



**CONCESSIONI
AUTOSTRADALI
VENEZIA**

Monitoraggio centralizzato di rete

| | |
|---|---|
| Documento: | MO.MCR.000 |
| Codice di raggruppamento: | PRI.SER.ESA |
| Oggetto della modifica: | Aggiornamento generale della procedura di riferimento |
| 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.02 |
| | Pag. 1 di 89 |

Monitoraggio centralizzato di rete

Paragrafo 1

Monitoraggio centralizzato di rete

Il sistema MCR (Monitoraggio Centralizzato di Rete) è lo strumento che permette la gestione da remoto delle problematiche dei clienti che transitano dalle porte automatizzate e della gestione delle stazioni/piste e consente:

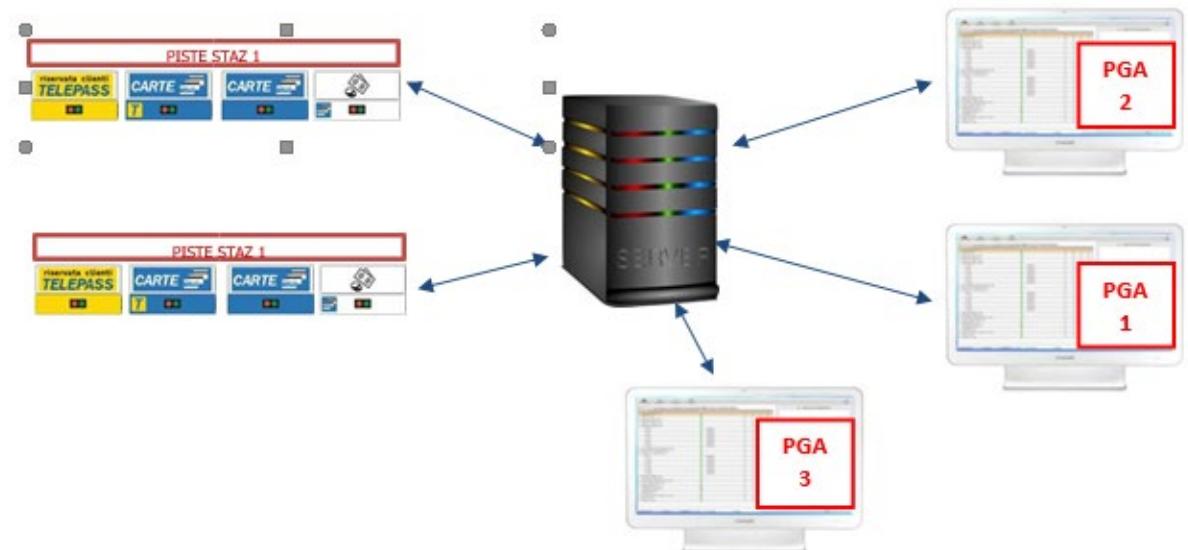


la gestione delle anomalie verificatesi durante le operazioni di esazione la distribuzione dinamica delle anomalie con equa ripartizione dei carichi di lavoro tra tutte le postazioni ad esso collegate l'invio da remoto dei comandi il monitoraggio dello stato degli impianti da postazione gestione anomalie (PGA) e da postazione gestione piste (PGP) il collegamento audio/video con gli impianti controllati.

Tuttavia, questa modalità di lavoro, non esime il personale dall'obbligo di mettersi in contatto vocale con il cliente che richiede assistenza e, in caso di incomprensione nell'esposizione del problema, d'impossibilità ad un dialogo efficace o per qualunque altra ragione, e dal dovere di portarsi personalmente in pista o inviare il collega presente sul posto, per cercare di risolvere l'inconveniente.

Il cliente deve sempre ricevere la massima attenzione e soddisfazione.

Lo schema illustra la struttura del sistema MCR





Identificazione operatori Paragrafo 2

Identificazione operatori



La prima operazione da effettuare per iniziare il proprio turno di lavoro sarà l'apertura della postazione MCR con le proprie credenziali

- La procedura di identificazione avviene attraverso la **digitazione del proprio codice identificativo**.
- Il turno proposto dal sistema è il più probabile in relazione all'orario di inizio del servizio, ma potrà essere **modificato dall'operatore** a seconda delle esigenze.
Si precisa che **l'operatore addetto alla gestione MCR è tenuto, ad inizio turno, ad inserire il proprio codice identificativo personale**

The screenshot shows the 'Procedura di identificazione' (Identification Procedure) window. It includes:

- A header with the 'autostrade per l'Italia' logo and 'Postazione MCT v2.0.6.4'.
- A graphic of a road curving to the right with the 'MCT' logo at the bottom.
- A yellow key icon.
- A dropdown menu for selecting the shift: "1 - Primo Turno".
- A section for inserting a badge via a magnetic reader.
- A section for alternative digitization: "Codice Esattore" and "PIN" fields.
- A "PIN" field.
- An "INIZIO TURNO" (Start Shift) button.
- An "Descrizione dell'errore" (Error Description) section containing the red text "Autorizzazione NEGATA" (Authorization DENIED).

Nel caso sia stato digitato un codice identificativo errato, sarà visualizzata l'informazione che appare sulla destra.

Gestione MCR

Paragrafo 3

Pagina principale : Scheda stazioni

Info

Veicoli in trattamento

- ORVIETO (031): U 838 MANCANZA DENARO (28 sec)
- ORVIETO (031): U 838 MANCANZA DENARO (30 sec)
- ORVIETO (031): U 838 MANCANZA DENARO (1:30)
- REGGIO EMILIA (9): U J59 SPROVISTO DI TESSERA (22 sec)
- REGGIO EMILIA (9): U J59 SPROVISTO DI TESSERA (22 sec)
- ORVIETO (031): U 838 SPROVISTO DI TESSERA (2 sec)

Da questa scheda, con il mouse in dotazione, è possibile:

- Attivare i pulsanti dei comandi posizionati in alto della maschera;
- Visualizzare le stazioni e i varchi soggetti a chiusure scollegamenti e degradi;
- Visualizzare tutti gli stati opzionali attivate
- Visualizzare le postazioni operative;
- Visualizzare le anomalie presenti nella stazioni della rete;
- Vedere in basso i dati relativi a postazione, turno, operatore e ora.



LEGENDA SIMBOLI- COLONNA LIVELLO

- Pista aperta e senza nessun problema
- Pista aperta con degrado(ES. fine-rotolo stampante, sbarra cadenzamento)
- Pista chiusa per motivo gestionale
- Pista chiusa per manutenzione civile o tecnica (al momento della riapertura chiederà la conferma)
- Pista chiusa con degrado tecnico
- Pista scollegata

LEGENDA SIMBOLI

- | | |
|--|---|
| | Da 0 a 29'' |
| | Da 30'' a 59'' |
| | >60'' |
| | Anomalia in attesa dopo presa in carico |
| | Cliente sollecita intervento |
| | Anomalia a Time-out – da 0 a 29'' |
| | |

LEGENDA LETTERE

- T:** la chiamata non è arrivata per la pressione da parte dell'utente del pulsante di assistenza, ma per lo scadere del tempo di Time-Out di attesa in pista
- A:** segnala che l'anomalia è stata precedentemente abbandonata
- S:** segnala che l'utente ha sollecitato l'intervento con la pressione del pulsante di assistenza

Pagina principale : Scheda chiuse

| Stazione | Livello | Stato | Motivazione chiusura | F.Rid | D.Opz | Aut. | MCTA |
|---------------------------|---------|-------|----------------------|-------|-------|------|------|
| MODENA SUD (11) | ● | | | | | | |
| IMOLA (42) | ● | | | | | | |
| PADOVA SUD (110) | ● | | | | | | |
| MILANO NORD (1) | ● | | | | | | |
| PADOVA OMO (110) | ● | | | | | | |
| CESENA NORD (39) | ● | | | | | | |
| BOLOGNA BORGO PANIGA (12) | ● | | | | | | |
| BOLOGNA S.LAZZARO (41) | ● | | | | | | |
| CASTEL S. PIETRO (36) | ● | | | | | | |



Quando un varco di una stazione è chiuso viene visualizzata l'icona di livello di diverso colore:

- Blu: per chiusura gestionale, intervento di lunga durata;
- Viola: per manutenzione civile, manutenzione tecnica;
- Nero: per auto chiusura.



Nella scheda "Chiuse" è possibile visualizzare:

- a) la stazione;
- b) il varco;
- c) la motivazione, con icona di livello colorata e descrizione;
- d) la persistenza, ovvero da quanto tempo il varco è chiuso;
- e) il tempo viene espresso nella forma più indicativa, cioè minuti, ore, giorni.



| Stazione | Pista | Livello | Motivazione chiusura | Persistenza |
|---------------------------|-------|---------|--------------------------|-----------------------|
| MODENA SUD (11) | U 147 | ● | | 5 minuti e 51 secondi |
| PADOVA SUD (110) | E Q46 | ● | PER MANUTENZIONE TECNICA | 5 minuti e 21 secondi |
| PADOVA OMO (110) | U W71 | ● | PER MANUTENZIONE CIVILE | 4 minuti e 58 secondi |
| BOLOGNA BORGO PANIGA (12) | U J52 | ● | | 3 minuti e 10 secondi |

Pagina principale : Scheda autochiuse

The screenshot shows a software interface with a red border. At the top, there are several icons: Fine turno, Videobox, Comandi, Opzioni, Stazioni, Chiuse, Autochiuse (which is highlighted in blue), Scollegate, Degradate, Opzioni, Postazioni, Anomalie, and Segnalazioni. Below this is a table with columns: Stazione, Livello, Stato, Motivazione chiusura, F.Rid, D.Opz, Aut., and MCTA. The table lists various stations with their status (e.g., MODENA SUD (11) is blue, BOLOGNA BORG PANIGA (12) is black) and closure reasons.



Quando un varco di una stazione è autochiuso viene visualizzata l'icona di livello di colore:



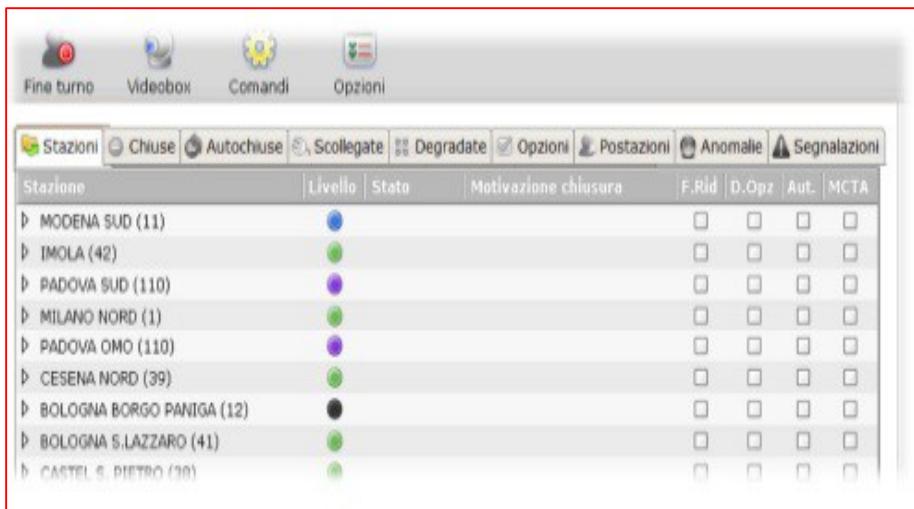
Nella scheda "Chiuse" è possibile visualizzare:

- a) la stazione;
- b) il varco;
- c) la motivazione, con icona di livello colorata e descrizione;
- d) la persistenza, ovvero da quanto tempo il varco è chiuso;
- e) il tempo viene espresso nella forma più indicativa, cioè minuti, ore, giorni.



The screenshot shows a software interface with a red border. At the top, there are icons: Fine turno, Videobox, Comandi, Opzioni, Stazioni, Chiuse, Autochiuse (highlighted in red), Scollegate, Degradate, Opzioni, Postazioni, Anomalie, and Segnalazioni. Below this is a table with columns: Stazione, Pct, Livello, Motivazione chiusura, and Persistenza. The table shows one row for BOLOGNA BORG PANIGA (12) with a black circle in the Pct column and '3 minuti e 10 secondi' in the Persistenza column. The 'Autochiuse' tab is circled in red.

Pagina principale : Scheda scollegate



The screenshot shows the main interface with a red border around the top navigation bar. The 'Scollegate' tab is highlighted with a blue background and white text. Below it is a table with columns: Stazione, Livello, Stato, Motivazione chiusura, F.Rid, D.Opz, Aut., and MCTA. The table lists various stations with their status and connection level indicators.

| Stazione | Livello | Stato | Motivazione chiusura | F.Rid | D.Opz | Aut. | MCTA |
|---------------------------|---------|-------|----------------------|-------|-------|------|------|
| MODENA SUD (11) | ● | | | | | | |
| IMOLA (42) | ● | | | | | | |
| PADOVA SUD (110) | ● | | | | | | |
| MILANO NORD (1) | ● | | | | | | |
| PADOVA OMO (110) | ● | | | | | | |
| CESENA NORD (39) | ● | | | | | | |
| BOLOGNA BORGO PANIGA (12) | ● | | | | | | |
| BOLOGNA S.LAZZARO (41) | ● | | | | | | |
| CASTEL S. PIETRO (30) | ● | | | | | | |

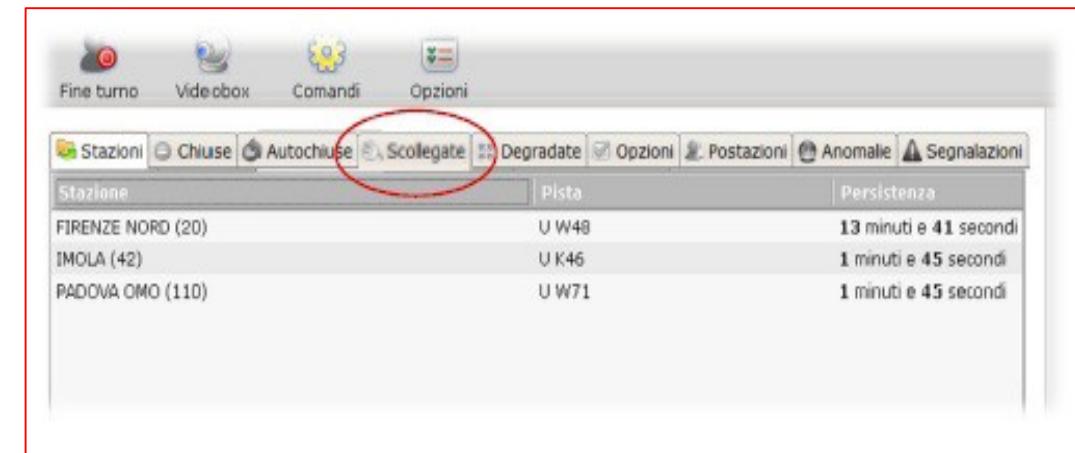


Quando un varco è scollegato viene visualizzata l'icona di livello di colore rosso



Nella scheda "Scollegate" è possibile visualizzare:

