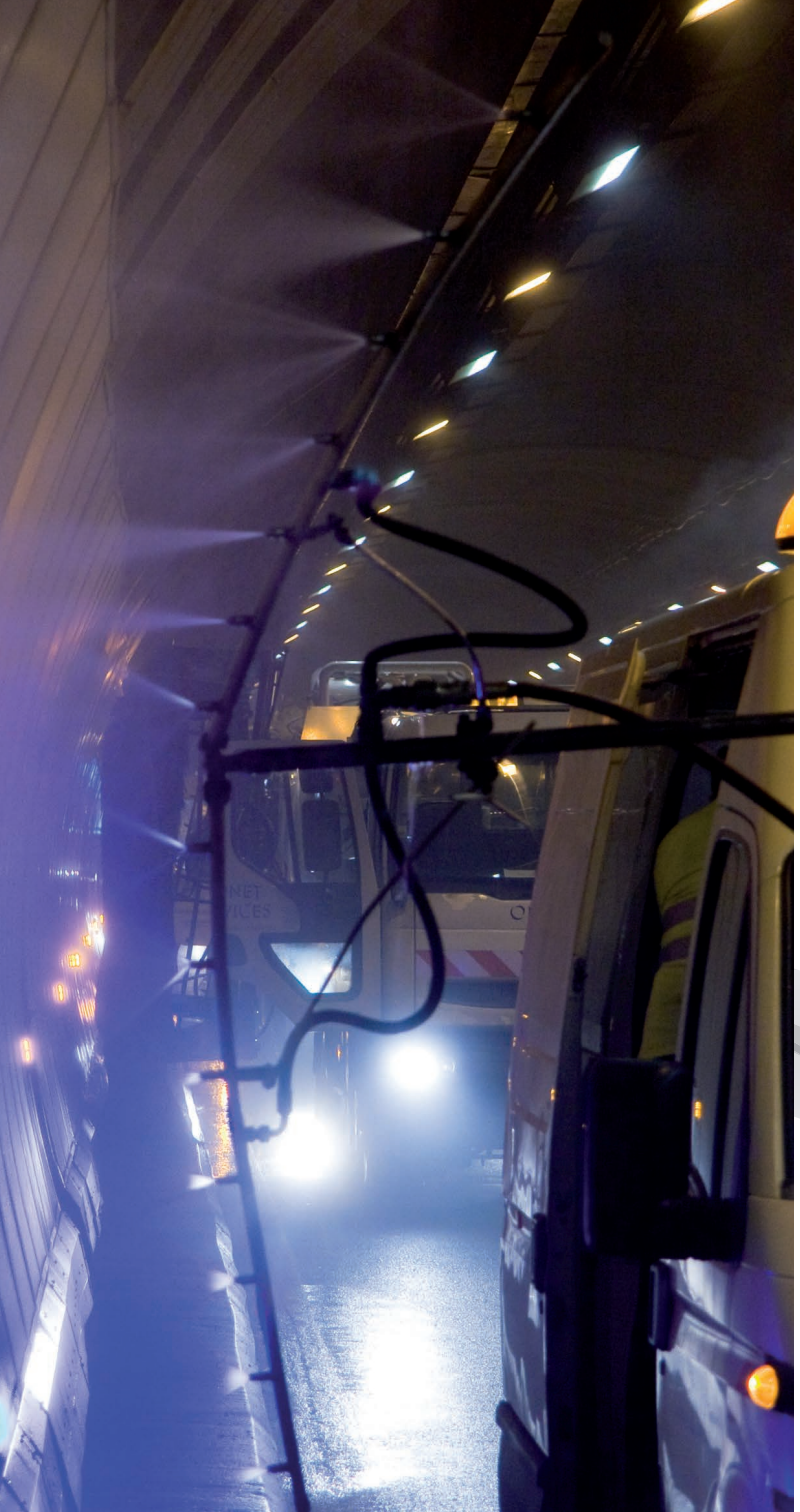
Service-Charta des Mont-Blanc-Tunnels

GEIE TMB

TUNNEL DU MONT BLANC — TRAFORO DEL MONTE BIANCO



Inhalt

UNSER ENGAGEMENT 2

PRÄSENTATION DES GEIE-TMB 3
- WER WIR SIND 3
- UNSERE GESCHICHTE 5
- EIN INTEGRIERTES EUROPÄISCHES MANAGEMENT 6
- UNSERE WERTE 7

SERVICE-PRÄSENTATION 9
- DIE ORGANISATION 9
- DIE SICHERHEIT 10
- DIE TECHNOLOGIE 12
- DER MAUT 16
- DIE VERKEHRSINFORMATIONEN 18
- DIE NOTFALL-ORGANISATIONSPLÄNE 21
- DIE RASTSTÄTTE 22
- DIE INFORMATIONSSTELLEN 23
- DER MONT-BLANC-TUNNEL UND DIE UMWELT 24

DIE QUALITÄT 26

DER KUNDENSCHUTZ 27
- BEANSTANDUNGEN UND VORSCHLÄGE: VERBESSERUNGSCHANCEN 27
- RÜCKERSTATTUNG 27

ANLAGEN 28

01

Unser Engagement

Sehr geehrte Damen und Herren,
diese Service-Charta wurde ausgearbeitet, um Ihnen eine möglichst klare Übersicht darüber zu geben, wie wir arbeiten, um unserer Verantwortung nach bestem Gewissen nachzukommen. Mit diesem Dokument sollen Ihnen alle nützlichen Informationen erteilt werden, damit Sie den Tunnel bequem und vor allem in vollkommener Sicherheit befahren können.
Seit 2002 ist die binationale Einrichtung GEIE-TMB für die Betreibung und Instandhaltung des Mont-Blanc-Tunnels im Auftrag der beiden Tunnelkonzessionäre, der italienischen SITMB und der französischen ATMB, zuständig.
GEIE-TMB hat sämtliche materiellen Strukturen, Anlagen und Ausrüstungen von diesen beiden Gesellschaften übernommen. Die einheitliche Tunnelbetreibung ist ein von den beiden Konzessionären beschlossener und befolgter Grundsatz. Daher gilt diese Service-Charta für den gesamten Tunnel.
Die Mitarbeiter von GEIE-TMB stehen auf den beiden Plätzen vor der Tunneleinfahrt auf der italienischen und französischen Seite zur Verfügung, um allen Ihren Anforderungen nach Unterstützung und Information nachzukommen.
Das maßgebliche Prinzip der Sicherheit ist jedoch ohne die aktive Mitwirkung der Tunnelbenutzer nicht umsetzbar, deren richtiges Verhalten unter Beachtung der Verkehrsregeln erforderlich ist. Dieses Dokument mit der Beschreibung der Serviceorganisation und der Funktionsweise der verschiedenen, im Tunnel vorhandenen Anlagen ist daher ein wichtiges Informationsmittel, das zur bewussten Nutzung dieser für die internationale Verbindung so wichtigen Infrastruktur beitragen soll.

Wir bitten Sie daher, den Inhalt dieser Charta aufmerksam zu lesen, und wünschen Ihnen gute Fahrt!

