



# CARTA DEI SERVIZI

Undicesima edizione

Anno 2019

## 0.1 Premessa

La presente Carta dei Servizi segue le indicazioni della Direttiva n.102 emanata il 19 febbraio 2009 dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e le istruzioni operative del Concedente rivolte a tutte le società autostradali concessionarie.

Presentazione della Carta dei Servizi 2019 .....	4
La CAV in primo piano .....	6
La composizione della rete.....	8
Piani di potenziamento e di adeguamento della rete.....	10
I principi fondamentali dell'erogazione dei servizi ai Clienti .....	12
Il pedaggio.....	14
La nostra gestione.....	20
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura .....	36
Procedure seguite di customer satisfaction .....	37
Le politiche e la gestione per la qualità .....	38
Gli indicatori della qualità .....	39
La tutela del Cliente .....	41
Numeri utili.....	43

## 1.1 Presentazione della Carta dei Servizi 2019

Gentile Signora, Egregio Signore,

sono lieta di presentarLe l'edizione 2019 della Carta dei servizi, predisposta per illustrare le innumerevoli attività che quotidianamente la Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A. svolge per garantirLe la percorrenza della nostra autostrada in tutta comodità e sicurezza.

Il 2019 è un anno speciale per la Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A.: l'8 febbraio 2009 è entrato ufficialmente in esercizio il tratto autostradale lungo 32,3 chilometri che, da Dolo fino a Quarto d'Altino, permette di bypassare il tratto urbano della città di Mestre.

Grazie alla realizzazione dell'opera, sono stati praticamente azzerati gli incolonnamenti, pressoché quotidiani, che insistevano lungo il vecchio tratto urbano della A4, ora denominato A57-Tangenziale di Mestre, dimezzati i tempi di percorrenza e migliorato di gran lunga anche l'aspetto ambientale attorno al nodo di Mestre.

La prossima sfida è implementare l'opera di mitigazione ambientale del Passante.

Per farlo stiamo ricercando la migliore soluzione tecnico-giuridica che ci permetta di realizzare il Passante Verde 2.0: un progetto ambizioso che è molto più di una fascia boscata e che prevede la nascita di un polmone verde diffuso lungo tutto il tracciato, primo esempio di autostrada green in Italia.

L'impegno di CAV non è, quindi, solo quello di garantire un viaggio sicuro e confortevole ai propri clienti ma anche l'attenzione all'ambiente circostante, verso la cittadinanza e tutte le parti interessate.

Vi auguro una buona lettura ed un buon viaggio.

Luisa Serato  
Presidente

Gentile Utente,

la nuova edizione della Carta dei Servizi 2019 è un'importante guida informativa relativa ai servizi ed al tratto autostradale gestito dalla Concessioni Autostradali Venete - Cav Spa.

Tutta la struttura della Società è da sempre impegnata nella fondamentale missione di garantire la sicurezza ed il comfort di viaggio dei propri clienti, operando con grande senso di responsabilità per offrire un servizio di qualità, rispettando i dettami normativi sulla sicurezza della circolazione autostradale, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e salvaguardando l'ambiente nel quale opera.

La carta dei servizi è la carta di identità della concessionaria autostradale dove vengono enunciati i principi fondamentali sulla base dei quali le azioni vengono svolte, un manuale dove si trovano informazioni sulle attività quali la gestione delle emergenze, l'assistenza al traffico, il soccorso meccanico e sanitario, l'assistenza commerciale attraverso i nostri Centri Servizi, le manutenzioni, le modalità di pagamento, i servizi disponibili nelle nostre aree di servizio ed altre informazioni caratteristiche della gestione di un'infrastruttura di tipo autostradale.

La Carta dei servizi evidenzia anche il supporto tecnologico con il quale quotidianamente operiamo per migliorare ed accrescere la sicurezza dei viaggiatori, cercando di sviluppare un contesto eco-sostenibile attorno al nastro autostradale che può e deve fare la differenza in termini di qualità e sostenibilità per una gestione più green.

Il futuro ci vede impegnati in progetti di sperimentazione di nuovi sistemi per aumentare la sicurezza e, con la passione e la professionalità che ci ha sempre contraddistinto, di proiettarci nel futuro che si annuncia particolarmente affascinante sia per le novità in campo tecnologico che ambientale.

Confidando di averLe fornito un importante e valido strumento informativo, Le auguro un buon viaggio.

Ugo Dibennardo  
Amministratore Delegato

## 1.2 La CAV in primo piano

### La carta di identità

CONCESSIONI AUTOSTRADALI VENETE - CAV

Società per Azioni

Capitale sociale euro 2.000.000,00 interamente versato.

Soci paritetici:

- ANAS S.p.A.

- Regione Veneto

Sede legale: via Bottenigo 64/A - 30175 Marghera - Venezia

Registro Imprese di Venezia n. 03829590276 - R.E.A. VE-RO-DL  
0341881

Codice Fiscale e Partita IVA 03829590276.

Concessionaria Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti -  
Convenzione sottoscritta in data 23.03.2010 con durata fino al  
31.12.2032.

### I numeri di CAV S.p.A.:

km rete	74
Stazioni autostradali	7
Aree di servizio	4
Punto blu	2
Dipendenti	218
Veicoli al giorno	198.222

## **Gli Amministratori**

La Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A. è stata costituita il 1 marzo 2008 da ANAS S.p.A e Regione Veneto.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri: un Presidente, un Amministratore delegato e tre Consiglieri.

## **La struttura operativa**

La struttura operativa della Concessioni Autostradali Venete è così articolata: Amministratore delegato e quattro Chief di Area.

Il Chief dell'Area Finanziaria si occupa dell'attività contabile, amministrativa e della pianificazione e controllo di gestione.

Il Chief dell'Area Tecnica si occupa della manutenzione delle infrastrutture stradali e dei sistemi informatici attivi in azienda.

Il Chief dell'Area Esercizio si occupa della gestione della viabilità e del servizio di esazione pedaggio.

Il Chief dell'Area Risorse Umane, infine, si occupa delle politiche del Personale.

L'Area esercizio si avvale, per l'espletamento delle attività, di un proprio Centro Operativo ubicato presso la barriera autostradale di Mestre. Il Centro è attivo 24 ore su 24 ed è dotato di una capillare rete di telecamere per la sorveglianza visiva della rete autostradale gestita. Inoltre, con l'ausilio di sofisticati sistemi di comunicazione, garantisce sia la costante informazione sull'andamento della viabilità ai propri clienti autostradali sia il ruolo di coordinatore di mezzi e persone impegnate nella gestione della viabilità e delle emergenze.

Le strutture di magazzino e i punti di appoggio non sono accentrati ma sono distribuiti secondo criteri di organizzazione funzionale agli interventi di emergenza e di manutenzione soprattutto invernale.

## 1.3 La composizione della rete

### *Il sistema autostradale gestito*

La CAV gestisce un sistema autostradale complesso formato da due infrastrutture con funzioni di collegamento e continuità rispetto all'asse autostradale Torino-Trieste.

La continuità è svolta in particolare dalla tratta autostradale A4 denominata "Passante di Mestre" che ha origine all'altezza di Dolo nel veneziano e, dopo aver toccato Preganziol nel trevigiano e intersecato la A27 Mestre-Belluno, termina a Quarto d'Altino ancora nel veneziano.

Anche la A57 Tangenziale di Mestre svolge una funzione di continuità rispetto all'asse Torino-Trieste ma la barriera di Venezia-Mestre e i suoi numerosi svincoli la qualificano quale struttura privilegiata di collegamento della terraferma veneziana.

### *I percorsi alternativi*

I percorsi sopra descritti possono essere considerati alternativi l'uno all'altro: entrambi permettono di raggiungere agevolmente le stesse principali mete (centri urbani, porti, aeroporti e stazioni ferroviarie).

In caso di emergenze la rete di pannelli a messaggio variabile, che copre tutta la struttura autostradale gestita, segnala, in tempo reale, la migliore soluzione di percorso.

Infine, la mappa allegata alla Carta dei Servizi, consente di visualizzare i collegamenti tra le tratte autostradali gestite e il contesto della viabilità normale e autostradale della regione.

### Per saperne di più:

Progressiva chilometrica
<p>Il percorso autostradale è contrassegnato dalla segnaletica che a ogni chilometro ne indica la progressione. Il segnale della progressiva è quadrato a fondo bianco con numero del chilometro in nero. Il segnale è abbinato ad un altro con fondo verde che riporta la distanza dalla prossima uscita o dalla prossima area di servizio o la distanza dal capostrada.</p> <p>Nel sito <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a> si trova una mappa delle tratte autostradali gestite con l'indicazione delle progressive chilometriche.</p>

La Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A. gestisce le 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).

