

## PROCEDURE DI EMERGENZA

In caso di malfunzionamento dell'OBU (es. la sbarra non si apre, LED rosso) è obbligatorio seguire le Procedure di Emergenza previste in ciascun paese.

È vietato rimuovere l'etichetta posteriore posta su ciascun dispositivo: questo è estremamente importante in caso di malfunzionamenti in specifici domini di pedaggio.

Per l'apparato Arianna 2 e K1, nel caso in cui si rilevi un malfunzionamento, si prega di informare sempre l'ufficio servizi attraverso l'e-mail [servizi@colsea.it](mailto:servizi@colsea.it) comunicando le seguenti informazioni:

- Paese del pedaggio
- Data del malfunzionamento
- Ora del malfunzionamento
- Led Messaggi di stato e di errore visualizzati

Colsea provvederà a inviare richiesta di verifica a Telepass e il dipartimento tecnico analizzerà l'OBU e vi forniremo una diagnosi.

## Procedure di emergenza - Panoramica generale

### Procedure di emergenza – Austria

Per evitare multe in Austria, dovete sempre seguire le seguenti istruzioni:

#### 1 Austria -Prima del viaggio:

- Impostare il numero di assi, come indicato nel Manuale utente. Nel caso in cui gli assi non siano impostati correttamente il cliente sarà soggetto a multe completamente a suo carico.
- Conservare la dichiarazione del veicolo all'interno del veicolo (o in PDF). La Dichiarazione del Veicolo viene sempre inviata al cliente con il Manuale Utente in caso di richieste di Servizi GO. Il cliente deve verificare sempre la correttezza dei dati. Nel caso in cui i dati sul documento non corrispondano al veicolo, il cliente sarà soggetto a multe completamente a suo carico.

#### 2 Austria - Durante un viaggio - Obblighi del conducente:

- Controllare sempre il posizionamento OBU tutto il tempo, altrimenti non può essere garantito il pagamento del pedaggio. Dovete sempre fare attenzione ai segnali acustici:

1 x Beep = Transazione OK (pedaggio pagato in base al numero di assi e la categoria di emissione EURO memorizzati)

---

## CO.L.SE.A. COOP. CONSORTILE A R.L.

### Sedi operative

Via Alfieri, 128 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)

+39 02 24416453 | [servizi@colsea.it](mailto:servizi@colsea.it) | [amministrazione@colsea.it](mailto:amministrazione@colsea.it)

### Sede legale

Via Marco D'Aviano, 2 - 20131 Milano

+39 02 24416453

### Dati Societari

N. iscrizione Albo Autotrasportatori MI/0870789/S

N. iscrizione R.E.A I335843

P.IVA 09984780156

2 x Beeps = Transito registrato ma batteria in esaurimento o contratto in scadenza, contattare il fornitore

4 x Beeps = Transazione non è OK, nessun pagamento-Nessun segnale acustico = transazione non è CORRETTA, nessun pagamento registrato

### 3 Austria - In caso di mancato pagamento:

• In caso di mancato pagamento (quindi, se il dispositivo ha fatto 4 o nessun bip-o se l'OBU/ servizio non è attivo) il cliente deve seguire la **procedura di emergenza**: bisogna uscire dalla rete austriaca e andare al più vicino punto di vendita GO; -In questo caso, è possibile pagare retroattivamente il pedaggio entro 5 ore e 100 km dal portale in cui la transazione non è stata correttamente acquisita. È necessario presentare la dichiarazione del veicolo e un metodo di pagamento valido, che potrebbe essere una carta di credito o una carta carburante. Non è possibile pagare retroattivamente con l'OBU Telepass o con una carta di debito.

L'elenco delle carte carburante e delle carte di credito accettate da Asfinag è disponibile al seguente link:

<https://www.asfinag.at/media/uz3dbt0y/tolling-regulations-version-67-incl-all-appendices.pdf>.

