

Processo Esazione

Documento:	PRI.SER.ESA
Codice di raggruppamento:	PRI.SER.ESA
Oggetto della modifica:	Aggiornamento figure professionali sulla base dell'ordine di servizio n.16 e comunicazione di servizio prot. n.16133/2020
Redazione:	Responsabile Sistema di Gestione Integrato
Approvazione: Direttore Amministrazione e Finanza	F.to Giovanni Bordignon
Direttore Risorse Umane e Organizzazione	F.to Paolo Bragato
Direttore Tecnico	F.to Sabato Fusco
Direttore Esercizio	F.to Angelo Matassi
Direttore Legale e Approvvigionamenti	F.to Angelo Matassi
Emissione: Amministratore Delegato	F.to Ugo Dibennardo
Emissione: 20 luglio 2021	Rev.05

Oggetto ed obiettivi

Lo scopo della presente procedura è quello di:

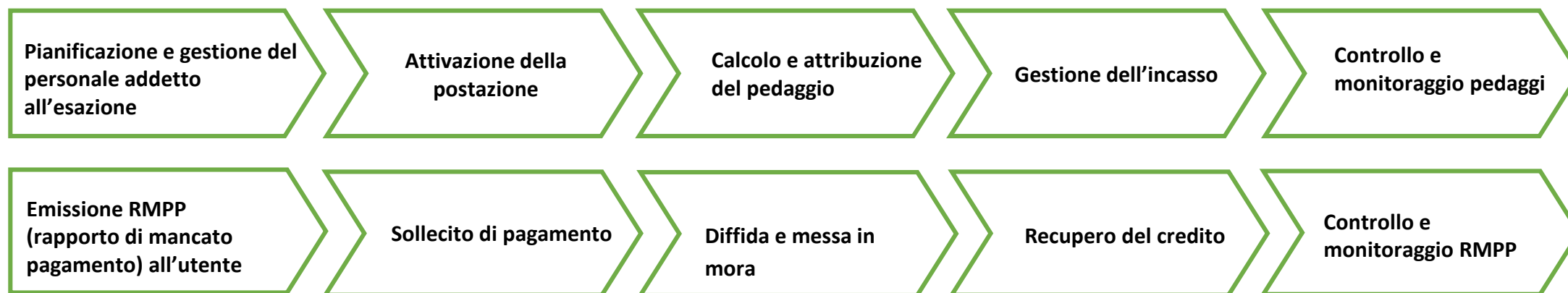
- descrivere le fasi che regolano il processo di esazione nell'ambito della mappatura generale dei processi aziendali riportata nel Manuale del sistema di gestione integrato (MI.SGI.000) identificando gli scenari collegati alle stesse;
- disciplinare le attività operative relative al processo di esazione;
- individuare il corretto utilizzo della modulistica a supporto dell'attività sopradescritta;
- individuare le responsabilità delle diverse figure aziendali interessate dal processo di esazione;
- indicare i manuali operativi delle singole attività a supporto del processo aziendale.

Il campo di applicazione della presente procedura si riferisce a tutte le attività legate al processo di esazione dei pedaggi.


Gli aspetti ambientali e di sicurezza del traffico connessi alle attività di esazione descritte sono riportate nelle rispettive procedure e nella documentazione di supporto.

La presente procedura si suddivide in 8 parti. Ognuna di esse descrive nel dettaglio le attività, i ruoli e le responsabilità coinvolte nel processo di esazione, il cui flusso è di seguito rappresentato:

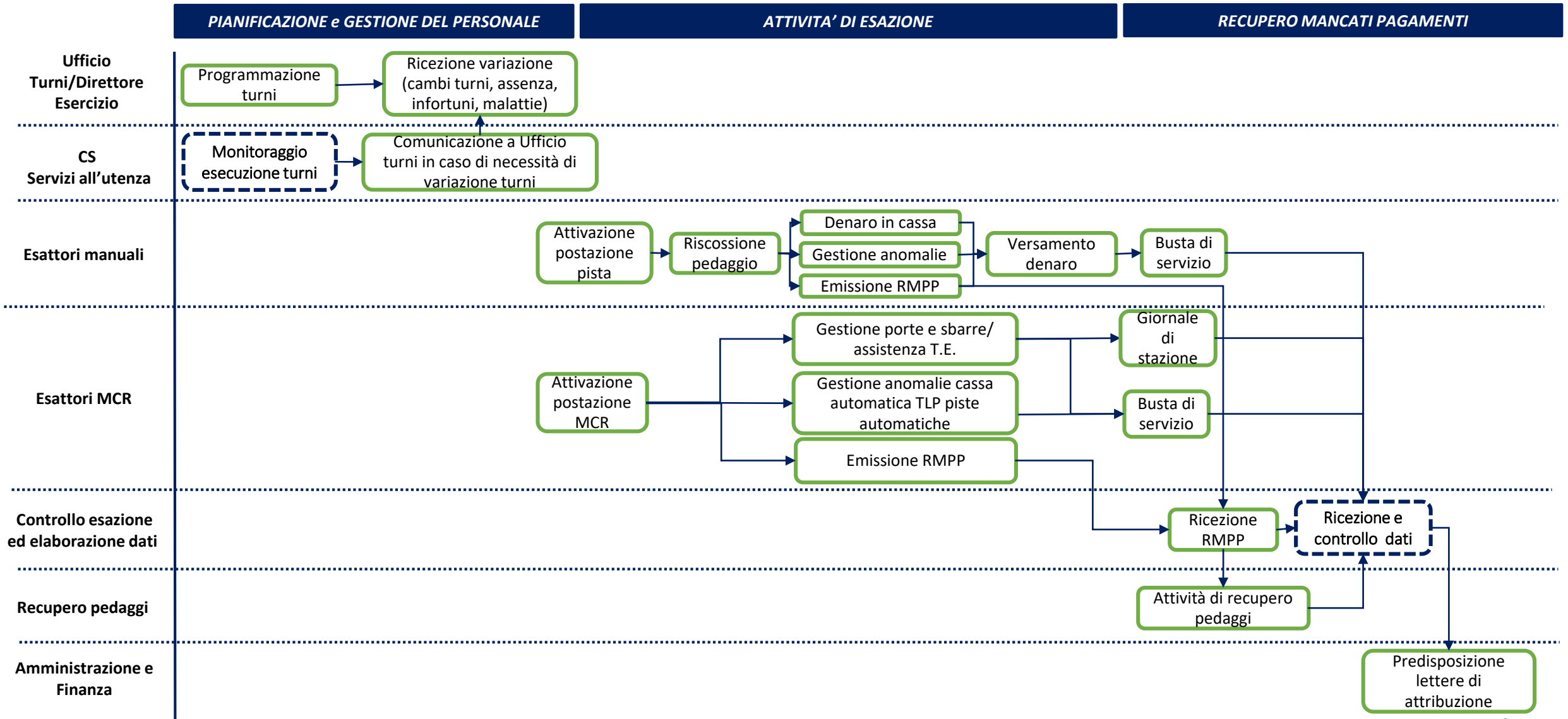
Flusso di processo



Flusso di processo - Legenda

Legenda	
	Descrizione attività (fuori dal sistema IT)
	Descrizione attività (nel sistema IT)
	Approvazione / validazione
	Output delle attività: documento
	Decisione / alternativa
	Attività di Controllo / verifica automatica
	Attività di Controllo / verifica manuale
	Evento imprevisto / situazione di emergenza