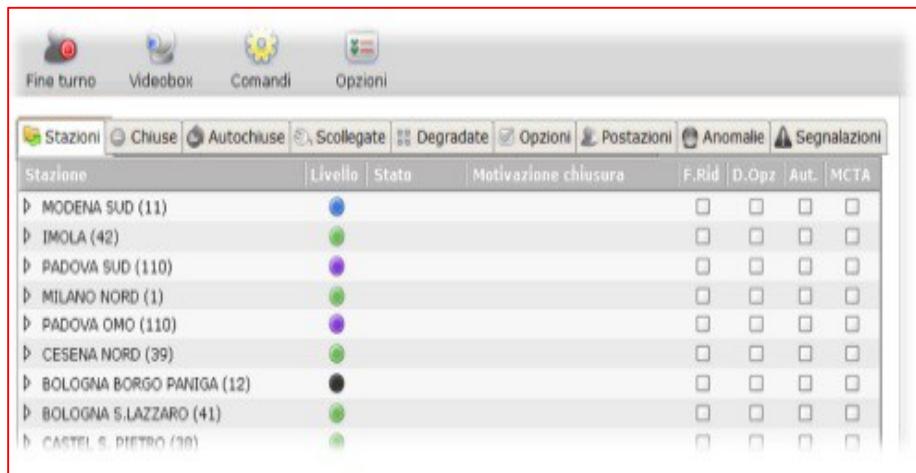
- a) la stazione;
- b) il varco;;
- c) la persistenza, ovvero da quanto tempo il varco è chiuso; il tempo viene espresso nella forma più indicativa, cioè minuti, ore, giorni,



The screenshot shows the 'Scollegate' tab selected with a red border. Below it is a table with columns: Stazione, Pista, and Persistenza. The table lists three stations with their respective tracks and connection persistence times.

| Stazione | Pista | Persistenza |
|-------------------|-------|------------------------|
| FIRENZE NORD (20) | U W48 | 13 minuti e 41 secondi |
| IMOLA (42) | U K46 | 1 minuti e 45 secondi |
| PADOVA OMO (110) | U W71 | 1 minuti e 45 secondi |

Pagina principale : Scheda degradate



The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top: Fine turno, Videobox, Comandi, Opzioni. Below the menu is a toolbar with icons for Stazioni, Chiuse, Autochiuse, Scollegate, Degrade, Opzioni, Postazioni, Anomalie, and Segnalazioni. A red box highlights the 'Degrade' icon. The main area is a table titled 'Stazione' with columns: Stazione, Livello, Stato, Motivazione chiusura, F.Rid, D.Opz, Aut., MCTA. The table lists various stations with their current status and degradation levels.

| Stazione | Livello | Stato | Motivazione chiusura | F.Rid | D.Opz | Aut. | MCTA |
|--------------------------|---------|-------|----------------------|-------|-------|------|------|
| MODENA SUD (11) | ● | | | | | | |
| IMOLA (42) | ● | | | | | | |
| PADOVA SUD (110) | ● | | | | | | |
| MILANO NORD (1) | ● | | | | | | |
| PADOVA OMO (110) | ● | | | | | | |
| CESENA NORD (39) | ● | | | | | | |
| BOLOGNA BORG PANIGA (12) | ● | | | | | | |
| BOLOGNA S.LAZZARO (41) | ● | | | | | | |
| CASTEL S. PIETRO (38) | ● | | | | | | |



Nella scheda "Degrade" è possibile visualizzare:

- a) la stazione;
- b) il varco;;
- c) La motivazione, con icona di livello colorata e descrizione;
- d) la persistenza, ovvero da quanto tempo il varco è chiuso; il tempo viene espresso nella forma più indicativa, cioè minuti, ore, giorni.

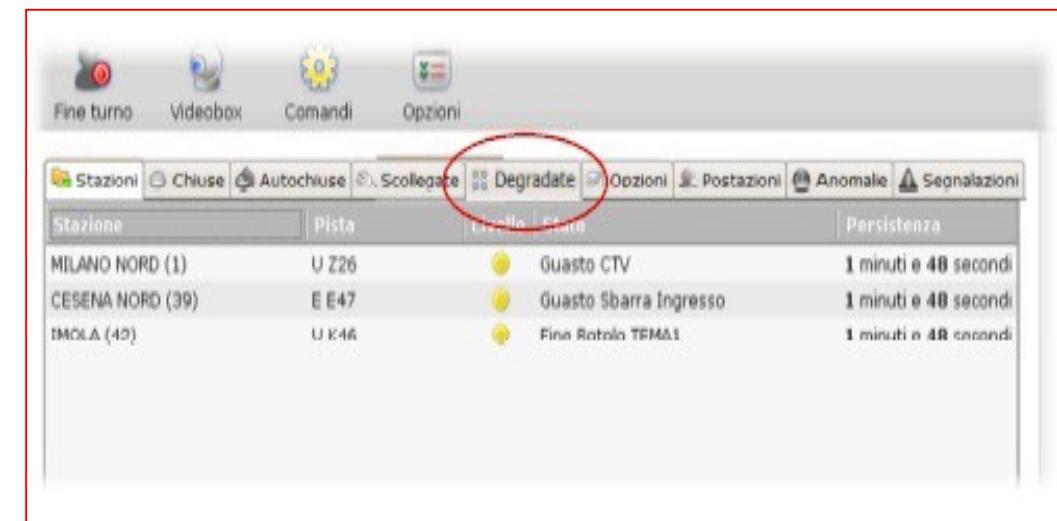
N.B. La scheda degrado è stata implementata con le "colonne" P.I. e CEM, la loro funzionalità non è attiva.



Quando un varco è degradato viene visualizzata l'icona di livello di colore giallo



All'arrivo della segnalazione l'icona di livello è lampeggiante al fine di evidenziare la variazione di stato della pista.



The screenshot shows the 'Degrade' tab selected (highlighted by a red circle). The table includes columns: Stazione, Pista, Livello, Stato, and Persistenza. The 'Livello' column contains yellow icons indicating degradation. The 'Persistenza' column shows the duration of the degradation.

| Stazione | Pista | Livello | Stato | Persistenza |
|------------------|-------|---------|------------------------|-----------------------|
| MILANO NORD (1) | U Z26 | ● | Guasto CTV | 1 minuti e 48 secondi |
| CESENA NORD (39) | E E47 | ● | Guasto Sbarra Ingresso | 1 minuti e 48 secondi |
| IMOLA (42) | U K46 | ● | Fina Rotolo TERMAL | 1 minuti e 48 secondi |

Pagina principale : Scheda opzioni



Quando in un varco sono attivate le funzioni opzionali, nella pagina principale nella corrispondente casella della colonna sarà presente il segno di spunta o il trattino nella corrispondente casella della colonna.

La scheda "Opzioni attive" è divisa in due sezioni:

- la parte superiore riassume le stazioni per le quali sono inserite le funzionalità opzionali;
- la parte inferiore riassume i varchi nei quali sono attivate le funzionalità opzionali.

La visualizzazione riguarda:

- ▶ la stazione e la pista;
- ▶ le funzionalità opzionali attivate.



Cliccando con il mouse sui riquadri indicati in figura si potranno azionare le seguenti funzioni speciali sulle piste.

FUNZIONI RIDOTTE

Questa modalità permette di disattivare temporaneamente il controllo dei tempi di percorrenza e dell'inversione di marcia. La funzione dovrà essere autorizzata dal Preposto e annotata sul Giornale di Stazione. La situazione riepilogativa risulterà modificata con l'informazione di "Funzioni Ridotte".

FUNZIONAMENTO M.C.T.A.

È una speciale funzione che può essere attivata solo su disposizione del Preposto e va' segnalata sul Giornale di Stazione. Permette di gestire in modo automatico e senza intervento dell'operatore le anomalie che terminano con l'emissione di RMPP.

Le anomalie si concluderanno con l'emissione automatica dell'RMPP che riporterà tutti i dati, con la sola esclusione del numero di targa del veicolo. La targa del veicolo verrà fotografata al momento del transito.

FUNZIONAMENTO IN AUTOMATICO

È una speciale funzione che permette alla porta di gestire automaticamente le anomalie. La funzione, analoga alla "Postazione non presidiata", permette di essere attivata selezionando la singola o tutte le porte. Prima di attivare tale funzione si dovrà avvisare il Preposto annotando il fatto sul Giornale di Stazione. Si attiva questa funzione, in caso di guasto della telecamera di porta non più in grado di rilevare la targa del veicolo.

Pagina principale : Scheda postazioni



Visualizzazione di tutte le postazioni ed evidenza dello stato:

- ▶ Postazione: codice numerico della postazione
- ▶ Livello e stato
- ▶ Verde: aperta
- ▶ Rosso: chiuso
- ▶ Nera: non connessa/spenta
- ▶
- ▶ Ubicazione: sede della postazione



The screenshot shows a software application window titled "Postazioni". The interface includes a toolbar with various icons and buttons, and a main table displaying station information. A red circle highlights the "Postazioni" button in the toolbar. The table has columns for "Postazione" (station code), "Livello" (level), "Stato" (status), and "Ubicazione" (location). The data in the table is as follows:

| Postazione | Livello | Stato | Ubicazione |
|------------|---------|--------------|------------|
| p0002 | ● | CHIUSA | SEDE DT1 |
| p0003 | ● | NON CONNESSA | SEDE DT2 |
| p0009 | ● | APERTA | SEDE DT3 |
| p0010 | ● | CHIUSA | SEDE DT4 |
| p0014 | ● | NON CONNESSA | SEDE DT5 |
| p0015 | ● | APERTA | SEDE DT7 |
| p0099 | ● | CHIUSA | DG ROMA |

Pagina principale : Scheda anomalie



Visualizzazione di tutte le anomalie attive originate dalle piste o in gestione alle postazioni:

- ▶ Postazione: codice numerico della postazione
- ▶ Tronco: codice numerico del Tronco della pista con anomalia attiva
- ▶ Stazione e pista di origine dell'anomalia
- ▶ Tipo di anomalia
- ▶ Stato di avanzamento della gestione
- ▶ Ora in cui si è generata l'anomalia



| Stazioni | Chiuse | Autochiuse | Scollegate | Degradate | Opzioni | Postazioni | Anomale | Segnalazioni |
|------------|--------|------------|------------|-----------------------|------------------|------------|----------|--------------|
| Postazione | Tronco | Stazione | Pista | Anomalia | Stato | Ora | Telefono | |
| P06060005 | 4 | BARBERINO | E G22 | NESSUNA ATTIVA | CONCLUSA CON ACK | 12:22:51 | | |
| P06040010 | 6 | CASSINO | U K53 | SPROVVISTO BIGLIETTO | ASSEGNATA | 12:23:06 | | |
| P06040009 | 4 | CAPANNORI | U J56 | SPROVVISTO DI TESSERA | PRESA IN CARICO | 12:23:08 | | |
| P06030004 | 4 | AREZZO | E G44 | TLP IN LISTA NERA | PRESA IN CARICO | 12:22:52 | | |

In riferimento alla colonna “Stato” si riporta nello specifico:

| | |
|---------------------------------|---|
| IN ATTESA NEL BASKET: | l'anomalia generata è in attesa di essere assegnata ad una postazione |
| ASSEGNATA: | l'anomalia è stata assegnata ad una postazione e non è ancora iniziato il trattamento del cliente |
| AUTORIS. PRIMA PRESA IN CARICO: | l'anomalia, già assegnata ad una postazione, si è autorisolta e il cliente è ancora in pista |
| PRESA IN CARICO: | l'anomalia è in fase di gestione da parte dell'Operatore |
| AUTORIS. SU PRESA IN CARICO: | l'anomalia si è autorisolta durante la gestione da parte dell'Operatore |
| ATTESA ACK NEL BASKET: | l'anomalia, residente ancora nel basket, è in attesa di definizione con la pista |
| CONCLUSA CON ACK: | l'anomalia è stata gestita e conclusa dall'Operatore ed è stata ricevuta dalla pista |
| CONCLUSI: | l'anomalia è stata gestita e conclusa dall'Operatore |

Pagina principale : Scheda segnalazioni – Funzionalità non attiva



Nella maschera di gestione anomalie è stata inserita la sezione "segnalazioni CEM" che permette di inviare segnalazioni di anomalie al sistema audio/video e di interfaccia cliente



| Stazioni | Chiuse | Autochiuse | Scollegate | Degradate | Opzioni | Postazioni | Anomalie | Segnalazioni |
|----------|-----------------------|---------------------|------------|------------------------|---------|------------|---|--------------|
| Pista | Tipo | Creazione | Cod. Es. | Stato | | Occorrenze | Ultima Occorrenza | Chiusura |
| B0101906 | Flusso audio | 16/04/2018 14:39:27 | 4003 | Aperta | | 1 | 16/04/2018 14:39:27 - | |
| J0102055 | Flusso audio | 05/04/2018 10:06:14 | 4702 | Involata a H21 | | 1 | 05/04/2018 10:06:14 17/04/2018 11:52:49 | |
| G0102050 | Flusso video notturno | 28/02/2018 10:08:29 | 4702 | Non Riscontrata da CEM | | 1 | 28/02/2018 10:08:29 17/04/2018 11:44:37 | |
| G0102050 | Flusso video diurno | 28/02/2018 10:08:25 | 4702 | Risolta da CEM | | 1 | 28/02/2018 10:08:25 17/04/2018 11:44:34 | |
| X0102017 | Flusso audio | 16/04/2018 12:17:54 | 995 | Risolta da CEM | | 2 | 16/04/2018 12:20:19 17/04/2018 11:44:43 | |

ANOMALIA
▶ SPROVVISTO BIGLIETTO

Dati varco

Descrizione: FIRENZE NORD (020)
Degradi: U X17 APERTA

Segnalazioni CEM

Malfunctionamento: Nessuno (highlighted)

Dati del transito

Entrata: Classe: A

Classe biglietto: Non ril.