Lo sviluppo complessivo convenzionale delle opere è di km 74,1. Lungo le tratte autostradali gestite sono presenti le seguenti stazioni autostradali:

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

[Per saperne di più:](#)

<b>Vecchie e nuove autostrade</b>
<p>Il tratto autostradale gestito dalla CAV S.p.A. comprende il tracciato di una delle prime autostrade costruite in Italia: è l'autostrada tra Venezia e Padova inaugurata il 15 ottobre del 1933 e concepita come il segmento di una linea retta tra due poli complementari: Padova, allora, caratterizzata dal crescente sviluppo del settore agricolo ed industriale; Venezia contrassegnata dal porto e dall'industria chimica.</p>

<b>La rete gestita</b>
<p>Per una miglior comprensione delle relazioni stradali della rete gestita, si veda la piantina allegata alla Carta dei Servizi e gli ulteriori dati ed informazioni forniti sul sito internet <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a> nella sezione "Autostrada - La rete autostradale".</p>

## 1.4 Piani di potenziamento e di adeguamento della rete

Nel corso del 2017 è stata realizzata una importante riqualificazione della rete di trasmissione dati in fibra ottica per garantire la connessione degli impianti esterni (ad esempio i Pannelli a Messaggio Variabile) con il Centro Operativo e tra le strutture aziendali.

L'intervento è stato eseguito per disporre di una rete dati autonoma ed ordinata gestita completamente da CAV che permetta una completa affidabilità alle future implementazioni tecnologiche riguardanti la Smart Road.

Inoltre CAV è partner del nuovo progetto pilota "C-ROADS ITALY". Il progetto, di cui è coordinatore il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (Dipartimento per le infrastrutture, i sistemi informativi e statistici - DG per lo sviluppo del territorio, la programmazione e i progetti internazionali - Divisione IV - Sviluppo della rete di trasporto trans europea e dei corridoi multimodali), vede, oltre CAV, la partecipazione di altri partner quali: A22 Autostrada del Brennero S.p.A., Iveco S.p.A., Centro Ricerche FIAT S.C.p.A., Telecom Italia S.p.A., Azcom Technology S.r.l., Ministero dell'Interno-Dipartimento della Pubblica Sicurezza-Servizio Polizia Stradale, F.lli Codognotto S.p.A., Autovie Venete S.p.A., Politecnico di Milano e North Italy Communications S.r.l.

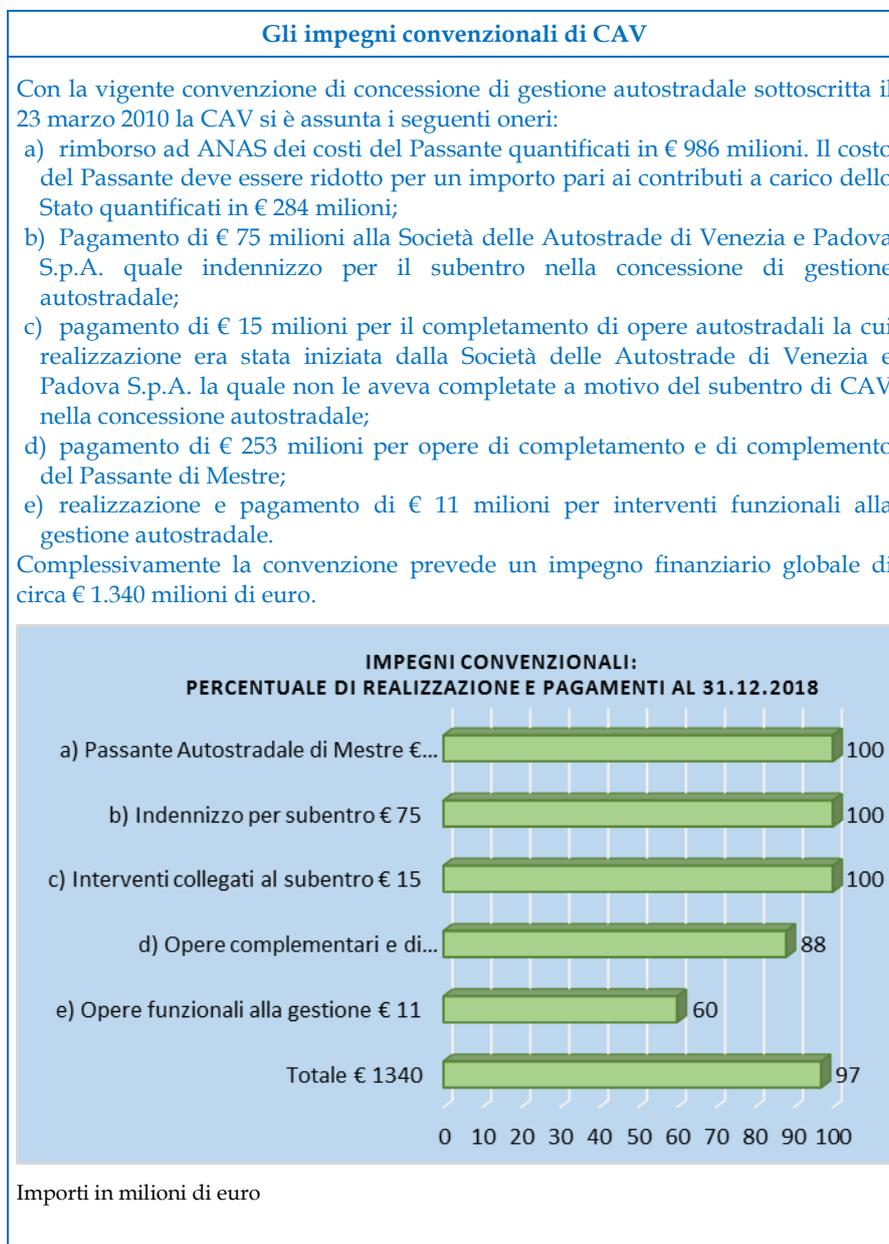
Il progetto, a seguito della valutazione positiva da parte della EC INEA (European Commission Innovation and Networks Executive Agency), è stato inserito nella lista dei progetti co-finanziati dalla Commissione Europea nell'ambito della priorità C-ITS (Cooperative Intelligent Transport System).

Obiettivo principale del progetto è quello di verificare e dimostrare come i sistemi cooperativi V2V (Veichle to Veichle) e V2I (Veichle to Infrastructure) possono avere un impatto positivo su:

1. Sicurezza: dimostrare la riduzione dei rischi legati alla tecnologia cooperativa/automatizzata negli scenari di autocarri e passeggeri ed in scenari combinati;
2. Fluidità del traffico: dimostrare il potenziale di utilizzo efficiente dell'infrastruttura con tecnologia Platooning (tecnologia che permette ad un gruppo di veicoli di viaggiare in convoglio, in modo automatico e sicuro e a breve distanza l'uno dall'altro) e tecnologia Highway Chauffeur (tecnologia che permette al veicolo di effettuare manovre in autostrada in modo completamente autonomo e sicuro);
3. Efficienza energetica: misurare in condizioni reali il potenziale consumo di combustibile e la relativa diminuzione delle emissioni.

Inoltre la Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A. sta portando avanti tutte le attività necessarie per rispettare gli oneri che si è assunta con la sottoscrizione della Convenzione di Concessione di gestione.

**Per saperne di più:**



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

Nel presente paragrafo vengono presentati i principi fondamentali delle attività demandate a Concessioni Autostradali Venete nell'ambito di un generale sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale<sup>(1)</sup>.

### *Eguaglianza*

Concessioni Autostradali Venete svolge la propria attività rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Concessioni Autostradali Venete, inoltre, si impegna a garantire lo stesso trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie di Clienti.

### *Imparzialità*

Concessioni Autostradali Venete si impegna, nello svolgimento delle attività oggetto di convenzione, ad ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti dei Clienti.

### *Continuità*

Concessioni Autostradali Venete si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario.

Concessioni Autostradali Venete rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere ai Clienti le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

### *Partecipazione*

Ciascun Cliente può rivolgersi alla Concessioni Autostradali Venete con segnalazioni, note e documenti; ciascuno può prospettare osservazioni o formulare suggerimenti per un confronto costruttivo teso al miglioramento delle prestazioni offerte.

### *Efficienza ed efficacia*

Concessioni Autostradali Venete eroga le attività oggetto di concessione con la massima diligenza per efficientarle e renderle il più possibile efficaci per rispondere al meglio alle esigenze dei suoi Clienti. Si impegna, altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte adottando le misure organizzative, procedurali e tecniche, compatibili con le risorse disponibili e funzionali al raggiungimento dell'obiettivo.

*Cortesia e trasparenza*

Concessioni Autostradali Venete si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico.

Concessioni Autostradali Venete assicura la disponibilità e l'accessibilità alle informazioni sui servizi offerti.

*Tutela della riservatezza*

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

---

<sup>(1)</sup> Nota: il settore della viabilità autostradale nazionale, così come anche riconosciuto nelle premesse della direttiva n. 102/2009, è un settore specifico e non assimilabile al novero dei servizi pubblici di cui all'art. 1 legge n. 146/1990. Ne segue che non tutti i principi indicati dalla Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 sono automaticamente applicabili alle attività del Concessionario autostradale.

## 1.6 Il pedaggio

### Il Pedaggio

Il pedaggio autostradale è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada.

I proventi dei pedaggi permettono di recuperare gli investimenti sostenuti per la costruzione della struttura e di far fronte alle spese di ammodernamento, manutenzione e gestione della rete autostradale.

