Autostrade
Alto Adriatico

GUIDA AL RIMBORSO

DEL PEDAGGIO AUTOSTRADALE

(delibere ART 211/2025 e 132/2024)

Periodo transitorio dal 1° giugno 2026 al 30 novembre 2026

Sommario

1. Introduzione e definizioni 2
2. Entrata in vigore 2
3. Quando non sono dovuti i rimborsi 3
4. Quando si ha diritto ai rimborsi e modalità di calcolo 3
5. Caratteristiche del rimborso 4
6. Procedura per la richiesta di rimborso 4
   6.1 Accesso e/o Registrazione sul portale web della Concessionaria 5
      6.1.1 Utente Registrato al portale web della Concessionaria 5
      6.1.2 Utente non registrato al portale web della Concessionaria ma che richiede il rimborso mediante il portale della Concessionaria 6
   6.2 Ulteriori canali per l'invio della richiesta di rimborso 7
7. Informazioni aggiuntive 8

1. Introduzione e definizioni

La normativa ART (Delibere 132/2024 e 211/2025) prevede che gli utenti autostradali possano ottenere un **rimborso del pedaggio** quando il viaggio subisce disagi dovuti a limitazioni dell'infrastruttura per la presenza di **cantieri non emergenziali** o situazioni di **traffico bloccato**.

Definizioni

Per **cantiere emergenziale** (**escluso dal diritto al rimborso**) si intendono i cantieri installati a seguito di eventi straordinari o imprevedibili, quali a titolo di esempio incidenti, eventi meteo o idrogeologici, attività di soccorso e connessi ripristini.

Per **cantiere non emergenziale** si intende qualunque limitazione programmata o programmabile dell'infrastruttura non rientrante nella definizione di "cantiere emergenziale".

Per **cantiere mobile** (**escluso dal diritto al rimborso**) si intende (*Regolamento di esecuzione e di attuazione del Codice della Strada (D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 – art. 39, comma 1*): "Un cantiere stradale [...] caratterizzato da una velocità media di avanzamento dei lavori, che può variare da poche centinaia di m/giorno a qualche km/h." A titolo di esempio sono cantieri mobili: sfalcio erba, pulizia della rete autostradale, verniciatura segnaletica, ispezioni, ecc.

Per **traffico bloccato** si intende (Delibere ART 132 e 211 – Misura 2 lettera aa)):" *colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita totalmente (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonnati (inversione di marcia o deviazione su opposta carreggiata) ed evitare che la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'inoltro su percorsi alternativi*". Ai fini del diritto al rimborso la durata del blocco deve essere **maggiore di 60 minuti**, come di seguito meglio descritto.

2. Entrata in vigore

I rimborsi si applicano:

- a partire dal **1° giugno 2026** per i casi di **traffico bloccato** e per la presenza di **cantieri non emergenziali** su percorsi che insistono interamente, ovvero origine (ingresso) e destinazione (uscita), in **tratte gestite da Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A.**

  *Pertanto, i rimborsi derivanti da traffico bloccato o presenza di cantieri non emergenziali su **tratte di altre concessionarie autostradali** devono essere richiesti solo e solamente alle concessionarie interessate dall'evento.*
- a partire dal **1° dicembre 2026** in caso di cantieri non emergenziali o blocco traffico presenti su percorsi che insistono su tratte gestite da più concessionari.

3. Quando non sono dovuti i rimborsi

- Non sono dovuti rimborsi **inferiori a 10 centesimi** di euro.
- Nel caso di **cantieri emergenziali** (come sopra definiti al Punto 1).
- Nel caso di **cantieri mobili** (come sopra definiti al Punto 1).
- Nel caso di turbative alla circolazione - quali code per traffico intenso, manifestazioni o qualsiasi altra motivazione diversa da cantieri - che non hanno comportato un blocco del traffico superiore a 60 minuti.
- Nel caso di eventi meteorologici avversi di carattere straordinario e imprevedibile (eventi idrogeologici, incendi boschivi, vento forte, piogge intense, grandinate, nevicate, ecc.).
- Se per il percorso è già prevista una **riduzione generalizzata del pedaggio**.

