



Centro Operativo Manuale operativo

Documento: MO.CEN.OPE

Codice di raggruppamento: PRI.SER.VIA

Oggetto della modifica: Revisione complessiva finalizzata alla integrazione con i sistemi di gestione OHSAS 18001, ISO 9001, ISO 39001 e ISO 14001

Redazione: Responsabile Sistema di Gestione Integrato
Struttura Viabilità
Staff Sicurezza e Ambiente

Approvazione: Chief Financial Officer F.to Giovanni Bordignon

Chief Operating Officer F.to Angelo Matassi

Chief Technical Officer F.to Sabato Fusco

Chief Human Resources F.to Paolo Bragato

Emissione: Amministratore delegato F.to Michele Adiletta

Emissione: 16/03/2018

Revisione 02

Pagina 2 di 17

Sommario

1	Scopo.....	5
2	Riferimenti	5
3	Modalità operative	6
3.1	Funzione dell'Operatore del Centro Operativo	6
3.1.1	<i>All'Operatore del Centro Operativo sono affidate principalmente:</i>	<i>6</i>
3.1.2	<i>Figura professionale Operatore Centro Operativo.....</i>	<i>6</i>
3.1.3	<i>Figura professionale Coordinatore.....</i>	<i>6</i>
3.2	Compiti dell'Operatore del Centro Operativo e del Coordinatore	7
3.2.1	<i>Descrizione sintetica esemplificativa dei compiti dell'Operatore del Centro Operativo.....</i>	<i>7</i>
3.2.2	<i>Funzioni del Coordinatore.....</i>	<i>7</i>
4	Strumenti del Centro Operativo	8
4.1	Interfaccia Operatore MISTIC	8
4.2	Sistema S.O.S.....	8
4.3	Telecamere	8
4.4	Pannello a messaggio variabile	8
5	Incidenti.....	9
5.1	Incidente in Autostrada e in Tangenziale di Mestre da km 0+000 a km 9+272	9
5.2	Incidente in Autostrada con feriti.....	10
5.3	Incidente nel tratto urbano ("aperto") della Tangenziale di Mestre con blocco delle corsie CS e CC.	10
5.4	Incidente nel tratto urbano ("aperto") della Tangenziale di Mestre con blocco delle corsie CS/CL o blocco corsie CS/CC/CL.....	10
5.5	Incidente con coinvolgimento di sostanze pericolose	10
5.6	Incidenti su svincoli di raccordo con altre Autostrade.....	11
5.7	Incidenti su svincoli di raccordo autostazioni	11
6	Disciplina del Trasporto su strada di Materiali Pericolosi.....	11
7	Chiusura Tratte Autostradali	11
8	Rallentamenti/Code.....	11
8.1	Rallentamenti e/o code in Autostrada e Raccordi	11
9	Situazioni Particolari	12
9.1	Uscita consigliata	12
9.2	Uscita obbligatoria	12
10	Cantieri (programmati – non programmati)	12
10.1	Cantieri programmati in presenza di traffico.	12
10.2	Cantieri programmati fuori viabilità.	13
10.3	Cantieri non programmati con carattere di urgenza.....	13

11	Contromano.....	13
11.1	Contromano su tratto individuato.....	13
11.2	Contromano su tratto non individuato.....	14
12	Manutenzione Invernale.....	14
12.1	Prevenzione ghiaccio. Intervento programmato.....	14
12.2	Prevenzione ghiaccio. Intervento urgente con presenza dei tecnici CAV addetti alle operazioni invernali (orario d'ufficio).	15
12.3	Prevenzione ghiaccio. Intervento urgente, in orario notturno o giornata festiva (fuori orario d'ufficio).....	15
13	Chiusura programmata del Passante per lavori.....	15
13.1	Preavviso di chiusura.	15
13.2	Operazioni in preparazioni della chiusura.....	15
13.3	Chiusura	16
13.4	Riapertura	16
14	Veicoli e Trasporti Eccezionali (T.E.)	16
15	Danneggiamenti	17
15.1	Danni a veicoli causati da Ditte e/o Imprese esterne che operano per la Società	17
15.2	Danni a veicoli causati da mezzi e/o dipendenti in servizio appartenenti alla Società.	17

1 Scopo

Il Manuale ha le finalità di fornire modalità operative idonee a:

- *Il coordinamento delle attività di controllo del traffico, di soccorso e di informazione all'utenza e agli Enti Esterni.*
- *tutelare la sicurezza stradale di quanti utilizzano la rete di competenza;*
- *tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro degli operatori;*

