

Procedure d'Emergenza



Procedure d'Emergenza – Overview

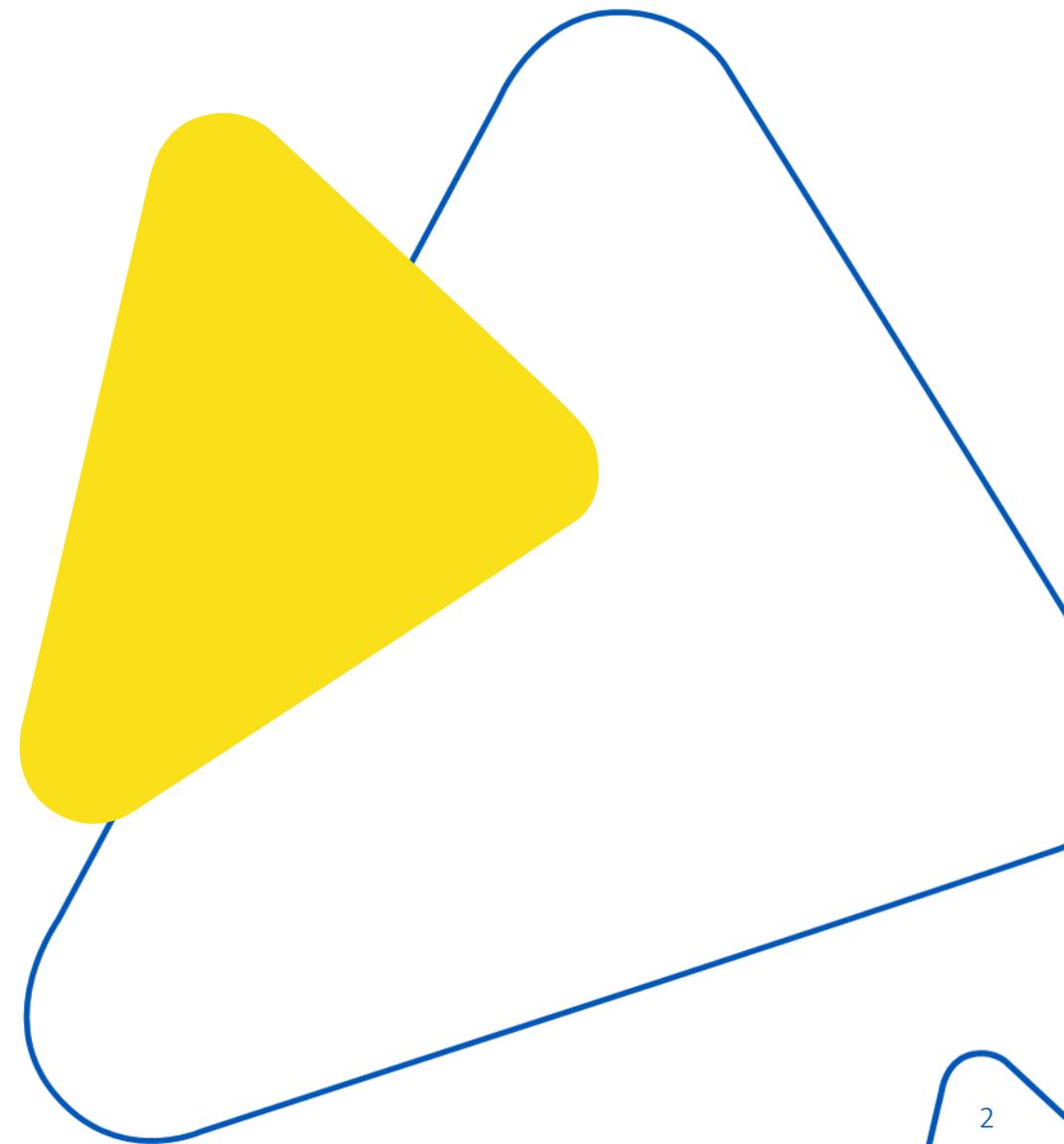


In caso di malfunzionamento dell'OBU (es. sbarra che non si alza, LED rosso, messaggi d'errore, 0 beep o 4 beep emessi dal dispositivo) il cliente è tenuto a seguire la Procedura d'Emergenza del dominio specifico.

