

Carta dei servizi 2026



Sommario

Lettera per gli stakeholder	5
Chi siamo	8
La composizione della rete	16
Il piano degli investimenti	20
Il pedaggio	40
La nostra gestione	54
Canali di comunicazione per il servizio all'utenza	88
Customer satisfaction	112
Le politiche e la gestione per la qualità	114
Gli indicatori della qualità	116
La tutela dell'utente	118
I Numeri utili	123

**Gentili Utenti,
la Carta dei Servizi, pubblicata
annualmente da Concessioni
Autostradali Venete, è uno dei
principali canali di comunicazione
con gli utenti che utilizzano le
nostre autostrade.
Questo documento non
rappresenta soltanto un obbligo
informativo o un adempimento
burocratico, ma costituisce
il pilastro del nostro patto di
trasparenza con Voi.**

In un contesto in continua evoluzione, abbiamo lavorato per rendere la nostra offerta sempre più vicina alle esigenze del territorio e dei nostri utenti, ponendo al centro la qualità e la responsabilità sociale. Attraverso questo documento, CAV fornisce informazioni complete su servizi, attività, contatti e riferimenti utili per viaggiare in sicurezza e con il massimo confort.

La Carta dei Servizi viene pubblicata in conformità alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, alla direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009, n. 102, e di quanto previsto dalle Delibere ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) nn. 132/2024 e 211/2025 che individuano i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, le informazioni relative agli investimenti, la strutturazione dei servizi offerti e i diritti minimi dell'utente, con l'obiettivo di rendere la rete e le infrastrutture di competenza sempre più sicure ed efficienti. Oltre all'adempimento degli obblighi di trasparenza e qualità del servizio, la Carta include:

- una sintesi aggiornata sulle innovazioni e ammodernamenti messi in campo quali monitoraggio della rete, sensoristica, sistemi di regolazione, previsione e controllo

del traffico per migliorare la sicurezza, fluidità e resilienza infrastrutturale e gli standard di sostenibilità di CAV;

- l'attività tradizionale di customer care, come assistenza su pedaggi, telepedaggio, mancati pagamenti e soccorso stradale.

Inoltre illustra il coordinamento delle emergenze, le attività di manutenzione, la gestione delle aree verdi, le iniziative di sensibilizzazione su sicurezza ed educazione stradale, nonché servizi di informazione e comunicazione all'utenza, anche attraverso il nostro moderno Info Point-Centro Servizi CAVhere, completano il quadro di una Società che guarda al futuro anche nelle relazioni con gli utenti.

Crediamo fermamente che il miglioramento continuo nasca dal confronto. Per questo motivo, vi invitiamo a leggere la Carta dei Servizi – disponibile sul nostro sito web www.cavspa.it – e a fornirci le vostre preziose indicazioni per aiutarci a crescere insieme.

Ringraziandovi per la fiducia e la collaborazione, augurandovi buon viaggio, vi porgiamo i più cordiali saluti.



Monica Manto
Presidente

Maria Rosaria Anna Campitelli
Amministratore Delegato

La rete autostradale gestita da CAV SpA

- A4
- A57
- Raccordo Marco Polo
- Altra viabilità
- Stazioni Controllate
- Svincoli A57
- Svincoli Raccordo Marco Polo
- Connessioni Autostradali
- Altre uscite
- Barriere terminali
- Stazioni di servizio



Chi siamo



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

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

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

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

Il rapporto con l'Ente concedente Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, Dipartimento per la programmazione Strategica, i Sistemi Infrastrutturali di Trasporto a rete Informativi e Statistici, Direzione Generale per le Strade e Autostrade l'Alta Sorveglianza sulle Infrastrutture Stradali e la Vigilanza sui Contratti Concessori Autostradali è regolato dalla Convenzione ricognitiva datata 23.03.2010, approvata con D.l. n. 408 del 22.11.2011, dall'Atto Aggiuntivo approvato con D.l. n. 139 dell'11.04.2019 e dal Secondo Atto Aggiuntivo alla Convenzione, approvato con D.l. n. 331 del 21.12.2024.

74,1
km rete

5.144.917

I milioni
di km percorsi
quotidianamente

7

Stazioni
autostradali

**199+34
+28+84**
telecamere

1

Infopoint CavHere

103
Pannelli a
messaggio
Variabile



212.705

Utenti che giornalmente
utilizzano le nostre
infrastrutture

1

Centro servizi



4

Aree di servizio



1

Secure Park
(dall'estate
2025)

212
Dipendenti

Chi siamo

I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi agli utenti

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



La Carta dei servizi viene annualmente redatta sulla base della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009, che fissa, per le concessionarie di autostrade, regole e obblighi specifici, della Legge 27/2012, che, all'art. 8, ne identifica i contenuti e di quanto previsto dalle Delibere ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) nn. 132/2024 e 211/2025.

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

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

Eguaglianza e imparzialità

Concessioni Autostradali Venete opera improntando il proprio servizio al pieno rispetto di principi fondamentali quali la parità di trattamento e l'uguaglianza formale e sostanziale. Il servizio viene erogato senza alcuna discriminazione e garantendo la maggiore inclusione possibile di tutte le diverse categorie di utenti. CAV si impegna, altresì, a ispirare la propria azione al rispetto delle pari opportunità, della concorrenza leale e della possibilità di libero accesso al mercato, oltre che di principi quali la buona fede e la tutela dell'affidamento.

Continuità

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

Sicurezza stradale

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

Tutela della Privacy

Concessioni Autostradali Venete si impegna a garantire la privacy dei propri utenti. L'utente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile, in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati stessi, anche da parte di terzi autorizzati. A tal fine, CAV adotta tutte le misure di sicurezza, anche di tipo informatico, previste dalla vigente normativa di settore.

Partecipazione

Ciascun utente 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 degli utenti, 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 le proprie prestazioni, usando la massima cortesia, assicurando disponibilità e accessibilità alle informazioni sui servizi offerti, nell'ottica di un rapporto collaborativo e con elevata professionalità.

Tutela e rispetto dell'ambiente

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



La composizione della rete.

Il sistema autostradale gestito

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

Sistema autostradale chiuso:

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

Sistema autostradale aperto:

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

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



La centralità di CAV

La rete di Concessioni Autostradali Venete (CAV S.p.A.) riveste una centralità strategica nel sistema viario del Veneto, gestendo tratte chiave dell'A4 e infrastrutture complementari che collegano aree ad alto traffico come Padova, Mestre e Venezia.

CAV amministra circa 80 km di autostrade, inclusi il Passante di Mestre, il tratto A4 da Padova Est a Venezia Est, la Tangenziale Ovest di Mestre e il raccordo per l'aeroporto Marco Polo.



Questa rete forma un sistema integrato che decongestiona il nodo di Mestre, hub critico per il traffico nazionale verso est (Trieste) e nord-est Europa.

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

La centralità deriva anche dal ruolo che CAV riveste nel Veneto orientale, area regionale con un'alta densità economica, portuale e turistica: facilitando flussi verso Venezia (porto e aeroporto) e Padova, riducendo tempi e inquinamento rispetto alla rete urbana saturata.

CAV partecipa anche al patto per lo sviluppo del sistema logistico del Veneto che mira a unire gli attori del settore per massimizzare la competitività regionale attraverso l'ottimizzazione dei processi logistici e di sviluppo dell'intermodalità necessari per il miglioramento della mobilità di merci e passeggeri. Un altro pilastro del Patto è la transizione energetica un obiettivo da promuovere con l'adozione di soluzioni a basso impatto ambientale nei trasporti e nella logistica, come l'elettrificazione e l'uso di energie rinnovabili.

