

# Carta dei Servizi



CAV



CONCESSIONI  
AUTOSTRADALI  
VENESE

2025



# Carta dei servizi

Gentile Utente,

la **Carta dei Servizi**, pubblicata annualmente da Concessioni Autostradali Venete, è uno dei principali canali di dialogo che questa Società intrattiene con chi percorre le nostre autostrade e usufruisce dei nostri servizi: attraverso queste pagine la Società mette a disposizione tutte le informazioni, le attività, i recapiti e i riferimenti utili per viaggiare in sicurezza e con il massimo comfort.

La **Carta dei Servizi** viene pubblicata ogni anno ai sensi e della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e della direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, n. 102, che **individuano i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, le informazioni relative agli investimenti e la strutturazione dei servizi offerti**, con l'obiettivo di rendere la rete e le infrastrutture di competenza sempre più sicure ed efficienti.

Non si tratta solamente di adempiere a doveri di trasparenza e qualità del servizio: in un mondo, come quello delle infrastrutture e della mobilità, sempre più in evoluzione, la **Carta dei Servizi è anche un report puntuale e aggiornato sulle attività di ammodernamento tecnologico e adesione a standard di sostenibilità che caratterizzano le nostre autostrade e i servizi erogati**. Accanto alle tradizionali attività di customer care legate all'assistenza per operazioni di pedaggio e telepedaggio, ai mancati pagamenti, al soccorso stradale, se ne affiancano altre connesse all'innovazione, sempre più presente sulle nostre tratte, come il monitoraggio della rete, la sensoristica, i sistemi di regolazione, previsione e controllo dei transiti, con l'obiettivo di implementare la sicurezza stradale, la fluidità del traffico e la resilienza delle infrastrutture.

Il coordinamento delle emergenze, le attività di manutenzione, la gestione delle aree a verde, le iniziative di sensibilizzazione alla sicurezza ed educazione stradale, i servizi di informazione e comunicazione all'utenza, anche attraverso i nostri infopoint e centri servizi, completano il quadro di una Società che guarda al futuro anche nelle relazioni con gli utenti.

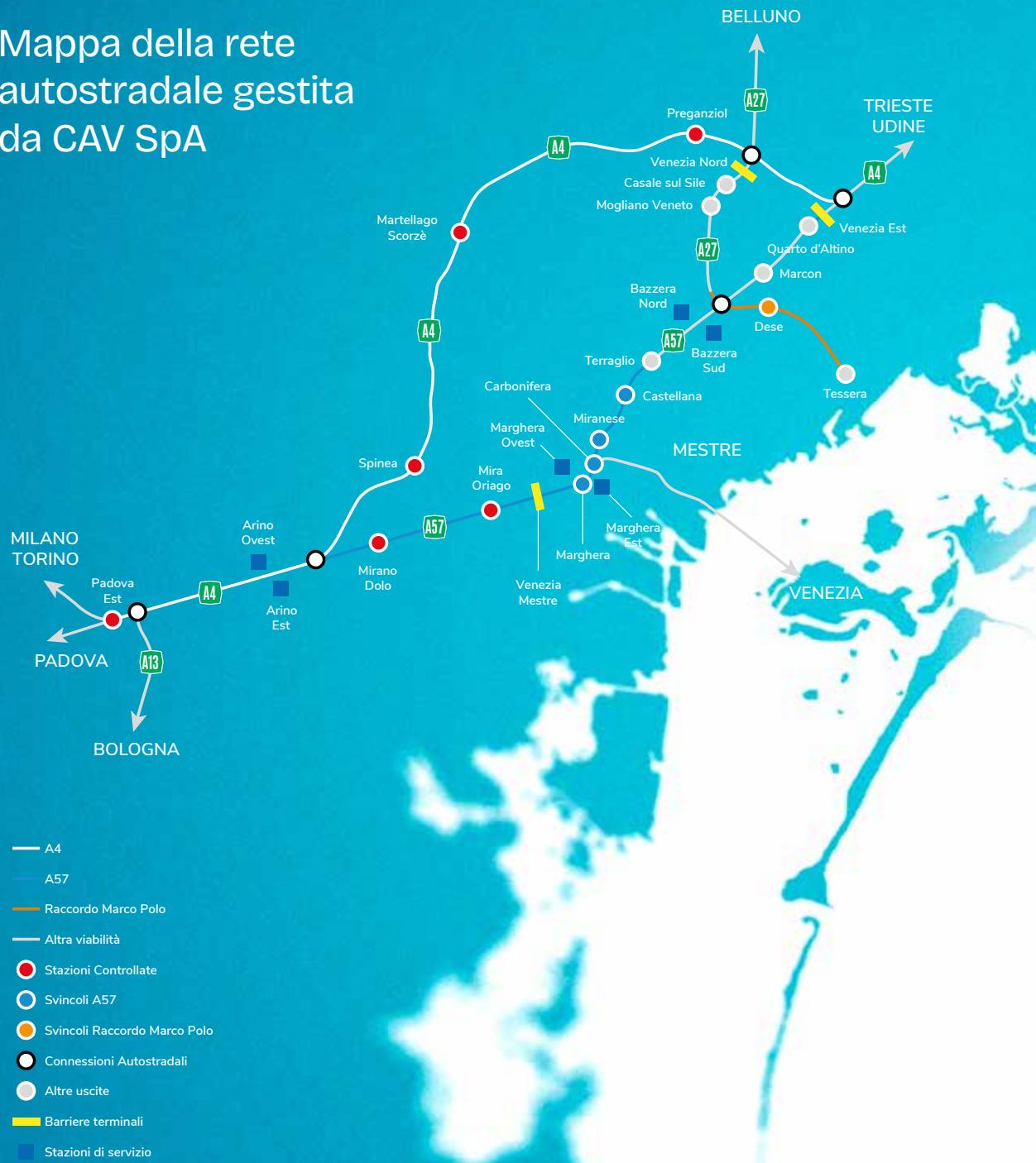
Nell'assicurare il nostro costante impegno e cercando di migliorarci sempre più sotto questi aspetti, anche grazie alle segnalazioni e ai suggerimenti di chi fruisce dei nostri servizi, **Le auguriamo una buona consultazione e soprattutto buon viaggio!**

**Maria Rosaria Anna CAMPITELLI**  
Amministratore Delegato

**Monica MANTO**  
Presidente



# Mappa della rete autostradale gestita da CAV SpA



# Sommario

Lettera agli stakeholder	1
Chi siamo	4
La composizione della rete	10
Il piano degli investimenti	12
Il pedaggio	28
La nostra gestione	40
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura	68
Customer satisfaction	84
Le politiche e la gestione per la qualità	86
Gli indicatori della qualità	87
La tutela del Cliente	89
Numeri utili	93



# La CAV in primo piano

## Chi siamo

La **Concessioni Autostradali Venete Società per Azioni** – CAV S.p.A., con sede legale in Venezia-Marghera, Via Bottenigo 64/A, opera in regime di concessione, per la manutenzione ordinaria e straordinaria, del raccordo autostradale di collegamento tra l'Autostrada A4 – tronco Venezia – Trieste e delle opere a questo complementari, nonché della tratta autostradale Venezia – Padova.

La Società, in regime di concessione “*in house*”, può anche progettare, realizzare e gestire, ulteriori tratte autostradali situate prevalentemente nel territorio della regione Veneto, nonché, previa intesa tra le regioni interessate, nel territorio delle regioni limitrofe, anche secondo le modalità previste dal comma 7 dell'articolo 186 del codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36:

- a) infrastrutture non autostradali, anche se non soggette a pedaggio, ricadenti nel territorio regionale;
- b) infrastrutture logistiche necessarie a soddisfare esigenze di trasporto intermodale nell'ambito della medesima regione.

CAV S.p.A. esercita la propria attività di gestione nel rispetto delle norme in materia di appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi, ed è sottoposta al controllo analogo congiunto dei soggetti che la partecipano pariteticamente **ANAS S.p.A. e Regione Veneto**, esercitato ai sensi dell'articolo 186, comma 7, del codice dei contratti pubblici, di cui al richiamato decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36.

Il rapporto con l'Ente concedente Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, Dipartimento per la programmazione Strategica, i Sistemi Infrastrutturali di Trasporto a rete Informativi e Statistici, Direzione Generale per le Strade ed Autostrade l'Alta Sorveglianza sulle Infrastrutture Stradali e la Vigilanza sui Contratti Concessori Autostradali è regolato dalla Convenzione ricognitiva datata 23.3.2010, approvata con D.I. n. 408 del 22.11.2011 e dall'Atto Aggiuntivo approvato con D.I. n. 139 dell'11.4.2019.

kilometri di rete **741**

 **7** Stazioni autostradali

**212.705**  
Clienti che giornalmente utilizzano le nostre infrastrutture

 **5.144.917**  
I kilometri percorsi giornalmente

 **103**

 **345**  
199+34  
28+84

 **4** Aree di servizio **Secure Park 1**  
1 (dall'estate 2025)

 **1** CAVhere  
Info Point | Centro Servizi

 **212** Dipendenti

## I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi ai Clienti

**La Carta dei Servizi è il documento previsto dalla Convenzione di Concessione, con il quale la CAV S.p.A. assume una serie di impegni nei confronti dei propri utenti con riguardo ai servizi offerti, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità, e le modalità di tutela previste anche di forma risarcitoria.**

La Carta dei servizi viene annualmente redatta sulla base della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 che fissa, per le concessionarie di autostrade, regole e obblighi specifici, e della Legge 27/2012, che, all'art. 8, ne identifica i contenuti.

Nella Carta dei Servizi, CAV S.p.A. **dichiara quali servizi mette a disposizione dell'utenza**, le modalità e gli **standard di qualità che intende garantire** e si impegna a rispettare, con l'intento di monitorare e migliorarne la qualità.

## I principi fondamentali alla base dei quali vengono erogati i servizi sono:

### Eguaglianza e imparzialità

Concessioni Autostradali Venete svolge la propria attività rispettando il principio di egualità e imparzialità dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche impegnandosi a garantire lo stesso trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie di Clienti. Si impegna, altresì, a essere coerente ai principi di imparzialità e pari opportunità, tutelando anche il valore della concorrenza leale e astenendosi da comportamenti collusi, predatori e di abuso di posizione dominante.

### Continuità

Concessioni Autostradali Venete si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite, come convenzionalmente previsto, attraverso il monitoraggio, la manutenzione e l'innovazione delle stesse, nonché mettendo a disposizione dei Clienti le principali informazioni sulla viabilità e il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

### Efficienza ed efficacia

Concessioni Autostradali Venete eroga il servizio oggetto di concessione con la massima diligenza, per rispondere in modo efficace alle esigenze dei Clienti, adottando misure organizzative, procedurali e tecniche, compatibili con le risorse disponibili e funzionali al raggiungimento dell'obiettivo.

### Partecipazione

Ciascun Cliente può prospettare osservazioni o formulare suggerimenti, per un confronto costruttivo teso al miglioramento delle prestazioni che la Concessioni Autostradali Venete offre.

### Tutela della Privacy

Concessioni Autostradali Venete si impegna a garantire la privacy dei propri Clienti. Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile, e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile, in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati stessi, anche da parte di terzi autorizzati.

### Cortesia e trasparenza

Concessioni Autostradali Venete, attraverso i propri dipendenti, si impegna a erogare al pubblico le proprie prestazioni, usando la massima cortesia, assicurando disponibilità e accessibilità alle informazioni sui servizi offerti, nell'ottica di un rapporto collaborativo e con elevata professionalità.

### Sicurezza stradale

Concessioni Autostradali Venete si impegna costantemente a promuovere la sicurezza stradale, adottando sistemi tecnologici d'avanguardia, per la gestione e il monitoraggio delle proprie infrastrutture, a tutela dell'utenza, promuovendo anche percorsi formativi rivolti ai giovani, per risvegliare in essi una coscienza civica orientata al rispetto della vita propria e altrui.

### Tutela e rispetto dell'ambiente

CAV S.p.A. ha attivato un percorso gestionale certificato, volto a tutelare l'ambiente e a ridurre gli impatti delle attività sullo stesso, nonché al contenimento dei consumi e alla riduzione dell'utilizzo delle risorse naturali.

# La composizione della rete

## Il sistema autostradale gestito

Concessioni Autostradali Venete S.p.A. è il gestore delle seguenti tratte autostradali:

### • Sistema autostradale chiuso:

- la **A4 Torino-Trieste**: dalla stazione di Padova Est (km 363+724) all'interconnessione est con la A57 (km 406+976);
- la **A57 Tangenziale di Mestre** nel tratto compreso tra l'interconnessione ovest con la A4 (km 0) e la barriera autostradale di Venezia-Mestre (km 9+272);

### • Sistema autostradale aperto:

- la **A57 Tangenziale di Mestre** nel tratto compreso tra la barriera autostradale di Venezia-Mestre (km 9+272) e lo svincolo Terraglio (km 16+161);
- il **Raccordo autostradale** tra la A57 Tangenziale di Mestre e l'aeroporto Marco Polo di Tessera (Venezia).

La rete si compone di un sistema complesso lungo l'asse autostradale Torino – Trieste, con due diramazioni, che permette di raggiungere le medesime mete quali centri urbani, porti, aeroporti e stazioni ferroviarie, per complessivi km 74,1, lungo i quali sono presenti le seguenti stazioni autostradali:

- A4: **Padova Est** al km 363+724;
- A4: **Spinea** (Spinea Ovest al km 379+915 e Spinea Est al km 380+239);
- A4: **Martellago-Scorzè** (al km 389+400);
- A4: **Preganziol** (Preganziol Ovest al km 399+908 e Preganziol Est al km 400+361);
- A57: **Venezia-Mestre** al km 9+272;
- A57: **Mira-Oriago** al km 7+550;
- A57: **Mirano-Dolo** al km 2+750.

