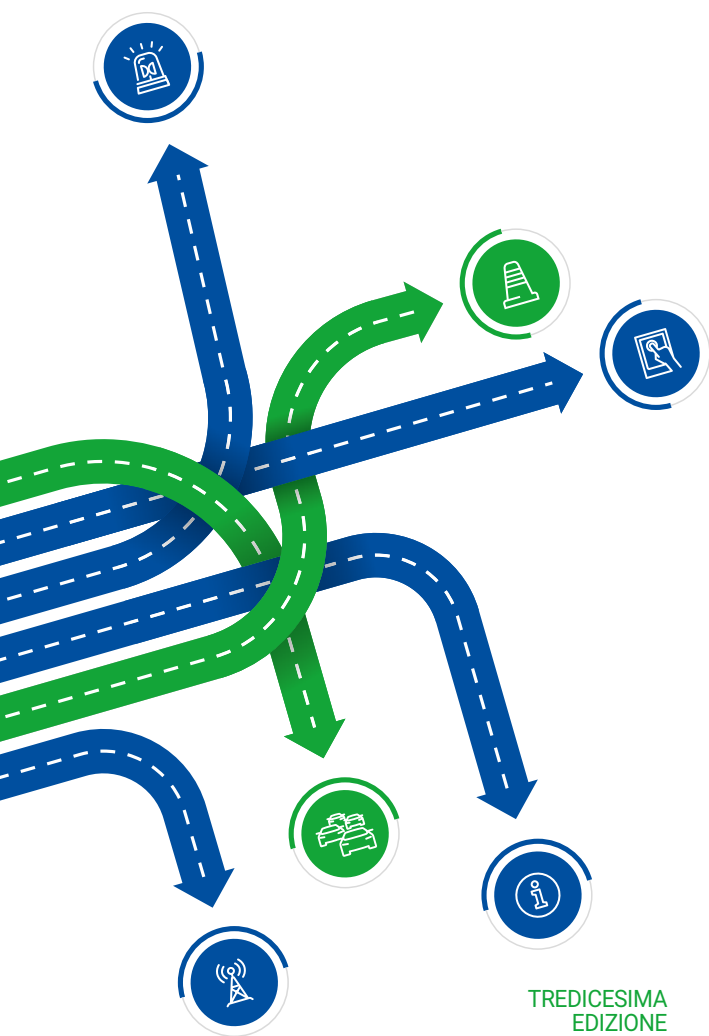


la CARTA dei SERVIZI



TREDICESIMA
EDIZIONE
// ANNO 2021



la CARTA dei SERVIZI

Gentile Utente,

da sempre la filosofia aziendale di Concessioni Autostradali Venete guarda alla tutela e alla sicurezza dei propri utenti ed è alla continua ricerca della loro soddisfazione. Una scelta importante, i cui principi vengono enunciati in questa Carta dei Servizi, che è anche un modo per impegnarci a rispettarli.

La Carta dei Servizi nasce in attuazione dell'art. 10 del DPR 19 settembre 1997, n. 318, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Viene annualmente aggiornata per informare l'utente dei progetti, delle innovazioni tecnologiche, di come l'organizzazione aziendale si adopera per il continuo miglioramento delle infrastrutture autostradali gestite e di come eroga i propri servizi e tutela i fruitori.

L'innovazione tecnologica messa in atto da Concessioni Autostradali Venete, attraverso un processo interdisciplinare di progetti infrastrutturali e di applicativi denominati CAV 2.0, ha permesso alla Società di effettuare una trasformazione digitale capace di garantire i più elevati standard di sicurezza, affidabilità e monitoraggio, sia delle infrastrutture che del traffico. Sono stati attivati nuovi servizi per migliorare il comfort del viaggio e le informazioni in tempo reale, il tutto utilizzando sistemi evoluti di dialogo tra veicoli ed infrastrutture, in un'ottica di crescita più sostenibile e qualificante per il settore della mobilità.

Concessioni Autostradali Venete considera la Carta dei Servizi un valido strumento di comunicazione nel quale vengono sinteticamente descritte le modalità di erogazione dei servizi alla clientela. L'auspicio che la loro conoscenza possa permettere di utilizzare al meglio le infrastrutture e faccia comprendere l'impegno che la Società, attraverso il proprio personale, quotidianamente mette in campo per garantire la sicurezza, incontrando le esigenze degli utenti che utilizzano le nostre pertinenze.

Buon viaggio

LUISA SERATO
PRESIDENTE

UGO DIBENNARDO
AMMINISTRATORE DELEGATO

TREDICESIMA
EDIZIONE
// ANNO 2021



indice

04.

La CAV in primo piano

08.

La composizione della rete

12.

Piani di potenziamento e di adeguamento della rete

21.

I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi ai Clienti

24.

Il pedaggio

37.

La nostra gestione

72.

Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura

73.

Customer satisfaction

74.

Le politiche e la gestione per la qualità

76.

Gli indicatori della qualità

78.

La tutela del Cliente

la CAV in PRIMO PIANO

“

La Concessioni Autostradali Venete è una Società per Azioni, costituita il 1° marzo 2008, partecipata pariteticamente dall'ANAS SpA e dalla Regione Veneto, con sede in Venezia-Marghera, Via Bottenigo 64/A.

”

La Società opera in regime di concessione ed ha come oggetto sociale il compimento e l'esercizio di tutte le attività, gli atti ed i rapporti inerenti la gestione, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria, del raccordo autostradale di collegamento tra l'Autostrada A4 – tronco Venezia – Trieste e delle opere a questo complementari nonché della tratta autostradale Venezia – Padova. La Società, inoltre, conformemente a quanto disposto nella delibera CIPE del 26 gennaio 2007, ha per oggetto il compimento e l'esercizio di tutte le attività, gli atti ed i rapporti inerenti la realizzazione e la gestione degli ulteriori investimenti di infrastrutturazione viaria che saranno indicati dalla Regione Veneto, di concerto con il Ministero delle Infrastrutture.

Il rapporto con l'Ente concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Dipartimento per le Infrastrutture, i Sistemi Informativi e Statistici, Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali (DGVCA) è regolato dalla Convenzione ricognitiva del 23.3.2010 approvata con D.I. 408 del 22.11.2011 e Atto Aggiuntivo approvato con D.I. 139 dell'11.4.2019.

I NUMERI DI CAV S.P.A.

km rete	74,1
Stazioni autostradali	7
Aree di servizio	4
Punto blu	1
Dipendenti	215
Veicoli al giorno	153.743

GLI AMMINISTRATORI

La Società, è guidata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri tra cui il Presidente, eletti dall'Assemblea nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti vigenti in materia di equilibrio fra i generi. L'Organo Amministrativo delega ad un Amministratore Delegato il compimento di tutti gli atti di ordinaria e straordinaria Amministrazione inerente l'esecuzione dell'attività aziendale, non riservati al Presidente e al Consiglio di Amministrazione ai sensi di Statuto e di legge.

LA STRUTTURA OPERATIVA DELLA CONCESSIONI AUTOSTRADALI VENETE SPA

AMMINISTRATORE DELEGATO

Direttore Amministrazione e Finanza

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

Direttore Tecnico

Si occupa della manutenzione delle infrastrutture stradali, dei sistemi informatici attivi in azienda e delle politiche afferenti la sicurezza del Personale e Ambientale.

Direttore Esercizio

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

Direttore Risorse Umane e Organizzazione

Si occupa delle politiche del Personale.

Direttore Legale e Approvvigionamenti

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

La Direzione esercizio si avvale, per l'espletamento delle attività, di un proprio Centro Operativo situato presso la barriera autostradale di Mestre. Il Centro, attivo 24 ore su 24 che attraverso una capillare rete di telecamere effettua il monitoraggio costante del traffico e degli eventi sulla rete autostradale gestita. Sostanziosi sistemi di rilevazione, assicurano la costante informazione all'utenza sulla situazione del traffico garantendo, nel contempo l'intervento coordinato di mezzi e personale impegnate nella gestione delle emergenze e pattugliamento delle pertinenze.



la COMPOSIZIONE della RETE

IL SISTEMA AUTOSTRADALE GESTITO

Concessioni Autostradali Venete 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).

Trattasi di un sistema complesso lungo l'asse autostradale Torino – Trieste, con due diramazioni che permettono entrambi di raggiungere le medesime mete quali centri urbani, porti, aeroporti e stazioni ferroviarie.

In caso di emergenze l'utente, viene informato in tempo reale, attraverso gli avvisi che vengono pubblicati sui Pannelli a messaggio variabile, installati lungo tutta l'infrastruttura gestita e sulla viabilità di accesso alla stessa, della situazione viabilistica e su eventuali soluzioni per percorsi alternativi.

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.

Con la sua rete la Concessioni Autostradali Venete supporta la mobilità, contribuendo al sostegno delle attività produttive, delle comunicazioni, del commercio, del turismo e quindi dello sviluppo sociale ed economico dell'Area e del Paese. Il sistema autostradale infatti contribuisce ad ottimizzare l'utilizzo di fattori produttivi, generando valore per la collettività.

PROGRESSIVA CHILOMETRICA

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. Nel sito www.cavspa.it si trova una mappa delle tratte autostradali gestite con l'indicazione delle progressive chilometriche.

PIANI *di* POTENZIAMENTO *e di* ADEGUAMENTO della RETE

Gli investimenti che la Concessioni Autostradali Venete sta effettuando, finalizzati a costituire un "polo infrastrutturale di nuova generazione", sono incentrati sull'innovazione applicata alle infrastrutture e sull'integrazione dei dati e dei servizi connessi.

