

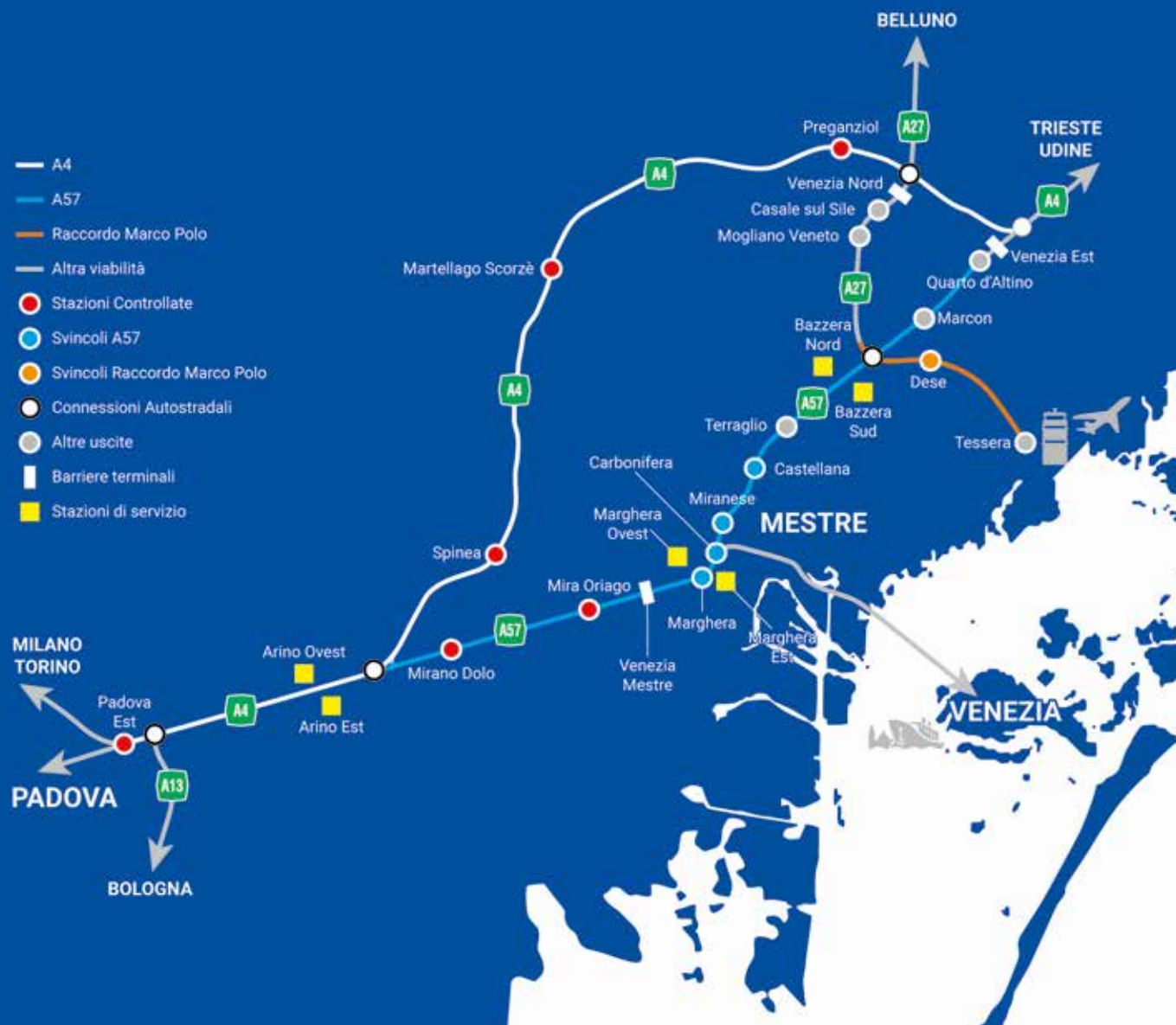


CONCESSIONI
AUTOSTRADALI
VENETE



Carta dei Servizi 2023

Mappa della rete autostradale gestita da CAV spa





Carta dei servizi 2023

Gentile Utente,

è con piacere che Le presentiamo la nuova Carta dei Servizi di Concessioni Autostradali Venete, lo strumento di cui la Società si è dotata per illustrare le modalità di erogazione del servizio offerto e i principi che ne ispirano l'agire quotidiano.

