
CARTA DEI SERVIZI



XIV EDIZIONE ANNO 2022





Gentile Utente,

Concessioni Autostradali Venete presenta la Carta dei Servizi, il documento che illustra sinteticamente le modalità di erogazione del servizio offerto ed i principi alla base del nostro lavoro: salvaguardare la sicurezza stradale e rispondere più efficacemente alle esigenze della clientela. Siamo certi che rendere noti tali elementi consentirà alla Clientela di apprezzare l'impegno della Società per una rete autostradale sempre più sicura e per un servizio più trasparente.

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.

Il documento viene annualmente aggiornato per informare l'utente sui progetti, sulle innovazioni tecnologiche e sulle attività quali la manutenzione, la gestione delle emergenze e le informazioni al viaggiatore. L'innovazione tecnologica messa in atto da Concessioni Autostradali Venete, attraverso un processo interdisciplinare di progetti relativi a infrastrutture materiali ed immateriali, ci permette oggi di garantire sempre più elevati standard di sicurezza, affidabilità e monitoraggio, sia dell'infrastruttura che del traffico.

I risultati sino ad oggi ottenuti ci hanno indotto a studiare l'adozione di ulteriori tecnologie al fine di rendere possibile un controllo più preciso e puntuale delle variabili e di conseguenza offrire un servizio sempre più sicuro, tecnologico e sostenibile.

Concessioni Autostradali Venete è orgogliosa di aver inaugurato una nuova frontiera nella gestione dei servizi autostradali basata anche su una costante attività di ricerca e sviluppo e sull'impiego di tecnologie di ultima generazione, per garantire una pronta risposta alle esigenze del traffico e della ottimale conservazione dell'asset autostradale.

A tal fine riteniamo utili gli apporti che i Clienti con la loro collaborazione ci vorranno fornire, per garantire un dinamico servizio che sappia offrire prestazioni sempre più vicine alle loro esigenze utilizzando le nostre infrastrutture.

**Assicurando il nostro costante impegno,
Vi auguriamo Buon viaggio**

LUISA SERATO
Presidente

Ugo DIBENARDO
Amministratore Delegato

CARTA DEI SERVIZI



XIV EDIZIONE ANNO 2022



INDICE

- 4 La CAV in primo piano
 - 8 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 Società per Azioni con sede legale in Venezia-Marghera, Via Bottenigo 64/A costituita l'1 marzo 2008, pariteticamente partecipata da ANAS SpA e Regione Veneto, opera in regime di concessione, per il compimento e l'esercizio di tutte le attività, gli atti ed i rapporti inerenti la gestione, la manutenzione ordinaria e straordinaria, del raccordo autostradale di collegamento tra l'Autostrada A4 – tronco Venezia – Trieste e delle opere a questo complementari nonché della tratta autostradale Venezia – Padova.

La Società, in disposto nella delibera CIPE del 26 gennaio 2007, può mettere in campo 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 e della Mobilità Sostenibili. Il rapporto con l'Ente concedente Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, Dipartimento per la programmazione Strategica, i Sistemi Infrastrutturali di Trasporto a rete Informativi e Statistici, Direzione Generale per le Strade ed Autostrade l'Alta Sorveglianza sulle Infrastrutture Stradali e la Vigilanza sui Contratti Concessori Autostradali è regolato dalla Convenzione ricognitiva 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.

74,1

km di rete

1

Punto Blu

7

Stazioni autostradali

212

Dipendenti

4

Aree di Servizio

182.927

Veicoli medi giornalieri

La Governance

La governance aziendale spetta al Consiglio di Amministrazione eletto dall'Assemblea dei Soci, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti vigenti in materia di equilibrio fra i generi, attualmente composto da cinque membri tra cui il Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione statutariamente delega all'Amministratore Delegato il compimento di tutti gli atti di ordinaria e straordinaria Amministrazione inerenti l'esecuzione dell'attività sociale, non espressamente riservati, ai sensi di Statuto e di legge, al Presidente o al Consiglio di Amministrazione.

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

AMMINISTRATORE DELEGATO

Direttore Amministrazione e Finanza

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

Direttore 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.

Le attività di monitoraggio, controllo e regolazione del traffico, supervisione della mobilità, gestione degli eventi di soccorso e di informazione all'utenza e agli Enti Esterni sono coordinate dalla Direzione Esercizio attraverso l'attività quotidiana svolta dagli addetti del Centro Operativo ubicato presso la barriera autostradale di Venezia-Mestre.



Il Centro, attivo 24 ore su 24 grazie ad una capillare rete di telecamere, ad informazioni sul traffico provenienti dai sistemi di controllo automatici installati lungo la rete gestita, e dal personale operativo su strada e dalla Polizia Stradale, effettua il monitoraggio costante della viabilità e degli eventi sulle infrastrutture di pertinenza. I sofisticati sistemi di rilevazione permettono di informare in tempo reale l'utenza sulla situazione della viabilità ed, in caso di necessità, coordinare l'intervento di mezzi e personale per la gestione delle emergenze ed il pattugliamento delle pertinenze.

Eventuali situazioni emergenziali legate alla viabilità vengono pubblicate con avvisi sui pannelli a messaggio variabile che sono installati lungo tutta l'infrastruttura gestita e sulla viabilità di accesso alla stessa, per far sì che l'utente sia consapevole della situazione reale dell'infrastruttura permettendogli l'eventuale scelta di percorsi alternativi.

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).

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

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

La centralità delle infrastrutture gestite dalla Concessioni Autostradali Venete sono un indispensabile supporto allo sviluppo delle attività produttive, delle comunicazioni, del commercio, del turismo e quindi rappresentano un importante elemento sociale ed economico che genera valore per la collettività, sia a livello territoriale che al sistema Paese.

Progressiva chilometrica

La progressione del percorso autostradale è contrassegnata da una segnaletica chilometrica, posizionata al centro della carreggiata, formata da un quadrato a fondo bianco con numero del chilometro in nero. Il segnale è abbinato ad un altro con fondo verde che può riportare la distanza: dalla prossima uscita, dalla prossima area di servizio o dal capostrada.