Flusso di processo - Servizio Esazione



Definizione di ruoli e responsabilità

Step 1

Definizione di ruoli e responsabilità 1/4

Direttore Esercizio - Ha la responsabilità di:

- definire, in concerto con il Responsabile SU, il numero di risorse umane per garantire il fabbisogno del servizio ed in particolare del settore esazione in relazione ai flussi di traffico;
- gestire il corretto svolgimento delle attività del servizio all'Utenza, autorizza il rilascio delle **autorizzazioni al transito dei trasporti eccezionali, sovrintende** i livelli qualitativi del servizio e Supervisiona il controllo della regolarità e della correttezza degli introiti derivanti da pedaggio.

Servizi all'utenza - Ha la responsabilità di:

- garantire adeguato supporto all'utenza in tutti i casi di problematiche legate al pagamento / riscossione dei pedaggi.;
- fornire informazioni generali sul servizio autostradale;
- stabilire, per il tramite dell'ufficio Controllo esazione ed Elaborazione dati, i contenuti dei manuali riguardanti l'operatività di esazione manuale e automatica;
- predisporre i capitolati e dei relativi aggiornamenti riguardanti il servizio di elaborazione dati esazione;
- aggiornare e gestire la modulistica di esazione;
- di fornire informazioni alle Forze dell'Ordine a supporto di indagini giudiziarie;
- stabilire le modalità operative dei sistemi automatici e manuali di esazione in collaborazione con le altre strutture aziendali;
- garantire il livello di servizio di risorse umane per la riscossione pedaggi in funzione dei flussi di traffico;
- gestire le pratiche al transito dei trasporti eccezionali (TE), con il supporto tecnico dalla Direzione Tecnica e di verificare la documentazione presentata e le eventuali integrazioni e modifiche richieste per i TE nonché il corretto utilizzo dell'autorizzazione, registrare e archiviare i dati relativi ai TE e supportare la Direzione Amministrazione e Finanza fornendo i dati statistici e contabili relativi ai TE;
- supervisionare il controllo della regolarità e della correttezza degli introiti derivanti da pedaggio;
- monitorare i dati traffico e dei rispettivi incassi e garantire l'elaborazione delle statistiche relative ai flussi di traffico;
- supportare la Direzione Amministrazione e Finanza, tramite il servizio di rielaborazione dati pedaggio, nell'attività di conguaglio con le altre Società autostradali.



Definizione di ruoli e responsabilità 2/4

Responsabile Servizi all'Utenza - Ha la responsabilità di:

- verifica il corretto svolgimento di tutte le attività di **esazione**, definisce, in concerto con il direttore di esercizio, il numero di risorse umane ed in particolare del settore esazione in relazione ai flussi di traffico, verifica l'attività di rilascio dei manuali operativi di esazione e di regolarizzazione dei transiti TE, verifica l'attività di rilascio delle **autorizzazioni al transito dei trasporti eccezionali**, e l'informazione ed il **supporto agli utenti**, anche attraverso l'attività svolta dal Centro Servizi, nel rispetto degli obblighi convenzionali e di Legge e dei livelli qualitativi e di servizio richiesti.

Capi stazione - Hanno la responsabilità di:

- assicurare il corretto svolgimento delle attività di esazione mediante il controllo delle attività delle stazioni di tratta di competenza; garantire la corretta applicazione delle procedure aziendali, predisporre in caso di eventi particolari eventuali modifiche al livello di servizio; garantire l'attività di assistenza per i casi anomali di esazione, segnalare al responsabile del servizio eventuali anomalie e/o comportamenti illeciti messi in atto dall'utenza o dal personale interno;
- collaborare nell'attività di formazione e aggiornamento del personale di esazione.

Esattori - Hanno la responsabilità di:

- svolgere le attività di riscossione del pedaggio e di regolarizzazione del transito in tutte le stazioni di competenza;
- svolgere le attività di assistenza alla clientela nella riscossione dei pedaggi, nel rispetto delle procedure aziendali e nel rispetto degli standard qualitativi stabiliti dalla Società;
- chiudere o aprire le piste delle stazioni autostradali di competenza nei limiti prestabiliti dalle procedure;
- svolgere attività di primo intervento per il ripristino della funzionalità degli impianti di esazione;
- informare ed assiste i clienti per i casi anomali di esazione o per danni alle infrastrutture della stazione.
- effettuare verifiche e registrazioni degli interventi di manutenzione eseguiti nella stazione di competenza;
- effettuare la riscossione di pagamenti differito del pedaggio RMPP;
- informare la clientela sui processi di esazione;
- acquisire documentazione relative ai sistemi di pedaggio e delle attività autostradali di competenza , in applicazione di conoscenze teorico-pratiche acquisibili mediante specifica formazione;
- raccogliere e distribuire documentazione di servizio e moduli per le segnalazioni e i suggerimenti dell'utenza.



Definizione di ruoli e responsabilità 3/4

Centro servizi- Ha la responsabilità di:

- garantire i rapporti con l'utenza per informazioni assicurando altresì la vendita di apparati telepass e la vendita e la fatturazione di tessere prepagate;
- assicurare la magnetizzazione dei titoli autostradali e la gestione delle problematiche derivanti dei contratti Viacard e Telepass;
- assicurare la riscossione dei pagamenti non corrisposti presso le linee di esazione e da solleciti inviati all'utenza.