2 Riferimenti

- D. lgs. 9 Aprile 2008, n. 81
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Decreto 10 luglio 2002
- Decreto Interministeriale 4 marzo 2013
- D. Lgs 152/06
- UNI ISO 39001:2016
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 9001:2015
- BS OHSAS 18001:2007
- Istruzione operativa soccorso meccanico (IO6.PRI.SER.VIA)
- Manuale operativo trasporto merci pericolose (MO.TRA.PER)
- Istruzione operativa contromano (IO11.PRS.CON.OPE)
- Istruzione operativa manutenzione invernale (IO10.PRS.CON.OPE)
- Istruzione operativa Trasporti eccezionali
- Giri di pattugliamento (IO1.PRI.SER.VIA)
- Istruzione su chiusura del Passante (IO12.PRI.SER.VIA)
- Gestione incidenti lungo la TWM (MO.INC.TWM)
- Protocollo operativo per la gestione delle criticità del traffico sulla tratta “Padova-Mestre Portogruaro” (IO3.PRO.SER.VIA)
- Linee guida per la composizione dei messaggi – Mare Nostrum VMS (IO7.PRI.SER.VIA)
- Manuale operativo ausiliari (MO.AUS.VIA)
- Manuale operativo MISTIC (MO.MON.TRA)
- Procedura per la segnalazione delle code in autostrada IO10.PRI.SER.VIA
- Istruzione operativa intervento manutentivo urgente (IO13.PRI.SER.VIA)

3 Modalità operative

Il Centro Operativo (CO) è la struttura operativa tramite la quale avviene il coordinamento delle attività di controllo del traffico, di soccorso e di informazione all'utenza e agli Enti Esterni.

3.1 Funzione dell'Operatore del Centro Operativo

3.1.1 All'Operatore del Centro Operativo sono affidate principalmente:

- a la gestione delle informazioni sul traffico provenienti dai sistemi di controllo automatici installati lungo l'arteria, dalle telecamere installate, dal personale operativo su strada e dalla Polizia Stradale;
- b la gestione degli interventi legati alle emergenze di carattere sinistroso, meteo e manutentivo;
- c la gestione, in concerto con il Coordinatore, dell'attività del personale Ausiliario della Viabilità;
- d l'attivazione delle strutture aziendali e/o altri Enti (118, 115, ...) per il superamento di tutte le necessità viarie o manutentive, allo scopo di assicurare la massima sicurezza alla circolazione prevenendo ulteriori situazioni di pericolo;
- e il collegamento con le Società interconnesse e limitrofe per tutti gli aspetti relativi ad interventi su incidenti e cantieri stradali, in modo da predisporre una corretta informazione all'utenza;
- f l'attivazione e la gestione del Soccorso Meccanico anche ai fini della sicurezza e controllo;
- g la canalizzazione delle chiamate telefoniche smistandole alle strutture aziendali titolate;
- h il controllo visivo di tutte le stazioni autostradali di competenza e dei loro piazzali;
- i la registrazione e controllo su apposito applicativo dei T.E.

3.1.2 Figura professionale Operatore Centro Operativo

Profilo: Lavoratore che sulla base di direttive e procedure, utilizzando strumenti di gestione dell'informazione diretta all'interno e all'esterno dell'azienda, segue l'andamento del traffico, registra eventi inerenti il sistema autostradale, segnala la necessità di intervento degli Enti preposti, commuta il traffico telefonico e fornisce informativa sulle condizioni di viabilità. Interviene anche direttamente nei casi previsti dalle procedure di urgenza aggiornando il sistema d'informazione all'utenza. In applicazione di conoscenze specialistiche acquisite mediante interventi formativi ed esperienza maturata, l'Operatore presidia le postazioni di videosorveglianza, collaborando per il superamento di eventi anomali.

3.1.3 Figura professionale Coordinatore

Profilo: Lavoratore che, sulla base di direttive di massima, attraverso la disponibilità di risorse, coordina e controlla le attività lungo la tratta di competenza, predispone le misure opportune per il superamento di improvvisi eventi che ineriscono la viabilità, in applicazione di procedure e protocolli redatti per il superamento di situazioni viabilistiche emergenziali. Cura il primo rapporto con gli utenti e assicura il rispetto del livello qualitativo del servizio offerto. Coordina l'attività del Centro Operativo e degli Ausiliari della Viabilità. Interviene anche direttamente lungo le competenze autostradali nei casi di sinistri o interruzioni del traffico, attivando ogni altro necessario intervento interno ed esterno.