Der Generaldirektor

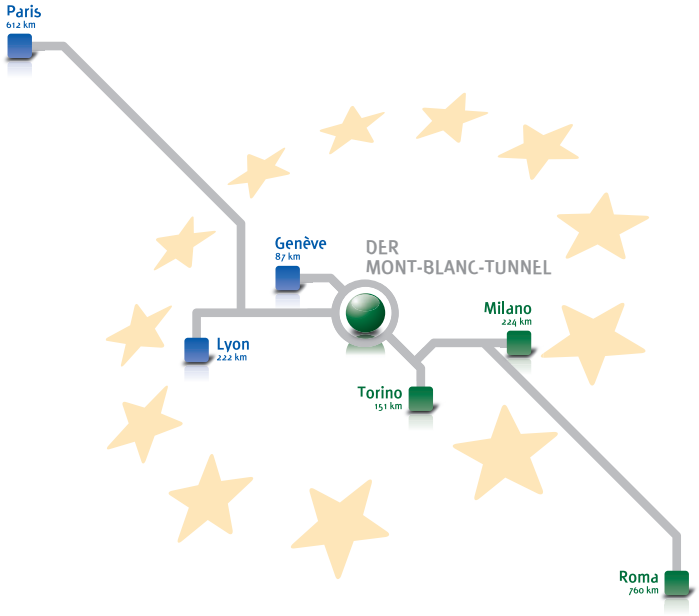
02

Präsentation des GEIE-TMB

Wer wir sind

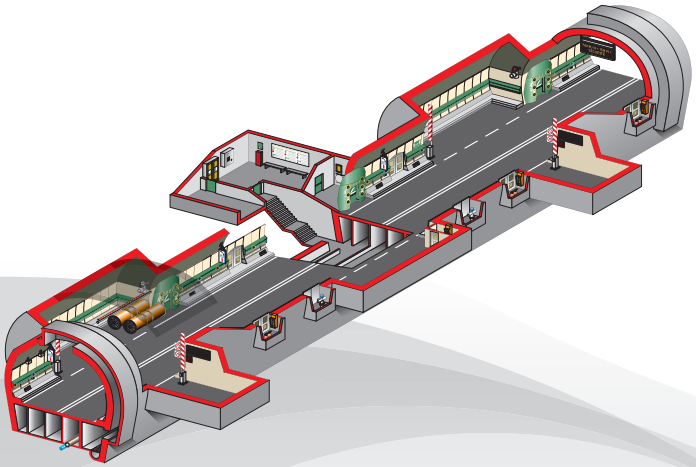
DER MONT-BLANC-TUNNEL:
DER INTERNATIONALE VERBINDUNGSWEG

Der 1965 eröffnete Mont-Blanc-Tunnel ist ein internationaler Verkehrsweg zur Verbindung zwischen Frankreich und Italien, der für den wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Austausch in ganz Europa von entscheidender Bedeutung ist. Außerdem spielt der Tunnel für die Förderung des Tourismus und für die Verbindung zwischen den Tälern von Courmayeur und Chamonix eine maßgebliche Rolle.
2019 wurde im Mont-Blanc-Tunnel ein Verkehrsaufkommen von insgesamt 1.964.105 Fahrzeugen verzeichnet.
Zum Tunnel gehören außer den beiden Parkplätzen und den Endbereichen der Zufahrtsstraßen auch die beiden Schwerverkehr-Regelbereiche im italienischen Aosta und im französischen Passy-Le Fayet.



TECHNISCHE DATEN

Tunneleröffnung für den Verkehr:	19. Juli 1965
Länge:	11,6 km
Tunnelbreite:	8,6 m
Fahrbahnbreite:	7 m
Zahl der Schutzräume:	37 dichte Schutzräume, mit einem Rettungstunnel verbunden
Höhe ü.d.M. an der Einfahrt:	1.274 m (Frankreich) e 1.381 m (Italien)
Max. Höhe ü.d.M.:	1.395,5 m (in Tunnelmitte)
Felsdicke vertikal:	über 2 km auf mehr als der halben Tunnellänge
Durchfahrtsdauer:	12 Minuten bei 60 km/h



Unsere Geschichte

Im Jahr 1953 unterzeichnen die bevollmächtigten Minister der Italienischen und der Französischen Republik in Paris das "Übereinkommen zwischen Italien und Frankreich über den Bau und die Verwaltung eines Straßentunnels durch den Mont Blanc". Dieses Übereinkommen wird 1954 in Italien und 1957 in Frankreich ratifiziert und vollstreckbar. Nach Art. 8 dieses Übereinkommens wird eine Regierungs-Kontrollkommission (CIG) ins Leben gerufen, die die Ausführung des Bauwerks, seine Instandhaltung und Erhaltung überwachen soll.

1957 werden zwei Gesellschaften für den Bau und die Betreibung der Infrastruktur gegründet: in Frankreich die "Société du Tunnel du Mont Blanc", kurz STMB (1996 umbenannt auf ATMB, "Autoroutes et Tunnel du Mont Blanc"), und in Italien die "Società Italiana per Azioni per il Mont-Blanc-Tunnel", kurz SITMB.

Am 19. Juli 1965 wird der Tunnel offiziell eröffnet und für den Verkehr freigegeben.

1999 wird der Tunnel aufgrund des schweren Unfalls vom 24. März für den Verkehr geschlossen. In den drei darauf folgenden Jahren nehmen die Tunnelkonzessionäre bedeutende Wiederaufbau- und Modernisierungsarbeiten vor, wobei Lösungen zum Einsatz kommen, die weltweit als Bezugsmodell gelten und in die 2004 veröffentlichte europäische Richtlinie über die „Mindestanforderungen für die Sicherheit von Tunneln im transeuropäischen Straßennetz" einfließen. 2002 wird der Tunnel wieder für den Verkehr freigegeben.

Auf Beschluss beider Regierungen wird GEIE-TMB, eine Einrichtung des Gemeinschaftsrechts, die von den beiden nationalen Konzessionsgesellschaften des Tunnels, der italienischen SITMB und der französischen ATMB, mit gleichen Rechten gegründet wird - mit der Tunnelbetreibung beauftragt.

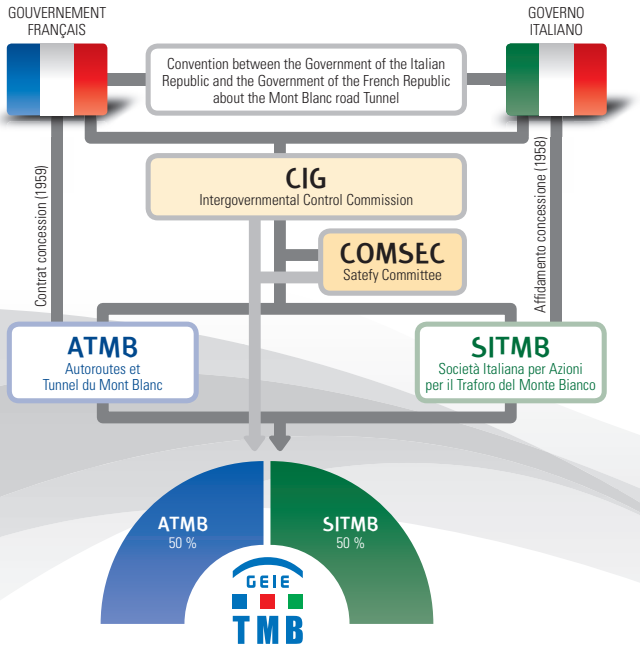
2006 wird auf Beschluss der italienischen und der französischen Regierung in Lucca ein neues "Übereinkommen zwischen der Regierung der Französischen Republik und der Regierung der Italienischen Republik bezüglich des Mont-Blanc-Straßentunnels" unterzeichnet, das jenes vom Jahr 1953 ersetzt und erneuert; der Ablauf der Konzessionen wird für das Jahr 2050 festgesetzt.

Am 1. Oktober 2008 wird das neue internationale Übereinkommen zwischen Italien und Frankreich vom italienischen Parlament mit Gesetz Nr. 166 vom 27.September 2007 und vom französischen Parlament mit Gesetz Nr. 2008-575 vom 19. Juni 2008 übernommen und hat somit volle Wirksamkeit.

Ein integriertes Europäisches Management

Die Europäische Wirtschaftliche Interessenvereinigung (EWIV) des Mont-Blanc-Tunnels (GEIE-TMB) ist eine auf dem Gemeinschaftsrecht basierende Organisationsform und wurde parallel zur Umsetzung des 2002 beendeten Tunnelwiederaufbau- und -modernisierungsprogramms gegründet. Es handelt sich um eine italienisch-französische Organisation gemeinschaftlichen Rechts, deren Satzung von ATMB und SITMB am 18. Mai 2000 bei der zuständigen Behörde des Aostatals hinterlegt wurde. Ihr Rechtssitz befindet sich in Courmayeur.
GEIE-TMB übernimmt im Auftrag seiner gleich beteiligten Mitglieder, und zwar SITMB (Konzessionär des Tunnels für die italienische Seite) und ATMB (Konzessionär des Tunnels für die französische Seite), folgende Aufgaben:

- Verkehrsregelung und -sicherheit;
- Betrieb und Instandhaltung des Tunnels;
- Vergabe der außerordentlichen Instandhaltungs- und Modernisierungsarbeiten;
- Überwachung des (an eine Fremdfirma vergebenen) Sofortbereitschafts-Löschdienstes;
- Erhebung der Mautgebühren;
- Kunden- und Medieninformationen;
- Betreuung der eigenen Mitarbeiter bzw. des von den Konzessionären gestellten Personals;
- Management.



Unsere Werte

Dieser Abschnitt enthält die grundsätzlichen Werte, die für GEIE bei der Betreibung des Mont-Blanc-Tunnels maßgebend sind.

SICHERHEIT

Die Sicherheit ist des Personals und der Benutzer ist oberstes Ziel und hat Vorrang bei allen Aktivitäten des einheitlichen Tunnelmanagements. Die Sicherheit steht stets im Mittelpunkt aller Anstrengungen des GEIE-TMB und der Konzessionsnehmer. Daher werden alle Mittel und Verfahren für den Tunnelbetrieb ständig überwacht und angepasst.

