Carta dei Servizi

2024

CONCESSIONI AUTOSTRADALI VENETE

Gentile Utente,
La nuova **Carta dei Servizi di Concessioni Autostradali Venete** è lo strumento per spiegare le attività e i servizi che la Società mette a disposizione quotidianamente ai propri utenti.
Il documento, che viene redatto ai sensi dell'art. 10 del DPR 19 settembre 1997, n. 318 e della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che individua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, contiene ogni **riferimento utile per il viaggio**, la strutturazione dei **servizi offerti**, le informazioni relative agli investimenti per rendere la rete e le infrastrutture di competenza sempre più sicure ed efficienti.
Tra queste pagine potrà trovare le informazioni della attività che quotidianamente vengono svolte per gestire gli asset attraverso un **modello di infrastrutturazione digitale** di ultima generazione e delle **iniziative di carattere ambientale e sociale** che la Società mette in campo per essere più inclusiva con il territorio e con le esigenze di chi quotidianamente transita sulle nostre competenze e fruisce dei nostri servizi.
Un impegno che ci spinge a ricercare nuove metodologie per **rendere maggiormente sostenibile e connessa la nostra rete**, oggi possibile operando in un settore in costante evoluzione dove **la Sostenibilità viene declina in tutte le attività della Società**: dalla sicurezza stradale, alla salute e sicurezza dei dipendenti, allo sviluppo di nuove tecnologie, all'impegno verso l'ambiente e alle relazioni con i diversi stakeholder.

Per CAV **garantire l'efficienza del servizio**, migliorarne **l'affidabilità** e gli **standard di sicurezza** per una mobilità sempre più a misura di cittadino, e dell'ambiente è fondamentale in quanto **ci permette di guardare al futuro con una maggiore consapevolezza** che **tutelare la vita umana è possibile**.
L'obiettivo che ci siamo posti è ambizioso ma ha bisogno anche del contributo dei nostri utenti per intercettarne le esigenze, cercando di trasformarle in alti standard di efficienza ed efficacia del servizio che quotidianamente viene erogato; affinché questa sinergia avvenga la Concessioni Autostradali Venete mette a disposizione la propria Carta dei Servizi, nella quale l'utente trova le modalità per interagire con noi.

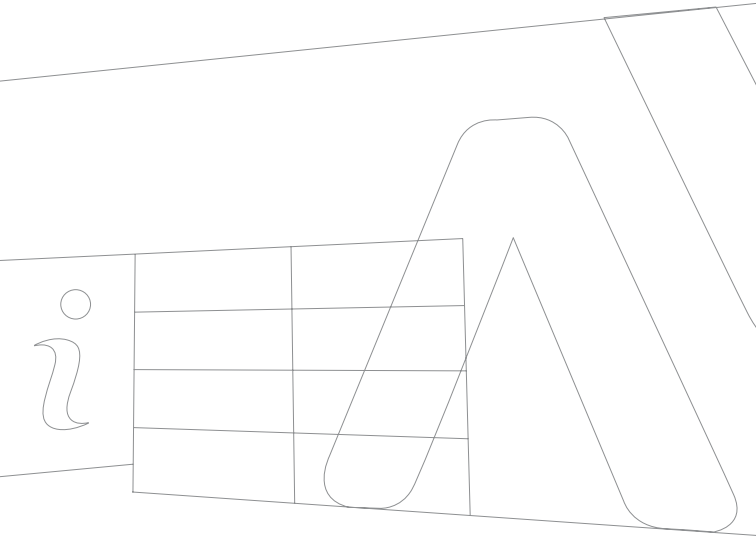
Assicurando il nostro costante impegno,
Le auguriamo buon viaggio!

Monica MANTO
Presidente

Maria Rosaria Anna CAMPITELLI
Amministratore Delegato

Mappa della rete autostradale gestita da CAV SpA

Carta dei servizi



CONCESSIONI
AUTOSTRADALI
VENETE

Sommario

Presentazione della Carta dei Servizi 2024	1
La CAV in primo piano	4
La composizione della rete	10
Le nostre attività	14
I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi ai Clienti	26
Il pedaggio	30
La nostra gestione	42
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura	85
Customer satisfaction	86
Le politiche e la gestione per la qualità	87
Gli indicatori della qualità	88
La tutela del Cliente	90
Numeri utili	94

La CAV in primo piano

I numeri di CAV S.p.A.

La **Concessioni Autostradali Venete Società per Azioni** con sede legale in Venezia-Marghera, Via Bottenigo 64/A costituita ai sensi della Legge n. 244/2007 e ss.mm.ii il 1° marzo 2008, pariteticamente partecipata da **ANAS S.p.A.** e **Regione Veneto**, 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.
Alla società possono altresì essere affidate le attività di realizzazione e di gestione, comprese quelle di progettazione e di manutenzione ordinaria e straordinaria:

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

La CAV esercita l'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, esercitato ai sensi dell'articolo 186, comma 7, del codice dei contratti pubblici, di cui al 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.

74,1 kilometri di rete

7 Stazioni autostradali

210.009 Clienti che giornalmente utilizzano le nostre infrastrutture

5.125.460 I kilometri percorsi giornalmente

Pannelli a messaggio Variabile **103**

199+34
28+84 } **345** Telecamere

4 Aree di servizio

1 Centro servizi

1 Infopoint CavHere

217 Dipendenti

La Governance

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione eletto dall'Assemblea dei Soci, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti vigenti in materia di equilibrio fra i generi, composto da cinque membri, tra cui il Presidente. Il Consiglio di Amministrazione statutariamente delega all'Amministratore Delegato i poteri di ordinaria e straordinaria Amministrazione inerenti all'esecuzione dell'attività sociale, non espressamente riservati, ai sensi di Statuto e di legge, al Consiglio stesso o al Presidente.

La struttura operativa

La struttura operativa della Concessioni Autostradali Venete S.p.A. è così articolata:

AMMINISTRATORE DELEGATO

Direttore Amministrazione e Finanza
Si occupa dell'attività contabile, amministrativo finanziaria, della pianificazione e controllo ed è responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza.

Direttore Esercizio
Si occupa della gestione della viabilità e del servizio all'utenza.

Direttore Legale e Approvvigionamenti
Si occupa della tutela legale della Società, attivazione dei processi per l'espletamento delle procedure di affidamento cli servizi, lavori e forniture e della compliance aziendale.

Direttore Risorse Umane e Organizzazione
Si occupa delle politiche del Personale e delle politiche afferenti la sicurezza del Personale e Ambientale.

Direttore Tecnico
Si occupa della manutenzione delle infrastrutture stradali, dei sistemi informatici attivi in azienda.

Il Centro,
attivo 24 ore su 24
grazie ad una capillare rete
di telecamere, ad informazioni
sul traffico provenienti dai sistemi di
controllo automatici installati lungo la
rete gestita, e dal personale operativo
su strada e dalla Polizia Stradale,
**garantisce il monitoraggio costante
della viabilità e degli eventi
sulle infrastrutture di
pertinenza.**

Centro Operativo

Il Centro Operativo ubicato presso la barriera autostradale di Venezia-Mestre, attraverso la quotidiana attività di monitoraggio, controllo e regolazione del traffico, svolta dagli operatori coordinati dalla Direzione Esercizio, supervisiona la mobilità, attraverso sofisticati sistemi tecnologici di ultima generazione, finalizzati alla fluidificazione del traffico, alla pronta gestione degli eventi di soccorso e di informazione all'utenza e da raccordo con gli Enti Esterni che collaborano nella gestione e nelle attività, quali Polizia Stradale, Vigili del Fuoco, SUEM, ecc.

I sofisticati sistemi di rilevazione permettono l'informazione in tempo reale della situazione della viabilità e, in caso di necessità coordinare l'intervento di mezzi e personale per la gestione delle emergenze e il pattugliamento delle pertinenze.

Gli eventi emergenziali legati alla viabilità vengono segnalati all'utenza attraverso messaggi sui pannelli a messaggio variabile che sono installati lungo tutta l'infrastruttura gestista e sulla viabilità di adduzione alla stessa, per far sì che l'utente sia consapevole della condizione reale dell'infrastruttura permettendogli di scegliere percorsi alternativi.

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.