Il documento, che nasce in attuazione dell'art. 10 del dPR 19 Settembre 1997, n. 318 e nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, è una sorta di "carta d'identità" della nostra azienda: contiene ogni riferimento utile per il viaggio, la strutturazione dei servizi offerti, gli investimenti finalizzati a rendere la rete di competenza sempre più sicura ed efficiente.

La Carta dei Servizi viene annualmente aggiornata per adeguarla alle attività progettuali e alle nuove implementazioni intraprese dall'Azienda. Tra queste pagine potrà infatti scoprire la costante dedizione nella gestione dei nostri asset attraverso un modello di infrastrutturazione digitale di ultima generazione e le iniziative che legano la Società al territorio e alle esigenze di chi transita ogni giorno sulle nostre competenze e fruisce dei nostri servizi.

Un impegno che ci spinge a ricercare nuove metodologie per rendere maggiormente sostenibile e connessa la nostra rete, con l'obiettivo di massimizzare l'efficienza del servizio, migliorare l'affidabilità e gli standard di sicurezza per una mobilità sempre più a misura di cittadino, dell'ambiente e di uno snodo così fondamentale per lo sviluppo e l'economia del territorio.

Il nostro è un percorso che abbisogna anche del contributo degli utenti per intercettare le nuove esigenze, mantenere alti gli standard di efficienza ed efficacia del servizio che quotidianamente viene erogato; affinché questa sinergia avvenga la Concessioni Autostradali Venete mette a disposizione la propria Carta dei Servizi.

**Assicurando il nostro costante impegno,
Le auguriamo buon viaggio!**

Monica MANTO
Presidente

Maria Rosaria Anna CAMPITELLI
Amministratore Delegato





Sommario

Presentazione della Carta dei Servizi 2023	1
La CAV in primo piano	4
La composizione della rete	10
Piani di potenziamento e di adeguamento della rete	24
I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi ai Clienti	26
Il pedaggio	30
La nostra gestione	42
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura	85
Customer satisfaction	86
Le politiche e la gestione per la qualità	87
Gli indicatori della qualità	88
La tutela del Cliente	90

La CAV in primo piano

I numeri di CAV S.p.A.:

La Concessioni Autostradali Venete Società per Azioni con sede legale in Venezia-Marghera, Via Bottenigo 64/A costituita il 1° marzo 2008, pariteticamente partecipata da ANAS SpA e Regione Veneto, opera in regime di concessione, per la manutenzione ordinaria e straordinaria, del raccordo autostradale di collegamento tra l'Autostrada A4 – tronco Venezia – Trieste e delle opere a questo complementari nonché della tratta autostradale Venezia – Padova.

La Società, in relazione della 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 dei Trasporti, inoltre ai sensi dell'art. 44 Legge 29 luglio 2021 n. 108 alla «Alla società possono essere affidate le attività di realizzazione e di gestione, comprese quelle di manutenzione ordinaria e straordinaria, di ulteriori tratte autostradali situate prevalentemente nel territorio della regione Veneto nonché, previa intesa tra le regioni interessate, nel territorio delle regioni limitrofe, nei limiti e secondo le modalità previsti dal comma 8-ter dell'articolo 178 del codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50».

Il rapporto con l'Ente concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, 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.L. 408 del 22.11.2011 e Atto Aggiuntivo approvato con D.L. 139 dell'11.4.2019.



