



IL PEDAGGIO PER AUTOCARRI IN GERMANIA

INFORMAZIONI PER GLI UTENTI



Versione aggiornata
2019

Per conto del



Bundesamt
für Güterverkehr

www.toll-collect.de

Gentile lettrice, gentile lettore,

Toll Collect GmbH gestisce il sistema di pedaggio via satellite per autocarri in Germania. Come impresa di diritto privato che opera per conto del Ministero federale dei trasporti e delle infrastrutture digitali (BMVI), Toll Collect si occupa di tutti i dettagli della riscossione e della fatturazione dei pedaggi. Gli incassi dei pedaggi vengono inoltrati giornalmente da Toll Collect alle casse federali.

L'obbligo di pedaggio vale per tutti gli autoveicoli e le combinazioni di veicoli nazionali ed esteri a partire da un peso a carico pieno autorizzato di 7,5 tonnellate sulle autostrade, comprese le stazioni di rifornimento e le aree di sosta, nonché su tutte le strade statali, anche nei percorsi urbani, per circa 51.000 chilometri complessivi di strade soggette a pedaggio.

Per l'assoggettamento a pedaggio di una rete di strade così grande il sistema di pedaggio più idoneo è quello supportato da satellite. In particolare, la riscossione automatica del pedaggio con l'unità di bordo (OBU) offre ai clienti chiari vantaggi, dal momento che il conducente può ad es. cambiare la propria rotta in qualsiasi momento. Ciò crea flessibilità e risparmia alla società di trasporto e logistica quotidianamente tempo e denaro.

Ma anche senza unità di bordo, Toll Collect offre a ogni cliente possibilità di registrazione semplici e pratiche: un'app gratuita, una semplice registrazione online e moderni terminali di pedaggio consentono un pagamento rapido e privo di complicazioni.

Dal punto di vista tecnico il sistema di Toll Collect è concepito inoltre per supportare anche altri sistemi di pedaggio. Insieme ad ASFINAG, gestore del sistema di pedaggio austriaco, dal 2011 è stato istituito il servizio TOLL2GO. Con TOLL2GO il pedaggio per i veicoli con un peso a partire da 7,5 tonnellate può essere corrisposto anche in Austria attraverso l'unità di bordo di Toll Collect montata sull'autocarro.

Questo opuscolo contiene tutte le informazioni utili sul pedaggio autocarro in Germania: dall'iscrizione, ai metodi di registrazione fino all'invio dell'elenco dei pedaggi.

Auguriamo a tutti buon viaggio!

Toll Collect

INDICE

1 Sintesi	4
2 Obbligo di pedaggio	6
2.1 Veicoli soggetti a pedaggio	6
2.2 Rete delle tratte soggette a pedaggio	7
2.3 Esenzione ed esonero dal pedaggio	7
2.4 Competenze.....	9
2.4.1 Competenze di Toll Collect.....	9
2.4.2 Competenze in merito a controllo e procedimento d'ammenda: Ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG)	10
2.4.3 Competenze in merito alla rete delle tratte soggette a pedaggio: Ufficio federale tedesco per la rete stradale (BAST).....	10
3 Iscrizione	11
4 Metodi di registrazione	13
4.1 Rilevamento automatico dati con unità di bordo	13
4.1.1 Funzionamento dell'unità di bordo	14
4.1.2 Installazione dell'unità di bordo.....	15
4.2 Registrazione manuale	16
4.2.1 Registrazione tramite app	17
4.2.2 Registrazione online.....	17
4.2.3 Registrazione al terminale di pedaggio.....	18
4.2.4 Storno e modifica nella modalità di registrazione manuale.....	18
4.2.5 Richiesta di rimborso	19
5 Importo del pedaggio	20
6 Modalità di pagamento	24
6.1 Modalità di pagamento per i clienti iscritti.....	25
6.1.1 Fatturazione tramite conto creditore (bonifico anticipato).....	25
6.1.2 Sistema d'addebito diretto su conto creditore (addebito diretto SEPA).....	25
6.1.3 Altre modalità di pagamento	26
6.2 Modalità di pagamento per clienti non iscritti/clienti non iscritti con account di registrazione.....	26
6.2.1 Contanti.....	26
6.2.2 paysafecard	26
6.2.3 Carte carburante e carte di credito.....	27
7 Fatturazione per i clienti iscritti	28
7.1 Elenco regolare dei pedaggi.....	28
7.2 Elenco speciale.....	29
7.3 Reclamo relativo all'elenco dei pedaggi.....	29
7.4 Prestazioni supplementari legate al pedaggio.....	29
8 Controllo	30
8.1 Controllo automatico	31
8.2 Controllo fisso	31
8.3 Controllo mobile	32
8.4 Ispezioni aziendali.....	32
8.5 Conseguenze delle evasioni del pedaggio.....	33
9 Protezione dei dati	34
10 Assistenza e contatti	36

L'obbligo di pedaggio in Germania vale per tutti gli autoveicoli e le combinazioni di veicoli nazionali ed esteri a partire da un peso a carico pieno autorizzato di 7,5 tonnellate su tutte le autostrade, comprese le stazioni di rifornimento e le aree di sosta, nonché su tutte le strade statali, anche nei percorsi urbani.

Il sistema di pedaggio di Toll Collect offre due possibilità per versare il pedaggio:

- automaticamente durante il viaggio mediante un'unità di bordo integrata, On-Board Unit (OBU) oppure
- manualmente, prima dell'inizio del viaggio tramite app, in Internet oppure su un terminale di pedaggio.

Presupposto per la riscossione automatica del pedaggio con un'unità di bordo è l'iscrizione della società di trasporto e dei suoi veicoli soggetti a pedaggio nel portale clienti di Toll Collect. Successivamente i veicoli vengono dotati delle unità di bordo in un'officina del partner del servizio di assistenza. I clienti iscritti pagano il pedaggio con la loro carta di credito o carta carburante, versano in anticipo una somma di denaro sul loro conto creditore presso Toll Collect oppure ricorrono direttamente al sistema di addebito diretto SEPA (sistema di addebito diretto su conto creditore).

Per il pagamento manuale del pedaggio, Toll Collect offre modalità di registrazione moderne con un'interfaccia utente standard. RegISTRAZIONI e storni possono essere effettuati in modo flessibile tramite app, in Internet oppure su un terminale di pedaggio. Ogni cliente potrà utilizzare ogni metodo di registrazione manuale a disposizione senza doversi prima iscrivere presso Toll Collect. Prima di iniziare il viaggio i clienti pagano le strade soggette a pedaggio con il mezzo di pagamento memorizzato (valido solo per i clienti iscritti e i clienti con account di registrazione), con carta di credito e carta carburante, denaro in contanti o con paysafecard. Per tutte le domande sulle modalità di pagamento e sul sistema di pedaggio in generale è disponibile il servizio clienti di Toll Collect.

Basi giuridiche per la riscossione del pedaggio in base alla tratta

- *Legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStMG) del 12 luglio 2011 (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Federale di Germania I, pag. 1378), modificata dall'articolo 1 della legge del 4 dicembre 2018 (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Federale di Germania I, pag. 2251)*
- *Regolamento sulla riscossione, sull'attestazione del pagamento regolamentare e sul rimborso del pedaggio (LKW-MautV - ordinanza tedesca sul pedaggio degli autocarri) del 25 giugno 2018 (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Federale di Germania I, pag. 1156), modificata dall'articolo 1 dell'ordinanza tedesca sul pedaggio degli autocarri del 19 dicembre 2018 (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Federale di Germania I, pag. 2700)*
- *Regolamento per il conferimento di poteri di emanazione di ordinanze all'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG-Übertragungsverordnung - BAGÜV) del 14 gennaio 2016 (BANZ AT 26.01.2016 V1), modificato dall'articolo 1 del Regolamento dell'11 luglio 2018 (BANZ AT 30.07.2018 V1)*
- *Regolamento per la determinazione di nodi stradali soggetti a pedaggio alternativi per le strade federali (Bundesstraßenmaut-Knotenpunkteverordnung - BStrMKnotV) del 31 luglio 2018 (BANZ AT 17.08.2018 V1)*

Le versioni aggiornate delle basi giuridiche sono disponibili sul sito www.gesetze-im-internet.de.



OBBLIGO DI PEDAGGIO

L'Ufficio federale tedesco per la rete stradale (BASt) pubblica su Internet la mappa delle strade soggette a pedaggio. Su www.mauttabelle.de sono elencate tutte le autostrade e le strade statali soggette a pedaggio.