Nel caso l'OBU non funzioni, il cliente deve richiedere un metodo di pagamento alternativo per continuare a viaggiare in Austria. Quindi, nel caso in cui l'OBU non funzioni più, l'utente dovrà richiedere un GO Box fornito da Asfinag presso il GO Point.

## Procedure di emergenza – Italia, Francia, Spagna, Portogallo, Polonia A4

Se la sbarra **NON** si apre:

• **Italia**: Foto della targa: In caso di malfunzionamento dell' OBU viene scattata una foto della targa del veicolo e viene inviato un RMPP (Richiesta di mancato pagamento) al proprietario del veicolo. Il RMPP può essere pagato online sul sito Autostrade per l'Italia, oppure può essere addebitato sul Conto Telepass.

• **Francia**: Adesivo sull' OBU: in caso di malfunzionamento dell'OBU al cancello, il conducente può contattare direttamente l'operatore che, scansionando il codice a barre sull'etichetta dell'OBU, consentirà al cliente di pagare manualmente il pedaggio.

• **Spagna**: Adesivo sull' OBU: In caso di malfunzionamento di OBU al cancello, il conducente può contattare direttamente l'operatore che, scansionando il codice a barre sull'etichetta OBU, consentirà al cliente di pagare manualmente il pedaggio.

• **Portogallo**: Foto della targa: In caso di malfunzionamento, viene scattata una foto della targa del veicolo e la targa viene riconosciuta dall'OCR. Le transazioni saranno addebitate sul conto Telepass.

• **Polonia A4**: Foto della targa: In caso di malfunzionamento dell'OBU che entra ed esce dall'A4, il sistema funziona come "stop and go", quindi se l'OBU non viene letto viene scattata la foto e la barra viene sollevata e le transazioni vengono addebitate sul Conto Telepass. Per ulteriori regole di condotta, i clienti sono tenuti a consultare, prima di viaggiare su Stalexport Malopolska S.A., il sito web [www.Autostrada-a4.com.pl](http://www.Autostrada-a4.com.pl).

## Procedure di emergenza – Germania, Scandinavia

In caso di malfunzionamento:

- **Germania:** Il cliente deve uscire dalle reti tedesche e utilizzare metodi di pagamento alternativi per pagare il pedaggio. Le opzioni disponibili sono le seguenti: Prenotazione manuale tramite log-in online, utilizzando Toll Collect APP-pay presso un terminale Toll Collect
- **Scandinavia:** In caso di malfunzionamento dell'OBU, per poter pagare il pedaggio sul Ponte Storebaelt e sul Ponte dell'Resund, il cliente deve mostrare la Dichiarazione del Veicolo -il documento che viene prodotto e inviato insieme all'OBU.

## Procedure di emergenza – Belgio

**Belgio:** Se il cliente si trova in Belgio e l'OBU ha un malfunzionamento (LED rosso o nessun LED) significa che non può pagare il pedaggio.

Pertanto, deve chiamare il Call Center Telepass al numero gratuito 080081449 (numero gratuito dal Belgio). Se invece il cliente sta per entrare in Belgio e ha problemi con l'OBU può chiamare il Telepass Call Center al numero di pedaggio 00390689416333. Entrambi i numeri sono attivi 24/7 per inglese, tedesco e italiano. Per francese, spagnolo e polacco è disponibile dal lunedì alla domenica dalle 6 alle 22.

Se l'operatore non è in grado di risolvere il problema, informerà il cliente e registrerà l'evento problema tecnico - che disattiva il servizio Belgio e consente al cliente di ottenere un altro mezzo di pagamento senza ottenere una multa. L'operatore indirizzerà quindi il cliente al punto satellitare più vicino per ottenere un altro dispositivo di pagamento del pedaggio. A partire dal momento in cui il problema tecnico è registrato, il cliente ha 3 ore per ottenere un dispositivo Satellic e non riceverà alcuna multa durante questo periodo.