Invia segnalazione

Tali segnalazioni sono visibili nella scheda "Segnalazioni"

N.B. Al momento la funzionalità non è attiva

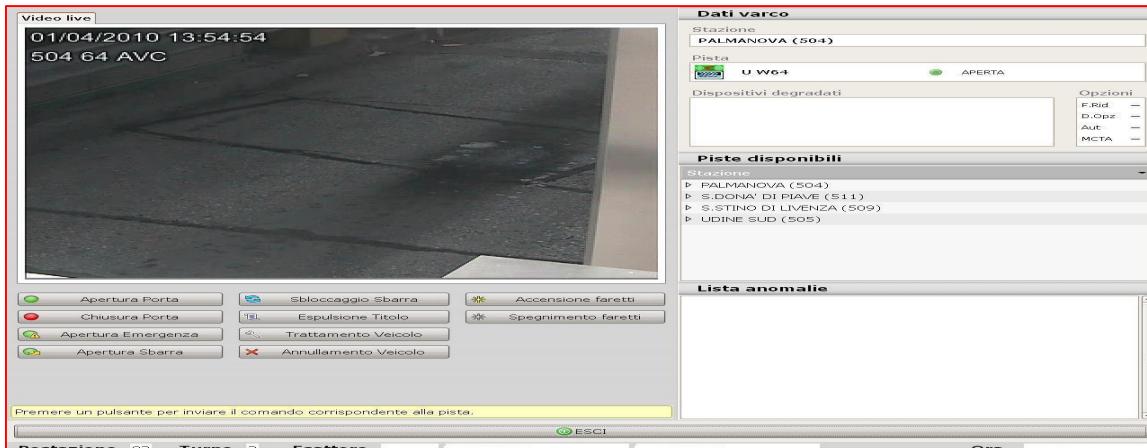


Invio comandi: Descrizione Comandi Paragrafo 4

Invio comandi: Descrizione comandi



Il doppio clic sulla descrizione del varco apre la pagina di invio comandi facendo comparire la seguente schermata:



Nella sezione di sinistra, sotto l'immagine, sono posizionati i pulsanti dei comandi. La colonna di destra è occupata da:

- Descrizione stazione
- Tipo e stato del varco
- Dispositivi degradati e opzioni attive
- Lista delle stazioni/piste disponibili
- Lista delle anomalie



Legenda comandi:

| Comando | Azione |
|------------------------|---|
| Apertura porta: | Apre al traffico la pista selezionata |
| Chiusura porta: | Chiude al traffico la pista selezionata, dopo averne specificata la motivazione (vedi pagina seguente). Il sistema provvede automaticamente a verificare la presenza di veicoli accodati in pista. |
| Apertura in emergenza: | Attiva l'apertura della porta in situazioni di emergenza (da inserire nota sul Giornale di Stazione). |
| Apertura sbarra: | Determina l'innalzamento della sbarra di cadenzamento veicoli. Il comando deve essere utilizzato in casi eccezionali e solo quando sia impossibile far transitare il cliente in modo regolare (da inserire nota sul Giornale di Stazione). |
| Sbloccaggio sbarra: | Permette l'abbassamento della sbarra di cadenzamento veicoli in allarme; la suoneria si spegne e la sbarra riprende la normale funzionalità. |
| Espulsione titolo: | Attiva in senso contrario il meccanismo di trascinamento del lettore per tentare l'espulsione di un titolo inceppato. |
| Trattamento veicolo: | Consente di iniziare il trattamento di un transito per la presenza di un veicolo in pista, dopo l'invio del comando "Annullamento veicolo". |
| Annullamento veicolo: | Annulla il trattamento del transito in corso nel caso in cui non sia presente nessun veicolo in pista. Il comando deve essere utilizzato SOLO in casi eccezionali e, successivamente al transito, la pista deve essere prima chiusa e immediatamente dopo aperta. |
| Accensione faretti: | non abilitato |
| Spegnimento faretti: | non abilitato |

Invio comandi: Chiusura porta



La pressione del pulsante "Chiusura Porta", presente all'interno della pagina "Invio Comandi", determina l'apertura di un menu composto da 5 macro-causali:

- ▶ Lettore titoli/Primo intervento
- ▶ Tecniche
- ▶ Casse automatiche
- ▶ Civili
- ▶ Altro



Posizionando il cursore del mouse su ciascuna delle macro-causali comparirà un successivo menu di dettaglio delle causali di chiusura pista, come riportato nella tabella alla pagina seguente.

Causali di chiusura pista

Lettore titoli/Primo intervento

| | |
|--|-----------------------|
| Mancata lettura di Biglietti/Tessere/Carte | <input type="radio"/> |
| Cambio del rotolo ricevute o biglietti | <input type="radio"/> |
| Inceppamento Biglietti/Tessere/Carte | <input type="radio"/> |
| Inceppamento stampante | <input type="radio"/> |
| Mancata emissione ricevuta o biglietti | <input type="radio"/> |
| Pulizia Barriera Ottica | <input type="radio"/> |
| Riarmo della sbarra cadenzamento veicoli | <input type="radio"/> |
| Rotolo ricevute o biglietti esaurito | <input type="radio"/> |

Tecniche

| | |
|--|-----------------------|
| Assenza di segnale audio/video con MCR | <input type="radio"/> |
| Mancata/Errata classificazione del veicolo | <input type="radio"/> |
| Manutenzione tecnica | <input type="radio"/> |
| Manutenzione tecnica programmata (su indicazione Impianti) | <input type="radio"/> |

Casse automatiche

| | |
|--|-----------------------|
| Cassa - Mancanza di resto | <input type="radio"/> |
| Errate contabilizzazioni delle monete/banconote | <input type="radio"/> |
| Inceppamento moneta/banconota | <input type="radio"/> |
| Intervento addetti alla gestione contabile delle casse | <input type="radio"/> |
| Non accettazione delle monete/banconote | <input type="radio"/> |

Nel caso in cui l'operatore MCR, dalle informazioni in suo possesso, non riesca ad individuare la corretta causale dovrà contattare il Preposto per acquisire le informazioni necessarie. Si raccomanda la massima attenzione in quanto un'errata motivazione di chiusura della pista può determinare disservizi oltre che creare eventuali disagi al Personale di esazione presente in stazione.

Richiesta di chiusura di una pista

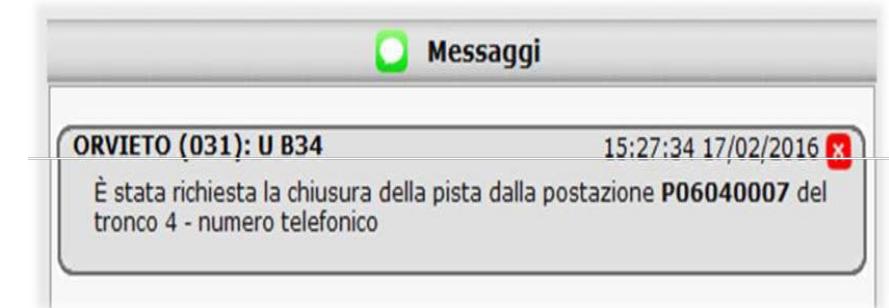
1. L'operatore MCR che durante la gestione di un'anomalia rilevi la necessità di chiudere la pista potrà utilizzare il nuovo comando "Richiedi chiusura" presente nella lista del pulsante "Invio Comandi".



2. A seguito della selezione del comando "richiedi chiusura", nella parte centrale del video comparirà il messaggio informativo indicato sotto.
3. L'operatore MCR potrà cliccare sul pulsante "OK", per confermare la richiesta, oppure su "Annulla" per revocarla.



4. La conferma con il pulsante "OK" determinerà la comparsa, sulla postazione dell'operatore MCR che ha in gestione la pista, del messaggio indicato a fianco



5. L'operatore MCR che ha ricevuto sulla propria postazione il suddetto messaggio di "Richiesta chiusura" dovrà procedere alla chiusura della pista una volta verificata, se necessario anche contattando il collega, l'effettiva necessità.

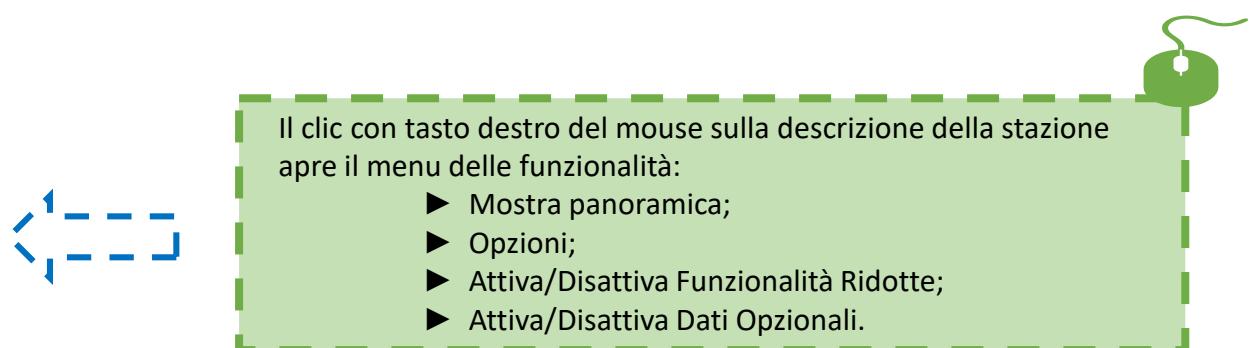
Funzionalità del tasto destro del mouse
Paragrafo 5

Funzionalità del tasto destro del mouse



A screenshot of a software interface titled "Stazioni". The menu bar includes "Fine turno", "Videobox", "Comandi", and "Opzioni". Below the menu bar are several buttons: "Stazioni" (highlighted), "Chiuse", "Scollegate", "Degradeate", "Tronco", and "Opzioni attive". A context menu is open over a station entry, listing options such as "Mostra panoramica...", "Pan Ent: 011", "Pan Usc: 011", "Opzioni", "Disattiva Funzionalita' Ridotte", "Attiva Dati Opzionali", "BOLOGNA BORGO PANIGA (12)", "BOLOGNA S.LAZZARO (41)", and "CASTEL S. PIETRO (38)". The entire window is enclosed in a red border.

A screenshot of a software interface showing a context menu for a varco (lane). The menu items include "Attiva video box", "Comandi pista", "Opzioni", and "Attiva/Disattiva Automatismi". The menu is displayed over a list of varcos, with one item highlighted in yellow.



A screenshot of a software interface showing a context menu for a station. The menu items listed are "Mostra panoramica", "Opzioni", "Attiva/Disattiva Funzionalità Ridotte", and "Attiva/Disattiva Dati Opzionali". The menu is displayed over a list of stations, with one item highlighted in yellow.

A screenshot of a software interface showing a context menu for a varco (lane). The menu items include "Attiva videobox", "Comandi pista", "Opzioni", and "Disattiva Automatismi". The menu is displayed over a list of varcos, with one item highlighted in yellow.



Chiusura della postazione MCR Paragrafo 6

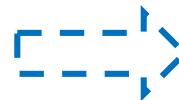
Causali di chiusura

FINE TURNO

Dalla maschera iniziale qualora non vi siano transiti anomali da completare, cliccando su FINE TURNO apparirà la finestra affianco.

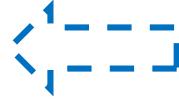
Per confermare l'operazione si dovrà:

Cliccare su FINE TURNO poi di seguito CONFERMA FINE TURNO ed infine CONFERMA



| Stazioni | Chiuse | Autochiuse | Scollegate | Degradate | Opzioni | Postazioni | Anomalie |
|--------------------------|---------|------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Stazione | Livello | Stato | Motivazione chiusura | F.Rid | D.Opz | Aut. | MCTA |
| MODENA SUD (11) | ● | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IMOLA (42) | ● | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PADOVA SUD (110) | ● | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| MILANO NORD (1) | ● | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PADOVA OMO (110) | ● | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CESENA NORD (39) | ● | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| BOLOGNA BORG PANIGA (12) | ● | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| BOLOGNA S.LAZZARO (41) | ● | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CASTEL S. PIETRO (38) | ● | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Il menu "Fine turno" è stato implementato con l'inserimento di nuove motivazioni di chiusura postazione.



Si precisa che nel caso in cui sia già stata assegnata un'anomalia, la chiusura della postazione avverrà solo dopo che l'anomalia è stata risolta.
Se necessario chiudere la postazione, si potrà comunque "prenotare la chiusura" che avverrà solamente a anomalia risolta.



PRESTARE LA MASSIMA ATTENZIONE NELLA SELEZIONE DELLA CAUSALE DI CHIUSURA DELLA POSTAZIONE
Nella tabella della slide seguente sono descritte le modalità di utilizzo delle causali di chiusura postazione.

Causali di chiusura

Modalità di utilizzo delle causali di chiusura postazione

| | |
|---|---|
| Conferma Fine Turno con invio di RdS | Da utilizzare al termine della prestazione lavorativa e/o nel caso in cui nella postazione non sia previsto un avvicendamento di un collega del turno successivo e determinerà l'invio del Rapporto di Servizio alla casella postale dell'operatore MCR (non attivo). Determina il trasferimento delle eventuali stazioni in carico alla postazione MCR di backup. Al ritorno dovrà ripetere le operazioni di Inizio Turno. |
| Cambio Turno | Da utilizzare in caso di avvicendamento degli operatori nella postazione. Questa modalità non prevede il trasferimento delle anomalie e delle stazioni controllate. Si precisa che in caso di mancata riapertura della postazione, trascorsi 30 secondi dalla chiusura della postazione, la postazione verrà chiusa automaticamente con la causale "Fine Turno". |
| Postazione Non Presidiata (agitazione sindacale) | Da utilizzare nel caso in cui la postazione rimane non presidiata a seguito di agitazione sindacale. Inserire nota sul Giornale di Stazione. |
| Pausa | Da utilizzare in caso di chiusura della postazione per pausa. Inserire nota sul Giornale di Stazione. |
| Apertura pista manuale | Da utilizzare nel caso in cui l'operatore deve sospendere l'attività sulla postazione MCR per aprire una pista manuale. Inserire nota sul Giornale di Stazione avendo cura di registrare gli orari di assenza. |
| Assistenza cliente | Da utilizzare nel caso in cui l'operatore deve sospendere l'attività sulla postazione MCR per fornire assistenza al cliente per: <ul style="list-style-type: none"> • tessera in lista nera • verifica del biglietto richiesta da altro operatore; • mancato rilevamento del denaro versato in cassa automatica; • auto in panne/incidentata; • in ogni caso in cui è necessario fornire assistenza diretta in pista al cliente. Inserire nota sul Giornale di Stazione avendo cura di registrare gli orari di assenza. |
| Primo intervento | Da utilizzare in tutti i casi di Primo Intervento Esattori: <ul style="list-style-type: none"> • caricamento rotolo biglietti in entrata; • caricamento rotolo ricevute in uscita; • inceppamento titolo (biglietto, tessera) in entrata e in uscita; • inceppamento ricevute in uscita; • inceppamento banconote in cassa automatica; • riarmo sbarre; • pulizia barriera ottica. Inserire nota sul Giornale di Stazione avendo cura di registrare gli il tipo di intervento fatto. |
| Trasporto eccezionale | Da utilizzare nel caso in cui l'operatore deve sospendere l'attività sulla postazione MCR per applicare le procedure relative al transito di un trasporto eccezionale, in entrata o in uscita. |



Rapporto di servizio delle attività su postazione MCR – Non attivo Paragrafo 7

Rapporto di servizio delle attività su postazione MCR – Non attivo

Il rapporto di servizio sarà generato ogni volta che l'operatore MCR nella selezione della motivazione di chiusura della postazione selezionerà l'opzione Conferma Fine Turno con invio di RdS.

Per tutte le altre motivazioni di chiusura postazione, la porzione di turno e le relative attività saranno memorizzate per essere unite nel rapporto di servizio di fine turno.