La Società ha già reso operativa una Piattaforma Digitale Integrata per monitorare lo "stato di salute" delle infrastrutture e pianificarne gli interventi. Simile investimento si è dimostrato propedeutico alla messa in opera del nuovo progetto: e-ROADS®, un sistema infrastrutturale in grado di comunicare, correggersi, ristrutturarsi ed "automedicarsi".

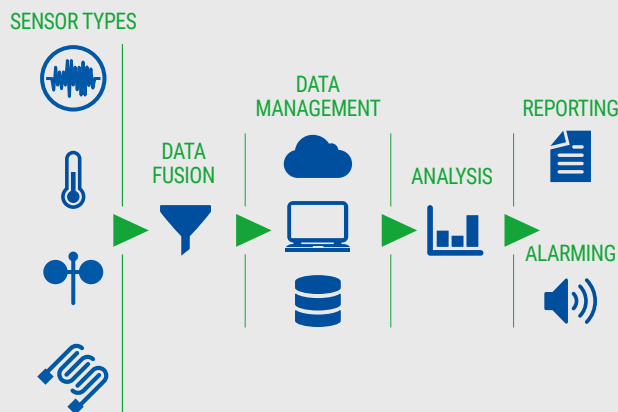


Nell'e-ROADS® le infrastrutture sono permeate da un sistema di fibre ottiche e di piastre sensorizzate che riescono a catturare il peso e la forma dei veicoli e a calcolarne immediatamente l'impatto economico e gestionale inviando informazioni ad un data center centrale che quantifica il carico e la velocità dei mezzi di trasporto. Trattasi di migliaia di informazioni che arrivando alla testa del data center hanno l'obiettivo di metterci nelle condizioni di effettuare, in tempo reale, le scelte migliori a tutela della sicurezza dei passeggeri, della fluidità del traffico e del comfort di guida. Il vantaggio del sistema e-ROADS® sta nella capacità di rispondere, in maniera adattiva e sostenibile, alla complessità fenomenica, salvaguardando, per il tramite di dinamici assestamenti funzionali, le infrastrutture in gestione e la sicurezza dell'utenza.

SENSORISTICA PER IL MONITORAGGIO STRUTTURALE

La Concessioni Autostradali Venete, a partire dal settembre 2018 ha provveduto, al fine di garantire la massima sicurezza per l'utenza, ad effettuare, ai sensi delle Norme Tecniche per le Costruzioni approvate nel 2018 le verifiche tecniche di tutti i ponti, viadotti e sovrappassi di meno recente realizzazione. L'innovazione tecnologica ha permesso alla Società, nel corso dell'anno 2020, di avviare un programma di monitoraggio tramite sensori a supporto alle attività di ispezione delle opere d'arte; le ispezioni sono attualmente realizzate nel rispetto della normativa specifica ed inoltre si stanno testando le recenti Linee Guida emanate dal Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici. Il programma prevede l'installazione di sistemi di monitoraggio strutturale di tipo tradizionale e la sperimentazione di soluzioni innovative quali l'installazione di una serie di sensori di nuova generazione. Il programma prevede anche la realizzazione di una piattaforma informatica in grado di raccogliere i dati provenienti da diversi tipi di sensori; detta piattaforma avrà il compito di restituire valori significativi per il controllo delle opere d'arte e permettere un miglior monitoraggio delle stesse ai sensi del Decreto Ministeriale Infrastrutture e Trasporti n. 430/2019 e nel rispetto delle linee guida per la classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio dei ponti esistenti.

Monitoring Process Flow



AVVIO MANUTENZIONE PAVEMENT MANAGEMENT SYSTEM

La Società nell'ambito della sua trasformazione tecnologica, sta implementando un nuovo sistema di rilevazione per gestire gli interventi di manutenzione delle pavimentazioni.

Il sistema è incentrato su di un data base, nel quale confluiscono i dati relativi a: caratteristiche geometriche della strada, tipologia del traffico di percorrenza, dati strumentali, caratteristiche funzionali ed i costi di ripristino, informazioni propedeutiche a predisporre un efficiente piano di interventi per il ripristino delle pavimentazioni.

L'elaborazione delle informazioni permette di monitorare permanentemente le condizioni reali della rete per quantificare le tempistiche, l'entità degli interventi ed i costi da sostenere



annualmente per mantenere l'efficienza delle pavimentazioni e valutare l'entità degli investimenti da inserire nei documenti programmatici di spesa quali budget e Piano Economico Finanziario (PEF).

Il Sistema di gestione è in grado di rappresentare l'evoluzione del deterioramento delle pavimentazioni e dare gli input per valutare dove, quando, come e con quale tipo di intervento effettuare sulle stesse, per garantire condizioni ottimali di percorrenza.

In particolare vengono studiati i moduli di elasticità delle dei vari strati del pacchetto stradale che devono rispecchiare specifici indici di rigidità, internazionalmente stabiliti, ed i dati relativi all'usura del manto stradale ed alla regolarità dello stesso. Le elaborazioni possono pertanto rilevare punti critici sui quali intervenire al fine di garantire la massima sicurezza per gli utenti.

Sulla base di tutte le informazioni, viene stilato un piano pluriennale per effettuare la manutenzione al fine di assicurare costantemente una superficie con idonee caratteristiche di regolarità e di aderenza per il comfort e la sicurezza della circolazione, nel rispetto dell'ambiente.

In base allo stato degli ammaloramenti rilevati, le tipologie di intervento possono concernere la sostituzione estesa dello strato superficiale del manto stradale, il risanamento profondo in caso di particolari situazioni dovute ad elevati carichi di traffico, oppure interventi localizzati su piccole aree.

GUARD RAIL ILLUMINATO

Nell'ambito delle nuove sperimentazioni tecnologiche, la Concessioni Autostradali Venete è una tra le prime concessionarie autostradali ad utilizzare a maggior tutela della sicurezza stradale il Guard LED: una barriera rivestita in poliuretano, con alloggiamento per strisce di LED con la caratteristica di migliorare la visibilità della sede stradale, senza l'utilizzo di pali o altri supporti.



Il materiale del rivestimento è morbido, in grado di tutelare meglio gli utenti in caso di impatto, in particolare i motociclisti e la struttura, oltre a includere apparati di illuminazione, apre la strada a ulteriori utilizzi: per esempio ospitando cavi in fibra ottica e sensori e supportando dispositivi di segnaletica luminosa, messaggistica o alert (per esempio in caso di coda) in grado di dialogare con i veicoli in transito, nello scenario sempre più attuale delle smart-road.

La sperimentazione, che apre la strada a impieghi anche in altri ambiti, è stata effettuata negli ultimi mesi del 2020 allo svincolo di Spinea, sul Passante di Mestre.

I primi test di luminanza eseguiti risultano conformi a quanto previsto dalla normativa in vigore in quanto questa tecnologia permette di illuminare ottimamente le corsie anche in caso di nebbia. Infatti la luce LED essendo direzionata verso il basso permette di vedere la strada, oltre ad eliminare il riflesso grazie alla luce trasversale. Tra i vantaggi dell'installazione, oltre al considerevole risparmio energetico garantito dalla tecnologia a LED, si sottolinea la semplificazione delle operazioni di manutenzione, anche in termini di sicurezza degli operatori, annullandosi completamente il rischio di caduta dall'alto».

Sono allo studio ulteriori applicazioni ed evoluzioni del sistema: in particolare, il retrofitting su barriere di sicurezza esistenti e la sostituzione dell'illuminazione all'intersezione tra Tangenziale di Mestre e Raccordo Marco Polo, attualmente costituito da un oneroso sistema di 53 torri faro.

L'aspetto green di questa nuova tecnologia si caratterizza sia per la particolare riduzione di emissioni di CO2 rispetto ad un impianto di illuminazione tradizionale legato al basso consumo di energia del LED, consentendo ai cittadini di avere un'aria più salubre, sia dalla riduzione dell'inquinamento luminoso poiché la luce viene diffusa solo dove serve, ovvero con un fascio a cono sul piano della strada, evitando inutili dispersioni nell'ambiente circostante con un benefico effetto sulla flora (piante e alberi) esistente lungo l'infrastruttura, che in assenza di illuminazione artificiale diffusa nell'ambiente garantisce il processo di fotosintesi, fondamentale per la produzione di ossigeno.

IMPLEMENTAZIONE NUOVA ILLUMINAZIONE LED

La Società sta provvedendo a sostituire l'illuminazione con lampade al sodio alta pressione, degli svincoli della Tangenziale di Mestre con le armature stradali a tecnologia led.

Le nuove lampade con modulo a led pur garantendo lo stesso grado di luminescenza, permettono un considerevole risparmio di energia.

In precedenza erano già state sostituite tutte le lampade c/o la catenaria centrale della Tangenziale.



LE NUOVE SBARRE AUTORIARMANTI BIDIREZIONALI

La Concessioni Autostradali Venete, nell'ambito dello sviluppo innovativo ha provveduto a sostituire le sbarre di tipo tradizionale (chiudipista e cadenzamento), posizionate presso le stazioni autostradali di competenza con barriere di riarmo bidirezionale.

Trattasi di Barriere di cadenzamento dei veicoli dotate di sistema di riarmo automatico di tipo bidirezionale, in quanto l'asta, in caso d'urto, si riposiziona automaticamente nella sua sede naturale senza l'intervento manuale del personale di esazione come invece avveniva nel passato la nuova barriera è composta da un'asta in fibra di carbonio rivestita di materiale spugnoso ad alto assorbimento degli impatti, per ridurre al minimo i danni provocati dall'urto con delle bande riflettenti e 3 segnalatori rossi a led.