La mappa indicante le progressive chilometriche in gestione, sono pubblicate nel sito aziendale www.cavspa.it.

- A4
- A57
- Raccordo Marco Polo
- Altra viabilità
- Stazioni Controllate
- Connessioni Autostradali
- Svincoli liberi
- Connessioni Autostradali



PIANI DI POTENZIAMENTO E DI ADEGUAMENTO DELLA RETE

Concessioni Autostradali Venete ha implementato un progetto avente l'obiettivo di definire una nuova organizzazione digitale, coerente ed integrata, basata sull'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi, in un'ottica di razionalizzazione ed efficientamento dei processi operativi.

Le attività di ricerca e sviluppo in ambito ambientale, sicurezza ed innovazione hanno reso possibile una crescita scalabile di nuovi progetti di evoluzione infrastrutturale, volti sia a conseguire maggiori livelli di automazione sia a realizzare protocolli standard di comunicazione tra veicoli ed infrastruttura e tra veicolo e veicolo.



Situation Room per il monitoraggio coordinato del traffico

Durante i Campionati Mondiali di Sci Alpino di Cortina 2021, la Società ha potuto sperimentare insieme a diversi gestori di infrastrutture stradali ed autostradali, un sistema integrato di infomobilità in grado di vigilare sulla viabilità e sugli eventi ad essa connessi durante l'evento internazionale: per farlo è stata allestita la Situation Room, una sala operativa con personale e tecnologie avanzate, con l'obiettivo di monitorare e controllare la mobilità sul territorio.

Il sistema di gestione integrato della viabilità adottato è stato in grado di coordinare i diversi scenari complessi, valutandone la criticità e definendone soluzioni adattate a ogni tipo di situazione occorsa: dagli aumenti del volume di traffico, all'incidentalità, fino alla gestione di situazioni di criticità determinati da imprevisti o condizioni meteo avverse.

Sono stati utilizzati software e strutture di rete attraverso l'installazione di dispositivi di monitoraggio e videosorveglianza, in grado di fornire alla Centrale Operativa sita in Concessioni Autostradali Venete e in Situation Room in Cortina un quadro costantemente aggiornato e dettagliato della viabilità e dello stato delle infrastrutture. Il monitoraggio dell'infrastruttura è stato realizzato anche tramite l'utilizzo di droni abilitati ad inviare, direttamente alla Sala Operativa ed alla Situation Room, immagini in real time.

L'installazione di una specifica e dedicata connettività ha permesso che anche all'interno della Sala Interforze presso Cortina (sala presidiata della Forze dell'Ordine) vi fosse l'accessibilità alle immagini provenienti dalle videocamere mobili installate sui droni.

La piattaforma "Moova", realizzata in collaborazione con Almaviva, partner tecnologico di CAV, ai Campionati Mondiali di Cortina, si è infine occupata di trasdurre i dati provenienti dalla sensoristica di campo (fissa e mobile) in informazioni per l'utenza attraverso l'app dedicata "Cortina 2021" e per gli addetti ai lavori, attraverso il monitoraggio in tempo reale del traffico, dello stato di occupazione dei parcheggi dedicati agli eventi, delle situazioni anomale in grado di impattare sulla regolarità e la qualità della viabilità stradale e del servizio di trasporto.

La Situation Room, sala operativa con presenti operatori di diversi gestori stradali ed autostradali, è stata utilizzata anche per gestire la viabilità durante le tappe del Giro d'Italia, che hanno interessato l'area veneta e friulana nel mese di maggio 2021.

Gestione degli asset e delle infrastrutture in esercizio

Proof of Concept Droni

È stato sviluppato un POC avente l'obiettivo di utilizzare tecnologie di virtualizzazione per il monitoraggio di asset e di infrastrutture in esercizio tramite l'utilizzo di sensori video installati su droni. La piattaforma, denominata sky traffic, integrata nella piattaforma di videosorveglianza dell'infrastruttura, identifica oggetti che vengono processati tramite logiche di intelligenza artificiale e machine learning, ed ha lo scopo di definire la frequenza manutentiva e predittiva.

I droni pilotati direttamente da piloti presenti in Centro Operativo, al rientro al proprio box, trasferiscono gli stream registrati (e visualizzati in tempo reale dall'operatore del Centro Operativo), che verranno utilizzati per il post-processing, con l'analisi dei dati mediante l'utilizzo di specifici algoritmi cognitivi che permettono di identificare le anomalie rilevate e l'automatica tracciatura all'interno del video stesso.

La digitalizzazione del processo di ispezione e l'introduzione di nuove tecnologie a supporto degli operatori per migliorare la qualità dei dati, tracciare le informazioni e certificarne il processo, portano ad effettuare una manutenzione preventiva degli asset volta

alla corretta pianificazione degli interventi.

Il nuovo processo di gestione e monitoraggio digitale permette l'effettuazione di analisi di dettaglio sul comportamento statico e dinamico delle opere.

Riveste ulteriore importanza l'utilizzo del drone per il monitoraggio periodico dell'infrastruttura in esercizio o monitoraggio a seguito di evento non voluto. In tal caso le immagini, visionate dall'operatore del Centro Operativo in tempo reale, permette una gestione ancora più efficace dell'infrastruttura stessa.

Weight in Motion

Monitorare dinamicamente il peso permette di verificare in real time la conformità al Codice della Strada della massa e del peso a pieno carico dei veicoli durante il passaggio su un sito di misurazione posizionato lungo l'arteria di competenza.

L'identificazione del mezzo tramite il riconoscimento della targa e dell'immagine panoramica, così come il rilevamento di diversi parametri, come i pesi degli assi e i pesi lordi del mezzo diventano gli elementi di valutazione da parte di Polizia e di terzi, al fine di tutelare la sicurezza stradale.