GLEICHHEIT

Bei seiner Tätigkeit befolgt GEIE-TMB den Grundsatz der gleichen Rechte der Kunden ohne Unterschied der Herkunft, des Geschlechts, der Rasse, der Sprache, der Religion und der politischen Meinung. Außerdem übernimmt GEIE-TMB die Verpflichtung, die gleiche Behandlung der verschiedenen Kundenkategorien bei gleichen Bedingungen der erbrachten Leistung zu garantieren und besonderen Kundenkategorien nach Zustimmung der zuständigen Regierungskontrollkommission Abonnements oder andere Erleichterungen zu gewähren, die die Erhebung der Mautgebühren vereinfachen.

OBJEKTIVITÄT

GEIE-TMB verpflichtet sich, die ihm von den Konzessionären übertragenen Aufgaben objektiv, gerecht und unparteilich auszuführen.

KONTINUITÄT

GEIE-TMB verpflichtet sich, die Funktionstüchtigkeit der verwalteten Infrastruktur durch rechtzeitige Wartungs- und Reparaturmaßnahmen zu erhalten. Davon ausgenommen sind Fälle der Unterbrechung oder des unregelmäßigen Betriebs aus Gründen höherer Gewalt, die nicht beim Betreiber liegen. Zeitweise Unterbrechungen des Dienstes können wegen außerordentlicher Instandhaltung oder bei Sicherheitsübungen verordnet werden. GEIE-TMB stellt Ressourcen und Technologien zur Verfügung, um dem Publikum die wichtigsten Verkehrsinformationen bekannt zu geben.

TEILNAHME
Das Recht des Kunden auf Inanspruchnahme qualitativ einwandfreier Dienste wird von GEIE-TMB anerkannt. Dazu wird die Verbreitung der Kundeninformation auch über Dritte gefördert.

EFFIZIENZ UND WIRKSAMKEIT
GEIE-TMB führt die von den Konzessionären in Auftrag gegebenen Tätigkeiten effizient, das heißt sorgfältig und wirksam, aus und orientiert sich dabei nach der jeweils größten Nutzbarkeit für die Kunden. GEIE-TMB verpflichtet sich, Effizienz und Wirksamkeit der angebotenen Leistungen ständig zu verbessern.

HÖFLICHKEIT UND TRANSPARENZ
GEIE-TMB verpflichtet sich, seine Mitarbeiter anzuweisen, sich dem Publikum gegenüber höflich zu verhalten sowie Informationen über die geleisteten Tätigkeiten zur Verfügung zu stellen und zugänglich zu machen.

DATENSCHUTZ
GEIE-TMB verpflichtet sich, die Kunden vertraulich zu behandeln. Jeder Kunde hat das Recht, über die Behandlung seiner personenbezogenen Daten in einfacher, verständlicher Weise informiert zu werden und seine freie, differenzierte und widerrufliche Zustimmung hinsichtlich der verschiedenen Möglichkeiten der Datenverwendung auch durch dritte Befugte zu erteilen.

03

Service-Präsentation

Die Organisation

GEIE-TMB wird von einem Direktionsausschuss geführt, der aus einem Geschäftsführer und aus zwei Direktoren besteht, die von den Konzessionären SITMB und ATMB ernannt werden. Der aus 10 Mitgliedern (5 pro Konzessionär) bestehende Aufsichtsrat hat die Aufgabe der Überprüfung und Überwachung der Gesellschaft. Die Ämter des Aufsichtsrats-Vorsitzenden und des Geschäftsführers des Direktionsausschusses werden alle 30 Monate neu vergeben, damit sie abwechselnd von einem von ATMB ernannten Vertreter und von einem von SITMB ernannten Vertreter übernommen werden.

Unter dem Vorsitz des Direktionsausschusses hat GEIE-TMB 215 Mitarbeiter, die von beiden Konzessionären zur Verfügung gestellt werden. Der Sofortbereitschafts-Löschdienst wird von einem externen Unternehmen mit eigenem Personal (70 Mitarbeiter) übernommen. Bei GEIE-TMB arbeiten 22 Personen in der Verwaltungs- und Finanzabteilung, 11 Personen an leitenden Stellen und 183 Personen in anderen Bereichen, wie folgt:

TECHNIK UND INFORMATIK (52 Personen)
Zuständig für Technik, Informatik und Telekommunikation zur Sicherung des ständigen Tunnelbetriebs sowie für die Planung, Ausführung und Überwachung der ordentlichen und außerordentlichen Instandhaltungsarbeiten.

SICHERHEIT UND VERKEHR (75 Personen)
Stellt die für die Sicherheit bei normalen Bedingungen und bei Unfällen notwendigen Mitarbeiter und Mittel. Die Sicherheits- und Verkehrsbeauftragten (AST, assistenti sicurezza e traffico) arbeiten an den Regelbereichen in Aosta und Passy zur Kontrolle der Anforderungen für die Freigabe der schweren Verkehrsmittel für die Tunnelbefahrung. Sie überwachen die Einhaltung der Verkehrsregelung auf den Parkplätzen und im Tunnel, wozu sie Spezialfahrzeuge verwenden, die für Erste-Hilfe-Einsätze ausgerüstet sind, und stellen den Begleitdienst für Kühltanks und Sondertransporte. Die beiden Leit- und Kontrollstellen (PCC) sind ständig durch Mitarbeiter besetzt, die für Sicherheit und Verkehr zuständig sind (sog. OST (operatori sicurezza e traffico), die die Funktionsparameter und den Verkehr im Tunnel überwachen und die Rettungsmaßnahmen aktivieren.

KUNDEN UND MAUT (56 Personen)
Diese Abteilung ist für die Kommunikation mit den Kunden, für die Erhebung der Mautgebühren und bei Unfällen für die Aufnahme der öffentlichen Hilfsmittel und für die Personenevakuierung aus dem Unfallbereich zuständig.

Die Sicherheit

DIE SICHERHEITSMASSNAHMEN

GEIE des Mont-Blanc-Tunnels arbeitet an der ständigen Erhöhung des Sicherheitsniveaus durch Maßnahmen, die darauf abzielen, einerseits die Unfallwahrscheinlichkeit herabzusetzen und andererseits bei Unfällen die Auswirkungen auf Personen und Fahrzeuge zu reduzieren.

DIE VERKEHRSREGELUNG

Die aus Repräsentanten der italienischen und der französischen Regierung bestehende Regierungs-Kontrollkommission, kurz CIG, bestimmt die Regeln für die Tunnelsicherheit. Die CIG, die den Wiederaufbau- und Modernisierungsplan für die Dauer 1999-2002 genehmigt hatte, stützt sich auf den Sicherheitsausschuss, dessen Experten bei jeder mit der Tunnelsicherheit und -betreibung zusammenhängenden Frage konsultiert werden.
Das wichtigste Mittel zur Garantie der Sicherheit der Tunnelbenutzer ist die Verkehrsregelung, mit deren Ausarbeitung bei der italienisch-französischen Tagung vom 29. Januar 2001 begonnen wurde und deren endgültige Fassung im Januar 2002 von CIG verabschiedet wurde. Es werden hier die Verkehrsregeln festgelegt, insbesondere:

- das Verbot der Zufahrt zum Tunnel für bestimmte Fahrzeugkategorien: Lastfahrzeuge der Euroklassen 0, 1 und 2 mit mehr als 3,5 t Gewicht; Fahrzeuge der Euroklasse 3 für den Gütertransport (Verbot in Kraft seit 2019) und der Euroklasse 4 (Verbot in Kraft seit dem 1. Juli 2020); Fahrzeuge für den Transport von Gefahrgütern. (Gemäß Absatz 1.9.5.2 des Europäischen Übereinkommens über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße (ADR) des Jahres 2009 gilt der Mont-Blanc-Tunnel als Tunnel der Kategorie „E"). Zusätzlich zu diesen Bestimmungen untersagen die italienischen und französischen Präfekturen den Verkehr von Fahrzeugen, die Güter mit den Kennzeichnungen ONU 2919, 3077, 3082, 3291, 3331, 3359 und 3373 befördern, auf den Zufahrtstraßen zum Tunnel;

- Zufahrtsgenehmigung für einige Fahrzeugkategorien (Sonderfahrzeuge und andere Fahrzeuge, die den Begleitdienst erfordern, wie Kühlfahrzeuge);

- Von den Benutzern zu befolgende Verkehrsordnung. Dazu muss bei der Tunneldurchfahrt das Radio ständig auf Mittelwelle eingeschaltet sein; das Überholverbot ist unbedingt einzuhalten (der Mont Blanc-Tunnel ist ein einröhriger Tunnel mit Verkehr in beide Fahrtrichtungen: Überholen ist strengstens verboten); die Geschwindigkeitsbegrenzung auf mindestens 50 km/h und höchstens 70 km/h beachtet werden, 150 m Sicherheitsabstand zwischen den Fahrzeugen, 300 m zwischen einem Autobus und dem vorderen LKW, 1200 m zwischen zwei Autobussen eingehalten werden. Die Einhaltung des Sicherheitsabstands zwischen zwei Fahrzeugen ist ganz besonders wichtig. Im Tunnel helfen die in regelmäßigen Abständen von jeweils 150 m angeordneten blauen Leuchten dem Fahrer, die vorgeschriebene Distanz einzuhalten. An den Mautstellen wird der Verkehrsfluss durch elektronische Steuerung der Abfahrt jedes einzelnen Fahrzeugs geregelt;

- Das Verhalten im Notfall (das jedem Benutzer bei der Tunneleinfahrt systematisch übergebene Informationsblatt enthält die entsprechenden Hinweise): mindestens 100 m Distanz vom still stehenden Fahrzeug einhalten, die alle 600 m angeordneten Halteplätze benutzen; bei Austritt von Rauch aus dem eigenen Fahrzeug sofort anhalten, den Motor abstellen und die Warnblinker einschalten; wenn möglich die Feuerlöscher benutzen, die sich in den Pannenbuchten alle 100 m befinden, den nächst gelegenen Schutzraum aufsuchen;
- Bedingungen für die Verkehrsbeschränkung aus Sicherheits-oder Betriebsgründen.