Confermando la selezione (pressione del pulsante OK), il sistema provvederà ad inviare immediatamente una e-mail alla casella di posta elettronica dell'operatore con allegato il file del rapporto di servizio

Qualora l'operatore sia impossibilitato ad effettuare la selezione sopra indicata (ad esempio la postazione sia stata chiusa con causale "Apertura pista manuale" senza nessun'altra attività su postazione MCR) il sistema, all'orario standard di fine turno (06:00-14:00-22:00) provvederà ad inviare automaticamente l'e-mail alla casella di posta elettronica dell'operatore con allegato il rapporto di servizio. Il file allegato si presenta come di seguito specificato

| RAPPORTO DELL'ATTIVITÀ DI POSTAZIONE | | | | |
|--|--|---|---|--------------------|
| Postazione P06040057 | Ubicazione STAZIONE | Operatore 4550 – PAOLO ROSSI | Turno 2 | Data 25/10/2017 |
| Tempi di apertura postazione | | | | |
| Ora inizio turno 05:58:10 08:25:00 10:16:00 12:05:43 | Ora fine turno 08:10:00 10:02:00 11:52:00 13:54:11 | Motivazione chiusura Pausa Primo Intervento Assistenza cliente Chiusura | Tempo di apertura 02:11:50 01:37:00 01:36:00 01:48:28 | |
| Totale ore di apertura | | | 07:13:18 | |
| Attività MCR | | | | |
| Numero di anomalie assegnate alla postazione | | | 181 | |
| Numero di anomalie prese in carico | | | 149 | |
| Numero di anomalie sottratte | | | 0 | |
| Numero di anomalie smistate alla postazione multilingua | | | 0 | |
| Numero di anomalie concluse con RMPP | | | 35 | |
| Tempo medio di risposta | | | 6.7 | |

Rapporto di servizio delle attività su postazione MCR – Non attivo

Il rapporto si servizio si compone di tre sezioni: intestazione, tempi di apertura postazione e attività MCR:



| RAPPORTO DELL'ATTIVITÀ DI POSTAZIONE | | | | |
|--------------------------------------|------------|--------------------|-------|------------|
| Postazione | Ubicazione | Operatore | Turno | Data |
| P06040057 | STAZIONE | 4550 - PAOLO ROSSI | 2 | 25/10/2017 |

| Campo | Descrizione |
|------------|--|
| Postazione | Codice alfanumerico della postazione P06040057: P = Postazione 06 = Società 04 = Codice tronco 0057 = Codice numerico della postazione |
| Ubicazione | Sede della postazione MCR |
| Operatore | Codice identificativo – Nome e Cognome dell'Operatore che ha effettuato l'apertura della postazione MCR |
| Turno | Codice del turno selezionato dall'Operatore in fase di apertura della postazione MCR |
| Data | Data di generazione del Rapporto di Servizio |



| Tempi di apertura postazione | | | |
|------------------------------|----------------|----------------------|-------------------|
| Ora inizio turno | Ora fine turno | Motivazione chiusura | Tempo di apertura |
| 05:58:10 | 08:10:00 | Pausa | 02:11:50 |
| 08:25:00 | 10:02:00 | Primo Intervento | 01:37:00 |
| 10:16:00 | 11:52:00 | Assistenza cliente | 01:36:00 |
| 12:05:43 | 13:54:11 | Chiusura | 01:48:28 |
| Totale ore di apertura | | | 07:13:18 |

| Campo | Descrizione |
|------------------------|--|
| Ora inizio turno | Ora di apertura della postazione MCR |
| Ora fine turno | Ora di chiusura della postazione |
| Motivazione chiusura | Motivazione della chiusura della postazione selezionata dall'Operatore a seguito della pressione del pulsante "fine turno" |
| Tempo di apertura | Differenza tra l'ora fine turno e l'ora inizio turno |
| Totale ore di apertura | Somma di tutti i parziali (tempo di apertura) presenti nel rapporto |



| Attività MCR |
|---|
| Numero di anomalie assegnate alla postazione |
| Numero di anomalie prese in carico |
| Numero di anomalie sottratte |
| Numero di anomalie smistate alla postazione multilingua |
| Numero di anomalie concluse con RMPP |
| Tempo medio di risposta |

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| Numero di anomalie assegnate alla postazione | Numero di anomalie assegnate alla postazione MCR |
| Numero di anomalie prese in carico | Numero di anomalie gestite dall'Operatore |
| Numero di anomalie sottratte | Numero di anomalie sottratte alla postazione per superamento del parametro temporale.N.B. Queste anomalie sono assegnate ad altra postazione con conseguente disagio per il cliente e per il collega. |
| Numero di anomalie smistate alla postazione multilingua | Non presente |
| Numero di anomalie concluse con RMPP | Numero delle anomalie cui completa determina l'emissione di un RMPP |
| Tempo medio di risposta | Tempo medio di risposta dell'operatore MCR |



Note di servizio – non operativo

Paragrafo 8

Note di servizio – non operativo

Nella pagina principale è presente il pulsante “Note” che permette all’operatore di accedere al form per l’inserimento di note di servizio



Cliccando sul pulsante “note” si accede al form e che permette l’inserimento.



N.B. Al momento la funzionalità non è attiva



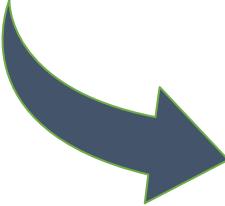
CONCESSIONI
AUTOSTRADALI
VENETE

Chiusura automatica della postazione
Paragrafo 9

Chiusura automatica della postazione



Nel caso in cui si verifichi una temporanea e ripetuta inattività dell'Operatore con conseguente smistamento delle anomalie assegnate ad altre postazioni MCR, la postazione verrà chiusa automaticamente e contemporaneamente si attiverà un allarme sonoro che si interromperà alla riapertura della postazione. Di seguito si riporta l'immagine di come si presenterà a video l'informativa per l'Operatore:



Postazione MCR chiusa automaticamente per inattività dell'operatore sulla postazione. Provvedere alla immediata riapertura e prestare la dovuta attenzione per non causare ulteriore grave disservizio.



Si richiede pertanto, a tutto il personale che opera in MCR, di prestare la dovuta attenzione al fine di non creare gravi disservizi ai clienti e ai colleghi.



Alzamento sbarra automatico:eccessivo
tempo di presa in carico
Paragrafo 10

Alzamento sbarra automatico: Eccessivo tempo di presa in carico

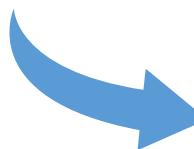


Al fine di evitare al cliente un eccessivo tempo di attesa, che può anche determinare possibili accodamenti in stazione, è stato attivato un time-out per “**eccessivo tempo di presa in carico dell'anomalia**” allo scadere del quale viene comandato in automatico l’alzamento della sbarra di cadenzamento, sia in entrata che in uscita.

- A seguito del suddetto comando, il cliente può decidere di restare comunque in pista, per attendere l’intervento dell’Operatore, oppure di uscire dalla pista; in questo secondo caso, qualora il pedaggio non sia stato corrisposto, verranno attivate le successive azioni di recupero senza l’addebito delle relative spese.
- All’attivazione del time-out, l’operatore MCR riceve, sulla propria postazione, il seguente avviso:



L’operatore MCR per chiudere il messaggio deve cliccare sul pulsante OK e, nel caso in cui l’anomalia sia ancora presente ovvero il veicolo non è transitato), dovrà:



1. Prendere in carico l’anomalia;
2. Scusarsi con il cliente per il tempo di attesa;
3. Invitare il cliente a non abbandonare la pista;
4. Gestire l’anomalia.



Nel caso in cui l’anomalia venga presa comunque in carico apparirà il simbolo della “sbarra aperta” nella scheda trattamento veicolo.

Alzamento sbarra automatico: eccessivo
tempo di gestione
Paragrafo 11

Alzamento sbarra automatico: Eccessivo tempo di gestione

1

Nel caso in cui la gestione del cliente si prolunghi, con possibili accodamenti in stazione, è stato attivato un time-out per “eccessivo tempo di gestione” allo scadere del quale viene comandato in automatico l’alzamento della sbarra di cadenzamento, sia in entrata che in uscita.
All’attivazione del time-out, l’operatore MCR riceve, sulla propria postazione, il seguente avviso:



2

L’Operatore, nel caso di comparsa di tale messaggio mentre sta gestendo l’anomalia, dovrà scusarsi con il cliente per l’eccessivo tempo di sosta e attivarsi per una celere risoluzione.

Qualora il cliente, all’alzamento della sbarra, abbandoni la pista e il pedaggio non sia stato corrisposto, verranno attivate le successive azioni di recupero senza l’addebito delle relative spese.



Precisazioni

- | il conteggio del tempo di time-out per “eccessivo tempo di gestione”, allo scadere del quale viene comandato in automatico l’alzamento sbarra, inizia a partire dalla
- | presa in carico della prima anomalia generata dal transito del cliente. Pertanto, in caso di più anomalie generate dallo stesso cliente è possibile che, durante la gestione
- | dell’ultima anomalia collegata allo stesso transito, si attivi in automatico il comando di alzamento della sbarra anche se l’anomalia è stata presa in carico dall’operatore
- | poco prima.

Transiti in esenzione: Nuovo attestato di
transito
Paragrafo 12

Transiti in esenzione: Nuovo attestato di transito

Al cliente esente, perché a bordo di un Veicolo esente o Funzionario esente, non verrà più rilasciato un RMPP, ma un attestato di transito in esenzione



Nel nuovo attestato saranno riportati i dati del transito (data, ora, stazione di entrata, stazione di uscita, classe, pedaggio e targa) oltre alla seguente descrizione «*Il transito è stato considerato esente dal pagamento del pedaggio ai sensi dell'Art. 373 del Regolamento di esecuzione ed attuazione del Codice della Strada. CONCESSIONI AUTOSTRADALI VENETE - CAV S.p.A. si riserva di effettuare successivi controlli sull'effettivo diritto all'esenzione*»

L'operatore MCR durante la gestione dell'anomalia, in presenza di un cliente che si dichiara esente, dovrà:

1. Invitare il cliente ad introdurre il biglietto nella convalidatrice
2. Digitare tipo, nazionalità e targa veicolo;
3. Attivare il menu “Esente” cliccando sulla check box;
4. Selezionare, dalla lista, l’Ente di appartenenza;
5. Premere il pulsante “Risvolvi e attendi” per concludere l’anomalia che sarà comunque evidenziata sulla maschera dell’Operatore come emissione di RMPP
6. Invitare il cliente a ritirare e conservare l’attestato di transito emesso dalla pista



- Qualora sia necessario effettuare “un’apertura sbarra” in emergenza annotare sul Giornale di Stazione l’ora del fatto, la targa del veicolo e l’ente di appartenenza.
- Qualora il cliente dovesse richiedere maggiori informazioni in merito, invitarlo ad inviare una email a: direzione.generale@cavspa.it

Associazioni di volontariato (ambulanze,
veicoli di soccorso avanzato)
Paragrafo 13

Associazioni di volontariato (ambulanze, veicoli di soccorso avanzato)



Per i veicoli delle Associazioni di Volontariato (Ambulanze e Veicoli di soccorso avanzato) muniti di apparato Telepass è disponibile un'apposita piattaforma web accessibile dal sito www.telepass.it nella quale autocertificare a posteriori il diritto all'esenzione dei transiti.

I transiti che non rientrano nel regime di esenzione sono assoggettati al pagamento del pedaggio.



Gli autisti delle **Ambulanze e dei Veicoli di soccorso avanzato** (automediche, mezzi per il trasporto organi) **sprovvisti di apparato Telepass** che transitino in porta automatica dovranno inserire il biglietto nella convalidatrice ed effettuare il pagamento del transito.

Qualora l'autista del mezzo non intenda pagare il pedaggio, in quanto ritenga che il transito sia da considerarsi esente, si dovrà emettere RMPP registrando la TARGA del veicolo ed indicando come nazionalità **"Italiana"**; si dovrà quindi indicare al cliente di richiedere informazioni ai recapiti indicati sul RMPP per certificare che il transito è avvenuto in regime di esenzione o per provvedere al relativo pagamento entro 15 giorni per non incorrere nelle maggiorazioni previste.

Qualora sia necessario effettuare "un'apertura sbarra" in emergenza annotare sul Giornale di Stazione l'ora del transito, la targa del veicolo e l'ente di appartenenza (se rilevabile), in modo da rendere possibile la creazione del RMPP dagli uffici competenti.



IN ESTREMA SINTESI, in caso di Ambulanze o Veicoli di soccorso avanzato l'esenzione va riconosciuta dall'esattore solo per quelle della Croce Rossa Italiana (targa CRI), dell'Esercito Italiano (targa EI) se a seguito di autocolonna, o se appartenenti a Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale dello Stato, Polizia Penitenziaria, Vigili del Fuoco, Capitaneria di Porto (targati rispettivamente: Polizia, CC, GdF, CFS, Polizia Penitenziaria, VF, CP).
Per regolarizzare il transito di detti veicoli si procederà come indicato al capitolo "ESENTI A NORMA DI LEGGE".



Gestione Anomalie

Paragrafo 14

Gestione anomalie

The screenshot illustrates the workflow for managing traffic anomalies. It consists of several panels:

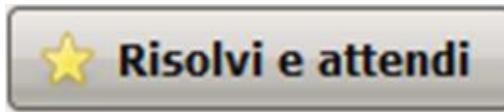
- Video live:** Shows a red car with license plate SONQ 438. Annotations include "Info anomalia" (containing "Numeri telefonici" and "Anomalia in trattamento") and "Telecamera di varco".
- Panoramica:** Shows a wide-angle view of a road with a yellow arrow indicating a lane change. Annotation: "Telecamera di stazione".
- Lista anomalie:** Displays two entries: "ORVIETO (031)- U 838" and "MANCANZA DENARO (8 sec)". Annotation: "Lista anomalie in trattamento/accodate".
- Anomaly Detail Screen:** A large central window titled "ANOMALIA Descrizione anomalia". It shows "Dati varco" (ORVIETO (031), Deve aprire), "Segnalazioni CEM" (Halfunzionamento: 0), "Dati del transito" (Entrata: PISA NORD(345), Classe: A, Classe bigl.: A, Debito: 1.20), and "Dati veicolo" (Targa: Italiana, Utente: Italiana, Targa OCR: Richiedi, Denaro finito?: NO). Buttons at the bottom include "Risolvi e attendi", "Inoltra a", "Invio Comandi", "Cancel", and "OK".
- Dati del transito:** A callout box with the following points:
 - Entrata: ricerca full-text della stazione di entrata
 - Classe: classe del veicolo, modificabile solo se non è stato definito un pedaggio
- Segnalazioni CEM NON ATTIVO:** A callout box pointing to the "Halfunzionamento" field in the main screen.
- Dati veicolo:** A callout box listing:
 - ✓ Nazionalità utente: modalità di pagamento RMPP
 - ✓ Targa: controlli di semantica su Nazionalità
 - ✓ Targa OCR: targa rilevata automaticamente
 - ✓ Esente: classificazione esenti, attivo solo per alcune anomalie di pagamento
 - ✓ Note: testo libero – 60 caratteri
 - ✓ Pulsanti
 - ✓ Help per anomalia corrente



Pulsante risolvi e attendi
Paragrafo 15

Pulsante risolvi e attendi

Nella maschera di gestione anomalia è stato inserito il nuovo pulsante



Cliccando sul pulsante sarà possibile risolvere l'anomalia mantenendo attivo, in caso di anomalie non conclusive del transito (ad esempio "Mancanza denaro", nel trattamento dei mezzi di soccorso), il collegamento audio/video con il cliente per guiderlo, se necessario, nella successiva operazione di pagamento ed evitare quindi che lo stesso cliente possa essere gestito da diversi operatori con conseguente disservizio e rischio di reclamo

1

2

Quando l'operatore risolve l'anomalia utilizzando il pulsante "Risolvi e attendi" la maschera di gestione si aggiorna, come da esempio a fianco nel quale è evidenziato che il collegamento audio/video è attivo (1) e il sistema è in attesa di altre eventuali anomalie da parte dello stesso cliente (2)



Pulsante risolvi e attendi

The screenshot shows a software interface for managing vehicle anomalies. It includes sections for 'Dati veicolo' (Vehicle data) and 'Dati del transito' (Traffic data). The 'Dati veicolo' section contains fields like 'Tipo veicolo' (Fiat Punto), 'Nazione/Italia', 'Targa' (0000000), 'Auto/Moto' (Auto), and 'Esente'. The 'Dati del transito' section includes fields for 'Destinazione' (ORVIETO (051)), 'Degrado' (e-mail), 'Opcionale' (A.Rid., O.Capa., Aut., S.M.C.), and travel details like 'Classe' (A), 'Classe bigl.' (A), 'Debito' (1.20), and 'Classe rilevata' (A). A red '3' is visible near the top right of the screen, and a red '4' is visible near the bottom right.