La centralità di CAV

Lo sviluppo delle **reti TEN-T** (Trans European Network Transport) nata nel 1993 sulla base del Titolo XVI, articoli 170.172, del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea, ha come obiettivo la **creazione di uno spazio unico europeo dei trasporti basato su un'unica rete transeuropea completa**, integrata e multimodale tra trasporto terrestre, marittimo e aereo, che colleghi tutti gli stati membri dell'UE in maniera intermodale ed interoperabile. Per la CAV risultano particolarmente importanti le direttrici dei Corridoi che attraversano l'arco alpino:

- **corridoio "Scandinavo-Mediterraneo"** che collega Helsinki a Palermo;
- **corridoio "Mediterraneo"** che collega l'Ucraina alla Penisola Iberica;
- **corridoio "Baltico-Adriatico"** che collega i Mari Adriatico e Baltico;

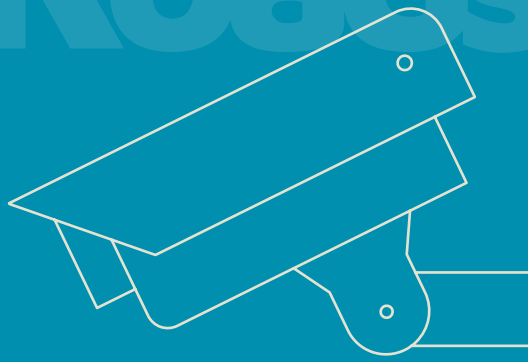
in quanto il mutato contesto trasportistico e normativo sta portando a una maggior integrazione dei sistemi logistici per risolvere le tematiche connesse all'accessibilità dei territori, con particolare riferimento a quelli turistici.
La CAV intersecandosi attraverso le infrastrutture gestite con i tre corridoi europei "core" succitati rappresenta un indispensabile punto di raccordo per lo sviluppo delle comunicazioni, del commercio, del turismo e delle attività produttive e un elemento sociale ed economico che genera valore per la collettività, sia a livello territoriale che al sistema Paese.

Progressiva chilometrica

La progressiva chilometrica è un **segnale stradale** utilizzato in Italia **per scandire i chilometri dall'inizio di una strada**.
In Autostrada tale segnale è quadrato di colore bianco con scritto in nero il chilometro attuale, accompagnato da un segnale verde (posizionato a destra o sotto il segnale principale) indicante la distanza rimanente per giungere alla prossima uscita, alla prossima area di servizio o al capostrada.
Per scandire la distanza dal punto di inizio di una strada, vengono utilizzati anche i segnali di progressiva ettometrica, posizionati ogni 100 metri e riportano un'indicazione su due righe,

Il cartello indica nella parte inferiore il chilometro dell'ultimo segnale di progressività chilometrica e nella parte superiore gli ettometri in numeri romani relativi alla distanza dall'ultimo segnale.
La mappa indicante le progressive chilometriche in gestione, **è pubblicata nel sito aziendale www.cavspa.it**.

Le nostre attività



La Concessioni Autostradali Venete al fine di migliorare il proprio core business ha pianificato un'attività di trasformazione digitale, impegnandosi in un processo di sviluppo e ricerca tecnologica in ambito ambientale, sicurezza ed innovazione permettendole una crescita scalabile ai nuovi progetti di evoluzione infrastrutturale, volti sia a conseguire maggiori livelli di automazione sia a realizzare protocolli standard di comunicazione tra veicoli ed infrastruttura e tra veicolo e veicolo ("e-ROADS®").

Il fulcro del progetto eRoads è la **nuova centrale operativa nella quale convergono i dati provenienti dai sistemi IoT di monitoraggio del traffico** e degli asset e dalla quale sono diffuse le informazioni di interesse agli utenti e agli altri stakeholder.
Il principale sistema gestito è il **supervisore del traffico**, che, attraverso una innovativa piattaforma software, sulla base delle attuali condizioni del traffico e degli obiettivi predefiniti identifica le strategie di regolazione e controllo e di informazione all'utenza da attuare attraverso i dispositivi periferici, secondo le specifiche funzionali del Decreto del Ministero delle Infrastrutture n 70 del 28 febbraio 2018: **Smart Road**.

I principali moduli del supervisore riguardano:
- il **monitoraggio** del traffico e l'infrastruttura stradale tramite sensori e telecamere;
- i **sistemi di regolazione e controllo** del traffico (sistema Motorway Access Regulation and Control, il sistema di gestione della corsia di emergenza come terza corsia di marcia, il controllo della velocità dinamica);
- i **modelli di previsione e ottimizzazione** della rete stradale e gestione degli eventi;
- i **sistemi di informazione all'utenza** (PMV, app, sito internet);
- il **sistema di gestione automatica del contromano**;
- il **sistema di rilevazione automatica degli incidenti**;
- il **protocollo DATEX** II per lo scambio degli eventi con gli altri centri operativi collegati con CAV (VVF, VVUU VE e PD, SUEM, Polstrada VE e PD).

Nel prossimo futuro sarà implementato il modulo per la **gestione dei servizi Day 1 C- ITS.**

Macro componenti del sistema

Monitoraggio del traffico
Modellazione, simulazione e previsione dei flussi di traffico

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

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

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

Monitoraggio degli asset tecnologici
Centralizzazione di tutti i sistemi IOT attraverso interfacciamenti con i sistemi di gestione dedicati

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

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

A corollario del progetto e analisi delle soluzioni progettuali, **CAV ha istituito un Comitato tecnico scientifico, composto da 13 specialisti del settore**, le cui attività si possono sintetizzare sotto due aspetti:

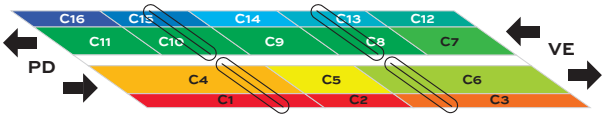
1. **Funzionali**:
   ossia l'**analisi delle metodologie da adottare per la gestione della mobilità** relativamente alle tecnologie V2X, alla **raccolta dei dati** utili alla Centrale Operativa, l'**uso dei Big Data**, la **gestione della mobilità autostradale** e dei territori attraversati, seguendo le linee di indirizzo del progetto europeo **C-Roads**;

2. **Tecnologici**:
   sistemi, protocolli e implementazioni realizzate e da realizzare **per monitorare infrastrutture e viabilità**, quali nuove tecnologie per la comunicazione **V2X**, realizzazione della **rete 5G** a supporto della mobilità, **gestione dei dati** e delle **informazioni** da parte della **Centrale Operativa** aziendale.

La tecnologia per la sicurezza: Implementazione di un sistema di monitoraggio dinamico per il controllo da remoto di opere d'arte

La Concessioni Autostradali Venete in data 27 giugno 2022, ha sottoscritto con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti un protocollo d'intesa per l'approvazione del piano operativo finalizzato a **implementare un sistema di monitoraggio dinamico per il controllo da remoto di opere d'arte (ponti, viadotti e tunnel).**

A tal fine la Società CAV S.p.A. ha predisposto il progetto esecutivo relativo ai lavori per la realizzazione di un sistema di **monitoraggio dinamico per il controllo da remoto di alcune campate di opere d'arte su 5 viadotti** facenti parte dell'infrastruttura autostradale in gestione alla Concessionaria e rientranti nella rete nazionale SNIT (Sistema Nazionale Integrato dei Trasporti), per un totale complessivo di n. 34 campate.



L'implementazione del sistema di monitoraggio prevede nel suo complesso:

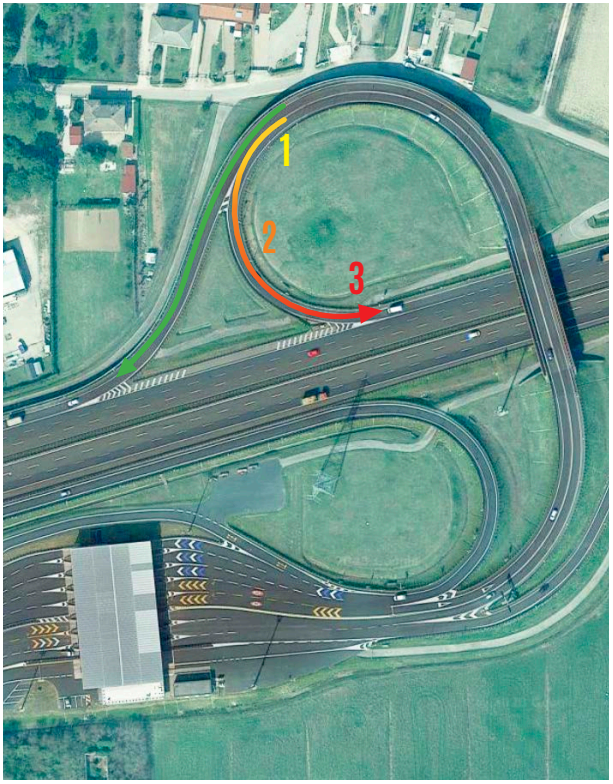
- l'attuazione di un sistema integrato di censimento
- classificazione e gestione dei rischi
- la strumentazione mediante la predisposizione di un sistema di monitoraggio dinamico con controllo da remoto
- l'adozione di un modello BIM.

Rilevazione automatica del contromano

La CAV ha sviluppato un sistema di **Rilevazione Automatica del Contromano (RAC)** con la finalità di:

- **rilevare automaticamente e in tempo reale** l'immissione in contromano (senso vietato) dei veicoli sulle corsie delle autostrade;
- **allertare in tempo reale il conducente** in contromano guidandolo a redimersi dall'errore;
- **allertare i conducenti potenzialmente coinvolti** dal pericolo;
- **allertare la Centrale Operativa** del pericolo/problema;
- **documentare** opportunamente l'accaduto.