Die Technologie

DIE LEITTECHNIK (GTC)

Es handelt sich um ein computergesteuertes System zur Unterstützung der Mitarbeiter bei der Steuerung der Tunnelanlagen. Dieses System überwacht den Tunnel auf seiner gesamten Länge rund um die Uhr und verarbeitet die von mehr als 35.000 Kontrollstellen eingehenden Daten. Es erteilt Informationen über die Zahl der durchfahrenden Fahrzeuge und über die Betriebsparameter der Anlagen. Mit diesem System werden Störungen erfasst und Szenarien vorgeschlagen, damit die geeigneten Verkehrszeichen gesetzt und die Lüftung geregelt werden kann, damit den Benutzern Informationen (per Radio und mit Wechselverkehrszeichen) erteilt und die Rettungsdienste verständigt werden können, damit der Alarm gegeben und mit den externen Einsatzdiensten kommuniziert werden kann.

DIE LEIT- UND KONTROLLSTELLEN (PCC)

Zwei Leit- und Kontrollstellen (PCC) mit gleicher technischer Ausstattung befinden sich auf den beiden Plätzen an der Nord- und Südseite des Tunnels und stehen gleichzeitig im Betrieb. Die so genannte "aktive" Leitstelle ist von zwei für Sicherheit und Verkehr zuständigen Mitarbeitern (OST) besetzt, die den Verkehr im Tunnel und auf den Parkplätzen überwachen. Die andere so genannte "Verkehrsstelle" (die jedoch jederzeit die "aktive" Stelle ersetzen kann) überwacht die Verkehrsbedingungen auf den Zufahrtsstraßen. Die an der „Verkehrsstelle" im Einsatz stehenden Mitarbeiter haben außerdem die Aufgabe, mit den Benutzern in Verbindung zu treten, die die Sicherheitsräume aufgesucht haben.

DIE BEREICHE FÜR DIE REGELUNG DES SCHWERVERKEHRS

Die Schwerlastkraftwagen müssen sich vor der Zufahrt zum Tunnel je nach ihrer Herkunft in den so genannten Regel- und Kontrollbereichen in Passy-Le Fayet (Frankreich) oder Aosta (Italien) akkreditieren lassen. Nach der Überprüfung der Fahrzeugabmessungen und der europäischen Schadstoffklasse wird eine gegengezeichnete Bescheinigung über die Erfüllung der Anforderungen für die Durchfahrt des Tunnels ausgestellt: Die Zufahrt zum Tunnel bleibt in folgenden Fällen verwehrt: für Fahrzeuge der Euroklassen 0, 1 und 2, die für die Beförderung von Gütern mit mehr als 3,5 Tonnen PTT vorgesehen sind; für Fahrzeuge mit Euroklasse 3, die für die Beförderung von Gütern mit mehr als 3,5 Tonnen PTT vorgesehen sind; und ab dem 1. Juli 2020 für Fahrzeuge mit Euroklasse 4, die für die Beförderung

von Gütern mit mehr als 3,5 Tonnen PTT vorgesehen sind (beziehungsweise Fahrzeuge mit Zulassung vor dem 1. Oktober 2009). Für die Prüfung der Art der transportierten Ladung ist in Italien die Straßenpolizei und in Frankreich der Zolldienst zuständig.

DAS THERMOGRAFISCHE PORTAL

An den Plätzen vor der Tunneleinfahrt kann zuständige Personal bei Durchfahrt der Schwerlastkraftwagen unter dem thermografischen Portal feststellen, ob die mechanischen Bauteile des LKW oder des Autobusses überhitzt sind. Meldet das System einen Fehler, wird das Fahrzeug angehalten, um die notwendigen Kontrollen vorzunehmen, bevor es für die Tunneldurchfahrt freigegeben wird.

BELEUCHTUNG, WANDAUSKLEIDUNG, VERSORGUNG

Die Beleuchtungsanlage des Tunnels besteht aus 4.640 Leuchten, die alle 5 m angeordnet sind. Durch die mit hellen, abwaschbaren Platten ausgekleideten Seitenwände verbessern sich die Sichtverhältnisse im Tunnel und der Komfort der Benutzer. Zwei elektrische Leitungen zu 20 kV sorgen für die ständige Stromversorgung der baulichen Einrichtungen.

ANLAGEN FÜR DIE PERSONENSICHERHEITBEI UNFÄLLEN

Alle 100 m sind abwechselnd auf jeder Seite des Tunnels insgesamt 116 Pannenbuchten angeordnet, die mit jeweils zwei Feuerlöschern und einem Notruftelefon ausgestattet sind.
Ein System mit Brandschutztüren alle 300 m mit Blinklicht im Notfall dient für den Zutritt zu 37 Schutzräumen, die vom Rest des Tunnels hermetisch isoliert sind, mit Frischluft versorgt werden, über eine Frischwasserreserve verfügen und über eine Gegensprechanlage mit der Leit- und Kontrollstelle PCC verbunden sind. Jeder Schutzraum ist mit den Fluchtwegen verbunden, über die die Rettungsdienste die Personen erreichen und zum Ausgang bringen können.

BRANDMELDESYSTEME

Ein thermometrisches Kabel verläuft durch die gesamte Tunnellänge und signalisiert der Leit- und Kontrollstelle PCC jede geringste Temperaturerhö-

hung. Das Brandmeldesystem ist mit 20 Opazimetern ausgestattet, die die Verschlechterung der Sichtverhältnisse bei Rauchbildung erfassen.

FEUERLÖSCHANLAGEN

Der Feuerwehr stehen 79 Brandschutznischen zur Verfügung die alle 150 m an der rechten Wand in Fahrtrichtung Frankreich-Italien angeordnet und mit je einer Brandschutzklappe nach den in Italien und in Frankreich gültigen Bestimmungen ausgestattet sind. Das Feuerlöschsystem wird von den 4 Tunneltanks gespeist.

AUTOMATISCHE STÖRFALLMELDE- UND VIDEOÜBERWACHUNGSSYSTEME

156 Kameras sind alle 100 m entlang des Tunnels angeordnet und übertragen die Aufnahmen in Echtzeit an die Leittechnik GTC zur automatischen Meldung von Verkehrsstörungen. Den für Sicherheit und Verkehr zuständigen Mitarbeitern der beiden Leit- und Kontrollstellen PCC stehen 18 Bildschirme zur Verfügung, an denen sie alle im Tunnel vorkommenden Ereignisse dauernd überwachen. Außerhalb des Tunnels werden mit 33 Kameras die Ereignisse in Tunnelnähe überwacht.

VERKEHRSFLUSS-MELDE- UND -ÜBERWACHUNGSSYSTEME

Das Meldesystem im Tunnel informiert die Benutzer in Echtzeit über die Verkehrsbedingungen und über das bei einer Verkehrsstörung notwendige Verhalten. Dieses System besteht aus:

- 20 veränderlichen Anzeigetafeln
- 108 Ampeln
- MW-Rundfunk

2 Sperrschranken an der Tunneleinfahrt verhindern die Zufahrt bei Unfällen und 36 halbe Sperrschranken alle 600 m im Tunnel dienen zum Anhalten der Fahrzeuge vor der Unfallstelle.

LÜFTUNGSSYSTEME

Ein aus 76 Ventilatoren am Tunnelgewölbe bestehendes System zur Stabilisierung des in Längsrichtung verlaufenden Luftstroms schaltet sich bei Feueralarm ein, um die Geschwindigkeit des Luftstroms steuern und die Rauchabsaugung beschleunigen zu können. Der Rauchabsaugung ist durch 166 Klappen mit ferngesteuerter Öffnung gewährleistet, die alle 100 m angeordnet sind, um die Absaugleistung auf Abschnitte zu je 600 m zu konzentrieren, Die Rauchabsaugleistung des Mont-Blanc-Tunnels beträgt 156 m³/sec auf 600 m.