2.1 Veicoli soggetti a pedaggio

Sono soggetti a pedaggio tutti i veicoli o combinazioni di veicoli con un peso a carico pieno autorizzato di almeno 7,5 tonnellate,

- destinati al trasporto merci (1ª alternativa) o
- a tal fine utilizzati (2ª alternativa).

Come motivazione dell'obbligo di pedaggio è sufficiente che venga soddisfatta una delle

due alternative dell'art. 1, punto 1, comma 2, n. 1 della legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG).

I veicoli destinati al trasporto merci (1ª alternativa) sono soggetti a pedaggio a prescindere dal fatto che

- si tratti di trasporto privato,
- trasportino effettivamente merce,
- il trasporto della merce avvenga per conto terzi o per scopi privati (per conto proprio) oppure
- il veicolo interessato sia esonerato dalla tassa di circolazione.

Se gli autoveicoli o le combinazioni di veicoli vengono utilizzati per il trasporto merci retribuito o per conto terzi (trasporto di merci per conto terzi o trasporto per conto proprio), è previsto l'obbligo di pedaggio sulla base della 2ª alternativa.

Indipendentemente dal loro paese di origine, tutti i clienti devono pagare il pedaggio per le strade percorse dal veicolo soggetto a pedaggio sulle strade soggette a pedaggio.

2.2 Rete delle tratte soggette a pedaggio

L'obbligo di pedaggio vige attualmente su tutte le autostrade comprese le stazioni di servizio e di sosta, salvo le eccezioni qui di seguito elencate, e su tutte le strade statali. Ai sensi della legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG), con il termine autostrada si intendono tutte le strade statali di grande comunicazione destinate in modo formale all'utilizzo in qualità di autostrada.

Ai sensi dell'art. 1, comma 3, n. 1-3 della legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG) sono esenti dall'obbligo di pedaggio le seguenti tratte autostradali:

- tratta autostradale A 6 dal confine tedesco-francese fino al raccordo autostradale Saarbrücken-Fechingen in entrambe le direzioni di marcia,
- tratta autostradale A 5 dal confine tedesco-svizzero e dal confine tedesco-francese fino al raccordo autostradale Müllheim/Neuenburg in entrambe le direzioni di marcia,
- tratte autostradali per il cui utilizzo viene riscosso un pedaggio ai sensi dell'art. 2 della legge sul finanziamento privato per la costruzione delle strade statali, del 30 agosto 1994 (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Federale di Germania I, pag. 2243) nella sua versione aggiornata.

La rete delle tratte soggette a pedaggio comprende quasi 38.000 chilometri di strade statali e circa 13.000 chilometri di autostrade.

2.3 Esenzione ed esonero dal pedaggio

Secondo la legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione, determinati veicoli e combinazioni di veicoli (in forma semplificata "veicoli") non sono soggetti a pedaggio. Si tratta qui da un lato di veicoli che non rientrano tra i criteri di definizione del veicolo soggetto a pedaggio (veicoli esenti da pedaggio) e dall'altro di veicoli per i quali il legislatore ha previsto speciali fattispecie di eccezione (veicoli esentati da pedaggio). Se un veicolo sia soggetto a pedaggio o meno è stabilito dalla



legge. Un accertamento su richiesta dell'Ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) o Toll Collect non è previsto né necessario.

I veicoli che non rientrano nella definizione giuridica di veicolo soggetto a pedaggio (secondo l'art. 1, comma 1, frase 2 della legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG)) sono veicoli che

- a) sotto il profilo costruttivo non sono destinati al trasporto merci (ad es. macchine da lavoro semoventi)
- b) non vengono utilizzati né nel trasporto di merci per conto terzi né nel trasporto per conto proprio, sia con retribuzione o senza (ai sensi dell'art. 1 della legge sul trasporto merci su strada, GüKG).

Un'esenzione dal pedaggio risulta solo nel caso in cui entrambi i requisiti siano soddisfatti.

Inoltre, ai sensi dell'art. 1, comma 2 della legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG) sono esenti dal pedaggio i seguenti veicoli e combinazioni di veicoli:

1. Autobus,
2. Veicoli delle forze armate, della polizia, della protezione civile, dei vigili del fuoco e di altri servizi d'emergenza nonché i veicoli dello Stato,
3. Veicoli che vengono utilizzati esclusivamente per la manutenzione stradale, compresi i veicoli usati per la pulizia delle strade e gli spazzaneve,
4. Veicoli utilizzati esclusivamente per circhi e luna park,
5. Veicoli utilizzati da organizzazioni non



- profit o di beneficenza per il trasporto di aiuti umanitari in situazioni d'emergenza,
6. Veicoli agricoli o forestali ai sensi dell'art. 2, comma 1, n. 7 della legge sul trasporto merci su strada, nonché i relativi viaggi a vuoto,
 7. Veicoli a propulsione elettrica ai sensi dell'articolo 2, n. 1 della legge sulla mobilità elettrica nell'attuale versione in vigore,
 8. Veicoli alimentati a gas naturale nel periodo dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2020 A decorrere dal 1° gennaio 2021, per i veicoli alimentati a gas naturale gli importi parziali di pedaggio per i costi delle infrastrutture devono essere corrisposti ai sensi dell'art. 3, comma 1, n. 1 e quelli dell'inquinamento acustico ai sensi dell'art. 3, comma 1, n. 3.

Il presupposto per l'esenzione del pedaggio per le fattispecie di cui ai numeri 2-4 è che i veicoli a motore siano destinati allo scopo indicato.

In caso di combinazioni di veicoli, per tutte le fattispecie dal n. 1 al n. 8 generalmente l'autoveicolo è determinante per l'esenzione della combinazione.

Toll Collect offre la possibilità di iscrivere veicoli esenti dal pedaggio. Non sussiste al-

cun obbligo di iscrizione: essa è volontaria. Con un'iscrizione si evita di essere fermati e di subire controlli e consultazioni inutili. L'iscrizione vale al massimo per due anni, al termine dei quali essa può essere prolungata. Le iscrizioni che non vengono prorogate entro la scadenza decadono automaticamente.

Tutti i dati forniti sul modulo per l'iscrizione di veicoli esenti dal pedaggio devono essere veritieri e completi. La responsabilità in merito alla correttezza e alla completezza dei dati forniti per l'iscrizione di un veicolo esente dal pedaggio spetta al richiedente (principio dell'autocertificazione). L'iscrizione di veicoli non comporta un riconoscimento giuridico dell'esenzione o dell'esonero dal pedaggio da parte di Toll Collect o dell'Ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG). Queste autorità competenti sono autorizzate a verificare in qualsiasi momento la correttezza dei dati forniti. Per i presupposti si veda l'art. 1, commi 1 e 2 della legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG).

2.4 Competenze

2.4.1 Competenze di Toll Collect

Nelle norme che regolamentano il pedaggio è definito in modo dettagliato per quali veicoli e su quali strade deve essere corrisposto il pedaggio, come questo viene riscosso e come viene controllato il rispetto dell'obbligo di pedaggio. Tali norme sull'obbligo di pedaggio definiscono il quadro in cui Toll Collect opera come impresa di diritto privato per compito del Ministero federale dei trasporti e delle infrastrutture digitali (BMVI). Toll Collect ha istituito il sistema di pedaggio e lo gestisce.

A Toll Collect in quanto società autorizzata sono stati inoltre delegati i seguenti compiti:

- rilevare l'utilizzo delle strade soggette a pedaggio,
- verificare il corretto pagamento del pedaggio,
- riscuotere il pedaggio a posteriori in casi specifici.

Toll Collect non può influire in alcun modo sulla decisione relativa ai veicoli soggetti a pedaggio, alle strade soggette a obbligo di pedaggio, all'ammontare dell'importo del pe-



daggio e alla definizione delle classi ambientali d'omologazione. Queste decisioni spettano al legislatore.

2.4.2. Competenze in merito a controllo e procedimento d'ammenda: Ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG)

È competenza dell'Ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) controllare il corretto pagamento del pedaggio e punire le violazioni dell'obbligo di pedaggio. Se si accerta che un veicolo soggetto a pedaggio non ha corrisposto il pedaggio per il tratto percorso dal veicolo sulle strade soggette a pedaggio, o se lo ha corrisposto in modo errato, il pedaggio viene riscosso in un secondo momento in funzione della tratta percorsa. Se non è possibile determinare la tratta soggetta a pedaggio effettivamente percorsa, il pedaggio viene recuperato attraverso una somma forfettaria pari a 500 chilometri. Nell'ambito del controllo, l'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) tiene conto dei necessari dati, come targa o caratteristiche tariffarie. Successivamente avvia un procedimento d'ammenda. Le ammende possono ammontare fino a 20.000 euro.