Vi preghiamo di accertarvi che i Clienti non rimuovano l'etichetta posizionata sul retro dei dispositivi: ciò è estremamente importante in caso di malfunzionamento in alcuni Toll Domain.

Per i Telepass SAT K1 e Arianna 2, nel caso in cui il Cliente si accorga di un malfunzionamento, vi preghiamo di informare sempre il Team After Sales Team alla casella truck@telepass.com fornendo il template con tutte le informazioni necessarie.

Il nostro Dipartimento Tecnico analizzerà l'OBU, e fornirà una diagnosi.



Assistenza al Sales Partner / clienti fornita per mezzo di:



Hotline

Problemi con l'installazione (informazioni base)
Self Test Tool
Problemi di pedaggio (Belgio, assistenza di base per gli altri domini)



- 080081449 numero verde per chiamate dal Belgio
- 08001090191 numero verde per chiamate dalla Germania
- 0039 06.89.41.63.33 per chiamate fuori dal Belgio

Kmaster

hd@telepasskmaster.com

Informazioni sulla telematica

Problemi di telematica e dei servizi Kmaster

Per evitare multe in Austria, il cliente deve sempre seguire le istruzioni sotto riportate:

1 – Austria – Prima della partenza:

- Impostare il numero degli assi, come indicato sul Manuale d'uso. Nel caso in cui gli assi non siano impostati correttamente, il cliente sarà soggetto a multe completamente a suo carico.
- Conservare la Vehicle Declaration all'interno del veicolo (o in PDF). La Vehicle Declaration è sempre inviata al cliente assieme al Manuale d'uso in caso di ordine di dispositivo con Austria attiva, ma è anche scaricabile dal Sito Partner. Il cliente deve sempre controllare la correttezza dei dati riportati sulla stessa, nel caso di dati incoerenti con il veicolo, il cliente sarà soggetto a multe completamente a suo carico.

2 – Austria – Durante il viaggio – Obblighi dell'autista:

- Controllare sempre il posizionamento dell'OBU, per assicurare il pagamento del pedaggio.
Prestare sempre attenzione ai segnali acustici emessi dal dispositivo:
 - **1 x Beep** = Transazione OK (pedaggio pagato in base agli assi e alla classe EURO impostata)
 - **2 x Beeps** = Transazione registrata, ma batteria bassa o contratto in scadenza, per cui contattare il proprio distributore **eng, contact your local dealer**
 - **4 x Beeps** = Transazione KO, nessun pagamento
 - **No beeps** = Transazione KO, nessun pagamento

NB: in caso di 0 beep o 4 beep emessi, come da manuale d'uso, anche se il LED è verde, la procedura di emergenza deve essere applicata. Se non applicata, il cliente rischierà multe per cui Telepass non sarà considerata responsabile.

3 – Austria – Nel caso di mancato pagamento:

- In caso di mancato pagamento (quindi se l'OBU ha emesso 4 beep o nessun beep – o se l'OBU/servizio non sono attivi) il cliente deve seguire la seguente procedura di emergenza:
 - Uscire dalla Rete Autostradale Austriaca e recarsi al più vicino GO Point;
 - In tal caso è possibile pagare retroattivamente il pedaggio **entro 5 ore e 100 km** dal Portale dove la transazione non è stata correttamente registrata. L'utente deve presentare la Vehicle Declaration ed un valido metodo di pagamento (carte di credito o fuel card). Non è possibile pagare retroattivamente con OBU Telepass o carta di debito. La lista delle carte di credito e delle fuel card accettate da Asfinag è disponibile al link: <https://www.asfinag.at/media/uz3dbt0y/tolling-regulations-version-67-incl-all-appendices.pdf> (Appendix 2 pagg. 7-9).
 - Se l'OBU non funziona, 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 una **GO Box** fornita da Asfinag presso il punto vendita GO.

N.B: è necessario che sia stata acquisita correttamente una transazione per poter pagare il pedaggio retroattivamente. Se non viene effettuata alcuna transazione, Asfinag offre l'unica soluzione di prendere una Go Box.

N.B: Anche se il LED è verde, in caso di assenza di segnali acustici /4 segnali acustici il conducente deve seguire la procedura di emergenza.