4. Quando si ha diritto ai rimborsi e modalità di calcolo

Il rimborso avviene, per il periodo transitorio, su richiesta dell'utente ed è calcolato su parametri oggettivi definiti dalla Delibera ART 211/25 (Annex A) che si basano su:

- presenza del cantiere e sua configurazione
- ritardo
- lunghezza del percorso

Per avere **diritto al rimborso**, l'utente deve:

a) aver effettuato il viaggio autostradale e darne evidenza alla Concessionaria, presentando la ricevuta/scontrino in caso di pagamento manuale per contanti/carta di credito/carta di debito/Viacard o la fattura attestante l'addebito del transito in caso di utilizzo di sistemi di telepedaggio
b) aver incontrato lungo il suo percorso uno o più cantieri non emergenziali o situazioni di traffico bloccato: si veda le "**condizioni di ammissibilità**" sottoindicate.

Condizioni di ammissibilità

La richiesta di rimborso può essere effettuata entro 12 mesi dalla data del viaggio.

Rimborsi per cantieri non emergenziali

- Per i **percorsi con lunghezza < 30 Km**, il diritto al rimborso è indipendente dal ritardo
- Per i **percorsi con lunghezza tra 30 e 50 Km**, il rimborso si attiva per un ritardo di almeno 10 minuti
- Per i **percorsi con lunghezza > 50 Km**, il rimborso si attiva per un ritardo di almeno 15 minuti.

Rimborsi per traffico bloccato

- **Blocco tra i 60 e i 119 minuti**: rimborso pari al 50% del pedaggio relativo alla tratta interessata.
- **Blocco di durata compresa tra i 120 e i 179 minuti**: rimborso pari al 75% del pedaggio relativo alla tratta interessata.
- **Blocco di durata > 180 minuti**: rimborso pari al 100% del pedaggio relativo alla tratta interessata.

Nel caso in cui, lungo il medesimo percorso che insiste interamente in tratte gestite dalla Concessionaria, l'utente incontri più eventi di traffico bloccato, il rimborso è riconosciuto solo per gli eventi che superano singolarmente la soglia di rimborsabilità, fermo restando il limite dell'importo del pedaggio pagato di competenza della Concessionaria.

5. Caratteristiche del rimborso

Il rimborso:

- non può superare il pedaggio pagato di competenza della Concessionaria
- non viene erogato se inferiore a 10 centesimi di euro
- non è dovuto se è già prevista una riduzione generalizzata del pedaggio

6. Procedura per la richiesta di rimborso

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., per la gestione dei rimborsi nel periodo transitorio - in attesa della messa in produzione della App di comparto autostradale denominata "App Unica" - ha reso disponibile per gli utenti un portale per la presentazione delle domande di rimborso, a cui si accede dalla specifica sezione del sito istituzionale www.autostradealtoadriatico.it.

Il rimborso del pedaggio, così come definito dalla Delibera ART 211/2025, verrà erogato per tutti i transiti aventi diritto avvenuti dal 1° giugno 2026 in poi. Le richieste di rimborso potranno essere inoltrate dagli utenti successivamente al 15 giugno 2026 e, a seguito della verifica della loro validità, verranno evase dalla Concessionaria secondo i tempi stabiliti dalla Delibera ART.

Nel periodo intercorrente tra il 1° giugno 2026 e l'avvio della possibilità di inoltrare la richiesta di rimborso (dopo il 15 giugno 2026) gli utenti potranno esclusivamente effettuare la registrazione dei propri dati sul portale dedicato, come specificato al successivo paragrafo 6.1.

A fronte della richiesta, la Concessionaria provvede a verificare la sussistenza delle condizioni per il rimborso e il relativo importo, secondo i parametri della Delibera ART 211/2025, e ad erogare il rimborso dovuto mediante bonifico sul **c/c dell'utente in base all'IBAN** dichiarato **all'atto della richiesta**, sia per utenti di telepedaggio sia per utenti con pagamento manuale (contanti, carte bancarie o Viacard).

Per gli utenti che hanno effettuato il pagamento manuale del pedaggio (contante/carte), è sempre necessario presentare la ricevuta/scontrino attestante il transito, che **deve quindi essere richiesta** al momento del pagamento del pedaggio in pista.

La procedura di rimborso è differenziata sulla base del metodo di pagamento utilizzato.

6.1 Accesso e/o Registrazione sul portale web della Concessionaria

Gli utenti con sistema di pagamento del pedaggio mediante **telepedaggio** devono **obbligatoriamente registrarsi (procedura di cui al punto 6.1.1)** sul portale della Concessionaria per ottenere il rimborso del transito effettuato.