SET Servizio Europeo di Telepedaggio:

Sulla rete autostradale europea si sta implementando il SET: Servizio Europeo di Telepedaggio, un nuovo sistema che consente agli utenti autostradali di pagare i pedaggi all'interno dell'Unione Europea, con un unico dispositivo valido per tutti i Paesi dell'Unione Europea (Direttiva 2004/52/CE)



Per la contrattualizzazione ed il rilascio del dispositivo, l'utente può rivolgersi ad un qualsiasi fornitore autorizzato.

Al momento sulla rete autostradale di CAV sono attivi i due tipi di servizi: il SET dedicato a tutti i veicoli; e il SIT-MP (Servizio Interoperabile di Telepedaggio - Mezzi Pesanti) dedicato ai mezzi pesanti superiori a 3,5 tonnellate. Tali servizi attualmente sono forniti dai Service Provider DKV (SIT-MP), Axxés (SIT-MP e SET) e UnipolTech (SIT-MP e SET).

Le porte dedicate al relativo pagamento sono facilmente identificabili tramite il logo posizionato sulla cartellonistica dei portali di accesso alle piste delle stazioni/barriere autostradali.

La possibilità di utilizzo dei nuovi dispositivi di telepedaggio per il pagamento del pedaggio autostradale è concessa unicamente alle Società (Service Provider) che hanno ottenuto la certificazione ad operare sul territorio nazionale, al pari degli altri sistemi di pagamento telematici.

Mitigazione acustica

La Concessioni Autostradali Venete sta proseguendo nell'attuazione del programma di installazione di barriere fonoassorbenti lungo le proprie pertinenze.

Nel corso del 2021 sono stati installati 1,350 km di barriere pari a 4.722,50 mq, che vanno ad aggiungersi ai già esistenti 56 km dislocati lungo la rete.

Progetto E-Roads®: digitalizzazione delle infrastrutture

La società sta implementando il progetto E-Roads®, finalizzato alla realizzazione di strade connesse e votate ad accogliere la guida autonoma. Il progetto E-Roads® prevede la messa a sistema di tutte le tecnologie e le applicazioni, identificate e testate, che consentiranno all'infrastruttura autostradale di essere più sicura, connessa e sostenibile. A tal fine CAV sta svolgendo una importante attività di ricerca, sperimentazione ed analisi che permetterà di definire le specifiche e gli standard tecnologici di riferimento all'interno dell'ambito Smart Road per i diversi stakeholder.

Gli obiettivi sono:

- **Più sicurezza per gli utenti in termini di adeguata gestione del traffico con l'implementazione di strategie per la sua fluidificazione;**
- **Più informazioni sia per gli utenti in viaggio, fornite direttamente a bordo attraverso l'implementazione di App, pannelli a messaggio variabile e tecnologie V2X sia per la Centrale Operativa attraverso nuovi software per la raccolta, la gestione e la trasmissione delle informazioni sulle infrastrutture e sul traffico.**

Al fine di monitorare l'avanzamento del progetto e l'analisi delle soluzioni progettuali, CAV ha istituito un Comitato tecnico scientifico, composto da 13 specialisti del settore, le cui attività si possono sintetizzare sotto due aspetti:

- 1. Funzionali:** ossia l'analisi delle metodologie da adottare per la gestione della mobilità relativamente alle tecnologie V2X, alla raccolta dei dati utili alla Centrale Operativa, l'uso dei Big Data, la gestione della mobilità autostradale e dei territori attraversati, seguendo le linee di indirizzo del progetto europeo C-Roads;
- 2. Tecnologici:** sistemi, protocolli e implementazioni realizzate e da realizzare per monitorare infrastrutture e viabilità, quali nuove tecnologie per la comunicazione V2X, realizzazione delle rete 5G a supporto della mobilità, gestione dei dati e delle informazioni da parte della Centrale Operativa aziendale.



Il Piano degli Investimenti

Il Piano Economico Finanziario vigente, allegato all'attuale atto convenzionale, prevede un piano di investimenti, interamente finanziato da Concessioni Autostradali Venete, per l'importo complessivo di **1.212 €/mln** così suddiviso:

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



I PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AI CLIENTI

La Carta dei Servizi è un documento ove vengono esplicitati sia i servizi erogati come pure i diritti, di natura anche risarcitoria che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore autostradale.

La Carta dei servizi è un 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

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

La tariffa

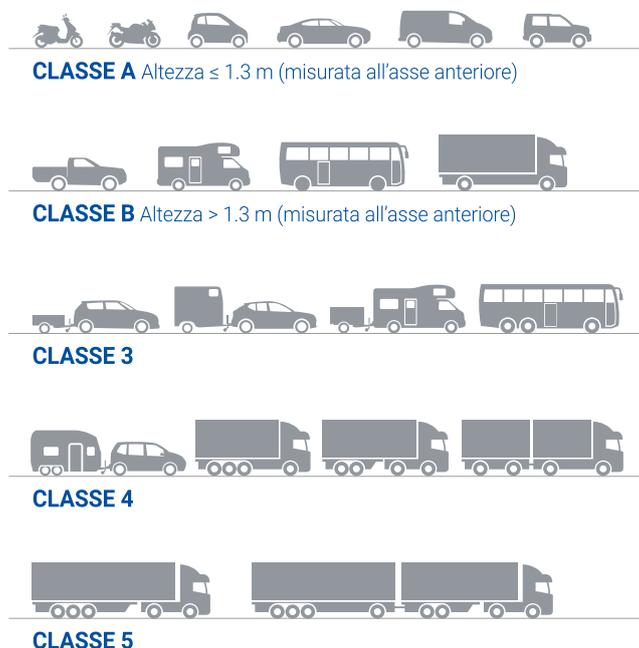
La tariffa è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada in conformità al disposto del Codice della Strada. I proventi dei pedaggi vengono utilizzati dalla società Concessionaria per ripagare gli investimenti effettuati e per coprire le spese di ammodernamento, manutenzione e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

Classificazione dei veicoli secondo il sistema "Assi-sagoma":



Come pagare il pedaggio

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'auto: 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 in contanti (anche in valuta estera) o con addebito differito: Telepedaggio, Viacard, carte di credito (VISA, VISA ELECTRON, EUROCARD/MASTERCARD, AURA, AMERICAN EXPRESS)

o carte di debito (Bancomat, Postamat, Fast-Pay). Il servizio non prevede la digitazione del PIN.