Nel caso in cui la sbarra non si alzi:

- **Italia** → Foto della targa: In caso di malfunzionamento dell'OBU, viene scattata una foto della targa del veicolo e viene inviata una RMPP (Richiesta di mancato pagamento) al proprietario del veicolo. La RMPP può essere pagata online sul sito di Autostrade per l'Italia, oppure può essere addebitata sul Conto Telepass.
- **Francia** → Etichetta sull'OBU: in caso di malfunzionamento dell'OBU al varco, l'autista può contattare direttamente l'operatore che, scansionando il codice a barre sull'etichetta dell'OBU, permetterà al cliente di pagare manualmente il pedaggio.

Sulla autostrada free-flow **ALIAE** l'Emergency Procedures è la seguente:

Se l'OBU non viene rilevato/è malfunzionante, si usa il riconoscimento targa. Il numero di targa viene controllato nell'elenco delle associazioni tra un OBU e una targa.

a) Se il numero di targa è presente, la targa viene riassegnata al rispettivo OBU a cui è assegnato il viaggio.

b) se la targa non è presente, la Concessionaria non è in grado di riassegnare il transito all'OBU del cliente. In questo caso, il cliente dovrà pagare il viaggio utilizzando il proprio numero di targa sul sito <https://paiement.aliae.com/fr/>, cliccando su “Payer vos trajets en flux libre”.

Di seguito troverete il link della Concessionaria in questione, che indica le modalità di pagamento sulla rete autostradale free-flow: <https://paiement.aliae.com/fr/quali-sono-le-modalita-di-pagamento-disponibili-for-travel-free-flow-peage-en-flux-libre--8310394478509599828>

- **Spagna** → Etichetta sull'OBU: In caso di malfunzionamento dell'OBU al varco, l'autista può contattare direttamente l'operatore che, scansionando il codice a barre sull'etichetta dell'OBU, permetterà al cliente di pagare manualmente il pedaggio.
- **Polonia A4** → Foto della targa: In caso di malfunzionamento dell'OBU in entrata e in uscita dall'A4, il sistema funziona come “stop and go”, quindi se l'OBU non viene letto viene scattata la foto e la barra viene alzata, e le transazioni vengono addebitate sul Conto Telepass. Per ulteriori regole di comportamento, i clienti sono tenuti a consultare, prima di viaggiare su Stalexport Malopolska S.A. il sito web www.autostrada-a4.com.pl.



Quando un cliente con un OBU Telepass viaggia in Portogallo, deve sempre utilizzare le corsie contrassegnate dal simbolo “V”, che rappresenta le corsie Via Verde, specifiche per il pedaggio elettronico e prive di barriere.

Se il cliente dispone di un OBU autorizzato all'uso in Portogallo con la relativa targa correttamente memorizzata, in caso di malfunzionamento dell'OBU il cliente non deve fare nulla, perché attraverso l'acquisizione della targa la transazione sarà associata al suo OBU e addebitata sul Conto Telepass. In questo caso non ci saranno pagamenti in sospeso, perché tutte le transazioni registrate saranno addebitate tramite l'OBU.

Se la targa non è memorizzata sull'OBU, il cliente avrà un debito pendente con la rispettiva Concessionaria, in quanto la transazione sarà trattata come un'infrazione perché non è stato possibile riconoscere un OBU valido (non è stato letto nel pedaggio e non ci sono informazioni sull'associazione OBU-targa).

Se il cliente non dispone di un OBU o se la targa giusta non è memorizzata sull'OBU, Via Verde dispone di un sito web in collaborazione con le Concessionarie che può essere utilizzato per verificare la presenza di debiti pendenti: <https://www.pagamentodeportagens.pt/> (è disponibile in portoghese, spagnolo, inglese e francese e consente di pagare la maggior parte delle transazioni o fornisce istruzioni per quelle che non è possibile pagare da sito).