Il nuovo sistema presenta dei vantaggi non indifferenti quali l'eliminazione dell'intervento in pista del personale di esazione nel riposizionamento manuale delle aste colpite dai mezzi, aumentando la sicurezza dei lavoratori addetti al servizio. e la consistente riduzione dei sinistri legati all'urto delle aste.

“

**L'incidentalità alle barriere
ridottasi del 79% nell'ultimo triennio,
ha determinato anche un efficientamento
nel funzionamento delle piste
rendendole più fruibili e veloci.**

”

IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Il Piano Economico Finanziario allegato alla Convenzione ricognitiva ai sensi dell'art. 2 comma 290 della legge 27 dicembre 2007 n. 244 tra la Società e l'allora Ente Concedente ANAS S.p.A., al quale il 1° ottobre 2012 è subentrato il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti e al primo atto aggiuntivo alla convenzione stessa, prevede un piano di investimenti, per l'importo complessivo di 1.212 €/mln:

- Oneri relativi al Passante di Mestre, al netto del contributo pubblico di €/mln 113: **857,5 €/mln**
- Subentro alla precedente Concessionaria: **75,4 €/mln**
- Investimenti per impegni convenzionali della concessionaria Venezia Padova: **15,2 €/mln**
- Opere complementari al Passante di Mestre: **240,1 €/mln**
- Contributi a terzi: **12,9 €/mln**
- Investimenti funzionali all'esercizio dell'autostrada: **11,1 €/mln**





i PRINCIPI FONDAMENTALI per L'EROGAZIONE dei SERVIZI ai CLIENTI

“

**La Carta dei Servizi vuole essere
un valido strumento di informazione
per gli utenti ove vengono esplicitati
sia i servizi erogati come pure i diritti,
di natura anche risarcitoria che
gli stessi possono esigere
nei confronti del gestore autostradale.**

”

La Carta dei servizi è una modalità di interazione con il viaggiatore finalizzata a monitorare e migliorare la qualità del servizio erogato, la cui redazione è prevista dalla Convenzione di Concessione.

La Carta dei Servizi viene annualmente aggiornata sulla base dei dettami dei DPCM (Principi d'erogazione dei servizi pubblici) del 27 gennaio 1994 e 30 dicembre 1998 e dal D.Lgs n. 286 del 30.07.1999, e della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 che fissa, per le concessionarie di autostrade, regole e obblighi specifici.

LA CONCESSIONI AUTOSTRADALI VENETE SI IMPEGNA A RISPETTARE, NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI I SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI:



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.

il PEDAGGIO

LA TARIFFA

La tariffa è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada in conformità al disposto del Codice della Strada. I proventi dei pedaggi vengono utilizzati dalla società Concessionaria per ripagare gli investimenti effettuati e per coprire le spese di ammodernamento, manutenzione e gestione della rete in concessione.

COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria per i chilometri percorsi, al quale va aggiunto un importo da corrispondere ad ANAS S.p.A. (Legge 102/2009 e 122/2010) e Stato. Oltre ai km tra casello e casello sono conteggiati i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, gestiti dalla concessionaria. Al valore così ottenuto va applicata l'IVA del 22% e arrotondata per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro.

L'arrotondamento è applicato con le modalità previste dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria si applica in base alla tipologia di veicolo utilizzato, suddivisa in 5 classi e alle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (di pianura o di montagna).

I pedaggi sono stabiliti a norma di legge e annualmente adeguati sulla base della formula tariffaria definita nella convenzione di concessioni in essere tra il Concessionario ed il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti.

“

Nel sito www.cavspa.it, sezione “Servizi – Il Pedaggio” sono presenti ulteriori informazioni e, nella sezione “Servizi – Il Pedaggio – Calcolo del pedaggio” è possibile calcolare, inserendo le stazioni autostradali di entrata ed uscita, l'importo da corrispondere.

”

CLASSIFICAZIONE DEI VEICOLI SECONDO IL SISTEMA “ASSI-SAGOMA”: COME PAGARE IL PEDAGGIO



CLASSE A Altezza ≤ 1.3 m (misurata all'asse anteriore)



CLASSE B Altezza > 1.3 m (misurata all'asse anteriore)



CLASSE 3



CLASSE 4



CLASSE 5

I Clienti, quando entrano in autostrada, ritirano, dagli appositi emettitori automatici, il biglietto di convalida della stazione di entrata da utilizzare all'uscita per il pagamento del pedaggio. In caso di mancata emissione del biglietto, non si deve scendere dall'automobile: ma bensì premere il **pulsante rosso** sull'emettitore, per chiedere l'assistenza di un operatore, perché se il cliente si presenta all'uscita sprovvisto di biglietto, deve pagare un pedaggio calcolato dalla stazione di entrata più lontana.

Per agevolare il transito dei veicoli le porte di tutte le stazioni sono dotate di piste a telepedaggio un sistema che permette il pagamento senza soste al casello, con addebito diretto sul proprio conto corrente o carta di credito.



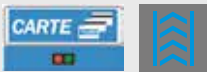
Il pedaggio può essere pagato per contanti (anche in valuta estera) o con addebito differito: Telepedaggio, Viacard, carte di credito (VISA, VISA ELECTRON, EUROCARD/MasterCard, AURA, AMERICAN EXPRESS, DINERS) o carte di debito (Bancomat, Postamat, Fast-Pay). Il servizio non prevede la digitazione del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

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 il Centro Servizi o il sito internet della Società www.cavspa.it sezione Servizi – Il pedaggio - Fatturazione pedaggio) ai quali vanno allegati gli originali degli scontrini.

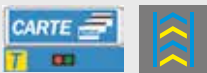
Ai Clienti con telepedaggio o con Viacard in c/c la fattura dei pedaggi viene recapitata direttamente a domicilio. In caso di difficoltà 24 ore su 24 è attivo il servizio di assistenza garantito da una rete di operatori a distanza che possono dialogare con il cliente ed assisterlo nel superamento. Si evidenzia che in caso di omesso pagamento del pedaggio, sono previste sanzioni amministrative di cui all'art. 176, commi 11° e 21°, del Codice della Strada che per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale prevede il pagamento di una ammenda da € 85,00 ad € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore.



PISTE GIALLE
dedicate al pagamento solo con Telepedaggio o Telepass



PISTE BLU
dedicate al pagamento solo con carte Viacard, Bancomat, Carte di Credito



PISTE BUL con la T di Telepass
per pagare con Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Telepass



PISTE BIANCHE
con il simbolo dei contanti e della mano per pagare con contanti ad un nostro operatore



PISTE BIANCHE SENZA OPERATORE
con il simbolo dei contanti (senza la mano) e delle carte per pagare con contanti in cassa automatica, Viacard, Bancomat, Carte di Credito



Nelle porte contrassegnate con la segnaletica "CARTE" si può pagare con il Bancomat e le seguenti Carte di Credito:



Senza digitare il PIN e senza alcuna maggiorazione del pedaggio

NUMERO E TIPOLOGIA DI PISTE		QUANTITÀ	TOTALE
ENTRATA	TELEPASS	13	37
	AUTOMATICHE E BIMODALI	11	
	AUTOMATICHE	13	
USCITE	TELEPASS	24	59
	CASSE AUTOMATICHE	32	
	AUTOMATICHE	3	

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Può succedere che l'utente giunto al casello autostradale, per mancanza di denaro, smarrimento del biglietto, credito su tessera a scalare insufficiente, o per un qualsiasi altro motivo, non corrisponda interamente o in parte il pedaggio dovuto. Tale inadempimento dà luogo all'emissione di uno scontrino che attesta il mancato o parziale pagamento, sia nelle piste con operatore che in quelle automatiche, che riporta i dati del veicolo targa e classe e del transito: data, ora, casello di uscita, se disponibile il casello di entrata, l'importo da pagare e le modalità di pagamento denominato Rapporto di Mancato Pagamento del Pedaggio.

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

Il pagamento del RMPP deve essere effettuato entro e non oltre il 15° giorno successivo dalla data di emissione con le modalità riportate sullo stesso.

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

- con carta di credito collegandosi al sito 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.

Trascorso il termine dei 15 giorni, la Società attiverà la procedura di recupero del credito con l'addebito delle spese inviando a mezzo servizio postale un avviso di pagamento.

Qualora l'utente non provveda nei termini indicati a regolarizzare la propria posizione, la Concessioni Autostradali Venete si avvarrà della facoltà di trasmettere la documentazione alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione della violazione e l'applicazione delle sanzioni amministrative previste all'art. 176, commi 11° e 21°, del Codice della Strada: un'ammenda da € 85,00 ad € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida del trasgressore.

Il nostro servizio di pagamento on line è offerto in collaborazione con CartaSi e consente l'utilizzo delle seguenti carte di credito e carte prepagate:



“La sicurezza della transazione è garantita dall'adesione ai programmi Verified by VISA e Mastercard SecureCode.”



AGEVOLAZIONI

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

Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A. dall'anno 2014 ha ottenuto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali l'autorizzazione ad attuare la "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 pedaggio sia che esca alla stazione di Mirano/Dolo che alla stazione di Mira/Oriago o di Venezia/Mestre.

Contemporaneamente all'attuazione della "barriera virtuale" Concessioni Autostradali Venete 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 dei transiti/mese non gli verrà applicata la riduzione del pedaggio. 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.