Una volta che il cliente ottiene il dispositivo Satellic presso il Service Point, non è consentito viaggiare con 2 OBU sullo stesso veicolo. Pertanto, l'apparato malfunzionante deve essere mantenuto spento, scaricato, schermato o conservato nel Telepass Screen Box.

## Procedure di emergenza – Svizzera

**Svizzera:** Quando si attraversano le frontiere Svizzera/Liechtenstein, il conducente deve assicurarsi che l'OBU abbia il servizio svizzero attivo e che il dispositivo funzioni correttamente (LED verde). In particolare, il conducente è responsabile di verificare la presenza dell'OBU nel veicolo corretto, verificare se lo stesso funziona correttamente durante l'intero viaggio e controllare le impostazioni degli assi

In caso di problemi, il conducente deve seguire la procedura di emergenza:

### 1 - Procedura di iscrizione per la Svizzera/Liechtenstein - Registrazione del veicolo:

I conducenti di veicoli stranieri soggetti alla LSVA devono dichiarare il veicolo presso un ufficio doganale (UD) per l'immatricolazione. Per questo proposito, l'UD rilascia un modulo di registrazione da compilare secondo i documenti del veicolo. Devono essere forniti tutti i dati necessari, quali i pesi e la classe di emissione. Quindi al conducente viene rilasciata una carta di identificazione specifica per il veicolo (ID-Card), che gli consentirà di pagare l'LSVA senza utilizzare il dispositivo Telepass SAT.

### 2 - Procedura di partenza per la Svizzera/Liechtenstein - Registrazione del veicolo:

Il conducente deve informare UD se durante il viaggio l'OBU perde la sua rilevabilità. Non sono necessarie ulteriori azioni. In particolare, se il cliente rileva un problema sull'OBU una volta che è già entrato in Svizzera il cliente, quando arriva al confine, deve fermarsi all'UD prima di lasciare la Svizzera. A quel punto, ha solo bisogno di fornire i dettagli di quando/ dove il viaggio è iniziato, insieme

con i dati del veicolo, e quindi il viaggio verrà addebitato tramite il Telepass SAT (nessun biglietto da pagare).

Tuttavia, si prega di considerare che se il cliente non si ferma all'uscita dopo che si è verificato un problema in territorio svizzero, il toll charger svizzero addebiterà sul dispositivo Telepass il viaggio in base ai loro dati (che potranno non essere corretti e non corrispondere a quanto effettivamente percorso). In questo caso, nessun reclamo può essere presentato dal cliente per quanto riguarda l'importo addebitato.

### **3 – Pagamento della LSVA al Terminal (TT)**

I terminali TT sono aperti ai veicoli pesanti. In caso di malfunzionamento, ad ogni ingresso il conducente deve recarsi presso un TT per dichiarare l'entrata con la carta d'identità, indicando i Km e lo stato del rimorchio.

Di seguito un elenco dei metodi di pagamento accettati:

- Carta carburante-LSVA conto -in un conto precedentemente aperto dal proprietario del veicolo con la AFD (Federal Custom Administration) - pagamento in contanti-carte di debito e di credito (i.e. Maestro o VISA)

Al termine della procedura, l'TT stampa una ricevuta in duplice copia che da tenere a bordo del veicolo per tutta la durata del viaggio e che deve essere presentata in caso di controlli.

## **Procedure di emergenza – Ungheria**

Ungheria: In caso di malfunzionamenti dell'OBU in Ungheria, l'autista deve fermarsi e acquistare un biglietto Route sul sito Hu-Go al seguente link: <https://www.hu-go.hu/articles/category/news>. La registrazione non è necessaria per procedere con l'acquisto e non c'è bisogno di un Hu-Go Account. Per acquistare un biglietto dovrete inserire: LPN e numero di Nazionalità, Assi del veicolo, Classe Euro, Dettagli del veicolo, Dettagli percorso (inizio/fine), Numero della carta di credito