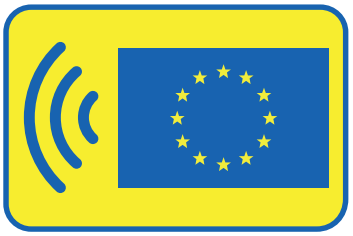
Il sistema RAC installato sul ramo di svincolo della stazione autostradale di **Mira Oriago (VE)**, è stato testato e validato in collaborazione con il Compartimento della Polizia Stradale del Veneto di Padova e verrà prossimamente implementato sulla rete.



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**, interessa tutti i sistemi di riscossione elettronica del pedaggio a livello comunitario, incidendo in maniera rilevante nello scenario di interconnessione fisica tra Operatori, 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 a 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;
- il **SIT-MP** (Servizio Interoperabile di Telepedaggio – Mezzi Pesanti) dedicato ai mezzi superiori a 3,5 tonnellate.

Tali servizi attualmente sono forniti dai Service Provider DKV (SIT-MP e SET), Axxés (SIT-MP e SET), UnipolTech (SIT-MP e SET) e Tolltickets (SET).

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 a operare sul territorio nazionale, al pari degli altri sistemi di pagamento telematici.

CAV e l'ambiente

CAV ha avviato, con la collaborazione dell'Università Ca' Foscari di Venezia e di altri partner istituzionali quali la Regione Veneto, Regione Friuli Venezia Giulia, Cita, Veneto Agricoltura, Comune di Caldogno e alcune società private, **il progetto LIFE PollinAction**, cofinanziato dall'Unione Europea, che prevede l'adozione di **azioni virtuose atte a incentivare e potenziare l'impollinazione nelle aree rurali ed urbane**.

Il lavoro degli insetti impollinatori è di estrema importanza per la biodiversità perché quasi il 90% delle piante per riprodursi abbisognano di questi insetti.

Per quanto riguarda CAV, **il progetto prevede la creazione di veri e propri corridoi verdi per favorire, in corrispondenza delle proprie infrastrutture autostradali, il ripopolamento degli insetti impollinatori**.

In particolare lungo il Passante di Mestre si sta realizzando un "**corridoio**" dedicato alla preservazione e al ripopolamento degli insetti impollinatori grazie a tre tipologie di intervento: l'arricchimento con specie erbacee attrattive per api e farfalle nei parchi urbani di proprietà, la realizzazione di "bordure fiorite" sulle scarpate che costeggiano l'autostrada e la sperimentazione di modalità di gestione alternative per le infrastrutture viarie, che prevedano il miglioramento dell'habitat attraverso la piantumazione di piante native.

Il primo step di progetto è stato quello di installare 20 casette rifugio denominate Polly, allo scopo di fornire una dimora alle api osmie, preziosi e instancabili impollinatori, che fungendo da leva, contribuiranno ad attrarre altri insetti per permettere l'impollinazione di oltre 2 milioni di fiori all'anno.
Un primo risultato ottenuto è stata la produzione nel 2023 di circa 25 kg di miele.

Il progetto ha inoltre ottenuto il prestigioso **premio European Bee Award 2023**, istituito nel 2014 dall'Organizzazione europea dei proprietari terrieri (ELO) e dall'Associazione europea dell'industria agricola (CEMA) al fine di riconoscere i migliori progetti innovativi, efficienti e replicabili che proteggono le api e gli impollinatori, sottolineando l'importanza dell'innovazione continua e delle attività di ricerca per la salvaguardia dei loro ecosistemi.

Il Piano degli Investimenti

Il Piano Economico Finanziario vigente, allegato all'attuale atto convenzionale, prevede un piano di investimenti, interamente finanziato da Concessioni Autostradali Venete, per **l'importo complessivo di 1.340,4 €/mln** così suddiviso:

Investimenti per impegni convenzionali della concessionaria Venezia Padova

13,9 €/mln

Investimenti funzionali all'esercizio dell'autostrada

30,9 €/mln

Subentro alla precedente Concessionaria

74,7 €/mln

Opere complementari al Passante di Mestre

234,5 €/mln

Oneri relativi al Passante di Mestre

986,4 €/mln

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 in 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 la 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 rispettarli 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 eguaglianza 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 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. Mettendo a disposizione dei Clienti le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

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

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.

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

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 anche da parte di terzi autorizzati.

Il pedaggio

La tariffa

La tariffa è l'importo che il Cliente 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 sono principalmente destinati al recupero degli investimenti effettuati, per coprire le spese di manutenzione, per finanziare i progetti di ammodernamento e gestione della rete in concessione.

Nel sito 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.

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 applicata in base alla tipologia di veicolo utilizzato, suddivisa in 5 classi e alle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

I pedaggi sono stabiliti a norma di legge e annualmente adeguati sulla base della formula tariffaria definita nella convenzione di concessione e secondo i criteri stabiliti dalla Delibera ART n 67/2019.

Classificazione dei veicoli secondo il sistema "Assi-sagoma"

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

In ogni stazione di entrata Autostradale, **i clienti**, non dotati di un appartato di telepedaggio, **devono prelevare il biglietto** che viene rilasciato dagli appositi emettitori, attestante la stazione di entrata e **dovrà essere utilizzato all'uscita per il pagamento del pedaggio**.

In caso di mancata emissione del biglietto **si può chiedere assistenza ai nostri operatori premendo il pulsante rosso** sull'emettitore, in quanto è vietato scendere dall'automezzo. **Se il cliente si presenta alla stazione di uscita sprovvisto di biglietto, è tenuto 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**.

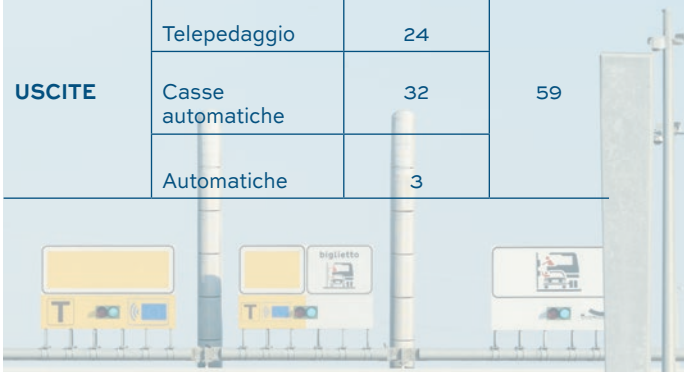
Per evitare possibili problemi nell'utilizzo dei dispositivi di telepedaggio e non incorrere in problematiche che portano a emissione di rapporti di mancato pagamento del pedaggio, è necessario **tenere aggiornate le targhe abbinate al proprio dispositivo**.

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** 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 € 87,00 a € 345,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente** di guida dell'effettivo trasgressore.

NUMERO E TIPOLOGIA DI PISTE		QUANTITÀ	TOTALE
ENTRATA	Telepedaggio	13	37
	Automatiche e bimodali	11	
	Automatiche	13	
USCITE	Telepedaggio	24	59
	Casse automatiche	32	
	Automatiche	3	



PISTE GIALLE

Dedicate al pagamento con sistemi di telepedaggio

PISTE GIALLE BLU

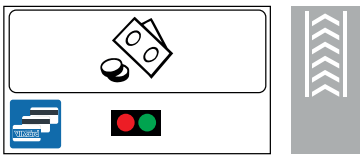
Abilitate al pagamento con Viacard, Bancomat Carte di credito e sistemi di telepedaggio

PISTE BLU

Abilitate al pagamento con Viacard, Bancomat, Carte di credito

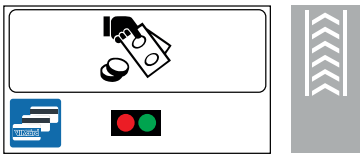
PISTE BIANCHE SENZA OPERATORE

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 CONTRASSEGNATE 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

Mancato Pagamento del Pedaggio

Può accadere che l'utente giunto al casello autostradale, per mancanza di denaro, smarrimento del biglietto, credito su tessera a scalare insufficiente, o per un qualsiasi altro motivo, non riesca a pagare interamente o in parte il pedaggio dovuto. Tale inadempimento dà luogo all'emissione di uno scontrino denominato **Rapporto di Mancato Pagamento del Pedaggio**, ove vengono riportati i dati del veicolo: targa e classe e del transito: data, ora, casello di uscita, se disponibile il casello di entrata, l'importo da pagare e le modalità di pagamento.

Qualora l'utente risulti sprovvisto del biglietto, ai sensi dell'art. 176 del Codice della Strada **è tenuto al pagamento del pedaggio, calcolato dalla stazione di entrata più lontana**, ma ha la facoltà di dimostrare, con idonea documentazione, l'effettiva stazione di ingresso.