**editerranean Corridor**  
Lione/ Parigi

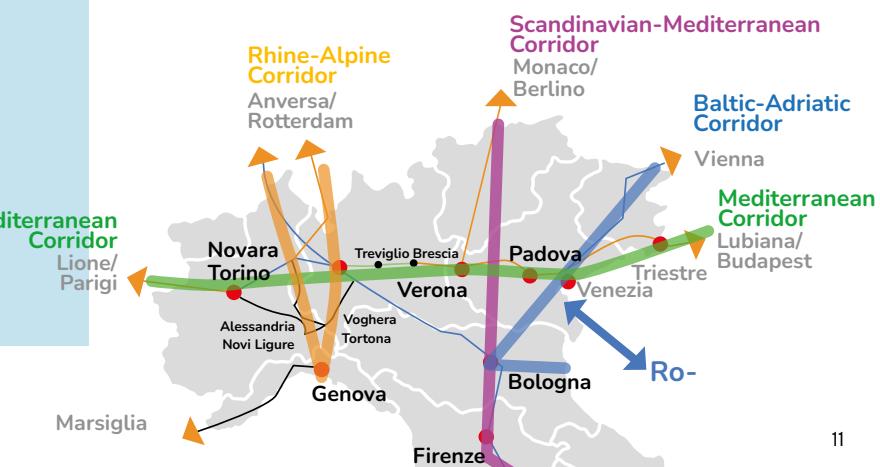
## La centralità di CAV

La crisi economica venuta a determinare dapprima con la pandemia da Covid-19 e, successivamente, a causa dei recenti conflitti internazionali, ha evidenziato l'importanza, per lo sviluppo dell'economia e il benessere degli Stati, di avere sistemi di trasporti e logistici efficienti e integrati, che garantiscono il funzionamento continuativo delle catene di approvvigionamento.

Inoltre, in un contesto di crisi energetica e climatica, le infrastrutture stradali, portuali, aeroportuali e interportuali vanno concepite non solo come nodi fortemente integrati con il territorio e con il sistema delle reti trasportistiche e logistiche, ma anche come focus delle politiche di transizione green dell'Unione Europea.

**Nello specifico, la Commissione Europea riconosce le già menzionate infrastrutture quali nodi strategici per la connettività internazionale, in grado di collegare tutte le modalità di trasporto di afferenza, per lo sviluppo economico dell'area UE.**

Il Sistema Logistico Veneto è composto da nodi di rilevanza europea, all'interno delle **Reti Ten-T**, e in particolare dei **Corridoi prioritari**: **Baltico-Adriatico**, **Mediterraneo** e **Scandinavo Mediterraneo**, nei quali CAV si interseca, contribuendo allo sviluppo delle comunicazioni, del commercio, del turismo e delle attività produttive, che generano valore, sia a livello territoriale, sia al sistema Paese, e verso le Autostrade del Mare.



# Il piano degli investimenti



CAV è costantemente impegnata nel **potenziamento e l'ammodernamento della propria rete**, che ha il precipuo compito di essere un veicolo di sviluppo per l'economia del territorio. A tal fine **ha predisposto un piano di investimenti per circa 158 milioni di Euro** e ad oggi è in attesa dell'emissione del Decreto Interministeriale normativamente previsto per la sua attuazione.

Il piano comprende una serie di iniziative volte a **migliorare e rinnovare i propri Asset** quali:

- opere complementari al Passante di Mestre;
- riqualificazione dell'uscita di Padova Est in carreggiata Ovest
- adeguamento sismico e statico opere d'arte
- riqualificazione Asset

e a **realizzare sistemi gestionali** che possano garantire l'equilibrio tra la **salvaguardia dell'ambiente e lo sviluppo sociale ed economico del territorio** in linea con gli obiettivi di sostenibilità

sanciti dall'Agenda 2030, che integra la sostenibilità nel core Business aziendale in un processo volto al continuo e trasversale miglioramento che oltre a generare valore, permette di ottenere risultati in una prospettiva di lungo periodo, come:

- progetto **e-roads**
- **ERP**
- integrazione e riqualificazione barriere fonoassorbenti
- studi di fattibilità
- digitalizzazione strumenti operativi.

Inoltre, a supporto della **sicurezza e della manutenzione**, è presente la realizzazione di:

- impianti stoccaggio cloruri;
- nuovo COA Polizia Stradale di Padova.

# L'evoluzione tecnologica

CAV anche in relazione al Regolamento UE 2021/1153 e al nuovo programma Connecting Europe Facility (CEF1) (CEF2), che mira a disciplinare gli investimenti nelle infrastrutture di connettività digitale di interesse comune, compresi gli snodi e le reti di trasporto transeuropee, ai fini di accelerare la de-carbonizzazione e la digitalizzazione dell'economia dell'Unione Europea si sta attivamente impegnando in ricerca e progettazione di nuove soluzioni tecnologiche per la realizzazione di piattaforme integrate di interesse comune tra diversi attori, in modo da garantire reti e infrastrutture efficienti e interconnesse per una mobilità intelligente, sostenibile, inclusiva e sicura.

## Piano degli investimenti

Inoltre, a livello nazionale, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), alla voce Missione 3 - **"Infrastrutture per una Mobilità Sostenibile"** prevede: nella componente 2 - **"Intermodalità e Logistica Integrata"** – ai fini della competitività del sistema portuale italiano, in un'ottica di sostenibilità, nonché di sviluppo delle infrastrutture intermodali, di potenziare la pianificazione integrata per agevolare la crescita dei traffici e promuoverne l'intermodalità.

Poiché la Regione del Veneto in base alle proprie competenze e deleghe attribuite dallo Stato esercita istituzionalmente il ruolo di coordinamento, regia e pianificazione in materia di trasporti e logistica ed è l'unica regione del Nord Italia a non ospitare nel suo territorio un valico alpino internazionale, ha la necessità di guardare alla pianificazione del trasporto merci e della logistica da una prospettiva necessariamente sovraregionale che richiede un coordinamento e un monitoraggio costante di sistema.

Per quanto sopra in data 31.12.2024 la Società ha sottoscritto con Regione del Veneto, Confindustria Veneto, Confartigianato Imprese Veneto e Confcommercio Veneto la **"Convenzione per l'elaborazione di un modello di funzionamento per una piattaforma digitale di interesse regionale per la gestione della logistica del Veneto"**.

In virtù della predetta Convenzione, tutte le parti contraenti si sono impegnate per addivenire alla definizione di un modello di funzionamento per una piattaforma digitale di interesse regionale per la gestione della logistica del Veneto, anche al fine di reperire i necessari finanziamenti per la sua futura realizzazione. In particolare, tale infrastruttura digitale dovrà permettere la messa in comune di dati e dei processi degli attori principali del sistema porto-interporto-autostrada-ferrovia e dei rispettivi sistemi IT digitali, contribuendo ad efficientare le prestazioni di tutti gli attori grazie alla riduzione del traffico e alla possibilità di migliorare la precisione, l'efficacia e l'efficienza dei servizi prestati avendo la possibilità di attingere al complesso di informazioni e di stime previsionali generati dai sistemi.

# Il progetto e-roads

Concessioni Autostradali Venete da anni è impegnata in un processo di sviluppo e ricerca tecnologica in ambito ambientale, sicurezza e innovazione volti a un processo di trasformazione digitale delle infrastrutture stradali con l'obiettivo di ammodernare l'infrastruttura aziendale e i servizi a essa connessi, attraverso la realizzazione di un progetto di digitalizzazione e innovazione dei sistemi di gestione, **e-roads**, in ottemperanza a quanto stabilito dal Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 70 del 28 febbraio 2018, cosiddetto Decreto "Smart Road", nonché nell'ambito del progetto C-ROADS ITALY, a cui la Società partecipa per lo sviluppo dei sistemi **C-ITS (Cooperative Intelligent Transportation Systems)**.

Ad oggi è stata realizzata la maggior parte della infrastruttura tecnologica che, in modo organico, completa l'implementazione delle specifiche del Decreto, consentendo la protezione degli investimenti, l'attestazione di rispondenza ai principi e obiettivi di Smart Road e la conformità agli standard europei per l'interoperabilità.

Con la chiara visione delle caratteristiche della propria realtà e delle esigenze future sui nuovi temi che riguardano la sicurezza dell'utenza e, quindi, una corretta gestione del traffico, dell'incidenzialità, dei tempi di percorrenza, delle situazioni di emergenza e così via, disponendo di una mole di dati provenienti dai veicoli, dai dispositivi mobili e dai sistemi di monitoraggio dell'infrastruttura che dovranno essere gestiti, si potranno identificare le azioni di miglioramento, con una visione predittiva e le consequenziali attività esecutive degli interventi stessi.



Gli elementi fondamentali componenti il progetto sono:

- Il completamento la rete di trasporto dati;
- l'evoluzione della piattaforma software di gestione del traffico introducendo i modelli applicativi idonei alla propria infrastruttura stradale attraverso la realizzazione di un nuovo modulo integrato, in modo da non snaturare il processo gestionale attuale, a creazione di una l'interfaccia **SMART ROAD** con lo scopo di rappresentare e gestire i processi relativi alle nuove tipologie di informazioni provenienti:
  - a) da veicoli, quando presente il sistema di comunicazione infrastruttura veicolo;
  - b) dal sistema di rilevazione automatica degli incidenti;
  - c) dai sistemi **IoT (Internet of Things)** previsti come futuribili nella Sezione D2 del Decreto, che invece, a dispetto di altri sistemi, sono concreti, economici e utili;
  - d) dai sistemi cooperativi e integrativi delle informazioni raccolte da applicazioni di terzi e di diffusione pubblica (ad esempio le compagnie di telecomunicazioni);
- la prosecuzione nello sviluppo delle modalità dei sistemi intelligenti di trasporto cooperativi e in particolare di comunicazione veicolo infrastruttura;
- l'evoluzione della piattaforma gestionale introducendo la raccolta e gli analytics sui dati IoT, ovvero tramite la raccolta di informazioni dalla sensoristica relativa alle strutture ai rilievi meteo e condizioni del manto stradale;
- l'implementazione dei servizi **ITS di automatic incident detection (rilevazione automatica degli incidenti)**;
- lo sviluppo di ulteriori connessioni con altre fonti di informazione utili alla gestione del traffico utilizzando reti di acquisizione dati di terzi (DATEX e/o società di telecomunicazioni).



## Macro componenti del sistema

### Monitoraggio del traffico

Modellazione, simulazione e previsione dei flussi di traffico



### App per gli ausiliari

Sistema di ausilio al personale di viabilità per il rilevamento degli eventi e la condivisione automatica con la centrale



### Monitoraggio degli asset tecnologici

Centralizzazione di tutti i sistemi IOT attraverso interfacciamenti con i sistemi di gestione dedicati



Il sistema è inoltre adeguato a una **crescita scalabile con le nuove esigenze di riferimento** e si affianca ai progetti di evoluzione infrastrutturale previsti dal CAV in ambito **Smart Road**, caratterizzati da maggiori livelli di automazione e con l'obiettivo di realizzare la comunicazione del veicolo <-> infrastruttura veicolo-veicolo



### Gestione eventi

Gestione degli eventi real time e pianificati per una risposta efficace alle situazioni ordinarie e straordinarie di viabilità sulla rete



### Infomobilità e sistema di controllo

Diffusione informazione agli utenti attraverso molteplici canali. Sistema di controllo dinamico su velocità e corsie attrezzate con PMV LCS



### C-ITS

Predisposizione per servizi evoluti di cooperazione fra veicoli e infrastruttura per una mobilità connessa e intelligente



# Gli investimenti in corso



## SECURE PARK

CAV allo scopo di migliorare la sicurezza dell'infrastruttura autostradale e per affrontare i crescenti problemi di furti di merci, passeggeri clandestini a bordo degli automezzi e aggressioni ai conducenti dei mezzi pesanti, ha realizzato, tramite il **Connecting Europe Facility** (CEF), due "aree di parcheggio sicure" per i mezzi pesanti lungo il Passante Autostradale di Mestre e più precisamente in corrispondenza dei caselli di Preganziol (TV) e Spinea (VE). Dette aree a salvaguardia della sicurezza sono dotate di apparati di videosorveglianza e recinzioni lungo tutto il loro perimetro. I Park dotati di bagni per uomini e donne, completi di docce, connessione a internet, prese di corrente per uso personale, videosorveglianza CCTV, illuminazione specifica, area ristoro, entreranno in funzione nel corso del 2025 dopo avere ottenuta la prevista certificazione.

## Colonnine elettriche

La Società sta realizzando un'infrastruttura per l'installazione di colonnine elettriche (**fast Charge**) presso le Aree di Servizio di Arino Est e Arino Ovest, e le Stazioni autostradali di Spinea e Preganziol e presso la propria sede Direzionale di Marghera Venezia.

Trattasi di cabine di alimentazione e di trasformazione propedeutiche a collegare e alimentare le suddette colonnine per ricaricare gli automezzi a trazione elettrica.

## Sistemi di esazione

CAV ha avviato l'aggiornamento tecnologico dei dispositivi dei sistemi di esazione pedaggio delle stazioni autostradali di competenza.

Attualmente sono state già installate 4 nuove casse automatiche tipo TPS3000 alle Stazioni di Mirano Dolo e Mira Oriago in sostituzione delle precedenti TPS 2000 per il miglioramento delle operazioni di pagamento dei pedaggi.

Si sono adeguati i sistemi di parla-ascolta per le richieste di intervento degli utenti, si è proceduto alla sostituzione delle telecamere di videosorveglianza delle piste di esazione con nuove a tecnologia IP.

Inoltre, sono stati adeguati i quadri elettrici e i sistemi di rete funzionali alla ricezione dei dati per la gestione dei dispositivi installati presso le attuali cabine di esazione e installati i sistemi Near Field Communication che permettono il pagamento del pedaggio con sistemi a tecnologie contactless.