## **Procedure di emergenza – Bulgaria**

In caso di malfunzionamento dell'OBU in Bulgaria, è necessario effettuare un pagamento anticipato direttamente sul sito Tollpass, acquistando il Route Pass. Per procedere con l'acquisto non è necessaria alcuna registrazione, che può essere effettuata al seguente link: <https://tollpass.bg/en>. Per acquistare un Route Pass dovrà inserire: LPN e Nazionalità, Peso, Euro, Classe, Dettagli del veicolo, Dichiarazione attestante se il veicolo trasporta merci pericolose o deperibili, Dettagli dell'itinerario (punto di inizio/fine), Numero della carta di credito

## **Procedure di emergenza – Polonia e TOLLNETS**

### **CO.L.SE.A. COOP. CONSORTILE A R.L.**

#### **Sedi operative**

Via Alfieri, 128 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)

+39 02 24416453 | [servizi@colsea.it](mailto:servizi@colsea.it) | [amministrazione@colsea.it](mailto:amministrazione@colsea.it)

#### **Sede legale**

Via Marco D'Aviano, 2 - 20131 Milano

+39 02 24416453

#### **Dati Societari**

N. iscrizione Albo Autotrasportatori MI/0870789/S

N. iscrizione R.E.A I335843

P.IVA 09984780156

La procedura di emergenza in Polonia rimane invariata rispetto all'attuale servizio e-Toll, tranne per il fatto che il Business ID non sarà più generato da Telepass.

Per velocizzare la procedura di emergenza, Telepass suggerisce di assicurarsi sempre che:

- Il servizio E-Toll deve essere già attivo
- I veicoli devono essere precedentemente registrati nel portale e-Toll
- Il Business ID dell'App deve essere registrato in anticipo nel portale E-Toll

#### **Modalità 1:** Toll PL App

L'app e-Toll PL consente il pagamento del pedaggio direttamente dall'app utilizzando i servizi di localizzazione disponibili sullo smartphone.

In caso di malfunzionamento del dispositivo Telepass SAT, quindi, al fine di evitare sanzioni, è necessario seguire questi passaggi:

- installare l'app e-Toll PL (disponibile sia su iOS che Android)
- Scarica il codice ID App Business nell'app e usalo per registrare l'app nel portale e-Toll
- associare l'App Business ID come un nuovo OBU con i dati del veicolo sul portale e-Toll.
- Iniziare il viaggio direttamente dall'App
- terminare il tuo viaggio direttamente dall'App

Per ulteriori dettagli si prega di fare riferimento al manuale KAS Polonia e al link

<https://etoll.gov.pl/en/heavy-vehicles/e-Toll-system/devices/e-Toll-pl-app/about-e-Toll-pl-app/>.

#### **Modalità 2:** funzione "Completa il viaggio"

La funzione "Completa il tuo viaggio" consente il pagamento del pedaggio per il percorso interessato selezionando il punto di partenza del viaggio (es. da dove il dispositivo ha smesso di funzionare) e il punto finale. Facendo clic su "Registra il tuo viaggio", l'importo verrà calcolato automaticamente e addebitato in base al metodo di pagamento selezionato in precedenza.

In caso di malfunzionamento del dispositivo Telepass SAT, quindi, al fine di evitare sanzioni, è necessario seguire questi passaggi:

- Installa l'app e-Toll PL (disponibile sia su iOS che su Android)
- Ottieni il codice ID di App Business nell'app e usalo per registrare l'app nel portale e-Toll
- Associare l'App Business ID come nuovo OBU ai dati del veicolo sul portale e-Toll.
- Inserisci l'area "Registra il tuo viaggio" nel portale E-Toll.
- Registrare la partenza (dove l'apparato ha smesso di funzionare) e la destinazione

Per tutti i dettagli fare riferimento al link <https://etoll.gov.pl/en/heavy-vehicles/news/further-changes-to-e-Toll/>.