Inoltre la CAV aderisce a protocolli regionali per sistemi informativi integrati con altri gestori della rete per migliorare la sicurezza e l'info-traffico.

Il piano degli investimenti

La CAV è costantemente impegnata nel potenziamento e l'ammmodernamento della propria rete, che ha il precipuo compito di essere un veicolo di sviluppo per l'economia del territorio. A tal fine ha predisposto un piano di investimenti per circa 158 milioni di euro che, a seguito della registrazione alla Corte dei Conti in data 7 maggio 2025 del Secondo Atto Aggiuntivo alla Convenzione, relativo all'aggiornamento quinquennale del PEF 2020-2032 e PFR 2020-2024, sottoscritto il 07 ottobre 2024 e approvato con Decreto Interministeriale n. 331 del 21 dicembre 2024, è divenuto efficace.

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

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

unitamente al progettare e realizzare sistemi gestionali che possano garantire l'equilibrio tra la salvaguardia dell'ambiente e lo sviluppo sociale ed economico del territorio in linea con gli obiettivi di sostenibilità sanciti dall'Agenda 2030, che integra la sostenibilità nel core Business aziendale in un processo volto al continuo e trasversale miglioramento che oltre a generare valore, permette di ottenere risultati in una prospettiva di lungo periodo, come:

- progetto e-roads
- ERP
- integrazione e riqualificazione barriere fonoassorbenti
- digitalizzazione strumenti operativi.

Inoltre, a supporto della sicurezza e della manutenzione realizzazione di:

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

Evoluzione tecnologica

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

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

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

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

In virtù della predetta Convenzione, tutte le altre parti contraenti si sono impegnate per addvenire alla definizione di un modello di funzionamento per una piattaforma digitale di interesse regionale per la gestione della logistica del Veneto, anche al fine di reperire i necessari finanziamenti per la sua futura realizzazione.

In particolare, tale **infrastruttura digitale** dovrà permettere la messa in comune di dati e dei processi degli attori principali del **sistema porto-interporto-autostrada-ferrovia e dei rispettivi sistemi IT digitali**, contribuendo a efficientare le prestazioni di tutti gli attori grazie alla riduzione del traffico e alla possibilità di migliorare la precisione, l'efficacia e l'efficienza dei servizi prestati avendo la possibilità di attingere al complesso di informazioni e di stime previsionali generati dai sistemi.

Progetto e-roads

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



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

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

Gli elementi fondamentali componenti il progetto, del quale è in corso la procedura di verifica e validazione, sono:

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



Gli impianti di esazione pedaggio

Si è provveduto all'aggiornamento tecnologico dei dispositivi dei sistemi di esazione pedaggio delle stazioni autostradali di competenza.

Sono state fornite 8 nuove casse automatiche tipo TPS 3000 da installarsi in sostituzione delle precedenti TPS 2000 per il miglioramento delle operazioni di pagamento dei pedaggi.

Sono stati adeguati i sistemi di parla-ascolta per le richieste di intervento degli utenti, la sostituzione delle telecamere di videosorveglianza delle piste di esazione con nuove su tecnologia IP, l'adeguamento dei quadri elettrici e dei sistemi di rete funzionali alla ricezione dei dati per la gestione dei dispositivi, l'installazione dei sistemi NFC che permettono il pagamento del pedaggio con carte tramite tecnologie contactless.



Gli impianti per la ricarica dei veicoli elettrici

Oltre ad aver installato 18 colonnine di ricarica per i veicoli elettrici (16 da 22 KW in corrente alternata e 2 da 50 KW in corrente continua) presso la sede direzionale di Marghera a uso dei dipendenti, sono in corso i lavori di realizzazione della infrastruttura elettrica per il futuro collegamento delle stazioni di ricarica dei veicoli elettrici nelle seguenti aree:

- all'interno delle aree di Servizio di Arino Est e Arino Ovest;
- presso la sede Direzionale di Villabona, adiacente al parcheggio clienti davanti alla Direzione Generale;
- presso la rotatoria della Stazione autostradale di Spinea (lato Est);
- presso la rotatoria della Stazione autostradale di Preganziol (lato Nord).

L'infrastruttura è progettata per l'installazione di totali 9 punti di ricarica che garantiranno 18 stalli di ricarica elettrica fast charge (fino a 150 KW per stallo).

Secure Park

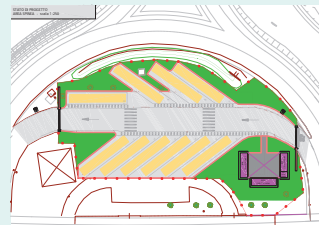
Nel corso del 2025 è stata completata la realizzazione di due parcheggi sicuri per mezzi pesanti lungo l'autostrada A4 Torino-Trieste, nel tratto A4 - "Passante di Mestre" all'altezza degli svincoli di Spinea e Preganziol.

Tali aree di sosta sono realizzate anche mediante l'utilizzo di fondi stanziati dalla Commissione Europea (Connecting Europe Facility – CEF), nel rispetto dei criteri previsti dal regolamento UE 1012/2022 del 7 aprile 2022 che integra il regolamento (CE) n. 561/2006 del Parlamento europeo per quanto riguarda la fissazione di norme che specificano il livello di servizio e di sicurezza delle aree di parcheggio sicure e protette e le procedure per la loro certificazione.

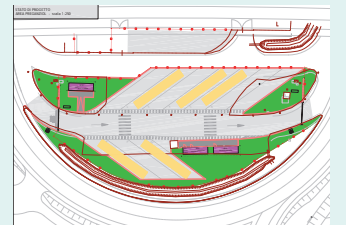
Le due aree permettono a chi viaggia di interrompere il percorso, riposarsi e ristorarsi, rappresentando anche un importante fattore di sicurezza.

Ciascuna delle due aree di parcheggio è **aperta H24** tutto l'anno, recintata e videosorvegliata ed è in grado di ospitare 10 mezzi contemporaneamente.

L'accesso è gratuito e riservato ai soli mezzi pesanti: è vietato, pertanto, l'accesso alle motociclette, autovetture, bus e camper. L'accesso è vietato inoltre a mezzi pesanti che trasportano merci classificate ADR (*"Agreement concerning the international carriage of Dangerous goods by Road"* ovvero *"Accordo sul trasporto internazionale di merci pericolose su strada"*).



Planimetria Secure Park Spinea



Planimetria Secure Park Preganziol

Servizi

L'area di parcheggio è dotata di:

- free Wi-Fi;
- servizi igienici con docce e acqua calda (donne, uomini e disabili);
- area ristoro/relax con distributori automatici di bevande e alimenti;
- telecamere di sicurezza.

Accesso

Per accedere alle aree Secure Park è necessario prenotare il posteggio scaricando una APP dedicata. La procedura di registrazione richiede di indicare nome, recapito, azienda di trasporto e numero di targa del veicolo.

L'interazione con l'APP deve avvenire esclusivamente a veicolo fermo e in condizioni di sicurezza. L'uso del dispositivo mobile durante la guida può compromettere l'attenzione e aumentare il rischio di incidenti.

SET Servizio Europeo di Telepedaggio

Sulla rete autostradale europea è in uso il SET: Servizio Europeo di Telepedaggio, ai sensi 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 e 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; e il SIT (Servizio Interoperabile di Telepedaggio). Tali servizi attualmente sono forniti dai Service Provider DKV (SIT e SET), Axxés (SIT e SET), UnipolTech (SIT e SET), Tolltickets (SET) e AS24 (SIT).

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.



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.