I pedaggi sono stabiliti a norma di legge e annualmente adeguati sulla base della formula tariffaria definita nella convenzione sottoscritta.

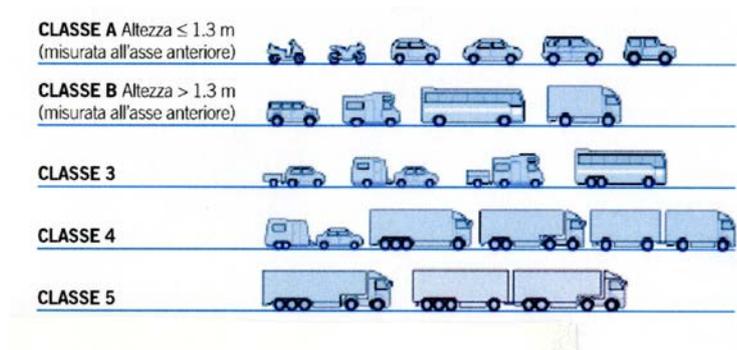
Il pedaggio si calcola utilizzando tariffe differenziate per classi di veicoli individuate secondo il sistema "assi-sagoma".

Nel pedaggio sono compresi l'IVA e gli importi di competenza ANAS e Stato. Il risultato viene arrotondato, per difetto o per eccesso, ai 10 centesimi in modo da facilitare i pagamenti.

Per saperne di più:

Sul pedaggio
Nel sito <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a> , sezione "Servizi - Il Pedaggio" sono presenti ulteriori informazioni sul pedaggio. Nella sezione "Servizi - Il Pedaggio - Calcolo del pedaggio" è possibile calcolare, inserendo le stazioni autostradali di entrata ed uscita, l'importo del pedaggio.

### Classificazione dei veicoli autostradali secondo il sistema "Assi-sagoma"



### Per saperne di più:

I pedaggi nel tempo						
Il prospetto visualizza l'andamento dei pedaggi nelle più importanti tratte autostradali gestite. Come si vede dal prospetto, gli importi dei pedaggi nel 2019 hanno subito un lievissimo aumento rispetto all'anno precedente (il prospetto si riferisce ai pedaggi applicati ai veicoli di classe A).						
Stazione di entrata	Padova Est	Padova Est	Mirano-Dolo	Padova Est	Preganzio 1	Padova Est
Stazione di uscita	Venezia-Mestre	Mirano-Dolo	Venezia-Mestre	Preganzio 1	Venezia-Mestre	Martellago-Scorzè
2015	€ 2,80	€ 2,80	€ 0,00	€ 4,00	€ 5,20	€ 2,70
2016	€ 2,80	€ 2,80	€ 0,00	€ 4,00	€ 5,20	€ 2,70
2017	€ 2,70	€ 2,70	€ 0,00	€ 4,00	€ 5,10	€ 2,70
2018	€ 2,70	€ 2,70	€ 0,00	€ 4,00	€ 5,10	€ 2,70
2019	€ 2,80	€ 2,80	€ 0,00	€ 4,10	€ 5,20	€ 2,80

## **Pagare il pedaggio**

### *In entrata*

In entrata, i Clienti non dotati di Telepass ritirano, dagli appositi emettitori automatici, il biglietto da presentare all'uscita per il pagamento del pedaggio.

In caso di mancata emissione del biglietto, non si deve scendere dall'automezzo: basta contattare il personale addetto premendo il pulsante rosso sull'emettitore.

Il Codice della Strada prevede che il Cliente sprovvisto di biglietto debba pagare il pedaggio calcolato dalla più lontana stazione di entrata: perciò occorre evitare di smarrire il biglietto così pure non lo si deve deteriorare piegandolo o esponendolo a fonti di calore o magnetiche.

Per velocizzare le operazioni di ingresso si può utilizzare il "Telepass". Si tratta di una apparecchiatura che permette di pagare il pedaggio senza ritirare biglietti e senza fermarsi alle stazioni: né in entrata né in uscita. Il Centro Servizi è disponibile per informazioni e consegne del Telepass.

### *In uscita*

Il pedaggio può essere pagato per contanti (anche in valuta estera) o con addebito differito: Telepass, Viacard, carte di credito (VISA, VISA ELECTRON, EUROCARD/MASTERCARD, AURA, AMERICAN EXPRESS, DINERS) o carte di debito (Bancomat, Postamat, Fast-Pay). Il servizio non prevede la digitazione del PIN. Ogni pista è contrassegnata con colori e segnaletiche diverse a seconda delle modalità di pagamento accettate:



**Per saperne di più:**

<b>Tipologia di pagamento in uscita presso le stazioni di CAV S.p.A.</b>				
<b>Tipo di pagamento</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
	%	%	%	%
Contante manuale	9,00	9,19	6,86	3,70
Contante Cassa Automatica	13,45	13,96	15,72	16,92
Bancomat - Fast Pay	3,26	3,01	2,73	2,65
Carte di credito	4,06	4,67	5,22	5,90
Viacard scalare	0,78	0,71	0,66	0,68
Viacard differito	2,54	1,35	1,36	1,82
Viacard Telepass	36,05	35,75	35,86	36,44
Telepass Family	30,73	31,24	31,48	31,79
Europass	0,13	0,12	0,11	0,10

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

Ai Clienti con Telepass o con Viacard in c/c la fattura dei pedaggi viene recapitata direttamente a domicilio.

**Per saperne di più:**

<b>Assistenza al pagamento del pedaggio</b>
Quando un cliente arriva in una pista dotata di apparecchiature di esazione automatiche (e quindi senza esattore), nel caso si trovi in difficoltà per il pagamento, non deve scendere dal mezzo, deve premere il pulsante rosso ben visibile sull'apparecchiatura o sulla colonnina di servizio posizionate sul lato sinistro della pista e riceverà le informazioni per risolvere il suo problema. Il servizio, attivo 24 ore su 24, è garantito da una rete di operatori a distanza che possono dialogare con il cliente ed assisterlo nel superamento dell'inconveniente.

## **Abbonamento sul percorso autostradale Mirano/Dolo – Padova Est e viceversa**

La CAV S.p.A. in occasione dell'aggiornamento delle tariffe di pedaggio per l'anno 2014 ha ottenuto dalla Struttura di Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali (ora Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali) del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti l'autorizzazione ad attuare la cosiddetta "barriera virtuale" per il traffico proveniente da ovest, ovvero dalla A13 Bologna-Padova, dalla A4 Padova-Milano e dalla A4 Passante di Mestre, ed in uscita alle stazioni di Mirano/Dolo, Mira/Oriago e Venezia/Mestre.

Tale "barriera virtuale" prevede che il cliente proveniente da ovest paghi lo stesso importo di pedaggio sia che esca alla stazione di Mirano/Dolo che alla stazione di Mira/Oriago o di Venezia/Mestre.

In concomitanza all'introduzione della "barriera virtuale" la CAV S.p.A. ha deciso di concedere ai clienti che risiedono nei comuni di Mira, Mirano, Dolo, Spinea e Pianiga la possibilità di sottoscrivere un abbonamento che permette una riduzione del 40% dell'importo del pedaggio per il tratto autostradale Mirano/Dolo – Padova Est e viceversa.

Per poter usufruire del suddetto abbonamento è necessario che il cliente sottoscriva un contratto Telepass Family ed effettui almeno 20 transiti nell'arco di un mese.

Qualora il cliente non raggiunga il numero minimo di transiti/mese non verrà applicata la riduzione del pedaggio.

### Per saperne di più:

<b>Come ottenere l'abbonamento</b>
<p>Il cliente interessato deve:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• compilare l'apposito modulo che può essere ritirato presso i nostri Centri Servizi oppure scaricato dal sito internet <a href="http://www.caspa.it">www.caspa.it</a> sezione "Home - Servizi - Download - Modulo richiesta abbonamento sul percorso autostradale Padova Est - Mirano/Dolo e viceversa";</li><li>• allegare copia del documento di identità in corso di validità;</li><li>• consegnare personalmente la documentazione esclusivamente presso i Centri Servizi di CAV S.p.A.</li></ul> <p>L'abbonamento è riservato ai soli veicoli in classe "A" (autoveicoli a due assi con altezza fino a 1,30 m e motociclette) ed ha decorrenza annuale dalla data di presentazione della richiesta.</p>

## **Modulazione tariffaria per motoveicoli**

Nel luglio 2017 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e le Società autostradali aderenti hanno raggiunto un accordo che permette una agevolazione sul pedaggio autostradale per i motocicli con decorrenza 01 agosto 2017, sino al 30 giugno 2019.

### Per saperne di più:

<b>Come ottenere l'agevolazione</b>
Il cliente interessato deve rivolgersi esclusivamente presso i Centri Servizi di CAV S.p.A. dove troverà tutte le informazioni e le indicazioni per la sottoscrizione della agevolazione.