Il pagamento del RMPP deve essere effettuato, per non incorrere in ulteriori spese, **entro e non oltre il 15° giorno** dalla data di emissione con le modalità riportate sullo stesso attraverso le seguenti modalità:

- utilizzando la piattaforma **PagoPA con carta di credito** collegandosi al sito 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 del mancato pagamento.

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**.

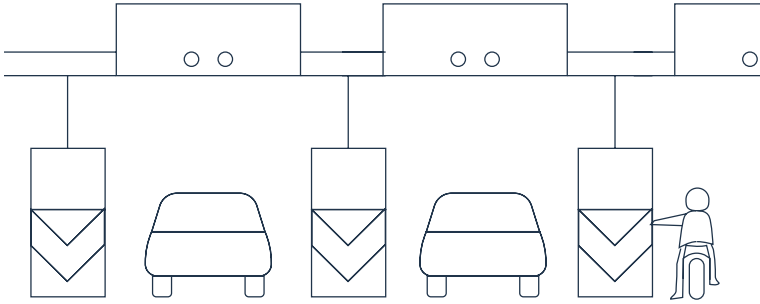
SI PUÒ PAGARE CON IL BANCOMAT E LE SEGUENTI CARTE DI CREDITO:

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 avvarrà 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'ammenda da € 87,00 a € 345,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida del trasgressore.

AGEVOLAZIONI

Barriera Virtuale

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



Abbonamento sul percorso autostradale Mirano/Dolo - Padova Est e viceversa

La Concessioni Autostradali Venete S.p.A. per gli **utenti che risiedono nei comuni di Mira, Mirano, Dolo, Spinea e Pianiga**, su autorizzazione Ministeriale, concede la possibilità di sottoscrivere un abbonamento che permette **una riduzione del 40% dell'importo del pedaggio per il tratto autostradale Mirano/Dolo – Padova Est e viceversa**.
Per poter usufruire di tale abbonamento è necessario che l'utente effettui **almeno 20 transiti nell'arco di un mese solare**. Qualora non si raggiunga il numero minimo dei transiti/mese la riduzione tariffaria non verrà applicata.
L'abbonamento è riservato 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 sezione "Home – Servizi - Download – Modulo richiesta abbonamento sul percorso autostradale Padova Est - Mirano/Dolo e viceversa" oppure ritirato presso il nostro Centro Servizi di Venezia-Marghera – Via Bottenigo, 64/A
- allegare fotocopia del documento di identità in corso di validità;
- inviare la documentazione all'indirizzo e-mail: centro.servizi@cavspa.it.

Utente con contratto di telepedaggio UnipolTech:

- le modalità e le informazioni necessarie per aderire all'agevolazione tariffaria sono disponili direttamente sulla pagina web di UnipolTech www.unipolmove.it/faq/

Modulazione tariffaria per motoveicoli

La Concessione Autostradali Venete in base all'accordo sottoscritto con il Ministero delle Infrastrutture e l'Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori (AISCAT) per l'applicazione della Modulazione Tariffaria per Motoveicoli (cosiddetto "Sconto Moto"), ha deciso di applicare **la scontistica del 30% a partire già dal 1° agosto 2017, ai motoveicoli dotati di Telepass Family**, anche nell'ambito del Servizio Europeo di Telepedaggio (SET). Tale applicazione è stata prorogata sino al 31 dicembre 2024.

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 alla pagina Privati, sezione Offerte, oppure ritirato presso il nostro Centro Servizi di Venezia-Marghera – Via Bottenigo, 64/A
- allegare fotocopia del libretto di circolazione della moto;
- inviare la documentazione all'indirizzo e-mail: centro.servizi@cavspa.it; info@autostrade.it

Utente con contratto di telepedaggio UnipolTech:

- le modalità e le informazioni necessarie per aderire all'agevolazione tariffaria sono disponili direttamente sulla pagina web di UnipolTech www.unipolmove.it/faq/

L'agevolazione è riservata ai soli apparati con targa associata a motoveicoli

L’assistenza alla Clientela

Il Centro servizi per l’assistenza commerciale agli utenti è ubicato presso la barriera di Venezia-Mestre – Via Bottenigo64/A. Nel Centro Servizi vengono fornite informazioni sulle modalità con cui è possibile effettuare il pagamento del pedaggio, ritirare i Telepass, regolarizzare i mancati pagamenti del pedaggio autostradale, ottenere moduli per richiedere fatture e moduli per la richiesta di risarcimento danni, presentare reclami, suggerimenti, segnalazioni, ecc.
Per gli altri apparati di telepedaggio l’utente deve rivolgersi al Service Provider di competenza.

Il Centro Servizi di Mestre è raggiungibile direttamente dalla A57, in uscita alla barriera di Venezia-Mestre provenendo da Padova, oppure seguendo la segnaletica a partire dalla rotatoria sullo svincolo di Marghera che si trova sulla A57 Tangenziale di Mestre.

Orari
Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:45 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00

Giorni di chiusura: il sabato e la domenica, le festività infrasettimanali, il 13 giugno (per festa patronale), il 14 agosto e il 24 dicembre
Giorni con orario ridotto: 31 ottobre e 31 dicembre - dalle ore 8:30 alle ore 12:00.

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

Infopoint CAVhere

La Concessioni Autostradali Venete, **all'interno dell'Area di Servizio Arino Est**, ha un **infopoint dedicato all'assistenza e all'informazione dei viaggiatori** a 360 gradi: **CAVhere**.

Un nuovo **spazio polifunzionale**, concepito per offrire ogni tipo di servizio per il viaggio: informazioni autostradali, situazione sulla viabilità in tempo reale, trasporto pubblico locale, taxi e mobilità integrata sul territorio, ma anche informazioni turistiche quali: eventi e manifestazioni, occasioni per il tempo libero e l'outdoor, strutture ricettive, ristorazione e tradizioni locali.

CAVhere, realizzato in partnership con la Regione del Veneto, è stato inserito nella rete territoriale degli infopoint turistici.
CAVhere è un luogo ove l'utente può trovare ogni tipo di informazione e assistenza per orientarsi nel suo viaggio in Veneto e nel Nordest, grazie alla presenza di totem multimediali, con collegamenti diretti ai servizi del portale regionale www.veneto.eu, ledwall, monitor e telecamere collegate alla centrale operativa, per osservare la situazione del traffico in tempo reale, oppure farsi guidare dal personale presente in sala.

È anche un'area relax, gratuita, climatizzata, connessa e digitale, ove poter fare una pausa durante il viaggio, collegarsi per esigenze di lavoro grazie al wi-fi gratuito, utilizzare la stazione di ricarica per i propri device.

Lo spazio **CAVhere è aperto sette giorni su sette, festivi compresi, dalle ore 9.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00**.

La nostra gestione

La mobilità

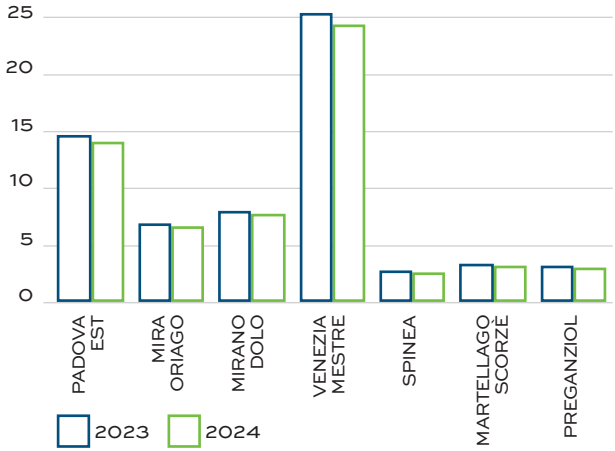
Ogni giorno sulle nostre pertinenze **transitano in media 209.826 veicoli**, nel sito internet aziendale www.cavspa.it, alla sezione "**Infotraffico**" è possibile verificare, in tempo reale, la situazione della viabilità anche con immagini delle nostre 34 webcam disposte lungo le tratte di competenza o, consultare il calendario annuale sulle previsioni del traffico:

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.

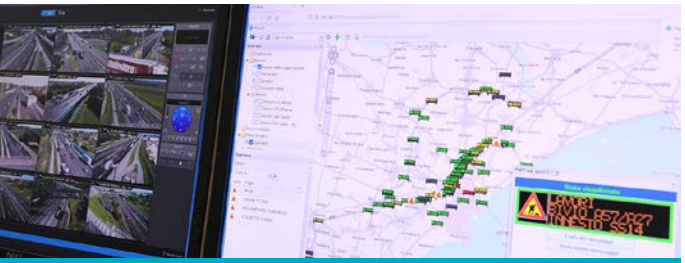
L'andamento del traffico nel corso del 2023 è stato positivo rispetto al 2022 tale da superare perfino ai valori pre-pandemici. L'aumento su base giornaliera e annua è stato del **+4,26%**.