**IMPORTANTE:** per utilizzare questa funzione è necessario assicurarsi che il Business ID sia associato alla targa corretta, in quanto non vi è comunicazione e quindi non ci sono aggiornamenti tra il portale E-Toll e i sistemi Telepass.

Per OBU attivato prima della migrazione, è anche possibile utilizzare il Business ID fornito da Telepass. Per OBU attivato dopo la migrazione, sarà possibile utilizzare solo l'App Business ID ottenuto tramite l'App.

Tutti i transiti effettuati attraverso la procedura di emergenza non sono addebitati da Telepass ma direttamente nel portale E-Toll attraverso i metodi di pagamento ivi previsti.

## Procedure di emergenza – CROAZIA

In Croazia, la classe del veicolo viene calcolata in base al numero reale di assi. E' sempre necessario verificare il numero di assi impostati sul dispositivo prima di entrare in Croazia.

In caso di malfunzionamento del dispositivo Telepass all'entrata, il cliente dovrà ritirare un biglietto.

All'uscita, il cliente dovrà chiamare l'assistenza mostrando il dispositivo Telepass e il biglietto preso all'entrata. Se il dispositivo Telepass non funziona all'uscita, il cliente dovrà chiamare l'assistenza in pista

L'assistenza, sia in caso di malfunzionamento all'entrata che all'uscita, verificherà il funzionamento del dispositivo e, se funzionante, il transito (ed eventuali sconti) verrà assegnato all'OBU Telepass.

Per un elenco aggiornato delle strade a pedaggio croate consultare il seguente link: [www.hac.hr/en/interactive-map](http://www.hac.hr/en/interactive-map)

## Procedure di emergenza – SLOVENIA

In Slovenia, l'utente è tenuto a:

- Impostare il numero di assi reali via OBU e via APP.
- Installare l'OBU correttamente in accordo all'user manual, assicurandosi che sia posizionato sul parabrezza.
- Verificare la corretta associazione numero di targa/veicolo specifico.
- Utilizzare esclusivamente il dispositivo Telepass a bordo del veicolo al fine di non incorrere in doppi addebiti, che non potranno essere rimborsati (deve essere utilizzato solo il dispositivo Telepass - gli utenti devono impedire al dispositivo DarsGo di comunicare con le apparecchiature stradali. Né DARS né i Sales Partner di DARS sono responsabili per eventuali problemi in caso di uso improprio del dispositivo DarsGo)
- Verificare la funzionalità dell'OBU e prestare attenzione ai segnali acustici:
  - o 1 beep = transazione OK (pedaggio pagato in base al numero di assi e alla categoria di emissione EURO memorizzata).
  - o 4 beep = transazione non OK, nessun pagamento.
  - o Nessun beep = transazione non OK, nessun pagamento.

## Procedure di emergenza – SLOVACCHIA

- Nel caso in cui il dispositivo Telepass presenti un malfunzionamento in Slovacchia (ad esempio nel caso di mancata comunicazione con i portali), è fondamentale che l'autista si arresti immediatamente e contatti il servizio clienti Telepass, fornendo almeno le seguenti informazioni: numero di targa, nazionalità, OBU ID, posizione.
- Se il problema non può essere risolto da remoto, l'utente verrà indirizzato al punto di distribuzione Myto più vicino. L'utente è tenuto a seguire il percorso indicato per evitare sanzioni.
- Presso il punto di distribuzione Myto l'utente dovrà fornirsi di un dispositivo nazionale per poter proseguire il viaggio, pagando un deposito in contanti o con carta bancaria e ricaricare il suo conto prepagato "utente nazionale".
- L'OBU non funzionante deve essere riposto in una scatola/ involucro schermante per impedire la comunicazione del dispositivo.
- Solo a seguito dell'uscita dal territorio slovacco o della riattivazione del dispositivo Telepass, l'utente potrà restituire il dispositivo nazionale, con restituzione del deposito.
- È necessario effettuare il pagamento di eventuali multe entro e non oltre i 15 giorni dalla ricezione.