numero di dispositivi a te resi disponibili dal service provider secondo le norme del contratto di servizio con lo stesso provider formalizzato. In caso di necessità di registrare più dispositivi scrivere a supporto.telepedaggio@sitaf.it. Una volta che avrai registrato i tuoi dispositivi di telepedaggio, tutti i rimborsi lungo la rete autostradale affidata in concessione alla Concessionaria, in cui il pedaggio è stato pagato mediante detti apparati saranno visibili nella sezione della Piattaforma.

4.2.2. Notifica del rimborso

1. La Concessionaria verificherà in automatico per quali transiti hai diritto ad un rimborso e l'ammontare di tale rimborso ti sarà comunicato tramite e-mail in via ordinaria entro 20 giorni dall'effettuazione del transito o dalla regolarizzazione dello stesso. In fase di prima applicazione tale comunicazione potrà avvenire anche nel termine di 30 giorni.
2. In caso di richiesta di chiarimenti puoi formularli accedendo direttamente al link presente sulla comunicazione ricevuta via e-mail.

4.2.3. Erogazione del rimborso

Una sezione dedicata della Piattaforma accumulerà tutti i rimborsi che ti sono stati attribuiti dalla Concessionaria, che al raggiungimento dell'importo minimo di 1,00 € ne disporrà l'erogazione, in via di prima applicazione, in base ai seguenti periodi (i) 1° gennaio – 31 marzo; (ii) 1° aprile – 30 giugno; (iii) 1° luglio – 30 settembre; (iv) 1° ottobre – 31 dicembre. Il pagamento della somma accumulata nella sezione della Piattaforma in ciascun periodo ti sarà effettuato in fase di prima applicazione tramite bonifico, indicativamente entro 10 giorni dalla fine del periodo.

4.3 Procedura di rimborso per presenza di cantieri e/o traffico bloccato per transiti pagati tramite contanti, carte di pagamento, tessere ViaCard a scalare e tessere ViaCard di conto corrente per gli utenti registrati alla Piattaforma

4.3.1. Registrazione alla Piattaforma e richiesta di rimborso

1. Per poter richiedere il rimborso devi previamente registrarti alla Piattaforma presente sul sito web www.sitaf.it e fornire i dati di cui ai precedenti punti 4.1.2. e 4.1.3.
2. Una volta registrato alla Piattaforma, per ogni transito per cui vuoi richiedere il rimborso dovrai accedere alla apposita sezione della Piattaforma inserendo i dati del transito che trovi sulla ricevuta di pagamento (data e ora uscita, casello ingresso/uscita, pista uscita, classe, codice a barre della ricevuta di pagamento), i dati del veicolo (targa) e caricare la ricevuta di pagamento ritirata al casello. All'atto della richiesta ti sarà comunicato un codice univoco identificativo a titolo di ricevuta.
3. I dati da fornire obbligatoriamente sono contrassegnati da apposito asterisco.

4.3.2. Comunicazione del rimborso

1. La Concessionaria verificherà in automatico se per il transito da te inserito nella Piattaforma, hai diritto ad un rimborso l'ammontare di tale rimborso ti sarà comunicato tramite e-mail in via ordinaria entro 20 giorni dall'effettuazione del transito o dalla regolarizzazione dello stesso. In fase di prima applicazione tale comunicazione potrà avvenire anche nel termine di 30 giorni.
2. In caso di richiesta di chiarimenti puoi accedere direttamente al link presente sulla comunicazione ricevuta via e-mail.

4.3.3. Erogazione del rimborso

Una sezione dedicata della Piattaforma accumulerà tutti i rimborsi che ti sono stati attribuiti dalla Concessionaria, che al raggiungimento dell'importo minimo di 1,00 € ne disporrà l'erogazione, in via di prima applicazione, in base ai seguenti periodi (i) 1° gennaio – 31 marzo; (ii) 1° aprile – 30 giugno; (iii) 1° luglio – 30 settembre; (iv) 1° ottobre – 31 dicembre Il pagamento della somma accumulata nella sezione della Piattaforma in ciascun periodo ti sarà effettuato, in sede di prima applicazione, sempre tramite bonifico, indicativamente entro 10 giorni dalla fine del periodo.