Come ottenere l'abbonamento

Il cliente interessato, **previo appuntamento** da richiedersi:

- a) Telefonando al numero 0415497184;
- b) Inviando una mail all'indirizzo centro.servizi@cavspa.it comunicando il proprio recapito telefonico per essere richiama-

ti da un nostro operatore; deve:

- compilare l'apposito modulo che può essere scaricato direttamente dal sito internet www.cavspa.it sezione "Home - Servizi - Download - Modulo richiesta abbonamento sul percorso autostradale Padova Est - Mirano/Dolo e viceversa" oppure ritirato presso il nostro Centro Servizi di Venezia-Marghera - Via Bottenigo, 64/A
- allegare fotocopia del documento di identità in corso di validità
- consegnare personalmente la documentazione esclusivamente presso il Centro Servizi della Concessioni Autostradali Venete S.p.A.

IL TELEPASS FAMILY GRATUITO PER 24 MESI

La Concessioni Autostradali Venete, propone per l'anno 2021 ai residenti nelle province di Padova - Treviso - Venezia che intendono sottoscrivere un contratto per l'utilizzo dei un apparato Telepass Family per veicoli in classe "A", l'esenzione del pagamento del canone per 24 mesi.

Per poter aderire all'iniziativa il cliente non deve risultare per l'anno 2020 titolare di un contratto telepass.

L'accesso alla promozione potrà avvenire nel periodo compreso tra l'11/01/2021 e il 31/12/2021.

L'obiettivo è duplice: incentivare l'utente ad utilizzare il telepedaggio che gli permette di ridurre code e tempi di attesa specialmente negli orari di punta e nelle giornate di traffico intenso così da rendere più scorrevole il traffico alle stazioni autostradali e, ridurre le emissioni inquinanti da traffico in atmosfera ed il numero di biglietti erogati con notevoli vantaggi per l'ambiente.

Come ottenere l'agevolazione:

Online

L'utente deve collegarsi al sito www.cavspa.it e cliccare sul banner della campagna promozionale.

Apparirà un questionario al quale sarà obbligatorio rispondere ove viene richiesto:

1. La Provincia di residenza: Padova, Treviso o Venezia;
2. Di non aver sottoscritto nel corso del 2020 un contratto Telepass Family;

3. La modalità di ricezione dell'apparato Telepass: a mezzo posta al costo di €uro 5,73 oppure direttamente presso il Centro Servizi, previo appuntamento da richiedersi:

- telefonando al numero 0415497184;
- Inviando una mail all'indirizzo centro.servizi@cavspa.it comunicando il proprio recapito telefonico per essere richiamati da un nostro operatore.

Se l'utente risponde ai requisiti richiesti, verrà direttamente indirizzato al modulo di adesione online di Telepass che dovrà compilare con i propri dati per attivare il contratto.

Al termine dell'operazione verrà rilasciato il codice di contratto che unitamente ai dati personali devono essere inviati, all'indirizzo promo@cavspa.it oppure comunicati all'operatore telefonando al numero 0415497184 per ottenere l'apparato con la modalità richiesta

Centro Servizi

L'utente interessato, può attivare il contratto previo appuntamento da richiedersi:

- telefonando al numero 0415497184;
- via mail all'indirizzo centro.servizi@cavspa.it comunicando il proprio recapito telefonico per essere richiamati da un nostro operatore per fissare l'appuntamento presso il nostro Centro Servizi di Venezia-Marghera Via Bottenigo, 64/A, ove gli verrà consegnato unitamente al contratto il dispositivo Telepass.

MODULAZIONE TARIFFARIA PER MOTOVEICOLI

Dal luglio 2017 in attuazione degli accordi tra Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e l'Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori (AISCAT) è in vigore una modulazione tariffaria scontata del 30% per i soli motoveicoli dotati di Telepass Family.

Come ottenere l'agevolazione

L'utente interessato, per attivare il contratto potrà recarsi presso un qualsiasi **punto blu** oppure chiedere un appuntamento al centro servizi di CAV:

- telefonando al numero 0415497184;

- inviando una mail all'indirizzo centro.servizi@cavspa.it comunicando il recapito telefonico per essere ricontattato.

L'utente per ottenere la rimodulazione tariffaria dovrà comunicare il numero di targa del motoveicolo alla quale associare l'apparato Telepass, ed esibire il relativo libretto di circolazione.

L'ASSISTENZA COMMERCIALE

Presso la barriera di Venezia-Mestre è presente il Centro servizi per l'assistenza commerciale agli utenti. Nel Centro 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.

Il Centro Servizi di Mestre

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

Orari

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

Giorni di chiusura

il sabato e la domenica, le festività infrasettimanali,
il 14 agosto ed il 24 dicembre.

Giorni con orario ridotto

2 novembre e 31 dicembre
dalle ore 8:30 alle ore 12:00.

Informazioni

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





la NOSTRA GESTIONE

LA MOBILITÀ

Ogni giorno sulle nostre pertinenze transitano in media 153.743 veicoli, nel sito internet aziendale www.cavspa.it, alla sezione “Infotraffico” è possibile verificare, in tempo reale, la situazione della viabilità anche con immagini da web cam disposte lungo le tratte di competenza o, consultare il calendario annuale sulle previsioni del traffico:



Traffico intenso



Traffico critico

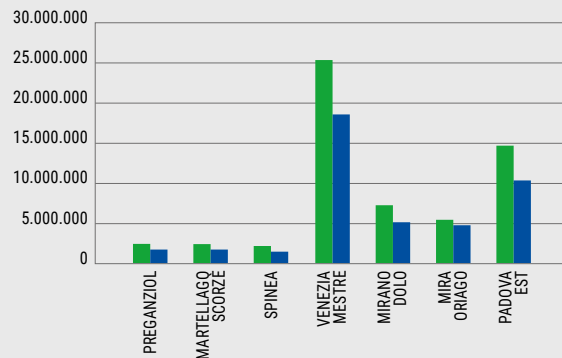


Massime concentrazioni

Nella sezione “**Servizi – Limitazioni per i mezzi pesanti e Trasporti eccezionali**” è possibile consultare il calendario dei divieti di circolazione dei veicoli aventi massa > 7,5 T, dei veicoli adibiti a trasporti eccezionali o per quelli che trasportano merci pericolose ai sensi del Codice della strada o di specifiche ordinanze. La Società per rendere confortevole il viaggio dei propri utenti, mette a disposizione diversi servizi per garantire i migliori standard di sicurezza, l’assistenza al traffico, le aree di servizio oil e food e di parcheggio. L’andamento del traffico nel corso del 2020 è stato molto negativo a causa della contrazione dell’economia dovuta all’emergenza sanitaria determinata dal virus COVID 19. La riduzione del traffico su base giornaliera è stata del -97,29% e del -76,27% su base mensile per attestarsi ad un - 22,90% % su base annua.

TRAFFICO IN ENTRATA ED IN USCITA PRESSO LE NOSTRE STAZIONI AUTOSTRADALI

2019 ■
2020 ■



L'INCIDENTALITÀ

La direttiva dell'Unione Europea numero 96 del 2008, il decreto legislativo numero 35 del 2011 che la recepisce e il decreto del MIT del 2 maggio 2012, hanno definito le linee guida per la gestione della sicurezza stradale, costituendo fonti illuminanti sulle metodologie da impiegare, per l'analisi delle incidentali, e acquisire la conoscenza certa e reale delle cause degli incidenti e per programmare interventi strutturali ed organizzativi tesi ad eliminarle.

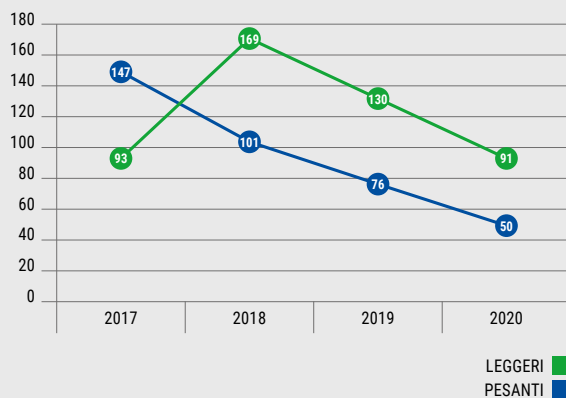


Il lavoro realizzato da Concessioni Autostradali Venete è stato sviluppato proprio nell'ottica indicata dalle fonti normative suddette e si è rivelato di grandissima utilità perché ha evidenziato la perfetta aderenza della cultura gestionale eseguita ancor prima degli interventi normativi, confermando da un lato la bontà della legislazione intervenuta e, dall'altro, la perfetta visione gestionale della Società, da sempre orientata a ricercare miglioramenti costanti sia negli interventi strutturali che in quelli organizzativi e nel coinvolgimento di tutti gli organismi che concorrono a soddisfare le esigenze funzionali della rete, sia in termini di legalità che di sicurezza. In quest'ottica, Concessioni Autostradali Venete aveva da

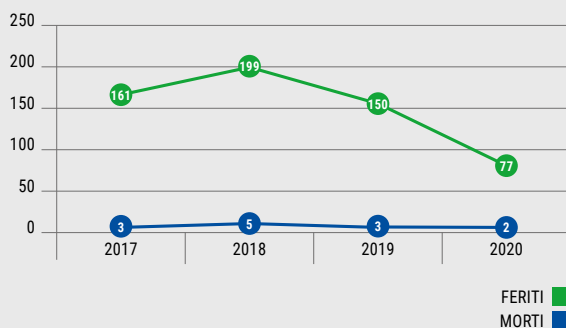
tempo avviato una profonda rivisitazione delle procedure operative di tutti i servizi, deputati alla funzionalità della rete, anticipando le previsioni del decreto del MIT del 28 febbraio 2018, numero 70, che segna l'itinerario per la trasformazione digitale dell'attuale rete autostradale in SMART ROAD. Itinerario che, accanto agli interventi infrastrutturali, prevede la rivisitazione delle procedure dei servizi e dei fattori di maggiore criticità ai fini della sicurezza stradale.