5

La pressione del tasto “Annulla” determina l’annullamento dell’azione; per risolvere l’anomalia mantenendo attivo il contatto audio/video, l’Operatore dovrà premere il pulsante “Risolvi e attendi”.

La pressione del tasto “OK” determina la chiusura del contatto audio/video e le eventuali successive anomalie generate dallo stesso cliente potranno essere assegnate ad altre postazioni, con conseguente possibile disagio al cliente e allo stesso collega che si troverà un cliente già contattato da altro operatore.



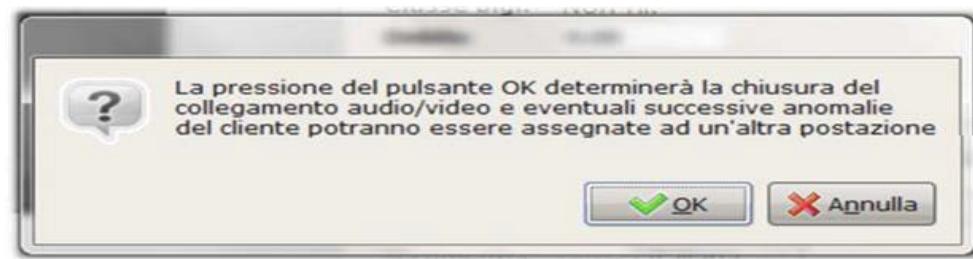
Nel caso in cui il cliente generi un’altra anomalia, il sistema invia un avviso sonoro e la maschera di gestione anomalia si modifica, come da esempio a fianco. La descrizione indicherà il tipo di anomalia generata (3) e i dati eventualmente inseriti nella gestione della precedente anomalia, saranno riportati nella maschera (4). La gestione non presenta differenze rispetto a una qualsiasi anomalia della stessa tipologia.

4



Attenzione:

La pressione del pulsante «ok» durante la gestione di un’anomalia genererà la comparsa del seguente avviso:



L’operatore pertanto, prima di premere il tasto “OK” nel messaggio informativo, dovrà **obbligatoriamente** accertarsi che il cliente non necessiti di ulteriore assistenza.



Gestione anomalie: Suggerimento targa “OCR”

Paragrafo 16

Gestione anomalie: suggerimento targa «OCR»

Durante la gestione dell'anomalia il sistema propone in automatico la targa rilevata, l'operatore potrà:



Il sistema propone in automatico la targa rilevata, in tal caso l'operatore potrà:



1. Cliccare sul simbolo per riportare la targa rilevata automaticamente, presente nel campo «Targa OCR», nel campo «Targa», dopo aver verificato la correttezza della stessa.
2. qualora la targa non sia rilevata automaticamente o risulti non corretta, comandare un nuovo rilevamento cliccando sul pulsante «Richiedi» in caso di rilevamento corretto cliccare sul simbolo della freccia
3. qualora la targa rilevata automaticamente continui a risultare non corretta o assente cliccare sul simbolo per riportare nel campo “Targa” quella rilevata andando a sostituire i numeri o i caratteri errati.



Altre funzioni

Paragrafo 17

Altre funzioni

Digitazione delle targhe di prova

The screenshot shows a form titled "Dati veicolo". It includes fields for "Tipo veicolo" (Vehicle Type), "Nazionalità" (Nationality) set to "Italiana", "Utente" (User) set to "Italiana", "Targa" (License Plate) containing "XOP12345", "Auto/Moto" (Car/Motorcycle) set to "Auto", "Telepass" (Telepass) set to "NO", and an "Esente" (Exempt) checkbox.

Nella sezione dati veicoli è possibile inserire le targhe prova nella forma X0(zero)P12345 lasciando invariato il campo nazionalità, che di default è impostato.

Inserimento Note

This screenshot shows the same "Dati veicolo" form as above, but with an additional note entered in the "Note" field: "Nota: Test note".

Nella sezione "Dati Veicolo" è presente un campo note nel quale l'operatore può inserire commenti, osservazioni in merito al transito trattato. Massimo 60 caratteri.



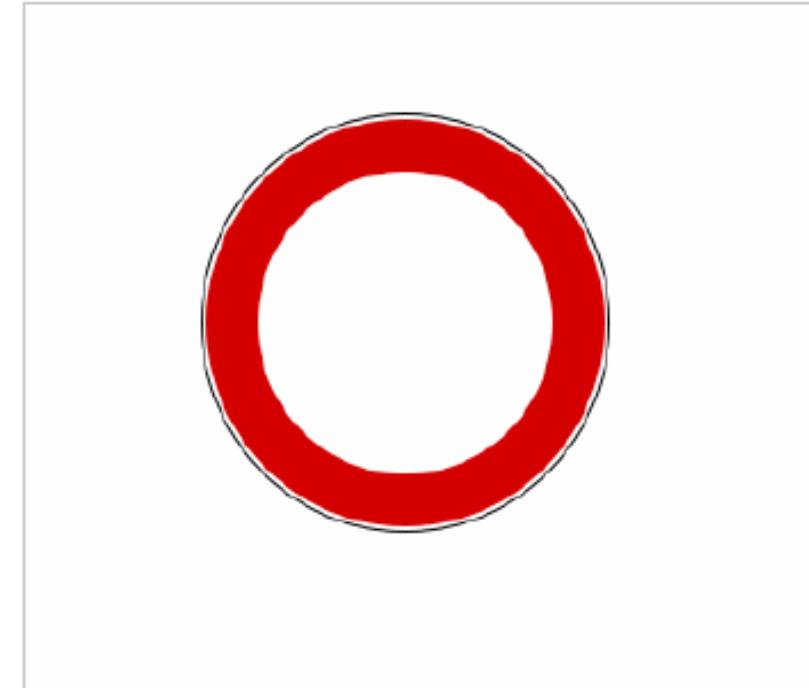
Videobox
Paragrafo 18

Il segnale audio/video proveniente dalle video box è fornito in modo gerarchico alle postazioni che lo richiedono:

1. Postazione che ha in carico l'anomalia;
2. Postazione che ha in carico la pista/stazione.

La precedenza viene sempre data alla postazione che deve gestire l'anomalia rispetto a quella che ha in gestione la pista/stazione.

Nel caso di uno scippo del segnale l'immagine della pista è sostituita da un cerchio rosso.



Note operative per la gestione delle piste di entrata

Paragrafo 19

Informazione



La pista invia questa segnalazione nei casi in cui non deve essere intrapresa nessuna particolare azione come erogare un biglietto o autorizzare l'ingresso in autostrada.

La segnalazione serve al solo scopo di mettere in comunicazione audio il cliente con l'operatore MCR e si genera premendo il pulsante "Richiesta intervento" nei seguenti casi:



- pista chiusa
- pista aperta senza veicoli
- pista aperta con preclassifica effettuata e biglietto emesso ma non ritirato Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:
 - cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
 - attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" ed invitare il cliente a ritirare il biglietto



Qualora il biglietto non sia stato emesso:

- cliccare sul pulsante **Invio Comandi** ed inviare il comando **Apertura sbarra** ed invitare il cliente a liberare la pista dichiarando in uscita di essere entrato senza aver preso il biglietto.



Nel caso in cui nel varco non sia presente alcun veicolo:

- cliccare sul pulsante **Invio Comandi** ed inviare il comando **Apertura sbarra**
- procedere con la chiusura ed immediata apertura della pista o inviare la richiesta di chiusura alla postazione MCR che ce l'ha in gestione

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

INFORMAZIONE

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

► INFORMAZIONE

Consenso al transito



L'anomalia si genera su pressione del pulsante richiesta intervento nei seguenti casi:

- pista aperta o chiusa con preclassifica effettuata e lettore spento, in degrado per inceppamento o fine rotolo
- pista aperta con preclassifica effettuata di cliente TLP regolare in attesa di sbloccaggio.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario :

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" ed accertarsi delle necessità del cliente
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20): (10 sec)
CONSENSO AL TRANSITO (10 sec)

N.B. la risoluzione dell'anomalia determina l'innalzamento della sbarra di cadenzamento veicoli e permette l'ingresso in autostrada senza biglietto. Pertanto, prima di concludere l'operazione, è necessario accertarsi che il cliente sia effettivamente impossibilitato a ritirare il biglietto.

Richiesta biglietto



L'anomalia si genera nei casi in cui il biglietto non può essere erogato a seguito del mancato sbloccaggio del veicolo precedente.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20): (10 sec)
RICHIEDA BIGLIETTO (10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA
RICHIEDA BIGLIETTO

N.B. L'anomalia si genera soltanto per i casi di clienti non Telepass, per coloro che sono in possesso del telepass, pur trovandosi nella stessa condizione di "mancato sbloccaggio" la richiesta di intervento genera l'anomalia "Consenso al transito" come precisato nel paragrafo precedente.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" ed accertarsi delle necessità del cliente ed eventualmente richiedere l'intervento del collega in stazione.

Qualora il cliente sia nell'effettiva condizione di non aver potuto ritirare il biglietto:

- digitare S nel campo «Emiss. Biglietto» (il campo di default è impostato su NO)
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante **Risvoli e Attendi** per risolvere l'anomalia
- invitare il cliente a premere il pulsante per l'emissione del biglietto
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"
- l'anomalia si auto-risolve al momento del transito.

E' possibile annullare la richiesta inserendo il valore N nel campo **Emiss. Biglietto**

Il titolo di ingresso emesso con questa modalità riporterà nel campo classe il codice **96** sia sulla banda magnetica che su quella termica.

Informazione TLP



L'anomalia, proveniente dalle sole piste Telepass e di telepedaggio, si genera su pressione del pulsante richiesta intervento nei seguenti casi:

- il veicolo non è stato percepito dal sistema di rilevamento
- l'apparecchio a bordo del veicolo ha correttamente dialogato con le apparecchiature di terra ma la sbarra di cadenzamento veicoli non si è alzata

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" ed accertarsi delle necessità del cliente
- cliccare sul pulsante Invio Comandi ed inviare il comando Sbloccaggio sbarra; qualora la sbarra di cadenzamento non si apra, inviare il comando Apertura sbarra
- se necessario, richiedere l'intervento del collega in stazione per permettere al cliente di transitare e verificare il funzionamento della sbarra
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"
- l'anomalia si autorisolve al momento del transito

TLP da sostituire



L'anomalia è relativa agli apparati telepass che il cliente deve sostituire e può provenire sia dalle piste promiscue di entrata (Q) che dalle piste telepass dedicate (G)

Per la risoluzione dell'anomalia in pista promiscua (Q) è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" ed accertarsi delle necessità del cliente
- invitare il cliente a ritirare il biglietto e ad utilizzare in uscita una porta self-service
- informare il cliente che deve effettuare la sostituzione dell'apparato telepass presso un Centro Servizi, l'anomalia si autorisolve al momento del transito

Per la risoluzione dell'anomalia in pista telepass dedicata (G) è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" ed accertarsi delle necessità del cliente
- digitare tipo e targa veicolo
- informare il cliente che deve effettuare la sostituzione dell'apparato telepass presso un Centro Servizi ed invitarlo a transitare e ad utilizzare in uscita una porta telepass
- cliccare sul pulsante Risovi e Attendi per risolvere l'anomalia

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

INFORMAZIONE TLP

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



INFORMAZIONE TLP

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

TLP DA
SOSTITUIRE

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



TLP DA SOSTITUIRE

APPARATO N. 2856985613

Note operative per la gestione delle piste
automatiche di uscita: Operazioni irregolari -
Biglietto
Paragrafo 20

Classe non attribuita

L'anomalia si genera seguito della richiesta di intervento da parte del cliente oppure trascorso il tempo di time-out dell'impegno spira di presenza senza rilevamento del veicolo in preclassifica.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" ed accertarsi delle necessità del cliente
- digitare la classe di appartenenza del veicolo
- cliccare sul pulsante **Risolvi e Attendi** per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- informare il cliente che può procedere con l'inserimento del biglietto e il successivo pagamento del pedaggio
- accertarsi che il cliente non abbia necessità di ulteriore assistenza e chiudere il contatto cliccando prima sul pulsante **OK**

Sprovvisto di biglietto – cliente non telepedaggio

L'anomalia si genera seguito della richiesta di intervento da parte del cliente oppure trascorso il tempo di time-out.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" e chiedere l'inserimento del biglietto
- inserire nel campo Entrata il codice convenzionale 888 ed informare il cliente di tale circostanza
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante **Risolvi e Attendi** per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- consigliare al cliente di non introdurre titoli di pagamento perché gli verrebbe addebitato il pedaggio maggiorato. Invitare il cliente a regolarizzare il transito presso un Centro Servizi di nostra competenza



N.B. Durante la gestione dell'anomalia, il lettore titoli è attivo; pertanto, qualora il cliente ritrovi il biglietto, può introdurlo nel lettore determinando l'autorisoluzione dell'anomalia.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

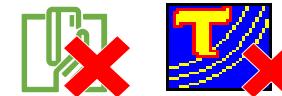
CLASSE NON ATTRIBUITA

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

▶ CLASSE NON ATTRIBUITA



Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

SPROVVISTO DI BIGLIETTO

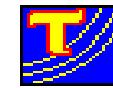
(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

▶ SPROVVISTO DI BIGLIETTO

Sprovvisto di biglietto – cliente di telepedaggio



L'anomalia si genera a seguito della richiesta di intervento da parte del cliente oppure trascorso il tempo di time-out.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno” e richiedere l'inserimento del biglietto
- se il cliente dichiara di essere in possesso di un apparato di telepedaggio ed essere transitato in ingresso in una porta dotata di servizio di telepedaggio, inserire la stazione dichiarata
- digitare tipo e targa veicolo
- modificare il campo Telepass, di default impostato NO, in SI solo se utente TLP
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- invitare il cliente a premere il pulsante di assistenza per accelerare le operazioni
- gestire la nuova anomalia (tipicamente mancanza denaro su cassa automatica o sprovvisto di tessera su piste self-service, vedere gestione specifica dei casi) al fine di procedere con l'emissione di un RMPP “virtuale” nel caso di utente TLP, oppure emettere RMPP nel caso di utente SET/SIT-MP