Traffico in entrata ed in uscita presso le nostre stazioni autostradali (milioni di veicoli)



L’incidentalità

La direttiva dell’Unione Europea numero 96 del 2008, il decreto legislativo numero 35 del 2011 che la recepiva e il decreto del MIT del 2 maggio 2012, hanno definito le linee guida per la gestione della sicurezza stradale, finalizzate a individuare e monitorare le causali dell’incidentalità atte a individuare interventi strutturali e organizzativi tesi a eliminarle.



CAV è costantemente impegnata nel rafforzamento della sicurezza stradale anche attraverso la ricerca di soluzioni tecnologiche.

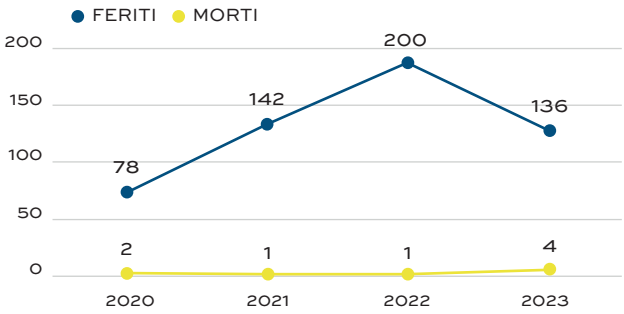
Per raggiungere l’obiettivo la Società effettua il monitoraggio dell’incidentalità attraverso l’analisi di tutti i fattori che concorrono alle causalità reali sia dal punto di vista fisico che normativo. Un supporto deriva dalle linee guida per la gestione della sicurezza succitate che hanno introdotto sia il concetto di incidentalità complessiva di rete sia quello per “tratto di autostrada omogeneo”, quest’ultimo inteso come riferimento di flusso di traffico tra le diverse tipologie di strada: carreggiata a due o tre corsie, tratto in rilevato, in viadotto o in galleria, presenza di caselli, svincoli o intersezioni autostradali ecc.

Va sottolineato che 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.

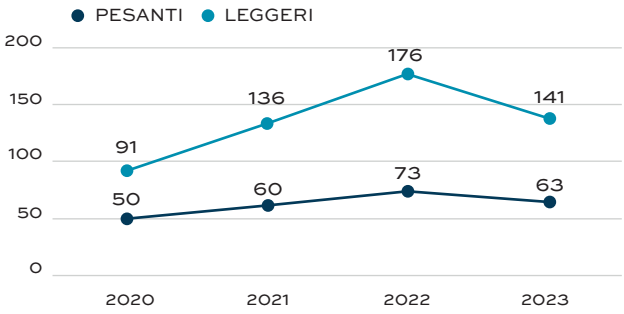
Concessioni Autostradali Venete con la trasformazione digitale che sta attuando sulla propria rete autostradale ha portato a una modalità gestionale atta a ridurre i fattori di maggiore criticità ai fini della sicurezza stradale, sulla base di quanto previsto dal Decreto MIT del 28 febbraio 2018, numero 70: “Modalità attuative e strumenti operativi della sperimentazione su strada delle soluzioni di Smart Road e di guida connessa e automatica”.

Il sistema per la sicurezza stradale messo in campo da Concessioni Autostradali Venete, atto a ridurre gli eventi sinistroidi e la mortalità, è stato certificato con la norma ISO 39001 - Road Traffic Safety Management System. Di seguito si riportano i dati che attestano l’efficacia delle azioni messe in atto a tutela della sicurezza degli utenti.

Numero di persone coinvolte in incidenti



Numero di incidenti



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, nonché nell'interconnessione sempre maggiore dei diversi sistemi della mobilità.

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.
Massima importanza la **condivisione del posizionamento reciproco delle pattuglie della Polizia Stradale e dei mezzi degli Ausiliari della Viabilità CAV**, in situazioni emergenziali.

Una sinergia necessaria per aumentare la sicurezza sulle strade, non limitato 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 proposta attraverso la conoscenza dei ruoli che concorrono alla pianificazione e alla gestione della sicurezza in autostrada avviene presso la sede CAV con relatori qualificati, facenti parte della struttura 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 garantisce l'avvio delle operazioni necessarie all'attivazione dei mezzi di soccorso nel più breve tempo possibile dal momento dell'arrivo della segnalazione 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 CCISS, sito internet, app, ecc.), **comunica agli utenti autostradali l'emergenza determinatasi**.

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

Ausiliari della Viabilità

Gli Ausiliari della Viabilità sono un servizio di pronto intervento e assistenza costantemente attivo, collegato direttamente al Centro Operativo. Di norma sono impegnati nel controllo e pattugliamento del sedime autostradale, intervenendo 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.

Vigilano e controllano 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 video sorveglianza, ecc.).

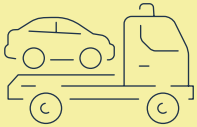
Vigilano al fine di prevenire o segnalare al Centro Operativo eventuali sversamenti o depositi di materiali e segnalano agli Organi di Polizia le violazioni all'art. 14 titolo II° del Codice della Strada (atti vietati).

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.

I Vigili del Fuoco

I vigili del fuoco corpo civile che, dipendente dal Ministero dell'Interno, competente in materia di Protezione civile, del 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.

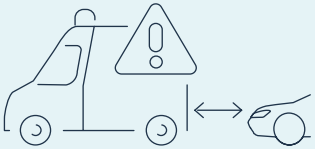
Il soccorso sanitario

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 modulazione del traffico veicolare "safety car"



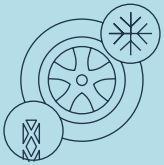
Al fine di non aggravare alcune situazioni potenzialmente pericolose, può essere necessario intervenire fisicamente a **regolamentare il flusso di traffico** accompagnandolo fino al luogo dell'impedimento e al superamento dello stesso.

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 deve essere effettuata dalla Polizia Stradale con 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.

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 ed i 318,00 euro** e **comporta l'intimazione a non proseguire il viaggio** senza essersi dotati dei dispositivi normativamente previsti.

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 riscontri 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 premendo il pulsante rosso posto a ridosso della pista, può contattare l'operatore MCR che interverrà per risolvere tempestivamente il problema.

I trasporti eccezionali

La Società, per i veicoli e/o trasporti che per dimensione e/o massa superano i limiti stabiliti ai sensi dell'art. 10 del Nuovo Codice della strada offre, compatibilmente con le strutture e la situazione di traffico, la **possibilità di accedere alla rete in gestione previo rilascio di regolare autorizzazione**.

La **richiesta** delle autorizzazioni deve essere effettuata online collegandosi al sito **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 utilizzare l'infrastruttura autostradale. Il portale liberamente consultabile ha un'area specificatamente dedicata al servizio di richiesta e rilascio telematico delle autorizzazioni, accessibile a tutte le ditte previa registrazione al servizio.

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 ai numeri: **041 5497113-154**
- **oppure inviando una mail** all'indirizzo: **ufficio.trasporti.eccezionali@cavspa.it**.

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

La manutenzione

La manutenzione è elemento qualificante del servizio offerto dalla Concessioni Autostradali Venete S.p.A **indispensabile per garantire la sicurezza e l'efficienza delle infrastrutture** autostradali.

La Società annualmente programma la gestione dei cantieri per gli interventi manutentivi sulla viabilità autostradale, tenendo conto delle previsioni di traffico per minimizzare il disagio agli 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** con i più elevati standard di sicurezza e confort per il viaggio dell'utenza. Tuttavia, in casi di emergenza legati alla necessità di mettere in sicurezza le infrastrutture in gestione, possono eccezionalmente essere posizionati cantieri in presenza di traffico intenso.

I servizi invernali

I servizi invernali sono l'insieme delle attività necessarie a mantenere percorribile il piano viario autostradale in presenza di eventi meteorologici, quali formazione di ghiaccio e precipitazioni nevose, nonché di tutte le attività a esse collegate.

Al fine di fronteggiare le situazioni emergenziali legate alle condizioni atmosferiche avverse **la Società annualmente pianifica le operazioni per la loro gestione allestendo i mezzi e curando il preventivo coordinamento del personale interno** e degli 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 con i relativi depositi di stoccaggio materiale.
Il periodo dell'anno interessato dalla manutenzione invernale va, di norma, dal 15 novembre al 15 marzo dell'anno successivo. Attraverso i dati delle centraline meteo posizionate su strada, le valutazioni del personale operante nel servizio di pattugliamento: Polizia Stradale, Ausiliari, l'Arpav, etc., si hanno informazioni utili a formulare previsioni a breve termine necessarie per l'immediata attivazione delle operazioni.

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.

Le aree a verde

La Società è impegnata nel **mantenimento e all'ampliamento del patrimonio a verde**, che viene utilizzato anche come laboratorio permanente sui temi della biodiversità e sperimentazione di nuove tecnologie e sistemi legati alla sicurezza ambientale.

Per migliorare la qualità dell'aria, sono state realizzate delle macroaree a verde caratterizzate anche dalla presenza di dune artificiali con pendenze variabili che hanno la valenza di abbattere le emissioni acustiche.