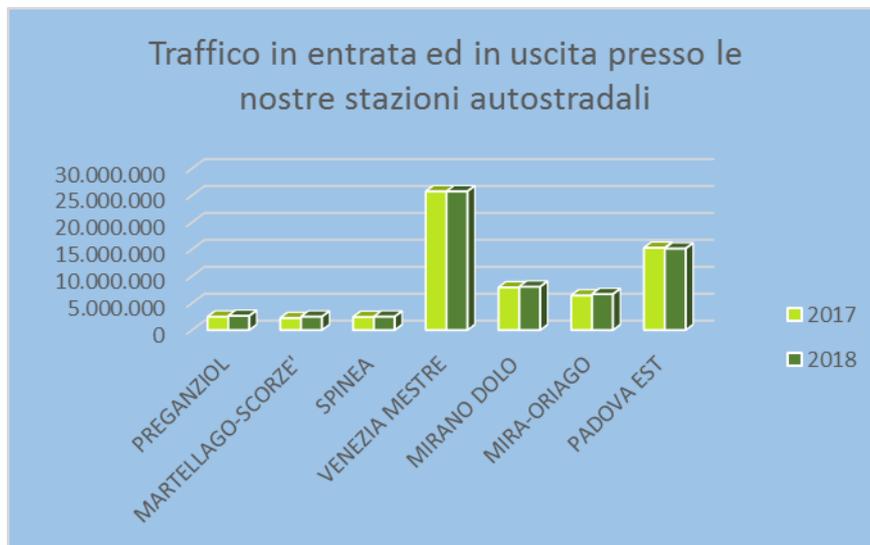
## 1.7 La nostra gestione

### La mobilità

Ogni giorno sulle tratte autostradali gestite transitano in media circa 198.222 veicoli.

#### Per saperne di più:

Informazioni sulla mobilità
<p>Nella sezione "Infotraffico" del sito internet aziendale <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a> è possibile consultare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le mappe aggiornate in tempo reale relative a: eventi di traffico, informazioni comunicate attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile, visualizzazioni di immagini attraverso le web cam disposte lungo le tratte di competenza, flussi di traffico;</li><li>• le ordinanze;</li><li>• il calendario annuale delle previsioni di traffico nel quale sono indicati i periodi di traffico più intenso, consultabile anche in homepage;</li></ul> <p>mentre nella sezione "Servizi - Limitazioni per i mezzi pesanti e Trasporti eccezionali" è possibile consultare il calendario annuale dei divieti di circolazione per i mezzi pesanti ed eccezionali.</p>
<p>Nel sito dell'Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori (AISCAT), <a href="http://www.aiscat.it">www.aiscat.it</a>, sono presenti, all'interno della sezione "Pubblicazioni - Informazioni mensili", i dati mensili relativi all'incidentalità lungo le autostrade italiane.</p>



### *La Polizia Stradale*

La sicurezza e il controllo del traffico autostradale sono affidati e garantiti dalla Polizia Stradale che, con le sue pattuglie, svolge attività di prevenzione, accerta le infrazioni, rileva gli incidenti, regola la circolazione.

La Società ha stipulato con il Ministero degli Interni una apposita convenzione che affida a specifici nuclei della Polizia i compiti previsti dal Codice della Strada.

### *La gestione delle emergenze*

La Polizia Stradale assicura la vigilanza lungo le tratte di competenza ed è responsabile della rilevazione e gestione degli incidenti.

La Società garantisce l'avvio delle operazioni necessarie all'attivazione dei mezzi di soccorso nel più breve tempo possibile dal momento dell'arrivo della segnalazione al Centro Operativo. Per mezzo dei canali informativi a sua disposizione (pannelli a messaggio variabile, informazioni radio quali comunicati del CCISS, sito internet, ecc.), comunica ai Clienti autostradali l'emergenza determinatasi.

### *Assistenza al traffico*

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

Il **Centro Operativo** è un servizio, attivo 24 ore su 24, che gestisce le richieste di soccorso, coordina le azioni delle funzioni aziendali impegnate nell'assistenza al traffico e all'utenza, raccoglie e fornisce informazioni sulla situazione della viabilità e del traffico.

Monitora le condizioni della circolazione stradale attraverso la visione di immagini provenienti da 135 telecamere posizionate lungo le competenze autostradali e da ulteriori 18 telecamere posizionate lungo la rete stradale di adduzione.

Per una migliore gestione degli interventi e monitoraggio del traffico gli operatori del Centro Operativo della Società dispongono di una singola piattaforma hardware di virtualizzazione completa di sistemi di backup e di archiviazione esterni (Nodo Primario), comprensivo di backup e di un nodo di Disaster Recovery presso la stazione autostradale di Mirano-Dolo a garanzia di una corretta gestione dei dati di ripristino immediato in caso di malfunzionamento e inoltre di un nuovo Videowall, di un nuovo software di videosorveglianza e di gestione delle colonnine SOS.

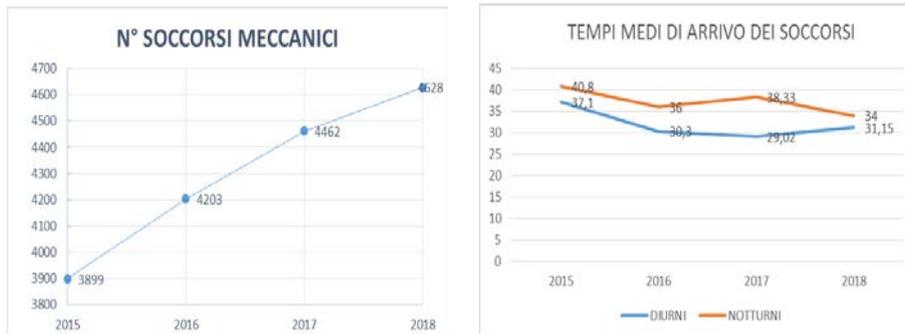
Il Centro Operativo risponde ai numeri 800996099 - 0415497118 - 0415497132.

Gli **Ausiliari della Viabilità** sono un servizio di pronto intervento ed assistenza costantemente attivo collegato direttamente al Centro Operativo attraverso un ponte radio dedicato. Di norma sono impegnati nel controllo e pattugliamento del sedime autostradale. Intervengono in caso di incidenti sia per la regolazione del traffico che per la redazione del modulo di rilievo nel caso di incidenti ove vi siano danni solo a cose e senza esiti sulle persone.

Gli Ausiliari sono allo scopo formati per essere in grado di svolgere al meglio i loro compiti anche in situazioni critiche. Collaborano con la Polizia e con gli altri Enti di soccorso e intervengono per garantire assistenza e sicurezza ai Clienti in difficoltà, viaggiano su furgoni adeguatamente attrezzati per l'emergenza e con messaggistica a pannelli a messaggio variabile.

### ***Il soccorso meccanico***

La Società assicura la possibilità di soccorso meccanico per i mezzi in avaria o coinvolti in un incidente. La Società ha stipulato apposite convenzioni con note organizzazioni di soccorso: ACI Global S.p.A., Europ Assistance - VAI S.p.A., AXA Assistance, IMA Servizi S.c.a.r.l. per garantire il servizio in modo continuato sia per i mezzi leggeri che pesanti. La Società effettua controlli affinché il soccorso sia svolto secondo quanto stabilito nella convenzione con particolare riguardo alla qualità del servizio offerto ed ai tempi massimi di intervento.



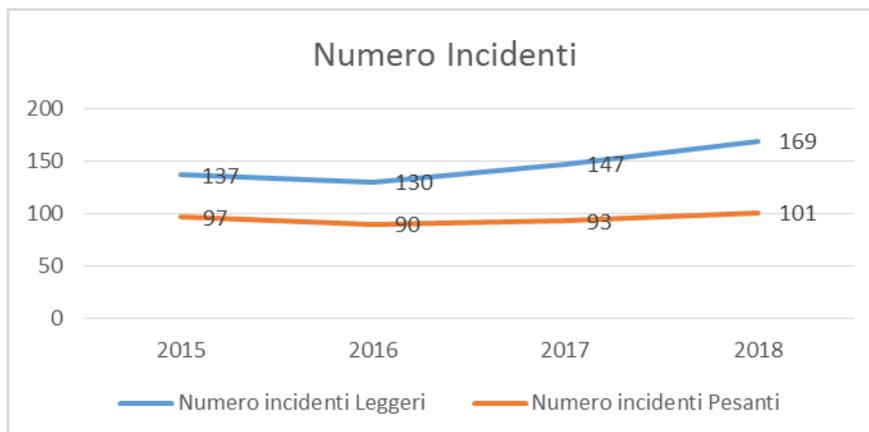
### ***Il soccorso sanitario***

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

[Per saperne di più:](#)

**Richiesta assistenza**

Il Centro Operativo della Società è attivo 24 ore su 24 e risponde alle richieste di assistenza meccanica o sanitaria ai numeri **041 5497118-041 5497132**.





### ***L'assistenza commerciale***

Presso la barriera di Venezia-Mestre e la stazione autostradale di Padova Est sono presenti due Centri servizi per l'assistenza commerciale ai Clienti. Nei Centri Servizi vengono fornite informazioni sui metodi di pagamento del pedaggio, è possibile ritirare i Telepass, regolarizzare i mancati pagamenti del pedaggio autostradale, ottenere moduli per richiedere fatture e moduli per la richiesta di risarcimento danni, presentare reclami, suggerimenti, segnalazioni, ecc.