CAV e la strategia sostenibile

La sostenibilità per CAV è una scelta di campo che coinvolge trasversalmente l'ambiente, la società e l'economia. La Società, sulla base degli investimenti previsti nel piano economico finanziario e piano economico regolatorio, ha individuato gli obiettivi funzionali per uno sviluppo sostenibile in termini sociali, ambientali ed economici della propria attività.

Gli investimenti sino a ora realizzati volti alla digitalizzazione di tutte le infrastrutture e dei processi gestionali hanno reso possibile un ammodernamento altamente innovativo, capace di assicurare elevanti standard di sicurezza, affidabilità e monitoraggio sia delle infrastrutture che del traffico, promuovendo una crescita sostenibile e valorizzante per il settore della mobilità.

Oggi CAV, grazie a questo ammodernamento, è in grado di monitorare in tempo reale l'intera rete stradale gestita e ha creato le basi per supportare in sicurezza la circolazione di veicoli a guida autonoma, anche se quest'ultimo ambito richiede una normativa specifica e adeguata, ancora in fase di definizione.



Gli investimenti concernenti la sfera dello sviluppo sostenibile sui quali la Società è impegnata riflettono buona parte dei principi sanciti dall'Agenda 2030, quali:

- la salute e il benessere (Goal 3),
- la parità di genere (Goal 5),
- l'accesso all'acqua pulita e sicura (Goal 6),
- la disponibilità di energia pulita (Goal 7),
- le possibilità di lavoro e di beneficiare della crescita economica (Goal 8),
- la capacità di innovazione nelle infrastrutture (Goal 9),
- l'impegno a ridurre le disegualianze (Goal 10),
- l'urbanizzazione sostenibile (Goal 11),
- modelli di produzione e di consumo sostenibili (Goal 12),
- la necessità di agire per il clima (Goal 13),
- l'attenzione alla vita sulla terra (Goal 15),
- lo sviluppo di partnership per il raggiungimento degli obiettivi (Goal 17).

I “Pillar” della Sostenibilità

1.

Il primo pilastro riguarda la **sicurezza e l'innovazione tecnologica della rete**, elementi cruciali per garantire una gestione più sostenibile e resiliente nel tempo.

2.

Il secondo pilastro si focalizza sulla **trasformazione digitale e efficientamento dei processi aziendali**, indispensabili per migliorare la sicurezza, aumentare l'efficienza operativa e supportare uno sviluppo che rispetti i principi della sostenibilità.

3.

Il terzo pilastro è la **responsabilità ambientale**, un impegno a tutela dell'ambiente naturale in tutte le sue diverse dimensioni.

4.

Il quarto pilastro sottolinea l'importanza della **governance** e del **capitale umano** come fattori chiave per garantire elevati standard di servizio e per sostenere gli investimenti necessari a mantenere un sistema infrastrutturale moderno.



Questi pilastri sono fondamentali per l'attuazione della strategia operativa gestionale atta a garantire uno sviluppo economico e a produrre valore per il territorio

in cui la Società opera, a supporto dei quali sono stati destinati 29,253 mln € suddivisi in 15 obiettivi come sottoportati.

Gestione Efficiente e sostenibilità

01 – Sicurezza rete autostradale:

ammmodernamento della rete attraverso ricerca, sviluppo e innovazione



03 – Investimenti sostenibili: per generare valore economico e ambientale aumentando la resilienza delle infrastrutture e riducendo l'impatto sull'ambiente



04 – Consumi energetici:

efficientamento dei consumi e consolidamento dell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili



Trasformazione digitale e sviluppo tecnologico

02 – Mobilità sostenibile:

ridurre le emissioni in atmosfera attraverso la riqualificazione della rete autostradale



09 – Cultura d'impresa:

sistema di gestione integrato per l'efficientamento dei processi atti alla riduzione dei consumi di Risorse naturali



14 – Digitalizzazione:

ottimizzazione dei processi tecnico-gestionali



15 – Cybersecurity:

sicurezza del dato e salvaguardia dei sistemi informatici



Responsabilità ambientale

05 – Trattamento delle acque meteoriche:

riduzione dell'impatto ambientale delle acque meteoriche di dilavamento



06 – Inquinamento acustico: abbattimento delle emissioni sonore



07 – Gestione Rifiuti:

ridurre la produzione di rifiuti e favorire il riciclo dei materiali



08 – Habitat protetti:

incremento della Biodiversità e conservazione degli habitat



Governance e capitale umano

10 – Customer Satisfaction:

informazione e assistenza all'utente in termini di qualità e comfort del servizio



11 – Salute e sicurezza sul lavoro: migliorare la sicurezza e la salute dei dipendenti



12 – Diversità e pari opportunità: integrazione delle politiche inclusive nell'organizzazione e sviluppo welfare aziendale



13 – Formazione e crescita dei dipendenti: supportare lo sviluppo continuo delle competenze e rafforzare il senso di appartenenza



Il pedaggio

La tariffa rappresenta l'importo che l'utente deve corrispondere al gestore per l'utilizzo dell'infrastruttura viaria. Essa è proporzionale alla distanza percorsa e al tipo di veicolo utilizzato o forfettaria, in conformità al disposto del Codice della Strada.

I proventi dei pedaggi sono destinati principalmente al recupero degli investimenti sostenuti, alla copertura dei costi per la manutenzione sia essa di carattere ordinario o straordinario, al finanziamento di progetti di ammodernamento e alla gestione della rete in concessione.

Come si calcola il pedaggio

Il pedaggio si calcola moltiplicando la **tariffa unitaria** per i **chilometri percorsi**, maggiorata di un importo da corrispondere ad ANAS S.p.A. (Legge 102/2009 e 122/2010) e allo Stato. Per "chilometri percorsi" si intendono non solo quelli tra casello e casello, ma 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 si applica l'IVA al 22% con arrotondamento per eccesso o per difetto ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento viene applicato automaticamente ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria si applica in base alla classificazione del veicolo utilizzato, articolata su 5 livelli e alle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

$$\left(\text{Tariffa Unitaria} \times \text{Km percorsi} \right) + \text{IVA al 22\%}$$

I pedaggi decretati a norma di legge vengono annualmente aggiornati sulla base della formula tariffaria definita nella convenzione di concessione e dei criteri stabiliti dalla Delibera ART n. 67/2019 come modificata dalla Delibera ART n. 241/2025.

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 e uscita, visualizzare l'importo da corrispondere.

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

Classe del veicolo	A	B	3	4	5
Tariffa (€/km) Autostrada VE-PD	0,06577	0,06723	0,09090	0,13585	0,15982
Tariffa (€/km) Passante di Mestre €/km	0,13171	0,13481	0,17747	0,26941	0,31847
Tariffa (€/km) A57	0,06794	0,06952	0,09349	0,14009	0,16497

Classe A	Altezza ≤ 1,3 m (misurata all'asse anteriore)	
Classe B	Altezza ≤ 1,3 m (misurata all'asse anteriore)	
Classe 3		
Classe 4		
Classe 5		

Come pagare il pedaggio

Nelle stazioni autostradali di entrata, gli utenti sprovvisti di un apparecchio di telepedaggio, devono prelevare il biglietto dagli appositi emettitori. Questo attestato indica la stazione di entrata e serve per il calcolo del pedaggio all'uscita.

In caso di mancata emissione del biglietto si deve **premere il pulsante rosso posizionato sopra l'emettitore** per richiedere l'assistenza di un operatore. È severamente vietato scendere dal veicolo.



Chi arriva 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, questa solo su piste con operatore) o con addebito differito: Telepedaggio, Viacard, carte di credito (VISA, VISA ELECTRON, EUROCARD/MASTER-CARD, AURA, AMERICAN EXPRESS) o carte di debito (Bancomat, Postamat, Fast-Pay). Il servizio non prevede la digitazione del PIN.