3.2 Compiti dell'Operatore del Centro Operativo e del Coordinatore

3.2.1 Descrizione sintetica esemplificativa dei compiti dell'Operatore del Centro Operativo

L'Operatore del CO:

- a riceve dai sistemi di controllo automatico, dal sistema di video sorveglianza e da personale su strada tutte le notizie di rilievo sul traffico e problemi conseguenti, ed aggiorna il Coordinatore, per le determinazioni del caso;
- b riceve da personale su strada, o da persone qualificate, notizie relative alla visibilità o alle condizioni della pavimentazione in relazione alle condizioni meteo, in particolare nel periodo invernale ed informa prontamente il Coordinatore per l'attivazione di eventuali interventi mirati;
- c alla notizia, da parte di persona qualificata, del cattivo funzionamento o guasto di apparecchiature di esazione (in caso di assenza del Capo stazione), colonnine S.O.S., tratti significativi di illuminazione, pannelli a messaggio variabile, impianti di video controllo, ecc. informa prontamente il Coordinatore che disporrà l'attivazione del personale tecnico per il ripristino;
- d applica le istruzioni aziendali di riferimento relativamente al Soccorso Meccanico;
- e riceve segnalazioni e registra il posizionamento dei cantieri di lavoro predisponendo, se necessario, opportuna informativa all'utenza con l'utilizzo dei PMV;
- f registra ed attiva l'informativa sui PMV relativamente ad eventi presenti nella tratta autostradale di competenza e/o nelle tratte autostradali limitrofe che incidono sulla viabilità;
- g attiva l'informativa sui PMV di preavviso di eventi pubblicitari (sempre a seguito di autorizzazione ministeriale) o di prossime attività incidenti sulla viabilità;
- h in caso di evento incidentale, acquisite quante più notizie possibili sull'accaduto, determina, di concerto con il Coordinatore, il tipo di soccorso da attivare, mobilitando chi di competenza, mantenendo il coordinamento degli Ausiliari della Viabilità o altro personale su strada;
- i mantiene i contatti con i Centri Operativi delle Società Interconnesse o limitrofe per tutti gli aspetti relativi alla viabilità e all'informazione all'utenza. Attua quanto previsto nei protocolli predisposti per la gestione delle criticità delle tratte autostradali in gestione;
- j tiene costantemente sotto controllo gli allarmi visivi e sonori previsti per gli impianti di allarme del dispositivo uomo a terra, per il sistema di sollevamento pompe sottopassi A4, per allagamenti sul sottopasso del Raccordo per Venezia in ovest, per l'impianto antincendio della Tangenziale ovest di Mestre, per gli impianti antincendio degli edifici societari, per gli impianti automatici di estinzione incendio degli archivi.
- k smista il traffico telefonico della Società in entrata ed uscita.

3.2.2 Funzioni del Coordinatore

Il Coordinatore della Viabilità:

- coordina e controlla l'attività del Centro Operativo;
- coordina e controlla l'attività degli Ausiliari della Viabilità;
- interviene sugli incidenti di rilievo per coordinare gli interventi di soccorso del personale aziendale; nel caso di intervento esterno, il Coordinatore deve essere munito di appositi DPI alta visibilità in Classe 3 e di scarpe antinfortunistiche S3. In caso di evento incidentale che coinvolga sostanze pericolose, applica le procedure aziendali di riferimento.
- mantiene gli opportuni collegamenti con gli Enti e le Società autostradali per la gestione delle emergenze e dell'informazione all'utenza;

- assicura il rispetto dei protocolli emergenziali di qualsiasi natura;
- informa costantemente il Servizio Viabilità, e le diverse Aree aziendali di tutte le problematiche di rilievo sviluppatasi durante il servizio.

4 Strumenti del Centro Operativo

4.1 Interfaccia Operatore MISTIC

E' un sistema di gestione, sorveglianza e controllo del traffico sulle tratte autostradali assegnate in concessione.

Prevede di regolare il traffico mediante interventi di regolazione e controllo. E' possibile ottimizzare il traffico. In particolare in A57 Tangenziale di Mestre permette di controllare gli accessi alle rampe, modulare le velocità in relazione all'intensità di traffico, migliorare l'informazione all'utenza, gestire le emergenze mediante opportuni strumenti installati presso il Centro Operativo della Società, di gestire i flussi di traffico tramite informazione sui PMV, attivando il re-indirizzamento del traffico su percorsi autostradali alternativi o tramite viabilità urbana. Il Manuale Operativo per l'utilizzo del Sistema MISTIC è allegato alla presente procedura. (MO.MON.TRA.).