AUSRÜSTUNG DER EINSATZSTELLEN

Jede der drei Einsatzstellen, die sich jeweils auf den beiden Plätzen und in der Tunnelmitte befinden, ist von qualifizierten Fachleuten für die Brandbekämpfung in abgegrenzten Räumen besetzt und mit Erste-Hilfe-Mitteln, Videogeräten für die Verkehrsüberwachung, mit einem leichten Fahrzeug und einem speziell für Tunneleinsätze ausgerüsteten Löschwagen ausgestattet.

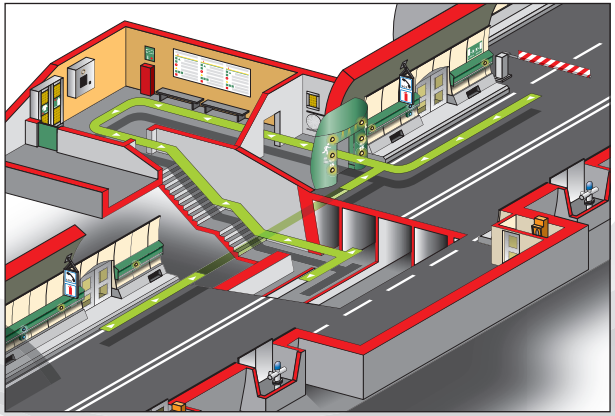
Service-Präsentation

GESCHWINDIGKEITS UND ABSTANDSKONTROLLSYSTEME

Bei einem Verstoß gegen die Geschwindigkeitsbegrenzung (max 70 km/h) werden Echtzeitinformationen über Radar dem binationalen Polizeidienst gemeldet, der auf beiden Plätzen vor dem Tunnel im Einsatz steht. Blaue Leuchten, die an den Tunnelwänden in regelmäßigen Abständen von 150 m paarweise angeordnet sind, sollen die Fahrer bei der Einhaltung des Sicherheitsabstandes unterstützen. Die Nichtbeachtung des Sicherheitsabstandes wird von einem versuchsweisen System erfasst.

ANLAGEN ZUR EVAKUIERUNG VON PERSONEN

Die Frischluft-Zuführungskanäle erstrecken sich auf der gesamten Tunnellänge und sind mit den Schutzräumen verbunden. Wenn bei einem Unfall die Evakuierung von Personen erforderlich ist, können die Rettungsmannschaften durch diese Kanäle die Personen erreichen und zum ersten, sicheren, von der Unfallstelle entfernten Ort oder auf einen der Parkplätze führen. In diesen Kanälen können elektrische angetriebene Fahrzeuge zum Transport einer Liege oder mehrerer Insassen fahren.



Der Maut

WAS IST DER MAUT?

Der Maut ist der Betrag, den der Verkehrsteilnehmer für die Tunnelbenutzung zu entrichten hat.

JÄHRLICHE ERHÖHUNG DER MAUTGEBÜHR

Die Mautgebühren für die Befahrung des Mont-Blanc-Tunnels sind durch ein internationales Abkommen zwischen Italien und Frankreich geregelt und werden am 1. Januar jedes Jahres von der Regierungskontrollkommission revidiert. Die jährliche Revision der in Kraft stehenden Gebühren erfolgt unter Berechnung eines Aktualisierungssatzes, der den durchschnittlichen Inflationsraten entspricht, die in beiden Ländern im Vorjahr verzeichnet wurden. Dazu kommen eventuelle von den Regierungen genehmigte Zuschläge. Die gültigen Mautgebühren liegen dieser Service-Charta bei.

DIE TARIFBESTIMMUNGEN

LEICHTFAHRZEUGE

Die Hin- und Rückfahrkarte gilt für eine Dauer von 7 Tagen ab dem Ausstellungsdatum. Der Preis für die Rückfahrt ist im Vergleich zur Einzelfahrt um 75% niedriger. Diese Erleichterung wird vor allem von jenen Verkehrsteilnehmern wahrgenommen, die den Tunnel gelegentlich befahren. Die Karten für 10 oder 20 Fahrten gelten 24 Monate ab Ausstellungsdatum. Jede Durchfahrt ist um zirka 50% billiger als der Preis für 5 Hin- und Rückfahrkarten für insgesamt 10 Fahrten und um zirka 65% billiger als der Preis für 10 Hin- und Rückfahrkarten für insgesamt 20 Fahrten. Diese Formel wird vor allem von den Anrainern und von Touristen genutzt, die sich in den Fremdenverkehrsorte in Tunnelnähe häufig aufhalten.

Das "ChamCourma" genannte Sonderabonnement gilt für eine Hin- und

Rückfahrt pro Tag mit Begrenzung auf maximal 50 Fahrten in 30 Tagen ab der Ausstellung. Dieses Abonnement ist für Benutzer, die jeden Tag hin- und zurückfahren (meistens berufsbedingt) besonders vorteilhaft.

Bei Kultur- oder Sportveranstaltungen, die für die italienische und die französische Seite interessant sind, können die Organisatoren besondere Transitvereinbarungen treffen.

SCHWERFAHRZEUGE

Große Speditionsfirmen und Frachtunternehmensgruppen können Abonnementverträge abschließen, auf deren Grundlage bei jeder Durchfahrt 50% der normalen Mautgebühr für die Hin- und Rückfahrt berechnet wird. Sie können die pro Monat vorgenommenen Fahrten im Folgemonat abrechnen und bezahlen und am Jahresende eine weitere Ermäßigung je nach der Gesamtzahl der Fahrten in Anspruch nehmen.

WIE DER MAUT ZU ENTRICHTEN IST

Die Bezahlung der Mautgebühr kann bar erfolgen (Euro), mit Kreditkarte (VISA, MASTERCARD, EUROCARD, AMERICAN EXPRESS), mit Tank- oder Servicekarten (DKV, ESSO, EUROTRAFIC, GR, EUROSHELL, RESSA, ROUTEX, UTA) oder für Schwerfahrzeuge per Abonnement mit monatlicher Abrechnung (interoperative Karte Mont Blanc-Frejus).

Die Verkehrsinformationen

MENSCHEN UND TECHNOLOGIE IM DIENST DES KUNDEN

Die Verkehrsinformationen werden direkt von GEIE-TMB gesendet (z.B. Wechselverkehrszeichen) oder an andere Medien zur Ausstrahlung weitergeleitet.

DIE INFORMATIONSKANÄLE

DIE APP "TMB MOBILITY" - NÜTZLICH, INTUITIV UND KOSTENLOS

Verkehrsinformationen in Echtzeit und Live-Webcams, Verkehrsprognosen und geplante Sperrungen, Verkehrsregeln und Tunnelmaut: alles direkt auf dem Smartphone, kostenlos und mit nur einem Klick. All dies stellt die GEIE-TMB ihren Benutzern zur Verfügung, die zum Mont Blanc-Tunnel fahren.

RADIO FM

Auf der Zufahrt auf italienischer Seite und im Tunnel ist der Empfang des öffentlichen Rundfunksenders RAI ohne Werbung **Isoradio MW 103.3 Mhz** gesichert, der Verkehrsinformationen in direkter Verbindung mit CCISS "Viaggiare informati" und mit dem Multimedia-Center der italienischen Autobahnen sendet.

Auf der Zufahrt auf französischer Seite und im Tunnel werden die Verkehrsnachrichten von **Infotrafic MW 107.7 Mhz** übertragen.

Andere Mittelwellen-Rundfunksender (fünf italienische und fünf französische) können im Tunnel empfangen werden.

Auf der Durchfahrt sollen die Fahrer das Radio auf die oben genannten Frequenzen stellen, über die alle 6 Minuten eine Meldung zum Hinweis auf die wichtigsten Tunnelverkehrsregeln durchgegeben wird. Bei einem Unfall oder Notfall werden auf denselben Frequenzen Informationen über die jeweils zu befolgenden Sicherheitsmaßnahmen durchgegeben.

WECHSELVERKEHRSZEICHEN (PMV)

Im Tunnel, auf den Zufahrtsstraßen und auf den Plätzen vor der Einfahrt befinden sich feste und mobile Wechselverkehrszeichen, die den Tunnelbenutzern Verkehrsinformationen mitteilen. Bei regelmäßigem Verkehr werden Sicherheitsmeldungen angezeigt.