I dati sull'incidentalità rilevati sulle nostre pertinenze, evidenziano l'efficacia delle azioni messe in atto in questi anni per aumentare la sicurezza degli utenti. Nell'ottobre 2018 la Concessioni Autostradali Venete, per la gestione della sicurezza stradale, si è certificata sulla base della norma ISO 39001. Si riportano di seguito i dati relativi all'incidentalità del quadriennio 2017-2020.

NUMERO INCIDENTI



NUMERO PERSONE COINVOLTE IN INCIDENTI





LA POLIZIA STRADALE

Alla Polizia stradale compete in via esclusiva la vigilanza ed il controllo della sicurezza della circolazione, la prevenzione e la repressione dei reati commessi lungo le arterie autostradali del territorio nazionale, in ragione della elevata e specifica capacità di operare in tale peculiare contesto. Il servizio, svolto lungo le nostre pertinenze, è regolamentato da apposita convenzione che affida a specifici nuclei della Polizia i compiti previsti dal Codice della Strada, sottoscritta tra la Concessioni Autostradali Venete ed il Ministero degli Interni.

Il pattugliamento 24 ore su 24, la rapidità ed efficienza di intervento ai fini della sicurezza e della fluidità del traffico autostradale, il ripristino delle condizioni ottimali di scorrimento, l'assistenza e l'informazione agli utenti, garantiti dalla Polizia Stradale permettono di far fronte alla esigenza di crescenti standard di sicurezza in autostrada, anche in ragione dell'impatto degli specifici flussi di traffico su tutta la grande viabilità del Paese, nonché nell'interconnessione sempre maggiore dei diversi sistemi della mobilità.

La Polizia Stradale, in coordinamento con la CAV ha in adozione specifici piani per la prevenzione degli incidenti stradali, con l'obiettivo di ridurre ulteriormente il tasso d'incidentalità sulla rete gestita. Massima importanza la condivisione del posizionamento reciproco delle pattuglie della Polizia Stradale e dei mezzi degli Ausiliari della Viabilità della Società, in situazioni emergenziali, regolamentato da specifico Disciplinare. Le pattuglie sono coordinate dal COA del Compartimento della Polizia Stradale del Veneto.

LA GESTIONE DELLE EMERGENZE

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

Se trattasi di un guasto, l'utente, a salvaguardia della propria incolumità, prima di scendere al mezzo dalla parte opposta al

traffico veicolare, deve indossare il giubbotto ad alta visibilità ed esporre, come previsto dal codice della strada il triangolo e chiamare i soccorsi.

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. La Polizia Stradale che assicura la vigilanza lungo le tratte di competenza, è responsabile della rilevazione e gestione degli incidenti il Centro Operativo per mezzo dei canali informativi a sua disposizione (pannelli a messaggio variabile, informazioni radio quali comunicati del CCISS, sito internet, app, ecc.), comunica agli utenti autostradali l'emergenza determinatasi.



ASSISTENZA AL TRAFFICO

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

Il **Centro Operativo** è una struttura, attiva 24 ore su 24, tramite la quale avviene il coordinamento delle attività di controllo del traffico, di soccorso e di informazione all'utenza e agli Enti esterni. Il centro operativo infatti gestisce:

- le informazioni sul traffico provenienti dai sistemi di controllo automatici installati lungo l'arteria, dalle 123 telecamere posizionate lungo le competenze autostradali e da ulteriori 19 telecamere posizionate lungo la rete stradale di adduzione, dal personale operativo su strada e dalla Polizia Stradale;
- le segnalazioni dell'incidente tramite colonnine S.O.S., telefono, personale su strada, Enti esterni, utenti, etc;
- gli interventi legati alle emergenze di carattere sinistroso, meteo e manutentivo e, di concerto con il Coordinatore, l'attività del personale Ausiliario della Viabilità;
- l'attivazione delle strutture aziendali e/o altri Enti: il 118, o il 115, etc. per il superamento di tutte le necessità varie o manutentive, allo scopo di assicurare la massima sicurezza alla circolazione prevenendo ulteriori situazioni di pericolo;
- 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;
- l'attivazione e la gestione del Servizio di Soccorso Stradale.

Il Centro Operativo risponde ai numeri:

041.5497118
041.5497132

AUSILIARI DELLA VIABILITÀ

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.



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

Rilevano e verificano lo stato della recinzione, della segnaletica verticale e orizzontale nonché di tutti gli impianti che costituiscono il patrimonio stradale (colonnine SOS, impianti dell'illuminazione, pannellistica stradale, barriere, impianti di videosorveglianza, ecc.). Vigilano al fine di prevenire o segnalare al Centro Operativo eventuali sversamenti o depositi di materiali e segnalano agli Organi di Polizia le violazioni all'art. 14 titolo II° del Codice della Strada (atti vietati).

“

Gli Ausiliari 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 agli automobilisti in difficoltà, viaggiano su furgoni adeguatamente attrezzati per l'emergenza e con messaggistica a pannelli a messaggio variabile.

”

I VIGILI DEL FUOCO

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

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



IL SOCCORSO STRADALE

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

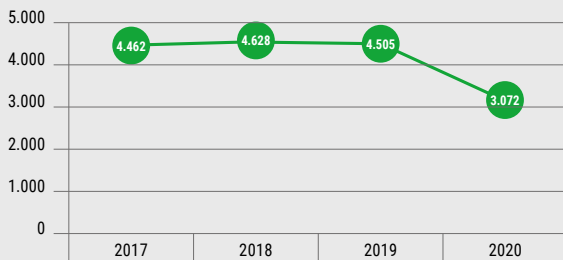
- ACI Global S.p.A;
- Europ Assistance VAI S.p.A;
- IMA Automotive Service;
- Inter Partner Assistance S.A.;

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

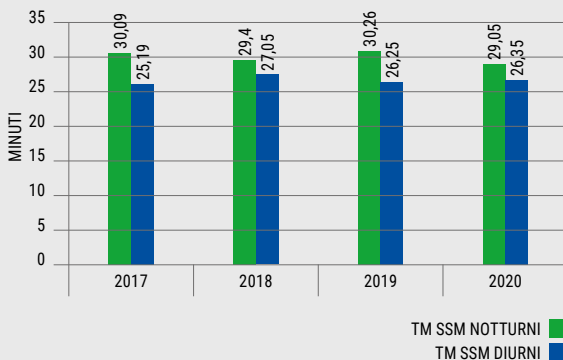
Richiesta Assistenza: Centro Operativo

041.5497118
041.5497132

NUMERO SOCCORSI MECCANICI



TEMPI MEDI ARRIVO SOCCORSI



IL SOCCORSO SANITARIO

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

Richiesta assistenza

Il Centro Operativo della Società è attivo 24 ore su 24 e risponde alle richieste di assistenza meccanica o sanitaria ai numeri 041.5497118 e 041.5497132

LA MODULAZIONE DEL TRAFFICO VEICOLARE “SAFETY CAR”

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

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

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

La procedura deve essere effettuata dalla Polizia Stradale con supporto del personale degli Ausiliari della Viabilità. Nel caso la Polizia Stradale non potesse intervenire, viene delegato il personale formato della società CAV S.p.A. ad effettuare il rallentamento con le modalità previste.

OBBLIGO PNEUMATICI DA NEVE O CATENE A BORDO

Lungo l'A4, **dal 15 novembre al 15 aprile**, vige l'obbligo di circolare con i pneumatici invernali o di avere le catene a bordo; tale obbligo vale anche in assenza di neve. La mancata osservanza di tale disposizione prevede sanzioni ammini-

strative comprese tra gli 80 ed i 318 euro e comporta l'intimazione a non proseguire il viaggio senza essersi dotato dei mezzi necessari.

ASSISTENZA AGLI UTENTI IN PISTA

Il servizio di Monitoraggio Centralizzato di Rete "MCR", consente di assistere da remoto 24 ore su 24 con un sistema tecnologicamente avanzato, l'utente che riscontri delle difficoltà nelle operazioni di pagamento del pedaggio, di erogazione del biglietto d'ingresso, nella definizione dei transiti irregolari, in particolare per quelli effettuati attraverso il telepedaggio. Evidenziando che per ragioni di sicurezza, è severamente vietato scendere dal veicolo, indipendentemente dalla problematica occorsa, ed attraversare a piedi le piste, l'utente premendo il **pulsante rosso** posto a ridosso della pista, può contattare l'operatore MCR che interverrà per risolvere tempestivamente il problema.

I TRASPORTI ECCEZIONALI

La Società, per quei veicoli e/o trasporti che per dimensione e/o massa superano i limiti stabiliti ai sensi dell'art. 10 del Nuovo Codice della strada offre, compatibilmente con le strutture e la situazione di traffico, la possibilità di accedere alla rete in gestione, previo rilascio di regolare autorizzazione. La richiesta delle autorizzazioni deve essere effettuata **online** collegandosi al sito <https://teonline.autostrade.it>. TE online è un portale aperto a tutti gli interessati ai Transiti Eccezionali, rivolto agli operatori del settore, trasportatori ed agenzie, che vogliono avere informazioni sul transito di un veicolo o di trasporto eccezionale sui tratti autostradali delle Concessionarie aderenti al sistema, ed effettuare attraverso il sito le operazioni necessarie al rilascio di un'autorizzazione per percorsi sulla rete autostradale.