Attualmente la società attraverso il **"Passante Verde"**, un'opera di circa 150 ettari di verde dislocati sia lungo la A57 e in tutte le altre aree lungo tutto il tracciato autostradale in gestione, finalizzate alla mitigazione ambientale effettua interventi di potatura; e sfalcio, con cadenza periodica a seconda della stagionalità, di manutenzione pulizia e potatura lungo le scarpate al fine di mantenere ottimali condizioni di visibilità.

All'interno delle aree a verde lungo il Passante sono presenti **parchi urbani e piste ciclabili fruibili dalla cittadinanza**.

In un'azione di miglioramento **CAV ha aderito al progetto Life PollinAction** per incrementare la biodiversità, migliorare e ricreare ecotoni ormai degradati e fungere da start up per nuovi modelli di mitigazione ambientale che effettivamente diano al territorio circostante valenza ambientale e benefici per la collettività.
Progetto per il quale la Società ha ottenuto il **European Bee Award 2023**.

Le pavimentazioni

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. L'80% delle tratte autostradali di competenza sono state dotate di **pavimentazione drenante e fonoassorbente**, una tipologia di asfalto che permette la **riduzione delle emissioni sonore e il diffondersi delle vibrazioni ed elimina l'effetto aquaplaning**, aumentando l'aderenza del penumatico sul manto stradale 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 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 2023 sono stati eseguiti i seguenti interventi:

- sostituzione della pavimentazione drenante e fonoassorbente lungo la A57 Tangenziale di Mestre in direzione Milano tra il km 5+700 e il km 0+000 per l'intera larghezza della carreggiata;

- sostituzione della pavimentazione e della fondazione stradale lungo l'Autostrada A4 direzione Milano tra il km 402+400 e il km 401+900 per l'intera larghezza della carreggiata;

Illuminazione

L'impianto di illuminazione è diffuso lungo tutta la tratta gestita e 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 consentono 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 in fase di sostituzione con tecnologia a Led, altri punti luce della struttura autostradale gestita. Nei 74 chilometri di competenza si possono ad oggi contare circa 7.850 punti luce. Inoltre

Guard LED:

- riducee considerevolmente le emissioni di CO_2
- riduce l'inquinamento luminoso favorendo il processo di fotosintesi, fondamentale per la produzione di ossigeno.

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 CO2 e l'inquinamento luminoso quest'ultimo a favore del processo di fotosintesi, fondamentale per la produzione di ossigeno.

La Concessioni Autostradali Venete S.p.A., al fine della riduzione dei consumi energetici da fonti fossili, ha realizzato **2 impianti fotovoltaici**: uno nel tratto tra Padova Est ed il bivio A4-A57 e l'altro lungo il Passante di Mestre in località Campocroce e un nuovo impianto fotovoltaico da 180 KW che entrerà in funzione nel corso del 2024 sulle pensiline dei parcheggi interni adiacenti alla sede di Marghera che permetterà l'autosufficienza energetica degli uffici per la maggior parte delle ore del giorno.

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

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 dell'anno 2023 è stato eseguito il ripasso di tutta la segnaletica orizzontale.

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.
Nel corso dell'anno 2023, è stata eseguita la **sostituzione di tutta la segnaletica verticale su portale presente lungo entrambe le carreggiate dell'Autostrada A4** nel tratto del Passante di Mestre e lungo la carreggiata in direzione Milano della A57 Tangenziale di Mestre tra il km 3+000 e il km 0+000. Sono stati inoltre installati n. **4 nuovi impianti di segnalazione code** con luci intermittenti azionabili da remoto di cui 3 lungo l'Autostrada A4 e 1 lungo il raccordo autostradale con provenienza Venezia.

L'informazione per il viaggiatore

I pannelli a messaggio variabile

La Società in tempo reale fornisce agli utenti autostradali notizie di viabilità, utilizzando i pannelli a messaggio variabile situati lungo la rete e al suo esterno.

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

CAV in Piazza

La Società, con l'iniziativa **CAV in Piazza**, giunta alla terza edizione, ha l'obiettivo di portare tra la gente il sofisticato dispositivo che la Società e Polizia Stradale concorrono a mettere in campo per garantire la sicurezza stradale.

Nelle giornate in piazza, **CAV e Polizia Stradale allestiscono un'esposizione di mezzi di servizio e veicoli storici, coinvolgendo il proprio personale**, presentando le principali procedure operative sviluppate sinergicamente e svelando le tecnologie utilizzate e quelle allo studio per garantire la miglior sicurezza su strade sempre più connesse, digitali e intelligenti.
CAV ha portato in piazza mezzi e strumentazioni quotidianamente in uso sulle proprie competenze, come 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 portare fuori sede i servizi all'utenza.

Anche **la Polizia di Stato ha presentato i propri mezzi e le attività** con le quali garantisce ogni giorno la sicurezza stradale lungo la grande viabilità del Veneto: dai 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), precursori ed etilometri, le moto, i veicoli storici, 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 e che offre l'opportunità ai giovani di affrontare virtualmente i pericoli alla guida derivanti dallo stato di alterazione conseguente all'assunzione di alcol e droga.

Canali di comunicazione per il servizio all'utenza

Le informazioni sul traffico e viabilità su tutta la 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 CAV, le informazioni sulla viabilità sono consultabili da cellulare, smartphone o tablet, collegandosi ai siti www.cavspa.it e www.infoviaggiando.it oppure scaricando l'App gratuita "Infoviaggiando". Inoltre, sul sito www.infoviaggiando.it è possibile registrarsi per ricevere le news sul traffico in tempo reale attraverso apposite mail.

Ulteriori informazioni che accompagnano il viaggiatore in transito sulla rete possono essere ascoltate anche sui **network di emittenti radiofoniche e televisive locali, con notizie sulla viabilità**:

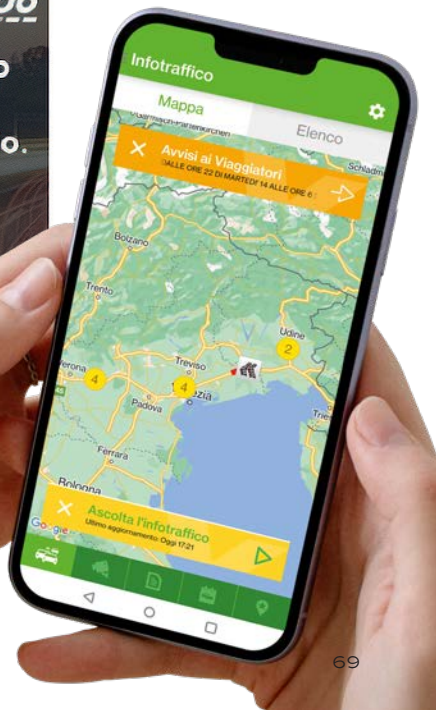
- Radio 7
- Radio Boom
- Radio Cafè
- Radio Cafè24
- Radio Capodistria
- Radio Diffusione Europea
- Radio EasyNetwork
- Radio Gambellara
- Radio Gioconda
- Radio Is Good For You
- Radio Padova
- Radio Pico
- Radio Piper
- Radio Stereo Città
- Radio Studio Nord
- Radio Studio Verona
- Radio TRV
- Radio Venezia
- Radio Venezia Sound
- Radio Vicenza
- Radio Yes Radio
- Radio Studio 91 Live
- Viva La Radio
- Radio Garda
- Radio Caorle
- Veneto24
- Radio Calcio FVG
- This Is Radio
- Media Veneta Radio
- Radio Conegliano
- Radio Clodia

Il Centro Operativo della Concessioni Autostradali Venete S.p.A., compatibilmente con le situazioni emergenziali di servizio, **fornisce informazioni sulla viabilità al numero 0415497118**.

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 per assicurare il **servizio di infomobilità attraverso il portale INFOVIAGGIANDO** (www.infoviaggiando.it) e specifica app.

"Infoviaggiando" è l'applicazione gratuita sull'infomobilità, per Android e IOS, che fornisce tutte le informazioni (in italiano e inglese) **in tempo reale sulla situazione della viabilità e del traffico** e consente di organizzare il viaggio, consultando le previsioni e i divieti in vigore, dando informazioni sulla presenza di cantieri o altri eventi sulle autostrade gestite dalle tre concessionarie. Nell'ambito della diffusione delle notizie, viene garantita la riconoscibilità e/o visibilità delle informazioni di proprietà di ciascuna Concessionaria.



infoViaggiando

Numero Verde 800996099

CHIAMATA GRATUITA

Il sito internet

Il sito internet della Concessioni Autostradali Venete S.p.A. www.cavspa.it mette a disposizioni dei propri stakeholder, informazioni generali sui servizi autostradali offerti, le modalità di interazione con gli uffici, la situazione della viabilità.