Per evitare possibili problemi nell'utilizzo dei dispositivi di telepedaggio e non incorrere in problematiche che portano ad emissione di rapporti di mancato pagamento del pedaggio, è necessario tenere aggiornate le targhe abbinata al proprio dispositivo di Telepedaggio. In uscita, dopo il pagamento nelle piste manuali o automatiche, è possibile richiedere la ricevuta: il documento non ha validità ai fini fiscali. Per ottenere il rilascio della fattura dei pedaggi pagati in contanti, o con le carte di credito e bancomat è necessario richiederla utilizzando gli appositi moduli (reperibili presso il Centro Servizi o nel sito internet della Società www.cavspa.it sezione Servizi – Il pedaggio - Fatturazione pedaggio) ai quali vanno allegati gli originali degli scontrini.

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

In caso di difficoltà 24 ore su 24 è attivo il servizio di assistenza garantito da una rete di operatori a distanza che possono dialogare con il cliente ed assisterlo per la soluzione della problematica. Si evidenzia che in caso di omesso pagamento del pedaggio, sono previste sanzioni amministrative di cui all'art. 176, commi 11° e 21°, del Codice della Strada che per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale prevede una ammenda da €uro 85,00 ad €uro 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore.



PISTE GIALLE

dedicate al pagamento solo con Telepedaggio



PISTE BLU

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



PISTE BLU con la T di Telepedaggio

per pagare con Viacard, Bancomat, Carte di Credito, apparati di Telepedaggio



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 Carte di Credito dei circuiti:



Senza digitare il PIN e senza alcuna maggiorazione del pedaggio

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

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 denominato Rapporto di Mancato Pagamento del Pedaggio, che attesta il mancato o parziale pagamento, sia nelle piste con operatore che in quelle automatiche, ove vengono riportati i dati del veicolo: targa e classe e del transito: data, ora, casello di uscita, se disponibile il casello di entrata, l'importo da pagare e le modalità di pagamento. Qualora l'utente risulti sprovvisto del biglietto, ai sensi dell'art. 176 del Codice della Strada è tenuto al pagamento del pedaggio, calcolato dalla stazione di entrata più lontana, ma ha la facoltà di dimostrare, con idonea documentazione, l'effettiva stazione di ingresso.

Il pagamento del RMPP deve essere effettuato 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 carte di credito e carte prepagate dei circuiti:



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. su autorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili Direzione Generale per strade ed Autostrade, l'Alta Sorveglianza sulle infrastrutture stradali, la Vigilanza sui contratti Concessori Autostradali applica 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 la "barriera virtuale".

La "barriera virtuale" prevede che l'utente proveniente da ovest e che esca alla stazione di Mirano/Dolo o alla stazione di Mira/Oriago o di Venezia/Mestre, paghi lo stesso pedaggio.

La Concessioni Autostradali Venete S.p.A. per gli utenti che risiedono nei comuni di Mira, Mirano, Dolo, Spinea e Pianiga offre 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 l'utente sottoscriva un contratto Telepass Family ed effettui almeno 20 transiti nell'arco di un mese.

Qualora non si giunga al numero minimo dei transiti/mese non 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) Inviando una mail all'indirizzo centro.servizi@cavspa.it comunicando il proprio recapito telefonico per essere richiamati da un nostro operatore;
- b) telefonando al numero 041.5497184;

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

Concessioni Autostradali Venete prosegue fino al 31.03.2022 la promozione che prevede l'esenzione del pagamento del canone per 24 mesi, riservata ai residenti nelle province di Padova - Treviso - Venezia che intendono sottoscrivere un contratto per l'utilizzo di un apparato Telepass Family per veicoli in classe "A".

Per poter aderire all'iniziativa, il cliente non deve risultare titolare di un contratto Telepass per l'anno 2021.

La promozione è attiva nel periodo compreso tra l'1/01/2022 e il 31/03/2022.

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 2021 un contratto Telepass Family;
3. la modalità di ricezione dell'apparato Telepass: a mezzo posta al costo di € 5,73 oppure direttamente presso il Centro Servizi, previo appuntamento da richiedersi:

- inviando una mail all'indirizzo centro.servizi@cavspa.it comunicando il proprio recapito telefonico per essere richiamati da un nostro operatore;
- telefonando al numero 041.5497184;

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 **041.5497184** per ottenere l'apparato con la modalità richiesta.

Centro Servizi

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

- 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;
- telefonando al numero 041.5497184.

Modulazione tariffaria per motoveicoli

In attuazione degli accordi tra Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili 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:

- inviando una mail all'indirizzo centro.servizi@cavspa.it comunicando il recapito telefonico per essere ricontattato.
- telefonando al numero 041.5497184;

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

Il Centro servizi per l'assistenza commerciale agli utenti è ubicato presso la barriera di Venezia-Mestre – Via Bottenigo, 64/A. Nel Centro Servizi vengono fornite informazioni sulle modalità con cui è possibile effettuare il pagamento del pedaggio, ritirare i Telepass, regolarizzare i mancati pagamenti del pedaggio autostradale, ottenere moduli per richiedere fatture e moduli per la richiesta di risarcimento danni, presentare reclami, suggerimenti, segnalazioni, ecc.

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 rotonda 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 Telepedaggio/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** o inviare una mail a **info@autostrade.it**



Per l'espletamento dell'assistenza commerciale esterna al Centro Servizi di Mestre, la Società si avvale di un'unità mobile di assistenza viaggiatori, denominata Mobile Info Service, in grado di offrire, decentrati sul territorio, servizi come apertura di nuovi contratti di telepedaggio, regolarizzazione dei mancati pagamenti, servizi post-vendita (fatturazioni, cambi targa, sostituzioni), eventuali promozioni e abbonamenti, informazioni sui pedaggi, transiti e servizi autostradali.