4.2 Sistema S.O.S.

È un sistema di avviso, attivato dall'utenza in transito, che giunge al Centro Operativo per un evento di qualsiasi tipo che interessi le competenze per la necessaria attivazione dei soccorsi. Si avvale, alla distanza di un chilometro circa, in entrambe le direttrici di marcia, della presenza di colonnine installate a lato della carreggiata, facilmente attivabili, per la richiesta di Soccorso Sanitario o meccanico.

Tali colonnine sono di tipo fonico e permettono all'Operatore del Centro Operativo di entrare in comunicazione verbale con le persone da soccorrere, ottimizzando l'intervento. Di tutte le chiamate rimane registrazione automatica comprensiva della data, ora ed ettometrica tramite dedicato programma informatico.

4.3 Telecamere

Installate su apposite strutture ai lati della carreggiata o su portali PMV permettono di seguire il flusso veicolare per un certo raggio d'azione e tramite brandeggio (funzione che permette la rotazione di 360° e lo zoom) di individuare ostacoli sulla carreggiata che creano turbativa.

4.4 Pannello a messaggio variabile

Installato su portale è composto normalmente da un pannello, posto all'estrema sinistra, per la rappresentazione grafica di messaggi pittografici, e a destra, da un pannello alfanumerico formato da tre righe da 15 caratteri ciascuna. Alcuni pannelli a messaggio variabile di ultima generazione sono disponibili con quattro righe per 15 caratteri ciascuno con la possibilità in caso di eventi di notevole rilevanza di utilizzare il lampeggio. Il messaggio nel suo complesso sarà rappresentato da alcune figure (pittogrammi) previste dal Codice della Strada (o

comunque autorizzate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) e da un messaggio in forma di testo. Tale impianto viene installato in itinere o su posizioni di agevole percezione da parte dell'utente e tale da consentire, eventualmente, anche la rinuncia all'ingresso in autostrada o tangenziale in relazione al contenuto del messaggio.

5 Incidenti

5.1 Incidente in Autostrada e in Tangenziale di Mestre da km 0+000 a km 9+272

- a L'Operatore del Centro Operativo riceve la segnalazione dell'incidente tramite colonnine S.O.S., telefono, personale su strada, Enti esterni, utenti, altro;
- b recepisce quante più informazioni possibili per valutarne la gravità e la posizione (quanti veicoli coinvolti, quante le corsie interessate, se ci sono feriti e la loro gravità, eventuale coinvolgimento di sostanze pericolose, etto metrica, direzione);
- c avvisa immediatamente il Coordinatore mantenendolo costantemente informato dell'evolversi delle situazioni legate all'evento;
- d avvisa tramite comunicazione radio gli Ausiliari della Viabilità e telefonicamente la Polizia Stradale;
- e cerca visivamente l'evento nei tratti coperti da telecamere ed effettua una prima stima sulla gravità dell'incidente;
- f inserisce o convalida il messaggio dell'incidente sull'interfaccia operativa MISTIC per l'informazione all'utenza a monte dell'evento;
- g avvisa tramite telefono gli enti ritenuti necessari, Centri informativi locali e CCISS; se necessario avverte anche le società autostradali interconnesse;
- h predispone, se necessario, il servizio code utilizzando gli Ausiliari della Viabilità;
- i appena in possesso di ulteriori notizie da personale CAV o Polizia Stradale giunti sul posto richiede, se necessario, l'intervento del soccorso meccanico e/o ditte di manutenzione, altro;
- j per tutto il tempo dell'evento mantiene costantemente aggiornati i PMV con le segnalazioni di incidente e code;
- k in caso di importanti danneggiamenti alle strutture, sversamenti, ... avverte immediatamente il Coordinatore che attiverà i tecnici reperibili dell'area tecnica, il responsabile sicurezza e ambiente, per la valutazione del caso;
- l nel caso di incidente grave (con blocco del traffico per lungo tempo), previa autorizzazione del coordinatore e del COA, attiva le procedure previste dal protocollo operativo "Gestione delle criticità del traffico sulla tratta Padova-Mestre-Portogruaro" (IO3.PRI.SER.VIA) e predispone l'eventuale re-indirizzamento del traffico;
- m a fine evento, con la rimozione dei mezzi dalla sede stradale, segue l'evolversi della coda, presegnalata dal personale Ausiliario, ed informa Centri informativi locali e CCISS; verifica il ritorno alla normalità fino alla rimozione di qualsiasi evento su MISTIC;
- n redige sul brogliaccio di servizio tutte le registrazioni necessarie alla ricostruzione dell'evento;
- o in caso di scarsa visibilità (**nebbia**), appena giunta notizia di incidente che interessi l'autostrada, su disposizione del Coordinatore si attiva per la chiusura del tratto

interessato utilizzando risorse interne e la Ditta di manutenzione reperibile. Vedi paragrafo relativo alla chiusura dell'autostrada;