Addetti Ufficio Controllo esazione ed Elaborazione dati - Hanno la responsabilità:

- di gestire il servizio esterno di prelievo, trasporto e approvvigionamento valori per l'esazione automatica e manuale;
- del controllo finanziario e amministrativo delle casse automatiche;
- di elaborare i dati e le statistiche relative ai dati di traffico;
- del controllo della documentazione inserita nelle Buste di Servizio, delle note registrate sul Giornale di Stazione e della documentazione proveniente dai caselli con relativa segnalazione e reportistica delle principali anomalie rilevate;
- del controllo, quadratura e certificazione dei flussi finanziari relativi alle gestioni esattoriali delle piste manuali e delle gestioni MCR (Buste di Stazione);
- di redigere e aggiornare, congiuntamente con Servizi all'Utenza, i manuali riguardanti l'operatività di esazione manuale e automatica;
- di gestire le pratiche di rimborso pedaggi alla clientela e il relativo conguaglio con le altre Società autostradali interconnesse ove previsto;
- di gestire il contratto di fornitura dei biglietti autostradali e garantire l'approvvigionamento degli stessi alle stazioni;
- di generare le tessere dipendenti e di servizio e verificarne il corretto utilizzo;
- di gestire il contratto del service elaborazione dati esazione;
- di effettuare verifiche contabili e reportistica relativa ai flussi di pedaggio telematici (tlp, tessere, carte) indirizzate a Amministrazione e Finanza;
- della gestione e distribuzione delle tabelle pedaggi;
- di gestire i profili autorizzativi degli utenti e in particolare degli esattori per l'accesso agli applicativi relativi all'esazione.



Definizione di ruoli e responsabilità 4/4



Amministrazione e Finanza - Ha la responsabilità di:

- garantire la predisposizione delle lettere di attribuzione e dei documenti di rilevanza fiscale e non fiscale inerenti il conto di interconnessione e curando la gestione dello stesso dal punto di vista finanziario.

Recupero pedaggi- Ha la responsabilità di:

- assicurare la riscossione dei pagamenti non corrisposti e della gestione delle pratiche relative al recupero crediti, mediante il sollecito all'utenza e la conseguente gestione del recupero.

Addetti Recupero pedaggi- Hanno la responsabilità di:

- gestire le pratiche relative al recupero pedaggio attraverso il sollecito all'utenza e la gestione del recupero crediti;
- assicurare i rapporti con l'utenza per informazioni, precisazioni, conferme e annulli relativi ai mancati pagamenti;
- controllare i pagamenti effettuati e gestire i vari flussi finanziari legati alla riscossione degli RMPP.

Organizzazione delle Risorse Umane

Step 2

Organizzazione delle risorse umane

1 Gestione delle presenze

La gestione delle Risorse Umane è disciplinata dalla procedura Risorse Umane – PRI.RIS.UMA. Si riporta qui di seguito, e nei manuali collegati, uno specifico focus dedicato al personale Turnista - Esattori



Definizione numero Risorse

Il **Direttore Esercizio**, tramite l'**Ufficio turni** mediante l'apposito software aziendale e nel rispetto della normativa vigente, dei Contratti Collettivi nazionali e aziendali e dei contratti individuali di lavoro, **definisce il numero di esattori per turno e per stazione**, programmando i turni diurni e notturni delle risorse necessarie per garantire i livelli di servizio attesi, sia ordinari che straordinari.

Comunicazione turno

Il turno viene portato a conoscenza dei singoli operatori attraverso il **software aziendale**, ove è possibile prendere visione dello storico e delle modifiche apportate.

Monitoraggio e modifiche

Il Capo Servizio **Servizi all'utenza**, anche tramite i rispettivi preposti, utilizzando **l'apposito software aziendale**, monitora l'esecuzione dei turni programmati e interviene in caso di necessità di variazione dei turni (cambi turni, assenze improvvise, infortuni, malattie) comunicando tempestivamente all'Ufficio Turni le variazioni autorizzate o richiedendo, se necessario, il suo ausilio.

Per ulteriori indicazioni circa la gestione di malattie e infortuni si rimanda al Manuale Operativo Esattori MO.SER.ESA

Organizzazione delle risorse umane

2 Sicurezza sul lavoro



Nel Manuale Operativo Esattori MO.SER.ESA. sono riportate al capitolo dedicato alla “Sicurezza dei lavoratori” le modalità da adottare per la sicurezza dei lavoratori in caso di rapina e in caso di altre situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi durante le attività lavorative (es. incendi, assistenza per chiamata dal dispositivo “lavoratore solo”).



Il manuale MO.SER.ESA. riporta anche una serie di regole comportamentali da adottare per la sicurezza sul lavoro, tra cui in particolare l’attraversamento pedonale delle piste di esazione



Per ulteriori indicazioni circa la sicurezza su lavoro si rimanda al Manuale Operativo Esattori MO.SER.ESA

Operatività dell'esattore

Step 3

Operatività dell'esattore



L'attività degli esattori è descritta, oltre che nella presente procedura:

- nel Manuale Operativo "Servizio Esazione" (MO.SER.ESA)
- nel manuale pratico per il ripristino delle funzionalità impianti eseguibili dall'esattore (MO.RIP.FUN)
- nel Manuale "Disposizioni Operative" (MO.DIS.OPE)
- nel manuale operativo "Termini e frasi utili" (MO.TER.FRA), che riassume termini e frasi utili per comunicare con gli utenti in inglese.
- Nella procedura PRI.CON.OPE (Procedura Controllo Operativo);
- Nel manuale Operativo Versamento Denaro (MO.VER.DEN).

Per attivare le postazioni MCR e le piste manuali, l'Esattore è dotato di tessere, codici personali e Password.

L'attivazione della postazione e la relativa chiusura a fine turno richiedono attività specifiche per la gestione degli introiti, per la gestione dei monitoraggi centralizzati di tratta e per la compilazione di documentazione (Giornale di stazione ,busta di servizio, distinta di versamento per esazione manuale).

Dette attività sono descritte in dettaglio nel MO.DIS.OPE "Manuale Disposizioni Operative" e MO.SER.ESA "Manuale Operativo Servizio esazione".

- Per le porte manuali si fa riferimento al Manuale Operativo, al Manuale Operativo (MO.POR.HER) "Interfaccia utente Hermes" e al Manuale Operativo "Servizio esazione" (MO.SER.ESA).
- Per le porte automatiche si fa riferimento al Manuale Operativo "M.C.R. Monitoraggio Centralizzato di Rete" (MO.MON.CEN) e nel IO.GIO.STA "Istruzione operativa Giornale di stazione".

Tutte le postazioni MCR sono fornite di una "Cassa di stazione" adeguato alle esigenze. (M02.PRI.SER.ESA).