Ai fini del corretto funzionamento dei dispositivi di telepedaggio e non incorrere in problematiche che possono portare all'emissione di rapporti di mancato pagamento del pedaggio è necessario tenere aggiornate le **targhe abbinata** 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 CAVHere 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 e 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 **€uro 87,00 a €uro 344,00** e la **decurtazione di 2 punti dalla patente di guida** dell'effettivo trasgressore.

PISTE GIALLE

Dedicate al pagamento con sistemi di telepedaggio.



PISTE GIALLE BLU

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



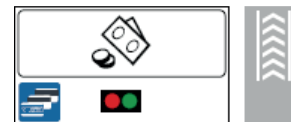
PISTE BLU

Abilitate al pagamento con Viacard, Bancomat, Carte di credito.



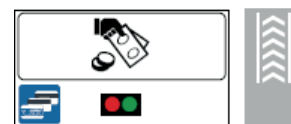
PISTE BIANCHE SENZA OPERATORE

Abilitate al pagamento in contanti su cassa automatica, Bancomat e Carte di credito.



PISTE BIANCHE CON OPERATORE

Abilitate al pagamento in contanti, Bancomat e Carte di credito.



NELLE PORTE CONTRASSEGNALE CON LA SEGNALETICA



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



SENZA DIGITARE IL PIN
E SENZA ALCUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO

La disponibilità 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 per Telepedaggio e porte con emettitori automatici di biglietti.

Nelle uscite sono presenti porte per Telepedaggio, porte con pagamento automatico tramite Viacard, Fast-Pay (Bancomat) o Carte di credito e porte con casse automatiche.

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.

In talune stazioni, sono installate porte bimodali, presidiate da personale di esazione in caso di necessità, che accettano pagamenti 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
Martellgo-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



Mancato pagamento del pedaggio

Se l'utente, una volta giunto al casello autostradale, non può pagare, anche solo in parte, il pedaggio dovuto, per mancanza di denaro, smarrimento del biglietto, per credito insufficiente sulla tessera, o per qualsiasi altro motivo, viene emesso un Rapporto di Mancato Pagamento del Pedaggio (RMPP). Questo scontrino riporta le seguenti informazioni sul veicolo e sul transito: targa e classe del veicolo, data e ora, casello di uscita e, se disponibile, casello di entrata, l'importo dovuto e le modalità di pagamento.

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

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

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

Per i soli rapporti di mancato pagamento emessi da una delle stazioni della Concessioni Autostradali Venete S.p.A., il pagamento può essere regolarizzato presso l'info-point CAVHere 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 attiva 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 1° e 2°, del Codice della Strada: un'ammenda da € 87,00 a € 344,00 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 e dei Trasporti, applica per il traffico proveniente dalla A13 Bologna-Padova, dalla A4 Padova-Milano e dalla A4 Passante di Mestre, e in uscita alle stazioni di Mirano/Dolo, Mira/Oriago e Venezia/Mestre la "barriera virtuale", che prevede per l'utente proveniente da ovest e che esce alla stazione di Mirano/Dolo o alla stazione di Mira/Oriago o di Venezia/Mestre, l'invarianza del pedaggio.

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

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

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

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

Come ottenere l'abbonamento:

Utente con contratto di telepedaggio *Telepass Family*:

- compilare l'apposito modulo che può essere scaricato direttamente dal sito internet www.cavspa.it sezione "Home - Servizi - Download - Modulo richiesta abbonamento sul percorso autostradale Padova Est - Mirano/Dolo e viceversa"
- 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 disponibili 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 dei Trasporti e l'Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori (AISCAT) applica anche per il 2026 ai motoveicoli dotati di Telepass Family e di Telepedaggio (SET) la scontistica del 30%.

Come ottenere l'abbonamento:

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,
- 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 disponibili direttamente sulla pagina web di UnipolTech www.unipolmove.it/faq/



L'assistenza all'utenza: CAVhere

Per assistere la propria clientela la Società mette a disposizione l'Infopoint e Centro Servizi "CAVhere", situato in area di servizio Arino Est.

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

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

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

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



L'Infopoint CAVhere si trova nell'area di servizio Arino Est, raggiungibile dall'autostrada A4 (E70) in direzione Trieste e Venezia.

CAVhere è aperto:
dal lunedì al venerdì
dalle 8:30 alle 13:00 e
dalle 14:00 alle 17:30

Il 2 novembre e il 31 dicembre 2026 osserverà il seguente orario ridotto: 8:30 - 12:00.

L'Infopoint CAVhere resterà chiuso al pubblico il sabato e i giorni festivi, il 14 agosto e il 24 dicembre 2026.

Contatti:

Tel. +39 0415497184 (dalle 09:00 alle 12:30)
e-mail: centro.servizi@cavspa.it

Informazioni:

per informazioni sul servizio di telepedaggio consultare il sito internet del proprio operatore:




- www.telepass.com
- www.unipolmove.it
- www.dkv-mobility.com
- www.axxes.fr
- www.tolltickets.com
- www.as24.com

Per ulteriori informazioni consultare
il **sito web CAVhere - CAV Spa**

La nostra gestione

La mobilità

Ogni giorno, sulle nostre pertinenze transitano in media 212.705 veicoli. Sul sito aziendale www.cavspa.it, nella sezione “Infotraffico” si può verificare in tempo reale la situazione della viabilità, con immagini delle nostre 34 webcam disposte lungo le tratte di competenza, o consultare il calendario annuale delle previsioni sul traffico:

-  Traffico intenso
-  Traffico critico
-  Massime concentrazioni

Nella sezione “**Servizi – Limitazioni per i mezzi pesanti e Trasporti eccezionali**” è consultabile 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 offre diversi servizi per rendere confortevole il viaggio degli utenti, garantendo i massimi standard di sicurezza, assistenza al traffico, aree di servizio oil & food e parcheggio.

L'incidentalità

CAV è costantemente impegnata a rafforzare la sicurezza stradale, tramite soluzioni tecnologiche innovative e campagne che promuovono corretti stili di guida e senso di responsabilità.

L'utente è al centro del sistema: solo lui può adattare il proprio comportamento a quello degli altri. Per questo, un comportamento scorretto è spesso la causa principale degli incidenti.



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

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

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



La Polizia Stradale

Il servizio di vigilanza e controllo della sicurezza sulla circolazione, lungo le nostre pertinenze, è regolato da una convenzione tra Concessioni Autostradali Venete e Ministero degli Interni. Alla Polizia Stradale spetta la prevenzione e repressione dei reati sulle autostrade nazionali, grazie alla sua elevata competenza in questo contesto specifico.

Il pattugliamento della Polstrada avviene H24, per garantire interventi rapidi ed efficienti. Gli obiettivi includono: sicurezza e fluidità del traffico, ripristino delle condizioni ottimali di scorrimento, assistenza e informazioni agli utenti e risposta alle nuove esigenze di sicurezza autostradale, considerando l'impatto dei flussi di traffico sulla grande viabilità nazionale

La Polizia Stradale, in coordinamento con la CAV attua specifici piani per la prevenzione dell'incidentalità sulla rete gestita, con l'obiettivo di ridurre il tasso. 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 avvicinando 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 si svolge presso la sede CAV con relatori qualificati della struttura aziendale e 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

In caso di emergenza come: un'avarìa del veicolo, un malore del conducente o di un passeggero, è opportuno raggiungere la piazzola di sosta più vicina.

Se si tratta di un guasto, l'utente, a tutela della propria incolumità deve:

1. indossare il giubbotto ad alta visibilità;
2. scendere dal veicolo dal lato opposto al traffico;
3. esporre il triangolo, come previsto dal codice della strada;
4. chiamare i soccorsi.