2.4.3. Competenze in merito alla rete delle tratte soggette a pedaggio: Ufficio federale tedesco per la rete stradale (BAST)

La determinazione della rete delle tratte soggette a pedaggio è di competenza dell'ufficio federale tedesco per la rete stradale (BAST). Sulla base del sistema federale d'informazione stradale (BISStra), in cui vengono inseriti i dati dei Paesi, ad es. per il completamento di nuove strade, la rete delle tratte soggette a pedaggio viene aggiornata una volta ogni uno o due mesi. La tabella dei pedaggi creata su questi dati, viene pubblicata in Internet costantemente aggiornata all'indirizzo www.mauttable.de.

ISCRIZIONE

Il primo passo per pagare comodamente il pedaggio consiste nell'iscrizione semplice e veloce della società di trasporto e dei suoi veicoli soggetti a pedaggio nel portale clienti di Toll Collect. Il portale clienti è un'area online protetta, disponibile nelle seguenti lingue: tedesco, inglese, francese e polacco.

I nuovi clienti creano i loro futuri dati d'accesso per il portale clienti di Toll Collect al

momento dell'iscrizione dell'utente nel portale. I clienti già iscritti presso Toll Collect che desiderano utilizzare il portale clienti, possono richiedere i codici di attivazione tramite il modulo di contatto disponibile su Internet all'indirizzo www.toll-collect.de.

Nel portale, i clienti possono visualizzare una sintesi dei loro attuali dati aziendali e dei veicoli. Attraverso pochi clic è possibile



iscrivere nuovi veicoli e modificare dei dati del veicolo già memorizzati. La modifica dei dati del veicolo è possibile attraverso la scheda "Displaying and changing vehicles" (Visualizzazione e modifica veicoli). Oltre alla classe ambientale d'omologazione, al numero degli assi e al peso a carico pieno autorizzato è possibile modificare anche la targa e la sigla internazionale. Una volta apportata la modifica desiderata, il cliente riceve una conferma scritta.



Il portale clienti di Toll Collect offre numerosi vantaggi:

- un'iscrizione più rapida dei veicoli soggetti a pedaggio: Dopo la conferma di avvenuta registrazione, i clienti possono subito fissare un appuntamento per il montaggio di un'unità di bordo presso un'officina dei partner del servizio di assistenza.
- I dati dei veicoli già memorizzati possono essere aggiornati sull'unità di bordo in modo più semplice e attraverso il sistema radiomobile.
- La disiscrizione di veicoli senza unità di bordo (anche per veicoli con unità di bordo già smontata) può essere effettuata direttamente nel portale.

- I dati attuali del cliente e quelli del veicolo sono visualizzabili e modificabili in qualsiasi momento dal cliente.
- I dati del contratto e la modalità di pagamento possono essere modificati.
- I documenti di fatturazione attuali, come elenchi dei pedaggi, elenchi dei singoli viaggi, dettagli del viaggio e fatture possono essere consultati e scaricati.
- Il cliente può prendere visione dei viaggi non ancora fatturati e dei conteggi aperti.

In alternativa all'iscrizione nel portale clienti nelle quattro lingue tedesco, inglese, francese e polacco, si possono anche richiedere le istruzioni per la compilazione del modulo di registrazione in tedesco al servizio clienti di Toll Collect oppure scaricarli in Internet in 23 altre lingue. La documentazione deve essere successivamente stampata, sottoscritta e contrassegnata con timbro della ditta per poi essere inviata a Toll Collect via e-mail, fax o posta.

METODI DI REGISTRAZIONE

4.1 Rilevamento automatico dati con unità di bordo

Il pedaggio viene applicato solo in caso di utilizzo di strade soggette a pedaggio. Il sistema di Toll Collect per la riscossione del pedaggio funziona in base a questo principio. Il cliente sceglie se pagare il pedaggio attraverso il metodo di registrazione manuale o automatico.

Dopo l'iscrizione della società di trasporto e dei veicoli soggetti a pedaggio presso Toll Collect, ogni cliente può farsi montare un'unità di bordo nel suo veicolo in un'officina del partner del servizio di assistenza. La riscossione e la fatturazione del pedaggio



tramite l'unità di bordo rappresenta, per la società di trasporto, il modo più semplice e pratico di pagamento del pedaggio.

4.1.1 Funzionamento dell'unità di bordo

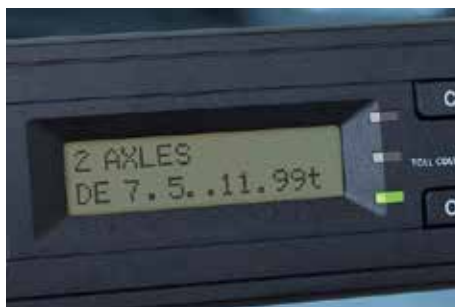
L'unità di bordo si attiva automaticamente all'inserimento dell'accensione. Prima di mettersi in viaggio, il conducente è tenuto a controllare i dati immessi (ad es. numero degli assi, peso a carico pieno autorizzato e classe ambientale d'omologazione) ed eventualmente a correggerli.

Nell'unità di bordo è memorizzato il peso a carico pieno autorizzato, indicato dall'intestatario al momento della registrazione del veicolo. In caso di modifica, perché è stato attaccato o staccato un rimorchio, esso deve essere modificato sull'unità di bordo prima del viaggio. Dopo l'accensione viene sempre visualizzata la classe di peso dell'ultima corsa.

Il peso degli autoveicoli a partire da 7,5 tonnellate è impostato in passaggi da 1,5 tonnellate. Non è possibile impostare alcuna classe di peso inferiore al peso a carico pieno autorizzato registrato sull'unità di bordo. Dopo la partenza, il display dell'unità di bordo visualizza costantemente la classe di peso selezionata:

- < 7,5 tonnellate
- ≥ 7,5 tonnellate – 11,99 tonnellate
- ≥ 12 tonnellate – 18 tonnellate
- > 18 tonnellate

non soggetti a pedaggio

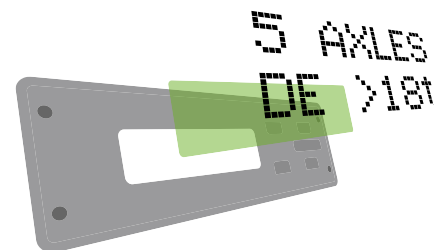


Modifica importante: Per la determinazione del peso a carico pieno autorizzato delle combinazioni di veicoli, a decorrere dal 1° gennaio 2019 e in deroga alle norme sull'ammissione alla circolazione dei veicoli, vengono aggiunti i pesi complessivi ammessi dei singoli veicoli. Per il calcolo, non saranno più presi in considerazione i carichi di supporto e di rimorchio.

Inoltre, l'attuale numero di assi deve essere modificato, qualora il peso a carico pieno autorizzato sia superiore a 18 tonnellate e il numero degli assi differisca da quello personalizzato sull'unità di bordo. È possibile indicare il numero degli assi anche per veicoli e autotreni con peso a carico pieno autorizzato fino a 18 tonnellate. Inoltre, il conducente può indicare facoltativamente un centro di costo per semplificare una successiva assegnazione dei viaggi a determinati ordini nella contabilità aziendale.

L'unità di bordo invia, in differita, le caratteristiche specifiche dell'autocarro criptate al centro di calcolo. Nel centro di calcolo di

Toll Collect avviene l'associazione dei dati alla rete delle tratte soggette a pedaggio. Successivamente, nel centro di calcolo, il pedaggio per le tratte soggette a pedaggio viene calcolato sulla base delle caratteristiche tariffarie specifiche del veicolo.



Sul display compaiono durante il viaggio il numero degli assi, il Paese in cui si trova l'autocarro soggetto a pedaggio (DE, AT) e la classe di peso. Tramite il LED verde al conducente viene segnalata la corretta riscossione del pedaggio. In caso contrario, consultare le istruzioni per l'uso per trovare le possibili cause. Le istruzioni per l'uso aggiornate sono disponibili per il download all'indirizzo www.toll-collect.de.

Il pedaggio da pagare viene associato al cliente sulla base della targa del veicolo e l'azienda di trasporto riceve periodicamente, una volta al mese, un elenco dei pedaggi, nel caso in cui sia stato applicato un pedaggio.