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

SPROVVISTO DI BIGLIETTO

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



SPROVVISTO DI BIGLIETTO

Sprovvisto di biglietto – cliente autorizzato ad entrare senza biglietto (consenso al transito)



L'anomalia si genera a seguito della richiesta di intervento da parte del cliente oppure trascorso il tempo di time-out.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno” e richiedere l'inserimento del biglietto
- se il cliente dichiara essere stato autorizzato ad entrare in autostrada senza biglietto (consenso al transito), inserire la stazione dichiarata
- specificare nel campo note che si tratta di “consenso al transito”
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- invitare il cliente ad effettuare il pagamento del pedaggio

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

SPROVVISTO DI BIGLIETTO

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



SPROVVISTO DI BIGLIETTO

Biglietto illeggibile



L'anomalia si genera automaticamente dopo due tentativi di lettura di un biglietto che viene rifiutato oppure trascorso il tempo di time-out

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" e richiedere l'inserimento del biglietto
- se l'irregolarità persiste, richiedere al cliente il codice numerico o il nome della stazione di entrata rilevandola dal biglietto in suo possesso
- digitare tipo e targa veicolo
- invitare il cliente ad introdurre il biglietto nell'apposito contenitore contraddistinto dall'adesivo giallo
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- invitare il cliente ad effettuare il pagamento del pedaggio, accertarsi non abbia necessità di ulteriore assistenza e chiudere il contatto cliccando prima sul pulsante OK



N.B. I biglietti inseriti nel contenitore dovranno essere successivamente recuperati dal personale di stazione ed inseriti nella busta di servizio indicandone la pista di appartenenza

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

BIGLIETTO ILLEGGIBILE

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



BIGLIETTO ILLEGGIBILE

Inversione di marcia



L'anomalia si genera automaticamente alla lettura di un biglietto la stazione di entrata uguale a quella di uscita

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno” e richiedere l'inserimento di un biglietto valido
- se il cliente non è in possesso di un biglietto valido inserire il codice numerico della stazione convenzionale 999 (conversione non autorizzata), oppure, per i soli casi autorizzati dalla linea esazione, 000 (conversione autorizzata)
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- consigliare al cliente di non introdurre titoli di pagamento perché gli verrebbe addebitato il pedaggio maggiorato. Invitare il cliente a regolarizzare il transito presso un Centro Servizi di nostra competenza

Sfasatura oraria



L'anomalia si genera automaticamente dopo che è stato letto un biglietto riportante un eccessivo tempo di percorrenza. Il biglietto viene trattenuto dal lettore e il cliente viene informato dell'irregolarità con un messaggio in audio e in video.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno” e richiedere l'inserimento di un biglietto valido
- se il cliente non è in possesso di un biglietto valido digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- invitare il cliente ad effettuare il pagamento del pedaggio

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

INVERSIONE DI MARCIA (10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

► INVERSIONE DI MARCIA

TEMPO DI PERCORRENZA 4 ore e 15 minuti

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

SFASATURA ORARIA (10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

► SFASATURA ORARIA

TEMPO DI PERCORRENZA 15 ore e 23 minuti

Biglietto non valido – biglietto irregolare



L'anomalia si genera automaticamente dopo che è stato letto un biglietto con caratteristiche tali da non superare i controlli di congruenza previsti e che, pertanto, viene rifiutato dalle apparecchiature di uscita

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno” e richiedere l'inserimento di un biglietto valido
- se il cliente non è in possesso di un biglietto valido digitare il codice della stazione dichiarata dal cliente
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- invitare il cliente ad effettuare il pagamento del pedaggio

Stazione di entrata non prevista



L'anomalia si genera automaticamente dopo che è stato letto un biglietto riportante una stazione di entrata non ammessa (esempio: stazione di una Rete diversa).

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno” e richiedere l'inserimento di un biglietto valido
- se il cliente non è in possesso di un biglietto valido digitare il codice della stazione convenzionale 888 (biglietto smarrito)
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- consigliare al cliente di non introdurre titoli di pagamento perché gli verrebbe addebitato il pedaggio maggiorato. Invitare il cliente a regolarizzare il transito presso un Centro Servizi di nostra competenza

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

BIGLIETTO NON VALIDO

(10 sec)

(10 sec)

FIRENZE NORD (20):

BIGLIETTO IRREGOLARE (10 sec)

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

► BIGLIETTO NON VALIDO

STAZIONE DI ENTRATA 020

TEMPO DI PERCORSO 56 ore e 23 minuti

ANOMALIA

► BIGLIETTO IRREGOLARE

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

STZ. DI ENTRATA NON PREVISTA

(10 sec)

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

►

STZ. DI ENTRATA NON PREVISTA

Classe non congruente

L'anomalia si genera automaticamente nel caso in cui venga letto un biglietto riportante una classe di entrata diversa da quella rilevata dal sistema di preclassifica. Il biglietto viene trattenuto dal lettore e il cliente viene informato dell'irregolarità con un messaggio in audio e in video

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" e informare il cliente della circostanza
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto audio/video con il cliente
- in questa anomalia è possibile modificare la classe del veicolo
- invitare il cliente ad effettuare il pagamento del pedaggio



N.B. Durante la gestione dell'irregolarità il lettore resterà disabilitato, in modo da non consentire al cliente l'introduzione di un eventuale secondo biglietto; in tal caso, qualora il cliente dichiarasse di essere in possesso del biglietto regolarmente ritirato in entrata, dovrà essere invitato a ritirare lo scontrino di pedaggio e a recarsi ad un Centro servizi, per regolarizzare il transito e consegnare il biglietto

Titolo inceppato

L'anomalia si genera automaticamente nel caso in cui un biglietto rimanga inceppato all'interno del lettore

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" e informare il cliente della circostanza
- premere il pulsante Invio Comandi ed inviare il comando Espulsione titolo.

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

FIRENZE NORD (20): (10 sec)
TITOLO INCEPPATO (10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

ANOMALIA
► TITOLO INCEPPATO

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20): (10 sec)
CLASSE NON CONGRUENTE (10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA
►
CLASSE NON CONGRUENTE

Nel caso in cui il biglietto venga recuperato seguire la procedura per "biglietto illeggibile"

Nel caso in cui il biglietto non venga recuperato:

- richiedere l'intervento del collega in stazione per il recupero dello stesso ed avvisare il cliente che il problema sarà risolto a breve.

Nel caso in cui il collega in stazione sia impossibilitato ad effettuare l'intervento in pista:

- Tabulare la stazione
- richiedere al cliente la stazione di entrata ed annotarla sul "Giornale di stazione" insieme ai dati del veicolo (tipo e targa)
- invitare il cliente ad inviare una e-mail a: direzione.generale@cavspa.it o recarsi presso un Centro Servizi per regolarizzare il transito
- cliccare sul pulsante Invio Comandi ed inviare il comando Apertura sbarra
- chiudere il contatto scusandosi per l'inconveniente



CONCESSIONI
AUTOSTRADALI
VENETE

Note operative per la gestione delle piste
automatiche di uscita: Operazioni irregolari -
Tessera
Paragrafo 21

Sprovvisto di tessera – cliente non telepass



L'anomalia si genera seguito della richiesta di intervento da parte del cliente oppure trascorso il tempo di time-out.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno” ed invitare il cliente a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un titolo di pagamento valido o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata “nazionalità utente” (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando “Grazie. Può andare”

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

SPROVVISTO DI TESSERA

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



SPROVVISTO DI TESSERA



N.B. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia. Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.

Sprovvisto di tessera – cliente telepass non SET/SIT-MP



L'anomalia si genera seguito della richiesta di intervento da parte del cliente oppure trascorso il tempo di time-out.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno” ed invitare il cliente a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente dichiari di avere un apparato telepass:

- digitare tipo e targa veicolo
- modificare il campo Telepass, di default impostato NO, in SI solo se utente TLP
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per risolvere l'anomalia
- informare il cliente che il pedaggio verrà addebitato sull'apparato TLP
- chiudere il contatto sottolineando “Grazie. Può andare”

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

SPROVVISTO DI TESSERA

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



SPROVVISTO DI TESSERA



N.B. La modalità di emissione RMPP per cliente telepass non prevede l'emissione del documento.

ATTENZIONE A NON EMETTERE LA SPUNTA TELEPASS SI SE NON SI TRATTA DI CLIENTE TELEPASS.

Sprovvisto di tessera – esente a norma di legge

L'anomalia si genera seguito della richiesta di intervento da parte del cliente oppure trascorso il tempo di time-out.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno” ed invitare il cliente a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente dichiari di essere esente a norma di Legge:

- digitare tipo e targa veicolo
- selezionare l’Ente di appartenenza dallo specifico menu - Se trattasi di “Funzionario Esente”
- cliccare sul pulsante Risovi e Attendi per emettere lo specifico attestato di transito esente
- invitare il cliente a ritirare il documento e conservarlo
- chiudere il contatto sottolineando “Grazie. Può andare”

Tessera illeggibile

L'anomalia si genera automaticamente dopo due tentativi di lettura di una tessera non leggibile.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione “Veicoli in trattamento” della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con “Buongiorno”, informare il cliente che la tessera non è leggibile ed invitarlo a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un titolo di pagamento valido o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata “nazionalità utente” (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risovi e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando “Grazie. Può andare”

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

SPROVVISTO DI TESSERA

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



SPROVVISTO DI TESSERA



N.B. Il ritiro del documento da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli. Qualora sia necessario effettuare “un'apertura sbarra” in emergenza annotare sul Giornale di Stazione l'ora del fatto, la targa del veicolo e l'ente di appartenenza.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

TESSERA ILLEGGIBILE

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



TESSERA ILLEGGIBILE



N.B. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia. Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.

Titolo non valido

L'anomalia si genera automaticamente alla lettura di una tessera non valida.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno", informare il cliente che la tessera non è accettata ed invitarlo a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un titolo di pagamento valido o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata "nazionalità utente" (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Tessera non ammessa

L'anomalia si genera automaticamente alla lettura di una tessera non accettata.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno", informare il cliente che la tessera non è accettata ed invitarlo a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un titolo di pagamento valido o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata "nazionalità utente" (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

TITOLO NON VALIDO

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



TITOLO NON VALIDO



N.B.. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia.
Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

TESSERA NON AMMESSA

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



TESSERA NON AMMESSA



N.B. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia.
Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.

Tessera non utilizzabile

L'anomalia si genera automaticamente alla lettura di una tessera non accettata.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno", informare il cliente che la tessera non è accettata ed invitarlo a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un titolo di pagamento valido o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata "nazionalità utente" (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Tessera fuorirange

L'anomalia si genera automaticamente dopo due tentativi di lettura di una tessera il cui codice non rientra nei range di accettazione.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno", informare il cliente che la tessera non è accettata ed invitarlo a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un titolo di pagamento valido o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata "nazionalità utente" (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

TESSERA NON UTILIZZABILE

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



TESSERA NON UTILIZZABILE



N.B.. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia.
Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

TESSERA FUORI RANGE

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



TESSERA FUORI RANGE



N.B. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia. Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.

Buono pedaggio non valido

L'anomalia si genera automaticamente dopo due tentativi di lettura di un buono pedaggio

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno", informare il cliente che il buono pedaggio non è accettato ed invitarlo a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un titolo di pagamento valido o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata "nazionalità utente" (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Viacard a scalare d'importo con credito insufficiente

L'anomalia si genera a seguito della pressione del pulsante richiesta di intervento del cliente oppure trascorso il tempo di time-out

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno", informare il cliente che la tessera è esaurita ed invitarlo a corrispondere il pedaggio residuo con un'altra tessera a scalare d'importo* o contante su cassa automatica.

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un'altra tessera a scalare o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata "nazionalità utente" (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

BUONO PEDAGGIO NON VALIDO

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



BUONO PEDAGGIO NON VALIDO



N.B. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia. Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

CREDITO INSUFFICIENTE

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



CREDITO INSUFFICIENTE

1 – VIACARD N. 06822212226 – CREDITO ANTE 0.10

2 – VIACARD N. 06822212225 – CREDITO ANTE 0.50



N.B. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia. Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.

*2 è la quantità di tessere a scalare utilizzabili dal cliente; è necessario pertanto che l'operatore verifichi, nella sezione "Descrizione dell'anomalia" (immagine in basso a destra), che il cliente ne abbia utilizzata una soltanto.

Tessera da ritirare

L'anomalia si genera automaticamente a seguito della lettura di una tessera il cui codice risulta inserito nella lista di non accettazione e viene trattenuta nel contenitore titoli.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno", informare il cliente che la tessera è trattenuta ed informarlo che sarà emessa una ricevuta attestante il ritiro
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Ok per emettere l'attestato di "Ritiro tessera"
- invitare il cliente a ritirare il documento e a conservarlo
- richiedere al cliente di corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica)
- annotare sul «Giornale di stazione» il ritiro tessera con il numero di badge dell'esattore che andrà a recuperarla.

Qualora il cliente sia sprovvisto di qualsiasi forma di pagamento, il sistema genererà automaticamente l'anomalia "Sprovvisto di tessera", se il transito è in corso su pista automatica, oppure "Mancanza denaro" se il transito è in corso su cassa automatica.

Contattare il collega in stazione per il recupero della tessera da contenitore titoli. La tessera ritirata deve essere inoltrata a Servizi all'Utenza introducendo la tessera nella Busta di Servizio.

Titolo inceppato

L'anomalia si genera automaticamente nel caso in cui una tessera VIACard rimanga inceppata all'interno del lettore.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" e informare il cliente della circostanza
- premere il pulsante Invio Comandi e selezionare il comando Espulsione titolo

Nel caso in cui la tessera venga recuperata invitare il cliente a corrispondere il pedaggio o con la stessa o con altro titolo valido (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria) o contante su cassa automatica.

Qualora il cliente sia sprovvisto di qualsiasi forma di pagamento, il sistema genererà automaticamente l'anomalia "Sprovvisto di tessera", se il transito è in corso su pista automatica, oppure "Mancanza denaro" se il transito è in corso su cassa automatica.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20): (10 sec)
TITOLO INCEPPATO (10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20): (10 sec)
TESSERA DA RITIRARE (10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA
► TESSERA DA RITIRARE
CODICE TESSERA 123456789

Nel caso in cui la tessera non venga espulsa:

- richiedere l'intervento del collega in stazione per il recupero della stessa ed avvisare il cliente che il problema sarà risolto a breve.
- se su cassa automatica concludere il transito con pagamento per contanti, se possibile, oppure emettendo RMPP
- se su pista automatica concludere il transito emettendo RMPP
- compilare il modulo di "segnalazione evento" rilevando i dati del veicolo (tipo e targa) e il codice della tessera (se rilevato dal sistema)
- se la tessera è stata successivamente recuperata e non resa al cliente allegare la stessa alla "segnalazione evento" e depositarla presso la cassa di stazione per essere recuperata dal preposto
- se la tessera è stata successivamente recuperata e resa al cliente scrivere una nota sulla "segnalazione evento" e far controfirmare la consegna al cliente
- se la tessera non è stata rinvenuta compilare la "segnalazione evento" specificando il fatto
- in caso di rimostranze da parte del cliente invitare lo stesso a recarsi presso un Centro servizi
- nel caso in cui il pedaggio non sia stato corrisposto invitare il cliente a recarsi presso un Centro servizi per regolarizzare lo stesso

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA
► TITOLO INCEPPATO
CODICE TESSERA 123456789



CONCESSIONI
AUTOSTRADALI
VENESE

Note operative per la gestione delle piste automatiche di uscita: Operazioni irregolari – Carte bancarie

Paragrafo 22

Carte bancarie – Norme di utilizzo e condizioni di validità

Le carte bancarie si dividono in carte di debito (bancomat fast pay) e carte di credito. In entrambi i casi per effettuare il pagamento del pedaggio è sufficiente introdurre la carta bancaria nel lettore con la banda magnetica rivolta in basso a destra, senza digitare nessun codice.