La Società attiva i mezzi di soccorso non appena riceve la richiesta di aiuto al Centro Operativo.

La Polizia Stradale che svolge il servizio di 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.), informa l'utenza circa emergenza determinatasi.

Assistenza al traffico

Il Centro Operativo risponde al numero

 **041 5497118**

La Società garantisce l'assistenza al traffico tramite la propria struttura operativa, in particolare con le unità del Centro Operativo e gli 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.

Ausiliari della Viabilità

Gli Ausiliari della Viabilità rappresentano il servizio di pronto intervento e assistenza attivo h24, collegato direttamente al Centro Operativo.

Impegnati nel controllo e pattugliamento del sedime autostradale, intervengono in caso di incidenti sia per la regolazione del traffico che per il rilievo nel caso di incidenti ove vi siano danni solo a cose e senza esiti sulle persone.

Pattugliano la rete di competenza trasmettendo al Centro Operativo, in particolar modo nel periodo invernale, informazioni sulla visibilità, lo stato della pavimentazione in relazione alle condizioni meteo. Rilevano e verificano lo stato della recinzione, della segnaletica verticale e orizzontale nonché di tutti gli impianti che costituiscono il patrimonio stradale (colonnine SOS, impianti dell'illuminazione, pannellistica stradale, barriere, impianti di videosorveglianza, ecc.).

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

Gli Ausiliari della viabilità, adeguatamente formati per operare efficacemente anche in situazioni critiche, collaborano con le Forze di Polizia e gli altri Enti di soccorso. Intervengono a garanzia dell'assistenza e della sicurezza agli automobilisti in difficoltà, utilizzano furgoni adeguatamente attrezzati per l'emergenza e i pannelli a messaggio variabile installati sul mezzo per la presegnalazione dei pericoli.



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.

Richiesta assistenza Centro Operativo


 **041 5497118**

Il soccorso sanitario

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

Richiesta assistenza

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

 **041 5497118**



“Safety Car”: modulazione del traffico veicolare

In situazioni viabilistiche pericolose, può rendersi necessario l'impiego di veicoli della Polizia Stradale per regolamentare o interrompere il flusso veicolare al fine di risolvere la situazione emergenziale.

Motivi di intervento

- Incidente stradale;
- Ostacoli o turbative;
- Eventi atmosferici e ambientali;
- Interventi di viabilità che riducano l'esposizione al traffico degli operatori, minimizzando i disagi per l'utenza. Riduce l'esposizione al traffico degli operatori e l'utenza subisce meno disagi possibili.

La procedura operativa prevede l'intervento della Polizia Stradale, supportata dagli Ausiliari della Viabilità. In assenza della Polizia Stradale l'attività viene delegata al Personale Ausiliario della CAV S.p.A. appositamente 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 e 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.

Per ragioni di sicurezza, è severamente **vietato scendere dal veicolo**, indipendentemente dalla problematica occorsa e attraversare a piedi le piste.

L'utente in difficoltà può contattare l'operatore MCR semplicemente premendo il **pulsante rosso** posto a ridosso della pista; l'operatore interverrà prontamente per risolvere il problema.



I trasporti eccezionali

Per il transiti di veicoli o trasporti eccezionali, che per dimensione e/o massa, superano i limiti stabiliti dall'art. 10 del Nuovo Codice della Strada, la Società rilascia apposita autorizzazione per l'accesso alla rete gestista, compatibilmente con le proprie strutture e le condizioni di traffico.

La richiesta di autorizzazione deve essere effettuata tramite il **portale TE online**, teonline.autostrade.it, accessibile a tutti gli operatori del settore (trasportatori e agenzie). Il Portale fornisce informazioni sui transiti di veicoli o di trasporti eccezionali sulla rete autostradale delle Concessionarie aderenti al sistema e consente di completare le operazioni per ottenere l'autorizzazione all'utilizzo dell'infrastruttura autostradale.

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

Richiesta informazioni

Ulteriori informazioni possono essere richieste all'Ufficio Transiti Eccezionali della Concessionaria Autostradali Venete S.p.A. telefonando, dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.00 al numero:

 **041 5497113-154-138**

oppure inviando una e-mail all'indirizzo:
ufficio.trasporti.eccezionali@cavspa.it.

L'ufficio, nelle giornate del 2 novembre e il 31 dicembre, è aperto dalle ore 8:30 alle ore 12:00, ed è chiuso il 13 giugno, il 14 agosto e il 24 dicembre.

Infine, la concessionaria, per facilitare la programmazione delle attività di autotrasporto presso le proprie competenze, pubblica e aggiorna un calendario delle limitazioni al transito dei mezzi in questione, in una pagina dedicata del proprio sito istituzionale denominata 'Servizi > Limitazioni per i mezzi pesanti ed eccezionali'



L'informazione per il viaggiatore

I pannelli a messaggio variabile

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



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



Servizi per il confort del viaggiatore

Le aree di servizio



Le aree di servizio lungo la rete Autostradale offrono assistenza agli utenti e ai veicoli rappresentando un elemento chiave per la sicurezza grazie alla possibilità di sosta. Concessioni Autostradali Venete S.p.A. dedica particolare attenzione al loro sviluppo. Attualmente, sui tracciati gestiti dalla Società, ne sono presenti quattro: 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 lungo la A57 Tangenziale di Mestre, poco dopo la barriera di Venezia-Mestre in direzione Venezia.

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

La gestione delle aree di servizio è normata da apposite convenzioni che ne regolano i rapporti tra la concessionaria autostradale e la Società di gestione delle aree di servizio stesse. In particolare, le convenzioni prevedono che i soggetti gestori delle aree siano responsabili dei servizi di distribuzione dei carburanti, dei bar, della ristorazione e market, della pulizia dei locali adibiti ai servizi igienici e delle aree commerciali, nonché della manutenzione delle strutture stesse.

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

Tale attività viene svolta in ottemperanza ai disposti della delibera n. 132 del 2024 della Autorità di Regolazione dei Trasporti, per cui CAV pubblica sul proprio sito istituzionale, l'aggiornamento tempestivo delle informazioni relative alla variazione della disponibilità di tutti i servizi erogati all'utenza da parte dei gestori delle aree di servizio dislocate lungo le proprie competenze.

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

Le informazioni, sulle aree di servizio sono pertanto presenti nel sito www.cavspa.it, sezione "Autostrada - Aree di Servizio".



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

Aree di Servizio	Arino Est	Arino Ovest	Marghera Est	Marghera Ovest
Benzina/ Gasolio	●	●	●	●
GPL	●	●		
Metano	●	●		
Officine			●	
Info Point	●			
Ristoranti	●	●		
Bar	●	●	●	●
Alberghi			●	
Servizi Disabili	●	●	●	●
Numero di colonnine di ricarica elettrica	0	0	0	3*
Telecamere	30	12	16	31
Area Camper	●	●		

Aree di Servizio	Arino Est	Arino Ovest	Marghera Est	Marghera Ovest
Docce	●	●		
Area gioco	●	●		
Baby Room	●	●		
Servizi PMR**	●	●	●	●
Sale riunioni			●	
Wi-Fi	●	●		●
Fax				
Bancomat	●	●		
Parcheggi auto totali	116	116	24	17
Parcheggi auto riservati alle PMR**	3	3	1	1
Parcheggi pesanti	20	26	4	0

* In fase di installazione

** Persone con mobilità ridotta

La manutenzione

L'attività di manutenzione è un elemento qualificante del servizio offerto da Concessioni Autostradali Venete S.p.A. e requisito essenziale per garantire sicurezza ed efficienza delle infrastrutture autostradali in concessione.