La gestione dei fondi "Cassa di stazione" è supportata dal software "Giornale di stazione" secondo le istruzioni riportate nel IO.GIO.STA "Istruzione operativa Giornale di stazione", MO.DIS.OPE "Manuale Disposizioni Operative" e MO.SER.ESA "Manuale Operativo Servizio esazione".

Tariffe ed esenzioni

Step 4

Tariffe e esenzione



TARIFFE

CAV procede con cadenza annuale alla richiesta di aggiornamento delle **tariffe autostradali** da applicare ai transiti sulle competenze autostradali.

Le tariffe di pedaggio di CAV S.p.A. vengono approvate con Decreto I.M. dal MIT e dal MEF e vengono rese note al personale e all'utenza secondo le modalità indicate nella istruzione operativa IO.AGG.TAR (Istruzione operativa «Aggiornamento Tariffe Autostradali»)

Sono previsti casi di
esenzione dal
pagamento del pedaggio
o altre forme di
agevolazione?



TIPOLOGIA

ESENZIONI

- E' consentito alla CAV rilasciare autorizzazioni per singoli viaggi sulle autostrade esclusivamente per ragioni inerenti il servizio delle autostrade stesse o per ragioni promozionali.

AGEVOLAZIONI

- La CAV, previa autorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ha la facoltà di concedere, a particolari categorie di utenti, forme di abbonamento per il transito sulle autostrade o altre agevolazioni, finalizzate a facilitare la riscossione dei pedaggi o ad incrementare il traffico sulle autostrade.

MONITORAGGIO

Il monitoraggio relativo alle esenzioni e alle agevolazioni in essere viene svolto **quotidianamente** dall'ufficio **Controllo Esazione ed Elaborazione dati**.

Sistema di pedaggio

Step 5

Sistema di pedaggio

1 Premessa

Per la **gestione** e il **controllo** dei sistemi di esazione CAV si avvale di un sistema **informatizzato e compatibile con l'intera rete autostradale interconnessa**, che prevede la disponibilità di processi automatici che provvedono alla raccolta delle informazioni generate dai sistemi periferici di esazione: **piste di entrata, piste di uscita, portali di rilevazione in itinere, MCR, impianti di rilevazione foto, sino al controllo dei dati ed alla loro memorizzazione in appositi data base.**

Qual è lo scopo del
processo di elaborazione
dei dati?



Tutti i messaggi relativi ai transiti rappresentano l'elemento centrale del processo di elaborazione dei dati per il sistema di pedaggio, che ne prevede:

- la loro elaborazione a fini **statistici**;
- la loro elaborazione a fini **contabili** e di scambio dati con le **Concessionarie interconnesse**;
- l'applicazione di **specifici trattamenti in funzione della tipologia del transito e delle modalità di pagamento** (regolare concluso in contanti; regolare concluso con Telepass, ecc.);
- l'utilizzo ai fini della gestione dei reclami e del controllo sull'utenza e sull'esazione.

Sistema di pedaggio

2 Riscossione in piste manuali

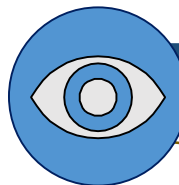
In che modo viene effettuata la riscossione in piste manuali?



RISCOSSIONE MANUALE SU PISTA

- L'esattore della stazione autostradale introita i pedaggi relativi a percorrenze autostradali provenienti da tutte le stazioni di entrata della rete autostradale interconnessa secondo le modalità descritte nel Manuale Operativo "Disposizioni Operative" (MO.DIS.OPE) e nel Manuale Porta Manuale "Interfaccia utente Hermes" (MO.POR.MAN);
- Al termine di ogni turno di lavoro l'operatore procede secondo quanto previsto nel manuale operativo "Disposizioni Operative" (MO.DIS.OPE) e sul manuale operativo "Versamento denaro" (MO.VER.DEN);

In che modo viene effettuato il monitoraggio sulla riscossione in piste manuali?



MONITORAGGIO

- Tutti questi passaggi vengono **monitorati**, attraverso opportuni software, dall'ufficio **Controllo Esazione e Elaborazione Dati**, allo scopo:
 - di controllare la corretta attribuzione dei valori da parte della Società di contazione esterna;
 - di monitorare l'operato gestionale e finanziario degli addetti all'esazione.
 - **l'Ufficio Controllo Esazione e Elaborazione Dati:**
 - svolge tutte le verifiche ed i controlli sulle gestioni esattoriali e trasmette mensilmente agli uffici preposti i tabulati finali con l'indicazione dei proventi introitati;
 - Segnala eventuali anomalie riscontrate nella riscossione dei pedaggi;
 - La ripartizione dei proventi con le altre Società autostradali interconnesse avviene ad opera di **Amministrazione e Finanza** tramite apposita lettera di attribuzione, sulla base dei dati di ripartizione predisposti dal service esterno.
- I rapporti tra le Società interconnesse sono regolati da apposita convenzione.

Sistema di pedaggio

3 Riscossione da cassa automatica

In che modo viene effettuata la riscossione da cassa automatica?



RISCOSSIONE

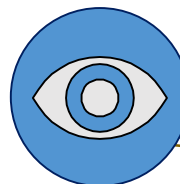
Per la riscossione in automatico del pedaggio, la Società utilizza delle **casche automatiche**.

La cassa automatica è un'apparecchiatura elettromeccanica che:

- legge i biglietti di pedaggio determinando il corrispettivo del transito;
- accetta banconote e monete emettendo l'eventuale resto
- è abilitata a ricevere i pagamenti tramite carte: viacard; tessere a scalare d'importo, carte di debito Fast-Pay e carte di credito;
- emette su richiesta del cliente l'attestazione di transito.

Le casche automatiche vengono controllate in remoto dalla postazione MCR assistendo la clientela nella riscossione dei pedaggi e per risolvere eventuali anomalie (rapporto di mancato pagamento, sfasatura orario, biglietto illeggibile, errato o mancato resto, ecc.).

In che modo viene effettuato il monitoraggio sulla riscossione da cassa automatica?



MONITORAGGIO

L'ufficio **Controllo Esazione e Elaborazione Dati** con l'ausilio di opportuni software, segue la corretta gestione finanziaria amministrativa delle casche. Attraverso un monitoraggio giornaliero: i) vengono controllati i livelli di servizio e le quantità di denaro, predisponendo, quando necessarie, le conseguenti azioni di carico e scarico; ii) vengono effettuati controlli gestionali ed operativi (es. rimborsi, verifiche transiti, verifiche inceppamenti, ecc.).