4.3.4 Comunicazione di rigetto

1. Nel caso in cui, a seguito delle verifiche della Concessionaria, tu non abbia diritto ad un rimborso per il transito da te inserito nella Piattaforma, ti sarà comunicato via e-mail il rigetto con la relativa motivazione in via ordinaria entro 20 giorni dall'effettuazione del transito o dalla regolarizzazione dello stesso. In fase di prima applicazione potrà avvenire nel termine di 30 giorni.
2. In caso di richiesta di chiarimenti puoi formularli accedendo direttamente al link presente sulla comunicazione ricevuta via e-mail.

5. PROCESSO DI RIMBORSO PER I NON UTILIZZATORI DEL WEB.

Fermo restando che, in caso di mera difficoltà nella registrazione alla Piattaforma potrai ricevere assistenza contattando il **Contact Center al numero verde 803 333 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00**, qualora tu sia un utente che non utilizza il web, la richiesta può essere presentata con le modalità sotto riportate.

5.1 Richiesta di rimborso

1. Puoi presentare la tua richiesta di rimborso attraverso la compilazione dell'istanza pubblicata sul sito www.sitaf.it, ed allegata al presente Documento in cui dovrai indicare i dati anagrafici che differiscono a seconda della tipologia di utente (i.e. persona fisica con codice fiscale, persona fisica con partita IVA o società) ed inviarla esclusivamente a mezzo raccomandata A/R alla Concessionaria S.I.T.A.F. S.p.A. ufficio Sistemi di Gestione all'indirizzo Via Giuseppe Maria Bonzanigo, 22.
2. Se sei un utente **Persona Fisica**, ti verrà richiesto, di fornire:
 - i tuoi dati anagrafici e identificativi (nome, cognome data e luogo di nascita e Codice fiscale e/o Partita IVA);
 - i tuoi dati di recapito (indirizzo di residenza/domicilio e numero telefonico) e i canali attraverso i quali intendi essere contattato per le comunicazioni relative alla richiesta di rimborso (indirizzo di residenza/domicilio o indirizzo e-mail o numero telefonico);



- i dati relativi al veicolo (targa) in uso;
- (in caso di pagamento tramite contanti, carte di pagamento, tessere ViaCard a scalare e tessere ViaCard di conto corrente) i dati del transito (data e ora uscita, casello ingresso/uscita, pista uscita, classe, codice a barre della ricevuta di pagamento);
- coordinate bancarie di conto corrente (IBAN), intestatario e codice SWIFT.

Se sei un utente **Società**, ti verrà richiesto, di fornire:

- i tuoi dati anagrafici e identificativi, quale legale rappresentante della Società (nome, cognome, data e luogo di nascita);
- i tuoi dati di recapito (recapito telefonico o indirizzo e-mail);
- la denominazione o ragione sociale della Società e l'indirizzo della sede legale e i canali attraverso i quali intendi essere contattato per le comunicazioni relative alla richiesta di rimborso (indirizzo di Società o indirizzo e-mail o telefono);
- la partita IVA della Società;
- i dati relativi al veicolo (targa) in uso da parte della Società;
- i dati del transito (data e ora uscita, casello ingresso/uscita, pista uscita, classe, codice a barre della ricevuta di pagamento) che trovi sulla ricevuta di pagamento;
- coordinate bancarie di conto corrente (IBAN), intestatario e codice SWIFT.

3. All'istanza dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- foto leggibile di un documento di riconoscimento (es. carta d'identità);
- ricevuta di pagamento ritirata al casello;

4. La Concessionaria ti comunicherà il codice univoco di ricevuta attraverso il canale ed all'indirizzo che avrai fornito all'atto della richiesta di rimborso.

5. Il mancato utilizzo del format dell'istanza di cui al punto 5.1. e 11 e la richiesta formulata su analogo contenuto ovvero la mancanza dei dati e dei documenti previsti dai precedenti punti 5.1.2. e 5.1.3., impedisce l'attivazione del meccanismo di rimborsi. Parimenti non si potrà procedere con l'attivazione del meccanismo dei rimborsi nel caso in cui la richiesta riporti dati e/o informazioni incompleti o inesatti.