Nel caso in cui non si alzi la sbarra:

- **Germania** → Il cliente deve uscire dalle reti tedesche e utilizzare i metodi di pagamento alternativi di Toll Collect prenotando manualmente un ticket online o utilizzando la **Toll Collect APP**.
- **Scandinavia** → In caso di malfunzionamento dell'OBU, per pagare il pedaggio sul Ponte Storebaelt e sul Ponte Øresund, il cliente deve esibire la Vehicle Declaration - il documento che viene prodotto e inviato insieme all'OBU (disponibile anche sul Telepass Dealer Portal). Per tutti gli altri percorsi, fare riferimento alla tabella seguente:

Paese	Dove	Azione	Alternativa	Post-azione
Danimarca	Ponte Great Belt	Premere il bottone Help e presentare la Vehicle Declaration al personale di servizio	Guidare direttamente nella corsia del pagamento manuale e presentare la Vehicle Declaration	Contattare il Sales Partner per maggiori informazioni sul malfunzionamento
Danimarca/Svezia	Ponte Oresund	Premere il bottone Help e presentare la Vehicle Declaration al personale di servizio	Guidare direttamente nella corsia del pagamento manuale e presentare la Vehicle Declaration	Contattare il Sales Partner per maggiori informazioni sul malfunzionamento
Svezia/Norvegia	Conessioni Svinesunds	Nessuna azione necessaria, pedaggio recuperato per associazione targa	N/D	Contattare il Sales Partner per maggiori informazioni sul malfunzionamento
Norvegia	Strade a pedaggio, ponti e tunnel	Nessuna azione necessaria, pedaggio recuperato per associazione targa	N/D	Contattare il Sales Partner per maggiori informazioni sul malfunzionamento
Norvegia	Traghetto Basto fosen	Nessuna azione necessaria, pedaggio recuperato per associazione targa	N/D	Contattare il Sales Partner per maggiori informazioni sul malfunzionamento
Norvegia	Traghetto Flakk-Rorvik	Pagamento del ticket a prezzo intero a bordo del traghetto	N/D	Contattare il Sales Partner per maggiori informazioni sul malfunzionamento



Belgio → Se il cliente si trova in Belgio e l'OBU presenta un malfunzionamento (LED rosso o assenza di LED), significa che non può pagare il pedaggio. Pertanto, deve chiamare il Call Center Telepass al numero gratuito **080081449** (numero verde dal Belgio).

Se il cliente sta invece per entrare in Belgio e ha problemi con l'OBU, può chiamare il Call Center Telepass al numero **+39 06.89.41.63.33**.

Entrambi i numeri sono attivi **24/7** per inglese, tedesco e italiano; per il francese, spagnolo e polacco il servizio è attivo **da Lunedì a Domenica dalle 6 am alle 10 pm**.

Ora è anche disponibile un numero verde dalla Germania: **08001090191**

Se l'operatore non riesce a 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 incorrere in una multa. L'operatore indirizzerà quindi il cliente al Satellic Point più vicino per ottenere un altro mezzo di pagamento del pedaggio. A partire dal momento in cui viene registrato il problema tecnico, il cliente **ha 3 ore di tempo** per ottenere un dispositivo Satellic e non riceverà alcuna multa durante questo periodo. Il team After Sales verrà immediatamente informato del problema tecnico e verrà effettuata un'analisi tecnica dell'unità di bordo. Il Sales Partner sarà informato dei risultati (indicando se l'OBU deve essere sostituito o meno). Nel caso in cui venga confermato il corretto funzionamento dell'OBU, il Sales Partner è autorizzato a riattivare il servizio Belgio selezionando l'opzione "Ripristino da malfunzionamento" sul portale Telepass.

Si noti che il problema tecnico può essere registrato anche dal Sales Partner sul portale Telepass in qualsiasi momento.

Una volta ottenuto il dispositivo Satellic presso il punto di assistenza, il cliente **non può viaggiare con 2 OBU sullo stesso veicolo**. Pertanto, l'OBU Telepass malfunzionante deve essere mantenuto spento, scaricato, schermato o conservato nel Telepass Screen Box.