Informazioni relative ai viaggi non ancora fatturati si trovano nel portale clienti. Nella rubrica "Non-invoiced journeys" (Viaggi non fatturati) si possono richiamare nel giro di 48 ore – generalmente prima – le informazioni relative ai singoli viaggi e ai relativi importi del pedaggio.

4.1.2 Installazione dell'unità di bordo

Per il montaggio dell'unità di bordo il cliente fissa un appuntamento con un partner del servizio di assistenza autorizzato di Toll Collect. Queste officine appositamente scelte e addestrate sono presenti in tutta la Germania e in altri Paesi europei. Una ricerca delle sedi è reperibile in Internet sul sito www.toll-collect.de/partner-en. Basta inserire la strada, la località o il codice postale e vengono visualizzate le officine del partner del servizio di assistenza più vicino.



L'unità di bordo viene messa a disposizione gratuita del cliente e rimane di proprietà di Toll Collect anche in seguito al montaggio sul veicolo. I costi del montaggio e gli altri oneri propri a ciò correlati sono a carico del cliente. I tempi di montaggio non superano le quattro ore per veicolo. Nel caso dei veicoli nuovi questi tempi possono essere nettamente ridotti se, su richiesta del cliente, l'autocarro viene equipaggiato già in fabbrica con un fascio di cavi e un'antenna per il montaggio dell'unità di bordo.

Oltre al montaggio dell'unità di bordo, l'installazione prevede le seguenti fasi:

- personalizzazione dell'unità di bordo sul posto da parte dell'officina del partner del servizio di assistenza (trasferimento dei dati del veicolo e del cliente),
- posa del cavo dell'antenna e installazione dell'antenna,
- collegamento a un segnale di velocità adatto,
- collegamento alla rete di bordo,
- montaggio dell'unità di bordo, viaggio di prova e istruzioni al cliente,
- conferma del corretto montaggio dell'unità di bordo su un certificato di installazione sottoscritto sia da parte del cliente sia dell'officina del partner del servizio di assistenza.

4.2 Registrazione manuale

La registrazione manuale per il pagamento del pedaggio offre a ciascun cliente l'accesso corretto.

Tra questi metodi di registrazione rientrano:

- la registrazione attraverso l'app Toll Collect,
- la registrazione online che può essere utilizzata sia su PC fissi sia su soluzioni mobili quali tablet e smartphone,
- e la registrazione su circa 1.100 terminali di pedaggio presso 675 sedi in Germania e all'estero.

La realizzazione tecnica e il design sono gli stessi per tutti gli accessi al metodo di registrazione manuale. A prescindere dalla modalità con cui il cliente paga manualmente il suo pedaggio, l'interfaccia utente è ovunque identica e gli consente una registrazione rapida e semplice. È possibile registrarsi con un anticipo fino a 24 ore.

Dopo l'indicazione dell'inizio del viaggio, il conducente inserisce tutti i dati del veicolo come targa, numero degli assali, classe ambientale d'omologazione e classe di peso e definisce luogo di partenza, luogo di destinazione e tappe intermedie del viaggio immettendo l'indirizzo, selezionando i punti di interesse (PoI) oppure facendo clic sulla mappa (routing specifico del veicolo basato sull'indirizzo per l'intera rete stradale tedesca). Successivamente viene calcolato il pedaggio per il percorso selezionato all'interno della rete delle tratte soggette a pedaggio. Il calcolo per tratta avviene con l'aiuto dei dati del conducente in considerazione di restrizioni di percorribilità specifiche per veicolo come ad es. blocchi o limitazioni di peso.

Il metodo di registrazione manuale offre ai clienti numerosi vantaggi:

- Ogni cliente potrà utilizzare ogni metodo di registrazione manuale a disposizione senza doversi prima iscrivere presso Toll Collect.
- Il servizio di routing specifico per indirizzo e per veicolo sull'intera rete stradale tedesca con selezione dei punti di partenza, di arrivo e delle tappe intermedie mediante inserimento dell'indirizzo, selezione di POI o facendo clic sulla carta aiuta nella pianificazione del percorso individuale e comprende anche strade non soggette a pedaggio.
- Il calcolo per tratta avviene in considerazione di restrizioni di percorribilità specifiche per veicolo come ad es. blocchi o limitazioni di peso.
- Su richiesta, al termine della procedura di registrazione il cliente riceve, oltre alla ricevuta della registrazione, le sue istruzioni di navigazione.

- Egli può stampare, scaricare e inviare tramite e-mail non crittografata tutte le ricevute o inviare il numero di registrazione tramite SMS al suo cellulare.
- Registrare ad esempio un viaggio online o stornarlo tramite app quando si è in giro: anche questo è possibile nella procedura di registrazione manuale.

Inoltre, la registrazione manuale offre ai clienti non iscritti un servizio aggiuntivo: con la creazione di un account di registrazione essi possono memorizzare i veicoli con cui si registrano manualmente di frequente, le tratte spesso percorse e fino a tre mezzi di pagamento. In questo modo i processi di registrazione diventano più efficienti e consentono al cliente di risparmiare tempo. Il cliente può gestire o cancellare in qualsiasi momento i suoi dati memorizzati nell'app o nella registrazione online.

4.2.1 Registrazione tramite app

Toll Collect offre il sistema di registrazione manuale più flessibile grazie all'app per smartphone e tablet. Le registrazioni possono quindi essere effettuate comodamente ovunque e in qualsiasi momento, anche direttamente dal veicolo parcheggiato tramite smartphone o tablet. L'utilizzo dell'app è possibile nelle seguenti lingue: tedesco, inglese, francese e polacco.

L'app Toll Collect potrà essere scaricata gratuitamente dagli Store per i sistemi operativi più diffusi (Android, iOS, Windows Phone).



4.2.2 Registrazione online

La registrazione tramite Internet ora funziona a prescindere dal tipo di cliente (iscritto o non iscritto) su qualsiasi terminale collegato a Internet (ad es. PC, smartphone o tablet), quindi in modo fisso o mobile. L'applicazione viene supportata dai browser Internet maggiormente in uso.

Dalla pagina iniziale della registrazione online il cliente accede al sito www.toll-collect.de tramite "Book a route" (Prenota tratta). La registrazione può essere effettuata anche qui nelle seguenti lingue: tedesco, inglese, francese e polacco. Non è necessario a tal fine alcun software specifico.

I clienti iscritti possono utilizzare i propri dati di accesso al portale clienti di Toll Collect per la registrazione online. I dati salvati nel portale clienti, ad esempio quelli relativi ai veicoli, sono quindi rapidamente disponibili per la registrazione manuale e il pagamento avviene tramite la modalità registrata dal cliente. I clienti non iscritti prenotano tramite un account di registrazione creato oppure semplicemente senza previa iscrizione.

4.2.3 Registrazione al terminale di pedaggio

Tutti i clienti, sia quelli iscritti che quelli non iscritti, possono registrarsi manualmente presso un terminale di pedaggio. Essi sono dotati della scritta "Toll Collect".

Circa 1.100 terminali moderni di pedaggio (terminali indoor e outdoor) sia in Germania sia nei Paesi confinanti presso grandi stazioni di rifornimento, aree di servizio e piazzole di sosta sono disponibili per la registrazione.



Anche nella registrazione al terminale, i clienti iscritti utilizzeranno i loro dati di accesso al portale clienti di Toll Collect. In questo modo tutti i veicoli e i mezzi di pagamento iscritti nel portale clienti potranno essere utilizzati per la registrazione manuale.

La procedura di registrazione è simile a quella per l'acquisto di un biglietto. I comandi vengono impartiti attraverso un touch screen e una PIN pad.

Oltre alla stampa delle ricevute (tra le quali ricevute della registrazione, istruzioni di navigazione), il cliente può richiedere l'invio di tutte le ricevute presso un terminale di pedaggio anche tramite e-mail non crittografata.

Il pagamento in contanti è possibile in 800 terminali di pedaggio direttamente presso il locatario della sede del punto pedaggio in euro o nella valuta ivi accettata. Inoltre, in tutti i terminali, il pagamento non in contanti è possibile con carta di credito o carta carburante accettata, nonché con paysafecard. I clienti iscritti pagano con il mezzo di pagamento memorizzato.

Con la ricerca delle sedi su www.toll-collect.de/terminal-en, i clienti possono trovare punti di pedaggio e partner del servizio di assistenza anche mentre sono in giro. Basta indicare dati come via, città o C.A.P. e verrà visualizzato il punto di pedaggio più vicino.