5.2. Comunicazione del rimborso

1. La Concessionaria verificherà se per il transito oggetto dell'istanza, hai diritto ad un rimborso e l'ammontare di tale rimborso ti sarà comunicato attraverso il canale ed all'indirizzo comunicato con l'istanza di rimborso. La comunicazione sarà effettuata in via ordinaria nel termine di 20 giorni dall'invio della comunicazione del codice univoco identificativo. In fase di prima applicazione tale comunicazione potrà avvenire nel termine di 30 giorni, fermo restando che, per ragioni tecniche, le comunicazioni relative alle istanze presentate dal 01/06/2026 al 01/09/2026 saranno rese non prima del 01/09/2026.

2. In caso di richiesta di chiarimenti puoi scrivere a mezzo raccomandata A/R alla Concessionaria S.I.T.A.F. S.p.A. ufficio Sistemi di Gestione all'indirizzo Via Giuseppe Maria Bonzanigo, 22.

5.3. Erogazione del rimborso

La Concessionaria accumula tutti i rimborsi che spettano all'utente che ne abbia fatto richiesta fino al raggiungimento di 1,00 €; raggiunto tale importo la Concessionaria disporrà l'erogazione dell'importo in base ai seguenti periodi (i) 1° gennaio – 31 marzo;

(ii) 1° aprile – 30 giugno; (iii) 1° luglio – 30 settembre; (iv) 1° ottobre – 31 dicembre. Il pagamento ti sarà effettuato tramite bonifico bancario, indicativamente entro 10 giorni dalla fine del periodo.

5.4. Comunicazione di rigetto

1. Nel caso in cui, a seguito delle verifiche della Concessionaria, per il transito indicato nell'istanza, tu non abbia diritto ad un rimborso, il rigetto ti sarà comunicato con la relativa motivazione attraverso il canale ed all'indirizzo comunicato con l'istanza di rimborso. La comunicazione in via ordinaria sarà effettuata nel termine di 20 giorni dall'invio della comunicazione del codice univoco identificativo. In fase di prima applicazione tale comunicazione potrà avvenire nel termine di 30 giorni, fermo restando che le comunicazioni relative alle istanze presentate dal 01/06/2026 al 01/09/2026 saranno rese non prima del 01/09/2026.

2. In caso di richiesta di chiarimenti puoi scrivere a mezzo raccomandata A/R alla Concessionaria S.I.T.A.F. S.p.A. ufficio Sistemi di Gestione all'indirizzo Via Giuseppe Maria Bonzanigo, 22.

6. RESPONSABILITÀ

6.1. Responsabilità dell'Utente in relazione alla registrazione alla Piattaforma

1. Con l'accettazione delle Norme e delle Condizioni di cui al presente Documento reso in sede di registrazione ti impegni ad utilizzare la Piattaforma, i meccanismi di rimborso e i servizi eventualmente offerti e le altre sue funzioni per scopi legali e conformemente ai contenuti delle suddette Norme e Condizioni.

2. In particolare, accetti:

- a) di fornire alla Concessionaria al momento della tua registrazione alla Piattaforma, o successivamente, ogniqualvolta ti verrà richiesto, esclusivamente dati personali e/o informazioni relativi alla tua persona e/o alla società che rappresenti che siano veritieri, accurati, completi, aggiornati e corretti;
- b) di mantenere i tuoi dati personali e/o informazioni relative alla tua persona o alla società che rappresenti e al veicolo, completi, accurati e veritieri in ogni momento nonché di comunicare tempestivamente alla Concessionaria qualsiasi modifica degli stessi tramite la sezione apposita della Piattaforma, assumendo in via esclusiva ogni responsabilità al riguardo;
- c) fornire, a richiesta della Concessionaria in sede di verifica, anche dei dati attestanti il titolo di disponibilità dei veicoli utilizzati per i transiti per cui richiede il rimborso;
- d) di registrarti come utente di tipo Società solamente se sei il legale rappresentante;
- e) di tenere segrete le tue credenziali di accesso alla Piattaforma;
- f) che la Concessionaria ti consideri responsabile per tutte le attività svolte sulla Piattaforma utilizzando le tue credenziali;
- g) di non richiedere rimborsi in relazione a ricevute di pagamento qualora non sia tu ad aver effettivamente pagato il pedaggio ovvero per le quali non ti spetta il relativo diritto;
- h) di non abusare, ovvero utilizzare in maniera scorretta o comunque contraria alle presenti Norme e Condizioni e/o alla legge (incluso il Codice della strada), i meccanismi di rimborso, inclusi i servizi eventualmente offerti in futuro, per ricavarne un indebito arricchimento o vantaggio;