• **Svizzera** → Quando entra in Svizzera/Liechtenstein, l'autista deve assicurarsi che l'OBU abbia il servizio Svizzera attivo, e che il dispositivo funzioni correttamente (LED verde). In particolare, si ricorda che il conducente è responsabile di:

- verificare la presenza dell'OBU nel veicolo corretto
- verificare il corretto funzionamento dell'OBU per tutta la durata del viaggio
- controllare le impostazioni degli assi

È essenziale che nel sistema al momento dell'ordine sia registrato il numero minimo di assi come nella carta di circolazione del veicolo e che prima dell'ingresso in Svizzera il numero attuale di assi sia registrato sull'OBU. Non è consentito registrare il numero massimo di assi nel sistema al momento dell'ordine.

In caso di malfunzionamenti, l'autista deve seguire la seguente procedura d'emergenza.

A partire dal 1° giugno 2025 il BAZG ha annunciato la dismissione dei terminali fisici presso le dogane dove era possibile regolarizzare il viaggio in caso di malfunzionamento dell'apparato. Di conseguenza la nuova emergency procedure in Svizzera prevede che gli utenti con OBU non funzionante acquistino un ticket giornaliero on-line sul Portale National Manual Toll Service (NMTS).

Pertanto, in caso di malfunzionamento del dispositivo, la procedura da seguire è la seguente:

1. Accedere al link <https://via.admin.ch/shop/config/nmts>;
2. Inserire targa e Paese di immatricolazione del veicolo, poi cliccare su “*Continua*”;
3. Selezionare la Classe Euro corrispondente e il peso F3 del veicolo (applicando la procedura di emergenza non sarà possibile dichiarare il peso effettivo del mezzo);
4. Indicare data di entrata e uscita dal territorio svizzero e la stima del chilometraggio da percorrere previsto a partire dal momento del malfunzionamento (calcolabile anche tramite link di rimando a *Google Maps: Strumenti per il calcolo della distanza*), poi cliccare su “*Calcolare*”;

Vogliate indicare quando entrate e uscite dal territorio TTPCP:

Entrata: 27.06.2025

Uscita: 27.06.2025

Indicate la distanza che prevedete percorrere sul territorio TTPCP:

Distanza arrotondata ai chilometri: 100 km

Strumenti per il calcolo della distanza

È possibile modificare la distanza quando si lascia il territorio TTPCP. La tassa verrà quindi ricalcolata.

NMITS - registrazione

Paese: Francia

Targa di controllo: [REDACTED]

Classe di emissione EURO: EURO VI

Peso totale: 40'000 kg

Distanza: 100 km

Data ingresso: ven 27.06.25

Data uscita: ven 27.06.25

5. Flaggarlo “Guasto EETS” e poi cliccare su “Attivare ora”.

NMITS configuratore

Targa | Veicolo | Viaggio | **Tassa**

Precedente

EETS il veicolo è registrato in EETS.
Facilitative Platform

Selezionare uno dei seguenti motivi per la registrazione NMITS:

Guasto EETS

Il pagamento avviene come di solito tramite EETS. La data di entrata e di uscita è stata automaticamente reimposta a oggi.

NMITS - registrazione

Paese: Francia

Targa di controllo: [REDACTED]