E se si attiva il rilevamento della posizione dello smartphone o del tablet è ancora più facile, perché sul display compare automaticamente la posizione del terminale di pedaggio più vicino.

La ricerca online mobile è ottimizzata per i sistemi operativi iOS e Android e per i browser Chrome e Firefox. La ricerca può naturalmente essere richiamata tramite PC su www.toll-collect.de.

4.2.4 Storno e modifica nella modalità di registrazione manuale

Le strade a pedaggio possono essere stornate quando l'intera tratta prenotata non è stata ancora percorsa e il momento dello storno è precedente alla scadenza della validità della tratta prenotata. Nel caso in cui il percorso di una tratta prenotata debba essere modificato, ciò avviene sempre tramite lo storno con successiva registrazione della

nuova tratta.

Per lo storno nella procedura manuale, il cliente può utilizzare qualsiasi metodo di registrazione, a prescindere da quale abbia originariamente utilizzato. Se il cliente si è registrato ad es. a un terminale di pedaggio, può effettuare lo storno/la modifica tramite la registrazione online oppure tramite l'app.

L'importo da rimborsare verrà corrisposto al cliente dopo lo storno, generalmente sul mezzo di pagamento originariamente utilizzato. In caso di pagamento in contanti della registrazione, è necessaria una cosiddetta "domanda di rimborso in caso di storno." L'importo viene quindi versato immediatamente sul conto bancario indicato.

Modifiche e storni prevedono il pagamento di un corrispettivo per tale servizio. Fanno eccezione gli storni immediati entro 15 minuti dalla registrazione a condizione che al momento dello storno il periodo di validità non sia ancora cominciato. Per tutti gli altri storni verrà applicata una penale di 3 euro. Lo storno non è possibile se l'importo da rimborsare o l'accredito sono inferiori o uguali alla penale di storno pari a 3 euro.

Una volta scaduta la validità della ricevuta della registrazione, eventuali storni di un viaggio non sono più possibili con Toll Collect.

4.2.5 Richiesta di rimborso

Una volta scaduta la validità della ricevuta della registrazione, il cliente può richiedere un rimborso del pedaggio pagato presso l'ufficio federale tedesco per il trasporto

merci (BAG). In questo caso deve documentare che non è stato possibile far valere il suo diritto per motivi di fatto. Questa richiesta va effettuata entro due mesi dalla fine del periodo di validità della ricevuta della registrazione. Il modulo corrispondente può essere scaricato da Internet dal sito www.bag.bund.de o richiesto al seguente indirizzo:

Bundesamt für Güterverkehr (BAG)
Werderstraße 34
50672 Köln
Germania

La procedura di rimborso presso l'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) prevede il pagamento di un corrispettivo per tale servizio. Le spese amministrative sono di 20 euro.



5

IMPORTO DEL PEDAGGIO

Il pedaggio viene calcolato in base al tratto percorso dal veicolo e un importo di pedaggio in centesimi per chilometro, che comprende rispettivamente una quota per i costi delle infrastrutture e i costi per l'inquinamento atmosferico e acustico prodotto dal veicolo.

La percentuale dell'importo del pedaggio legata ai costi per l'infrastruttura dipende dalla classe di assi e di peso, la percentuale dell'importo del pedaggio per l'inquinamento atmosferico provocato dipende dalla classe ambientale d'omologazione. A ogni

veicolo, in base alla sua classe ambientale d'omologazione, viene assegnata una delle sei categorie A, B, C, D, E ed F. L'indicazione della classe ambientale d'omologazione spetta al cliente che, in base al principio dell'autocertificazione, è tenuto a fornire correttamente tutti i dati relativi al pedaggio. La percentuale dell'importo del pedaggio per l'inquinamento acustico è riscalda in modo forfettario per tutti i veicoli.

Per i veicoli privi di classe ambientale d'omologazione o con classe ambientale d'omologazione S1, vengono applicati gli im-

porti di pedaggio della categoria F, mentre ai veicoli di classe ambientale d'omologazione S2 vengono applicati gli importi della categoria E. I veicoli della classe ambientale d'omologazione S3 rientrano nella categoria D. I veicoli della classe ambientale d'omologazione S2 dotati di sistema di riduzione del particolato con classe di riduzione del particolato* 1, 2, 3 o 4 pagano le tariffe agevolate della categoria D. Ai veicoli della classe ambientale d'omologazione S4 e S3 in combinazione con la classe ambientale d'omologazione* 2, 3 o 4 spettano le tariffe della categoria C. Per i veicoli con classe ambientale d'omologazione S5 e classe EEV 1 valgono le tariffe della categoria B, per i veicoli con classe ambientale d'omologazione S6 le tariffe della categoria A.

Determinazione della classe ambientale d'omologazione di un veicolo soggetto a pedaggio

Per gli autoveicoli omologati in Germania con documenti del veicolo validi a livello UE, la classe di emissioni si ricava dal testo indicato al punto 14 o dal codice indicato al punto 14.1. Per maggiori informazioni sulle singole classi ambientali d'omologazione consultare la guida "Guide for determining emissions classes" (Guida per la determinazione delle classi ambientali d'omologazione) scaricabile da Internet al sito www.toll-collect.de.

Classi ambientali d'omologazione secondo la legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG)

	Categoria A	Categoria B		Categoria C	Categoria D	Categoria E	Categoria F
Classe ambientale d'omologazione	S6	EEV 1	Euro 5	S4, S3 con classe di riduzione del particolato 2*	S3, S2 con classe di riduzione del particolato 1*	S2	S1, Senza classe ambientale d'omologazione
Classe ambientale d'omologazione Euro	Euro 6	EEV 1	Euro 5	Euro 4, Euro 3 + classe di riduzione del particolato 2*	Euro 3, Euro 2 + classe di riduzione del particolato 1*	Euro 2	Euro 1, Euro 0
Classe ambientale d'omologazione di pedaggio**	07	06	05	04	03	02	01

* Classi di riduzione del particolato: le classi di riduzione del particolato sono allestimenti successivi standard per la riduzione delle emissioni di particolato. Per la categoria D è necessaria la classe di riduzione del particolato 1 o superiore, per la categoria C la classe di riduzione del particolato 2 o superiore.

** La classe ambientale d'omologazione di pedaggio è riportata nelle informazioni sulle tariffe dell'elenco dei singoli viaggi e dei dettagli di viaggio.



Tabella degli importi del pedaggio al chilometro dal 1° gennaio 2019

1		+	2	+	3	=	4
Classe ambientale d'omologazione	Percentuale dell'importo del pedaggio* per costi esterni inquinamento atmosferico		Percentuale dell'importo del pedaggio* per costi esterni inquinamento acustico		Classe di assi e di peso	Percentuale dell'importo del pedaggio* per infrastruttura	Importo del pedaggio*
Euro 6	1,1	0,2	7,5–11,99 t	8,0	9,3		
			12–18 t	11,5	12,8		
			>18 t fino a 3 assi	16,0	17,3		
			>18 t a partire da 4 assi	17,4	18,7		
Euro 5, EEV 1	2,2	0,2	7,5–11,99 t	8,0	10,4		
			12–18 t	11,5	13,9		
			>18 t fino a 3 assi	16,0	18,4		
			>18 t a partire da 4 assi	17,4	19,8		
Euro 4, S3 con classe di riduzione del particolato 2**	3,2	0,2	7,5–11,99 t	8,0	11,4		
			12–18 t	11,5	14,9		
			>18 t fino a 3 assi	16,0	19,4		
			>18 t a partire da 4 assi	17,4	20,8		
Euro 3, Euro 2 + classe di riduzione del particolato 1**	6,4	0,2	7,5–11,99 t	8,0	14,6		
			12–18 t	11,5	18,1		
			>18 t fino a 3 assi	16,0	22,6		
			>18 t a partire da 4 assi	17,4	24,0		
Euro 2	7,4	0,2	7,5–11,99 t	8,0	15,6		
			12–18 t	11,5	19,1		
			>18 t fino a 3 assi	16,0	23,6		
			>18 t a partire da 4 assi	17,4	25,0		
Euro 1, Euro 0	8,5	0,2	7,5–11,99 t	8,0	16,7		
			12–18 t	11,5	20,2		
			>18 t fino a 3 assi	16,0	24,7		
			>18 t a partire da 4 assi	17,4	26,1		

* Tutti i dati sull'importo di pedaggio e le relative quote in centesimi/km.