Sulla sezione **"Società trasparente"** attivata ai sensi della Legge 190/2012 sulla prevenzione della corruzione e dal successivo D.lgs. 33/2013 sulla trasparenza e s.m.i. fornisce, numerosissime informazioni sull'organizzazione e l'attività di CAV in linea con quanto previsto dalla normativa e dall'ANAC.

È inoltre possibile informarsi sui cantieri di lavoro con ripercussione sulla viabilità, 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.

In tempo reale, attraverso webcam, è possibile visualizzare le immagini del traffico nei più importanti punti di interconnessione autostradale e di attraversamento urbano, i messaggi esposti sui portali, i dati relativi alla velocità e al flusso dei veicoli.
Gli utenti hanno la possibilità di scaricare la documentazione relativamente a: 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 Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter attivati dalla Società per ampliare la conoscenza e la visibilità delle attività e dei progetti aziendali verso l'esterno e per agevolare il dialogo con gli stakeholder e il territorio.

SITO INTERNET

Anno	2021	2022	2023
Numero visite	333.846	125.945	**142.630**
Webcam	5,84%	2,81%	**3,22%**
Eventi traffico	1,43%	4,32%	**4,1%**
Home page	25,48%	18,63%	**22,2%**
Avvisi di selezione	2,44%	0,84%	**2,2%**
Mancato pagamento	6,04%	9,91%	**8,8%**
Lavora con noi	2%	0,53%	**0,8%**
Calcola il pedaggio	3,59%	0,49%	**0,67%**
Il Pedaggio	3,02%	3,94%	**3,9%**
CavHere (*)	/	17,19%	**14,2%**

(*) attività anno 2022

I Social

Concessioni Autostradali Venete S.p.A., avvalendosi dei principali canali social **FACEBOOK, LINKEDIN, INSTAGRAM,** fornisce informazioni su progetti sperimentali ai quali la Società partecipa o iniziative di sensibilizzazione su tematiche ambientali e di sicurezza stradale e, in tempo reale informazioni sulla viabilità, sulla presenza di eventuali incidenti o di attività manutentive in corso.

Magazine MoVe

"È il magazine di Concessioni Autostradali Venete S.p.A., uno strumento di **informazione su temi riguardanti la mobilità, il trasporto, le infrastrutture e le innovazioni tecnologiche** al servizio della sicurezza dei viaggiatori e dell'ambiente.
Attraverso specifici focus cerca un continuo dialogo con la comunità e i viaggiatori.

Il Magazine parla del lavoro che quotidianamente viene svolto dal personale della Società, degli obiettivi raggiunti rispetto alle strategie introdotte in ambito tecnologico, ambientale di sostenibilità sociale e gestione degli Asset.

MoVe vuole essere uno strumento per far comprendere al territorio che l'Autostrada non è solo una striscia di asfalto ma un elemento di sviluppo socio economico indispensabile al miglioramento della qualità della vita.

La rivista è pubblicata anche sul nostro sito www.cavspa.it **sezione "MOVE"**

Servizi per il confort del viaggiatore

Le aree di servizio

Le aree di servizio lungo la rete Autostradale consentono la sosta dei veicoli, offrendo assistenza agli utenti e ai loro automezzi e rappresentano un importante fattore di sicurezza. 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 sono poste 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 in esse gestiscono gli impianti di distribuzione dei carburanti oltre a due ristoranti, un hotel e quattro bar.

La gestione delle aree di servizio è normata da apposite convenzioni che regolano i rapporti tra Concessioni Autostradali Venete S.p.A. e le Società di gestione delle aree di servizio. 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.

Con cadenza periodica, la Società effettua controlli presso le aree di servizio per verificare lo stato di manutenzione delle strutture, il rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti ed in generale i livelli di servizio offerti.

Ulteriori informazioni, sulle aree di servizio sono presenti nel sito www.cavspa.it sezione "Autostrada – Aree di Servizio".

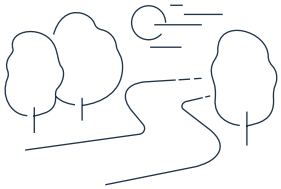
Nella seguente tabella sono indicati i principali servizi offerti nelle succitate aree:

Aree 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	35	16	31
Area camper	•	•		

* in fase di installazione

Aree 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

Sicurezza e ambiente



Tutte le strutture autostradali in concessione sono state progettate, costruite e dotate di tecnologia avanzata per offrire sicurezza e fruibilità.
Esse presentano caratteristiche costruttive molto diverse.

La tratta della A4 (Passante di Mestre) è in larga parte costruita in "trincea" cioè sotto il piano campagna. Questo accorgimento ha permesso alla struttura di superare agevolmente le interferenze con altre opere di mobilità, di **ridurre l'impatto ambientale** e di rendere più vario il percorso mantenendo desta 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. Al fine di ridurre l'impatto ambientale lungo tale arteria, è stata realizzata una **infrastruttura "Verde" parallela di circa 150 ettari oltre a un sistema di raccolta e pulizia delle acque meteoriche e delle microplastiche**.

La A57 Tangenziale di Mestre è invece realizzata in rilevato e in viadotto ed è dotata di numerosi impianti tecnologici, di servizio e di controllo.

In particolare, si evidenzia che, **sul tratto urbano della A57 è stato realizzato un sistema di raccolta e depurazione delle acque** di prima pioggia e creato un **corridoio verde**, per ridurre l'impatto ambientale delle strutture e rendere più armonico l'inserimento della Tangenziale 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 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 5 opere d'arte**. A partire dal 2024 i dati di tali sistemi di monitoraggio saranno gestiti dal BMS e analizzati al fine di monitorare il comportamento dei manufatti stessi.

Manutenzione Manufatti

In base alle ispezioni svolte negli anni precedenti sono stati individuati i manufatti oggetto di manutenzione.
Nel corso del 2023 sono stati eseguiti interventi di ripristino dei calcestruzzi, di risanamento conservativo superficiale (verniciature, rifacimento intonaci) impermeabilizzazione e quant'altro necessario a preservare lo stato dei manufatti in concessione.
Tale attività proseguirà anche nel corso del 2024.

Le barriere di sicurezza

Tutte le nostre tratte sono provviste di **barriere di sicurezza sullo spartitraffico centrale senza soluzione di continuità**.
Il lato destro delle carreggiate è protetto da barriere nella 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 2023 sono stati eseguiti degli **interventi di miglioramento delle protezioni** presenti in corrispondenza delle piazzole di sosta dotate di colonnina SOS, nonché di **protezione di tutte le piste di esazione della barriera di Venezia-Mestre**.
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.

Le barriere antirumore

La Società al fine di abbattere l'inquinamento acustico derivante dai flussi di traffico veicolare, 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.

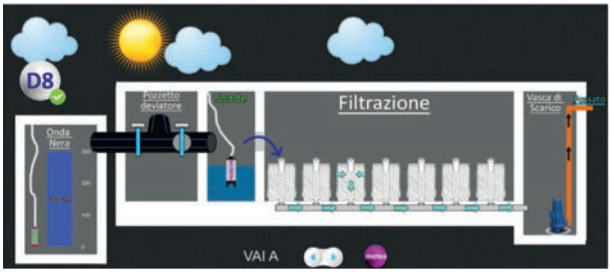
Le piazzole di sosta

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

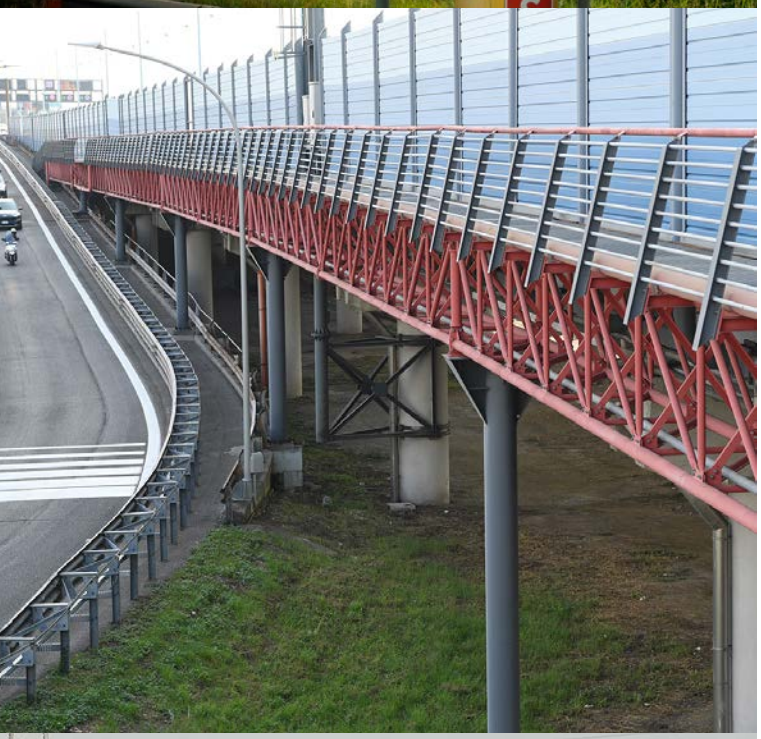
Le strutture autostradali gestite, sia per la loro conformazione sia per permettere il capillare controllo dei volumi di traffico, sono state dotate di innovativi impianti tecnologici a supporto di un elevato livello di sicurezza.