Classe di emissione EURO: EURO VI

Peso totale: 40'000 kg

Distanza: 100 km

Data ingresso: ven 27.06.25

Data uscita: ven 27.06.25

95.60 CHF **Attivare ora**

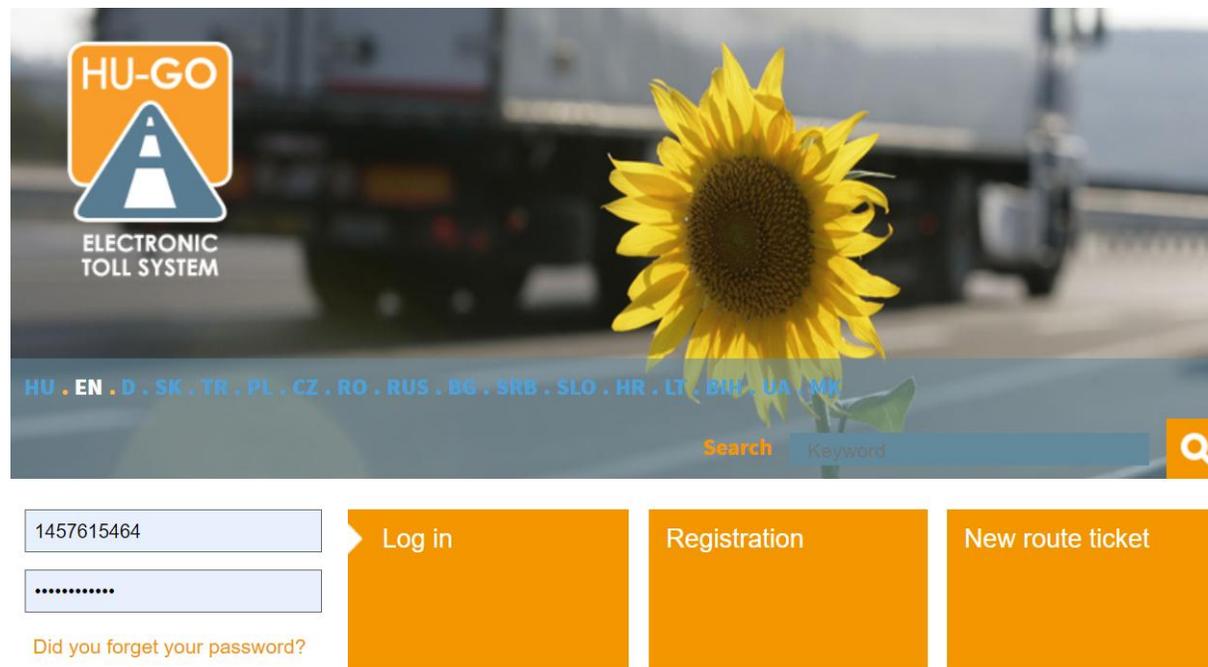
I dati inseriti verranno poi rielaborati dal BAZG che applicherà le verifiche necessarie per la ricostruzione del transito e dei dati del veicolo, per poi addebitare il transito tramite flusso di fatturazione.

Vi informiamo che al momento il Toll Charger svizzero non è ancora pronto al riaddebito in fattura delle transazioni effettuate tramite procedura di emergenza, in uno dei prossimi Memorandum vi verrà comunicata la data dalla quale i transiti in questione saranno presenti.

• **Ungheria** → In caso di malfunzionamento dell'OBU in Ungheria, il conducente deve fermarsi e acquistare un biglietto (sezione “New route ticket”) sul sito web di Hu-Go al seguente link: <https://hu-go.hu>. Non è richiesta la registrazione per procedere all'acquisto e non è necessario avere un account Hu-Go. Per acquistare un biglietto di percorso il cliente dovrà inserire:

- Targa e nazionalità
- Numero di assi del veicolo
- Classe Euro
- Dettagli del veicolo
- Dettagli del percorso (località di partenza/di arrivo)
- Dati di pagamento con carta di credito
- Dati di fatturazione

→ Si prega di notare che a partire dal 01 febbraio 2025 la validità dei biglietti sarà ridotta a 2 ore.



- **Bulgaria** → In caso di malfunzionamento dell'OBU in Bulgaria, il cliente deve effettuare un pagamento anticipato direttamente sul sito web di Tollpass, acquistando un Route Pass. Per procedere all'acquisto non è necessaria alcuna registrazione, che può essere effettuata al seguente link: <https://tollpass.bg/en>. Per acquistare un abbonamento il cliente dovrà inserire:
 - Targa e nazionalità
 - Peso
 - Classe Euro
 - Dati del veicolo
 - Dichiarazione che attesti se il veicolo trasporta merci pericolose o deperibili
 - Dettagli del percorso (località di partenza/di arrivo)
 - Numero di carta di credito



- **Poland KAS** → In caso di malfunzionamento in Polonia e-Toll, ci sono due possibili procedure da seguire:

- Attraverso la Toll PL APP

In caso di malfunzionamento dell'OBU è necessario seguire i passaggi seguenti per evitare di incorrere in multe:

- Installare la e-Toll PL APP (disponibile su iOS e Android)
- Ottenere il codice di verifica nella APP e usarlo per registrare la APP sul Portale e-Toll
- Attivare la APP come un nuovo OBU/OBE sul Portale e-Toll

Per maggiori dettagli, vi preghiamo di riferirvi alla presentazione disponibile al link: <https://etoll.gov.pl/en/heavy-vehicles/e-toll-system/devices/e-toll-pl-app/about-e-toll-pl-app/>