È ACCETTATA:



- se carta di debito Bancomat abilitata al servizio FAST PAY
- se carta di credito emessa da Visa, American Express, Diners, Eurocard/Mastercard, Aura, Postamat, Maestro
- per i veicoli di tutte le classi
- per tutti i percorsi, anche interconnessi
- per pedaggi fino €. 100,00 – Solo per le carte di debito Bancomat

NON È ACCETTATA:



- se utilizzata per il pagamento del pedaggio di due transiti consecutivi
- per clienti identificati "Telepass" sprovvisti di biglietto
- in caso di attribuzione della stazione di entrata 888 – biglietto smarrito
- in caso di attribuzione della stazione di entrata 999 – conversione ad U non autorizzata

Loghi delle carte in ordine di accettazione sulle porte self-service e self-service con cassa.



Carta non accettata



L'anomalia si genera automaticamente a seguito della lettura di una carta che non ha superato i criteri di accettazione (ad es.: illeggibile, scaduta, non compresa nei range di accettazione ecc...).

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" e chiedere al cliente di reinserire la carta con la banda magnetica rivolta in basso a destra

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un titolo di pagamento valido o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata "nazionalità utente" (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Carta già utilizzata



L'anomalia si genera automaticamente a seguito della lettura di una carta utilizzata per il pagamento del pedaggio del veicolo precedente

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno", informare il cliente che la carta non è utilizzabile ed invitarlo a corrispondere il pedaggio con una delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria, contante su cassa automatica).

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di un titolo di pagamento valido o contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata "nazionalità utente" (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

CARTA NON ACCETTATA

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



CARTA NON ACCETTATA



N.B. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia. Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

CARTA GIÀ UTILIZZATA

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



CARTA GIÀ UTILIZZATA

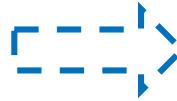


N.B. la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia. Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli

Carta inceppata



L'anomalia si genera automaticamente nel caso in cui una carta rimanga inceppata all'interno del lettore.



Nel caso in cui la carta non venga espulsa:

- richiedere l'intervento del collega in stazione per il recupero della stessa ed avvisare il cliente che il problema sarà risolto a breve
- se su cassa automatica concludere il transito con pagamento per contanti, se possibile, oppure emettendo RMPP
- se su pista automatica concludere il transito emettendo RMPP
- compilare il modulo di "segnalazione evento" rilevando i dati del veicolo (tipo e targa) e il codice della carta (se rilevato dal sistema)
- se la carta è stata successivamente recuperata e non resa al cliente allegare la stessa alla "segnalazione evento" e depositarla presso la cassa di stazione per essere recuperata dal preposto
- se la carta è stata successivamente recuperata e resa al cliente scrivere una nota sulla "segnalazione evento" e far controfirmare la consegna al cliente
- se la carta non è stata rinvenuta compilare la "segnalazione evento" specificando il fatto
- in caso di rimostranze da parte del cliente invitare lo stesso a recarsi presso un Centro servizi
- nel caso in cui il pedaggio non sia stato corrisposto invitare il cliente a recarsi presso un Centro servizi per regolarizzare lo stesso

Nel caso in cui la carta venga recuperata invitare il cliente a corrispondere il pedaggio o con la stessa o con altro titolo valido (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria) o contante su cassa automatica.

Qualora il cliente sia sprovvisto di qualsiasi forma di pagamento, il sistema genererà automaticamente l'anomalia "Sprovvisto di tessera", se il transito è in corso su pista automatica, oppure "Mancanza denaro" se il transito è in corso su cassa automatica.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" e informare il cliente della circostanza
- premere il pulsante Invio Comandi e selezionare il comando Espulsione titolo.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

CARTA INCEPPATA

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

CARTA INCEPPATA

il codice della carta è visualizzato solo nel caso in cui l'inceppamento è avvenuto dopo la lettura





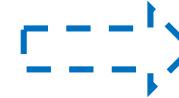
CONCESSIONI
AUTOSTRADALI
VENESE

Note operative per la gestione delle piste automatiche di uscita: Operazioni irregolari – Cassa automatica

Paragrafo 23

Note operative per la gestione delle piste automatiche di uscita: Operazioni irregolari – cassa automatica

Il sistema Cassa2000 e Cassa 3000 è un sistema di esazione self-service che permette di effettuare il pagamento del pedaggio autostradale in contanti o tramite tessera (Viacard, Bancomat abilitato al servizio Fast Pay, Carta di credito). L'apparecchiatura è in grado di accettare banconote e monete, di erogare il resto in contanti e su richiesta del cliente di emettere la ricevuta di pagamento. Durante tali operazioni il cliente viene guidato con l'ausilio di frasi audio e video. Per diminuire il numero di interventi gestionali, al fine di aumentare l'autonomia dell'impianto, le monete accettate vengono riutilizzate per l'erogazione dei resti successivi, attraverso il meccanismo del "ricicolo". Il sistema cassa 2000 e cassa 3000 è attualmente predisposto all'accettazione e al riciclo dei seguenti tagli:



| Monete: | Banconote: |
|---------|------------|
| • 0,05€ | • 5€ |
| • 0,10€ | • 10€ |
| • 0,20€ | • 20€ |
| • 0,50€ | • 50€ |
| • 1,00€ | • 100€ |
| • 2,00€ | |

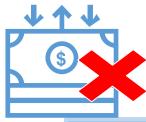
Tipologie di pagamento a disposizione nelle casse

- pagamento in contanti
- pagamento con tessera valida (se a scalare max 2)
- pagamento con carta di credito o bancomat
- rapporto mancato pagamento pedaggio (RMPP)
- pagamento con tessera a scalare + contanti
- pagamento con contanti + tessera a scalare
- parziale pagamento in contanti + RMPP
- parziale pagamento con tessera a scalare + contanti + RMPP
- parziale pagamento in contanti + tessera a scalare + RMPP
- parziale pagamento in contanti + tessera scalare + contanti

Principali informazioni gestionali

- cassa fuori servizio
- inceppamento moneta
- inceppamento banconote
- cassa piena
- cassa in degrado
- cassa da svuotare
- prefine resti
- fine resti
- fine ricevute

Mancanza Denaro



L'anomalia si genera seguito della richiesta di intervento da parte del cliente oppure trascorso il tempo di time-out.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20): (10 sec)
MANCANZA DENARO (10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA
► MANCANZA DENARO

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno" ed invitare il cliente a completare/corrispondere il pedaggio per contanti o utilizzare un'altra delle forme di pagamento previste (tessera viacard di c/c, tessera viacard a scalare d'importo, carta bancaria).

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto contante o di un titolo di pagamento valido:

- modificare il campo "Denaro finito?", di default impostato NO, in SI
- inserire la spunta nel campo Emissione RMPP
- inserire tipo e targa del veicolo
- cliccare sul pulsante Risolvi e Attendi per risolvere l'anomalia e rimanere in contatto con il cliente

Lasciando invariato il valore di default (NO) presente nel campo "Denaro finito?" e cliccando sul pulsante Risolvi e Attendi, il cliente può ancora effettuare il pagamento in contanti.

- L'anomalia "Mancanza Denaro", può evolvere in:
 - "Sprovvisto di tessera" se il cliente non ha inserito denaro
 - "Pagamento insufficiente" se il cliente ha effettuato un pagamento parziale

N.B. L'inserimento del denaro o la lettura di un titolo valido determina la risoluzione dell'anomalia. Lasciando invariato il valore di default (NO) del campo "Denaro finito?" NON permette al sistema di evolvere in una delle anomalie che prevedono l'emissione di un RMPP (Sprovvisto di tessera o Pagamento insufficiente) e il cui ritiro determina l'alzamento della sbarra di cadenzamento.



Pagamento insufficiente



L'anomalia si genera a seguito della richiesta di intervento da parte del cliente oppure trascorso il tempo di time-out.

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20): (10 sec)
PAGAMENTO INSUFFICIENTE (10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA
► PAGAMENTO INSUFFICIENTE
DENARO VERSATO 0,60



Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno", ed invitare il cliente a completare il pagamento del pedaggio per contanti

Nel caso in cui il cliente sia sprovvisto di contante, attivare la procedura per l'emissione RMPP:

- digitare tipo e targa veicolo
- attribuire l'appropriata "nazionalità utente" (Italiana o Straniera) per emettere il Rapporto di Mancato Pagamento con le sole modalità di pagamento in italiano (nazionalità utente=Italiana) o in italiano e inglese (nazionalità utente=Straniera)
- cliccare sul pulsante Risvoli e Attendi per emettere il RMPP
- invitare il cliente a ritirare il documento e informarlo sui tempi e le modalità di pagamento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

N.B. Il ritiro del RMPP da parte del cliente determina l'apertura della sbarra di cadenzamento veicoli.



Mancato resto – emissione dello scontrino di credito

In caso di mancata erogazione del resto per malfunzionamento o altro, la cassa provvederà, in automatico, all'emissione di uno "scontrino di credito". Sullo scontrino sono riportate le seguenti diciture:

- società emittente;
- data (giorno progressivo) e ora del transito;
- dati di pista (stazione di entrata, uscita e numero porta);
- classe del veicolo;
- importo non erogato.

Il cliente, ritirato lo "scontrino di credito", per la riscossione potrà rivolgersi ad un Centro Servizi, all'operatore dell'MCR o ad un operatore in una pista manuale. Il corrispettivo dell'importo indicato nello scontrino di credito dovrà essere erogato contestualmente alla presentazione del documento.

Il personale addetto alla riscossione, alla presentazione di tale documento, dovrà:

1. ritirare lo scontrino e corrispondere al cliente l'importo indicato sullo stesso, prelevandolo dal proprio fondo cassa o dalla cassa di stazione;
2. apporre sullo scontrino il timbro datario o l'indicazione di "PAGATO" e controfirmare, ciò per impedire un'ulteriore liquidazione per lo stesso titolo;
3. allegare il tagliando in originale ad un modulo di "segnalazione evento" annotando eventuali informazioni sul caso
4. il documento farà parte integrante della cassa di stazione fino al successivo rimborso da parte del Centro Servizi (ove presente) o dal personale preposto al ritiro.

Si precisa che nel caso in cui il cliente non ritirasse lo "scontrino di credito" emesso dalla cassa automatica, nella postazione MCR apparirà l'anomalia "MANCATO RITIRO SCONTRINO DI CREDITO". Invitare il cliente a ritirare lo scontrino e procedere al rimborso con la procedura sopradicata.

Mancato resto – mancata emissione dello scontrino di credito

Nel caso in cui la cassa automatica non potesse né erogare il resto in denaro né lo "scontrino di credito" nella postazione MCR apparirà un'anomalia per "SCONTRINO NON EROGABILE". L'evento si può verificare sia che il degrado sia preesistente alla stampa dello "scontrino di credito" sia che il degrado si verifichi contestualmente alla stampa dello "scontrino di credito". L'operatore MCR dovrà quindi gestire l'anomalia spiegando al cliente che comunque l'importo dello scontrino è registrato dal sistema.

La procedura da seguire è riportata accanto:

1. Invitare il cliente, se possibile, a ritirare l'attestato di transito.
2. Acquisire dal cliente ogni utile informazione circa l'anomalia riscontrata e riportarla sul modulo di "segnalazione evento"
3. Redigere il modulo compilando ogni sua parte in maniera leggibile e precisa:
 - dati del cliente: generalità rilevate dal documento di identità, indirizzo per l'invio dell'eventuale rimborso, il numero telefonico, l'indirizzo e-mail e se straniero la nazionalità;
 - dati identificativi del veicolo: targa e tipo;
 - specificare che si tratta di un'anomalia per "SCONTRINO NON EROGABILE".
4. Corrispondere al cliente l'importo di mancato resto fino ad un massimo di € 10,00 prelevandolo dalla cassa di stazione. Per importi superiori ai € 10,00 rassicurare il cliente che l'Ufficio preposto, dopo gli opportuni controlli, provvederà al rimborso in tempi brevi. Si precisa che il rimborso del denaro al cliente va eseguito contestualmente al fatto e solo presso la stazione in cui è avvenuta l'anomalia. Nel caso si presentassero richieste non contestuali e/o al di fuori della stazione di pertinenza, si dovrà redigere solamente il modulo "segnalazione evento" senza eseguire rimborsi.
5. Far apporre la firma del cliente per conferma sulle dichiarazioni rese.
6. Consegnare sempre al cliente la copia a lui riservata.
7. La copia del modulo per Servizi all'Utenza sul Giornale di Stazione. Se ci sono dei valori allegati la copia "per Centro Servizi" dovrà essere inserita nella cassa di stazione per il successivo reintegro a cura del Preposto o consegnata personalmente al Centro Servizi per l'incasso.

Mancato resto – pista degradata

Nel caso in cui la cassa automatica non potesse né erogare il resto in denaro né lo “scontrino di credito” per un degrado preesistente o per un improvviso malfunzionamento della cassa automatica stessa l'esattore dovrà prodigarsi per portare la massima assistenza al cliente intervenendo direttamente in pista. **La procedura da seguire è riportata accanto:**

1. Acquisire dal cliente ogni utile informazione circa l'anomalia riscontrata e riportarla sul modulo di “segnalazione evento”.
2. Confrontarsi con le informazioni acquisite dall'operatore del servizio MCR
3. Verificare con il cliente la presenza di un eventuale RMPP. In caso positivo provvedere all'immediato ritiro e rassicurarlo sul buon fine dell'inconveniente. Allegare l'RMPP alla distinta “copia per la Società”
4. Redigere il modulo compilando ogni sua parte in maniera leggibile e precisa :dati del cliente: generalità rilevate dal documento di identità, indirizzo per l'invio dell'eventuale rimborso, il numero telefonico, l'indirizzo e-mail e se straniero la nazionalità; dati identificativi del veicolo: targa e tipo; il numero di RMPP e l'importo.
5. Corrispondere al cliente l'importo di mancato resto fino ad un massimo di € 10,00 prelevandolo dalla cassa di stazione. Per importi superiori ai € 10,00 rassicurare il cliente che l'Ufficio preposto, dopo gli opportuni controlli, provverà al rimborso in tempi brevi. Si precisa che il rimborso del denaro al cliente va eseguita contestualmente al fatto e solo presso la stazione in cui è avvenuta l'anomalia. Nel caso si presentassero richieste non contestuali e/o al di fuori della stazione di pertinenza, si dovrà redigere solamente il modulo “segnalazione evento” senza eseguire rimborsi.
6. Far apporre la firma del cliente per conferma sulle dichiarazioni rese.
7. Consegnare sempre al cliente la copia a lui riservata.
8. La copia del modulo per Servizi all'Utenza deve essere inserita nella Busta di servizio annotando l'evento sul Giornale di Stazione. Se invece ci sono dei valori allegati la copia “per Centro Servizi” dovrà essere inserita nella cassa di stazione per il successivo reintegro a cura del personale preposto o consegnata personalmente al Centro servizi per l'incasso.