Il portale liberamente consultabile ha un'area specificamente dedicata al servizio di richiesta e rilascio telematico



delle autorizzazioni, accessibile a tutte le ditte previa registrazione al servizio.

Informazioni possono essere richieste anche presso l'Ufficio Transiti Eccezionali della Concessioni Autostradali S.p.A. telefonando dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.00 ai numeri: 041 5497113-154 oppure a mezzo mail: ufficio.trasporti.eccezionali@cavspa.it.

Nelle giornate del 2 novembre e il 31 dicembre l'ufficio è aperto dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e chiuso il 14 agosto e il 24 dicembre.

LA MANUTENZIONE

La manutenzione è elemento qualificante del servizio offerto dalla Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A necessaria per garantire la sicurezza dell'utenza. La Società programma la gestione dei cantieri per gli interventi manutentivi sulla viabilità autostradale, tenendo conto delle previsioni di traffico per minimizzare il disagio agli utenti. Le manutenzioni vengono eseguite, per quanto possibile, in orari notturni o in fasce orarie in cui il traffico è ridotto.

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

LE AREE A VERDE

Lungo le tratte autostradali gestite, a salvaguardia dell'ambiente e del miglioramento della qualità dell'aria, sono state realizzate delle macro aree a verde caratterizzate anche dalla presenza di dune artificiali con pendenze variabili che hanno la valenza di abbattere le emissioni acustiche. L'attività

di mitigazione ambientale è costante in particolare lungo la A4 dove c'è il "Passante Verde", un'opera 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, che lungo la A57.

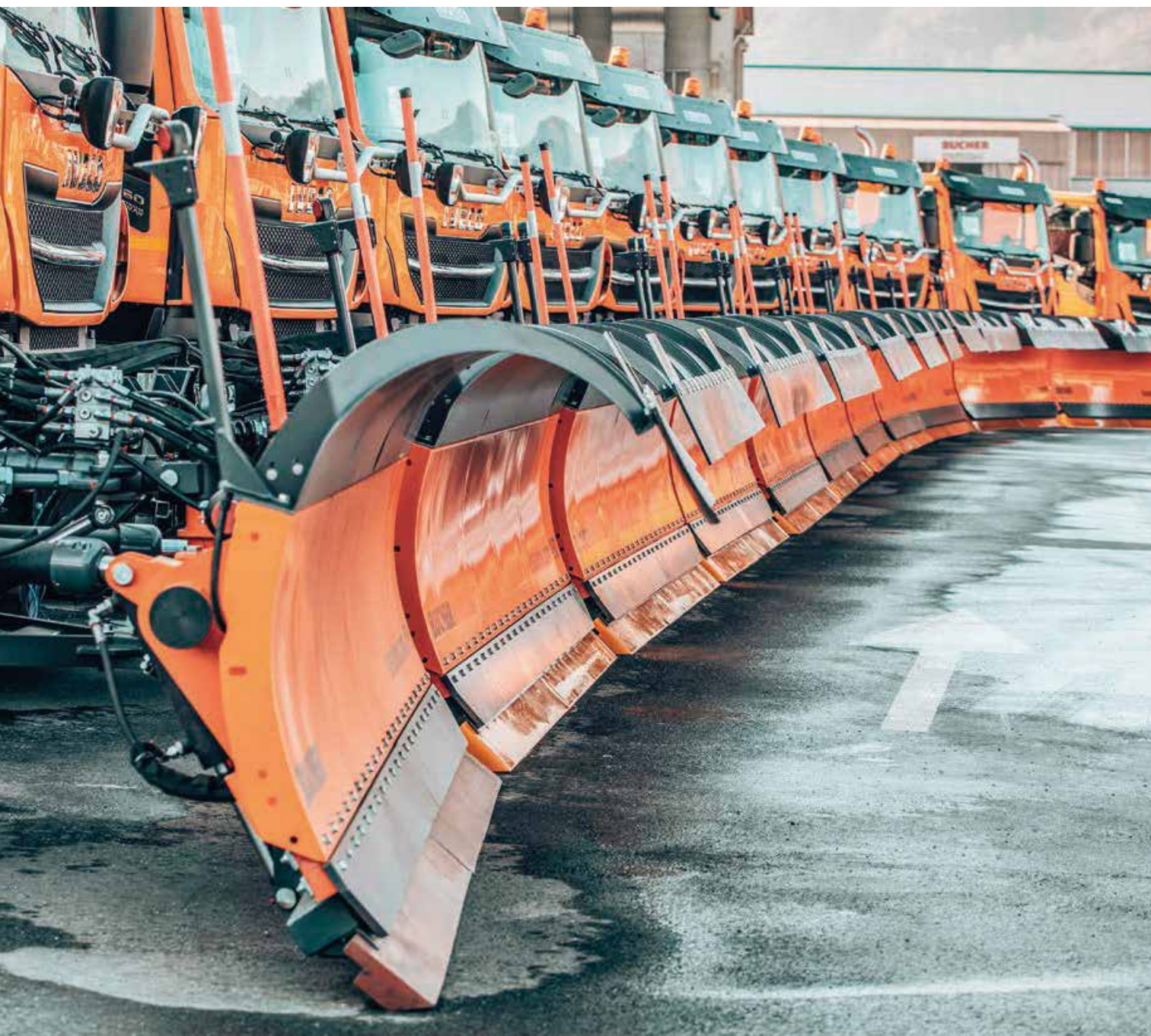
La Società, è impegnata nel mantenimento del patrimonio verde, con la programmazione di interventi di potatura, concimazione e sfalcio da effettuare, con cadenza periodica a seconda della stagionalità. Effettua inoltre interventi di manutenzione pulizia e potatura anche lungo le scarpate per mantenere ottimali condizioni di visibilità.

I SERVIZI INVERNALI

I servizi invernali sono l'insieme delle attività necessarie a mantenere percorribile il piano viario autostradale in presenza di eventi meteorologici, quali formazione di ghiaccio e precipitazioni nevose, nonché di tutte le attività ad esse collegate. Al fine di fronteggiare le situazioni emergenziali dovute a condizioni atmosferiche avverse, quali ghiaccio e neve, la Società annualmente pianifica le operazioni per la loro gestione allestendo i mezzi e curando il preventivo coordinamento del personale interno e degli operatori esterni di cui si avvale. Per ottimizzare gli interventi di sgombero neve e di prevenzione ghiaccio, lungo la rete, sono state allestite 4 aree per effettuare gli interventi manutentivi ove sono posizionati lame sgombraneve, spargitori di fondenti salini e silos per lo stoccaggio dei cloruri. Il periodo dell'anno interessato dalla manutenzione invernale va, di norma, dal 15 novembre al 15 marzo dell'anno successivo.

Poiché le tratte autostradali in concessione, per posizione geografica e caratteristiche morfologiche della strada e dei luoghi, nei mesi invernali, non sono soggette a frequenti precipitazioni nevose e il fenomeno della formazione di ghiaccio, principalmente dovuto alla presenza di elevata umidità con temperature prossime allo 0°C, è limitato a brevi periodi, qualsiasi perturbazione climatica deve essere valutata con maggior attenzione.

Attraverso i dati delle centraline meteo posizionate su strada,



le valutazioni del personale operante nel servizio di pattugliamento: Polizia Stradale, Ausiliari, l'Arpav, etc., si hanno informazioni utili a formulare previsioni a breve termine necessarie per l'immediata attivazione delle operazioni.

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

LE PAVIMENTAZIONI

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

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

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 e nei sottopassi. L'illuminazione nei sottopassi è assicurata 24 ore su 24 e, per ridurre al minimo il disturbo visivo nel momento di entrata in galleria sono stati 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 vi sono i corpi illuminanti con lampade 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 sostituzione con tecnologia a Led gli altri punti luce della struttura autostradale gestita. Nei 74 chilometri di competenza si possono contare circa 7.850 punti luce. La Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A., al fine della riduzione dei consumi di energia 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 in località Campocroce.



SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE

Tutta la segnaletica deve essere rigorosamente conforme ai tipi, dimensioni, misure prescritte dal Regolamento di esecuzione del Codice della Strada.

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. Il monitoraggio dello stato della segnaletica verticale (strutture a sostegno, pellicole rinfrangenti, etc) avviene a mezzo di uno specifico applicativo informatico.

In base ai dati censiti, è così possibile programmare gli interventi di sostituzione delle tabelle meno efficienti o prossime al raggiungimento dei limiti di validità, come disposto dalla normativa vigente in materia.



L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

I pannelli a messaggio variabile

La Società in tempo reale fornisce gli utenti autostradali notizie di viabilità, utilizzando i 74 pannelli a messaggio variabile situati lungo la rete e all'esterno della stessa.

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



Canali radio

Le informazioni sul traffico e viabilità su tutta la rete autostradale e stradale d'Italia, possono essere ascoltate sul canale **radio RAI** che trasmette i comunicati del **"CCISS – Viaggiare informati"**.

Ulteriori informazioni che accompagnano il viaggiatore in transito sulla rete, possono essere ascoltate anche sui network di emittenti radiofoniche locali, che a cadenza oraria comunicano le notizie sulla viabilità:

Radio Padova
EasyNetwork
Radio Vicenza
Inforadio Vicenza
Radio Bella e Monella
Caffè Tv24
Radio Studio Nord
Radio Pico
Radio Piper
Radio Viva
Radio Tele Venezia
Radio Cafè
Radio Stereo Città
Radio Stella
Radio 24
Radio Venezia Sound

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

Portale INFOVIAGGIANDO

Concessioni Autostradali Venete - 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), hanno sviluppato una piattaforma tecnologica unica per assicurare il servizio di infomobilità attraverso il portale INFOVIAGGIANDO (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 della Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A. www.cavspa.it offre informazioni generali sul servizio autostradale 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. È inoltre possibile informarsi sui cantieri di lavoro con ripre-

cussione sulla viabilità, consultare il calendario con le previsioni delle giornate di traffico intenso e le giornate di interruzione al transito autostradale per i mezzi pesanti e/o trasporti con caratteristiche di eccezionalità.