## Impianti di illuminazione

La Società ha intrapreso un percorso virtuoso per la riduzione dell'inquinamento derivante da utilizzo di materie prime di origine fossile. In tale contesto sta rimodulando i sistemi di illuminazione su tutte le proprie pertinenze.

Attualmente sta provvedendo alla **sostituzione sulle torri faro posizionate presso gli svincoli delle intersezioni tra la A57, la A27, il Raccordo Marco Polo e gli svincoli delle stazioni autostradali di Mirano Dolo** dell'attuale sistema di illuminazione con lampade a led.

Il mantenimento in efficienza degli apparati di illuminazione stradale è fondamentale per garantire sicurezza e sorveglianza della rete e a tal fine **la Società svolge il loro costante monitoraggio**.

## Impianti di servizio

Per la corretta gestione della viabilità la Società si avvale di **apparati di controllo e di supervisione del traffico** che per il loro migliore efficientamento saranno integrati con nuovi **sensori di monitoraggio**.

Si sta procedendo anche all'**adeguamento del sistema SOS** per la gestione delle chiamate di soccorso meccanico e sanitario da parte degli utenti attraverso l'installazione di nuove colonnine dotate di un **nuovo software**;

Inoltre, **il sistema di videosorveglianza verrà aggiornato con la sostituzione di telecamere a risoluzione video 4K** e si procederà all'adeguamento del server C-ITS per la gestione delle Road Station Unit lungo la A57 Tangenziale Ovest di Mestre funzionale alla trasmissione dei dati V2I e I2V tramite protocollo ETSI G5 relativo alla infrastrutturazione prevista dal progetto C-Roads Italy.

## SET

### Servizio Europeo di Telepedaggio

Sulla rete autostradale europea si sta implementando il **SET**:

**Servizio Europeo di Telepedaggio**, ai sensi del recente recepimento della normativa europea mediante il D.lgs. n.153 del 5 novembre 2021, che interessa tutti i sistemi di riscossione elettronica del pedaggio a livello comunitario, incidendo in maniera rilevante nello scenario di interconnessione fisica tra Operatori, e che caratterizza gran parte della rete autostradale italiana a pagamento.

La finalità perseguita dal provvedimento è quella di disporre di sistemi di telepedaggio affidabili, di facile utilizzo, efficienti in termini di costi e adeguati allo sviluppo futuro delle politiche di tariffazione stradale a livello europeo, agevolando anche lo scambio transfrontaliero di dati di immatricolazione dei veicoli per i quali si sia verificato un mancato pagamento dei pedaggi stradali nell'Unione.



Per la contrattualizzazione ed il rilascio del dispositivo, l'utente può rivolgersi ad un qualsiasi fornitore autorizzato. Al momento sulla rete autostradale di CAV sono attivi i due tipi di servizi: **il SET** dedicato a tutti i veicoli; e il **SIT (Servizio Interoperabile di Telepedaggio)**. Tali servizi attualmente sono forniti dai Service Provider DKV (SIT e SET), Axxés (SIT e SET), UnipolTech (SIT e SET), Tolltickets (SET) e AS24 (SIT).

Le porte dedicate al relativo pagamento sono facilmente identificabili tramite il **logo** posizionato sulla cartellonistica dei portali di accesso alle piste delle stazioni/barriere autostradali.

La possibilità di utilizzo dei nuovi dispositivi di telepedaggio per il pagamento del pedaggio autostradale è concessa unicamente alle Società (Service Provider) che hanno ottenuto la certificazione ad operare sul territorio nazionale, al pari degli altri sistemi di pagamento telematici.



1	<b>Sicurezza rete autostradale:</b> ammodernamento della rete per ridurre gli incidenti stradali	LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA  8	INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE  9
2	<b>Mobilità sostenibile:</b> ridurre le emissioni in atmosfera attraverso l'innovazione tecnologica	INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE  9	CLIMATE ACTION  13
3	<b>Investimenti sostenibili:</b> per creare valore economico e ambientale	INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE  9	CLIMATE ACTION  13
4	<b>Consumi energetici:</b> efficientamento dei consumi e consolidamento dell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili	ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE  7	
5	<b>Customer Satisfaction:</b> assicurare l'informazione e l'assistenza all'utenza in termini di qualità e confort del servizio	LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA  8	INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE  9
6	<b>Salute e sicurezza sul lavoro:</b> migliorare la sicurezza e la salute dei dipendenti	SALUTE E BENESSERE  3	
7	<b>Diversità e pari opportunità:</b> favorire le pari opportunità e sviluppare politiche di conciliazione vita-lavoro	PARITÀ DI GENERE  5	
8	<b>Trattamento delle acque meteoriche:</b> ridurre gli inquinanti per dilavamento delle acque autostradali e la presenza di microplastiche nelle acque meteoriche	ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI  6	LA VITA SULLA TERRA  15
9	<b>Inquinamento acustico:</b> abbattimento delle emissioni sonore	LA VITA SULLA TERRA  15	
10	<b>Gestione Rifiuti:</b> ridurre la produzione di rifiuti e favorire il riciclo dei materiali	CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILE  12	CLIMATE ACTION  13
11	<b>Formazione e sviluppo dei dipendenti:</b> supportare lo sviluppo continuo delle competenze e rafforzare il senso di appartenenza	LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA  8	
12	<b>Habitat protetti:</b> ripristinare gli ambienti e incentivare la Biodiversità	ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE  7	LA VITA SULLA TERRA  15
13	<b>Sistema di gestione integrato certificato:</b> per la gestione e miglioramento dei processi gestionali aziendali	LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA  8	INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE  9
14	<b>Digitalizzazione:</b> ottimizzazione dei processi tecnico-gestionali	LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA  8	INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE  9
15	<b>Cybersecurity:</b> per la sicurezza dei propri sistemi e dei dati dei clienti	INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE  9	

## CAV e la strategia sostenibile

La strategia messa in campo da CAV per rispondere ai propri impegni verso la sostenibilità attualmente è costituita da **15 obiettivi**, sulla base dei quali ha strutturato il piano operativo per attuare gli investimenti legati alla loro realizzazione che per l'anno 2025 ammontano a circa **9,7 milioni di euro**:

Le attività e strategie aziendali messe in campo dalla Società per ridurre i significativi impatti ambientali collegati all'inquinamento atmosferico e a emissioni di gasserra, legati al settore, sono stati possibili grazie agli investimenti sino a ora realizzati volti alla digitalizzazione di tutte le infrastrutture e processi gestionali che con l'utilizzo di tecnologie di ultima generazione, in grado di garantire alti standard di sicurezza, affidabilità e monitoraggio sia delle infrastrutture che del traffico, stanno portando alla riqualificazione generale del settore.

Oggi CAV, grazie a tale ammodernamento è in grado di monitorare in tempo reale tutta la rete stradale gestita e a messo le basi per supportare in sicurezza il traffico a guida autonoma, anche se quest'ultimo aspetto abbisogna ancora di una adeguata legislazione atta alla sua regolamentazione ad oggi non ancora disegnata.

# Il pedaggio



## La tariffa

La tariffa è l'importo che l'utente è tenuto a pagare al gestore per l'uso dell'infrastruttura viaria, proporzionale alla distanza percorsa e al tipo di veicolo usato o forfettaria, in conformità al disposto del Codice della Strada. I proventi dei pedaggi hanno come finalità principali: il recupero degli investimenti effettuati, coprire i costi per la manutenzione sia essa di carattere ordinario o straordinario, finanziare i progetti di ammodernamento e la gestione della rete in concessione.

## Come si calcola il pedaggio

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria per i chilometri percorsi, maggiorata di un importo da corrispondere ad ANAS S.p.A. (Legge 102/2009 e 122/2010) e allo Stato. Per chilometri percorsi si intendono oltre ai km tra casello e casello anche i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, gestiti dalla concessionaria. All'importo così ottenuto va applicata l'IVA del 22% e arrotondata per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato automaticamente ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n.10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria si applica in base alla classificazione del veicolo utilizzato, articolata su 5 livelli e alle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

**I pedaggi decretati a norma di legge vengono annualmente aggiornati** sulla base della formula tariffaria definita nella convenzione di concessione e dei criteri stabiliti dalla Delibera ART n. 67/2019.

Nel sito [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) sezione "Servizi - Il Pedaggio" sono presenti ulteriori informazioni e, nella sezione "Servizi - Il Pedaggio - Calcolo del pedaggio" è possibile, inserendo le stazioni autostradali di entrata ed uscita, visualizzare l'importo da corrispondere.

Tariffe unitarie per l'utenza su rete CAV (comprensiva di Integrazione Canone di Concessione versato ad ANAS ed IVA)

Classe del veicolo	A	B	3	4	5
Tariffa Autostrada VE-PD €/km	0,064904	0,066344	0,089877	0,134163	0,157783
Tariffa Passante di Mestre €/km	0,129869	0,132931	0,17518	0,265753	0,314089
Tariffa A57 €/km	0,067051	0,068601	0,092427	0,138348	0,162858



**CLASSE A** - Altezza ≤ 1,3m (misurata all'asse anteriore)



**CLASSE B** - Altezza > 1,3m (misurata all'asse anteriore)



**CLASSE 3**



**CLASSE 4**



**CLASSE 5**

## Come Pagare il pedaggio

Il pedaggio

In ogni stazione di entrata Autostradale, gli utenti, non dotati di un apparato di telepedaggio, devono ritirare il biglietto che viene rilasciato dagli appositi emettitori, attestante la stazione di entrata che dovrà essere utilizzato per il pagamento del pedaggio al momento dell'uscita dall'autostrada.

**In caso di mancata emissione del biglietto si deve chiedere assistenza a un nostro operatore premendo il pulsante rosso posizionato sopra l'emettitore, in quanto è severamente vietato scendere dall'automezzo. Se ci si presenta alla stazione di uscita sprovvisti di biglietto, si è tenuti a pagare il pedaggio calcolato dalla stazione di entrata più lontana.**



Per agevolare il transito dei veicoli, in tutte le stazioni vi sono le porte dedicate al telepedaggio, un sistema che permette il pagamento, con addebito diretto sul proprio conto corrente, senza soste al casello.

Il pedaggio può essere pagato in contanti (anche in valuta estera solo su piste con operatore) o con addebito differito: Telepedaggio, Viacard, carte di credito (VISA, VISA ELECTRON, EUROCARD/ MASTERCARD, AURA, AMERICAN EXPRESS) o carte di debito (Bancomat, Postamat, Fast-Pay). Il servizio non prevede la digitazione del PIN.

Per evitare possibili problemi nell'utilizzo dei dispositivi di telepedaggio e non incorrere in problematiche che portano a emissione di rapporti di mancato pagamento del pedaggio, è necessario tenere aggiornate le targhe abbinate al proprio dispositivo.

In uscita, dopo il pagamento nelle piste manuali o automatiche, **è possibile richiedere la ricevuta**: il documento non ha validità ai fini fiscali. Per ottenere il rilascio della fattura dei pedaggi pagati in contanti, o con le carte di credito e bancomat è necessario richiederla utilizzando gli appositi moduli (reperibili presso il Centro Servizi o nel sito internet della Società [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) sezione Servizi – Il pedaggio - Fatturazione pedaggio) ai quali vanno allegati gli originali degli scontrini.

Ai clienti con telepedaggio o con Viacard in c/c, la fattura dei pedaggi viene recapitata direttamente a domicilio.

**In caso di difficoltà 24 ore su 24 è attivo il servizio di assistenza garantito da una rete di operatori a distanza che possono dialogare con il cliente ed assisterlo per la soluzione della problematica.**

Si evidenzia che **in caso di omesso pagamento del pedaggio, sono previste sanzioni amministrative** di cui all'art. 176, commi 11° e 21°, del Codice della Strada che per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale prevede una ammenda da **Euro 87,00 a Euro 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente** di guida dell'effettivo trasgressore.

#### PISTE GIALLE

Dedicate al pagamento con sistemi di telepedaggio



#### PISTE GIALLE BLU

Abilitate al pagamento con Viacard, Bancomat, Carte di credito e sistemi di telepedaggio



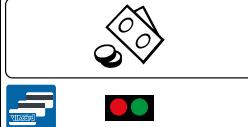
#### PISTE BLU

Abilitate al pagamento con Viacard, Bancomat, Carte di credito



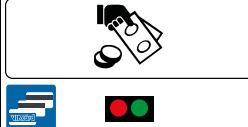
#### PISTE BIANCHE SENZA OPERATORE

Abilitate al pagamento in contanti su cassa automatica, bancomat e carte di credito



#### PISTE BIANCHE CON OPERATORE

Abilitate al pagamento in contanti, bancomat e carte di credito



#### NELLE PORTE CONTRASSEGNAME CON LA SEGNALETICA



SI PUÒ PAGARE CON IL BANCOMAT E LE SEGUENTI CARTE DI CREDITO:



SENZA DIGITARE IL PIN  
E SENZA ALCUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO

## La disponibilità di porte nelle stazioni autostradali

La Società è impegnata in un costante miglioramento delle proprie strutture di esazione per ridurre al minimo l'attesa alle stazioni per la regolarizzazione del pedaggio.

Nelle entrate sono attive porte Telepedaggio e porte con dispositivi per l'emissione automatica del biglietto.

Nelle stazioni di uscita sono presenti porte Telepedaggio, porte con pagamento automatico del pedaggio con tessere Viacard, Fast-Pay (Bancomat) e Carte di credito e porte con casse automatiche.

In talune stazioni, sono installate porte bimodali che in caso di necessità possono essere presidiate da personale di esazione e nelle quali è possibile effettuare il pagamento in contanti, con tessere Viacard, con carte di credito o di debito (Bancomat).