** Classi di riduzione del particolato: le classi di riduzione del particolato sono allestimenti successivi standard per la ridu-

zione delle emissioni di particolato. Per la categoria D è necessaria la classe di riduzione del particolato 1 o superiore, per la categoria C la classe di riduzione del particolato 2 o superiore.

Avvertenza: L'asse tandem conta come due assi, l'asse tridem conta come tre assi. Gli assi sollevabili o scaricabili sono sempre tenuti in considerazione, indipendentemente dal fatto che un asse del veicolo, durante il trasporto, sia in uso o sollevato, e dunque non abbia contatto con la strada. L'utente soggetto a pedaggio è tenuto, su richiesta dell'Ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG), a provare la correttezza di tutti i fatti rilevanti per la riscossione dei pedaggi, esibendo la documentazione idonea (art. 5 della legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG) in combinato disposto con gli artt. 6 e 2 dell'Ordinanza tedesca sul pedaggio degli autocarri). Per gli autoveicoli omologati in Germania con documenti del veicolo validi a livello UE, la classe di emissioni si ricava dal testo indicato al punto 14 o dal codice indicato al punto 14.1 (art. 7 dell'ordinanza tedesca sul pedaggio degli autocarri).

Per veicoli non omologati in Germania valgono regole di presunzione scaglionate, nel caso in cui la classe ambientale d'omologazione non possa essere provata in altro modo, in particolare mediante documentazione sull'adempimento di determinati requisiti ambientali nel traffico CEMT (Conférence Européenne des Ministres des Transports – Conferenza Europea dei Ministri dei Trasporti), (art. 8 dell'ordinanza tedesca sul pedaggio degli autocarri). L'onere della prova per tutte le circostanze rilevanti dal punto di vista del pedaggio sono a carico dell'utente soggetto a pedaggio. L'infrazione dell'obbligo di prova comporta una penalità di mora.

TOLL-EasyChange

Per modificare i dati del veicolo su un autocarro dotato di unità di bordo, il cliente ha a disposizione TOLL-EasyChange. Una volta conferito l'ordine di modifica, i dati del veicolo modificati vengono trasmessi all'unità di bordo semplicemente tramite il sistema radiomobile. Oltre ai dati del veicolo (classe ambientale d'omologazione, numero degli assi, peso a carico pieno autorizzato), tramite TOLL-EasyChange è possibile modificare

anche la targa del veicolo e la sigla internazionale. In questo modo si evitano le spese d'officina e i tempi morti.

La modifica dei dati del veicolo può essere effettuata comodamente attraverso il portale clienti di Toll Collect. L'ordine di modifica conferito tramite il portale clienti viene rappresentato in seguito alla prima accensione dell'unità di bordo attraverso la breve visualizzazione del messaggio "NEW VEHICLE DATA REQUESTED" (richiesti nuovi dati veicolo) sul display dell'unità di bordo. Solo dopo una nuova accensione compare l'avviso "VEHICLE DATA UPDATE" (aggiornamento dati veicolo) e i dati modificati vengono visualizzati per qualche secondo. Dopo che questa modifica viene apportata nei sistemi di Toll Collect, il cliente riceve una conferma scritta. Non appena i nuovi dati vengono caricati sull'unità di bordo, i chilometri percorsi vengono calcolati in base alle tariffe eventualmente modificate.

Fino a che l'ordine di modifica non è concluso, il cliente è tenuto a commutare l'unità di bordo su "riscossione manuale del pedaggio" e corrispondere il proprio pedaggio tramite una delle modalità di registrazioni manuali.



6

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il pagamento del pedaggio sono disponibili le seguenti modalità di pagamento:

Clienti iscritti

- Fatturazione tramite conto creditore (bonifico anticipato)
- Sistema d'addebito diretto su conto creditore (addebito diretto SEPA)
- Carte di credito
- Carte carburante
- Modalità LogPay

Clienti non iscritti/clienti non iscritti con account di registrazione

- Contanti
- paysafecard
- Carte di credito
- Carte carburante



6.1 Modalità di pagamento per i clienti iscritti

I clienti che si iscrivono su Toll Collect godono del vantaggio di poter pagare il loro pedaggio in diversi modi.

6.1.1 Fatturazione tramite conto creditore (bonifico anticipato)

Il cliente versa in anticipo il pedaggio presumibilmente dovuto sul proprio conto creditore presso Toll Collect. Il bonifico va effettuato indicando il proprio numero utente e come causale del versamento la parola "Maut" sul seguente conto bancario:

Destinatario: Toll Collect GmbH
Banca: Helaba
IBAN: DE88 3005 0000 0001 6401 19
BIC/codice Swift: WELADED

In caso di urgenza

Col caricamento del conto creditore è necessario fare attenzione ai comuni tempi bancari, che possono variare per banca e paese. Se si ha fretta, il conto può essere ricaricato semplicemente il giorno stesso tramite carta di credito attraverso Paytoll (www.paytoll.eu).

Il credito può essere controllato in qualsiasi momento contattando telefonicamente il servizio clienti, tenendo conto del fatto che al momento della richiesta il credito effettivo potrebbe essere diverso per motivi tecnici.

6.1.2 Sistema d'addebito diretto su conto creditore (addebito diretto SEPA)

In questa modalità Toll Collect garantisce che il saldo attivo venga di nuovo caricato puntualmente e comodamente tramite addebito diretto SEPA. Toll Collect effettua quotidianamente il pareggio del saldo attivo del cliente sul suo conto creditore in funzione del chilometraggio effettuato. Prima che il saldo attivo venga esaurito, Toll Collect richiede per tempo un addebito sul conto bancario del cliente. Il cliente sceglie se reintegrare il suo conto creditore per i successivi 14 o 30 giorni.

Vantaggi:

- nessuna prestazione di garanzia,
- nessun controllo della solvibilità come per le altre modalità di pagamento,
- nessun blocco dell'unità di bordo per carenza di saldo attivo,
- nessuno sblocco dell'unità di bordo a pagamento,
- fatturazione diretta del pedaggio con Toll Collect,
- notifica via e-mail relativa all'ammontare e al momento di registrazione degli addebiti,
- addebito diretto anticipato per 14 o 30 giorni.

Per maggiori informazioni visitare il sito www.toll-collect.de/direct-debit o contattare direttamente il servizio clienti di Toll Collect.

6.1.3 Altre modalità di pagamento

Inoltre vi è la possibilità di corrispondere il pedaggio attraverso un fornitore di servizi di pagamento, che garantisce nei confronti di Toll Collect di compensare i crediti del pedaggio maturati fino al limite di disponibilità concordato.

Carte di credito

Nel caso in cui si decida di corrispondere il pedaggio tramite carta di credito, il cliente stipula innanzitutto un contratto con un fornitore di carte di credito accettato da Toll Collect. Successivamente il cliente corrisponderà il pedaggio a Toll Collect attraverso il contratto relativo alla carta di credito stipulato con il fornitore.

Carte carburante

Nel caso in cui si decida di corrispondere il pedaggio tramite carta carburante, il cliente stipula innanzitutto un contratto con un fornitore di carte carburante accettato da Toll Collect. Successivamente il cliente corrisponderà il pedaggio a Toll Collect attraverso il contratto relativo alla carta stipulato con il fornitore.

Per conoscere le carte di credito e le carte carburante accettate da Toll Collect, consultare il sito Internet www.toll-collect.de o contattare il servizio clienti.

Modalità LogPay

Nel caso in cui si decida di corrispondere il pedaggio tramite modalità LogPay, il cliente stipula inizialmente un contratto con la LogPay Financial Services. Successivamente il cliente corrisponderà il pedaggio a Toll Collect attraverso la LogPay Financial Services.

Per maggiori informazioni consultare il sito web del fornitore del servizio.

6.2 Modalità di pagamento per clienti non iscritti/clienti non iscritti con account di registrazione

Nella registrazione manuale tramite app, online o sul terminale di pedaggio, i clienti non iscritti e i clienti con un account di registrazione potranno usufruire di diverse modalità di pagamento.

6.2.1 Contanti

In 800 dei circa 1.100 nuovi terminali di pedaggio i clienti potranno pagare il pedaggio in contanti in euro o nella valuta accettata dal locatario.