### **Per saperne di più:**

<b>Operazioni più significative effettuate dai Centri Servizi</b>				
Anno	Centro Servizi di Mestre		Centro servizi di Padova Est	
	2017	2018	2017	2018
RMPP Incassati	7.422	7.462	3.714	4.289
Operazioni Telepass	11.534	11.902	7.461	10.819
Operazioni su Targhe	28.042	28.892	15.921	23.734
Tessere Scalari Vendute	5.129	5.557	4.137	4.992
<b>Totale operazioni</b>	<b>52.127</b>	<b>53.813</b>	<b>31.233</b>	<b>43.834</b>

***Il Centro Servizi di Mestre*** è raggiungibile direttamente dalla A57, in uscita alla barriera di Venezia-Mestre provenendo da Padova, oppure seguendo la segnaletica a partire dalla rotatoria sullo svincolo di Marghera che si trova sulla A57 Tangenziale di Mestre. Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:45 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00 - e-mail: [centro.servizi@cavspa.it](mailto:centro.servizi@cavspa.it).

Il Centro Servizi di Mestre è chiuso il sabato, la domenica, le festività infrasettimanali, il 13 giugno, il 14 agosto ed il 24 dicembre.

Il 31 dicembre il Centro Servizi è aperto dalle ore 08:30 alle ore 12:00.

*Il Centro Servizi di Padova Est* è situato all'ingresso della stazione autostradale di Padova Est. Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:45, dalle ore 14:30 alle ore 18:00 - e-mail: [centro.servizipd@cavspa.it](mailto:centro.servizipd@cavspa.it).

Il Centro Servizi di Padova Est è chiuso il sabato e la domenica, le festività infrasettimanali, il 13 giugno, il 14 agosto ed il 24 dicembre.

Il 31 dicembre il Centro Servizi è aperto dalle ore 8:30 alle ore 12:00.

**Per saperne di più:**

Informazioni
Per informazioni Telepass/Viacard contattare 840.043.043 (la telefonata avrà il costo del solo scatto alla risposta), oppure consultare il sito internet <a href="http://www.telepass.com/info@autostrade.it">www.telepass.com/info@autostrade.it</a>
Per informazioni sui mancati pagamenti pedaggi CAV S.p.A. si possono contattare: Centro Servizi di Venezia-Mestre: tel. 041 5497184 Centro Servizi di Padova Est: tel. 049 7818730

***I trasporti eccezionali***

La Società offre la possibilità di accesso anche ai veicoli e/o trasporti eccezionali, compatibilmente con le strutture e la situazione di traffico. I veicoli e/o carichi eccezionali, ai sensi dell'art. 10 del Codice della Strada, per accedere alla rete autostradale devono essere muniti di regolare autorizzazione.

La richiesta delle autorizzazioni per transiti eccezionali può essere effettuata all'Ufficio Transiti Eccezionali presso la Area Esercizio della Società a Marghera (VE) via Bottenigo n. 64/A - tel. 041 5497113-154; fax 041 5497281; e-mail: [ufficio.trasporti.eccezionali@cavspa.it](mailto:ufficio.trasporti.eccezionali@cavspa.it), con orari: tutti i giorni non festivi, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.00; il 02 novembre e il 31 dicembre dalle ore 8:30 alle ore 12:00; chiuso il 13 giugno, il 14 agosto e il 24 dicembre.

**Per saperne di più:**

Informazioni su richiesta per transiti eccezionali
Nel sito <a href="https://teonline.autostrade.it">https://teonline.autostrade.it</a> si trovano tutte le indicazioni sulla normativa prevista dal Codice della Strada per i transiti eccezionali, sulle modalità di inoltro di una richiesta di autorizzazione al transito, sulla modulistica e sulla documentazione necessaria alla presentazione della richiesta.

**La manutenzione**

La manutenzione è elemento qualificante del servizio offerto dalla Società. Per ridurre al minimo i disagi all'utenza, la CAV programma gli interventi manutentivi tenendo conto delle

previsioni di traffico. Le manutenzioni vengono eseguite, compatibilmente con le esigenze tecniche, in orari notturni o in fasce orarie in cui il traffico presenta minore concentrazione.

### *Le aree a verde*

Lungo le tratte autostradali gestite vi sono aree tenute a prato o coperte con arbusti e alberature. L'attività di mitigazione ambientale è costante in particolare lungo la A4 dove è stato realizzato il "Passante Verde". Si tratta di un sistema articolato di interventi ambientali finalizzati a mitigare gli impatti dell'autostrada e a ricucire la cesura determinata sul territorio dando forma ad un parco territoriale che si estende lungo il tracciato dell'infrastruttura.

Complessivamente l'intera opera consta di circa 150 ettari di verde dislocati sia in aree disposte lungo tutto il tracciato autostradale sia in macro aree adibite a parco urbano e fruibili dalla popolazione.

La Società, infine, è impegnata nel mantenimento del patrimonio verde, già acquisito, con regolari interventi di manutenzione, pulizia, potatura, concimazione, ecc.

### *I servizi invernali*

All'inizio della stagione invernale, la Società pianifica le operazioni per la gestione delle eventuali situazioni di emergenza dovute a condizioni atmosferiche avverse preparando i mezzi e curando il preventivo coordinamento del personale interno e degli operatori esterni di cui si avvale. Per aumentare la velocità degli interventi di sgombero neve e di prevenzione ghiaccio, oltre al punto manutenzione principale presso la stazione di Venezia-Mestre, dotato di un grande silos per stoccaggio di cloruri, sono stati realizzati altri tre punti: uno a Spinea, uno a Preganziol e uno a Dese. Tutti i punti manutenzione, oltre allo stoccaggio cloruri, sono attrezzati con lame sgombraneve e spargitori di fondenti salini.

Durante la stagione invernale, la CAV provvede al monitoraggio delle condizioni del manto stradale e della situazione meteorologica per prevenire formazioni di ghiaccio o per sgomberare la neve.

La CAV si è inoltre dotata di specifiche istruzioni operative predisposte con riferimento alle disposizioni dell'art. 30, comma 7 del regolamento di esecuzione del codice della strada. Tali istruzioni definiscono le modalità di monitoraggio del manto stradale in funzione delle condizioni meteo e le modalità di intervento in caso di ghiaccio o neve.

Per saperne di più:

Monitoraggio invernale	2012	2013	2014	2015
Rilevatori di ghiaccio	5	9	9	5
Rilevatori di nebbia	5	5	5	5

I sensori sono posizionati sopra i pannelli a messaggio variabile e permettono di monitorare contemporaneamente ogni singola corsia per ogni senso di marcia. La loro collocazione permette una tempestiva attività di manutenzione, senza alcuna necessità di allestire cantieri stradali per interventi manutentivi.

***Le pavimentazioni***

Tutta la rete è dotata di pavimentazione che risponde alle norme vigenti. A seconda delle caratteristiche tecnico-funzionali delle tratte in concessione sono stati impiegati diversi tipi di conglomerati bituminosi per una miglior resa in termini di sicurezza complessiva. Pertanto, tutte le tratte autostradali di competenza sono state dotate di pavimentazione drenante e fonoassorbente ad eccezione del percorso urbano della Tangenziale di Mestre e del Raccordo Marco Polo: questi ultimi sono, invece, pavimentati con conglomerati "multifunzionali" che utilizzano speciali bitumi modificati denominati "hard".

Il piano viabile viene quotidianamente controllato a vista, periodicamente pulito con spazzatura meccanica e annualmente ne viene rilevato il grado di usura verificando il mantenimento degli standard di sicurezza.

Per saperne di più:

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

Almeno una volta all'anno tutta la pavimentazione stradale viene sottoposta al monitoraggio strumentale per verificarne il grado di usura.

***Illuminazione***

L'impianto di illuminazione è diffuso lungo tutta la tratta gestita e particolarmente sviluppato nei punti critici come il percorso urbano, gli svincoli o 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 utilizzati sensori che automaticamente regolano l'intensità di luce dell'impianto in funzione delle condizioni di luce esterne al sottopasso.

Lungo il tratto urbano della A57 sono proseguiti i lavori di sostituzione dei corpi illuminanti con lampade al sodio con altri di nuova generazione con tecnologia a led che consentono di avere una luce più performante, un minor consumo energetico, una riduzione drastica degli interventi di manutenzione e la diminuzione dell'inquinamento luminoso nel rispetto di quanto previsto dalla legge regionale n.17 del 07 agosto 2009.

Sono in fase di valutazione gli effetti della diffusione della tecnologia a led anche su tutti i punti luce della struttura autostradale gestita e dei relativi costi.

La CAV S.p.A. ha realizzato n. 2 impianti fotovoltaici posti uno nel tratto tra Padova Est ed il bivio A4-A57 e l'altro lungo il Passante di Mestre.

**Per saperne di più:**

illuminazione
Nei 74 chilometri di competenza si possono contare circa 7.850 punti luce.