Gestione anomalie delle casse automatiche

Nel caso di una qualsiasi anomalia alle casse automatiche pervenuta o dichiarata dal cliente, il personale addetto alla gestione, dovrà redigere in modo chiaro e completo il modulo di “segnalazione evento” indicando negli appositi spazi ogni utile informazione per la corretta definizione dell'accaduto.

Il modulo, in 4 copie in carta chimica, prevede la seguente distribuzione:

- copia per Cliente che dovrà essere consegnata contestualmente al cliente;
- copia per Servizi all'Utenza che dovrà essere inserita nella Busta di servizio, annotando sul Giornale di Stazione il numero del modulo e una breve sintesi dell'evento;
- copia per Centro Servizi, da inserire nella cassa di stazione;
- copia per Operatore; a disposizione dell'esattore e/o dei tecnici Servizio Impianti Tecnologici e Esazione in caso di recupero valori.

Denaro recuperato da personale interno

Nel caso in cui venisse rinvenuto del denaro, sia all'interno che all'esterno della cassa, si è tenuti a redigere il modulo di “segnalazione evento”. Qualora il personale addetto alla gestione della cassa automatica ricevesse, a seguito d'intervento tecnico o altro motivo, banconote o monete rimaste inceppate nella cassa automatica dovrà seguire la seguente procedura:

- compilare il modulo “segnalazione evento” nella sezione dedicata all'evento;
- rilasciare la copia per il cliente al personale che ha consegnato il denaro
- I valori e il modulo “segnalazione evento” (copia per Centro Servizi) dovranno essere depositati nel fondo cassa di stazione

Note operative per la gestione delle piste automatiche di uscita: Operazioni irregolari – Telepedaggio

Paragrafo 24

Telepass non accettato



L'anomalia si genera automaticamente al rilevamento di un apparato non presente in lista di accettazione o con dati errati.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno"
- invitare il cliente a recarsi presso un Centro Servizi per verificare la funzionalità dell'apparato
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risovi e Attendi per concludere l'intervento
- informare il cliente che il pedaggio verrà addebitato sul Telepass
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Telepass in lista nera



L'anomalia si genera automaticamente al rilevamento di un apparato non presente in lista di accettazione.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno"
- invitare il cliente a recarsi presso un Centro Servizi per verificare la funzionalità dell'apparato e definire la propria posizione
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risovi e Attendi per concludere l'intervento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

TLP NON ACCETTATO

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

► TLP NON ACCETTATO

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

TLP IN LISTA NERA

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA

► TLP IN LISTA NERA

APPARATO N. 123456789

Sprovvisto di apparato



L'anomalia si genera automaticamente al rilevamento di un veicolo senza apparato a bordo oppure nel caso in cui quest'ultimo non colloqui con gli apparati di terra.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno"
- richiedere al cliente se è in possesso di apparato di telepedaggio

Nel caso in cui il cliente dichiari di avere un apparato di telepedaggio:

- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante **Risolvi e Attendi** per concludere l'intervento
- invitare il cliente ad inviare una e-mail a direzione.generale@cavspa.it o a recarsi presso un Centro Servizi per regolarizzare il transito chiudere il contatto (solo Telepass) sottolineando "Grazie. Può andare"

Descrizione dell'anomalia nella pagina principale

FIRENZE NORD (20):

(10 sec)

SPROVVISTO APPARATO

(10 sec)

Descrizione dell'anomalia nella pagina di gestione

ANOMALIA



SPROVVISTO APPARATO

- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante **Risolvi e Attendi** per concludere l'intervento
- invitare il cliente ad inviare una e-mail a direzione.generale@cavspa.it o a recarsi presso un Centro Servizi per regolarizzare il transito chiudere il contatto (solo Telepass) sottolineando "Grazie. Può andare"

Nel caso in cui il cliente NON dichiari di avere un apparato di telepedaggio :

Telepass senza dati di entrata

Si verifica nel caso in cui si presenti in una pista di uscita una vettura dotata di apparato privo dei dati di ingresso. Richiedere la stazione di entrata per l'inserimento manuale

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno"
- invitare il cliente a recarsi presso un Centro Servizi per verificare la funzionalità dell'apparato e definire la propria posizione (solo utenti Telepass)
- digitare **tipo e targa veicolo**
- richiedere la stazione di entrata per l'inserimento manuale
- cliccare sul pulsante **Risolvi e Attendi** per concludere l'intervento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

TLP entrata non prevista

Si verifica nel caso in cui si presenti in una pista di uscita una vettura dotata di apparato proveniente da un'entrata non prevista.

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno"
- invitare il cliente a recarsi presso un Centro Servizi per verificare la funzionalità dell'apparato e definire la propria posizione (solo utenti Telepass)
- digitare tipo e targa veicolo
- richiedere la stazione di entrata per l'inserimento manuale
- cliccare sul pulsante Risolv e Attendi per concludere l'intervento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

TLP con inversione di marcia

Si verifica nel caso di un apparato telepass in conversione ad "U".

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno"
- invitare il cliente a recarsi presso un Centro Servizi per verificare la funzionalità dell'apparato e definire la propria posizione (solo utenti Telepass)
- digitare tipo e targa veicolo
- digitare il codice convenzionale "999" per conversione non autorizzata; se preventivamente autorizzata dal Preposto il codice convenzionale è "000" per conversione autorizzata
- cliccare sul pulsante Risolv e Attendi per concludere l'intervento
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"

TLP senza entrata 888

Nel caso in cui compaia il messaggio "TELEPASS SENZA DATI DI ENTRATA-888-".

Per la risoluzione dell'anomalia è necessario:

- cliccare due volte sulla descrizione dell'anomalia nella sezione "Veicoli in trattamento" della pagina principale
- attivare il contatto audio, iniziare la conversazione con "Buongiorno"
- invitare il cliente a recarsi presso un Centro Servizi per verificare la funzionalità dell'apparato e definire la propria posizione (solo utenti Telepass)
- digitare tipo e targa veicolo
- cliccare sul pulsante Risolv e Attendi per concludere l'intervento
- informare il cliente che è stata considerata la stazione più lontana
- il campo TLP (S/N) cambia automaticamente in "UT avvisato". Digitare "S";
- chiudere il contatto sottolineando "Grazie. Può andare"



Rapporto di mancato pagamento pedaggio

Paragrafo 25

Modalità di pagamento RMPP



NON EMETTERE MAI UN RMPP SENZA AVER CONTATTATO PRIMA IL CLIENTE ED AVER FATTO TUTTO IL POSSIBILE PER EVITARE L'EMISSIONE DEL RMPP

L'importo dovrà essere pagato entro 15 giorni dalla data del transito con le seguenti modalità:



1. Sul sito www.cavspa.it
2. Centro Servizi alla stazione di Venezia- Mestre;
3. Ai caselli autostradali CAV S.p.A. esclusivamente nelle postazioni con operatore;
4. Presso gli uffici Postali, versamento su C/C N° 94538659 intestato a CAV S.p.A indicando nella causale TARGA DEL VEICOLO E IL NUMERO DEL MANCATO PAGAMENTO;
5. A mezzo bonifico bancario sul c/c intestate presso la Banco Posta codice IBAN IT 73 P 076010200000094538659 BIC: PASCITM1TST nella causale ;
6. Invitare il cliente a ritirare e conservare l'attestato di transito emesso dalla pista



MODALITA' DI PAGAMENTO

L'importo senza maggiorazioni, dovrà essere pagato **entro 15 giorni** dalla data del transito con le seguenti modalità:

- sul sito www.cavspa.it;
- nei Centri Servizi della stazione di Venezia-Mestre e alla stazione di Padova est;
- nelle stazioni autostradali CAV S.p.A., esclusivamente nelle porte gestite da operatore;
- presso Uffici Postali, versamento sul c/c n° 94538659 intestato a CAV S.p.A. - Concessioni Autostradali Venete indicando nella causale la TARGA VEICOLO ed il NUMERO del MANCATO PAGAMENTO;
- a mezzo bonifico bancario a favore della Società CAV S.p.A. - Concessioni Autostradali Venete presso Banco Posta codice IBAN - IT 73 P 07601 02000 000094538659. Qualora il pagamento venga effettuato oltre il 15° giorno, l'importo del pedaggio dovrà essere maggiorato degli oneri di accertamento pari a € 2,58 (Art.176/11 bis C.d.S.).

Il mancato versamento di quanto dovuto comporterà il recupero forzoso del credito con l'aggravio delle relative spese suppletive.

Per informazioni: tel.:041927831 fax.:0415497647
e-mail: recuperopedaggio@cavspa.it

In caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi saranno 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 che prevede il pagamento di una somma da € 85,00 a € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore.



Qualora il pagamento sia effettuato oltre il 15° giorno l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento pari a € 2,58. In caso di omesso pagamento di quanto indicato, 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 che prevede il pagamento di una somma da € 85,00 a € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore.

Note operative riguardanti mezzi di soccorso meccanico

Paragrafo 26

Note operative riguardanti mezzi di soccorso meccanico



TRANSITO DI MEZZO MILITARE ADIBITO A SOCCORSO MECCANICO

I mezzi di soccorso militare targati E.I. nell'espletamento del loro specifico servizio, sono esenti a norma di legge, anche se non al seguito di autocolonna, vengono trattati con l'apposita procedura di esenzione.



TRANSITO DI MEZZO ADIBITO A SOCCORSO MECCANICO SU PISTA AUTOMATICA

Il servizio di soccorso meccanico, sulle nostre tratte autostradali di competenza, è effettuato esclusivamente dalle Organizzazioni di Soccorso Meccanico autorizzate dalla Società. I mezzi di soccorso sono esentati dal pagamento del pedaggio. L'esenzione è concessa sia per il transito in andata, sia per il transito in ritorno con il veicolo recuperato. Tale esenzione è concessa anche per i mezzi adibiti ad officina mobile. L'ingresso in autostrada potrà avvenire solamente dalle seguenti stazioni autostradali:

| | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| 112 Padova Zona Industriale | 511 San Donà di Piave | 513 Meolo Roncade |
| 515 Venezia Est | 521 Venezia | 522 Treviso Sud |
| 596 Preganziol Est ed Ovest | 597 Martelago-Scorzè Est ed Ovest | 598 Spinea Est ed Ovest |
| 601 Venezia-Mestre | 602 Mirano-Dolo | 603 Mira-Oriago |
| 604 Padova Est | 605 Padova Ovest | |



Qualora il biglietto d'ingresso dovesse appartenere ad altra stazione non presente nell'elenco, l'esenzione non dovrà essere concessa.

Il transito dei mezzi di soccorso con il veicolo recuperato potrà avvenire esclusivamente su porta gestita da operatore o su porta con cassa automatica; nel caso di transito su altre porte, si procederà compilando il modulo di "TRANSITO SU PORTA SPECIALE" (vedasi all.to 2) a disposizione nelle stazioni.

Note operative riguardanti mezzi di soccorso meccanico



PER IL MEZZO DELL'ORGANIZZAZIONE DI SOCCORSO STRADALE

1. L'operatore MCR, senza far spostare il mezzo di soccorso, accerterà, mediante il contatto audio, che il mezzo sia autorizzato ad effettuare l'intervento di soccorso ed inviterà il conducente ad inserire nella convalidatrice il biglietto d'ingresso del mezzo di soccorso.
2. L'operatore gestirà il transito attribuendo la causale di esenzione "9 SOCCORSO MECCANICO" e registrando nel campo "NOTE" della schermata MCR, il nome dell'officina intervenuta e il numero di targa del veicolo soccorso. Tale operazione comporterà automaticamente l'emissione dell'Attestato di Transito Esente.;
3. Successivamente inviterà l'autista a ritirare l'attestato chiedendo gentilmente di premere il pulsante di "RICHIESTA INTERVENTO" per poter trattare il veicolo trasportato o trainato. Ciò determinerà l'anomalia di "RICHIESTA SBLOCCAGGIO".
4. L'operatore gestirà l'anomalia "RICHIESTA SBLOCCAGGIO" nella sezione veicoli in trattamento, ciò determinerà l'anomalia "CLASSE NON ATTRIBUITA".

1. Selezionerà l'anomalia "CLASSE NON ATTRIBUITA" nella sezione veicoli in trattamento assegnando la classe del veicolo trasportato o trainato.
2. Procederà poi, a seconda della tipologia di pagamento, alla regolarizzazione del pedaggio: tessere a scalare, contanti, carte di credito o RMPP.
3. Nel caso in cui il veicolo sia munito di TLP, l'operatore MCR procederà a trattare il veicolo trasportato come "UTENTE ENTRATO DA PORTA TELEPASS SPROVVISTO DI BIGLIETTO": digiterà il codice o il nome della stazione di entrata; digiterà il tipo e il numero di targa del veicolo soccorso; selezionerà "SI" nel campo Telepass. L'operazione si concluderà con l'emissione di un RMPP telematico dalla stazione dichiarata, automaticamente addebitato al titolare del Telepass. Nel caso in cui la targa del veicolo non fosse registrata nella banca dati del TLP, l'RMPP sarà inviato all'intestatario del mezzo soccorso..

PER IL MEZZO SOCCORSO



Per ogni transito esente di SOCCORSO MECCANICO l'operatore MCR dovrà riportare sul Giornale di Stazione una nota informativa sull'operazione eseguita: ora, pista e targa del veicolo soccorso. Si richiede la collaborazione, in caso di veicoli adibiti a soccorso meccanico che transitano sulle porte dedicate Telepass con mezzi sul pianale, nel segnalare nel Giornale di Stazione: la targa del mezzo di soccorso, l'ora e la pista.
Dopo il transito del mezzo di soccorso è consigliato, se le condizioni di traffico lo permettono, effettuare una chiusura della pista selezionando la causale "Altro – Indicazione della Linea di Esazione".



Tipologia dei varchi gestiti da MCR e simboli associati

Paragrafo 27

Tipologia dei varchi gestiti da Monitoraggio Centrale di rete e simboli associati



| Simbolo | Sigla | Direzione | Funzionalità |
|---------|-------|-----------|---------------------------------------|
| | E | Entrata | Automatica |
| | Q | Entrata | Automatica + Telepass |
| | G | Entrata | Telepass |
| | J | Uscita | Automatica |
| | K | Uscita | Automatica + Telepass |
| | W | Uscita | Automatica con Cassa |
| | B | Uscita | Telepass |
| | X | Uscita | Uscita Manuale o Automatica con Cassa |