6.2.2 paysafecard

Nella procedura di registrazione manuale Toll Collect offre un mezzo di pagamento elettronico secondo il principio prepaid. In questo modo il cliente può pagare la propria registrazione tramite PC, smartphone, tablet,

al terminale oppure tramite app. Il cliente acquista una paysafecard nei punti vendita paysafecard come ad esempio in stazioni di rifornimento, uffici postali o chioschi. Il pedaggio dovuto viene semplicemente pagato online mediante immissione del PIN paysafe a 16 cifre. Maggiori informazioni sono disponibili su www.paysafecard.de.



6.2.3 Carte carburante e carte di credito

In tutti i metodi di registrazione manuale è possibile pagare anche senza contanti con carta di credito e carta carburante. Per conoscere le carte accettate da Toll Collect, consultare il sito Internet www.toll-collect.de o contattare il servizio clienti.



FATTURAZIONE PER I CLIENTI ISCRITTI

7.1 Elenco regolare dei pedaggi

Ogni cliente iscritto riceve periodicamente, attualmente una volta al mese, un elenco dei pedaggi. Questo contiene la somma del pedaggio maturato in un determinato periodo di fatturazione con indicazione della quota dei costi esterni (inquinamento atmosferico e acustico). In alcuni casi nell'elenco dei pedaggi possono essere riportati anche crediti di pedaggio non ancora fatturati e relativi a un periodo di fatturazione precedente.

L'invio dell'elenco dei pedaggi avviene nel portale clienti di Toll Collect o per posta.

Toll Collect informerà il cliente via e-mail non appena l'elenco dei pedaggi sarà disponibile sul portale clienti. Su richiesta, il cliente riceve inoltre gratuitamente un elenco dei singoli viaggi, inviato anch'esso nel portale clienti o tramite posta. L'elenco dei singoli viaggi è un elenco dettagliato dei viaggi effettuati su strade soggette a pedaggio e permette di documentare in modo esatto i singoli importi del pedaggio. I cosiddetti dettagli del viaggio offriranno al cliente la possibilità di richiamare singoli numeri di registrazione e tracciare, sulla base di un elenco dettagliato delle strade, i relativi costi singoli. Questi dettagli del viaggio potranno essere richia-

mati esclusivamente sul portale clienti di Toll Collect. Spiegazioni relative all'elenco dei pedaggi, all'elenco dei singoli viaggi e ai dettagli del viaggio sono presenti su Internet all'indirizzo www.toll-collect.de.

mesi dal ricevimento dell'elenco dei pedaggi. Toll Collect offre un apposito modulo, che può essere scaricato dal sito www.toll-collect.de o richiesto attraverso il servizio clienti. I dati vengono cancellati alla scadenza del periodo di conservazione previsto dalla legge.

7.2 Elenco speciale

Oltre all'invio periodico dell'elenco dei pedaggi può accadere che vengano redatti degli elenchi speciali.

Al momento sono tre i fattori che determinano la creazione di un elenco speciale.

- Al raggiungimento di un determinato saldo negativo del conto creditore: L'elenco riporta la dicitura "Sonderaufstellung" ("Elenco speciale").
- In caso di modifica della modalità di pagamento: l'elenco porta la dicitura "Sonderaufstellung nach Zahlwegwechsel" ("Elenco speciale in seguito a cambio della modalità di pagamento").
- Al raggiungimento di un limite concordato mensilmente con il fornitore del servizio di pagamento: l'elenco porta la dicitura "Sonderaufstellung" ("Elenco speciale").

In tutti e tre i casi, dal punto di vista del contenuto l'elenco speciale contiene le stesse informazioni dell'elenco periodico dei pedaggi.

7.3 Reclamo relativo all'elenco dei pedaggi

Per eventuali chiarimenti relativi all'elenco dei pedaggi, i clienti possono contattare il servizio clienti di Toll Collect, sia per iscritto che telefonicamente. Eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta entro due

7.4 Prestazioni supplementari legate al pedaggio

Con il termine prestazioni supplementari legate al pedaggio si intendono tutti i servizi erogati da Toll Collect di cui il cliente ha usufruito nell'arco del periodo di fatturazione, come ad es. copie degli elenchi dei pedaggi o degli elenchi dei singoli viaggi. Inoltre in fattura, sotto la voce prestazioni supplementari legate al pedaggio, vengono riportate anche eventuali richieste di risarcimento danni correlate ad es. alla perdita dell'unità di bordo. Per ulteriori informazioni sui servizi supplementari legati al pedaggio e sui pagamenti da effettuare a tal fine fare riferimento al capitolato d'oneri e al listino prezzi pubblicati sul sito www.toll-collect.de.

La fatturazione delle prestazioni supplementari legate al pedaggio avviene in linea di principio separatamente dall'elenco dei pedaggi, vale a dire che il cliente riceve una fattura a parte. L'invio avviene in base al tipo di spedizione selezionato dell'elenco dei pedaggi. Il pagamento avviene di norma attraverso la modalità di pagamento concordata con il cliente. Fa eccezione la fatturazione tramite conto creditore. In questo caso, l'importo deve essere trasferito su un conto separato indicato sulla fattura e diverso dall'effettivo conto creditore per il pedaggio.



8

CONTROLLO

Per il controllo dell'obbligo di pedaggio è stata attuata una ripartizione delle funzioni tra Toll Collect e l'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG). L'Ufficio federale tedesco per il trasporto merci controlla i veicoli nel traffico scorrevole su autostrade e strade statali. Inoltre, i dipendenti dell'ufficio federale tedesco per il trasporto merci sono autorizzati a fermare e controllare sul posto i veicoli soggetti a pedaggio in parcheggi situati dopo i ponti di controllo. L'uf-

ficio federale tedesco per il trasporto merci può anche effettuare ispezioni aziendali direttamente nelle società di trasporto. In linea di principio tutte le procedure di infrazione vengono avviate ed eseguite dall'ufficio federale tedesco per il trasporto merci.

Toll Collect è competente per le attività di controllo automatico mediante ponti e colonne di controllo. Questa competenza include la riscossione a posteriori di paga-

menti del pedaggio non effettuati o erronei. Questo compito di interesse pubblico è stato conferito a Toll Collect dalla Federazione.

I controlli del pedaggio vengono effettuati 24 ore su 24 su tutte le strade della rete soggetta a pedaggio.



8.1 Controllo automatico

Il controllo automatico viene svolto su autostrade con 300 ponti di controllo e su tutte le strade statali con circa 600 colonne di controllo. Entrambi i dispositivi di controllo funzionano secondo un principio analogo.

I ponti e le colonne di controllo sono dispositivi fissi che, al passaggio o attraversamento del veicolo nel traffico, controllano se esso è soggetto all'obbligo di pedaggio e se i dati dichiarati ai fini della riscossione del pedaggio sono corretti. Al passaggio di un veicolo, viene creata un'immagine panoramica, una laterale e una della targa.

Se il veicolo è dotato di un'unità di bordo, viene verificato se sull'unità di bordo sono impostati i dati del veicolo. Responsabili della correttezza dei dati trasmessi sono la società di trasporto e il conducente. Per i

veicoli soggetti a pedaggio senza unità di bordo o con unità di bordo spenta, in base alla targa viene accertato nel centro di calcolo Toll Collect se si è in presenza di una registrazione valida.

Per il rilevamento dei veicoli tramite ponti e colonne di controllo, la legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG) prevede prescrizioni severe. Vengono inoltrati al centro di calcolo esclusivamente i dati dei veicoli soggetti a pedaggio in cui sussiste il sospetto che sia stato violato l'obbligo di cooperazione (casi sospetti). In tutti gli altri casi, i dati delle immagini e dei casi sospetti vengono cancellati già al punto di controllo.

Se sussiste il sospetto di una evasione del pedaggio, Toll Collect esegue le necessarie consultazioni e se necessario avvia le procedure di recupero crediti. Toll Collect inoltra eventuali informazioni rilevanti ai fini delle ammende all'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG). I dati vengono cancellati al termine della procedura.

Né i ponti e né le colonne di controllo eseguono controlli generali del traffico stradale (ad es. superamento del limite di velocità). Esse verificano esclusivamente se per i veicoli soggetti a pedaggio sono stati dichiarati correttamente i dati del veicolo.

8.2 Controllo fisso

Team di controllo composti da dipendenti dell'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) possono fermare i conducenti non paganti o che hanno pagato l'importo



sbagliato su parcheggi posti dopo ponti di controllo. A tal fine essi ricevono i dati dei veicoli per i quali, nel controllo automatico, è stato accertato, non senza dubbi, il pagamento non conforme del pedaggio. I dipendenti dell'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) fermano questi veicoli, illustrano subito in loco la fattispecie, effettuano i rilievi e avviano una procedura d'infrazione.