***Segnaletica orizzontale e verticale***

La segnaletica orizzontale e verticale viene realizzata con vernici ad alta rifrangenza ed è costantemente monitorata e rinnovata.

Nel tratto della A4 denominato Passante di Mestre, per aumentare il margine di sicurezza, sono state utilizzate linee in rilievo 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, sia sulla corsia di sorpasso che sulla corsia di marcia lenta, provoca rumore e vibrazioni che possono essere percepite dal conducente inducendolo a prestare maggior attenzione alla guida.

La segnaletica verticale è censita all'interno di uno specifico applicativo informatico. Sulla base dei dati in esso contenuti sono programmati gli interventi di sostituzione delle tabelle meno efficienti o prossime al raggiungimento dei limiti di validità disposti dalla normativa vigente in materia.

Nel corso del prossimo triennio, si procederà ad una graduale sostituzione dei pannelli segnaletici procedendo per ordine di vetustà e per tratte autostradali omogenee.

**Per saperne di più:**

Segnaletica orizzontale
La segnaletica orizzontale viene rinnovata almeno una volta l'anno.

**L'informazione per il viaggiatore**

***I pannelli a messaggio variabile***

La Società offre ai Clienti autostradali notizie su traffico e viabilità, in tempo reale, attraverso pannelli a messaggio variabile disposti lungo i percorsi autostradali e all'esterno di essi.

Per saperne di più:

Pannelli a messaggio variabile
Lungo i 74 km di autostrada sono attivi 74 pannelli a messaggio variabile.

E' stata realizzata una importante riqualificazione della rete di trasmissione dati in fibra ottica per garantire la connessione degli impianti esterni (ad esempio i Pannelli a Messaggio Variabile) con il Centro Operativo e tra le strutture aziendali.

L'intervento è stato eseguito per disporre di una rete dati autonoma ed ordinata gestita completamente da CAV che permetta una completa affidabilità alle future implementazioni tecnologiche.

Per saperne di più:

Pannelli a messaggio variabile
Nelle aree urbane di Padova e Venezia, lungo gli assi stradali di adduzione alla rete autostradale in concessione e agli svincoli di ingresso sono stati posizionati 44 pannelli a messaggio variabile.
Sono presenti pannelli a messaggio variabile con 15 caratteri disposti su 3 righe per un totale di 45 caratteri e pannelli a messaggio variabile con 15 caratteri disposti su 4 righe per un totale di 60 caratteri disponibili.

***I notiziari radio/TV***

Notizie sul traffico e viabilità possono essere ascoltate su **RADIORAI** che trasmette i comunicati del "**CCISS - Viaggiare informati**" con informazioni su tutta la rete autostradale e stradale d'Italia, su Radio Traffic e sull'app INFOVIAGGIANDO.

Per saperne di più:

Informazioni su traffico e viabilità
Il Centro Operativo della CAV S.p.A., quando l'operatore non è impegnato da collegamenti prioritari (Polizia Stradale, VVFF, SUEM, etc.), fornisce informazioni sulla viabilità ai numeri 800996099 - 0415497118 - 0415497132.

***Portale INFOVIAGGIANDO***

CAV S.p.A. in collaborazione con le concessionarie che gestiscono le tratte autostradali limitrofe (Autostrada Brescia - Verona - Vicenza - Padova S.p.A. ed S.p.A. Autovie Venete) ha sviluppato una piattaforma tecnologica unica per assicurare il servizio di infomobilità attraverso il portale INFOVIAGGIANDO ([www.infoviaggiando.it](http://www.infoviaggiando.it)) e specifica app.

"Infoviaggiando" è la nuova applicazione gratuita sull'infomobilità, per Android e IOS, che fornisce tutte le informazioni (in italiano e inglese) in tempo reale sulla situazione della viabilità e del traffico e consente di organizzare il viaggio,

consultando le previsioni e i divieti in vigore, dando informazioni sulla presenza di cantieri o altri eventi sulle autostrade gestite dalle tre concessionarie.

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

### ***Il sito internet***

Il sito internet [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) offre informazioni generali sulla CAV S.p.A. oltre a dare la possibilità di accedere ad una serie di servizi e di scaricare i modelli quali: i moduli per la richiesta di fatturazione pedaggi, i bandi per l'affidamento di lavori, forniture e servizi, le ordinanze per i lavori in essere e da eseguire, i contatti utili, i moduli per la denuncia sinistro, ecc.

E' inoltre possibile informarsi sui cantieri di lavoro con ripercussione sulla viabilità, consultare il calendario con le previsioni delle giornate di traffico intenso e le giornate di interdizione al transito autostradale per i mezzi pesanti e/o trasporti con caratteristiche di eccezionalità.

In tempo reale, mette a disposizione 34 webcam per visualizzare le immagini del traffico nei più importanti punti di interconnessione autostradale e di attraversamento urbano, i messaggi esposti sui portali, i dati relativi alla velocità e al flusso dei veicoli.

### **Per saperne di più:**

<b>Trasparenza</b>
<p>Il sito internet aziendale <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a> ospita una sezione denominata "Società trasparente". La sezione propone numerosissime informazioni sull'organizzazione di CAV, sugli amministratori e sulle figure di vertice della società, sui bilanci, sui contratti per lavori, per forniture e servizi, sui bandi e su altre attività di CAV.</p> <p>L'attivazione sul sito aziendale della sezione "Società Trasparente" è un impegno previsto dalla legge 190/2012 sulla prevenzione della corruzione e dal successivo decreto 33/2013 sulla trasparenza, modificato dal D. Lgs.97/2016.</p> <p>Anche la CAV ha dotato il proprio sito di questa sezione per favorire la "trasparenza" intesa come la possibilità per chiunque di accedere alle informazioni relative alla sua organizzazione e alla sua attività con ciò consentendo a chiunque fosse interessato di esercitare qualche forma di controllo sul perseguimento, da parte di CAV, degli obiettivi statuari o sull'utilizzo delle risorse.</p>

**Per saperne di più:**

Sito internet				
	Anno			
	2015	2016	2017	2018
Numero visite	314.563	397.710	316.129	284.336
Webcam	29,19%	34,99%	16,76%	13,75%
Eventi traffico	6,04%	7,73%	6,13%	4,27%
Home page	10,24%	8,22%	34,61%	21,00%
Bandi	3,84%	2,70%	4,26%	2,30%
Mancato pagamento	1,82%	1,94%	5,53%	6,20%
Richiesta fatturazione	0,31%	0,24%	0,44%	0,34%

**Per saperne di più:**

Siti internet
Il sito internet della Concessioni Autostradali Venete è <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a> .

## **I servizi per il confort del viaggiatore**

### ***Le aree di servizio***

Le aree di servizio permettono a chi viaggia di interrompere il percorso, di riposarsi e ristorarsi e perciò rappresentano anche un importante fattore di sicurezza. La CAV pone quindi particolare attenzione allo sviluppo di queste strutture. Attualmente lungo i due tracciati gestiti dalla CAV sono presenti quattro aree di servizio: due (Arino Est e Arino Ovest) sono situate lungo la A4 al chilometro 372,500, nei pressi dell'interconnessione ovest della A4 con la A57. Le altre due aree di servizio sono poste lungo la A57 Tangenziale di Mestre, poco dopo la barriera di Venezia-Mestre in direzione Venezia.

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

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

La CAV S.p.A. effettua mensilmente dei controlli presso le aree di servizio per verificare lo stato di manutenzione delle strutture, il rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti ed in generale i livelli di servizio offerti.

Nella seguente tabella sono indicati i principali servizi offerti nelle aree di servizio.

									
Aree servizio	Benzina gasolio	GPL	Metano	Officine	Info Point	Ristoranti	Bar	Alberghi	Servizi Disabili
Arino Est	•	•	•		•	•	•		•
Arino Ovest	•	•	•			•	•		•
Marghera Est	•			•			•	•	•
Marghera Ovest	•						•		•

[Per saperne di più:](#)

**Informazioni sulle aree di servizio**

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

## Sicurezza e ambiente

Tutte le strutture autostradali in concessione sono state progettate, costruite e dotate di tecnologia avanzata per offrire sicurezza e fruibilità.

Esse presentano caratteristiche costruttive molto diverse.

La tratta della A4 (Passante di Mestre) è in larga parte costruita in "trincea" cioè sotto il piano campagna. Questo accorgimento ha permesso alla struttura di superare agevolmente le interferenze con altre opere di mobilità, di ridurre l'impatto ambientale e di rendere più vario il percorso mantenendo desta l'attenzione del conducente.

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

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

Per ridurre l'impatto ambientale delle strutture, sul tratto urbano della A57 è stato realizzato un sistema di raccolta e depurazione delle acque di prima pioggia oltre alla creazione di un corridoio verde che rende più armonico l'inserimento della Tangenziale nell'ambiente che attraversa.

Anche lungo la A4, nel segmento denominato Passante è già in funzione un sistema di raccolta e pulizia delle acque meteoriche.

### *Monitoraggio delle strutture autostradali*

La CAV si avvale di un sistema di monitoraggio delle strutture autostradali di competenza attraverso un sistema di controlli basati su ispezioni trimestrali ed annuali.