Gli utenti che hanno effettuato il **pagamento manuale** del pedaggio (contante/carte), hanno facoltà di registrarsi sul portale oppure richiedere il singolo rimborso senza necessità di registrazione **(procedura di cui al punto 6.1.2)**.

6.1.1 Utente Registrato al portale web della Concessionaria

Dal 1° giugno 2026 sarà possibile per gli utenti registrare i propri dati sul portale web della Concessionaria ed attivare così un account personale con credenziali proprie.

La funzionalità di registrazione raccoglie le informazioni anagrafiche necessarie alla creazione dell'account, nonché la documentazione propedeutica alle successive verifiche operative inerenti alle richieste di rimborso.

Possono registrarsi al portale web della Concessionaria sia le persone fisiche sia le persone giuridiche.

L'account personale permette all'utente di entrare in un'area a lui riservata all'interno della quale ha visibilità dello stato di recepimento ed avanzamento delle richieste di rimborso effettuate, nonché la possibilità di inserire nuove richieste, associare apparati di telepedaggio, modificare ed aggiornare i dati anagrafici.

La registrazione al portale web della Concessionaria permette al sistema di riconoscere l'account dell'utente e di incrementare un borsellino che tiene traccia delle pratiche di rimborso. Quando il saldo del borsellino supera la soglia prevista dalla normativa (attualmente fissata a 1 euro) l'erogazione dei rimborsi avviene tramite bonifico bancario.

L'utente deve fornire le seguenti informazioni attraverso il portale web:

- Carta d'identità
- Ragione sociale/Cognome nome
- Codice Fiscale
- Partita IVA/VAT id
- Libretto di circolazione e/o una foto dei documenti da cui risulta a che titolo è assegnato il veicolo se non di proprietà (es: contratto società di leasing, lettera di assegnazione del veicolo da parte della società per la quale si lavora, ecc.)
- Indirizzo (via/comune/provincia/stato)
- E-mail
- IBAN per il rimborso
- Utente con contratto di telepedaggio: fattura attestante il transito ed imputazione codice apparato
- Pagamento manuale: scansione/foto ricevuta del transito ed imputazione del codice a barre della ricevuta

- In caso di Società, dovranno essere forniti i dati anagrafici (nome, cognome, data e luogo di nascita e Codice Fiscale) e identificativi (es. delega, procura, ecc.) del referente autorizzato dalla Società.

Per i titolari di dispositivi di telepedaggio è necessario che l'intestatario della fattura coincida con il nome e cognome o ragione/denominazione sociale inseriti in fase di registrazione. L'aggiornamento dei dati relativi ai dispositivi di telepedaggio è in capo all'utente e può essere effettuato direttamente dal portale web della Concessionaria.

In caso l'utente richieda rimborsi per pagamenti con ricevuta, dovrà essere effettuata una richiesta di rimborso per ogni ricevuta di pagamento, pur potendo ottenere il rimborso in una unica soluzione.

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. si riserva la facoltà, sulla base dei dati forniti dall'utente, di verificare presso i service provider la veridicità di quanto comunicato.

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. si riserva la facoltà di trasmettere alla Motorizzazione Civile i dati inseriti dall'utente (Codice fiscale, P.IVA, numero di targa e tipologia di veicolo) per verificare la conformità delle informazioni fornite.

A seguito di recepimento della domanda sul portale web, si avvia il processo e il pagamento avverrà al raggiungimento del valore di 1 euro di rimborsi spettanti.

6.1.2 Utente non registrato al portale web della Concessionaria ma che richiede il rimborso mediante il portale della Concessionaria

Nell'area pubblica del portale web della Concessionaria, accessibile senza autenticazione, l'utente può presentare richiesta di rimborso **esclusivamente sulla base della ricevuta/scontrino del transito**.

Il portale web della Concessionaria richiede una prima fase di raccolta dei dati anagrafici dell'utente e delle informazioni necessarie al pagamento, mentre nella seconda fase il sistema acquisisce i dettagli del viaggio e la documentazione di supporto.