LA NOSTRA GESTIONE

La mobilità

Ogni giorno sulle nostre pertinenze transitano in media **182.927** 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 webcam disposte lungo le tratte di competenza o, consultare il calendario annuale sulle previsioni del traffico:



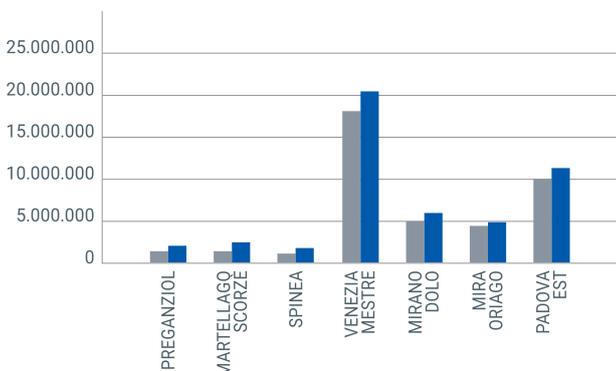
Nella sezione "Servizi – Limitazioni per i mezzi pesanti e Trasporti eccezionali" è possibile consultare il calendario dei divieti di circolazione dei veicoli aventi massa > 7,5 T, dei veicoli adibiti a trasporti eccezionali o per quelli che trasportano merci pericolose ai sensi del Codice della strada o di specifiche ordinanze.

L'andamento del traffico nel corso del 2021 è stato positivo rispetto al 2020, profondamente condizionato dalla contrazione dell'economia dovuta all'emergenza sanitaria per il contenimento e gestione epidemiologica del virus COVID 19. L'aumento su base giornaliera è stato del **+19,21%** e, su base annua del **+ 18,88%**.

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.

TRAFFICO IN ENTRATA ED IN USCITA PRESSO LE NOSTRE STAZIONI AUTOSTRADALI

2020
2021



L'incidentalità

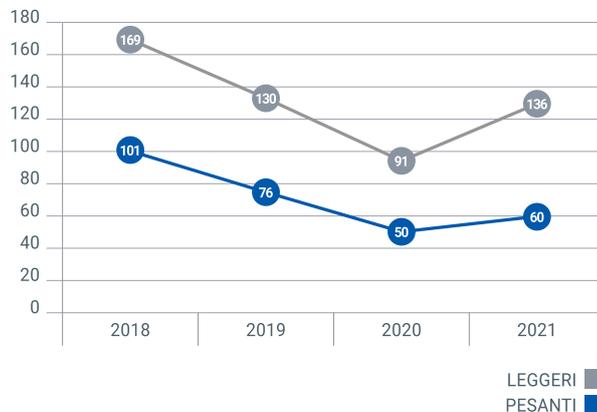
La direttiva dell'Unione Europea numero 96 del 2008, il decreto legislativo numero 35 del 2011 che la recepisce e il decreto del MIT del 2 maggio 2012, hanno definito le linee guida per la gestione della sicurezza stradale, costituendo fonti illuminanti sulle metodologie da impiegare, per l'analisi delle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

Concessioni Autostradali Venete, sin dalla sua costituzione ha attuato una ottimale cultura gestionale legata alla sicurezza eseguita ancor prima degli obblighi 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 ha da tempo avviato una profonda rivisitazione delle procedure operative dei servizi, deputati alla funzionalità della rete, anticipando le previsioni del decreto del MIT del 28 febbraio 2018, numero 70, "Modalità attuative e strumenti operativi della sperimentazione su strada delle soluzioni di Smart Road e di guida connessa e automatica" che ha dato l'avvio alla trasformazione digitale dell'attuale rete autostradale valorizzandone il patrimonio, con interventi infrastrutturali, utili, snelli e condivisi che hanno portato alla rivisitazione delle procedure dei servizi per la riduzione dei fattori di maggiore criticità ai fini della sicurezza stradale.

Si riportano di seguito i dati relativi all'incidentalità nel quadriennio 2018-2021

NUMERO INCIDENTI



NUMERO PERSONE COINVOLTE IN INCIDENTI



Concessioni Autostradali Venete, sulla base delle attività messe in atto per la riduzione degli eventi sinistroidi e per ridurre la mortalità, ha messo in campo sin dal 2018 un sistema di gestione per la sicurezza stradale certificato con la norma ISO 39001 - Road Traffic Safety Management System.

I dati sull'incidentalità rilevati sulle nostre pertinenze, evidenziano l'efficacia delle azioni messe in atto a tutela della sicurezza degli utenti, sulla base della norma ISO 39001.



La Polizia Stradale

Alla Polizia stradale compete 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 della Polstrada permette 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, e fronteggiare le esigenze determinate dai nuovi standard di sicurezza in autostrada, anche in ragione dell'impatto degli specifici flussi di traffico su tutta la grande viabilità del Paese, nonché nell'interconnessione sempre maggiore dei diversi sistemi della mobilità. La Polizia Stradale, in coordinamento con la CAV 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. Una sinergia necessaria per aumentare sempre più la sicurezza sulle strade, attraverso una azione coordinata efficace che assicura un ottimo servizio agli utenti, non limitato solo all'attività in ambito autostradale ma anche sul piano della formazione verso i giovani, con la divulgazione di informazioni che hanno lo scopo di sensibilizzarli alle norme di comportamento per una guida corretta e responsabile. Le pattuglie sono coordinate dal Centro Operativo Compartimentale Polizia Stradale del Veneto che ha sede a Padova.

La gestione delle emergenze

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

Se trattasi di un guasto, l'utente, a salvaguardia della propria incolumità, prima di scendere dal mezzo dalla parte opposta al traffico veicolare, deve indossare il giubbotto ad alta visibilità ed esporre, come previsto dal codice della strada il triangolo e chiamare i soccorsi.

La Società garantisce l'avvio delle operazioni necessarie all'attivazione dei mezzi di soccorso nel più breve tempo possibile dal momento dell'arrivo della segnalazione al Centro Operativo.