Le operazioni di approvvigionamento delle casche e contazione valori sono curate dal Service esterno, che si occupa del riempimento e dello svuotamento delle stesse, conferendo i valori prelevati alla Società che si occupa del servizio di contazione.

La Società preposta alla contazione dei valori procede alla conta del denaro secondo le modalità indicate nel Manuale Operativo "Procedure di rendicontazione dei proventi di Esazione pedaggio" (MO.PRO.REN) e riportate nel Capitolato Speciale Norme descrittive e Prestazionali del contratto di affidamento del servizio. La suddivisione con le altre Società autostradali interconnesse avviene ad opera del Servizio **Amministrazione e Finanza**, tramite apposita lettera di attribuzione sulla base dei dati di ripartizione predisposti dal service esterno. I rapporti tra le Società interconnesse sono regolati da apposita convenzione.

Per quanto riguarda le altre tipologie di pagamento del pedaggio, si rimanda alle slide dedicate ai pagamenti automatici.

Sistema di pedaggio

4 Riscossione con telepedaggio

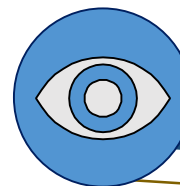
In che modo viene effettuata la riscossione con telepedaggio?



RISCOSSIONE

È un servizio che consente, attraverso l'utilizzo di un **piccolo apparato installato sul veicolo**, di transitare nelle porte dedicate al telepedaggio senza fermarsi al casello. Eventuali anomalie che si dovessero verificare al momento del transito saranno gestite dall'esattore MCR.

In che modo viene effettuato il monitoraggio sulla riscossione con telepedaggio?



MONITORAGGIO

I pedaggi relativi a tale modalità di riscossione vengono mensilmente attribuiti alla Società direttamente dal service gestore con apposita lettera di attribuzione o apposita fattura. Vengono effettuate azioni di gestione dei reclami, reportistica e correzione transiti. La **Direzione Esercizio** provvede alla registrazione dei pedaggi e alla eventuale rielaborazione dei relativi dati per la reportistica, che condivide periodicamente con la **DAF** per le attività di sua competenza.

Sistema di pedaggio

5 Riscossione con tessere Viacard

In che modo viene effettuata la riscossione con tessere Viacard?



RISCOSSIONE

Esistono due tipi di tessere Viacard (carte magnetiche):

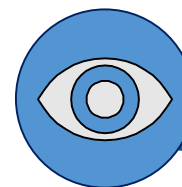
- le Viacard a scalare d'importo;
- le Viacard di conto corrente.

Le prime sono carte prepagate disponibili nei tagli da Euro 25, 50 e 75.

Le Viacard di conto corrente emesse da Concessionarie autostradali sono carte dedicate prevalentemente alle aziende e agli operatori economici che utilizzano frequentemente l'autostrada, che consentono il pagamento dei pedaggi autostradali con addebito su un conto corrente bancario e consentono inoltre di aderire al servizio Telepass.

Eventuali anomalie che si dovessero verificare nel corso della riscossione saranno gestite dall'esattore MCR.

In che modo viene effettuato il monitoraggio sulla riscossione con tessere Viacard?



MONITORAGGIO

I pedaggi relativi alla modalità di riscossione tramite Viacard vengono mensilmente attribuiti alla Società direttamente dall'emittente con apposita lettera di attribuzione. Vengono effettuate azioni di gestione dei reclami, reportistica e correzione transiti.

Sistema di pedaggio

6 Riscossione con carte di debito e di credito

In che modo viene effettuata la riscossione con carte di debito e di credito?



RISCOSSIONE

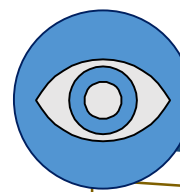
CARTE DI DEBITO (Fast pay)

È il servizio di pagamento dei pedaggi basato sull'impiego delle carte PagoBancomat aderenti al circuito Fast-Pay, gestito dalla Società per i Servizi Bancari S.p.A. (S.S.B.). Eventuali anomalie che si dovessero verificare nel corso della riscossione saranno gestite dall'esattore MCR.

CARTE DI CREDITO

È il servizio di pagamento dei pedaggi autostradali basato sull'impiego delle carte di credito aderenti ai circuiti VISA, Eurocard/Mastercard, American Express e Postamat Maestro, Maestro Tedesche, Diners, Carta Aura, ecc. Eventuali anomalie che si dovessero verificare nel corso della riscossione saranno gestite dall'esattore MCR.

In che modo viene effettuato il monitoraggio sulla riscossione con carte di debito e di credito?



MONITORAGGIO

L'attribuzione dei ricavi tra le Società autostradali interconnesse prevede che la S.S.B. (in relazione alle carte di debito) e i vari circuiti bancari (Bankamericard, Diners e Findomestic, per le carte di credito) accredita gli interi pedaggi alla Società che gestisce la stazione di uscita. Vengono effettuate azioni di gestione dei reclami, reportistica e correzione transiti. Successivamente, il Servizio **Amministrazione e Finanza**, procede con la predisposizione delle lettere di attribuzione.

Sistema di pedaggio

7 Tipologie di transito

SU PISTA PRESIDIA DA ESATTORE

L'esattore riscuote manualmente il pedaggio calcolato in base alle classi di appartenenza dei veicoli con il supporto del software di pista

IN CASSA AUTOMATICA

L'utente utilizza autonomamente una apparecchiatura. Il personale di esazione assiste la clientela nella riscossione dei pedaggi. Una società esterna periodicamente ritira il denaro introitato nella cassa svolgendo attività di contazione, redigendo rendicontazione degli incassi.