Im Tunnel sind 20 Wechselverkehrszeichen an der Decke angebracht, die auf die wichtigsten Verkehrsregeln hinweisen (Geschwindigkeitsbegrenzung min 50 km/h, max 70 km/h; Distanz 150 m) und bei einem Unfall Informationen über die notwendigen Verhaltensmaßregeln anzeigen. Weitere Wechselverkehrszeichen (20 pro Fahrtrichtung) befinden sich alle 600 m an der Wand und sind den Sperrschranken zugeordnet, damit bei deren Betätigung Informationen zum richtigen Verhalten erteilt werden können.

IN DEN SCHUTZRÄUMEN

Alle 300 m befinden sich insgesamt 37 Schutzräume im Tunnel. Sie sind mit Lautsprechern ausgestattet, über die Meldungen zur Informationen über die notwendigen Verhaltensmaßregeln durchgegeben werden. Jeder Schutzraum verfügt über eine Gegensprechanlage, die den direkten Kontakt mit der Leit- und Kontrollstelle (PCC) ermöglicht, um Informationen austauschen und den im Schutzraum anwesenden Personen Anweisungen erteilen zu können.

AN DEN MAUTSTELLEN

wird systematisch ein Info-Blatt mit den wichtigsten Sicherheitshinweisen und den einzuhaltenden Verkehrsregeln verteilt. Weitere Informationen können vom Personal der Mautstelle eingeholt werden (an der Mautstelle erfolgen alle Vorgänge manuell).

WWW.TUNNELMB.COM

Enthält Informationen in italienischer, französischer, englischer und deutscher Sprache über: Verkehr, Sicherheit, geplante Verkehrsunterbrechungen (wegen Wartung, Sicherheitsübungen usw.), Gebühren und Erleichterungen usw.

Über 4 Webcams, die am Platz vor der jeweiligen Einfahrt angeordnet sind, können die vorhandene Verkehrssituation und die Wetterbedingungen kontrolliert werden.

TELEFONZENTRALE

Unter der Rufnummer +39 0165 890411 meldet sich ein zuständiger Mitarbeiter zur Geschäftszeit (Montag bis Freitag von 8.00 bis 16.30 Uhr). Außerhalb der Geschäftszeit antwortet ein Mitarbeiter der Leit- und Kontrollstelle des GEIE-TMB.

ANDERE MEDIEN

Eine Direktverbindung des GEIE-TMB mit dem Fernsehprogramm "Buongiorno Regione" von RAITRE Aostatal findet mindestens zweimal pro Woche mit Verkehrsnachrichten und Wettermeldungen für beide Zufahrtsseiten statt.

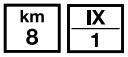
INFORMATIONEN WÄHREND DER REISE

GEIE-TMB informiert die Tunnelbenutzer während der Fahrt über Rundfunk MW oder Wechselverkehrszeichen, auf denen Informationen über Unfälle, Baustellen, Stau, Fahrzeiten und Witterungsverhältnisse sichtbar sind.
Nur bei regelmäßiger Verkehrslage werden keine Verkehrsnachrichten, sondern andere Arten von Meldungen gesendet (Sicherheit, Fahrempfehlungen usw.). In den letzten Jahren wurden noch mehr Wechselverkehrszeichen mit besserer Grafik und Beschreibung installiert, um immer genauere und besser verständliche Informationen zu erteilen.

WIE SICH DIE LÄNGE DES RESTLICHEN FAHRWEGS IM TUNNEL BESTIMMEN LÄSST

Nach der europäischen Richtlinie 2004/54/EG vom 29. April 2004 muss bei Tunnels mit mehr als 3.000 m Länge die noch zurückzulegende Tunnelstrecke alle 1000 m angezeigt werden, Im Mont-Blanc-Tunnel wird die restliche Fahrstrecke alle 1.000 m pro Fahrtrichtung auf spezifischen Tafeln angezeigt. Da es sich um Verkehrszeichen handelt, deren Gestaltung nicht von gültigen Normen geregelt wird, hat GEIE-TMB in Zusammenarbeit mit INRETS (Institut National de Recherche sur les Transports et leur Sécurité) anhand eines Piktogramms, das die restliche Tunnelstrecke darstellt, einen Benutzerverständnistest durchgeführt.

Alle 100 m ist der Kilometerstand auf Zeichen nach italienischer Vorschrift angegeben (auf der rechten Wand in Fahrtrichtung Frankreich-Italien angebracht).



Außerdem zeigt ein grünes, horizontales Zeichen bei 1.000 m und 500 m vor der jeweiligen Ausfahrt die Distanz zur Tunnelausfahrt an.

Die Notfall-Organisationspläne

Die für den Mont-Blanc-Tunnel gültigen Notfall-Organisationspläne sehen zwei Einsatzstufen vor: den so genannten PIIS (interner Notfall- und Sicherheitsplan) und den so genannten PSB (binationaler Notfall-Organisationsplan).

INTERNER NOTFALL- UND SICHERHEITSPLAN

Der interne Notfall- und Sicherheitsplan wurde von GEIE-TMB in Zusammenarbeit mit den Behörden des Aostatals und von Haute Savoie erstellt und von der Regierungs-Kontrollkommission angenommen. Der an der "aktiven" Leitstelle tätige Mitarbeiter wendet diesen Plan jedes Mal dann an, wenn eine schwere Anlagenbetriebsstörung oder ein aus einem beliebigen Grund im Tunnel still stehendes Fahrzeug erkannt wird. Das Personal des GEIE-TMB arbeitet mit dem internen Einsatzdienst für Rettungsmaßnahmen, zur Personenhilfe und zur Evakuierung der betroffenen Fahrzeuge zusammen. Bei Rauchbildung wird auch die Feuerwehr verständigt, die bei der lokalen Feuerwehrkaserne von Courmayeur oder Chamonix im Einsatz steht.
Die Mitarbeiter des internen Einsatzdienstes sind ständig an den 3 Stellen, und zwar an den beiden Einfahrten und in Tunnelmitte, anwesend. Ab Dezember 2006 wird dieser Dienst von einer Fremdfirma übernommen, die zirka 70 qualifizierte Fachleute stellt, die in der Brandbekämpfung und in der Ersten Hilfe von verletzten Personen geschult sind. Pro Schicht stehen 10 Mitarbeiter zur Verfügung (3 pro Stelle plus 1 Koordinator).

BINATIONALER NOTFALL-ORGANISATIONSPLAN

Der binationale Notfall-Organisationsplan kommt dann zur Anwendung, wenn die Schwere und das Ausmaß des Ereignisses den Einsatz der öffentlichen, italienisch-französischen Rettungsdienste erfordern (Feuerwehr des Aostatals und von Haute Savoie, Zivilschutz, Kranken-, Polizei-, Zolldienste usw.). In einem solchen Fall geht die Leitung der Maßnahmen auf den Präfekten von Haute Savoie oder des Aostatals entsprechend der territorialen Zuständigkeit für den jeweiligen Unfallsort über. Der von der Regierungs-Kontrollkommission für wirksam erklärte Notfall-Organisationsplan regelt die Einsatzstufen und enthält Bestimmungen für die Kommandoübernahme im Krisenfall. Die Mitarbeiter des internen Einsatzdienstes und das Personal von GEIE-TMB stehen dem Kommandanten des Rettungsdienstes zur Verfügung und übernehmen vor allem Aufgaben logistischer Art (Unterstützung und Evakuierung unverletzter Personen, Dienst bei der Tunnelzufahrt...).

DIE SICHERHEITSÜBUNGEN

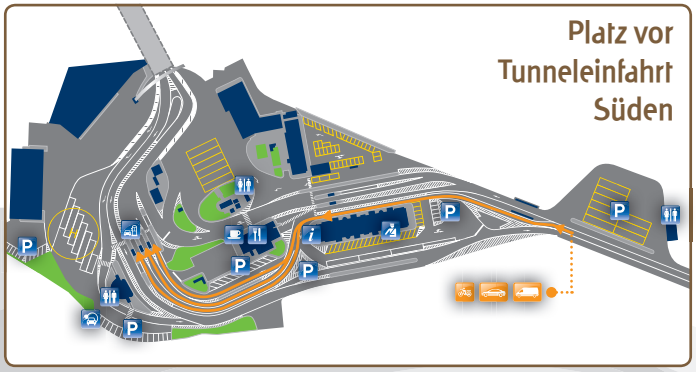
Alle 3 Monate finden Sicherheitsübungen (meistens nachts bei geschlossenem Tunnel) statt, damit das Tunnelpersonal und die außenstehenden Mitarbeiter die Organisationspläne durchführen und die Funktionsweise der Anlagen und Prozeduren anhand von Störfallszenarien (Zusammenstoß von Fahrzeugen, Brand …) prüfen können. Bei mindestens einer von fünf periodischen Übungen wird der binationale Notfall-Organisationsplan erprobt.