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

Assistenza al traffico

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

Il **Centro Operativo** è una struttura, **attiva 24 ore su 24**, 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 viarie 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**

Per migliorare la gestione degli aspetti legati alla mobilità sul territorio e all'informazione puntuale all'utenza, specie in occasione di particolari eventi o manifestazioni, la Società ha allestito su un mezzo completamente elettrico, una centrale operativa mobile, denominata **Mobile Control Room**, che ha il compito di replicare in esterna le funzionalità del Centro Operativo di Mestre.

Il mezzo è equipaggiato con le migliori tecnologie (software di informazione, videosorveglianza, controllo e comando a distanza di droni, connettività 5G e rete dati interconnessa con infrastruttura CAV).



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 formati per essere in grado di svolgere al meglio i loro compiti anche in situazioni critiche.

Collaborano con la Polizia e con gli altri Enti di soccorso e intervengono per garantire assistenza e sicurezza agli automobilisti in difficoltà, viaggiando su furgoni adeguatamente attrezzati per l'emergenza e con messaggistica a pannelli a messaggio variabile.



I Vigili del Fuoco

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

Qualora i Vigili del Fuoco siano chiamati 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.;

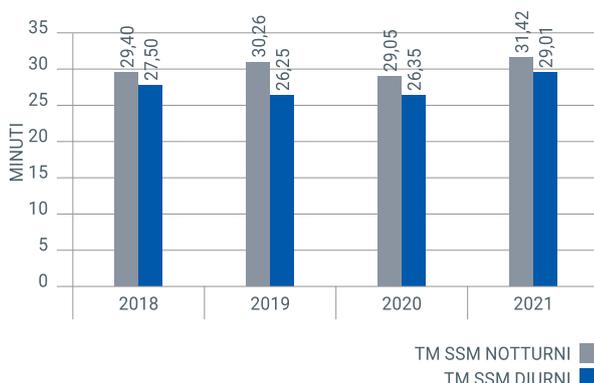
che avvalendosi di officine all'uopo convenzionate effettuano, con le attrezzature e le dotazioni di bordo dei carri di soccorso, la rimozione dall'autostrada dei veicoli fermi o incidentati o interventi che in loco possono essere eseguiti.

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 – 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 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 amministrative comprese tra gli 80 ed i 318 euro e comporta l'intimazione a non proseguire il viaggio senza essersi dotati dei dispositivi normativamente previsti.



Assistenza agli utenti in pista

Il servizio di Monitoraggio Centralizzato di Rete "MCR", consente di assistere da remoto 24 ore su 24 con un sistema tecnologicamente avanzato, l'utente che riscontri delle difficoltà nelle operazioni di pagamento del pedaggio, di erogazione del biglietto d'ingresso, nella definizione dei transiti irregolari, 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 i veicoli e/o trasporti che per dimensione e/o massa superano i limiti stabiliti ai sensi dell'art. 10 del Nuovo Codice della strada offre, compatibilmente con le strutture e la situazione di traffico, la possibilità di accedere alla rete in gestione, previo rilascio di regolare autorizzazione. La richiesta delle autorizzazioni deve essere effettuata online collegandosi al sito <https://teonline.autostrade.it>. TE online è un portale aperto a tutti agli operatori del settore, trasportatori 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 le operazioni necessarie al rilascio di un'autorizzazione per utilizzare l'infrastruttura autostradale. Il portale liberamente consultabile ha un'area specificatamente dedicata al servizio di richiesta e rilascio telematico delle autorizzazioni, accessibile a tutte le ditte previa registrazione al servizio.

Informazioni possono essere richieste all'Ufficio Transiti Eccezionali della Concessioni Autostradali Venete S.p.A.

**telefonando dal lunedì al venerdì
dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.00
ai numeri: 041 5497113-154 oppure inviando una
mail a: 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.**

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.

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.

Il periodo dell'anno interessato dalla manutenzione invernale va, di norma, dal 15 novembre al 15 marzo dell'anno successivo.

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



La manutenzione

La manutenzione è elemento qualificante del servizio offerto dalla Concessioni Autostradali Venete S.p.A necessaria per garantire l'efficienza delle infrastrutture autostradali con i più elevati standard di sicurezza e confort durante il viaggio dell'utenza.

La Società annualmente programma la gestione dei cantieri per gli interventi manutentivi sulla viabilità autostradale, tenendo conto delle previsioni di traffico per minimizzare il disagio agli utenti. Le manutenzioni che possono essere ordinarie o straordinarie, vengono eseguite, per quanto possibile, in orari notturni o in fasce orarie in cui il traffico risulta ridotto. Tuttavia in casi di emergenza legati alla necessità di mettere in sicurezza le infrastrutture in gestione, possono eccezionalmente essere posizionati cantieri in presenza di traffico intenso.

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 insiste 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, come lungo la A57. La Società, è impegnata nel mantenimento e all'ampliamento del patrimonio verde, che viene utilizzato anche come laboratorio permanente sui temi della biodiversità e sperimentazione di nuove tecnologie e sistemi legati alla sicurezza ambientale.

Effettua interventi di potatura, concimazione e sfalcio, con cadenza periodica a seconda della stagionalità, interventi di manutenzione pulizia e potatura lungo le scarpate per mantenere ottimali condizioni di visibilità.

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, altri punti luce della struttura autostradale gestita. Nei 74 chilometri di competenza si possono contare circa 7.850 punti luce.

La Concessioni Autostradali Venete 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

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 insiste 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, come lungo la A57.

Tutta la segnaletica deve essere rigorosamente conforme alle forme, dimensioni, colori, simboli e caratteristiche prescritte dal regolamento di esecuzione del Codice della Strada.

La segnaletica è di tipo orizzontale e verticale.

La segnaletica orizzontale, viene realizzata con vernici ad alta rifrangenza e, ove necessario in termocolato di tipo sonoro.

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

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

Il monitoraggio dello stato della segnaletica verticale (strutture a sostegno, pellicole rinfrangenti, etc) avviene a mezzo di uno specifico applicativo informatico, che sulla base dei dati censiti, fornisce informazioni sulla eventuale necessità di sostituzione della cartellonistica inefficiente o prossima al raggiungimento dei limiti di validità previsti dalla normativa vigente.