TITOLI MAGNETICI O ELETTRONICI

Vengono effettuate specifiche verifiche prima dell'addebito in virtù di particolari convenzioni

ESENTI

Previsti ai sensi di legge o in forza di Convenzioni

1

PAGAMENTO
IN CONTANTI

2

TITOLI DI
PAGAMENTO

3

PAGAMENTO
«SPECIALE»

4

MANCATO
PAGAMENTO

5

ESENTI

PREPAGATO (VIACARD A SCALARE D'IMPORTO)

Vengono effettuate opportune verifiche in caso di richieste e/o contestazioni della clientela

POSTPAGATO (TELEPEDAGGIO, VIACARD DI CONTO CORRENTE, TITOLO DI PAGAMENTO BANCARIO)

Vengono effettuate opportune verifiche in caso di richieste e/o contestazioni della clientela

RMPP

Sono necessarie specifiche attività di recupero del credito

Per ulteriori indicazioni circa la tipologia di riscossione e di pagamento (differito e contestuale) si rimanda al manuale MO.DIS.OPE



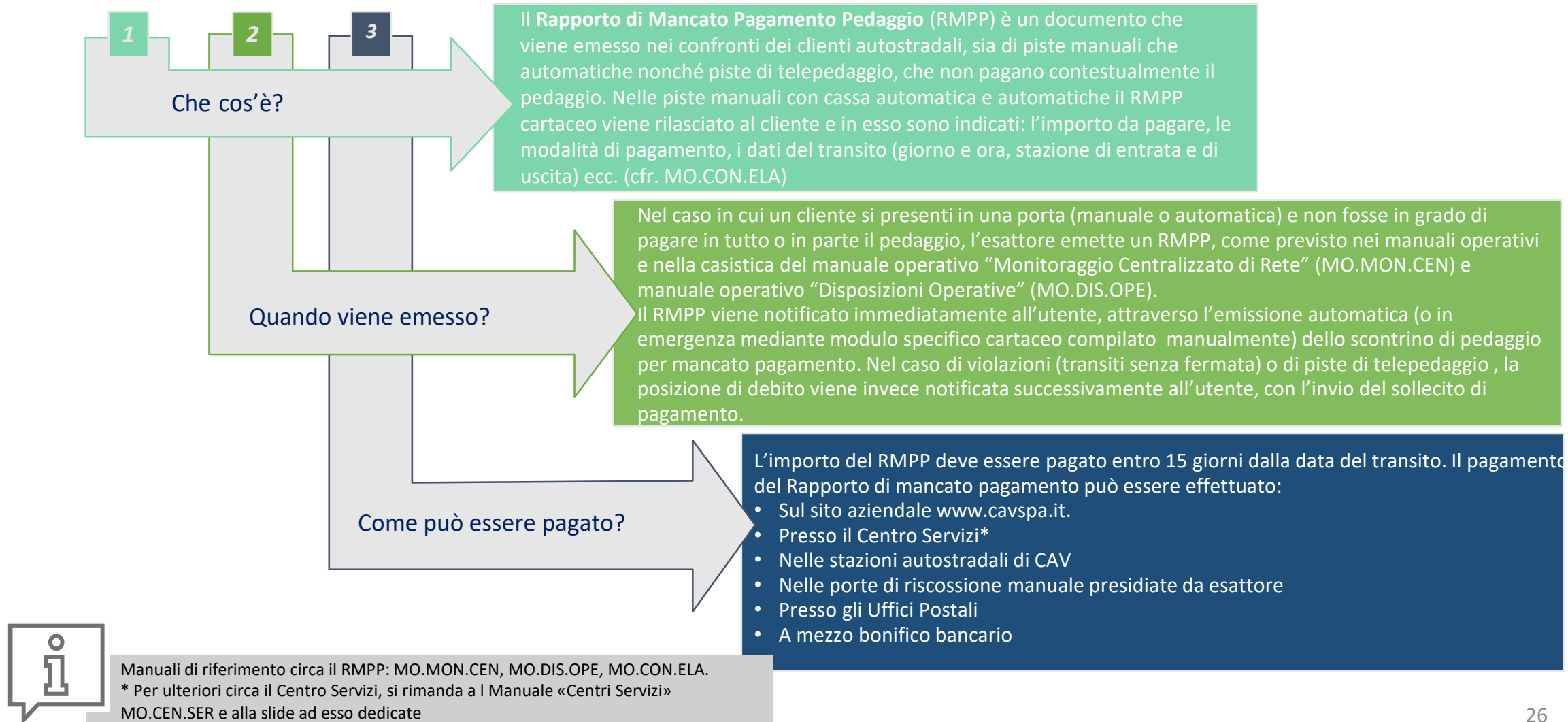
Di seguito, i dettagli sulle diverse tipologie di RISCOSSIONE e le attività connesse

Mancato pagamento del pedaggio

Step 6

Mancato pagamento del pedaggio

1 Rapporto di mancato pagamento



Mancato pagamento del pedaggio

2 Recupero del mancato pagamento

1

Entro 15 giorni dalla data di emissione il RMPP può essere pagato:

- Direttamente presso l'esattore in pista manuale o postazione MCR che riscuote l'importo e al termine del turno procede secondo quanto previsto nel manuale operativo "Disposizioni Operative" (MO.DIS.OPE) e sul manuale operativo "Versamento denaro" (MO.VER.DEN);
- Presso il Centro Servizi, dove l'addetto riscuote l'importo e al termine del turno procede secondo quanto previsto nel manuale operativo "Versamento denaro" (MO.VER.DEN);

L'ufficio **Recupero pedaggi** inserisce manualmente, dopo verifica, i RMPP incassati dagli esattori in postazione MCR e ne rende conto ad **Amministrazione e Finanza** mensilmente; gli incassi inseriti dagli operatori del Centro Servizi, o in pista manuale creano invece un flusso che implementa direttamente il sistema.

2

Se il **RMPP** non viene pagato entro 15 giorni:

- l'importo è maggiorato di € 2,58 per oneri di accertamento
- gli atti relativi potranno essere trasmessi alla POLIZIA STRADALE per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, comma 11 e 21, del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale.

Recupero pedaggi tiene monitorato lo status dei RMPP e il loro mancato o effettuato pagamento, condividendo periodicamente l'esito delle relative verifiche con Controllo Esazione e Elaborazione Dati.



Per ulteriori dettagli relativi alla gestione del RMPP e del recupero del credito si rimanda al MO.CON.ELA

Mancato pagamento del pedaggio

2 Recupero del mancato pagamento

3

L'attività di **recupero dei crediti** derivanti dal mancato pagamento dei pedaggi è eseguita da **Recupero Pedaggi**.

Le fasi di tale attività possono essere così riassunte:

1. al cliente sono assegnati **15 giorni** per corrispondere l'importo del pedaggio senza maggiorazioni;
2. Se il cliente non procede al pagamento nei termini indicati, CAV, entro il 90° giorno dall'emissione del RMPP, inoltra il primo sollecito di pagamento maggiorato degli oneri di accertamento previsti per legge;
3. Qualora il cliente non proceda con il pagamento, CAV, entro 180 giorni dall'emissione del RMPP, inoltra il secondo sollecito di pagamento;
4. Dopo gli opportuni controlli, se il cliente non ha provveduto al pagamento, CAV procede al recupero forzoso del credito avvalendosi, a seconda dei casi e degli importi, di un'apposita Società esterna di "recupero crediti";
5. nel caso l'utente risulti ai controlli "Recidivo", e non provveda al pagamento entro 15 giorni dall'emissione del RMPP, CAV invia un sollecito all'utente. Se ancora entro il termine di 15 giorni dall'invio di tale sollecito il pagamento non viene effettuato, si procede alla trasmissione degli atti alla POLIZIA STRADALE per l'accertamento della violazione di cui all'art. 176 comma 11 e 21 del nuovo Codice della strada.