Die Raststätte

Auf der italienischen Seite befindet sich am Platz vor der Tunneleinfahrt eine von SITMB in Konzession vergebene Raststätte mit:

- einem kleinen Supermarkt
- einer Cafeteria
- einem Restaurant

Alle für das Publikum offene Räume sind für Menschen mit besonderen Bedürfnissen zugänglich.



Schnellladestationen für Elektrofahrzeuge

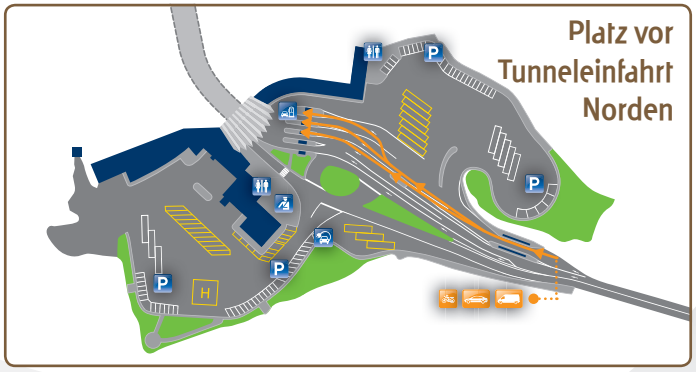
Am Nord- und Südportal befindet sich jeweils eine Schnellladestation für Elektrofahrzeuge, die den Verkehrsteilnehmern zur Verfügung steht: Die Ladestation auf der italienischen Seite ist an das italienische öffentliche Stromnetz Duferco und die Ladestation auf der französischen Seite an das französische öffentliche Stromnetz Syane angeschlossen.

Die Informationsstellen

Auf der Südseite, am italienischen Platz vor der Tunneleinfahrt, ist ein Empfangsbüro der Abteilung Kunden und Maut zur Geschäftszeit für das Publikum geöffnet. Der Kunde erhält dort alle Auskünfte über die Transitbedingungen, kann Hinweise und Vorschläge erteilen oder Beanstandungen hinsichtlich der Aktivitäten des GEIE-TMB vorlegen. Ein nicht besetzter "Info-Point", bestehend aus einem interaktiven Display mit Anschauungsmaterial, steht immer in Betrieb.

Auf der französischen Nordseite steht ebenfalls ein nicht besetzter "Info-Point" mit interaktivem Display zur Verfügung, um die wichtigsten Informationen über den Tunnel, die Verkehrsregeln und die Zahlungsbedingungen der Maut jederzeit einholen zu können.

Auf den beiden Parkplätzen an der Nord- und Südseite können die Verkehrsteilnehmer ihr Fahrzeug maximal zwei Stunden lang abstellen.



Der Mont-Blanc-Tunnel und die Umwelt

Der Mont-Blanc-Tunnel ist ein Unternehmen, in dem Personen zusammenarbeiten, um Leistungen zu planen, zu erstellen und zu entwickeln, die auf die soziale und wirtschaftliche Entwicklung des Landes unter Garantie von Sicherheit und Mobilität abzielen. Im Rahmen des von GEIE-TMB schon vor mehreren Jahren begonnenen Prozesses, der zur Übernahme einer verstärkten Verpflichtung hinsichtlich Sozialverantwortung und nachhaltiger Entwicklung führen soll, wurde eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, und zwar:

DIE STÄNDIGE ÜBERWACHUNG DER LUFTQUALITÄT

Die alle 600 m in Tunnel angeordneten Sensoren erfassen ständig die Qualität der im Tunnel vorhandenen Luft. Das Luftstrom-Überwachungssystem spricht bei Erreichen bestimmter Grenzwerte automatisch an und wird dabei von den für die Verkehrssicherheit zuständigen Mitarbeitern überwacht.
Außen und entlang der Zufahrtsstraßen werden täglich Messungen des Schadstoffgehalts und der Feinstaubkonzentration (PM10) der Luft sowie des Lärms vorgenommen. Auf französischem Gebiet ist Air APS (Ain und Pays de Savoie) für diese Messungen zuständig, auf italienischem Gebiet ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente). Die erfassten Luftqualitäts-Parameter bestätigen, dass die Messwerte unter den gesetzlich vorgeschriebenen Grenzwerten liegen und jenen Werten entsprechen, die an denselben Messstellen ab der Wiedereröffnung des Tunnels bis heute gemessen wurden.

ABLUFT-FILTERSYSTEM

Es wurde eine Studie über Art, Beschaffenheit und Menge der Abluftemissionen vom Mont-Blanc-Tunnel auf der französischen Seite erstellt. Nach Beendigung der Studie wurde eine Versuchsanlage für die Feinstaubfilterung erstellt.

WASSERREINIGUNGSANLAGE

Es wurde eine Kläranlage des aus dem Tunnel und von der Waschstation am Parkplatz auf der italienischen Seite kommenden Abwassers realisiert. Auf der französischen Seite sind Klärbecken zur Aufnahme des vom Tunnel stammenden Waschwassers vorhanden.

KÜHLANLAGE FÜR DIE SÜDSEITIGE LÜFTUNGSZENTRALE

Es wurde eine Kühlanlage für die südseitige Lüftungszentrale unter Nutzung des Sickerwassers des Tunnels erstellt.

KLASSIERUNG DER SCHWERFAHRZEUGE

Seit 2002 (dem Jahr der Wiedereröffnung des Tunnels) bis 2013 und erneut 2018 wurden Umwelttarife eingeführt, die Transportunternehmen dazu ermutigen sollen, Fahrzeuge neuester Bauart einzusetzen, die mit den modernsten und effizientesten Vorrichtungen zur Bekämpfung der Umweltverschmutzung ausgestattet sind. In der Praxis bedeutet dies, dass die Mautgebühren für weniger umweltfreundliche Fahrzeuge mit einem Zuschlag belegt wurden. Parallel dazu haben die zuständigen Behörden schrittweise die für den Transit durch den Mont Blanc-Tunnel zugelassenen Fahrzeuge „aussortiert", um nur den umweltfreundlichsten Euro-Kategorien (Euro 4, 5 und 6) die Durchfahrt zu gewähren. Die jüngsten diesbezüglichen Bestimmungen betreffen das Durchfuhrverbot für folgende Fahrzeuge: Fahrzeuge für den Gütertransport mit mehr als 3,5 t Gewicht und Euroklasse 3, in Kraft seit dem 1. September 2019; Fahrzeuge für den Gütertransport mit mehr als 3,5 t Gewicht und Euroklasse 4, in Kraft seit dem 1. Juli 2020..

ENERGIE-EFFIZIENZ

GEIE-TMB hat eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, die den italienischen, französischen und gemeinschaftlichen Vorgaben in Sachen Energie und Umwelt entsprechen und auf die Verwendung erneuerbarer Energien für die Stromerzeugung und auf die Erhöhung der Energieeffizienz von Gebäuden und Infrastrukturen abzielen. Dabei wurde:

- am südseitigen Platz auf der italienischen Seite die Bauplanung (PUD) für die Sanierung und Erweiterung des Bürohauses unter Einsatz von Technologien für die Energieeinsparung (Geothermie, Fotovoltaik, Sonnenenergie) gestartet;
- am nordseitigen Platz auf der französischen Seite die komplette Sanierung mehrerer Dienstgebäude unter Einsatz innovativer Lösungen für die zentrale Anlagensteuerung zur Energieeinsparung vorgenommen;
- auf der Südseite eine kleine Fotovoltaik-Anlage (600 W) installiert, um deren Wirkungsgrad beurteilen zu können.

04

Die Qualität

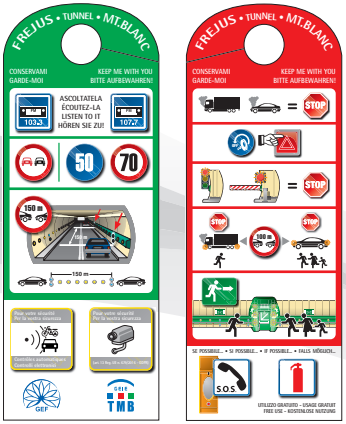
Aus Gründen, die mit der Einröhren-Infrastruktur und den Umwelt- und Sicherheitsbedingungen zusammenhängen, ist die Tunnelzufahrt und -durchfahrt geregelt.

Die Betriebsregeln des Mont-Blanc-Tunnel sind sehr unterschiedlich im Vergleich zu anderen mautpflichtigen Tunnels und in gewisser Hinsicht sogar einzigartig. Das wichtigste Ziel des Tunnelbetreibers ist, die festgesetzten Service- und Sicherheitsniveaus niemals zu unterschreiten. Dazu stellt er alle organisatorischen, technischen und prozeduralen Ressourcen bereit, um einen hohen Sicherheitsgrad bei der Durchfahrt (Funktionsweise der Anlagen, Überwachung des Verkehrsflusses, Erfassung der Höchstgeschwindigkeit, Informationen über die Verhaltensweise im Tunnel usw.) zu gewährleisten.