Il sistema consente di attribuire un parametro di qualità alle strutture (TSP) che viene utilizzato per programmare la manutenzione delle strutture stesse.

### ***Le barriere di sicurezza***

Tutte le nostre tratte sono provviste di barriere di sicurezza sullo spartitraffico centrale senza soluzione di continuità. Il lato destro delle carreggiate è protetto da barriere in quantità ben superiore alle richieste minime di legge: 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.

### ***Le barriere antirumore***

La Società, al fine di contenere il rumore dei mezzi che percorrono quotidianamente i due tratti autostradali, oltre ad aver dotato le strutture di pavimentazione fonoassorbente, ha installato, in punti ben precisi, delle barriere antirumore.

### **Per saperne di più:**

<b>Controllo attivo del rumore</b>
<p>Active Noise Control (in sigla: ANC) è un metodo per ridurre un suono non voluto tramite la sovrapposizione di un secondo suono specificamente progettato per cancellare il primo. E' un nuovo modo di affrontare il problema dell'inquinamento acustico: non solo barriere e difese passive ma realizzazione di strumenti che sfruttano la natura del suono per ridurlo o annullarlo.</p> <p>Così la CAV S.p.A., che ha già dotato le proprie strutture di barriere e pavimentazioni fonoassorbenti, ha deciso di aprire una nuova fase nella lotta al rumore ed ha indetto una gara per una ricerca e sviluppo industriale di un sistema di controllo attivo del rumore ANC. L'obiettivo è di coinvolgere partner qualificati in un settore di grande importanza per l'ambiente ma anche per i risvolti economici che comporta.</p>

### ***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 quale asse di scorrimento a tre corsie per ogni senso di marcia senza la corsia di emergenza, le piazzole hanno esclusiva funzione di sosta di emergenza.

### ***Gli impianti tecnologici e di servizio***

Le strutture autostradali gestite, sia per la loro conformazione sia per il consistente volume di traffico che vi transita, sono state arricchite con impianti tecnologici e di servizio per garantire un altissimo livello di sicurezza. Citiamo come esempi:

**gli impianti antincendio:** il tratto urbano della Tangenziale di Mestre è dotato di un sistema idrico antincendio. In particolare nel corso del 2017 è stato dato avvio ad un importante intervento di manutenzione straordinaria dell'impianto idrico per riportarlo nelle migliori condizioni di funzionalità. Invece, nel sottopasso artificiale "Pontebbana" che con i suoi 444 metri è il più lungo del

Passante, è stato installato un impianto di rilevazione incendio che in caso di emergenza attiva automaticamente i sistemi di sicurezza;

**gli impianti di sollevamento delle acque di pioggia:** lungo il Passante di Mestre e lungo il tratto urbano della Tangenziale di Mestre sono presenti sistemi di sollevamento delle acque piovane che evitano i rischi di allagamento del piano stradale e sono collegati con impianti di disoleazione e depurazione.

Gli impianti sono costantemente supervisionati dal Centro Operativo, attivo 24 ore su 24, e da un Centro Tecnico di pronto intervento.

Il Centro Operativo, oltre a gestire le emergenze dai vari impianti di rilevamento, in tempo reale segnala ai clienti, attraverso i pannelli a messaggio variabile, le eventuali anomalie ed emergenze che si verificano lungo il percorso e nelle gallerie.

Il funzionamento degli impianti è soggetto a controlli ed interventi di manutenzione periodici.

### ***Le colonnine SOS***

In media ogni 1500 metri si trova una colonnina SOS che permette di attivare l'intervento di soccorso meccanico e sanitario e di dialogare direttamente con un addetto del Centro Operativo.

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

### **Per saperne di più:**

Sicurezza
Nei 74 chilometri di competenza si possono contare 75 colonnine SOS.

### ***Vie di sicurezza e strade di servizio***

Le autostrade di competenza della CAV sono dotate di strutture viarie di supporto dedicate alla gestione delle emergenze e delle manutenzioni.

Nel tratto Mestre-Padova, la viabilità di supporto è costituita da due vie di sicurezza che corrono, una per lato, lungo tutto il percorso oltre le barriere di sicurezza e le barriere fonoassorbenti. Le vie si collegano all'asse autostradale mediante accessi regolamentati. Su di esse possono muoversi i mezzi di manutenzione 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.

Infine, il tratto urbano della A57, data la sua particolare conformazione in rilevato e viadotto, è stato dotato di percorsi pedonali di fuga collegati a piazzole di emergenza e vie di fuga sul piano campagna.

### *Le reti di recinzione*

La rete di recinzione impedisce l'accesso incontrollato alla struttura, per esempio: di animali. Le recinzioni vengono sistematicamente monitorate, periodicamente rinnovate e ripulite dalle piante infestanti.

## **L'assistenza all'esazione**

### *La disponibilità alle stazioni autostradali*

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

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

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

In talune stazioni, le più frequentate, ci sono anche porte bimodali che possono essere presidiate da personale di esazione nelle quali è possibile effettuare il pagamento in contanti, con tessere Viacard, con carte di credito o di debito (Bancomat).

### Per saperne di più:

Composizione stazioni autostradali				
Stazione autostradale	Totale porte	Porte manuali	Porte automatiche	Porte telepass
Spinea	14	0	6	8
Martellago-Scorzè	14	0	6	8
Preganziol	14	0	6	8
Padova Est	15	0	8	7
Mirano-Dolo	8	0	4	4
Mira-Oriago	8	0	4	4
Venezia-Mestre	22	0	14	8

## **Gli imprevisti al momento del pagamento**

L'impossibilità, per qualsiasi motivo, di pagare il pedaggio non determina particolari difficoltà: viene emesso un "rapporto di mancato pagamento".

Nelle **piste con esattore** il rapporto viene consegnato dallo stesso esattore.

Nelle **piste automatiche** il rapporto viene emesso dalle medesime apparecchiature. Perciò, qualora si verificassero inconvenienti che non consentono il regolare pagamento del pedaggio, **non si deve scendere dal veicolo né fare retromarcia in pista** ma premere il pulsante "richiesta intervento", comunicando con l'operatore.

Il pagamento del pedaggio relativo ad un rapporto di mancato pagamento emesso esclusivamente da una delle stazioni della CAV S.p.A. può essere regolarizzato presso i Centri Servizi o le stazioni autostradali della Società. In alternativa può essere pagato:

\* con carta di credito collegandosi al sito [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) e seguendo le indicazioni riportate nell'apposita sezione "**mancati pagamenti**" (per la transazione non viene addebitato alcun costo);

\* con bonifico bancario a favore di CAV S.p.A. codice IBAN: IT 73 P 07601 02000 000094538659 indicando nella causale del versamento la targa del veicolo e il numero del mancato pagamento.

Il "rapporto di mancato pagamento" può essere pagato senza aggravio di spese entro 15gg dalla data di emissione. Trascorso tale periodo l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (Art. 176/11 bis C.d.S.). Il mancato versamento di quanto dovuto comporterà il recupero forzoso del credito con il conseguente aggravio delle spese a carico del debitore. Inoltre, in tal caso, i relativi atti saranno trasmessi alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, comma 11 e 21, del Codice della Strada che prevede il pagamento di una somma da € 85,00 ad € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore.

[Per saperne di più:](#)

<b>Informazioni sulla regolarizzazione dei mancati pagamenti</b>
------------------------------------------------------------------

Per ulteriori informazioni sui rapporti di mancato pagamento il Centro Servizi di Venezia-Mestre è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:45 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00; il 31 dicembre è aperto dalle ore 08:30 alle ore 12:00. Chiuso il sabato, la domenica, le festività infrasettimanali, il 13 giugno, il 14 agosto ed il 24 dicembre. E-mail: <a href="mailto:centro.servizi@cavspa.it">centro.servizi@cavspa.it</a> ; tel. 041 5497184;
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

il Centro Servizi di Padova Est è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:45 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00; 31 dicembre dalle ore 8:30 alle ore 12:00. Chiuso il sabato e la domenica, le festività infrasettimanali, il 13 giugno, il 14 agosto e il 24 dicembre - e-mail: <a href="mailto:centro.servizipd@cavspa.it">centro.servizipd@cavspa.it</a> ; tel. 049 7818730.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 1.8 Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura

Nella sezione "Infotraffico" del sito internet [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) sono presenti, in tempo reale, tutte le informazioni relative alla situazione del traffico lungo le tratte gestite.

E' inoltre possibile, per alcune tratte, visualizzare il posizionamento dei pannelli a messaggio variabile, le indicazioni su di essi esposte e consultare le immagini trasmesse dalle webcam collocate lungo i percorsi.

Infine, è possibile trovare indicazioni sull'ubicazione delle aree di servizio e di sosta e dei punti di informazione ai Clienti.

Per una migliore conoscenza della struttura autostradale gestita e della sua fruibilità è possibile consultare la mappa dei percorsi autostradali allegata alla presenta Carta dei Servizi.