4

Mensilmente **Controllo Esazione ed Elaborazione Dati, Recupero Pedaggi e Amministrazione e Finanza** monitorano, ciascuno per quanto di competenza, il pagamento degli RMPP sulla base dei tabulati che vengono richiesti al Service elaborazione dati, tramite i propri programmi, a seguito di lavorazioni e chiusure di flussi periodici.



Per ulteriori dettagli relativi alla gestione del RMPP e del recupero del credito si rimanda al MO.CON.ELA

Assistenza al cliente

Step 7

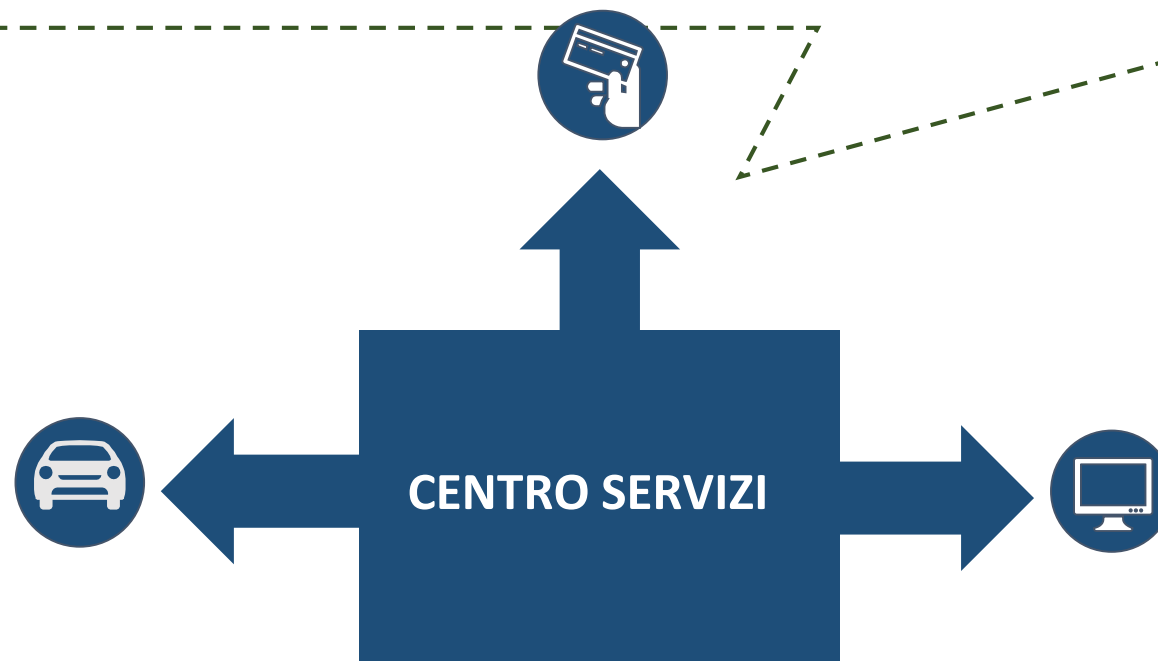
Assistenza al cliente

In che modo si garantisce assistenza al cliente?

CAV garantisce l'assistenza all'utenza mediante il **CENTRO SERVIZI o CENTRO DI ASSISTENZA CLIENTI**, che fa riferimento a **Servizi all'Utenza**. In particolare: fornisce indicazioni su come risolvere qualsiasi problema inerente all'attività dell'azienda ed eventualmente come poter reperire informazioni su ogni attività relativa all'autostrada. Risponde, utilizzando strumenti elettronici o telefonici, ad ogni problematica che si è verificata nella tratta di competenza. Ritira, distribuisce i moduli per suggerimenti, richieste varie e/o reclami della clientela. Risponde e assiste la clientela nell'attività di riscossione del pedaggio. L'ufficio inoltre assicura informazioni e/o richieste degli utenti circa la commercializzazione di **tessere Viacard** (a scalare d'importo e di c/c), di **apparati di telepedaggio** con relativa assistenza post vendita.

Il Centro Servizi:

- Garantisce la possibilità agli utenti di effettuare il pagamento in contanti o con sistemi elettronici dei RMPP
- rappresenta il punto di contatto dell'Azienda con l'utenza
- Rimborso fino a valori prestabiliti eventuali mancati resti o altro, per guasti e/o anomalie che si verificano nelle casse automatiche
- fornisce informazioni al cliente circa la percorribilità sulla rete di CAV
- gestisce le eventuali problematiche del cliente
- offre servizi di carattere commerciale.



Il **Centro Servizi** utilizza delle procedure informatiche necessarie alla definizione di ogni richiesta della clientela risolvendo per quanto di competenza eventuali anomalie



L'intera attività svolta dal Centro Servizi è descritta Manuale Operativo Centri Servizi - MO.CEN.SER

Controlli gestionali e finanziari svolti da Controllo Esazione ed Elaborazione dati Step 8

Controlli gestionali e finanziari svolti da Controllo Esazione e Elaborazione Dati

Che attività svolge
Controllo Esazione ed
Elaborazione dati?



Gli strumenti di controllo a disposizione del servizio e le relative modalità operative sono dettagliate nel Manuale: Controlli Elaborazione dati e recupero pedaggi - Manuale Operativo (MO.CON.ELA), riservato ai soli operatori di Servizi all'Utenza, ufficio Controllo Esazione ed Elaborazione dati e ufficio Recupero pedaggi.

Le differenze contabili rilevate vengono comunicate agli esattori con cadenza mensile.

In caso di riscontrate incongruenze gestionali di rilievo, vengono segnalate dall'ufficio **Controllo Esazione ed Elaborazione dati** al Capo Servizio **Servizi all'Utenza** e, se ritenute congrue, **notificate agli esattori interessati. Copia delle comunicazioni agli esattori sono inoltrate per conoscenza alle direzioni Esercizio, Risorse Umane e Organizzazione e Amministrazione e Finanza.**

Le differenze finanziarie vengono comunicate, con cadenza mensile, alla **Direzione Risorse Umane e Organizzazione** e alla **Direzione Amministrazione e Finanza** per il conguaglio.