Damit der hohe Sicherheitsstandard und der flüssige Verkehr im Tunnel erreicht werden kann, ist es wichtig, dass die Tunnelbenutzer vorsichtig fahren und die Verkehrsregeln genau einhalten. Die Mitarbeit der Tunnelbenutzer ist somit ein absolut unverzichtbarer Beitrag zur Erreichung der Qualität.

GEIE-TMB erstellt einen monatlichen Betriebsbericht, mit dem die wichtigsten Indikatoren und Ereignisse des Tunnelbetriebs aufgezeichnet sind und mit jenen der vorherigen Monate und Jahre verglichen werden, um Qualitätsabweichungen festzustellen und die internen Verfahren zu verbessern. Dieser monatliche Betriebsbericht wird den Kontrollorganen und den wichtigsten Stakholdern regelmäßig vorgelegt. Der Verkehrsfluss ist auf der Homepage www.tunnelmb.com sichtbar.

Um die Informationen über gelegentliche planmäßige Tunnelschließungen oder abwechselnden Verkehr auf einer Fahrspur wegen Instandhaltungsarbeiten den Verkehrsteilnehmern zugänglich zu machen, pflegt GEIE-TMB ein elektronisches Mail-System mit der Bezeichnung "Colpo d'occhio" (auf einen Blick). Allen professionellen Kunden (abonnierte Frachtführer) und Privatkunden, die dies unter Bekanntgabe ihrer Adresse angefordert haben, wird per E-Mail mindestens 10 Tage vorher eine entsprechende Mitteilung gesandt.



05

Der Kundenschutz

Beanstandungen und Vorschläge: Verbesserungschancen

Im Sinne der italienischen und französischen Tunnelkonzessionäre legt GEIE-TMB großen Wert auf die Meinung der Kunden, seien es Beanstandungen oder Vorschläge. Es sind dies wertvolle Hinweise auf Gründe der Kundenunzufriedenheit, die es ermöglichen, geeignete Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen.

Das wirksamste Kommunikationsmittel zur Meldung von Beanstandungen und Vorschlägen ist die E-Mail, mit der kürzere Reaktionszeiten möglich sind und die Korrespondenz immer nachverfolgbar ist:

clienti.geie@tunnelmb.com

GEIE-TMB verpflichtet sich zur Anwendung folgender Standards:

- Antwort auf per E-Mail eingegangene Reklamationen bei 85% der Fälle binnen 10 Tagen ab Empfang;
- Bekanntgabe der auf die Beseitigung der beanstandeten Mängel abzielenden Maßnahmen an den Kunden;
- Information über die Möglichkeit, Beanstandungen und Vorschläge vorlegen zu können, über alle zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel (Zahlungsstellen, Informationsbüro, Homepage usw.).

Sollte die Kommunikation per E-Mail nicht möglich sein, kann auch ein Brief oder eine Telefax an die auf der Rückseite angegebenen Adressen gesandt werden.

Rückerstattung

Sollte irrtümlicherweise eine zu hohe Mautgebühr erhoben worden sein, erstattet GEIE-TMB nach Prüfung der Gültigkeit der vorgelegten Dokumentation jenen Betrag zurück, der über die ordnungsgemäße Gebühr hinausgeht.

Bei Verlust einer Karte für 10/20 Fahrten (ohne Namen) kann sich der Kunde an das Empfangsbüro wenden und bei Mitteilung der Kennnummer der verloren gegangenen Karte deren Annullierung und die kostenlose Ausstellung eines Duplikats für die restlichen Fahrten anfordern. Es ist daher ratsam, dass der Kunde immer seine Quittung aufbewahrt oder die Kennnummer der gekauften Karte notiert.

GEIE del TRAFORO DEL MONTE BIANCO
www.tunnelmb.com

TOLLS on the Italian side from 1st January 2020
(22% VAT included)

CLASS	VEHICLE TYPE	ONE WAY	RETURN (1)	SUBSCRIPTIONS 10 JOURNEYS (2)	SUBSCRIPTIONS 20 JOURNEYS (2)	SUBSCRIPTIONS FORFAIT 1 MONTH (3)
5	Motorcycle, motorcycle with side-car, motorcycle with trailer	31,20	39,10	97,80	137,00	235,00
1	Vehicle with two or more axles, with height from the front axle less than 1.3m and total height of less than or equal to 2m	47,10	58,80	146,90	205,70	
2	Vehicle with two or more axles, with total height greater than 2m and less than or equal to 3m	62,30	78,30	195,80	274,10	
3 euro: 4-5-6	Vehicle with two axles with total height greater than 3m	171,00	266,10			
4 euro: 4-5-6	Vehicle with three or more axles with total height greater than 3m	343,60	539,70			

GEIE-TMB
Piazzale Sud del Traforo del Monte Bianco
I - 11013 Courmayeur (AO)
Tél. : +39 0165 890411
Fax : +39 0165 890591
Tél. : +33 (0) 4 50 55 55 00
Fax : +33 (0) 4 50 55 38 91
For classes 3 and 4 possibility of post-payment subscription

(1) Return tickets for classes 1, 2 and 5 expire at midnight on the seventh day following issue. Return tickets for classes 3 and 4 expire at midnight on the fifteenth day following issue.
(2) Subscriptions entitle you to 10 or 20 journeys for a period of 24 consecutive months in addition to the month of issue.
(3) The flat-rate subscription (forfait) entitles you to 50 journeys for a period of 30 consecutive days in addition to the day of issue.

VISA · MasterCard · EUROCARD · AMERICAN EXPRESS · DKV · EUROTRAFIC · Card · RESSA · ROUTEX · UTA

50 · 70 · 150 m · LISTEN TO THE RADIO FM 103.3

GEIE du TUNNEL DU MONT BLANC
www.tunnelmb.com

TOLLS on the French side from 1st January 2020
(20% VAT included)

CLASS	VEHICLE TYPE	ONE WAY	RETURN (1)	SUBSCRIPTIONS 10 JOURNEYS (2)	SUBSCRIPTIONS 20 JOURNEYS (2)	SUBSCRIPTIONS FORFAIT 1 MONTH (3)
5	Motorcycle, motorcycle with side-car, motorcycle with trailer	30,70	38,50	96,20	134,70	231,20
1	Vehicle with two or more axles, with height from the front axle less than 1.3m and total height of less than or equal to 2m	46,30	57,80	144,50	202,30	
2	Vehicle with two or more axles, with total height greater than 2m and less than or equal to 3m	61,30	77,00	192,60	269,60	
3 euro: 4-5-6	Vehicle with two axles with total height greater than 3m	168,20	261,80			
4 euro: 4-5-6	Vehicle with three or more axles with total height greater than 3m	338,00	530,90			

GEIE-TMB
Plate-forme Sud du Tunnel du Mont Blanc
I - 11013 Courmayeur (AO)
Tél. : +39 0165 890411
Fax : +39 0165 890591
Tél. : +33 (0) 4 50 55 55 00
Fax : +33 (0) 4 50 55 38 91
For classes 3 and 4 possibility of post-payment subscription

(1) Return tickets for classes 1, 2 and 5 expire at midnight on the seventh day following issue. Return tickets for classes 3 and 4 expire at midnight on the fifteenth day following issue.
(2) Subscriptions entitle you to 10 or 20 journeys for a period of 24 consecutive months in addition to the month of issue.
(3) The flat-rate subscription (forfait) entitles you to 50 journeys for a period of 30 consecutive days in addition to the day of issue.

VISA · MasterCard · EUROCARD · AMERICAN EXPRESS · DKV · EUROTRAFIC · GR · Card · RESSA · ROUTEX · UTA

50 · 70 · 150 m · LISTEN TO THE RADIO FM 107.7

Adressen

VERKEHRSINFORMATIONEN

Tel. Italien **+39.0165.890411**
Tel. Frankreich **+33(4)50555500**
ISORADIO **MW 103.3**
INFOTRAFIC **MW 107.7**
Homepage **www.tunnelmb.com**
App **TMB Mobility**

BEANSTANDUNGEN, VORSCHLÄGE UND INFORMATIONEN

E-mail **clienti.geie@tunnelmb.com**
Postadresse
GEIE del Traforo del Monte Bianco
Piazzale sud del Traforo del Monte Bianco
11013 COURMAYEUR AO (Italien)
Fax Italien **+39.0165.890591**
Fax Frankreich **+33(4)50553891**

WO DIE SERVICE-CHARTA ERHÄLTLICH IST
Homepage **www.tunnelmb.com**

Gute Reise

Mont-Blanc-Tunnel

www.tunnelmb.com

Grafica & stampa: Tipografia MARCOZ - Morgex (Ao) - I • Januar 2020