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 le acque di dilavamento di prima pioggia derivanti da piattaforma autostradale, 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 stato avviato un intervento di 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. La sperimentazione avviene con l'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale per rendere raccolta, elaborazione e controllo dei dati quanto più automatizzata possibile, 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 state 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 poderali collegate alla viabilità urbana.

Il tratto urbano della A57, data la sua particolare conformazione in rilevato e viadotto, è stato invece 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 impedisce l'accesso incontrollato alla struttura, per esempio di animali.

Le recinzioni vengono sistematicamente monitorate, periodicamente rinnovate e ripulite dalle piante infestanti.

L'assistenza all'esazione

La disponibilità alle 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).

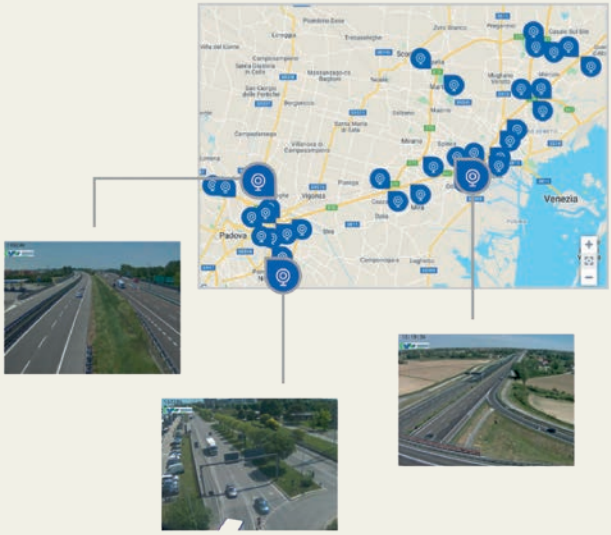
Composizione stazioni autostradali

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.

Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura

Nella sezione "**Infoviabilità**" del sito internet **www.cavspa.it** sono presenti, in tempo reale, tutte le informazioni relative alla situazione della viabilità lungo le tratte in concessione.
In alcuni punti è possibile visualizzare il **posizionamento dei pannelli a messaggio variabile**, gli avvisi pubblicati e consultare le immagini trasmesse dalle webcam installate lungo i percorsi.
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.



Customer satisfaction

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 un **questionario** nel quale il Cliente può giudicare i vari aspetti del servizio autostradale.
Uno degli obiettivi fondamenti 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, 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 2023

	☹	☹	😐	☺
Aree di servizio	1	2	3	2
Ass. Esazione	3	1	2	2
Ass. Centro Servizi	2	3	2	1
Pagamento	0	2	3	3
Cortesia	1	3	2	2
Attesa	1	1	1	5
Fluidità	1	1	3	3
PMV	0	2	4	2
Assistenza Aut.	0	2	3	3
Sicurezza	1	1	4	2

☹ Cattivo ☹ Insufficiente 😐 Sufficiente ☺ Buono

Le politiche e la gestione per la qualità

Il sistema di gestione integrato di CAV, sin dai primi mesi del 2023 CAV è stato sottoposto a una **attività di implementazione al fine di migliorarne le performance**.

Le attività messe in campo e sottoposte a verifica da parte dell'Ente di Certificazione, ha permesso il conseguimento, nel luglio 2023, della **certificazione del Sistema di Gestione Integrato secondo la norma UNI EN ISO 50001:2018 – Sistema di Gestione dell'Energia**.

Inoltre, nel secondo semestre del 2023, è emersa la volontà di proseguire e confermare l'approccio sistemistico che CAV ha adottato, non solo nell'ambito tecnologico ed infrastrutturale, ma anche in ambito ambientale e sociale, ottenendo, per il terzo anno consecutivo, la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14064-1:2019 che ha evidenziato un buon equilibrio nelle emissioni di gas effetto serra.
Infine è stato avviato un processo di implementazione del sistema di gestione integrato al fine di renderlo rispondente ai principi etici dello standard internazionale SA8000:2014 – Sistema di Gestione per la responsabilità sociale e della prassi di riferimento UNI PdR 125:2022 – Sistema di gestione per la parità di genere.

Tale implementazione ha permesso di conseguire positivamente nel dicembre 2023 le suddette certificazioni attestando l'impegno che CAV da sempre dedica nell'attuazione di politiche di parità di genere e di responsabilità sociale.

ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
BUREAU VERITAS Certification

ISO 39001
ISO 27001
BUREAU VERITAS Certification

Raggiungendo tali traguardi, CAV risulta essere certificata secondo nove norme di riferimento: 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.

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 indicatori di qualità del servizio, che sono 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 per Concessioni Autostradali Venete S.p.A. costituiscono altrettanti obiettivi di gestione e sono:

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Fattore qualità	Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Sicurezza del viaggio	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

Fattore qualità	Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Regolarità del Servizio	Stato segnaletica orizzontale (retroriflessione)	RL (mcd lx-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

CONFORTEVOLEZZA DEL SERVIZIO

Fattore qualità	Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Confortevolezza del servizio	Servizi aree 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

Fattore qualità	Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Servizio per viaggiatori diversamente abili	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

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

* da intendersi 10 giorni lavorativi

Il loro costante monitoraggio ha permesso anche per l'anno 2023 il rispetto degli standard

La tutela del Cliente

I reclami

La Società considera i reclami e i suggerimenti come indicatori della percezione della qualità del servizio da parte dell'Utenza in quanto costituiscono importanti informazioni per individuare criticità e per avviare azioni di miglioramento del servizio.

I reclami e suggerimenti possono essere inviati a mezzo posta all'indirizzo:
Concessioni Autostradali Venete S.p.A.
Via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE)
oppure alla mail: **ufficio.protocollo@cavspa.it**.
o all'indirizzo di posta certificata PEC: **cav@cert.cavspa.it**.

Sul sito internet www.cavspa.it alla sezione
"Servizi - Download", è possibile **scaricare il modulo per la presentazione del reclamo** o per fornire eventuali suggerimenti.

I rimborsi

La Società assicura il rimborso dei pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza della dichiarazione resa dall'Utente.

La richiesta di rimborso può essere direttamente presentata al Centro Servizi o inviata alla Società a mezzo posta all'indirizzo:
Concessioni Autostradali Venete S.p.A.
Via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE)
oppure alla mail: **ufficio.protocollo@cavspa.it**.

Inoltre sul sito internet della Società www.cavspa.it sono disponibili ulteriori informazioni sulle modalità di richiesta di rimborso dei pedaggi.

Richieste di risarcimento danni

La Concessioni Autostradali Venete S.p.A ha stipulato una polizza per la **"responsabilità civile verso terzi"** per risarcire l'utente autostradale dei danni per i quali sia dimostrata la responsabilità della Società.

Nel caso in cui **l'Utente**, percorrendo l'autostrada, subisca un danno e ritenga che la Società ne sia responsabile, **può richiedere il risarcimento dei danni**.

La richiesta deve contenere:
- 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 della Polizia Stradale o meno.

Inoltre l'istanza deve essere supportata dalla seguente documentazione:
- foto del mezzo incidentato,
- preventivo per la riparazione del danno,
- eventuali dichiarazioni di testimoni, ecc.

Per facilitare la richiesta di risarcimento danni, la Società ha predisposto un apposito
modulo Denuncia sinistro – richiesta risarcimento danni reperibile presso il Centro Servizi di Venezia-Mestre,
o scaricabile dal sito internet www.cavspa.it nella sezione "Servizi - Download".

Per informazioni, telefonare, in orario di ufficio 9:00-13:00 al num. 041 5497625
oppure inviare una mail a: supporto.assicurativo@cavspa.it

Le richieste di risarcimento possono essere inviate a mezzo posta all'indirizzo:
Concessioni Autostradali Venete S.p.A.
Via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE)
oppure alla mail: **ufficio.protocollo@cavspa.it**.
o all'indirizzo di posta certificata PEC: **cav@cert.cavspa.it**.
o **consegnata al Centro Servizi di Mestre**.

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:
Centro Servizi
di Venezia-Mestre
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
Tel.: 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
Tel. 041 5497111

Redatta da :
GIULIANA ANDREELLO
Capo staff Concessioni Autostradali Venete CAV Spa

Ideazione grafica e stampa
STUDIOVERDE

Finito di stampare
APRILE 2024

www.cavspa.it

CONCESSIONI AUTOSTRADALI VENETE

Concessioni Autostradali Venete
CAV S.p.a.
Via Bottenigo, 64/A
30175 Marghera (VE)
Tel. 041 5497111
Fax 041 8872490