L'utente deve fornire le seguenti informazioni attraverso il portale web:

- Carta d'identità
- Ragione sociale/Cognome nome
- Codice Fiscale
- Partita IVA/VAT id
- Libretto di circolazione e/o una foto dei documenti da cui risulta a che titolo è assegnato il veicolo se non di proprietà (es: contratto società di leasing, lettera di assegnazione del veicolo da parte della società per la quale si lavora, ecc.)
- Indirizzo (via/comune/provincia/stato)
- E-mail
- IBAN per il rimborso
- Pagamento manuale: scansione/foto ricevuta del transito ed imputazione del codice a barre della ricevuta

- In caso di Società, dovranno essere forniti i dati anagrafici (nome, cognome, data e luogo di nascita e Codice Fiscale) e identificativi (es. delega, procura, ecc.) del referente autorizzato dalla Società.

Dovrà essere effettuata una richiesta di rimborso distinta per ogni ricevuta di pagamento.

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. si riserva la facoltà di trasmettere alla Motorizzazione Civile i dati inseriti dall'utente (Codice fiscale, P.IVA, numero di targa e tipologia di veicolo) per verificare la conformità delle informazioni fornite.

L'utente accede al portale web della Concessionaria ma ogni accesso viene trattato come se fosse il primo: ogni richiesta non consente pertanto la possibilità di accumulo nel tempo. Questo implica l'impossibilità di attivare un borsellino e tenere conto delle richieste precedenti.

Gli aggiornamenti sullo stato della richiesta di rimborso sono veicolati all'utente via e-mail.

6.2 Ulteriori canali per l'invio della richiesta di rimborso

La richiesta di rimborso può essere anche inoltrata attraverso:

- Punti fisici di assistenza della Concessionaria.
- Posta raccomandata.

Assistenza presso il punto fisico (CAC) della Concessionaria

L'utente può richiedere l'assistenza al personale della Concessionaria presente presso il punto fisico (Centro Assistenza Clienti) ubicato presso l'Area di Servizio di Gonars Nord – Autostrada A4 per la richiesta di rimborso.

L'utente deve presentare all'atto della richiesta di assistenza al rimborso la ricevuta/scontrino del transito e tutte le informazioni di cui al punto 6.1.2.

Posta Raccomandata

L'utente può richiedere il rimborso alla Concessionaria via raccomandata con ricevuta di ritorno, all'indirizzo Società Autostrade Alto Adriatico S.p.a. Via Locchi 19 34143 Trieste indicando sulla busta "oggetto: richiesta di rimborso pedaggio".

In tale modalità, l'utente deve inviare sia la ricevuta/scontrino attestante il viaggio e tutte le informazioni di cui al punto 6.1.2.

Una volta che il protocollo aziendale ha recepito la domanda, decorrono i 20 giorni di istruttoria interna per la verifica al diritto al rimborso.

Le comunicazioni all'utente avvengono via e-mail.

In caso di diritto al rimborso, la Concessionaria eroga l'importo dovuto entro 10 giorni sull'IBAN dichiarato dall'utente.

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. si riserva la facoltà di trasmettere alla Motorizzazione Civile i dati inseriti dall'utente (Codice fiscale, P.IVA, numero di targa e tipologia di veicolo) per verificare la conformità delle informazioni fornite.

7. Informazioni aggiuntive

La Concessionaria mantiene i dati per un periodo di almeno 24 mesi.

L'utente, dopo ogni viaggio, ha diritto a conoscere ed a richiedere le seguenti informazioni (disponibili anche mediante consultazione del sito web istituzionale):

- se ha diritto al rimborso
- il sistema alla base del calcolo del rimborso
- le modalità di erogazione del rimborso

Alla data odierna ogni informazione inerente al Titolare, congiuntamente all'elenco aggiornato dei responsabili e degli amministratori di sistema designati, è reperibile presso la sede della Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. in Via V. Locchi, 19 - 34143 Trieste ovvero inviando una e-mail all'indirizzo privacy@autostradealtoadriatico.it

L'elenco dei destinatari/responsabili esterni con ulteriori dati utili all'identificazione è disponibile, per esercitare il legittimo interesse, presso il titolare del trattamento dei dati personali contattando il seguente indirizzo: privacy@autostradealtoadriatico.it

La Società ha designato un responsabile della protezione dei dati (DPO) raggiungibile all'indirizzo dpo@autostradealtoadriatico.it

E' possibile visionare le informative estese privacy presenti sul sito di Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. e quelle di comparto AISCAT nonché del fornitore esterno del servizio movyon.com.