- Attraverso l'opzione "Complete your Journey"

In caso di malfunzionamento dell'OBU o della APP e-Toll PL, sul Portale e-Toll è anche possibile usare la funzione "Complete your Journey", che permette il pagamento del pedaggio per la tratta interessata. Per procedere non è necessario disattivare l'ID dell'OBU polacco dal veicolo sul portale e-Toll, ma sarà sufficiente selezionare il punto di partenza del viaggio (cioè dove l'OBU ha smesso di funzionare) e il punto di arrivo. Cliccando su "Register your travel", l'importo verrà calcolato automaticamente e addebitato sul conto in base al metodo di pagamento precedentemente impostato. Per ulteriori dettagli, consultare il link: <https://etoll.gov.pl/en/tools-for-toll-payment/e-toll-pl-mobile-application/>

IMPORTANTE: to use this function it is necessary to ensure that the Business ID is associated with the correct license plate, as there is no communication and therefore there are no updates between the E-Toll portal and the Telepass systems.

For OBU activated before migration, you can also use the Business ID provided by Telepass. For OBU activated after migration, it will be possible to use only the App Business ID obtained through the App.

All transits made through the emergency procedure are not charged by Telepass but directly in the E-Toll portal through the payment methods provided therein.



- **Polonia A1** → Nel caso in cui il sistema di video-tolling non funzionasse:

- In caso di ingresso in autostrada con riconoscimento automatico della targa e di non riconoscimento automatico della targa al casello di uscita, il conducente può utilizzare il pulsante S.O.S. per ottenere l'assistenza del personale dell'Operatore.

- all'ingresso, sarà necessario ritirare il biglietto e poi pagare il pedaggio al casello di uscita, utilizzando contanti o una delle carte accettate dall'esattore.

- Solo all'uscita (cioè senza biglietto d'ingresso), l'operatore sarà in grado di vedere l'ingresso del veicolo in base ai dati del video-polling e sarà possibile pagare il pedaggio in contanti o con una delle carte accettate dal concessionario.traduttore

- **Croazia** →

OBU malfunzionante in ingresso

- Il cliente deve contattare l'assistenza del casello che gli rilascerà un ticket indicante la stazione d'entrata
- In uscita dovrà prendere la corsia per i pagamenti manuali (e saldare quindi l'importo del pedaggio con altro mezzo di pagamento, che sia carta o contanti).

OBU malfunzionante in uscita

- Il cliente deve contattare l'assistenza che gli farà compilare un form (tra le info richieste ci sarà la stazione d'entrata) che verrà successivamente consegnato ad HAC per la verifica dell'OBU in White List
- Se l'OBU risulta correttamente in White List dalle verifiche di HAC, il transito sarà addebitato direttamente in fattura in uno dei successivi cicli di fatturazione; in caso contrario, il cliente riceverà dalla Concessionaria comunicazione per saldare l'importo con un altro mezzo di pagamento.



- **Slovenia** → Nel caso di malfunzionamento in Slovenia, il cliente deve fermarsi al più vicino punto DarsGo (mappa disponibile al link: <https://www.darsgo.si/portal/en/points-map>) ed effettuare un pagamento retroattivo o procurarsi un dispositivo sostitutivo DarsGo.

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.
- E' necessario effettuare il pagamento di eventuali multe entro e non oltre i 15 giorni dalla ricezione.



Danimarca → In caso di malfunzionamento dell'OBU il conducente dovrà fermarsi immediatamente ed acquistare un “Digital Kilometer Toll ticket” (anche conosciuto come **KMToll Ticket** o **Route ticket**):

- L'acquisto del ticket sarà possibile esclusivamente online al seguente link: <https://vejafgifter.dk/en/digital-kmtoll-ticket/>
- Il solo metodo di pagamento consentito sarà la carta di credito
- Nel caso di veicoli non immatricolati in Danimarca, al momento dell'acquisto di un biglietto KmToll occorrerà fornire informazioni sulla classe di emissioni di CO2 e sul peso F1 del camion.

La soluzione **Route Ticket** non potrà essere attivata retroattivamente e non è previsto alcun periodo di tolleranza per l'acquisto del ticket.