In tempo reale, attraverso webcam, 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.

Il sito internet aziendale alla sezione denominata “Società trasparente” propone numerosissime informazioni sull’organizzazione e l’attività di CAV in linea con quanto previsto dalla normativa e dall’ANAC. L’attivazione sul sito aziendale della sezione “Società Trasparente” è un impegno previsto dalla L. 190/2012 sulla prevenzione della corruzione e dal successivo D.lgs. 33/2013 sulla trasparenza e s.m.i.

SITO INTERNET				
	ANNO			
	2017	2018	2019	2020
NUMERO VISITE	316.129	284.336	231.363	186.530
WEBCAM	16,76%	13,75%	10,03%	9,80%
EVENTI TRAFFICO	6,13%	4,27%	2,83%	2,86%
HOME PAGE	34,61%	21,00%	21,95%	25,81%
AVVISI DI SELEZIONE	4,26%	2,30%	0,93%	3,24%
MANCATO PAGAMENTO	5,53%	6,20%	6,11%	6,84%
LAVORA CON NOI	0,44%	0,34%	0,34%	2,83%

Social

Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A., al fine di essere sempre più vicina agli utenti, ha ampliato i propri mezzi di comunicazione, avvalendosi dei principali canali social:



FACEBOOK, TWITTER E LINKEDIN. In tempo reale vengono fornite informazioni non solo sulla viabilità, sulla presenza di eventuali incidenti o di attività manutentive in corso, ma anche informazioni su progetti sperimentali ai quali la So-

cietà partecipa o iniziative di sensibilizzazione su tematiche ambientali e di sicurezza stradale.

Rivista MoVe



È una rivista che nasce dalla volontà di realizzare un magazine che consolidi quel legame stretto che la Concessioni Autostradali Venete S.p.A. ha sempre cercato con la propria comunità ed i viaggiatori. La rivista non racconta solamente del lavoro che quotidianamente viene svolto da tutto il personale della Società, ma

vuole essere un documento ricco di informazioni, di storie e di progetti da realizzare. MoVe vuole raccontare il territorio, il suo continuo mutamento, le sfide future che cambieranno la visione dell'utilizzo dell'autostrada. La rivista è consultabile sul nostro sito www.cavspa.it sezione MOVE.



Servizi per il confort del viaggiatore

Le aree di servizio

Le aree di servizio sono impianti che consentono la sosta dei veicoli, offrendo assistenza agli utenti ed ai loro automezzi e pertanto rappresentano un importante fattore di sicurezza. Concessioni Autostradali Venete S.p.A. pone quindi particolare attenzione allo sviluppo di queste strutture.

Attualmente lungo i tracciati gestiti dalla Società sono presenti quattro aree di servizio: due (Arino Est e Arino Ovest) 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 Concessioni Autostradali Venete S.p.A. e le Società di gestione delle aree di servizio. In particolare le convenzioni prevedono che i soggetti gestori delle aree siano responsabili dei servizi di distribuzione dei carburanti, dei bar, dei servizi di ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle aree commerciali nonché della manutenzione delle strutture stesse.

Concessioni Autostradali Venete 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. Ulteriori informazioni, sulle aree di servizio sono presenti nel sito www.cavspa.it sezione “Autostrada – Aree di Servizio”.

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

	ARINO EST	ARINO OVEST	MARGHERA EST	MARGHERA OVEST
 Benzina Gasolio	●	●	●	●
 GPL	●	●		
 Metano	●	●		
 Officine			●	
 Info Point				
 Ristoranti	●	●		
 Bar	●	●	●	●
 Alberghi			●	
 Servizi Disabili	●	●	●	●



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

Concessioni Autostradali Venete S.p.A. 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 (TSR) che viene utilizzato per programmare la manutenzione delle strutture stesse.

Utilizzando tale sistema, nel 2020 Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A. ha proseguito l'attività di monitoraggio e di verifica delle strutture autostradali più vetuste.

Inoltre Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A. ha provveduto ad inserire tutte le proprie strutture autostradali all'interno dell'AINOP (Archivio Informatico Nazionale sulle Opere



Pubbliche), archivio istituito dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, dove sono censite tutte le opere pubbliche di competenza degli Enti e delle Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, delle Regioni, delle autonomie locali (Province Autonome, Province, Città metropolitane, ecc.) e di tutti i Comuni presenti sull'intero territorio nazionale.

L'alimentazione di AINOP consentirà un maggiore controllo delle strutture durante il loro intero ciclo di vita; controllo inteso sia in termini di monitoraggio dello stato dell'infrastruttura fisica per la sicurezza dei trasporti e dei cittadini, sia in termini di definizione di un piano di azione in relazione alle priorità di intervento e sia in termini di miglioramento della semplificazione, celerità, accuratezza delle attività e tempestività degli interventi manutentivi e, al contempo, efficientamento della spesa pubblica.

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.

Inoltre Concessioni Autostradali Venete S.p.A. sta portando avanti un progetto di riqualificazione e rinnovo delle barriere.

Le barriere antirumore

La Società al fine di abbattere l'inquinamento acustico derivante dai flussi di traffico veicolare oltre ad aver dotato le strutture di pavimentazione fonoassorbente, ha installato, in punti ben precisi, delle barriere antirumore.

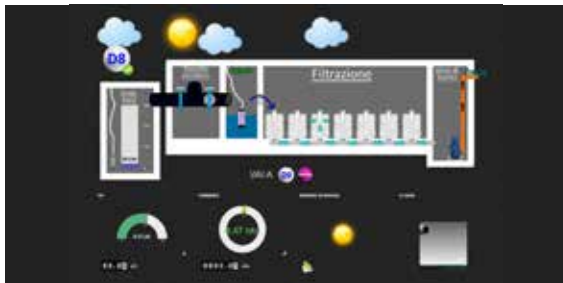
La barriera antirumore è un'opera avente lo scopo di ridurre la propagazione dei rumori e proteggere le abitazioni che insorgono nelle aree limitrofe alle infrastrutture gestite.

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 permettere il capillare controllo dei volumi di traffico, sono state dotate di innovativi impianti tecnologici a supporto di un elevato livello di sicurezza. Si evidenziano gli impianti antincendio sul tratto urbano della Tangenziale, nel sottopasso artificiale "Pontebbana" che con i suoi 444 metri è il più lungo del Passante, ove è installato anche un impianto di rilevazione incendio che in caso di emergenza attiva automaticamente i sistemi di sicurezza. Lungo il Passante di Mestre e il tratto urbano della Tangenziale di Mestre sono presenti gli impianti di sollevamento delle acque di pioggia: per evitare i rischi di allagamento del piano stradale collegati a loro volta 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 agli utenti, 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

Lungo la rete gestita, mediamente ogni 1500 metri sono state installate le colonnine SOS che permettono di attivare l'intervento di soccorso meccanico e sanitario e di dialogare direttamente con un addetto del Centro Operativo. Attualmente le colonnine SOS attive sono 75. Lungo le corsie

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

Vie di sicurezza e strade di servizio

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

Nel tratto Mestre-Padova, la viabilità di supporto è costituita da due vie di sicurezza che 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 Telepedaggio e porte con dispositivi per l'emissione automatica del biglietto. Nelle stazioni di uscita sono presenti porte Telepedaggio, porte con pagamento automatico del pedaggio con tessere Viacard, Fast-Pay (Bancomat) e Carte di credito e porte con casse automatiche.

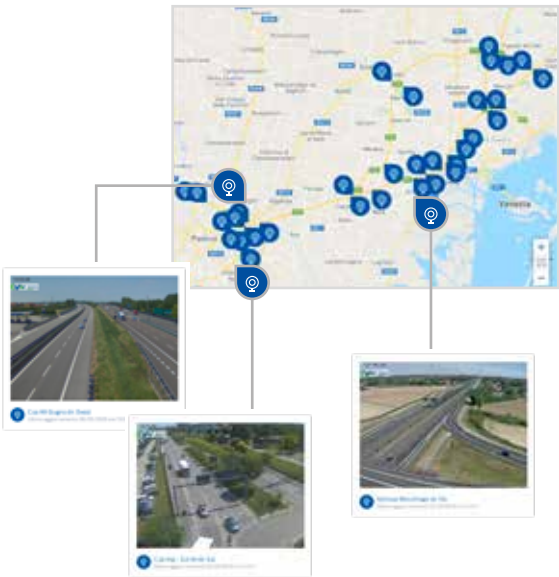
In talune stazioni, le più frequentate, ci sono anche porte bimodali che possono essere presidiate da personale di esazione nelle quali è possibile effettuare il pagamento in contanti, con tessere Viacard, con carte di credito o di debito (Bancomat).