## 1.9 Procedure seguite di customer satisfaction

Obiettivo principale della CAV, oltre a garantire un adeguato servizio autostradale, è il raggiungimento della soddisfazione dei Clienti attraverso il miglioramento della qualità percepita.

Per monitorare il livello di soddisfazione dei Clienti, la Società mette a disposizione nella home page e nelle varie sezioni del proprio sito internet [www.cavspa.it](http://www.cavspa.it) un questionario di soddisfazione nel quale il Cliente può giudicare i vari aspetti del servizio autostradale offerto.

La Società analizza i dati raccolti e i suggerimenti pervenuti.

Soddisfazione totale dei Clienti (%)			
	2016	2017	2018
Buono	24	42	48
Sufficiente	44	41	36
Insufficiente	7	6	5
Cattivo	25	11	11

## 2.1 Le politiche e la gestione per la qualità

La Concessioni Autostradali Venete è una società autostradale relativamente giovane: nata nel 2008 ha iniziato la sua gestione nel 2009 e, fin da subito, ha compreso tra i propri obiettivi la implementazione di sistemi di gestione che favorissero l'efficace attuazione e l'effettivo rispetto di leggi e norme che regolano l'attività di CAV come soggetto giuridico, come concessionario e come soggetto imprenditoriale.

Nel 2012 la CAV ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo per la prevenzione dei reati previsti dal Decreto legislativo n. 231/2001.

Nel 2013 ha creato e certificato, tramite un Organismo indipendente, il proprio sistema di gestione per la qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008.

Nel 2015 ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza secondo lo standard BS OHSAS 18001:2007.

Nel 2017 ha avviato una attività di aggiornamento ed integrazione dei sistemi di gestione già in uso e l'implementazione di nuovi sistemi di gestione inerenti gli aspetti ambientali e la sicurezza del traffico stradale.

Tale attività si è conclusa nel settembre 2018 con l'ottenimento da parte di CAV S.p.A. della certificazione integrata dei propri sistemi di gestione (sistema di gestione per la qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015, sistema di gestione della salute e sicurezza secondo lo standard BS OHSAS 18001:2007, sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 e sistema di gestione della sicurezza del traffico secondo la norma UNI ISO 39001:2016).

Motore dell'impegno nella costruzione dei sistemi di gestione è la politica per la qualità orientata alla soddisfazione del cliente quale elemento determinante per un efficace svolgimento dell'attività aziendale e per la ricerca del miglioramento.

[Per saperne di più:](#)

<b>Modello Organizzativo e Codice Etico</b>
Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ed il Codice Etico di CAV S.p.A. possono essere scaricati dal sito internet <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a> , sezione "Società - D. Lgs. 231/2001- il modello".

## 2.2 Gli indicatori della qualità

Questa sezione raccoglie in un unico schema indicatori di qualità che per CAV costituiscono altrettanti obiettivi di gestione.

Il loro costante monitoraggio e il rispetto degli standard prefissati costituiscono una forte spinta verso il miglioramento delle prestazioni che CAV vuole offrire ai propri Clienti.

### Sicurezza del viaggio

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

### Regolarità del Servizio

Fattore qualità	Indicatore qualità	Unità misura	Standard di riferimento
Regolarità del Servizio	Stato segnaletica orizzontale (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

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

### Servizi per viaggiatori diversamente abili

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

**Informazione ai Clienti**

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

\* da intendersi 10 giorni lavorativi

## 3.1 La tutela del Cliente

### I reclami

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

Per inviare reclami e suggerimenti:

Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A.

Via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE)

Tel 041 5497111 - fax 041 5497285

E-mail: [ufficio.protocollo@cavspa.it](mailto:ufficio.protocollo@cavspa.it)

[Per saperne di più:](#)

Informazioni sulla regolarizzazione dei mancati pagamenti
La Società ha predisposto un modulo di reclamo che può essere reperito presso i Centri Servizi di Venezia - Mestre e di Padova Est, oppure nella sezione "Servizi - Download" del sito internet <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a>

### I rimborsi

La Società assicura il rimborso dei pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza della relativa dichiarazione resa dal Cliente.

La richiesta di rimborso può essere direttamente presentata ai Centri Servizi o indirizzata alla:

Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A.

via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE)

fax 041 5497285

E-mail: [ufficio.protocollo@cavspa.it](mailto:ufficio.protocollo@cavspa.it)

[Per saperne di più:](#)

Informazioni sulla richiesta di rimborsi
Sul sito internet della Società <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a> sono disponibili maggiori informazioni sulle modalità di richiesta di rimborso dei pedaggi.

## **Richieste di risarcimento danni**

La Società ha stipulato una polizza per la “responsabilità civile verso terzi” per risarcire il Cliente autostradale dei danni per i quali sia inequivocabilmente dimostrata la responsabilità della CAV S.p.A..

Nel caso in cui il Cliente, percorrendo l’autostrada, subisca un danno e ritenga che la Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A. ne sia responsabile, può richiedere il risarcimento dei danni. La richiesta deve contenere le generalità del richiedente e la descrizione dettagliata del sinistro nella quale si deve specificare se vi era la presenza o meno di cantieri di lavoro e se sia intervenuta la Polizia Stradale.

Inoltre deve essere allegata tutta la documentazione di supporto alla richiesta stessa (foto, preventivi, dichiarazioni di testimoni, ecc.).

La richiesta deve essere inviata a:

Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A.

via Bottenigo, 64/A - 30175 Marghera (VE)

tel. 041 5497625 (orari di ufficio: 9-13)

fax 041 5497285

E-mail: [ufficio.protocollo@cavspa.it](mailto:ufficio.protocollo@cavspa.it)

oppure consegnata ai Centri Servizi di Mestre o di Padova Est.

### Per saperne di più:

<b>Informazioni sulla richiesta di risarcimento danni</b>
Per facilitare l’operazione di richiesta di risarcimento danni, la Società ha predisposto un apposito modello (Denuncia sinistro - richiesta risarcimento danni) reperibile presso i Centri Servizi di Venezia-Mestre e Padova Est, gli esattori e presso il sito internet <a href="http://www.cavspa.it">www.cavspa.it</a> nella sezione “Servizi - Download”. Il modello riporta le modalità di inoltro della richiesta stessa.

## 3.2 Numeri utili

### Informazioni sulla viabilità e meteo

Centro Operativo 800 996 099  
041 5497118-132

### In caso di incidente

Centro Operativo 800 996 099  
041 5497118-132

Polizia Stradale 113

Soccorso meccanico:

Centro Operativo 041 5497118-132  
ACI Soccorso Stradale 803 116  
Europ Assistance - Vai 803 803  
AXA Assistance 800 294292  
IMA Servizi S.c.a.r.l. 800 613613  
Servizio Sanitario Nazionale 118

### Informazioni in caso di danni

Servizio Approvvigionamenti 041 5497625  
Dal lunedì al venerdì: 9-13

### Informazioni commerciali

Centro Servizi di Venezia-Mestre Aperto  
dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:45 e  
dalle ore 14:30 alle ore 18:00;  
il 31 dicembre è aperto dalle ore 8:30 alle ore 12:00.  
Chiuso il sabato e la domenica,  
le festività infrasettimanali, il 13 giugno, il 14 agosto e  
il 24 dicembre.  
[centro.servizi@cavspa.it](mailto:centro.servizi@cavspa.it)

Centro Servizi di Padova Est Aperto  
dal lunedì al venerdì: dalle ore 08:30 alle ore 12:45 e  
dalle ore 14:30 alle ore 18:00;  
il 31 dicembre è aperto dalle ore 8:30 alle ore 12:00.  
Chiuso il sabato e la domenica,  
le festività infrasettimanali, il 13 giugno il 14 agosto e  
il 24 dicembre.  
[centro.servizipd@cavspa.it](mailto:centro.servizipd@cavspa.it)

Per informazioni Telepass/Viacard 840 043 043  
(la telefonata avrà il costo del solo scatto alla risposta)  
[www.telepass.com/info@autostrade.it](http://www.telepass.com/info@autostrade.it)

Per informazioni su Mancati Pagamenti CAV S.p.A. 041 5497184  
049 7818730

## **Mancato pagamento del pedaggio**

Ufficio Recupero Pedaggi

Tel. 041 5497222

Fax 041 5497680

Mail: recuperopedaggio@cavspa.it

Il servizio telefonico è disponibile:

dal lunedì al venerdì: dalle 09:00 alle 12:00,  
esclusi i giorni festivi e nei giorni 13 giugno, 14 agosto e  
24 dicembre.

## **Fatturazione pedaggi**

Staff Tecnico Amministrativo

041 5497637

Dal lunedì al venerdì: 9-13 / 14-17

esclusi i giorni festivi e nei giorni 13 giugno, 14 agosto e  
24 dicembre.

## **Comunicazioni, segnalazioni, reclami**

Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A.

Via Bottenigo, 64/A

30175 Marghera (VE)

Tel. 041 5497111 - fax 041 5497285

ufficio.protocollo@cavspa.it

## **Numeri utili in caso di emergenza**

Centro Operativo

800 996 099

041 5497118-132-127

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

AXA Assistance 800 294292

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

Soccorso sanitario: Centro Operativo 041 5497118 - 132-127