5.2 Incidente in Autostrada con feriti

- j Tipologia d'intervento comune al paragrafo precedente aggiungendo:
 - a recepisce quante più informazioni possibili sulla gravità dei feriti, se sono coscienti, se sono imprigionati all'interno dei veicoli;
 - b richiede l'intervento del Soccorso Sanitario Urgente 118 e Soccorso Tecnico Urgente 115 fornendo le informazioni: km, tratto, direzione, limitazioni e, se a conoscenza, il numero e le condizioni dei feriti;

5.3 Incidente nel tratto urbano ("aperto") della Tangenziale di Mestre con blocco delle corsie CS e CC.

- a Applica quanto definito al paragrafo 5.1 integrando con quanto sotto riportato;
- b per tutto il tempo dell'evento mantiene costantemente controllati i PMV con le segnalazioni dell'evento all'utenza. Verifica che questi esponcano l'esatta indicazione delle deviazioni e di liberare la corsia di emergenza se utilizzata quale corsia di marcia;
- c tiene il collegamento con il personale su strada ed aggiorna costantemente il Coordinatore;

5.4 Incidente nel tratto urbano ("aperto") della Tangenziale di Mestre con blocco delle corsie CS/CL o blocco corsie CS/CC/CL

- a Applica quanto definito al paragrafo 5.1 integrando con quanto sotto riportato;
- b appena in possesso di ulteriori notizie dalla Polizia Stradale giunta sul posto, consente alla Sala Operativa della stessa il controllo visivo dell'intero tratto compreso tra la sezione del blocco e lo svincolo di accesso a valle nella stessa direttrice di marcia per la verifica di eventuali veicoli ancora presenti e/o in movimento. Ciò si rende necessario per le operazioni di accesso ai mezzi di soccorso in contromano, previa autorizzazione da parte della Polizia Stradale;
- a per tutto il tempo dell'evento mantiene costantemente controllati i PMV con le segnalazioni dell'evento all'utenza. Verifica che i PMV esponcano l'esatta indicazione di re-indirizzamento sui percorsi alternativi previsti da protocollo T3;

5.5 Incidente con coinvolgimento di sostanze pericolose

- b Tipologia d'intervento comune ai paragrafi precedenti aggiungendo:
 - a richiede l'intervento dei Vigili del Fuoco fornendo le informazioni necessarie;
 - b informa dell'evento il personale del 118 per eventuale predisposizione di allerta sanitaria;
 - c informa il personale dell'Area tecnica della Società per i necessari interventi di bonifica;
 - d nel caso di blocco alla circolazione predispone la chiusura del tratto interessato dall'evento utilizzando il personale Ausiliario, le Ditte reperibili e la Squadra manutenzione stradale.

- e Applica il manuale operativo MO.TRA.PER per quanto di competenza.

5.6 Incidenti su svincoli di raccordo con altre Autostrade

- a Applica quanto definito al paragrafo 5.1 integrando con quanto sotto riportato;
- b mantiene costanti contatti con il Centro Operativo della Società confinante attendendo da questa informativa e disposizioni relative all'eventuale rimozione della chiusura a fine evento;

5.7 Incidenti su svincoli di raccordo autostazioni

- a Applica quanto definito al paragrafo 5.1 integrando con quanto sotto riportato;
- b espone opportuni avvisi sui PMV in avvicinamento all'Autostazione.

6 Disciplina del Trasporto su strada di Materiali Pericolosi

Per tale attività si fa riferimento al manuale operativo MO.TRA.PER.

7 Chiusura Tratte Autostradali

Nel caso di eventi caratterizzati da importanti flussi di traffico con criticità anche su tratte limitrofe in gestione ad altre Concessionarie, si ricorre alle determinazioni assunte con il protocollo "Gestioni delle criticità del traffico nella tratta Padova-Mestre-Portogruaro" siglato il 5 luglio 2010 presso la Prefettura di Venezia.

In caso di chiusura del Passante deve essere applicata l'istruzione operativa IO12.PRI.SER.VIA

In caso di lunghe code, sentito il Coordinatore, attiva la Protezione Civile tramite il C.O.A.