## Composizione stazioni autostradali

Stazione autostradale	Totale porte	Porte manuali	Porte automatiche	Porte telepedaggio
Spinea	14	0	6	8
Martellago-Scorzè	14	0	6	8
Preganziol	14	0	6	8
Padova Est	16	0	8	8
Mirano-Dolo	8	0	4	4
Mira-Oriago	8	0	4	4
Venezia-Mestre	22	0	14	8

Tutte le piste di esazione pedaggio sono provviste di sbarra di cadenzamento "SRB" (Sbarra Riarmo Bidirezionale), dotata di sistema di riarmo automatico di tipo bidirezionale.

## Il mancato Pagamento del Pedaggio

Il pedaggio

Nel caso in cui l'utente, una volta giunto al casello autostradale, non riesca a pagare, anche solo in parte, il pedaggio dovuto, per mancanza di denaro, smarrimento del biglietto, o per credito a scalare insufficiente sulla propria tessera, o per qualsiasi altro motivo, verrà emesso uno scontrino denominato **Rapporto di Mancato Pagamento del Pedaggio (RMPP)**, in cui vengono riportate le seguenti informazioni relative al veicolo e al transito: targa e classe; data, ora, casello di uscita e, se disponibile, casello di entrata, importo da pagare e modalità di pagamento.

In ottemperanza all'art.176 del Codice della Strada, **qualora l'utente risulti sprovvisto del biglietto**, al momento di uscita dall'autostrada, è tenuto al **pagamento del pedaggio, calcolato dalla stazione di entrata più lontana**; tuttavia, ha la facoltà di dimostrare, tramite idonea documentazione, l'effettiva stazione di ingresso.

Al fine di non incorrere in aggravio di spese, **il pagamento del RMPP deve essere effettuato entro e non oltre il 15° giorno dalla data di emissione dello stesso**, secondo le seguenti modalità:

- utilizzando la piattaforma **PagoPA con carta di credito** collegandosi al sito [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) e seguendo le indicazioni riportate nell'apposita sezione **"mancato pagamento"**
- con **bonifico bancario** a favore di CAV S.p.A. codice IBAN: IT 73 P 07601 02000 000094538659 indicando nella causale del versamento la targa del veicolo e il numero dell'RMPP.

Per i soli rapporti di mancato pagamento emessi da una delle stazioni della Concessioni Autostradali Venete S.p.A., il pagamento può essere regolarizzato presso il Centro Servizi o le stazioni autostradali della Società.

SI PUÒ PAGARE CON IL BANCOMAT E LE SEGUENTI CARTE DI CREDITO:



**Trascorso il termine dei 15 giorni**, la Società attiverà la procedura di recupero del credito **con l'addebito delle spese** inviando a mezzo servizio postale un avviso di pagamento. Qualora l'utente non provveda nei termini indicati a regolarizzare la propria posizione, la CAV si avvrà della facoltà di trasmettere la documentazione alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione della violazione e l'applicazione delle sanzioni amministrative previste all'art.176, commi 11° e 21°, del Codice della Strada: un'amenda da € 87,00 a € 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida del trasgressore.

## LE AGEVOLAZIONI

### La Barriera Virtuale

Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A., su autorizzazione dell'Ente concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, applica per il traffico proveniente dalla A13 Bologna-Padova, dalla A4 Padova-Milano e dalla A4 Passante di Mestre, e in uscita alle stazioni di Mirano/Dolo, Mira/Oriago e Venezia/Mestre la "barriera virtuale", che prevede per l'utente proveniente da ovest e che esce alla stazione di Mirano/Dolo o alla stazione di Mira/Oriago o di Venezia/Mestre, l'invarianza del pedaggio.

### La modulazione tariffaria per motoveicoli

La Concessione Autostradali Venete in base all'accordo sottoscritto con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e l'Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trasporti (AISCAT) applica anche per il 2025 ai motoveicoli dotati di Telepass Family e di Telepedaggio (SET) la scontistica del 30%.

#### Come ottenere l'agevolazione

##### Utente con contratto di telepedaggio Telepass Family:

- compilare l'apposito modulo che può essere scaricato direttamente dal sito internet [www.telepass.com](http://www.telepass.com) alla pagina Privati, sezione Offerte, oppure ritirato presso il nostro Info Point – Centro Servizi CAVhere nell'area di servizio Arino Est;
- allegare fotocopia del libretto di circolazione della moto;
- inviare la documentazione all'indirizzo e-mail: [centro.servizi@cavspa.it](mailto:centro.servizi@cavspa.it); [info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it)

##### Utente con contratto di telepedaggio UnipolTech:

- le modalità e le informazioni necessarie per aderire all'agevolazione tariffaria sono disponibili direttamente sulla pagina web di UnipolTech [www.unipolmove.it/faq/](http://www.unipolmove.it/faq/)

### L'abbonamento sul percorso autostradale Mirano/Dolo - Padova Est e viceversa

Per gli utenti residenti nei comuni di Mira, Mirano, Dolo, Spinea e Pianiga, Concessioni Autostradali Venete S.p.A. su autorizzazione Ministeriale, offre la possibilità di sottoscrivere un abbonamento per ottenere una riduzione del 40% dell'importo del pedaggio relativo alla tratta autostradale Mirano/Dolo – Padova Est e viceversa.

La fruizione dell'abbonamento è condizionata all'effettuazione di almeno 20 transiti nell'arco di un mese solare. In caso di mancato raggiungimento del requisito minimo dei transiti scontistica tariffaria non verrà applicata.

La promozione è riservata ai soli veicoli in classe "A" (autoveicoli a due assi con altezza fino a 1,30 m e motociclette) e ha decorrenza annuale, con scadenza al 31 dicembre dell'anno in corso.

#### Come ottenere l'abbonamento:

##### Utente con contratto di telepedaggio Telepass Family:

- compilare l'apposito modulo che può essere scaricato direttamente dal sito internet [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) sezione "Home – Servizi – Download – Modulo richiesta abbonamento sul percorso autostradale Padova Est - Mirano/Dolo e viceversa" oppure ritirato presso il nostro Info Point – Centro Servizi CAVhere nell'area di servizio Arino Est;
- allegare fotocopia del documento di identità in corso di validità;
- inviare la documentazione all'indirizzo e-mail: [centro.servizi@cavspa.it](mailto:centro.servizi@cavspa.it).

##### Utente con contratto di telepedaggio UnipolTech:

- le modalità e le informazioni necessarie per aderire all'agevolazione tariffaria sono disponibili direttamente sulla pagina web di UnipolTech [www.unipolmove.it/faq/](http://www.unipolmove.it/faq/)

## L'assistenza all'utenza: CAVhere

Per assistere la propria utenza la Società mette a disposizione Infopoint e Centro Servizi, denominato "CAVhere", situato in area di servizio Arino Est

CAVhere raggruppa tutti i servizi dedicati all'utenza, le attività di informazione e assistenza e di promozione sul territorio di eventi, progetti e info turistiche, anche in modalità online.

Realizzato in collaborazione con la Regione del Veneto, dapprima solo come infopoint per la promozione del turismo regionale (il primo in ambito autostradale) CAVhere è ora un vero e proprio "hub" per tutte le attività di customer care di CAV: infatti, offre assistenza non solo in merito alle destinazioni turistiche e agli eventi sul territorio, le occasioni per il tempo libero e l'outdoor, le strutture ricettive, la ristorazione e informazioni legate alle tradizioni locali, ma anche per tutto ciò che riguarda l'assistenza all'utenza quali: la viabilità e la situazione del traffico in tempo reale, il trasporto pubblico locale, i taxi e la mobilità integrata sul territorio e per i servizi autostradali: sottoscrizione di contratti e distribuzione di apparati di telepedaggio, con assistenza post-vendita, cambi targa e smarimenti, regolarizzazione dei mancati pagamenti del pedaggio, informazione sui pedaggi autostradali, rilascio di abbonamenti e altre forme di scontistica previste per l'utenza.

Inoltre, l'utente può ottenere informazioni sulle modalità con cui richiedere la fatturazione dei pedaggi, la richiesta di risarcimento danni, presentare reclami, suggerimenti, segnalazioni, ecc.

Per altri apparati di telepedaggio l'utente deve rivolgersi al Service Provider di competenza.

L'Infopoint Centro Servizi CAVhere è in area di servizio Arino Est, raggiungibile dall'autostrada A4 (E70) direzione Venezia Trieste CAVhere è aperto **dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 14:00 e dalle 15:00 alle 18:00**.

Il 31 ottobre e il 31 dicembre osserva l'orario ridotto: 9:00 - 13:00. Chiuso sabato, domenica, festività infrasettimanali, il 13 giugno, 14 agosto e 24 dicembre.

**Aperture straordinarie** durante la stagione estiva il sabato e la domenica, con lo stesso orario dei giorni feriali.

**Contatti:** Tel. +39 0415497184, e-mail: [centro.servizi@cavspa.it](mailto:centro.servizi@cavspa.it)

**Informazioni:** su Telepedaggio/Viacard contattare il numero **840.043.043** (la telefonata avrà il costo del solo scatto alla risposta), oppure consultare il sito internet [www.telepass.com/info@autostrade.it](http://www.telepass.com/info@autostrade.it)



# La nostra gestione



## La mobilità

Ogni giorno sulle nostre pertinenze transitano in media **212.705** veicoli, nel sito internet aziendale **www.cavspa.it**, alla sezione "Infotraffico" è possibile verificare, in tempo reale, la situazione della viabilità anche con immagini delle nostre 34 webcam disposte lungo le tratte di competenza o, consultare il calendario annuale sulle previsioni del traffico:



TRAFFICO INTENSO



TRAFFICO CRITICO



MASSIME CONCENTRAZIONI

Nella sezione "**Servizi – Limitazioni per i mezzi pesanti e Trasporti eccezionali**" è possibile consultare il calendario dei divieti di circolazione dei veicoli aventi massa > 7,5 T, dei veicoli adibiti a trasporti eccezionali o per quelli che trasportano merci pericolose ai sensi del Codice della strada o di specifiche ordinanze.

La Società per rendere confortevole il viaggio dei propri utenti mette a disposizione diversi servizi per garantire i migliori standard di sicurezza, l'assistenza al traffico, le aree di servizio oil e food e di parcheggio.

## L'incidentalità

CAV è costantemente impegnata nel rafforzamento della sicurezza stradale anche attraverso la ricerca di soluzioni tecnologiche e con campagne e iniziative volte a favorire corretti stili di guida e senso di responsabilità.

L'utente ha un ruolo centrale nel sistema in quanto è l'unico elemento che può adattare la propria condotta a quello degli altri elementi e per tale motivazione rappresenta spesso, con il suo comportamento non corretto, la causa principale dell'evento incidentale.

Concessioni Autostradali Venete S.p.A., con la trasformazione digitale che sta attuando sulla propria rete autostradale, ha portato a una modalità gestionale atta a ridurre i fattori di maggiore

criticità ai fini della sicurezza stradale, sulla base di quanto previsto dal Decreto MIT del 28 febbraio 2018, numero 70: "Modalità attuative e strumenti operativi della sperimentazione su strada delle soluzioni di Smart Road e di guida connessa e autonoma".

Il sistema per la sicurezza stradale messo in campo da Concessioni Autostradali Venete, per ridurre gli eventi sinistroidi e la mortalità, è stato certificato con la norma ISO 39001 - **Road Traffic Safety Management System**.

La Società è costantemente impegnata nel precesso di miglioramento degli standard qualitativi che riguardano l'esercizio autostradale, per ridurre l'incidentalità che oltre all'evento in sé stesso, il più delle volte ha dei risvolti sociali e ambientali.



## La Polizia Stradale

Il servizio di vigilanza e il controllo della sicurezza della circolazione, svolto lungo le nostre pertinenze, è regolamentato da apposita convenzione sottoscritta tra la Concessioni Autostradali Venete e il Ministero degli Interni. Alla **Polizia stradale** compete, la **prevenzione** e la **repressione dei reati** commessi lungo le arterie autostradali del territorio nazionale, in ragione della elevata e specifica capacità di operare in tale peculiare contesto.

**Il pattugliamento della Polstrada è effettuato H24** per garantire la rapidità e efficienza di intervento ai fini della sicurezza e della fluidità del traffico autostradale, il ripristino delle condizioni ottimali di scorrimento, l'assistenza e l'informazione agli utenti, e fronteggiare le esigenze determinate dai nuovi standard di sicurezza in autostrada, anche in ragione dell'impatto degli specifici flussi di traffico su tutta la grande viabilità del Paese.

La Polizia Stradale, in coordinamento con la CAV **applica specifici piani per la prevenzione degli incidenti stradali**, con l'obiettivo di ridurre il tasso d'incidentalità sulla rete gestita. Una sinergia necessaria per aumentare la sicurezza sulle strade, non limitata solo all'attività in ambito autostradale ma anche sul piano della formazione verso i giovani. A tal fine la **CAV in collaborazione con la Polizia organizza delle giornate formative sulla sicurezza stradale rivolte agli studenti delle scuole secondarie** di secondo grado che si stanno approcciando alla guida con lo scopo di sensibilizzarli a una coscienza civica orientata al rispetto delle regole e della vita propria e altrui.

**L'attività formativa avviene presso la sede CAV con relatori qualificati facenti parte della struttura aziendale e con formatori della Polizia Stradale.**

Le pattuglie sono coordinate dal Centro Operativo Compartimentale Polizia Stradale del Veneto che ha sede a Padova.



## La gestione delle emergenze

**Qualora si verifichi un'emergenza** quale: un'avaria del veicolo, un malore del conducente o di un passeggero, **è opportuno raggiungere la piazzola di sosta più vicina**.

Se trattasi di un guasto, l'utente, a salvaguardia della propria incolumità, prima di scendere dal mezzo dalla parte opposta al traffico veicolare, deve **Indossare il giubbetto ad alta visibilità ed esporre, come previsto dal codice della strada il triangolo e chiamare i soccorsi**.