COMPOSIZIONE STAZIONI AUTOSTRADALI				
STAZIONE AUTOSTRADALE	TOTALE PORTE	PORTE MANUALI	PORTE AUTO-MATICHE	PORTE TELE-PASS
SPINEA	14	0	6	8
MARTELLAGO-SCORZÈ	14	0	6	8
PREGANZIOL	14	0	6	8
PADOVA EST	16	0	8	8
MIRANO-DOLO	8	0	4	4
MIRA-ORIAGO	8	0	4	4
VENEZIA-MESTRE	22	0	14	8

Tutte le piste di esazione pedaggio sono provviste di sbarra di cadenzamento "BRB", dotata di sistema di riarmo automatico di tipo bidirezionale.

le INFORMAZIONI CONOSCITIVE dell'INFRA- STRUTTURA

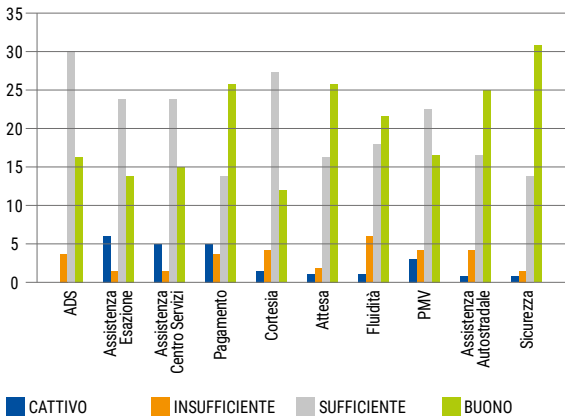
Nella sezione “Infotraffico” del sito internet www.cavspa.it sono presenti, in tempo reale, tutte le informazioni relative alla situazione del traffico lungo le tratte gestite. È inoltre possibile, per alcune tratte, visualizzare il posizionamento dei pannelli a messaggio variabile, le indicazioni su di essi esposte e consultare le immagini trasmesse dalle web-cam 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 presente Carta dei Servizi.



CUSTOMER SATISFACTION

Obiettivi fondamentali da perseguire per la CAV sono: garantire un adeguato servizio autostradale e il raggiungimento della soddisfazione degli Utenti, attraverso il miglioramento della qualità percepita. Per monitorare il livello di soddisfazione dell’utente sui servizi erogati, la Società mette a disposizione nella home page del proprio sito internet www.cavspa.it un questionario nel quale il Cliente può giudicare i vari aspetti del servizio autostradale. La Concessioni Autostradali Venete, attraverso il questionario, rigorosamente anonimo, rispettoso della normativa sulla privacy, cerca di andare incontro ai bisogni e alle esigenze dei propri utenti, analizzando le risposte ma anche i suggerimenti e le richieste, cercando di tramutarle in azioni di miglioramento. Il continuo monitoraggio permette di verificare la percezione delle miglorie dei servizi offerti quali l’assistenza, le informazioni sulla viabilità, la confortevolezza del viaggio, la cortesia del personale il livello del servizio delle Aree di sosta presenti sulle nostre tratte.

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2020



le POLITICHE e la GESTIONE per la QUALITÀ

Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A., nel corso del 2020 ha proseguito l'attività di aggiornamento ed integrazione delle procedure del Sistema di Gestione Integrato, riferiti agli standard: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 39001:2016 e ISO45001:2018.

Il Sistema di Gestione Integrato quindi si compone di 4 standard aggiornati secondo l'ultimo aggiornamento in vigore. Nel corso del secondo semestre del 2020 è stata confermata la certificazione del Sistema di Gestione Integrato in applicazione agli schemi sopracitati.

L'attuazione efficace del Sistema di Gestione si è rivelata strumentale al rispetto di quanto contenuto nel Modello Organizzativo Gestionale redatto ai sensi del D.Lgs. 231/01.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ed il Codice Etico di CAV S.p.A. possono essere scaricati dal sito internet www.cavspa.it, sezione "Società – D. Lgs. 231/2001- il modello". Concessioni Autostradali Venete ritiene fondamentali la sicurezza e la salute dei propri dipendenti, del personale esterno, degli utenti e dei cittadini. Per questo, pone particolare impegno nelle attività per la prevenzione degli infortuni sul lavoro, delle malattie professionali ed alla gestione dei

rischi, mettendo in atto le migliori pratiche disponibili per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e dell'incolumità pubblica. Tutti gli obiettivi e traguardi di miglioramento che la Società si è data sono gestiti all'interno del Sistema di Gestione Integrato con la stesura di procedure di attuazione ed il controllo periodico dei risultati raggiunti.

L'obiettivo nel 2021 è il mantenimento ed il rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione Integrato in aderenza alla realtà aziendale ed implementazione di un sistema procedurale che evolva secondo gli schemi del Legal design. Nel 2020 la Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A. ha proseguito nell'attuazione del progetto di digitalizzazione e ammodernamento, delle attività amministrative e dell'infrastruttura autostradale provvedendo ad aggiornare i processi operativi sulla base dei nuovi strumenti tecnologici innovativi.

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



231 MODELLO
ORGANIZZATIVO
AI SENSI
D.LGS. 231/2001

gli INDICATORI della QUALITÀ

Questa sezione raccoglie in un unico schema indicatori di qualità che per Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A. 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 Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A. 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

FATTORE QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	UNITÀ MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
Informazioni al Cliente	Tempo di risposta a proposte e reclami via mail	Tempo di risposta nel 85% dei casi in giorni	10*

* da intendersi 10 giorni lavorativi

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 avviare azioni di miglioramento del servizio. I reclami e suggerimenti possono essere inviati a mezzo posta all'indirizzo:

Concessioni Autostradali Venete S.p.A.

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

oppure alla mail: ufficio.protocollo@cavspa.it.

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

I rimborsi

La Società assicura il rimborso dei pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza della relativa dichiarazione resa dal Cliente. La richiesta di rimborso può essere direttamente presentata al Centro Servizi o inviata alla Società a mezzo posta all'indirizzo:

Concessioni Autostradali Venete S.p.A.

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

oppure alla mail: ufficio.protocollo@cavspa.it.

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

Richieste di risarcimento danni

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

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

La richiesta deve contenere:

le generalità del richiedente;

la descrizione dettagliata del sinistro;

l'eventuale presenza o meno di cantieri di lavoro in loco;

se vi è stato l'intervento della Polizia Stradale o meno.

Inoltre l'istanza deve essere supportata dalla seguente documentazione:

foto del mezzo incidentato,

preventivo per la riparazione del danno,

eventuali dichiarazioni di testimoni, ecc.

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

Per avere informazioni si può, in orario di ufficio 9-13, telefonare al n. 041 5497625 oppure inviare una mail a: ufficio.sinistri@cavspa.it

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

Concessioni Autostradali Venete S.p.A.

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

oppure alla mail: ufficio.protocollo@cavspa.it o

consegnata al Centro Servizi di Mestre.

NUMERI UTILI

Concessioni Autostradali Venete

CAV S.p.A.

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

VIABILITÀ E METEO

NUMERO VERDE

"INFOVIAGGIANDO"

800 996 099

CENTRO OPERATIVO

041 5497118 – 132

EMERGENZE

CENTRO OPERATIVO

041 5497118 – 132

POLIZIA STRADALE

113

SERVIZIO SANITARIO

NAZIONALE

118

VIGILI DEL FUOCO

115

SOCCORSO MECCANICO:

CENTRO OPERATIVO

041 5497118

ACI SOCCORSO

STRADALE

803 116

EUROPE ASSISTANCE – VAI

803 803

INTER PARTNER

ASSISTANCE S.A

800 294292

IMA SERVIZI S.C.A.R.L.

800 613613

SOCCORSO SANITARIO:

CENTRO OPERATIVO

041 5497118 – 132

UFFICIO SINISTRI

041 5497625

IL SERVIZIO È ATTIVO

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

DALLE 09:00 ALLE 13:00

INFORMAZIONI

COMMERCIALI:

CENTRO SERVIZI

DI VENEZIA-MESTRE

041 5497184

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

DALLE 08:30 ALLE 12:45

DALLE 14:30 ALLE 18:00

PER INFORMAZIONI

TELEPASS/VIACARD

840 043 043

LA TELEFONATA AVRÀ

IL COSTO DEL SOLO

SCATTO ALLA RISPOSTA

MANCATO PAGAMENTO

DEL PEDAGGIO

UFFICIO RECUPERO PEDAGGI

041 5497222

IL SERVIZIO È ATTIVO

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

DALLE 09:00 ALLE 12:00

FATTURAZIONE PEDAGGI

041 5497637

IL SERVIZIO È ATTIVO

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

DALLE 9 ALLE 13:00

DALLE 14:00 ALLE 17:00

TRANSITI ECCEZIONALI

041 5497113 – 154

IL SERVIZIO È ATTIVO

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

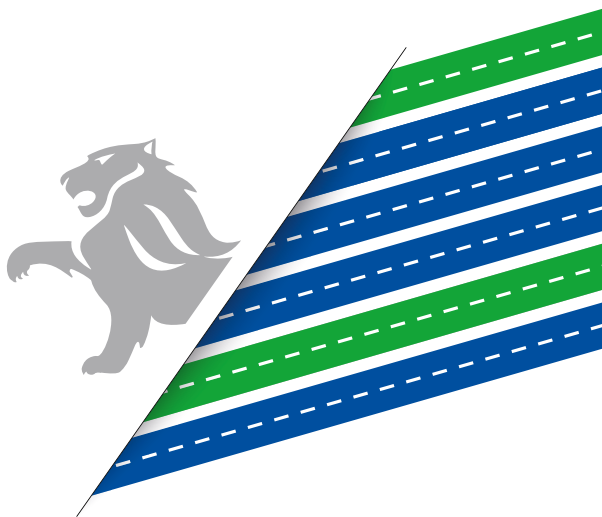
DALLE 09:00 ALLE 12:00

DALLE 14.30 ALLE 16.00

UFFICIO RELAZIONI

CON IL PUBBLICO

041 5497111



www.cavspa.it