La Società pianifica annualmente i cantieri per gli interventi manutentivi sulla viabilità, considerando le previsioni di traffico per minimizzare i disagi agli utenti. Le manutenzioni – ordinarie o straordinarie – si eseguono, ove possibile, in orari notturni o fasce di basso traffico, in conformità agli standard di sicurezza più elevati e per massimizzare il comfort degli utenti.

Solo in emergenze eccezionali, per mettere in sicurezza le infrastrutture, si attivano cantieri durante traffico intenso.

Le aree a verde

La Società mantiene e amplia il proprio patrimonio arboreo, utilizzato come laboratorio permanente per:

- studiare la biodiversità;
- sperimentare tecnologie di mitigazione degli impatti ambientali dell'attività autostradale;
- implementare sistemi di sicurezza ambientale.

Per migliorare la qualità dell'aria, e ridurre l'impatto della realizzazione del Passante, sono state realizzate macroaree verdi con dune artificiali a pendenze variabili, che fungono anche da schermi acustici.

Si tratta del Passante Verde - un'opera di circa 150 ettari di verde lungo le aree limitrofe al tracciato autostradale finalizzata alla mitigazione ambientale. La Società svolge:

- interventi periodici di potatura e sfalcio, stagionali;
- attività di manutenzione, pulizia e potatura delle scarpate, per garantire ottimali condizioni di visibilità stradale.

All'interno delle aree verdi del Passante di Mestre si trovano parchi urbani e piste ciclabili accessibili alla cittadinanza. Nei primi mesi del 2025, la Società ha provveduto alla sostituzione di attrezzature ludiche presenti nei parchi adiacenti al Passante di Mestre obsolete.



I servizi invernali

I servizi invernali comprendono tutte le attività per mantenere percorribile il piano viario autostradale durante eventi meteorologici critici, come ghiaccio e nevicate, incluse le operazioni correlate.

Per gestire emergenze da condizioni avverse, la Società pianifica annualmente le operazioni: **prepara mezzi dedicati, coordina personale interno e operatori esterni.**

Per ottimizzare sgombero neve e antighiaccio, ha allestito 4 aree lungo la rete con lame sgombraneve, spargitori di fondenti salini e depositi di stoccaggio. Il periodo interessato dalla manutenzione invernale va, di norma, dal 15 novembre di ogni anno al 15 marzo dell'anno successivo.

Con i dati rilevati dalle centraline meteo posizionate su strada, le valutazioni del personale operante nel servizio di pattugliamento (Polizia Stradale, Ausiliari della Viabilità, l'Arpav, etc.), è possibile formulare previsioni a breve termine, necessarie per attivare nell'immediato le operazioni sopra descritte.

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

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. Le tratte autostradali di competenza sono state dotate, per l'80%, di pavimentazione drenante e fonoassorbente, tipologia di asfalto che permette la riduzione delle emissioni sonore e il diffondersi delle vibrazioni e, inoltre, elimina l'effetto di aquaplaning, aumentando l'aderenza del pneumatico sul manto stradale e migliorando la visibilità.

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

Pavimentazioni

	A4	A5	Raccordo Marco Polo
Pavimentazione drenante e fonoassorbente in %	100%	60%	0%
Pavimentazione multifunzionale in %	0%	40%	100%

Durante l'anno 2025 sono stati eseguiti i seguenti interventi:

- Rifacimento dello strato di usura dei seguenti tratti: intera carreggiata ovest dell'A4 dal km 370+000 al km 363+724; intera carreggiata ovest dell'A57 dal km 15+350 al km 13+750; corsia di emergenza e corsia di marcia lenta in carreggiata est dell'A4 dal km 393+000 al km 391+800; piazzale ingresso in carreggiata ovest della stazione autostradale di Spinea lungo la A4; piazzale di entrata nord e uscita nord della stazione autostradale di Mirano-Dolo in A57; tratti di raccordo da/per Venezia;
- Interventi di risanamento profondo in A4 Passante di Mestre lungo la carreggiata est dal km 375+300 al km 375+800 e dal km 394+150 al km 394+900.

Per il 2026 sono previsti i seguenti interventi:

- il rifacimento dello strato di usura dell'intera carreggiata est dell'A4 dal km 363+724 al km 368+000, e dal km 391+000 al km 392+500; rifacimento dello strato di usura dell'intera carreggiata ovest dell'A4 dal km 396+500 al km 395+500; rifacimento dello strato d'usura dell'intera carreggiata ovest dell'A57 dal Km 15+350 al 13+750; rifacimento dello strato d'usura delle rotonde Miranese e Castellana di adduzione alla A57;
- interventi di risanamento profondo in A4 Passante di Mestre lungo la carreggiata ovest dal km 381+400 al km 380+550, dal km 380+250 al km 379+100, e dal km 395+600 al km 395+000; e lungo la carreggiata est dal km 398+300 al km 399+300.



La superficie stradale è oggetto di verifiche costanti, interventi programmati di pulizia e campagne annuali di monitoraggio dello stato di usura, finalizzate a preservare nel tempo i livelli di sicurezza e a pianificare con puntualità le attività di manutenzione.

Illuminazione

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

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

Lungo il tratto urbano della A57 e su tutti gli svincoli collegati, presso le stazioni autostradali di Padova Est, Mirano – Dolo, Mira Oriago, Spinea, Martellago – Scorzè presso gli svincoli A57/A27 (torri faro), i corpi illuminanti sono a tecnologia led che consente di avere una luce più performante e un minor consumo energetico, con conseguente diminuzione dell'inquinamento luminoso, nel rispetto di quanto previsto dalla legge regionale n.17 del 7 agosto 2009.

Sono, inoltre, in fase di sostituzione con tecnologia a led altri punti luce della struttura autostradale gestita, in particolare presso i piazzali di uscita e ingresso alla barriera della stazione autostradale di Venezia Mestre.

Nei 74,1 chilometri di competenza si possono a oggi contare circa 7.850 punti luce; inoltre, presso lo svincolo della stazione autostradale di Spinea, la Società, al fine di migliorare la visibilità della sede stradale senza l'utilizzo di pali, ha installato il **Guard Led**: una barriera rivestita in poliuretano, con alloggiamento

per strisce di led, che ha la doppia valenza di ridurre considerevolmente le emissioni di CO2 e l'inquinamento luminoso, quest'ultimo a favore del processo di fotosintesi, fondamentale per la produzione di ossigeno.

Concessioni Autostradali Venete S.p.A., al fine della riduzione dei consumi energetici da fonti fossili, ha poi realizzato i seguenti impianti fotovoltaici: uno nel tratto tra Padova Est e il bivio A4-A57, l'altro lungo il Passante di Mestre in località Campocroce e un nuovo impianto fotovoltaico da 180 KW sulle pensiline dei parcheggi interni adiacenti alla sede di Marghera. In particolare, a seguito della messa in funzione di quest'ultimo impianto, dal mese di Aprile 2025, la produzione del fotovoltaico viene interamente autoconsumata per soddisfare quota parte del fabbisogno energetico del sito direzionale.

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



Segnaletica orizzontale e verticale

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

La segnaletica è di tipo orizzontale e verticale.

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

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

La segnaletica orizzontale viene **costantemente monitorata** al fine di garantirne il grado di efficienza, il mantenimento degli standard di sicurezza in termini di visibilità e per programmare eventuali tempestivi interventi di ripristino. Nel corso del 2025 è stato eseguito un intervento di ripasso in corrispondenza di tutta la segnaletica orizzontale presente sulle competenze in gestione alla Società, al fine di garantire la soglia minima di visibilità della segnaletica orizzontale (150 mcd/mq).