**La Società attiva i mezzi di soccorso contemporaneamente all'arrivo della richiesta di aiuto al Centro Operativo.**

La Polizia Stradale che assicura la vigilanza lungo le tratte di competenza è responsabile della rilevazione e gestione degli incidenti. **Il Centro Operativo** per mezzo dei canali informativi a sua disposizione (pannelli a messaggio variabile, informazioni radio quali comunicati del CCIS, sito internet, app, ecc.), **informa l'utenza circa emergenza determinata**.



## L'assistenza al traffico

La Società assicura l'assistenza al traffico mediante la propria struttura operativa ed in particolare con le unità del Centro Operativo e degli Ausiliari della Viabilità.

Il Centro Operativo è una struttura, attiva 24 ore su 24, che coordina tutte le attività di controllo del traffico, di soccorso, di informazione all'utenza e agli Enti esterni.

### Il Centro Operativo infatti gestisce:

- **le informazioni sul traffico** provenienti dai sistemi di controllo automatici installati lungo l'arteria, dalle telecamere posizionate lungo le competenze autostradali e lungo la rete stradale di adduzione, dal personale operativo su strada e dalla Polizia Stradale;
- **le segnalazioni dell'incidente** tramite colonnine S.O.S., telefono, personale su strada, Enti esterni, utenti, etc;
- **gli interventi** legati alle emergenze di carattere sinistroso, meteo e manutentivo e, di concerto con il Coordinatore, l'attività del personale Ausiliario della Viabilità;
- **l'attivazione** delle strutture aziendali e/o altri Enti: il 118, o il 115, etc. **per il superamento di tutte le criticità** viarie o manutentive, al fine di garantire la sicurezza degli utenti alla guida;
- **il collegamento con le Società interconnesse** e gli enti per tutti gli aspetti relativi a interventi su incidenti e cantieri stradali, per il corretto coordinamento atto a informare in tempo reale l'utenza;
- l'attivazione e la gestione del **Servizio di Soccorso Stradale**.

**Il Centro Operativo risponde al numero**

**041 5497118**



## Gli ausiliari della Viabilità

**Gli Ausiliari della Viabilità rappresentano il servizio di pronto intervento e assistenza attivo h24**, collegato direttamente al Centro Operativo. Impegnati nel controllo e pattugliamento del sedime autostradale, intervengono in caso di incidenti sia per la regolazione del traffico che per il rilievo nel caso di incidenti ove vi siano danni solo a cose e senza esiti sulle persone.

Pattugliano la rete di competenza trasmettendo al Centro Operativo, in particolar modo nel periodo invernale, informazioni sulla visibilità, lo stato della pavimentazione in relazione alle condizioni meteo.

Rilevano e verificano lo stato della recinzione, della segnaletica verticale e orizzontale nonché di tutti gli impianti che costituiscono il patrimonio stradale (colonnine SOS, impianti dell'illuminazione, pannellistica stradale, barriere, impianti di videosorveglianza, ecc.).

Vigilano al fine di prevenire o segnalare al Centro Operativo eventuali sversamenti o depositi di materiali e segnalano agli Organi di Polizia le violazioni all'art. 14 titolo IIº del Codice della Strada (atti vietati).

Gli Ausiliari sono formati per essere in grado di svolgere al meglio i loro compiti anche in situazioni critiche. Collaborano con la Polizia e con gli altri Enti di soccorso e intervengono per garantire assistenza e sicurezza agli automobilisti in difficoltà, viaggiando su furgoni adeguatamente attrezzati per l'emergenza e con pannelli a messaggio variabile per la presegnalazione del pericolo.

La nostra gestione



## I Vigili del Fuoco

I vigili del fuoco, corpo civile che, dipendente dal Ministero dell'Interno, competente in materia di Protezione Civile, e di soccorso pubblico, possono essere chiamati a intervenire al verificarsi di situazioni pregiudizievoli per la sicurezza delle infrastrutture o l'incolumità dell'utenza, quali: incidenti con materiali pericolosi, incendi, inquinamento ambientale, sversamento di materiali etc.

Qualora i Vigili del Fuoco siano chiamati a intervenire, la gestione della viabilità è subordinata alle condizioni di sicurezza imposte dagli stessi.

## Il soccorso Stradale

La Società assicura 24 ore su 24 il soccorso per i mezzi in avaria o coinvolti in un incidente con le organizzazioni:

- ACI Global Servizi S.p.A;
- Europ Assistance VAI S.p.A;
- Gruppo IMA Italia Assistance;
- Inter Partner Assistance S.A.;



che avvalendosi di officine all'uopo convenzionate effettuano, con le attrezzature e le dotazioni di bordo dei carri di soccorso, la rimozione dall'autostrada dei veicoli fermi o incidentati o interventi che in loco possono essere eseguiti.

**Richiesta assistenza: Centro Operativo**

**041 5497118**

## Il soccorso sanitario

Il soccorso sanitario è assicurato dal S.U.E.M. 118 (Servizio Urgenza Emergenza Medica). Il soccorso è attivato dal Centro Operativo della Società 24 ore su 24

### **Richiesta assistenza**

Il Centro Operativo della Società è attivo 24 ore su 24 e risponde alle richieste di assistenza meccanica o sanitaria al numero

**041 5497118**



## La "SAFETY CAR": modulazione del traffico veicolare



In particolari situazioni viabilistiche potenzialmente pericolose, può essere necessario intervenire mediante l'impiego di veicoli degli organi di polizia stradale per regolamentare il flusso veicolare fino a poterlo addirittura arrestare al fine di porre rimedio alla situazione emergenziale determinata.

Le motivazioni che possono portare a questo tipo d'intervento sono essenzialmente queste:

- **Incidente stradale;**
- **Ostacolo e turbative;**
- **Eventi atmosferici e ambientali;**
- **Tutti gli interventi di viabilità** dove il rallentamento o blocco del traffico riduce l'esposizione al traffico degli operatori e l'utenza subisce meno disagi possibili.

La procedura prevede l'intervento della Polizia Stradale e il supporto degli Ausiliari della Viabilità. Nel caso la Polizia Stradale non potesse intervenire, l'attività viene delegata al Personale Ausiliario della società CAV S.p.A. all'uopo adeguatamente formato.



## L' obbligo Pneumatici da neve o catene a bordo



Lungo l'A4, dal **15 novembre al 15 aprile**, vige l'obbligo di circolare con i pneumatici invernali o di avere le catene a bordo; tale obbligo vale anche in assenza di neve. La mancata osservanza di tale disposizione prevede sanzioni amministrative comprese tra gli **80,00 e i 318,00 euro** e comporta l'intimazione a non proseguire il viaggio senza essersi dotati dei dispositivi normativamente previsti.

## L'assistenza agli utenti in pista



Il servizio di Monitoraggio Centralizzato di Rete "MCR", consente di assistere da remoto, 24 ore su 24, con un sistema tecnologicamente avanzato, l'utente che riscontra delle difficoltà nelle operazioni di pagamento del pedaggio, di erogazione del biglietto d'ingresso, nella definizione dei transiti irregolari.

Si evidenzia che per ragioni di sicurezza, è severamente **vietato scendere dal veicolo**, indipendentemente dalla problematica occorsa, e attraversare a piedi le piste. L'utente in difficoltà può contattare l'operatore MCR semplicemente premendo il **pulsante rosso** posto a ridosso della pista; l'operatore interverrà prontamente per risolvere il problema.



## I trasporti eccezionali

La nostra gestione



Per il transito lungo le competenze di veicoli e/o trasporti che, per dimensione e/o massa, superano i limiti stabiliti dall'art.10 del Nuovo Codice della strada, la Società offre, compatibilmente con le proprie strutture e la situazione di traffico, la possibilità di accedere alla rete in gestione, previo rilascio di apposita autorizzazione.

La richiesta di autorizzazione deve essere effettuata tramite il sito **TE online**, collegandosi alla pagina <https://teonline.autostrade.it>. **TE online** è un portale aperto a tutti agli operatori del settore (trasportatori e agenzie), che vogliono avere informazioni sul transito di un veicolo o di trasporto eccezionale sui tratti autostradali delle Concessionarie aderenti al sistema, ed effettuare le operazioni necessarie al rilascio dell'autorizzazione per l'utilizzo dell'infrastruttura autostradale.

Nel portale, infatti, è presente un'area specificatamente dedicata al servizio di richiesta e rilascio telematico delle autorizzazioni ai transiti eccezionali, accessibile a tutte le ditte previa registrazione al servizio.

**Ulteriori informazioni possono essere richieste all'Ufficio Transiti Eccezionali della Concessioni Autostradali Venete S.p.A. telefonando, dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.00 al numero: 041 5497113-154, oppure inviando una e-mail all'indirizzo: [ufficio.trasporti.eccezionali@cavspa.it](mailto:ufficio.trasporti.eccezionali@cavspa.it).**

L'ufficio, nelle giornate del 4 novembre e il 31 dicembre, è aperto dalle ore 8:30 alle ore 12:00, ed è chiuso il 13 giugno, il 14 agosto e il 24 dicembre.



# L'informazione per il viaggiatore

## I pannelli a messaggio variabile

La Società fornisce, in tempo reale, agli utenti autostradali notizie riguardanti le condizioni di viabilità, utilizzando i pannelli a messaggio variabile (PMV) situati lungo la rete e al suo esterno (in prossimità degli accessi).



In caso di traffico regolare, vengono trasmessi messaggi con indicazioni sulla sicurezza stradale.



## I servizi per il confort del viaggiatore

### Le aree di servizio

Le aree di servizio, poste lungo la rete Autostradale, offrono assistenza agli utenti e ai loro automezzi, e rappresentano un importante fattore di sicurezza consentendo la sosta dei veicoli. Concessioni Autostradali Venete S.p.A. pone particolare attenzione allo sviluppo di queste strutture. Attualmente, lungo i tracciati gestiti dalla Società, sono presenti quattro aree di servizio: due (Arino Est e Arino Ovest) situate lungo la A4 al chilometro 372,500, nei pressi dell'interconnessione ovest della A4 con la A57. Le altre due aree di servizio si trovano lungo la A57 Tangenziale di Mestre, poco dopo la barriera di Venezia-Mestre in direzione Venezia.

I servizi nelle aree sono affidati a società specializzate che gestiscono gli impianti di distribuzione dei carburanti ivi presenti, oltre a due ristoranti, un hotel e quattro bar.

La gestione delle aree di servizio è normata da apposite convenzioni che regolano i rapporti la concessionaria autostradale e la Società di gestione delle aree di servizio stesse. In particolare, le



convenzioni prevedono che i soggetti gestori delle aree siano responsabili dei servizi di distribuzione dei carburanti, dei bar, della ristorazione e market, della pulizia dei locali adibiti ai servizi igienici e delle aree commerciali, nonché della manutenzione delle strutture stesse.

CAV monitora sulle effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio alle PMR e sulla conformità delle informazioni riportate nella sezione del sito web dedicata alle stesse.

Nella seguente tabella sono indicati i principali servizi offerti nelle succitate aree:

Arearie servizio	Arino Est	Arino Ovest	Marghera Est	Marghera Ovest
Benzina	•	•	•	•
Gasolio	•	•	•	•
GPL	•	•		
Metano	•	•		
Officine			•	
Info Point	•			
Ristoranti	•	•		
Bar	•	•	•	•
Alberghi			•	
Numero di colonnine di ricarica elettrica	0	0	0	3*
Telecamere	30	12	16	31
Area camper	•	•		

\* in fase di installazione

Con cadenza periodica, la Società effettua controlli presso le aree di servizio, al fine di verificare lo stato di manutenzione delle strutture, il rispetto delle norme igienico-sanitarie previste per i gestori e, in generale, i livelli di servizio offerti all'utenza.

Le informazioni, sulle aree di servizio sono presenti nel sito [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it), sezione "Autostrada - Aree di Servizio".

Arearie servizio	Arino Est	Arino Ovest	Marghera Est	Marghera Ovest
Docce	•	•		
Area Gioco	•	•		
Baby Room	•	•		
Servizio disabili	•	•	•	•
Sala Riunioni			•	
Negozi				
Wi Fi	•	•		•
Fax				
Bancomat	•	•		

#### Parcheggi

Auto	116	116	24	17
Riservati a diversamente abili	3	3	1	1
Mezzi pesanti	20	26	4	0

## La manutenzione



L'attività di manutenzione rappresenta un elemento qualificante del servizio offerto dalla Concessioni Autostradali Venete S.p.A e un requisito indispensabile per garantire la sicurezza e l'efficienza delle infrastrutture autostradali in gestione alla stessa.

La Società **programma annualmente l'allestimento dei cantieri necessari a effettuare gli interventi manutentivi** sulla viabilità autostradale, tenendo conto delle previsioni di traffico, al fine di minimizzare il disagio per gli utenti. Le **manutenzioni** che possono essere ordinarie o straordinarie, **vengono eseguite**, per quanto possibile, **in orari notturni o in fasce orarie in cui il traffico risulta ridotto**, in linea con i più elevati standard di sicurezza e al fine di assicurare il maggior comfort per il viaggio dell'utenza.

Soltanto in casi eccezionali di emergenza, legati alla necessità di mettere in sicurezza le infrastrutture in gestione, possono essere posizionati cantieri anche in presenza di traffico intenso.



## Le aree a verde



La Società è impegnata nel **mantenimento e ampliamento del patrimonio a verde**, di propria pertinenza, che viene utilizzato anche come laboratorio permanente sul tema della biodiversità, per la sperimentazione di nuove tecnologie volte a mitigare gli effetti ambientali dell'attività autostradale, e per implementare sistemi legati alla sicurezza ambientale.

In particolare, al fine di migliorare la qualità dell'aria, sono state realizzate delle macroaree a verde, caratterizzate dalla presenza di dune artificiali con pendenze variabili, che producono l'effetto di abbattere le emissioni acustiche. **Sul "Passante Verde" - un'opera di circa 150 ettari di verde dislocati lungo tutte le aree limitrofe al tracciato autostradale in gestione, realizzato con finalità di mitigazione ambientale** – la Società effettua interventi di potatura e sfalcio, con cadenza periodica e a seconda della stagionalità; inoltre, la Società svolge attività di manutenzione, pulizia e potatura lungo le scarpate, al fine di mantenere ottimali condizioni di visibilità stradale.