L'Ufficio Controllo Esazione ed Elaborazione dati procede inoltre ad elaborare l'analisi della situazione dei transiti all'interno della tratta autostradale di competenza, comparandola con i dati storici.

Tali dati vengono inviati alle Direzioni interessate sia per la valutazione della forza lavoro sia per la necessaria analisi gestionale.



Servizio esazione

Responsabilità per funzione

	Pianificazione e gestione del personale	Attività di esazione – riscossione pedaggi	Monitoraggio / rielaborazione dati	Recupero mancati pagamenti – RMPP	Assistenza Clienti	Predisposizione Tariffe	Gestione attività con società interconnesse
Direttore Esercizio	✓ □	✓ □	✓ □		✓ □	✓ □	✓ □
Ufficio Turni	■ □						
Resp. Servizi all'Utenza	■ □						
Esattori		■ □					
Servizi all'Utenza		✓ □			✓ □		
Controllo Esazione ed Elaborazione dati			■ □	✓ □	✓ □	■ □	■ □
Recupero pedaggi				■ □	■ □		
Amministrazione e Finanza			■ □			■ □	■
Direzione Amministrazione e Finanza			✓ □	✓ □	✓ □	✓ □	✓ □
Centro Servizi				■ □	■ □		

Legenda

■ □	Esecuzione attività / supporto all'esecuzione
✓ □	Verifica/Approvazione

Riferimenti normativi e allegati

Riferimenti:

Riferimento	Step procedura
UNI ISO 9001:2015 punti: 7.1.2. "Persone" 7.1.3 "Infrastruttura" 8.2 "Requisiti per i prodotti e i servizi" 8.5 "Produrre ed erogazione dei servizi" 9.1 "Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione"	Step 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
UNI ISO 14001:2015 punti: 7.2 «Competenza» 7.5 «Informazioni documentate» 8.1 «Pianificazione e controlli operativi» 8.2 «Preparazione e risposta alle emergenze»	Step 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
UNI ISO 39001:2016 punti: 8.1 "Pianificazione e controllo operativo" 8.2 "Preparazione e risposta alle emergenze"	Step 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
UNI ISO 45001:2018 punti: 7.2 "Competenza" 7.5 "Informazioni documentate" 8.1 "Pianificazione e controllo operativi" 8.2 "Preparazione e risposta alle emergenze"	Step 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

Documentazione di supporto e collegata:

Convenzione di concessione con ANAS S.p.A.
Convenzione di Interconnessione con Società Autostradali
Norma del Codice della Strada per la riscossione del pedaggio (art. 176 e ss.mm.ii)

Allegati (Standard di lavoro):

#	Standard di lavoro	Responsabile redazione / aggiornamento
1	MO.CEN.SER – Manuale operativo «Centri Servizi»	Servizi all'Utenza
2	MO.DIS.OPE – Manuale operativo «Disposizioni operative»	Servizi all'Utenza
3	MO.MON.CEN – Manuale operativo «Monitoraggio centralizzato di rete»	Servizi all'Utenza
4	MO.POR.MAN – Manuale operativo «Porta Manuale "Interfaccia utente hermes"»	Servizi all'Utenza
5	MO.PRO.REN – Manuale operativo «Procedure di rendicontazione dei proventi di Esazione pedaggio»	Servizi all'Utenza
6	MO.RIP.FUN – Manuale operativo «Ripristino funzionalità impianti di esazione»	Servizi all'Utenza
7	MO.TER.UTI – Manuale operativo «Termini e frasi utili Inglese/Italiano»	Servizi all'Utenza
8	MO.VER.DEN – Manuale operativo «Versamento denaro»	Servizi all'Utenza
9	MO.SER.ESA – Manuale operativo «Servizio Esazione»	Servizi all'Utenza
10	MO.CON.ELA – Manuale operativo «Controlli Elaborazione dati e recupero pedaggi»	Servizio Elaborazione Dati e Recupero Pedaggi

Riferimenti normativi e allegati

Allegati (Standard di lavoro):

#	Standard di lavoro	Responsabile redazione / aggiornamento
11	M02.PRI.SER.ESA – «Busta-Rapporto di servizio»	Servizi all'Utenza
12	M03.PRI.SER.ESA – «Etichetta Busta Biglietti»	Servizi all'Utenza
13	M06.PRI.SER.ESA – «Modulo di consegna "scontrini di pedaggio" da compilare a mano»	Servizi all'Utenza
14	M07.PRI.SER.ESA – «Richiesta attestazione di transito»	Servizi all'Utenza
15	M08.PRI.SER.ESA - «Versamento per richiesta controvalore di denaro (Stazione di Padova Est)»	Servizi all'Utenza
16	M09.PRI.SER.ESA - «Distinta versamento valori»	Servizi all'Utenza
17	M10.PRI.SER.ESA - «Busta di denaro»	Servizi all'Utenza
18	M11.PRI.SER.ESA - «Distinta versamento buste di denaro»	Servizi all'Utenza
19	M12.PRI.SER.ESA - «Prospetto giornaliero di servizio»	Servizi all'Utenza
20	M13.PRI.SER.ESA - «Segnalazione evento»	Servizi all'Utenza
21	M14.PRI.SER.ESA - «Buono pedaggio sostitutivo»	Servizi all'Utenza
22	M15.PRI.SER.ESA - «Transiti su pista speciale»	Servizi all'Utenza
23	M16.PRI.SER.ESA - «Ricevuta per tessera ritirata»	Servizi all'Utenza
24	M17.PRI.SER.ESA - «Rapporto manuale di mancato pagamento pedaggio»	Servizi all'Utenza

#	Standard di lavoro	Responsabile redazione / aggiornamento
25	M18.PRI.SER.ESA - «Modulo di autocertificazione del casello di ingresso»	Servizi all'Utenza
26	M20.PRI.SER.ESA - «Denaro proveniente dai caselli versato al Centro Servizi di Venezia Mestre»	Servizi all'Utenza
27	M22.PRI.SER.ESA - «Scontrino di pedaggio manuale»	Servizi all'Utenza
28	M23.PRI.SER.ESA - «Verbale di trasmissione comunicazione»	Servizi all'Utenza
29	IO.AGG.TAR – Istruzione Operativa «Aggiornamento tariffe autostradali»	Servizi all'Utenza
30	IO.GIO.STA – Istruzione Operativa «Giornale di stazione»	Servizi all'Utenza