8 Rallentamenti/Code

8.1 Rallentamenti e/o code in Autostrada e Raccordi

- a Attiva gli Ausiliari della Viabilità per presegnalare l'evento e verificarne la causa;
- b verifica con il sistema di videosorveglianza, dove presente, la causa dell'evento;
- c inserisce sull'interfaccia Operatore MISTIC l'informazione dell'evento e, in caso di code, ne quantifica la consistenza mantenendola costantemente aggiornata sui PMV;
- d informa il CCISS e i Centri informativi locali;
- e effettua le necessarie comunicazioni agli enti tramite fax e/o email ed invia SMS per ulteriori avvisi ad enti, radio locali e personale interessato

- f a fine evento toglie l'informativa dall'interfaccia Operatore MISTIC, avvisa il CCISS e Centri informativi locali.

9 Situazioni Particolari

9.1 Uscita consigliata

Viene presa in considerazione nei casi di forti rallentamenti o code sulle uscite delle Autostazioni o blocco della carreggiata con limitati tempi di ripristino della circolazione. Tale decisione sarà assunta dal Coordinatore di concerto con i comandi della Polizia Stradale (C.O.A.) e Polizia Locale competenti per il territorio. Questa viene effettuata al primo svincolo utile tenendo conto delle situazioni viarie esterne alle nostre competenze.

Il Coordinatore:

- a attiva gli Ausiliari della Viabilità che si posizioneranno in presegnalazione in sicurezza (in piazzola di sosta per es.), in posizione utile per l'utenza, con l'opportuna indicazione;
- b attiva i PMV a monte con l'indicazione di "USCITA CONSIGLIATA";
- c informa CCISS e Centri informativi locali;
- d non appena la situazione si normalizza toglie dai PMV l'informativa;
- e informa CCISS e Centri informativi locali del fine evento;
- f redige sul giornale di servizio tutte le registrazioni necessarie alla ricostruzione dell'evento.

9.2 Uscita obbligatoria

L'uscita obbligatoria deve sempre essere concordata tra il Coordinatore e la Polizia Stradale. Per le operazioni relative vedi capitolo relativo agli Incidenti e alla Chiusura Tratte Autostradali (paragrafo 7).

10 Cantieri (programmati – non programmati)

10.1 Cantieri programmati in presenza di traffico.

L'Operatore del Centro Operativo, alla richiesta di apertura del cantiere, da parte della ditta, verifica la regolarità della richiesta relativamente all'Ordinanza e alla Comunicazione Lavori:

- a sentito il Coordinatore, qualora le condizioni di traffico e meteo lo permettano, autorizza l'inizio dei lavori;
- b registra l'inizio lavori sul Brogliaccio;
- c espone la messaggistica sui PMV attraverso l'inserimento di un evento su Mistic;
- d sull'ultimo PMV espone un messaggio specifico;
- e informa gli Ausiliari della Viabilità e se necessario il C.O.A.;

- f se necessario informa i Centri informativi locali e CCISS;
- g se possibile tiene monitorato il cantiere con le telecamere;
- h al termine dei lavori, comunicati dalla ditta, elimina l'evento riportato su Mystic, informa i Centri informativi locali e CCISS, gli Ausiliari e il C.O.A.;
- i registra la chiusura sul Brogliaccio.

10.2 Cantieri programmati fuori viabilità.

L'Operatore del Centro Operativo, alla richiesta di apertura del cantiere, da parte della ditta, verifica la regolarità della richiesta relativamente alla Comunicazione Lavori:

- a registra l'inizio lavori sul Brogliaccio;
- b sentito il Coordinatore, qualora le condizioni lo permettano, autorizza l'inizio dei lavori;
- c tiene monitorato il cantiere con le telecamere ove presenti;
- d al termine dei lavori, comunicati dalla ditta, registra la chiusura sul Brogliaccio.

10.3 Cantieri non programmati con carattere di urgenza.

- g L'Operatore del Centro Operativo, ricevuta la segnalazione di una necessità manutentiva in strada con carattere di urgenza tramite colonnine S.O.S., telefono, personale su strada, Enti esterni, utenti, altro:
 - a invia gli Ausiliari per la presegnalazione;
 - b chiede l'intervento della ditta della manutenzione stradale (in orario di ufficio tramite l'Area Tecnica);
 - c in caso di intervento rilevante chiede l'intervento dell'Assistente Tecnico;
 - d espone adeguata messaggistica sui PMV attraverso Mystic;
 - e se possibile tiene monitorato il cantiere con le telecamere;
 - f informa i Centri informativi locali e CCISS;
 - g al termine dell'intervento, elimina l'evento su Mystic, informa i Centri informativi locali e CCISS, gli Ausiliari e il C.O.A.

11 Contromano

Tale attività è regolamentata dall'Istruzione Operativa "Gestione degli interventi in caso di presenza di veicoli contromano" IO11.PRS.CON.OPE.