All'interno delle aree a verde lungo il Passante di Mestre sono presenti parchi urbani e piste ciclabili fruibili dalla cittadinanza. Nei primi mesi del 2025, si completerà la sostituzione delle attrezzature ludiche presenti nei parchi adiacenti al Passante di Mestre.

## I servizi invernali

I servizi invernali rappresentano l'insieme delle attività necessarie a mantenere percorribile il piano viario autostradale anche in presenza di particolari eventi meteorologici, quali formazione di ghiaccio e precipitazioni nevose, e di tutte le attività correlate.

Al fine di fronteggiare le situazioni emergenziali legate alle condizioni atmosferiche avverse, **la Società pianifica annualmente le operazioni** per la gestione delle stesse, allestendo i mezzi a ciò specificamente dedicati e curando il preventivo coordinamento tra il personale interno e gli operatori esterni di cui si avvale. **Per ottimizzare gli interventi di sgombero neve e di prevenzione ghiaccio, lungo la rete, sono state allestite 4 aree ove sono posizionati lame sgombraneve, spargitori di fondenti salini e i relativi depositi di stoccaggio materiale.**

Il periodo interessato dalla manutenzione invernale va, di norma, dal 15 novembre di ogni anno al 15 marzo dell'anno successivo.

I dati rilevati delle centraline meteo posizionate su strada, e le valutazioni del personale operante nel servizio di pattugliamento (Polizia Stradale, Ausiliari della Viabilità, l'Arpav, etc.), permettono di formulare previsioni a breve termine, necessarie per l'immediata attivazione delle operazioni sopra descritte.

La CAV, con riferimento alle disposizioni dell'art. 30, comma 7 del regolamento di esecuzione del codice della strada, ha predisposto specifiche istruzioni operative che definiscono sia le modalità di monitoraggio del manto stradale in funzione delle condizioni meteo sia le modalità di intervento in caso di ghiaccio o neve.



A seconda delle caratteristiche tecnico-funzionali delle tratte in concessione, sono stati impiegati diversi tipi di conglomerato bituminoso per una miglior resa in termini di sicurezza complessiva, in linea con la normativa vigente. Le tratte autostradali di competenza sono state dotate, per l'80%, di **pavimentazione drenante e fonoassorbente**, tipologia di asfalto che permette la **riduzione delle emissioni sonore e il diffondersi delle vibrazioni e, inoltre, elimina l'effetto di aquaplaning**, aumentando l'aderenza del pneumatico sul manto stradale e migliorando la visibilità.

Il piano viabile viene quotidianamente **controllato a vista**, periodicamente pulito con spazzolatura meccanica e annualmente ne viene rilevato il grado di usura, mediante prove strumentali ad alto rendimento, per il mantenimento degli standard di sicurezza e per la tempestiva programmazione degli interventi di ripristino.

Pavimentazioni	A4	A57	Raccordo Marco Polo
Pavimentazione drenante e fonoassorbente in %	100%	60%	0%
Pavimentazione multifunzionale in %	0%	40%	100%

### Durante l'anno 2024 sono stati eseguiti i seguenti interventi:

- Rifacimento dello strato di usura dei seguenti tratti: intera carreggiata ovest dell'A4 dal km 374+650 al km 370+000; intera carreggiata est dell'A4 dal km 400+700 al km 401+800; svincolo di uscita e svincolo di entrata della stazione autostradale di Mirano-Dolo lungo la A57 carreggiata est; corsia di emergenza dal km 364+600 al km 363+724 e svincolo uscita Padova est emergenza lungo la carreggiata ovest dell'A4; piazzale di uscita in carreggiata ovest e piazzale di entrata in carreggiata est della stazione autostradale di Pre-ganzio lungo la A4; piazzale di entrata in carreggiata ovest della stazione autostradale di Martellago-Scorzè in A4;
- Interventi di risanamento profondo in A4 Passante di Mestre lungo la carreggiata est dal km 375+300 al km 375+800 e dal km 394+150 al km 394+900;



### Per il 2025 sono previsti i seguenti interventi:

- il rifacimento dello strato di usura dell'intera carreggiata ovest dell'A4 dal km 370+000 al km 366+000;
- interventi di risanamento profondo in A4 Passante di Mestre lungo la carreggiata est dal km 380+600 al km 381+400, lungo la carreggiata est dal km 394+900 al km 395+500, lungo la carreggiata ovest dal km 384+750 al km 384+000 e dal km 383+000 al km 382+600.

## L'illuminazione

L'impianto di illuminazione è diffuso lungo tutta la tratta gestita ed è particolarmente sviluppato nei punti critici come il percorso urbano, gli svincoli e nei sottopassi.

L'illuminazione nei sottopassi è assicurata 24 ore su 24 e, per ridurre al minimo il disturbo visivo nel momento di entrata in galleria, sono stati installati sensori che automaticamente regolano la luminosità in funzione delle condizioni di luce esterne al sottopasso.

Lungo il tratto urbano della A57 e su tutti gli svincoli collegati, i corpi illuminanti sono a tecnologia led che consente di avere una luce più performante e un minor consumo energetico, con conseguente diminuzione dell'inquinamento luminoso, nel rispetto di quanto previsto dalla legge regionale n.17 del 07 agosto 2009.

Sono, inoltre, in fase di sostituzione con tecnologia a led altri punti luce della struttura autostradale gestita.



### Guard LED:

- riducee considerevolmente le emissioni di CO<sub>2</sub>
- riduce l'inquinamento luminoso favorendo il processo di fotosintesi, fondamentale per la produzione di ossigeno.



Nei 74,1 chilometri di competenza si possono ad oggi contare circa 7.850 punti luce; inoltre, presso lo svincolo della stazione autostradale di Spinea, la Società, al fine di migliorare la visibilità della sede stradale senza l'utilizzo di pali, ha installato il Guard Led: una barriera rivestita in poliuretano, con alloggiamento per strisce di led, che ha la doppia valenza di ridurre considerevole le emissioni di CO<sub>2</sub> e l'inquinamento luminoso, quest'ultimo a favore del processo di fotosintesi, fondamentale per la produzione di ossigeno.

Concessioni Autostradali Venete S.p.A., al fine della riduzione dei consumi energetici da fonti fossili, ha poi realizzato i seguenti impianti fotovoltaici: uno nel tratto tra Padova Est e il bivio A4-A57, l'altro lungo il Passante di Mestre in località Campocroce e un nuovo impianto fotovoltaico da 180 KW sulle pensiline dei parcheggi interni adiacenti alla sede di Marghera che, una volta entrato pienamente in funzione, a seguito del perfezionamento dell'iter autorizzatorio da parte delle competenti autorità di settore, permetterà l'autosufficienza energetica degli uffici per la maggior parte delle ore del giorno.

Si evidenzia che, a fronte di un accordo specifico con il fornitore di energia elettrica, i fabbisogni di energia sono coperti con fonti rinnovabili certificate.

## La segnaletica orizzontale e verticale

La segnaletica posizionata lungo tutte le pertinenze in gestione della Società è conforme alle forme, dimensioni, colori, simboli e caratteristiche prescritte dal regolamento di esecuzione del Codice della Strada.

La segnaletica è di tipo orizzontale e verticale.

**La segnaletica orizzontale** viene realizzata con **materiali ad alta rifrangenza**, quali **vernici**, o con **termoplastico spruzzato a caldo** e integrati, ove necessario, con **termocolato di tipo sonoro**.

Nel tratto della A4 (Passante di Mestre), per aumentare il margine di sicurezza, sono state utilizzate linee in termocolato sonoro per la demarcazione di entrambi i lati della carreggiata: con questo accorgimento, qualsiasi manovra che porti il veicolo a superare le linee di demarcazione laterali provoca rumore e vibrazioni percepite dal conducente, inducendolo a prestare maggior attenzione alla guida.

**La segnaletica orizzontale viene costantemente monitorata** al fine di garantirne il grado di efficienza, il mantenimento degli standard di sicurezza in termini di visibilità, e per programmare eventuali tempestivi interventi di ripristino. Nel corso del 2024 è stato esegui-

to un intervento di ripasso in corrispondenza di tutta la segnaletica orizzontale presente sulle competenze in gestione alla Società, al fine di garantire la soglia minima di visibilità della segnaletica orizzontale (150 mcd/mq).

Nel corso del 2025 si prevede di effettuare un intervento di ripasso in corrispondenza di tutta la segnaletica orizzontale presente sulle competenze in gestione alla Scrivente al fine di garantire la soglia minima di visibilità della segnaletica orizzontale (150 mcd/mq).

Sono inoltre previsti degli interventi di manutenzioni volti a garantire adeguati standard di efficienza e sicurezza degli impianti segnaletici dislocati lungo le tratte di competenza nonché l'esecuzione di interventi di manutenzione delle strutture di supporto della segnaletica verticale (portali a cavalletto, portali a bandiera).

La segnaletica verticale è realizzata in materiali anti-danneggiamento, sopra i quali vengono applicate pellicole retroriflettenti aventi le caratteristiche colorimetriche, fotometriche, tecnologiche e di durata previste dal disciplinare tecnico approvato dal Ministero competente.

**La segnaletica verticale viene costantemente controllata e, qualora risulti ammalorata o danneggiata, sostituita.**



# Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura



Il Centro Operativo della Concessioni Autostradali Venete S.p.A., in caso di necessità, compatibilmente con le situazioni emergenziali e le esigenze di servizio, fornisce informazioni sulla viabilità al numero telefonico: **041 5497118.**

Le informazioni sul traffico e viabilità, sulla rete autostradale e stradale italiana, possono essere ascoltate sul **canale radio RAI** che trasmette i comunicati del "**CCISS - Viaggiare informati**".

Per quanto riguarda la rete gestita da CAV, le informazioni sulla viabilità sono consultabili da telefono cellulare, smartphone o tablet, collegandosi ai siti [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) e [www.infoviaggiando.it](http://www.infoviaggiando.it) oppure scaricando l'**App gratuita "Infoviaggiando"**.

Inoltre, sul sito [www.infoviaggiando.it](http://www.infoviaggiando.it) è possibile registrarsi per ricevere le news sul traffico in tempo reale, attraverso apposite e-mail.

**Ulteriori informazioni**, utili ad accompagnare il viaggiatore in transito sulla rete, possono essere ascoltate sui **network di emittenti radiofoniche e televisive locali**, che riportano notizie sulla viabilità e in particolare:

- Radio RAI - CCISS viaggiare informati
- Radio Capodistria
- Radio Padova
- Radio EasyNetwork
- Radio Vicenza
- CafèTv24
- Radio Studio Nord
- Radio Piper
- Radio Venezia
- Radio Venezia Sound
- Radio Cafè
- Radio Cafè 24
- Radio Stereo Città
- Radio Yes Radio
- Radio Diffusione Europea
- Radio 7
- Radio Gioconda
- Radio TRV - Teleradio Veneta
- Radio Boom
- Radio Gambellara
- Radio Studio Verona
- Radio Is Good For You
- Radio Studio 91 Live
- Comunicazione viva
- Radio Caorle
- Veneto24
- Radio Calcio FVG
- This Is Radio
- Media Veneta Radio
- Radio Conegliano
- Radio Clodia
- Viva La Radio
- Radio Garda
- Radio International
- Radio Diva FM
- Radio Bruno

## Il portale INFOVIAGGIANDO

Concessioni Autostradali Venete S.p.A., in collaborazione con le concessionarie che gestiscono le tratte autostradali limitrofe (Autostrada Brescia – Verona – Vicenza – Padova S.p.A. e Alto Adriatico S.p.A.), utilizza una piattaforma tecnologica unitaria **INFOVIAGGIANDO** per fornire tutte le informazioni (in italiano e inglese) in tempo reale sulla situazione della viabilità e del traffico, consentendo all'utente di programmare il proprio viaggio, consultando le previsioni e i divieti in vigore e le informazioni sulla presenza di cantieri o altri eventi sulle autostrade gestite dalle tre concessionarie.

**Il servizio di infomobilità è consultabile sul portale** ([www.infoviaggiando.it](http://www.infoviaggiando.it)) **e sull'APP** "Infoviaggiando". Le applicazioni sono gratuite e utilizzabili con sistemi Android e IOS.

Nell'ambito della diffusione delle notizie, viene garantita la riconoscibilità e/o visibilità delle informazioni di proprietà di ciascuna Concessionaria.



## Il sito internet

Il sito internet della Concessioni Autostradali Venete S.p.A. [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) mette a disposizione dei propri **stakeholder** informazioni generali sui servizi autostradali offerti, le modalità di interazione con gli uffici, la situazione sulla viabilità e sui cantieri di lavoro che hanno ripercussione su quest'ultima.



Il sito dispone di una sezione denominata "**Società trasparente**", attivata ai sensi della Legge 190/2012 sulla prevenzione della corruzione e del successivo D.lgs. 33/2013 sulla trasparenza e s.m.i., per fornire numerosissime informazioni sulla struttura e le l'attività di CAV, in ottemperanza ai citati disposti normativi o dalle direttive emanate dall'ANAC.

**È, inoltre, possibile consultare il calendario con le previsioni delle giornate di traffico intenso** e le giornate di interdizione al transito autostradale per i mezzi pesanti e/o trasporti con caratteristiche di eccezionalità.

Collegandosi al sito sezione "Infotraffico" **è possibile visualizzare, in tempo reale le immagini del traffico** attraverso webcam che inquadrano i più importanti punti di interconnessione autostradale e di attraversamento urbano, i messaggi esposti sui portali, i dati relativi alla velocità e il flusso dei veicoli e avere, in tempo reale, tutte le informazioni relative alla situazione della viabilità lungo le tratte in concessione.