L'informazione per il viaggiatore

I pannelli a messaggio variabile

La Società in tempo reale fornisce agli utenti autostradali notizie di viabilità, utilizzando i 74 pannelli a messaggio variabile situati lungo la rete e al suo esterno. 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
- 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 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 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) e specifica app.

"Infoviaggiando" è l'applicazione gratuita sull'infomobilità, per Android e IOS, che fornisce tutte le informazioni (in italiano e inglese) in tempo reale sulla situazione della viabilità e del traffico e consente di organizzare il viaggio, consultando le previsioni e i divieti in vigore, dando informazioni sulla presenza di cantieri o altri eventi sulle autostrade gestite dalle tre concessionarie.

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



Il sito internet

Il sito internet della Concessioni Autostradali Venete S.p.A. www.cavspa.it, affianca i canali Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter attivati dalla Società: questi strumenti sono finalizzati ad aumentare la conoscenza e la visibilità delle attività e dei progetti aziendali verso l'esterno e implementare le possibilità e le modalità di dialogo con l'utenza, il territorio e gli stakeholder. Il sito web 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 ripercussione sulla viabilità, consultare il calendario con le previsioni delle giornate di traffico intenso e le giornate di interdizione al transito autostradale per i mezzi pesanti e/o trasporti con caratteristiche di eccezionalità.

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

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	2019	2020	2021
Numero visite	231.363	186.530	333.846
Webcam	10,03%	9,80%	5,84%
Eventi traffico	2,83%	2,86%	1,43%
Home page	21,95%	25,81%	25,48%
Avvisi di selezione	0,93%	3,24%	2,44%
Mancato pagamento	6,11%	6,84%	6,04%
Lavora con noi	0,34%	2,83%	2%
Calcola il pedaggio	0,35%	1,05%	3,59%
Il Pedaggio	2,53%	2,55%	3,02%
Promo telepass (*)	/	/	8,58%

* attività anno 2021





Social

Concessioni Autostradali Venete 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, LINKEDIN, ED INSTAGRAM.**

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

Rivista MoVe

È il magazine di Concessioni Autostradali Venete S.p.A., un quaderno per parlare di noi e del territorio sul quale operiamo in un continuo dialogo tra comunità e viaggiatori.

Il Magazine non racconta solamente il lavoro che quotidianamente viene svolto da tutto il personale della Società, ma vuole comunicare come vengono valorizzati i suoi asset strategici: tecnologia, sostenibilità ambientale, attenzione al territorio e al cittadino, attraverso un work in progress tecnologico volto a migliorare la viabilità ed i servizi a questa collegati che possono essere declinati anche in altri settori.

MoVe vuole raccontare, da protagonista il territorio, il suo continuo mutamento, le sfide future che cambieranno la visione dell'utilizzo dell'autostrada.



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

Servizi per il confort del viaggiatore

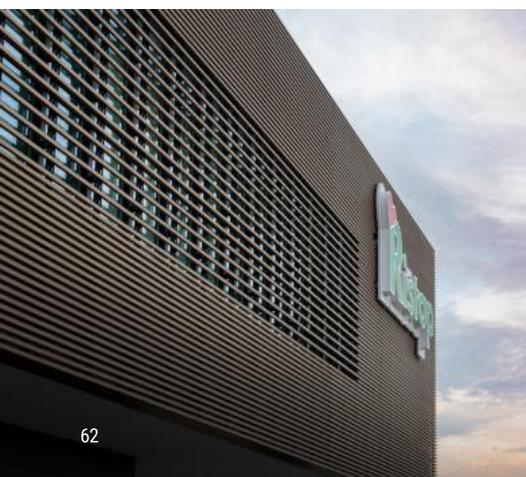
Le aree di servizio

Le aree di servizio sono impianti che consentono la sosta dei veicoli, offrendo assistenza agli utenti ed ai loro automezzi e rappresentano un importante fattore di sicurezza. Concessioni Autostradali Venete S.p.A. pone particolare attenzione allo sviluppo di queste strutture. Attualmente lungo i tracciati gestiti dalla Società sono presenti quattro aree di servizio: due (Arino Est e Arino Ovest) 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, della ristorazione e market, della pulizia dei locali adibiti ai servizi igienici e delle aree commerciali nonché della manutenzione delle strutture stesse.

Concessioni Autostradali Venete S.p.A. effettua, con cadenza periodica, i 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 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. Inoltre, per ridurre maggiormente l'impatto ambientale lungo tale arteria, è stata realizzata una infrastruttura "Verde" parallela di circa 150 ettari. 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 per il monitoraggio delle strutture autostradali in gestione di un sistema di controlli basati su ispezioni trimestrali ed annuali. Il controllo delle strutture è effettuato in ossequio alle linee guida ponti, emesse dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili nel dicembre del 2020 (D.M. 578 del 17.12.2020), ed è gestito attraverso un Bridge Management System (BMS), che raccoglie i dati provenienti dalle ispezioni e li elabora in informazioni utili per indirizzare più efficacemente e tempestivamente l'azione di manutenzione.

L'adozione del BMS consente un più efficiente controllo delle strutture durante il loro intero ciclo di vita, 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 in termini di miglioramento della semplificazione, celerità, accuratezza delle attività e tempestività degli interventi manutentivi.

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

Concessioni Autostradali Venete S.p.A. ha provveduto, nel rispetto del DM 430/2019, a censire tutte le proprie strutture autostradali nell'Archivio Informativo Nazionale sulle Opere Pubbliche: AINOP, archivio istituito dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ove 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.



Le barriere di sicurezza

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

Concessioni Autostradali Venete S.p.A. sta inoltre 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 zone che potevano essere acusticamente esposte, barriere fonoassorbenti.