- i) di non interferire o interrompere in qualsiasi modo i meccanismi di rimborso tramite la Piattaforma manomettendola, violando o tentando di testare, esaminare o sottoporre a prove le vulnerabilità della Piattaforma e dei sistemi utilizzati dalla Concessionaria per beneficiare dei meccanismi, la rete o qualsiasi altra componente di sicurezza, protezione o autenticazione prevista dalla Concessionaria;
- j) di non usare la Piattaforma, i meccanismi di rimborso e le altre sue funzioni per porre in essere atti che potrebbero danneggiare l'immagine o la reputazione della Concessionaria o provocare qualsivoglia altro danno o perdita alla Concessionaria;
- k) di non compiere attività che non siano permesse ai sensi delle Norme e Condizioni di volta in volta in vigore o della legge;
- l) che i dati personali e dei veicoli degli eventuali apparati di telepedaggio che ha in dotazione inseriti sulla Piattaforma della Concessionaria, siano condivisi con le altre concessionarie indicate al punto 4.1.4. per richiedere rimborsi per i transiti effettuati su tratte autostradali gestite da dette Concessionarie a tal fine accedendo tramite i rispettivi siti alle rispettive sezioni della Piattaforma ma utilizzando le stesse utilizzando le stesse credenziali di accesso.
- m) di non presentare più di una richiesta di rimborso per lo stesso transito.

6.2. Responsabilità dell'Utente non utilizzatore del web

1. Con l'accettazione dei Termini e delle Condizioni di cui al presente Regolamento da rendersi all'atto della presentazione dell'istanza di rimborso ti impegni ad utilizzare i meccanismi di rimborso per scopi legali e conformemente ai contenuti delle suddette Termini e Condizioni.
2. In particolare, accetti quanto previsto dal precedente punto 6.1.2. lettere b), c), g), h), k) e m).

6.3. Limitazioni di responsabilità della Concessionaria

1. La Concessionaria non può essere ritenuta responsabile per l'accuratezza, veridicità o completezza dei/delle (i) dati personali e/o altre informazioni da te fornite al momento di registrazione alla Piattaforma o di presentazione dell'istanza di cui al punto 5.1. o successivamente; (ii) dati personali e/o informazioni che le vengano eventualmente forniti da soggetti terzi, fatta salva la sua responsabilità per dolo e colpa grave, e nei casi previsti dalla legge.
2. Parimenti, la Concessionaria non è responsabile dei danni derivanti dall'inaccessibilità alla Piattaforma e/o ai meccanismi di rimborso a causa di o derivanti da (i) errori, omissioni, interruzione del servizio, cancellazione di contenuti o problemi relativi alla rete in gestione di soggetti terzi, tra cui i fornitori di servizi di telefonia mobile e internet e fornitori di dispositivi elettronici da te utilizzati per accedere alla Piattaforma; (ii) utilizzi non autorizzati delle tue credenziali di accesso alla Piattaforma da parte di soggetti terzi con cui hai condiviso tali credenziali, comprese le eventuali modifiche non autorizzate dei tuoi dati personali e/o delle credenziali di accesso; (iii) guasti degli apparecchi elettronici da te utilizzati per accedere alla Piattaforma e ai meccanismi di rimborsi ivi previsti; (iv) trattamenti di dati non autorizzati dovuti all'utilizzo da parte tua di dati di cui non sei titolare, ad esempio la targa di un veicolo di cui non sei titolare o assegnatario; (v) un tuo uso della Piattaforma e/o dei meccanismi di rimborso che sia contrario al presente documento o alla legge, tra cui il Codice della strada, salva la sua responsabilità per dolo e colpa grave, e nei casi previsti dalla legge.