Infine, è possibile trovare indicazioni sull'ubicazione delle aree di servizio e di sosta e sugli InfoPoint.

Per una migliore conoscenza della struttura autostradale di CAV e della sua fruibilità si invita a consultare la mappa inserita nella presente carta dei servizi.

Gli utenti hanno la possibilità di scaricare dal sito i moduli per la richiesta di fatturazione pedaggi, bandi per l'affidamento di lavori, forniture e servizi, ordinanze per i lavori in essere e da eseguire, contatti utili, moduli per la denuncia sinistro, ecc.

Il sito internet aziendale affianca i canali social Facebook, Instagram, LinkedIn, X e YouTube, attivati dalla Società per ampliare la conoscenza e la visibilità esterna delle proprie attività e progetti, e per agevolare il dialogo con gli stakeholder..

#### SITO INTERNET

Anno	2022	2023	2024
Numero visite	125.945	142.630	<b>212.398</b>
Webcam	2,81%	3,22%	<b>5,9%</b>
Eventi traffico	4,32%	4,1%	<b>3,7%</b>
Home page	18,63%	22,2%	<b>10,5 %</b>
Avvisi di selezione	0,84%	2,2%	<b>1,9%</b>
Mancato pagamento	9,91%	8,8%	<b>3,3%</b>
Lavora con noi	0,53%	0,8%	<b>0,7%</b>
Calcola il pedaggio	0,49%	0,67%	<b>3%</b>
Il Pedaggio	3,94%	3,9%	<b>3,6%</b>
CavHere	17,19%	14,2%	<b>7,1%</b>

#### I Social

Concessioni Autostradali Venete S.p.A., avvalendosi dei principali canali social (Facebook, LinkedIn, Instagram, X e YouTube) divulgà informazioni sui propri progetti, su iniziative di sensibilizzazione riguardanti tematiche ambientali e sicurezza stradale, informazioni in tempo reale sulla viabilità, e presenza di cantieri e di eventuali incidenti.



#### CAV in Piazza

La Società, in collaborazione con la Polizia Stradale da quattro anni organizza l'iniziativa **"CAV in Piazza"**, con lo scopo di far conoscere alle persone il funzionamento dei sofisticati dispositivi, che la Società stessa e la Polizia Stradale utilizzano per garantire la sicurezza stradale, portandoli direttamente tra la gente.

Nelle giornate in cui si svolge l'iniziativa, CAV e la Polizia Stradale allestiscono un'esposizione di mezzi di servizio e di veicoli storici, coinvolgendo il proprio personale nella presentazione al pubblico delle principali procedure operative sviluppate sinergicamente, nonché delle tecnologie – sia quelle già utilizzate, sia quelle in fase di studio – funzionali alla miglior sicurezza su strada.



Nelle diverse edizioni della manifestazione, CAV ha presentato mezzi e strumentazioni che vengono utilizzate ogni giorno sulle proprie competenze, come ad esempio la **Mobile Control Room** (il centro operativo mobile di CAV), il **drone** utilizzato per il monitoraggio delle infrastrutture, e la **Mobile Info Service**, l'unità mobile di assistenza ai viaggiatori, impiegata per erogare i servizi all'utenza fuori dalla propria sede.

Parimenti la Polizia di Stato presenta mezzi e attività con i quali garantisce, ogni giorno, la sicurezza stradale lungo la grande viabilità del Veneto. Tra questi, si evidenziano: i veicoli allestiti con apparecchiature speciali per la rilevazione della velocità (**Telelaser Trucam HB, Autovelox**) e la lettura targhe (**Plate Check**), per la rilevazione degli incidenti stradali (**Top Crash**), i precursori e gli etilometri, le moto, la Lamborghini Polizia di Stato, allestita per il trasporto urgente di organi destinati al trapianto e il Pullman Azzurro, una vera e propria aula multimediale destinata all'attività di sensibilizzazione, che dà l'opportunità ai giovani di affrontare virtualmente i pericoli derivanti dallo stato di alterazione conseguente all'assunzione di alcol e droga durante la guida.



Tutte le strutture autostradali in concessione a CAV S.p.A. sono dotate di tecnologia avanzata per offrire sicurezza e fruibilità e presentano caratteristiche costruttive molto diverse: **la tratta della A4 (Passante di Mestre)** è in larga parte costruita in "trincea", cioè sotto il piano campagna per superare agevolmente le interferenze con altre opere di mobilità, di **ridurre l'impatto ambientale** e di rendere più vario il percorso mantenendo viva l'attenzione del conducente.

Alcuni tratti sono in galleria artificiale e, ai fini della sicurezza, sono stati dotati di importanti impianti tecnologici e di servizio, oltre che di sofisticati sistemi di controllo.

L'impatto ambientale del passante viene mitigato da una **infrastruttura "Verde" parallela di circa 150 ettari**, e da un sistema di raccolta e pulizia delle acque meteoriche e delle microplastiche.

**La A57 Tangenziale di Mestre** realizzata in rilevato e in viadotto, dotata di numerosi impianti tecnologici, di **servizio e di controllo** ha un sistema di raccolta e depurazione delle acque di prima pioggia e anch'essa un **corridoio verde**, per ridurre l'impatto ambientale delle strutture per rendere più armonico il suo inserimento nell'ambiente che attraversa.



### Monitoraggio delle strutture autostradali

Il **monitoraggio delle strutture autostradali** in gestione avviene sulla base di ispezioni svolte secondo il DM 204/2022. Il controllo è **gestito attraverso un Bridge Management System (BMS)**, che raccoglie i dati provenienti dalle ispezioni e li elabora in informazioni utili per indirizzare più efficacemente e tempestivamente l'azione di manutenzione.

L'adozione del BMS consente un più efficiente controllo dello stato delle infrastrutture fisiche, durante il loro ciclo di vita, a garanzia della sicurezza dei trasporti e dei cittadini, e permette la definizione di un piano di azione in relazione alle priorità di intervento necessarie al miglioramento, semplificazione, celerità, accuratezza delle attività e alla tempestività degli interventi manutentivi.

La Società ha, inoltre, avviato la campagna di strumentazione di una parte delle opere d'arte: tale tecnologia consente il monitoraggio dinamico, ovvero, il rilievo "in continuo" dei dati relativi alle condizioni di stato dell'opera d'arte.

Nel 2023, con i finanziamenti PNRR-PNC, sono stati installati dei sistemi di monitoraggio su 6 opere d'arte; a partire dal 2024 i dati di tali sistemi di monitoraggio vengono gestiti dal BMS e analizzati al fine di monitorare il comportamento dei manufatti stessi.



Ad oggi è in fase di sviluppo la piattaforma di analisi dei dati registrati dai sistemi di monitoraggio al fine di poter eseguire lo Structural Health Monitoring (SHM).

Il controllo dei manufatti, gestito attraverso il richiamato BMS, permette di raccogliere i dati provenienti dalle ispezioni e di elaborarli in informazioni utili per indirizzare più efficacemente e tempestivamente l'azione di manutenzione.

## La Manutenzione dei Manufatti

In base alle ispezioni svolte negli anni precedenti vengono individuati i manufatti oggetto di manutenzione.

Nel corso del 2024 sono stati eseguiti interventi di ripristino dei calcestruzzi, di risanamento conservativo superficiale (verniciature, rifacimento intonaci), sostituzione dei giunti stradali e degli apparecchi di appoggio e quant'altro necessario a preservare lo stato dei manufatti in concessione.

Inoltre, sempre durante il 2024 si è concluso l'intervento di manutenzione straordinaria del Ponte sul Fiume Brenta, con interventi di risanamento, sostituzione giunti, rinforzo statico delle selle Gerber.

Nel 2025 saranno eseguiti gli interventi di manutenzione straordinaria del ponte Scolo Volpin, l'intervento di manutenzione ordinaria del Viadotto Noventana e sarà dato inizio all'intervento di manutenzione straordinaria del Cavalcavia Bottenigo.

Si prevede infine di completare le progettazioni esecutive degli interventi di manutenzione straordinaria di 3 manufatti principali e di altri manufatti minori; i progetti saranno, quindi, inviati per approvazione al concedente Ministero e successivamente messi a gara.

## Le barriere di sicurezza

Tutte le nostre tratte sono provviste di barriere di sicurezza sullo spartitraffico centrale, senza soluzione di continuità. Lungo il lato destro delle carreggiate sono presenti barriere di protezione, per la maggior parte del tracciato: ad esempio, il tratto Mestre - Padova è protetto per il 60% da entrambi i lati, il Raccordo Marco Polo raggiunge il 75% e il percorso urbano della Tangenziale di Mestre, così come il Passante di Mestre, arriva addirittura al 100%. Tutte le barriere sono in acciaio e di adeguata classe di contenimento.

Nel corso del 2024 sono state effettuate le riparazioni delle barriere di sicurezza a seguito del danneggiamento causato da incidenti stradali ed è proseguito il loro piano di controllo annuale con verifiche visive e strumentali per il corretto mantenimento dello standard di sicurezza.

Nei prossimi anni è stato programmato l'ulteriore innalzamento del livello di sicurezza delle barriere mediante la sostituzione nel tratto Mestre-Padova e lungo il Raccordo Marco Polo.

Si segnala che, nel corso del 2024, si è conclusa la progettazione esecutiva degli interventi di riqualificazione dei sistemi di ritenuta con particolare attenzione alle installazioni antecedenti all'entrata in vigore del DM. 223/92; tale progetto è stato trasmesso all'Ente Concedente per la necessaria approvazione ed è stata avviata la procedura di gara per l'individuazione del contraente. Nel corso del 2025 si darà corso ai lavori lungo la A4 e A57 (Tratto Padova est - Mestre).



## Le barriere antirumore

Al fine di abbattere l'inquinamento acustico, derivante dai flussi di traffico veicolare, CAV S.p.A. ha effettuato una mappatura acustica lungo tutte le tratte autostradali di competenza, evidenziando le misure di mitigazione acustica già in atto e definendo dei piani di azione con interventi a breve, medio e lungo termine, atti a risolvere le situazioni che presentino un superamento dei livelli acustici attesi rispetto ai valori minimi di riferimento.

Le azioni di intervento prevedono di agire direttamente sulla sorgente rumorosa, con l'applicazione di manti stradali in grado di ridurre la propagazione delle onde sonore, la progettazione di nuove barriere acustiche o l'adeguamento delle barriere esistenti.

In particolare, si evidenzia che, nel 2024, sono state effettuate attività di manutenzione ordinaria delle barriere fonoassorbenti per garantire l'efficienza delle stesse.

Per il 2025 è previsto un intervento di sostituzione dei pannelli in lamiera metallica con nuovi in alluminio sulle barriere fonoassorbenti installate in corrispondenza del viadotto Terraglio, lungo la carreggiata ovest della A57 Tangenziale di Mestre.

## Il piano di Contenimento e Abbattimento del Rumore

Per quanto riguarda il nuovo Piano di Contenimento ed Abbattimento del Rumore, redatto ai sensi della Legge 447/95 e dei relativi decreti attuativi, lo stesso è stato completato, pubblicato come previsto dalla normativa e inviato nel febbraio 2024 al Ministero dell'Ambiente per l'approvazione.

Nelle more di detta approvazione, CAV ha comunque deciso di dare corso alla successiva fase di progettazione al fine di poter dare avvio alla realizzazione degli interventi non appena ricevuta l'approvazione ministeriale.

## Le piazzole di sosta

Tutte le tratte sono dotate di piazzole di sosta posizionate a circa 500 metri l'una dall'altra e di dimensioni tali da garantirne il temporaneo utilizzo anche ai mezzi pesanti, sempre e solo per situazioni di emergenza.

Sul tratto urbano della Tangenziale di Mestre, vista la particolare conformazione di asse di scorrimento a tre corsie per ogni senso di marcia, senza la corsia di emergenza, sono state realizzate le piazzole con l'esclusiva funzione di sosta di emergenza.



## Gli impianti tecnologici e di servizio

Le strutture autostradali gestite, sia per la loro conformazione sia per permettere il capillare controllo dei volumi di traffico, sono state dotate di innovativi impianti tecnologici a supporto di un elevato livello di sicurezza.

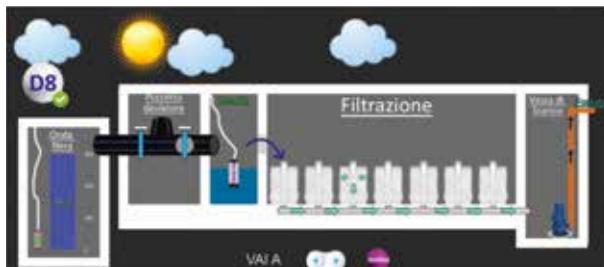
Lungo il Passante di Mestre e il tratto urbano della Tangenziale di Mestre, sono presenti gli **impianti di sollevamento delle acque di pioggia, per evitare i rischi di allagamento del piano stradale**; gli stessi, ai fini di trattare queste acque sono collegati a loro volta con impianti di disoleazione e filtrazione a monte dello scarico verso il corpo idrico superficiale.

Poiché gli impianti sono stati realizzati in tempi di versi, è stata avviata una riqualificazione degli stessi che prevede l'**installazione di un sistema "intelligente", con software integrato, predisposto per operare garantendo la totale automaticità di funzionamento**.

Il sistema potrà essere collegato in rete, garantendo così, oltre al funzionamento in automatico e in locale di ogni impianto, anche la sua gestione da remoto, attraverso un sistema di supervisione, controllo e acquisizione dei dati.

L'obiettivo è quello di **elevare il livello gestionale degli impianti attraverso una struttura unica in grado di gestire in modo autonomo tutti gli impianti lungo i tratti autostradali**, controllarne l'efficienza e il corretto funzionamento, programmare le attività di manutenzione giungendo a una importante riduzione del carico inquinante delle acque.