11.1 Contromano su tratto individuato.

L'Operatore del Centro Operativo, ricevuta la segnalazione di contromano su tratto individuato tramite colonnine S.O.S., telefono, personale su strada, Enti esterni, utenti, altro:

- a recepisce quante più informazioni possibili relativamente alla posizione del veicolo;
- b avvisa immediatamente il Coordinatore mantenendolo costantemente informato sull'evolversi delle situazioni legate all'evento;

- c abilita immediatamente su Mystic (MO.MON.TRA) l'opportuno scenario per l'esposizione dei messaggi sui PMV;
- d da l'indicazione di chiudere le entrate di tutti i caselli a valle dell'evento;
- e invia gli Ausiliari della Viabilità affinché raggiungano il tratto interessato per effettuare il rallentamento e la presegnalazione coda;
- f rimane in costante contatto con il C.O.A. al fine di coordinare l'operatività;
- g gli Ausiliari della Viabilità metteranno in atto le procedure per la deviazione del traffico;
- h alla risoluzione dell'evento l'Operatore del Centro Operativo disabilita lo Scenario, dà disposizione agli Ausiliari della Viabilità intervenuti di rientrare, informa del fine evento gli Ausiliari non intervenuti, il Coordinatore, il C.O.A. i Centri informativi locali e CCISS e tutti gli Enti interessati.

11.2 Contromano su tratto non individuato.

L'Operatore del Centro Operativo, avute segnalazioni di veicolo in contromano su tratto non precisato delle competenze, tramite colonnine S.O.S., telefono, personale su strada, Enti esterni, utenti, altro:

- a avvisa immediatamente il Coordinatore mantenendolo costantemente informato sull'evolversi delle situazioni legate all'evento;
- b abilita immediatamente su Mystic (MO.MON.TRA) lo scenario generico denominato '**COMP_SEGNALATO_ CONTROMANO**' per l'esposizione dei messaggi sui PMV di tutte le Competenze;
- c recepisce quante più informazioni possibili dalle varie fonti relativamente all'individuazione della posizione del veicolo, avvisa e rimane in costante contatto con il C.O.A. al fine di coordinare l'operatività;
- d individuata la posizione del veicolo in contromano applica quanto riportato nel paragrafo 11.1 dalla lettera c.

12 Manutenzione Invernale

Tale attività è regolamentata dall'Istruzione Operativa "Gestione degli interventi di manutenzione invernale" IO10.PRS.CON.OPE.

12.1 Prevenzione ghiaccio. Intervento programmato.

Contattato dal personale tecnico di CAV o dal personale della Ditta preposta alle operazioni invernali, ricevuto il consenso del Coordinatore, l'Operatore del Centro Operativo:

- a abilita gli opportuni scenari per l'esposizione dei messaggi sui PMV;
- b informa il C.O.A., gli Ausiliari della Viabilità e gli esattori delle stazioni interessate;
- c mantiene il contatto con il Tecnico di CAV reperibile per le operazioni invernali, per eventuali problemi che dovessero insorgere;
- d a fine evento disabilita lo/gli scenario/i e avvisa il C.O.A. del fine evento.

12.2 Prevenzione ghiaccio. Intervento urgente con presenza dei tecnici CAV addetti alle operazioni invernali (orario d'ufficio).

Ricevuta informazione dal personale su strada, dalla Polizia Stradale o da altra fonte, l'Operatore del Centro Operativo, con il consenso del Coordinatore:

- a comunica al tecnico CAV la necessità di intervento urgente per formazione di ghiaccio nel tratto;
- b il tecnico CAV o l'Operatore del C.O. contatta le ditte interessate;
- c l'Operatore del Centro Operativo invia gli Ausiliari della Viabilità, ove possibile, per la cantierizzazione del tratto interessato;
- d informa il C.O.A.;
- e se necessario chiede l'intervento della ditta reperibile per la manutenzione stradale;
- f espone l'evento di "Attenzione - tratto interessato";
- g all'inizio delle operazioni di trattamento, l'Operatore del Centro Operativo, con il consenso del Coordinatore, espone l'apposito scenario;
- h al termine dell'evento rimuove/disabilita lo/gli scenario/i, avvisa il C.O.A., gli Ausiliari della Viabilità.

12.3 Prevenzione ghiaccio. Intervento urgente, in orario notturno o giornata festiva (fuori orario d'ufficio).

L'Operatore del Centro Operativo, ricevuta informazione dal personale su strada, Polizia Stradale o altri, con il consenso del Coordinatore:

- a comunica al Tecnico reperibile la necessità di intervento urgente per tratto ghiacciato e ne richiede la presenza in sede;
- b interviene come al precedente paragrafo dalla lettera b.