3. Nel caso tu abbia cancellato il tuo account accedendo alla sezione apposita della Piattaforma o inviando una richiesta espressa di cancellazione dei tuoi dati al DPO della Concessionaria, il rimborso del/i pedaggio/i eventualmente richiesto/i precedentemente alla richiesta di cancellazione dei dati non ti potrà più essere erogato in ragione del fatto che, come descritto ai precedenti art. 4.1.2., 4.1.3., la Concessionaria necessita di disporre di alcuni dati minimi dell'utente per procedere all'accredito del rimborso medesimo. Pertanto, se richiedi la cancellazione dei tuoi dati al DPO della Concessionaria, accetti di rinunciare agli eventuali rimborsi già richiesti tramite la Piattaforma e non ancora erogati dalla Concessionaria. Fermo quanto precede, ti ricordiamo inoltre che la cancellazione dei tuoi dati comporterà la cancellazione del tuo account e l'impossibilità di fruire ulteriormente dei meccanismi di rimborso se non effettuando una nuova registrazione o inviando specifiche raccomandate A/R per ogni rimborso. Ti ricordiamo, inoltre, che la cancellazione in modalità totale del tuo account dalla Piattaforma della Concessionaria comporterà l'automatica cancellazione del tuo account anche dalla Piattaforma delle Concessionaria di cui al punto 4.1.5.

7. MODIFICHE DELLE NORME E CONDIZIONI E AGGIORNAMENTI DELLA PIATTAFORMA

1. La Concessionaria potrà apportare modifiche alle Norme e Condizioni per giustificati motivi, quali modificare i meccanismi di rimborso, aggiungere servizi, migliorare le funzioni o caratteristiche esistenti o aggiungere nuove funzioni o caratteristiche alla Piattaforma, ai meccanismi di rimborso, agli eventuali servizi eventualmente offerti in futuro, implementare avanzamenti in campo scientifico e tecnologico, apportare ragionevoli aggiustamenti tecnici alla Piattaforma, ai servizi e assicurarne l'operabilità o la sicurezza, o per ragioni di natura legale o regolamentare.

2. In caso di modifiche alle Norme e Condizioni, la Concessionaria ti informerà preventivamente delle stesse come opportuno secondo le circostanze: ad esempio, mostrandoti una comunicazione in posizione visibile sul Piattaforma. Il proseguire nell'utilizzo del Piattaforma e degli eventuali servizi dopo che alle Norme e Condizioni sono stati modificati, costituisce accettazione degli stessi. Sei quindi pregato di leggere attentamente eventuali comunicazioni di questo tipo. Rimane inteso che qualora non volessi continuare ad utilizzare il Piattaforma e/o fruire dei meccanismi di rimborso e/o di eventuali nuovi servizi secondo la nuova versione delle Norme e Condizioni, potrai cancellare in ogni momento il tuo account accedendo alla sezione apposita del Piattaforma. La cancellazione dell'account comporterà automaticamente l'impossibilità di proseguire ad utilizzare il Piattaforma per la fruizione della richiesta di rimborso. Si rinvia, per le conseguenze sui rimborsi in caso di richiesta di cancellazione dei tuoi dati, all'art. 6.3.3. ultimo periodo.

8. MANLEVA

1. Registrandoti alla Piattaforma accetti sin da ora di manlevare e tenere indenne la Concessionaria da e in relazione a qualsiasi danno, perdita e spesa di ogni genere (ivi inclusi ragionevoli onorari e spese legali) derivanti da o relativi ad (i) una tua violazione delle Norme e Condizioni di volta in volta in vigore; (ii) un tuo scorretto utilizzo della Piattaforma e/o dei meccanismi di rimborso ivi presenti; (iii) un utilizzo da parte tua di dati di cui non sei titolare, come ad esempio la targa di un veicolo di cui non sei titolare o assegnatario; (iv) una tua violazione della legge, tra cui il Codice della strada, o dei diritti di terzi.

2. Parimenti, nel caso della richiesta di rimborso di cui al punto 5, con la sottoscrizione dell'istanza accetti sin da ora di manlevare e tenere indenne la Concessionaria da e in relazione a qualsiasi danno, perdita e spesa di ogni genere (ivi inclusi ragionevoli onorari e spese legali) derivanti da o relativi ad (i) una tua violazione delle Norme e Condizioni; (ii) un utilizzo da parte tua di dati di cui



non sei titolare, come ad esempio la targa di un veicolo di cui non sei titolare o assegnatario; (iv) una Tua violazione della legge, tra cui il Codice della strada, o dei diritti di terzi.