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

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

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

Canali di comunicazione per il servizio all'utenza

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

Per quanto riguarda la rete gestita da CAV, le informazioni sulla viabilità sono consultabili da telefono cellulare, smartphone o tablet, collegandosi ai siti www.cavspa.it 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 e-mail.

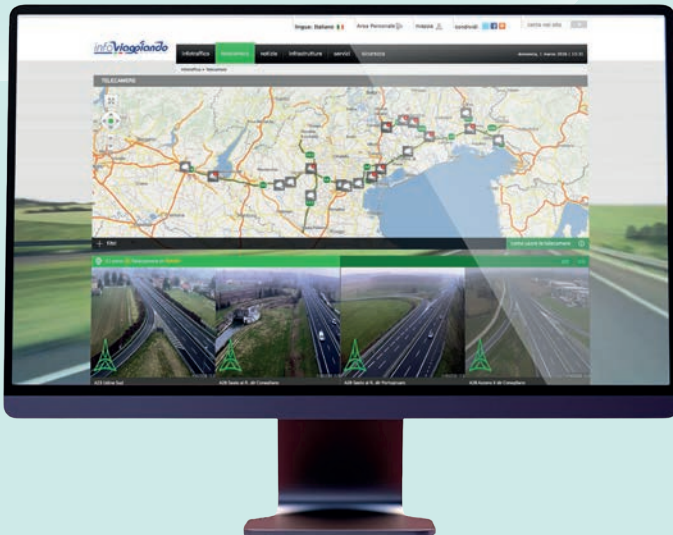
Ulteriori informazioni, utili ad accompagnare il viaggiatore in transito sulla rete, possono essere ascoltate sui network di emittenti radiofoniche e televisive locali, che riportano notizie sulla viabilità e in particolare:

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

Il Centro Operativo della Concessioni Autostradali Venete S.p.A., in caso di necessità, compatibilmente con le situazioni emergenziali e le esigenze di servizio, fornisce informazioni sulla viabilità al numero telefonico: 041.5497118.

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 Autostrade Alto Adriatico S.p.A.), utilizza una piattaforma tecnologica unitaria **INFOVIAGGIANDO** per fornire tutte le informazioni (in italiano e inglese) in tempo reale sulla situazione della viabilità e del traffico, consentendo all'utente di programmare il proprio viaggio, consultando le previsioni, i divieti in vigore e le informazioni sulla presenza di cantieri o altri eventi sulla rete gestita dalle tre concessionarie.



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

infoviaggiando
Il traffico in autostrada da Trieste a Brescia

Numero Verde
800996099

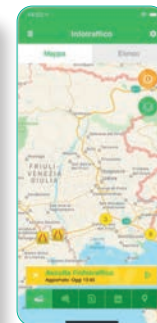
Il servizio di infomobilità
è consultabile sul portale

www.infoviaggiando.it

e sull'APP

Infoviaggiando

Le applicazioni sono gratuite
e utilizzabili con sistemi Android e iOS.



Il sito internet

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

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

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

Per assicurare un servizio di infoviabilità puntuale, affidabile e certificato, nella sezione “eventi traffico” CAV ha messo a disposizione una piattaforma tecnologica che aggiorna in tempo reale gli utenti della situazione del traffico sulla intera rete regionale autostradale, stradale e stradale interconnessa.



Il servizio è gratuito, accessibile da tutti i dispositivi e consente a chi si mette in viaggio di organizzare il proprio percorso, tenendo conto di eventuali eventi che possano pregiudicare la percorribilità della rete.

Collegandosi alla sezione “Infotraffico” è possibile visualizzare, in tempo reale le immagini del traffico attraverso webcam che inquadrano i più importanti punti di interconnessione autostradale e di attraversamento urbano.

ANNO	2023	2024	2025
Numero visite	142.630	212.398	199.540
Webcam	3,22	5,9	6,26
Eventi traffico	4,1	3,7	1,98
Home page	22,2	10,5	11,72
Avvisi di selezione	2,2	1,9	1,56
Mancato pagamento	8,8	3,3	4,9
Lavora con noi	0,8	0,7	2,0
Calcola il pedaggio	0,67	3,0	5,86
Il Pedaggio	3,9	3,6	1,0
CavHere	14,2	7,1	1,0



I Social

Concessioni Autostradali Venete S.p.A., si avvale dei più diffusi canali social (Facebook, LinkedIn, Instagram e YouTube) per divulgare informazioni sui propri progetti, iniziative di sensibilizzazione riguardanti tematiche ambientali e sicurezza stradale e informazioni in tempo reale su viabilità, presenza di cantieri ed eventuali incidenti.

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

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

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

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



Sicurezza e ambiente

Tutte le strutture autostradali in concessione a CAV S.p.A. integrano tecnologie avanzate per sicurezza e fruibilità. Presentano caratteristiche costruttive differenziate.

La tratta della A4 (Passante di Mestre) è in larga parte costruita in "trincea", sotto il piano campagna per superare interferenze con altre opere di mobilità, ridurre l'impatto ambientale e variare il percorso mantenendo alta l'attenzione del conducente.

Alcuni tratti sono in galleria artificiale e, sono stati dotati di importanti impianti tecnologici e di servizio, oltre che di sofisticati sistemi di controllo. L'impatto ambientale del passante viene mitigato da una infrastruttura "Verde" parallela di circa 150 ettari, e da un sistema di raccolta e pulizia delle acque meteoriche e delle microplastiche.

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



Monitoraggio delle strutture autostradali

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

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

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

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



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

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

Manutenzione Manufatti

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

Nel corso del 2025 oltre all'intervento di manutenzione ordinaria del Viadotto Noventana, sono stati eseguiti interventi di ripristino dei calcestruzzi, di risanamento conservativo superficiale (verniciature, rifacimento intonaci), sostituzione dei giunti stradali e quant'altro necessario a preservare lo stato dei manufatti in concessione.

Inoltre, sempre durante il 2025 si è dato inizio all'intervento di manutenzione straordinaria sul manufatto Ponte su Scolo Volpin, con interventi di risanamento, di rinforzo delle spalle e delle travi e all'intervento di manutenzione straordinaria del Cavalcavia Botte-nigo, con interventi di risanamento, di rinforzo della soletta e con la completa sostituzione della campata centrale.

Nel 2026 si prevede di dare inizio agli interventi di manutenzione straordinaria del manufatto Ponte sul Fiume Taglio sulla A57 e del ponte sullo scolo Zezzenigo.

Si prevede infine di completare le progettazioni esecutive degli interventi di manutenzione straordinaria di 4 manufatti; i progetti saranno, quindi, inviati per approvazione al concedente Ministero e successivamente messi a gara.



Le barriere di sicurezza

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

Nel corso del 2025 sono state effettuate le riparazioni delle barriere di sicurezza a seguito del danneggiamento causato da incidenti stradali ed è proseguito il loro piano di controllo annuale con verifiche visive e strumentali per il corretto mantenimento dello standard di sicurezza.

Sempre nel corso del 2025 sono stati affidati i lavori di riqualificazione delle barriere di sicurezza lungo l'autostrada A4 e la A57 Tangenziale di Mestre, nel tratto compreso tra Padova est e Mestre; tali interventi hanno l'obiettivo di innalzare il livello di sicurezza dell'infrastruttura e ridurre i rischi per gli utenti della rete autostradale.



Le barriere antirumore

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

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

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

Nel 2025 è stato eseguito un intervento di sostituzione dei pannelli in lamiera metallica con nuovi in alluminio sulle barriere fonoassorbenti installate in corrispondenza del viadotto Terzaglio dal km 15+750 al km 15+450, lungo la carreggiata ovest della A57 Tangenziale di Mestre.