13 Chiusura programmata del Passante per lavori.

Tale attività è regolamentata dall'Istruzione Operativa IO12.PRI.SER.VIA
Si sviluppa su più fasi di intervento.

13.1 Preavviso di chiusura.

L'Operatore del Centro Operativo, su indicazione del Coordinatore:

- a informa, alcuni giorni prima dell'evento, le Concessionarie confinanti per l'esposizione dei messaggi di preavviso;
- b l'Operatore del Centro Operativo / Coordinatore espone l'avviso sul sito aziendale.

13.2 Operazioni in preparazioni della chiusura.

L'Operatore del Centro Operativo, di concerto con il Coordinatore:

- a nel pomeriggio, indica agli AdV di effettuare la verifica delle piazzole di sosta per l'allontanamento dei veicoli in sosta;
- b tiene i contatti con il C.O.A. per le necessità del caso;
- c verifica gli elenchi delle ditte per la completezza dei dati relativi al personale di presidio e servizio coda, nonché delle ditte che dovranno lavorare;
- d nell'orario stabilito, indica agli AdV di effettuare l'ulteriore verifica delle piazzole di sosta, con la presenza della Polizia Stradale, al fine di allontanare o bloccare i veicoli in sosta.
- e dà disposizione agli Ausiliari di effettuare, con la presenza della Polizia Stradale, il rallentamento del traffico finalizzato al completamento del cantiere per la deviazione in A57.

13.3 Chiusura

L'Operatore del Centro Operativo, di concerto con il Coordinatore:

- a verifica la presenza del Servizio Coda nel luogo concordato;
- b avvisa il C.O.A dell'inizio delle operazioni di chiusura;
- c invia la documentazione prevista alle Concessionarie interconnesse, C.O.A. e Ministero;
- h dà indicazione agli Ausiliari, con la presenza della Polizia Stradale, di effettuare il rallentamento;
- d espone su Mystic lo scenario di Chiusura;
- e verifica e annota le chiusure degli svincoli delle entrate delle stazioni autostradali e degli svincoli autostradali;
- f a chiusura effettuata segue le operazioni per il blocco dei veicoli in sosta effettuate dalla pattuglia della Polizia Stradale con gli Ausiliari;
- g ricevuto il via libera per tratto chiuso e nessun veicolo in transito, tramite i referenti CAV delle ditte acconsente ed annota l'entrata delle ditte;
- h Informa gli Enti Esterni dell'avvenuta chiusura del Passante.

13.4 Riapertura

L'Operatore del Centro Operativo, di concerto con il Coordinatore:

- a avvisa il C.O.A dell'avvio delle operazioni di apertura;
- b si accerta e annota che tutte le ditte siano uscite dal Passante;
- c con la presenza della pattuglia della Polizia Stradale e Ausiliari dà avvio alle operazioni di apertura;
- d avvisa le ditte in presidio di riaprire gli svincoli;
- e invia la documentazione / informazione prevista alle Concessionarie interconnesse, C.O.A. e Ministero della riapertura;
- f Rimuove i messaggi di chiusura su Mystic e il testo sul sito aziendale;
- g Informa gli Enti Esterni dell'apertura del Passante.

14 Veicoli e Trasporti Eccezionali (T.E.)

Le procedure sono contemplate nel manuale dei Trasporti Eccezionali (MO.TRA.ECC)

15 Danneggiamenti

15.1 Danni a veicoli causati da Ditte e/o Imprese esterne che operano per la Società

Viene avvisato il Centro Operativo che attiva:

- a attiva gli Ausiliari della Viabilità per le operazioni previste di messa in sicurezza e rilievo del danno;
- b identifica la Ditta che ha provocato il fatto ed il tipo di lavorazione che sta effettuando;
- c fornisce all'utente l'indirizzo della Società e i riferimenti alle procedure da applicare;
- d redige sul giornale di servizio tutte le registrazioni necessarie alla ricostruzione dell'evento.

15.2 Danni a veicoli causati da mezzi e/o dipendenti in servizio appartenenti alla Società.

- a il Centro Operativo avvisa il Coordinatore;
- b attiva gli Ausiliari della Viabilità per le operazioni previste di messa in sicurezza e rilievo del danno;
- c informa il personale responsabile della Società per un eventuale proprio intervento;
- d la Società trasmetterà richiesta all'Assicurazione e p.c. all'utente;
- e l'utente potrà prendere successivamente contatti con la stessa Assicurazione.