9. CONDIZIONI GENERALI

1. Salvo dove diversamente previsto dalle Norme e Condizioni di volta in volta in vigore, la nullità, invalidità o inapplicabilità di una clausola, per qualsiasi motivo e in qualsiasi misura, non rende nulle, invalide o inapplicabili le rimanenti clausole delle Norme e Condizioni, che rimangono dunque in vigore.

2. La mancata azione da parte della Concessionaria a fronte di una tua violazione delle presenti Norme e Condizioni o di qualsivoglia norma di legge non comporta alcuna rinuncia ai relativi diritti in capo alla Concessionaria.

10. INFORMATIVA SULLA TUTELA DEI DATI PERSONALI

1. La Concessionaria e le altre società indicate nella tabella sotto riportata (collettivamente i “Contitolari”) hanno sottoscritto un Accordo di Contitolarità avente ad oggetto l’utilizzo congiunto della Piattaforma ai sensi dell’art. 26 del GDPR. Esse determinano congiuntamente finalità e mezzi delle attività di trattamento unitario dei dati personali gestiti tramite la Piattaforma. Ai sensi degli artt. 13 e seguenti del GDPR Ti informiamo, quale Interessato, su dette finalità e modalità di trattamento da parte dei Contitolari sotto riportati con i relativi siti web:

ASTI CUNEO	A33 Asti – Cuneo	https://www.asticuneo.it/
AUTOSTRADA DEI FIORI	A6 Torino – Savona	https://www.autostradadeifiori.it/
AUTOVIA PADANA	A21 Piacenza – Brescia	https://www.autoviapadana.it/
BREBEMI	A35 Brescia-Bergamo-Milano	https://www.brebemi.it/profilo-aziendale/
CONCESSIONI DEL TIRRENO	A10 Savona – Ventimiglia A12 Sestri Levante – Livorno A11/A12 Viareggio – Lucca A15 diramazione per la Spezia	https://www.concessionideltirreno.it/
IVREA TORINO PIACENZA (ITP)	A5 Torino-Ivrea-Quincinetto, della bretella di collegamento A4/A5 Ivrea-Santhià, della diramazione Torino-Pinerolo e del sistema tangenziale Torinese (SATT) A21 Torino-Alessandria-Piacenza	https://www.itpspa.it/
MILANO SERRAVALLE - MILANO TANGENZIALI	A7- Milano - Serravalle Scrivia, A50 Tangenziale Ovest, A51 Tangenziale Est, A52 Tangenziale	https://www.serravalle.it/



	Nord.	
SALT	A15 Parma – La Spezia	https://www.salt.it/
SATAP	A4 Torino – Milano	https://www.satapweb.it/
SAV	A5 Quincinetto – Aosta	https://www.sav-a5.it/
SITAF	A32 Torino – Bardonecchia	https://www.sitaf.it/
TE	A58 Tangenziale Esterna di Milano	https://www.tangenziale.esterna.it/

2. I dati da te inseriti sulla Piattaforma in fase di registrazione o successivamente di cui ai punti 4.1.2 e 4.1.3 e 4.2.1, ove applicabile, nonché i dati di navigazione sulla Piattaforma (compresi i cookies tecnici) (di seguito i “Dati Personali della Piattaforma”) potranno essere utilizzati e trattati da ciascun Contitolare – in modo telematico ed elettronico - per il tramite di propri incaricati del trattamento ed autorizzati a compiere le relative operazioni di trattamento. I dati così raccolti verranno trattati per le sole finalità connesse all’utilizzo delle funzionalità della Piattaforma che consentiranno la successiva elaborazione della tua richiesta di rimborso da parte di ciascuna Concessionaria per la tratta di competenza in qualità di Titolare autonomo. A tal fine si rinvia per la specifica informativa Privacy al sito web di ciascuna concessionaria.