Con l'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale sarà possibile rendere sempre più automatizzata raccolta, elaborazione e controllo dei dati, riducendo o addirittura eliminando la necessità di ricorrere alla supervisione umana e di riunire la moltitudine di impianti diffusi nel territorio in un unico sistema integrato.



## Le colonnine SOS

Lungo la rete gestita, mediamente **ogni 1500 metri sono installate le colonnine SOS** che permettono di attivare l'intervento di soccorso meccanico e sanitario e di dialogare direttamente con un addetto del Centro Operativo.

Attualmente **le colonnine SOS attive sono 75**.

Lungo le corsie di emergenza, a terra, si trovano le indicazioni di direzione per raggiungere la colonnina più vicina.



## Vie di sicurezza e strade di servizio

Le autostrade di competenza della Concessioni Autostradali Venete S.p.A. sono dotate di strutture viarie di supporto dedicate alla gestione delle emergenze e delle manutenzioni.

Nel tratto Mestre-Padova, la viabilità di supporto è costituita da due vie di sicurezza che affiancano lateralmente tutto il percorso al di fuori del sedime Autostradale. Le vie sono collegate all'asse autostradale mediante accessi regolamentati sulle quali i mezzi di manutenzione possono operare senza intralciare il traffico autostradale. Inoltre, in caso di emergenza anche con blocco della circolazione in autostrada, le vie possono essere utilizzate dai mezzi di soccorso come strade alternative.

Nel tratto della A4 tra Dolo e Quarto di Altino, la viabilità di supporto è rappresentata da una rete di strade di servizio e/o periferiali collegate alla viabilità urbana. Il tratto urbano della A57, data la sua particolare conformazione in rilevato e viadotto è dotato di percorsi pedonali di fuga collegati a piazzole di emergenza e vie di fuga sul piano campagna.



## Le reti di recinzione

La rete di recinzione ostacola l'accesso incontrollato alla struttura di mezzi persone e animali. Le recinzioni vengono sistematicamente monitorate, periodicamente rinnovate e ripulite dalle piante infestanti.

La Società effettua la costante attività di controllo della recinzione di confine, la sostituzione dei tratti deteriorati, nonché le riparazioni di tratti danneggiati, prevalentemente a seguito di azioni dolose.





Per monitorare il livello di soddisfazione dell'utente sui servizi erogati, la Società mette a disposizione nella home page del proprio sito internet [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) un questionario nel quale il Cliente può giudicare i vari aspetti del servizio autostradale.

Uno degli obiettivi fondamentali perseguiti da CAV è: **garantire un adeguato servizio autostradale e il raggiungimento della soddisfazione degli Utenti.**

La Concessioni Autostradali Venete, attraverso il questionario, rigorosamente anonimo, e rispettoso della normativa sulla privacy, cerca di andare incontro ai bisogni e alle esigenze dei propri utenti, **analizzando le risposte** ma anche i suggerimenti e le richieste, cercando di tramutarle in **azioni di miglioramento**.

Il continuo monitoraggio permette la verifica della percezione delle migliorie dei servizi offerti quali l'assistenza, le informazioni sulla viabilità, la confortevolezza del viaggio, la cortesia del personale il livello del servizio delle Aree di sosta presenti sulla nostra rete.

### Customer Satisfaction anno 2024



Area di servizio	3	-	7	1
Ass. Esazione	7	-	4	-
Ass. Centro Servizi	6	2	3	-
Pagamento	6	1	3	1
Cortesia	5	-	1	5
Attesa	2	2	5	2
Fluidità	4	3	4	-
PMV	4	-	6	1
Assistenza Aut.	4	-	5	2
Sicurezza	2	5	3	1

Cattivo Insufficiente Sufficiente Buono

# Le politiche e la gestione per la qualità

**Il sistema di gestione integrato di CAV, è basato su nove schemi di certificazione:** UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 39001:2016, UNI ISO 45001:2018, UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2013, UNI EN ISO 50001:2018, UNI EN ISO 14064-1:2019, UNI Pdr125:2022 e SA8000:2014 che permettono una gestione e un monitoraggio dei processi aziendali non solo per aspetti tecnico-organizzativi ma anche per aspetti inerenti l'inclusività e il benessere lavorativo.

Nel 2024 si è quindi provveduto ad implementare e mantenere aggiornato il sistema di gestione integrato considerando i vari contesti che si sarebbero presentati nel corso dell'anno.

L'organismo di certificazione, nel mese di luglio 2024 ha effettuato la verifica congiunta per tutti gli schemi.

Concessioni Autostradali Venete ritenendo fondamentali la sicurezza e la salute dei propri dipendenti, del personale esterno, degli utenti e dei cittadini pone particolare impegno nelle attività di prevenzione degli infortuni sul lavoro, delle malattie professionali e alla gestione dei rischi, mettendo in atto le migliori pratiche disponibili per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e dell'incolumità pubblica. Le attività per raggiungere tali obiettivi sono gestite all'interno del Sistema di Gestione Integrato, che attraverso la regolamentazione di procedure di attuazione e il monitoraggio di KPI specifici, permettono il controllo periodico dei risultati raggiunti.

Il sistema procedurale viene periodicamente aggiornato al fine di rendere maggiormente efficaci ed efficienti i processi aziendali.



# Gli indicatori della qualità

Questa sezione raccoglie in un unico schema gli indicatori di qualità del servizio, definiti sulla base della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102/2009 con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie autostradali che devono essere rispettati dalle concessionarie:

## SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5gg	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Stato segnaletica orizzontale (retroriflessione)	RL (mcd Ix-1 m-2)	100*

\* Il rispetto dello standard si verifica sul 90% di una tratta minima di 20 chilometri, escluso il periodo delle operazioni invernali

## CONFORTEOLEZZA DEL SERVIZIO

Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Servizi aerei di servizio – numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N° volte/mese	2

## SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Servizi aree di servizio - Numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N° volte/ mese	2

## INFORMAZIONE AI CLIENTI

Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Tempo di risposta a proposte e reclami via mail	Tempo di risposta nel 85% dei casi in giorni	10*

\*Informazione ai Clienti

CAV monitoria costantemente tali indicatori attraverso un'attività di controllo e verifiche periodiche che hanno permesso anche per il 2024 il mantenimento degli standard richiesti.



# La tutela del Cliente

## I reclami

La Società accoglie reclami e i suggerimenti come indicatori della percezione della qualità del servizio erogato all'Utenza, tali forme di comunicazione diretta garantiscono l'acquisizione di informazioni utili anche per individuare criticità e avviare azioni di miglioramento al servizio offerto.

I reclami e i suggerimenti possono essere inviati:

- tramite posta (ordinaria o raccomandata), all'indirizzo di Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A., Via Bottenigo n. 64/A - 30175 Venezia - Marghera (VE)
- tramite e-mail, all'indirizzo: [ufficio.protocollo@cavspa.it](mailto:ufficio.protocollo@cavspa.it)
- tramite PEC, all'indirizzo: [cav@cert.cavspa.it](mailto:cav@cert.cavspa.it)
- a mezzo web form accessibile, senza preventiva registrazione, da apposito link posto nella home page del sito web [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it)

Nella sezione del sito internet [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) denominata "Servizi - Modulistica" è possibile scaricare il modulo per la presentazione di reclami o per fornire eventuali suggerimenti.

I reclami e i suggerimenti potranno essere inviati in lingua italiana e inglese, con riposta nella lingua utilizzata.

Alcune tipologie di reclamo, in base alla specifica vigente normativa di settore, potranno permettere l'erogazione di eventuali indennizzi, con le tempistiche ed entro i limiti della normativa stessa e, ove previsto, anche in via automatica. Il pagamento avverrà a mezzo bonifico bancario.

Gli utenti con mobilità ridotta, in caso di diffidenza informativa tra quanto riportato nella sezione del sito accessibilità PMR e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi offerti nelle aree di parcheggio e di servizio, possono inviare un reclamo anche tramite web form riportante le seguenti informazioni:

- Data del transito
- Casello di ingresso
- Casello di uscita
- Ora di uscita

## Le richieste di risarcimento danni

- Targa del veicolo con cui si è effettuato il transito
- Ricevuta ritirata al casello/Ricevuta sostitutiva/Codice dispositivo di telepedaggio/Numero rapporto di mancato pagamento
- Descrizione del disservizio rilevato specificando:
  - Area di servizio interessata
  - Ora della sosta
  - Localizzazione e tipologia del disservizio rilevato (es. Locale del servizio ristorazione, locale del servizio carburanti, piazzale, etc.)
- Autocertificazione sullo stato di PMR, specificando se guidatore o passeggero.
- Eventuali evidenze del disservizio (es. fotografie)

CAV, previa verifica dei presupposti e con riserva di chiedere informazioni aggiuntive, procede nelle tempistiche del dettame normativo, all'erogazione dell'indennizzo per il disservizio patito.

## I rimborsi

La Società assicura il rimborso dei pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto, a seguito di accertata fondatezza della dichiarazione resa in tal senso dal Cliente.

Inoltre, eventuali rimborsi integrali o parziali dei pedaggi potranno essere corrisposti in correlazione a riscontrate limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale, esclusivamente in base alla specifica vigente normativa di settore ed entro i limiti della stessa.

**La richiesta di rimborso può essere inviata a mezzo posta all'indirizzo:**

Concessioni Autostradali Venete S.p.A. - Via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE) oppure alla e-mail: [ufficio.protocollo@cavspa.it](mailto:ufficio.protocollo@cavspa.it) o all'indirizzo PEC: [cav@cert.cavspa.it](mailto:cav@cert.cavspa.it)

Le informazioni sulla modalità di richiesta di rimborso del pedaggio sono consultabile anche sul sito internet della Società [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it).

Nel caso in cui l'utente, viaggiando sulle competenze di CAV S.p.A., subisca un danno e ritenga che la Società ne sia responsabile, può richiedere alla stessa il risarcimento dei danni.

Al ricevimento della richiesta è onere di CAV S.p.A. attivare la polizza per la responsabilità civile verso terzi, al fine di risarcire all'utente i danni effettivamente subiti, nei limiti in cui gli stessi siano imputabili alla responsabilità della Concessionaria.

La richiesta di risarcimento danni deve contenere le seguenti informazioni e documenti:

- le generalità del richiedente;
- la descrizione dettagliata del sinistro;
- l'eventuale presenza o meno di cantieri di lavoro in loco;
- se vi è stato l'intervento delle autorità di pubblica sicurezza: Polizia Stradale e/o Vigili del Fuoco o meno.

Inoltre, all'istanza dovranno essere allegati:

- foto del mezzo incidentato,
- preventivo per la riparazione del danno,
- eventuali dichiarazioni di testimoni,
- ulteriore documentazione ritenuta utile alla verifica dell'evento.

Per procedere alla richiesta di risarcimento danni, la Società ha predisposto un apposito modulo Denuncia sinistro - richiesta risarcimento danni - reperibile presso il nostro Info Point - Centro Servizi CAVhere nell'area di Servizio Arino Est, o scaricabile dal sito internet [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) nella sezione "Servizi - Download".

Per ulteriori informazioni, si prega di telefonare, in orario di ufficio 9-13, al n. 041.5497625, oppure di inviare una e-mail al seguente indirizzo: [supporto.assicurativo@cavspa.it](mailto:supporto.assicurativo@cavspa.it)

**Le richieste di risarcimento possono essere inviate anche a mezzo posta all'indirizzo:**

Concessioni Autostradali Venete S.p.A. - Via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE) oppure all'indirizzo e-mail: [ufficio.protocollo@cavspa.it](mailto:ufficio.protocollo@cavspa.it) o a mezzo PEC [cav@cert.cavspa.it](mailto:cav@cert.cavspa.it)



CONCESSIONI  
AUTOSTRADALI  
VENETE

# Numeri utili

## VIABILITÀ E METEO

Numero verde  
“Infoviaggiando”

**800 996 099**

Centro operativo  
**041 5497118**

## EMERGENZE

Centro Operativo  
**041 5497118**

Polizia Stradale  
**113**

Servizio Sanitario Nazionale  
**118**

Vigili del Fuoco  
**115**

## SOCCORSO MECCANICO:

Centro Operativo  
**041 5497118**

ACI Soccorso Stradale  
**803 116**

Europe Assistance – Vai  
**803 803**

Inter Partner Assistance S.A  
**800 294292**

IMA Servizi S.c.a.r.l.  
**800 613613**

## SOCCORSO SANITARIO:

Centro Operativo  
**041 5497118**

## UFFICIO SINISTRI **041 5497625**

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì:  
dalle ore 9:00  
alle ore 13:00

## INFORMAZIONI COMMERCIALI:

Info Point - Centro Servizi  
CAVhere nell'area di servizio  
Arino Est

**041 5497184**

Dal lunedì al venerdì  
dalle ore 08:30 alle ore 12:45  
e dalle ore 14:30 alle ore 18:00

## PER INFORMAZIONI TELEPASS/VIACARD **840 043 043**

(la telefonata avrà il costo del solo  
scatto alla risposta)

## MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Ufficio Recupero Pedaggi  
**041 5497222**

Il servizio è attivo: dal lunedì al venerdì:  
dalle 09:00 alle 12:00

## FATTURAZIONE PEDAGGI **041 5497637**

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì:  
9-13 / 14-17

## TRANSITI ECCEZIONALI **041 5497113 – 154**

Il Servizio è attivo  
dal lunedì al venerdì:  
9.00 - 12.00 e 14.30 - 16.00

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO **041 5497111**

Concessioni Autostradali Venete

**CAV S.p.a.**

Via Bottegno, 64/A  
30175 Marghera (VE)  
Tel. 041 5497111  
Fax 041 8872490



Redatta da :  
**GULIANA ANDREELLO**

Capo staff Concessioni Autostradali Venete CAV SpA

Ideazione grafica e stampa  
**STUDIOVERDE**

Finito di stampare  
**MARZO 2025**

[www.cavspa.it](http://www.cavspa.it)