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



Le piazzole di sosta

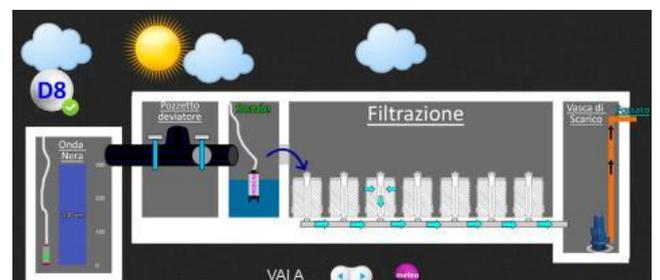
Tutte le tratte sono dotate di piazzole di sosta posizionate a circa 500 metri l'una dall'altra e di dimensioni tali da garantirne il temporaneo utilizzo anche ai mezzi pesanti, sempre e solo per situazioni di emergenza. Sul tratto urbano della Tangenziale di Mestre, vista la particolare conformazione di 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 "Pontebana" 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; gli stessi, ai fini di trattare le acque di dilavamento di prima pioggia derivanti da piattaforma autostradale, sono collegati a loro volta con impianti di disoleazione e filtrazione a monte dello scarico verso il corpo idrico superficiale.

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



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 sulle quali i mezzi di manutenzione possono operare senza intralciare il traffico autostradale. Inoltre, in caso di emergenza anche con blocco della circolazione in autostrada, le vie possono essere utilizzate dai mezzi di soccorso come strade alternative.

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



Le reti di recinzione

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



L'assistenza all'esazione

La disponibilità alle stazioni autostradali

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

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

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

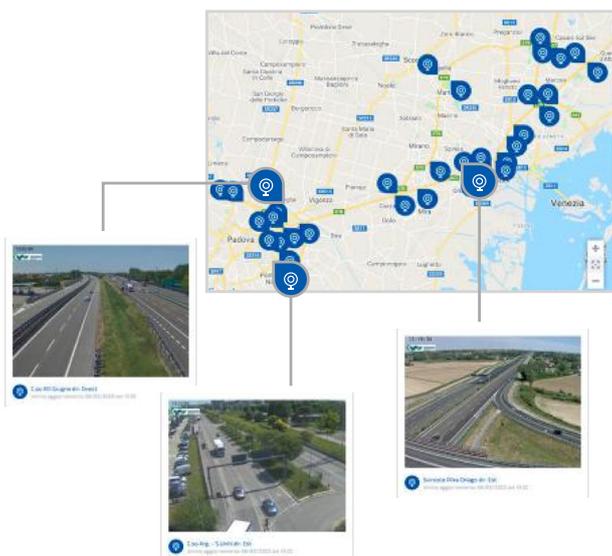
Tutte le piste di esazione pedaggio sono provviste di sbarra di cadenzamento "BRB", dotata di sistema di riarmo automatico di tipo bidirezionale.

LE INFORMAZIONI CONOSCITIVE DELL'INFRASTRUTTURA

Nella sezione "Infoviabilità" 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 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 si invita a consultare la mappa inserita nella presente carta dei servizi.



CUSTOMER SATISFACTION

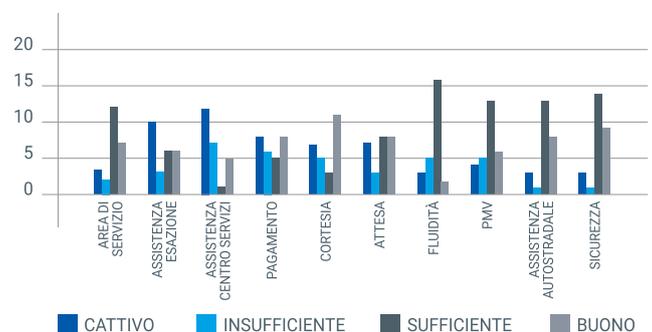
Obiettivi fondamentali da perseguire per la CAV sono: garantire un adeguato servizio autostradale e il raggiungimento della soddisfazione degli Utenti, attraverso il miglioramento della qualità percepita.

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 migliorie dei servizi offerti quali l'assistenza, le informazioni sulla viabilità, la confortevolezza del viaggio, la cortesia del personale il livello del servizio delle Aree di sosta presenti sulle nostre tratte.

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021



LE POLITICHE E LA GESTIONE, PER LA QUALITÀ

Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A., nel corso del 2021 ha proseguito l'attività di aggiornamento ed integrazione delle procedure del Sistema di Gestione Integrato, confermando la conformità agli standard: **UNI EN ISO 14064-1:2012; UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI ISO 39001:2016; UNI ISO 45001:2018** e mantenendo quindi la certificazione del sistema.

Il Sistema di Gestione Integrato certificato è ora aderente a 5 standard, ultimo dei quali conseguito nel corso del 2021 perseguendo l'obiettivo di monitorare l'efficacia e l'efficienza delle politiche di gestione ambientale intraprese con un focus particolare sulle emissioni di gas ad effetto serra, che si avvale degli standard: "The Greenhouse Gas Protocol - A Corporate Accounting and Reporting Standard" (GHG Protocol), redatto dal World Resources Institute (WRI) in collaborazione con il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD);

Tale attività di monitoraggio è stata riportata nel documento di "CORPORATE CARBON FOOTPRINT" che nel dicembre 2021 è stato sottoposto a verifica di certificazione da parte di un Ente di Certificazione accreditato per i sistemi di gestione, il quale ha riconosciuto alla Società la certificazione alla norma UNI EN ISO 14064-1:2012 (Gas ad effetto serra), che va così ad implementare

ed integrare le altre certificazioni del sistema di gestione. 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 tramite il monitoraggio di KPI specifici.

Il sistema procedurale viene periodicamente aggiornato al fine di rendere maggiormente efficaci ed efficienti i processi aziendali.



GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

Questa sezione raccoglie in un unico schema indicatori di qualità che per Concessioni Autostradali Venete 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 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 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

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
800.294.292

IMA Servizi S.c.a.r.l.
800.613.613

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 09:00 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

**Concessioni Autostradali Venete
CAV S.p.A.**

Via Bottenigo, 64/A
30175 Marghera (VE)
Tel. 041.5497111
Fax 041.8872490

www.cavspa.it