2. I Dati Personali della Piattaforma acquisiti e trattati dalle Concessionarie Contitolari non saranno trasferiti a soggetti terzi per finalità commerciali. Si informa che la Concessionaria potrà trattare - a fini statistici e per monitorare il corretto funzionamento della Piattaforma, in forma del tutto anonima ed aggregata che non consente in alcun modo l’identificazione dell’utente - dati relativi all’uso della Piattaforma.

4. Le basi giuridiche del trattamento, ai sensi dell’art. 6, comma 1 lettere c), e f) del GDPR, sono, rispettivamente:

- (i) obbligo di legge (art. 6, comma 1, lett. c): necessità di dar seguito/esecuzione agli obblighi di legge in qualità di concessionaria autostradale ai sensi della delibera dell’Autorità Regolazione Trasporti n. 132/24 come modificata dalla n. 211/25 (gestione tecnico-amministrativa dei rimborsi, richieste delle autorità competenti);
- (ii) interesse legittimo del Contitolare (art. 6, comma 1, lett. f): necessità di garantire il corretto funzionamento della Piattaforma;

5. Il conferimento dei Dati Personali della Piattaforma è obbligatorio per la corretta registrazione sulla stessa e per consentire alle singole Concessionarie di procedere in via autonoma ai rimborsi; pertanto, il mancato, parziale o inesatto conferimento degli stessi potrebbe avere come conseguenza l’impossibilità di effettuare i rimborsi con richieste effettuate tramite la Piattaforma.

6. I Dati Personali della Piattaforma potranno essere trattati da soggetti terzi incaricati di svolgere servizi per conto delle Concessionarie Contitolari all’uopo, nominati “responsabili del trattamento” ex art. 28 del GDPR.

7. Tali dati saranno conservati per il tempo necessario ad assicurare il corretto utilizzo della Piattaforma e dei meccanismi di rimborso, nel rispetto del principio di minimizzazione ex art. 5.1.c) GDPR.

8. I Dati Personali della Piattaforma verranno conservati dalla Concessionaria in qualità di Contitolare, per le finalità indicate al punto 10.2, nei termini di seguito indicati:

- sino a 24 mesi successivi all’ultimo utilizzo della stessa;
- sino a 24 mesi dalla registrazione stessa in caso di mancato utilizzo della Piattaforma dopo la registrazione.



9. Per i termini di conservazione dei dati personali trattati dalle singole Concessionarie in qualità di Titolari autonomi per la corretta gestione dei rimborsi si fa rinvio alle singole Informativa Privacy rinvenibili sui siti web delle singole concessionarie

10. I Dati Personali della Piattaforma saranno gestiti e conservati su server ubicati in Italia o nell'ambito dell'Unione Europea e non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

11. L'interessato si potrà rivolgere alla singola Concessionaria Contitolare per esercitare i propri diritti ai sensi degli artt. 15 e seguenti del GDPR con riferimento ai Dati Personali della Piattaforma.

12. Si informa, inoltre, che l'Interessato potrà proporre reclamo ai sensi dell'art. 77 del GDPR all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

13. In conformità con le disposizioni del Regolamento 2024/1689 (AI Act) e della Legge n. 132/2025 in materia di intelligenza artificiale, si rende noto che la Piattaforma si avvale, per alcune funzioni, anche di sistemi di intelligenza artificiale volti ad agevolare alcune operazioni di verifica della congruità dei dati inseriti e dichiarati dall'utente rispetto alla documentazione prodotta (ad esempio rispetto al documento di identità, ai dati dell'intestatario del contratto di telepedaggio e dell'apparato di telepedaggio riportati nelle fatture prodotte ed ai dati contenuti nelle ricevute di pagamento prodotte).

L'utilizzo dei sistemi di intelligenza artificiale avviene nel pieno rispetto della normativa applicabile sopra menzionata e del GDPR.

14. Per tutti i trattamenti di competenza delle singole Concessionarie in qualità di Titolari autonome si rinvia alle specifiche Informativa Privacy pubblicate sui rispettivi siti web che disciplinano anche i trattamenti dei dati personali forniti con la richiesta di rimborso inviata a mezzo Raccomandata A/R di cui al punto 5.

11. ALLEGATO

Istanza di rimborso per utenti non utilizzatori del web.