Piano di Contenimento e Abbattimento del Rumore

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

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



Gli impianti tecnologici e di servizio

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

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



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

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

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

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

Le reti di recinzione

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

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



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.

Le colonnine SOS

Lungo la rete gestita, ogni 1500 metri circa si trovano le colonnine SOS.

Queste permettono di attivare soccorsi meccanici e sanitari dialogando direttamente con un operatore del Centro Operativo.

Attualmente le colonnine SOS attive sono 75.

Lungo le corsie di emergenza, indicazioni a terra, guidano verso 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 per la 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.

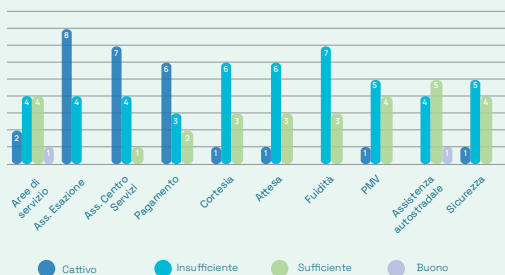
Nel tratto della A4 tra Dolo e Quarto di Altino, la viabilità di supporto è rappresentata da una rete di strade di servizio e/o poderali collegate alla viabilità urbana. Il tratto urbano della A57, data la sua particolare conformazione in rilevato e viadotto è dotato di percorsi pedonali di fuga collegati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



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.

Customer Satisfaction anno 2025



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

La Concessioni Autostradali Venete, attraverso un 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 miglorie 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.

Le politiche e la gestione per la qualità

Il sistema di gestione integrato di CAV è basato su nove schemi di certificazione:

- UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità)
- UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente)
- UNI ISO 39001:2016 (Sicurezza del traffico stradale)
- UNI ISO 45001:2018 (Salute e sicurezza sul lavoro)
- SA8000:2014 (Responsabilità Sociale)
- UNI EN ISO 50001:2018 (Energia)
- UNI EN ISO 14064-1:2019 (Quantificazione emissioni GHG)
- UNI/PdR 125:2022 (Parità di Genere)
- con sorveglianza completata per UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022 (Sicurezza delle Informazioni)

che permettono una gestione e un monitoraggio dei processi aziendali non solo per aspetti tecnico-organizzativi ma anche per aspetti inerenti l'inclusività e il benessere lavorativo. Inoltre, la società ha inserito nelle proprie procedure i dettami delle linee guida ANSFISA per quanto concerne la manutenzione e la sicurezza delle infrastrutture convenzionalmente gestite.

Nel 2025 si è quindi provveduto a implementare e mantenere aggiornato il sistema di gestione integrato considerando i vari contesti che si sarebbero presentati nel corso dell'anno.

L'Organismo di certificazione, nel corso del 2025 ha effettuato le verifiche per tutti gli schemi confermando l'aderenza del Sistema di Gestione Integrato di CAV agli standard e alle norme di riferimento.

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.

Gli indicatori della qualità

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

CAV monitora costantemente tali indicatori attraverso un'attività di controllo e verifiche periodiche che hanno permesso anche per il 2025 il mantenimento degli standard richiesti.

Sicurezza del viaggio

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

Regolarità del Servizio

Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)	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

Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
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 con disabilità

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

Informazione ai Clienti

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

* da intendersi 10 giorni lavorativi

La tutela dell'utente

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

I reclami

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

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

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

In caso di mancata risposta al reclamo, di mancato riscontro nei termini previsti, o di risposta non motivata, si potranno verificare le condizioni per l'erogazione di eventuali indennizzi, entro i limiti e nelle tempistiche previsti dalla normativa regolatoria di settore, anche in via automatica. Il pagamento avverrà a mezzo bonifico bancario.

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

- data del transito
- casello di ingresso
- casello di uscita
- ora di uscita
- targa del veicolo con cui si è effettuato il transito
- ricevuta ritirata al casello/ricevuta sostitutiva/codice dispositivo di telepedaggio/numero rapporto di mancato pagamento
- descrizione del disservizio rilevato specificando:
 - area di servizio interessata
 - ora della sosta
 - localizzazione e tipologia del disservizio rilevato (es. locale del servizio ristorazione, locale del servizio carburanti, piazzale, etc.)
- autocertificazione sullo stato di PMR, specificando se guidatore o passeggero
- eventuali evidenze del disservizio (es. fotografie)

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

Richieste di risarcimento danni

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

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

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

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

Inoltre, all'istanza dovranno essere allegati:

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

Richiesta informazioni

Per procedere alla richiesta di risarcimento danni, la Società ha predisposto un apposito modulo

Denuncia sinistro
- richiesta risarcimento danni -

reperibile presso il nostro Centro Servizi
- CAVHere e Area di Servizio Arino Est,
o scaricabile dal sito internet

www.cavspa.it

nella sezione "Servizi - Download".

Per ulteriori informazioni, si prega di telefonare, in orario di ufficio 9-13, al n.

 **041.5497625**

oppure di inviare una e-mail al seguente indirizzo:

supporto.assicurativo@cavspa.it

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

Concessioni Autostradali Venete S.p.A. - Via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE)

oppure all'indirizzo e-mail:

ufficio.protocollo@cavspa.it

o a mezzo PEC **cav@cert.cavspa.it**

I rimborsi

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

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

Concessioni Autostradali Venete S.p.A. - Via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE)
oppure alla e-mail:

ufficio.protocollo@cavspa.it

o all'indirizzo PEC: **cav@cert.cavspa.it**

oppure utilizzando l'apposito web form disponibile sul sito CAV secondo normativa vigente.

Le informazioni sulla modalità di richiesta di rimborso del pedaggio sono consultabili anche sul sito internet della Società www.cavspa.it.

Inoltre, eventuali rimborsi integrali o parziali dei pedaggi potranno essere corrisposti al verificarsi, lungo la tratta percorsa dagli utenti, di limitazioni all'utilizzo dell'infrastruttura, dovute all'installazione di cantieri non emergenziali e nel caso di eventi perturbativi alla regolare circolazione che comportino situazioni di traffico bloccato.

Questa specifica tipologia di rimborsi sarà corrisposta all'utenza, entro i limiti stabiliti dalla specifica normativa di settore e dalla data di efficacia della stessa, di cui verrà fornita adeguata comunicazione.

Le informazioni sulle modalità di richiesta di questa specifica tipologia di rimborsi saranno riportate nel sito web della Società **www.cavspa.it**

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:

Dal lunedì al venerdì 9:00 - 13:00	041 5497625
------------------------------------	-------------

Informazioni commerciali:

Centro Servizi di Venezia-Mestre Dal lunedì al venerdì 08:30 - 12:45 e 14:30 - 18:00	041 5497184
Per info Telepedaggio/Viacard (la telefonata avrà il costo del solo scatto alla risposta)	840 043 043
Ufficio Recupero Pedaggio Dal lunedì al venerdì 09:00 - 12:00	041 5497222
Fatturazione pedaggio Dal lunedì al venerdì 09.00 -13.00 e 14.00 - 17.00	041 5497637
Transiti Eccezionali Dal lunedì al venerdì: 9.00 - 12.00 e 14.30 - 16.00	041 5497113 154 -138
Ufficio Relazioni con il Pubblico	041 5497111

CAV S.p.A.

Via Bottenigo 64/A

30175 Venezia-Marghera (VE)

P. IVA: 03829590276

Iscrizione R.E.A. VE 0341881

mail: direzione.generale@cavspa.it

PEC: cav@cert.cavspa.it

www.cavspa.it