8.3 Controllo mobile

Team di controllo mobile dell'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) controllano 24 ore al giorno che il pedaggio venga pagato correttamente. Ciò garantisce un controllo capillare e flessibile su tutta la rete delle tratte soggette a pedaggio. I team mobili utilizzano veicoli di controllo dotati di tecnica analoga a quelli dei ponti e delle colonne di controllo. Il controllo avviene sia nel traffico che sui veicoli fermi. A tal fine essi ricevono i dati dei veicoli per i quali vi sono dubbi sulla corretta collaborazione.

In caso di dubbi, il veicolo viene fermato. Se viene confermato il sospetto di evasione del pedaggio, i team di controllo dell'ufficio fe-

derale tedesco per il trasporto merci (BAG) riscuotono il pedaggio sul posto e avviano le procedure di infrazione.

8.4 Ispezioni aziendali

I dipendenti dell'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) effettuano inoltre su tutto il territorio federale ispezioni aziendali a campione. Le società di trasporto da controllare vengono selezionate secondo il principio di casualità oppure sulla base di un sospetto concreto. Durante le ispezioni aziendali viene ad esempio verificato sulla base dei documenti di trasporto e delle ricevute di rifornimento che in passato il pedaggio sia stato corrisposto correttamente.

8.5 Conseguenze delle evasioni del pedaggio

Se si accerta che il pedaggio non è stato pagato correttamente, questo viene riscosso in modo posticipato in funzione del tratto percorso dal veicolo sulle strade soggette a pedaggio. Se non è possibile stabilire il percorso effettivo, la riscossione posticipata del pedaggio viene calcolata per ogni viaggio considerando una tratta di 500 chilometri. In assenza di una prova adeguata della classe di emissione, i costi di inquinamento dell'aria vengono calcolati secondo la tariffa più alta. Il cliente è libero di fornire successivamente i dati e le prove necessarie entro e non oltre il termine di un'eventuale procedura di ricorso, poiché altrimenti resta secondo le norme di legge relative ai pedaggi per il calcolo forfettario di questi ultimi.

L'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) analizza i fatti rilevanti per le ammende e avvia eventualmente un procedimento d'ammenda. Le ammende comminate possono arrivare a fino 20.000 euro.



PROTEZIONE DEI DATI

Il legislatore assicura una protezione dei dati completa. Disposizioni severe garantiscono un livello elevato di protezione dei dati per quanto riguarda il pedaggio per autocarri.

Sono essenziali la destinazione vincolata dei dati acquisiti, la cancellazione dei dati nel rispetto dei severi criteri della legge federale tedesca sul pedaggio per le strade di grande comunicazione (BFStrMG) e il divieto di trasmettere dati a terzi a eccezione del BAG.

Toll Collect punta sul principio che postula di evitare e minimizzare la trasmissione dei dati. A tal fine ingegneri e sviluppatori di software lavorano in stretta collaborazione con gli addetti alla protezione dei dati.

Nella riscossione automatica del pedaggio, gli importi dei pedaggi sono calcolati a livello centrale nel centro di calcolo Toll Collect. A tal fine l'unità di bordo invierà, in differita più volte al giorno, informazioni criptate relative ai viaggi al centro di calcolo.

Tali informazioni sono elaborate tramite impostazioni tecniche predefinite sulle tratte soggette a pedaggio. Le tratte soggette a pedaggio vengono assegnate ai veicoli. Con i parametri indicati dai clienti come classe ambientale d'omologazione, classe di peso e numero degli assi viene calcolato l'importo del pedaggio.

Tutte le informazioni sui viaggi vengono cancellate immediatamente dopo l'elaborazione delle tratte soggette a pedaggio.

Dato che queste non sono salvate per l'elaborazione nel centro di calcolo, non è possibile accedervi. Al sistema hanno accesso soltanto gli amministratori responsabili del funzionamento del centro di calcolo. Una gestione severa delle autorizzazioni fa in modo che i dati siano protetti dall'accesso di estranei.

Per assicurare il funzionamento continuo dell'unità di bordo viene inoltre inviata una volta al giorno una segnalazione di stato sullo stato dell'unità di bordo.

Se il cliente è iscritto presso Toll Collect o desidera creare un account di registrazione, al primo login in modalità manuale dovrà fornire il proprio consenso ai sensi delle norme di tutela della riservatezza perché si possano memorizzare anche indirizzi o tratti al di fuori della rete soggetta a pedaggio fino allo scadere della validità della registrazione.

Durante la registrazione come cliente non iscritto, per ogni registrazione potrà decidere di fornire il consenso per il salvataggio di indirizzi non soggetti a pedaggio. Altrimenti verranno salvate solo le parti della registra-

zione soggette a pedaggio. In questo caso è quindi possibile che richiamando la registrazione nell'ambito del periodo di validità non si visualizzino tratti completi. Inoltre, i punti di partenza e di arrivo selezionati sono visualizzati come primo ingresso e ultima uscita dalla rete soggetta a pedaggio. In questo caso le tappe intermedie sono visualizzate soltanto se anch'esse sono situate nella rete soggetta a pedaggio. Il completamento dell'intero tratto di sezioni soggette a pedaggio e non, potrebbe non essere più possibile.

Toll Collect dispone di un'organizzazione per la tutela della privacy efficace. Inoltre l'ufficio federale tedesco per il trasporto merci (BAG) controlla, nell'ambito del monitoraggio dei gestori e degli incaricati federali per la tutela della riservatezza e la libertà d'informazione (BfDI), se il gestore del sistema di pedaggio rispetta le norme di legge.

Informazioni dettagliate sul tema della protezione dei dati sono reperibili sul sito di Toll Collect alla pagina www.toll-collect.de.



10

ASSISTENZA E CONTATTI

I collaboratori del servizio clienti sono raggiungibili dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 19.

Per le chiamate dalla Germania:

Telefono: 0800 222 26 28*

Per chiamate fuori dalla Germania:

Telefono: 00800 0 222 26 28*



I nostri collaboratori risponderanno a tutte le domande inerenti al sistema di pedaggio per autocarri: metodi di registrazione, iscrizione o montaggio dell'unità di bordo, contestazioni o reclami, perdita dell'unità di bordo o anche modifiche contrattuali.

Il servizio clienti di Toll Collect è raggiungibile anche via fax, posta e via e-mail. Le conversazioni possono svolgersi in tedesco, inglese, francese e polacco. Sul sito internet, all'indirizzo www.toll-collect.de, è presente inoltre un modulo di contatto online. Da qui è possibile richiedere anche altro materiale informativo.

**Toll Collect GmbH
Customer Service
Postfach 11 03 29
10833 Berlin
Germania**

Fax: +49 180 1 22 26 28 **

info@toll-collect.de

Cercateci in Internet:
www.toll-collect.de
www.toll-collect-blog.de

su Facebook:
www.facebook.com/TollCollect

o su YouTube:
www.youtube.com/user/TollCollectVideo

** numero gratuito, le chiamate da cellulare possono non essere gratuite*

*** dalla Germania: 3,9 centesimi al minuto da rete fissa; prezzo massimo della telefonata da cellulare 42 centesimi al minuto*

Toll Collect richiama l'attenzione sul fatto che tutte le dichiarazioni contenute nel presente opuscolo informativo, nel caso in cui non si riferiscano a circostanze che richiedono continui adeguamenti, sono soggette a riserva di modifiche. Ciò riguarda in particolare le informazioni sulla rete dei partner del servizio di assistenza e sulla rete dei punti di pedaggio.

La responsabilità di Toll Collect GmbH e dei suoi rappresentanti, del personale ausiliario e dei commessi in relazione a queste informazioni per gli utenti si limita ai soli casi di dolo e colpa grave. Negli altri casi si esclude ogni responsabilità. Rispetto a questa esclusione di responsabilità fa eccezione la responsabilità di Toll Collect GmbH, nonché dei suoi rappresentanti, del personale ausiliario e dei commessi, per danni causati da lesioni, anche letali, della persona e della salute, nonché per quanto previsto dalla legge sulla responsabilità del produttore.

La versione aggiornata dell'opuscolo con le informazioni per gli utenti può essere scaricata gratuitamente da Internet all'indirizzo www.toll-collect.de.

Condizioni generali di contratto

Le condizioni generali di contratto di Toll Collect GmbH sono disponibili su Internet all'indirizzo www.toll-collect.de.



Per conto del



Bundesamt
für Güterverkehr