74,1
km rete

7
Stazioni autostradali

201.426
Clienti che giornalmente
utilizzano le nostre infrastrutture

4.927.944
I milioni di km percorsi giornalmente

74
Pannelli a messaggio Variabile

142
Telecamere

4
Aree di servizio

1
Centro servizi

1
Infopoint CavHere

214
Dipendenti

La Governance

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione eletto dall'Assemblea dei Soci, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti vigenti in materia di equilibrio fra i generi, composto da cinque membri, tra cui il Presidente. Il Consiglio di Amministrazione statutariamente delega all'Amministratore Delegato i poteri di ordinaria e straordinaria Amministrazione inerenti l'esecuzione dell'attività sociale, non espressamente riservati, ai sensi di Statuto e di legge, al Consiglio stesso o al Presidente.

La struttura operativa

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 Esercizio

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

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.

Direttore Risorse Umane e Organizzazione

Si occupa delle politiche del Personale e delle politiche afferenti la sicurezza del personale e Ambientale.

Direttore Tecnico

Si occupa della manutenzione delle infrastrutture stradali, dei sistemi informatici attivi in azienda.





Centro Operativo

Il Centro Operativo ubicato presso la barriera autostradale di Venezia-Mestre, attraverso la quotidiana attività di monitoraggio, controllo e regolazione del traffico, svolta dagli operatori coordinati dalla Direzione Esercizio, supervisionano la mobilità, attraverso sofisticati sistemi tecnologici di ultima generazione, finalizzati alla fluidificazione del traffico, alla pronta gestione degli eventi di soccorso e di informazione all'utenza e da raccordo con gli Enti Esterni che collaborano nella gestione e nelle attività, quali Polizia Stradale, Vigili del Fuoco, SUEM, etc..

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, garantisce il monitoraggio costante della viabilità e degli eventi sulle infrastrutture di pertinenza.

I sofisticati sistemi di rilevazione permettono l'informazione in tempo reale della situazione della viabilità e, in caso di necessità coordinare l'intervento di mezzi e personale per la gestione delle emergenze ed il pattugliamento delle pertinenze.

Gli eventi emergenziali legati alla viabilità vengono segnalati all'utenza attraverso messaggi sui pannelli a messaggio variabile che sono installati lungo tutta l'infrastruttura gestita e sulla viabilità di adduzione alla stessa, per far sì che l'utente sia consapevole della condizione reale dell'infrastruttura permettendogli di scegliere percorsi alternativi.

La composizione della rete

Il sistema autostradale gestito

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

● Sistema autostradale chiuso:

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

● Sistema autostradale aperto:

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

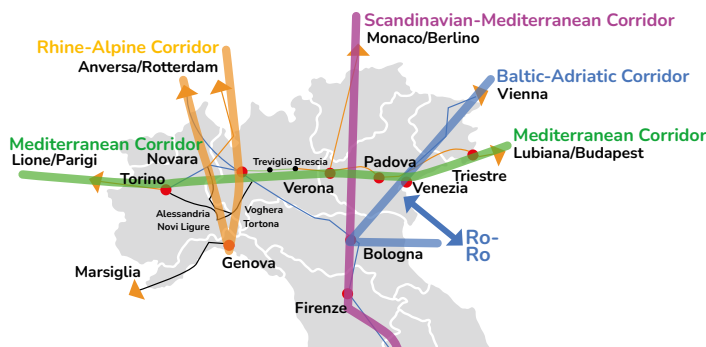
La rete si compone di un sistema complesso lungo l'asse autostradale Torino – Trieste, con due diramazioni che permette di raggiungere le medesime mete quali centri urbani, porti, aeroporti e stazioni ferroviarie per complessivi km 74,1, lungo i quali sono presenti le seguenti stazioni autostradali:

- 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.

Crocevia TEN-T

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, in quanto si interseca con ben tre corridoi europei “core” sui quattro che interessano l'Italia e precisamente:

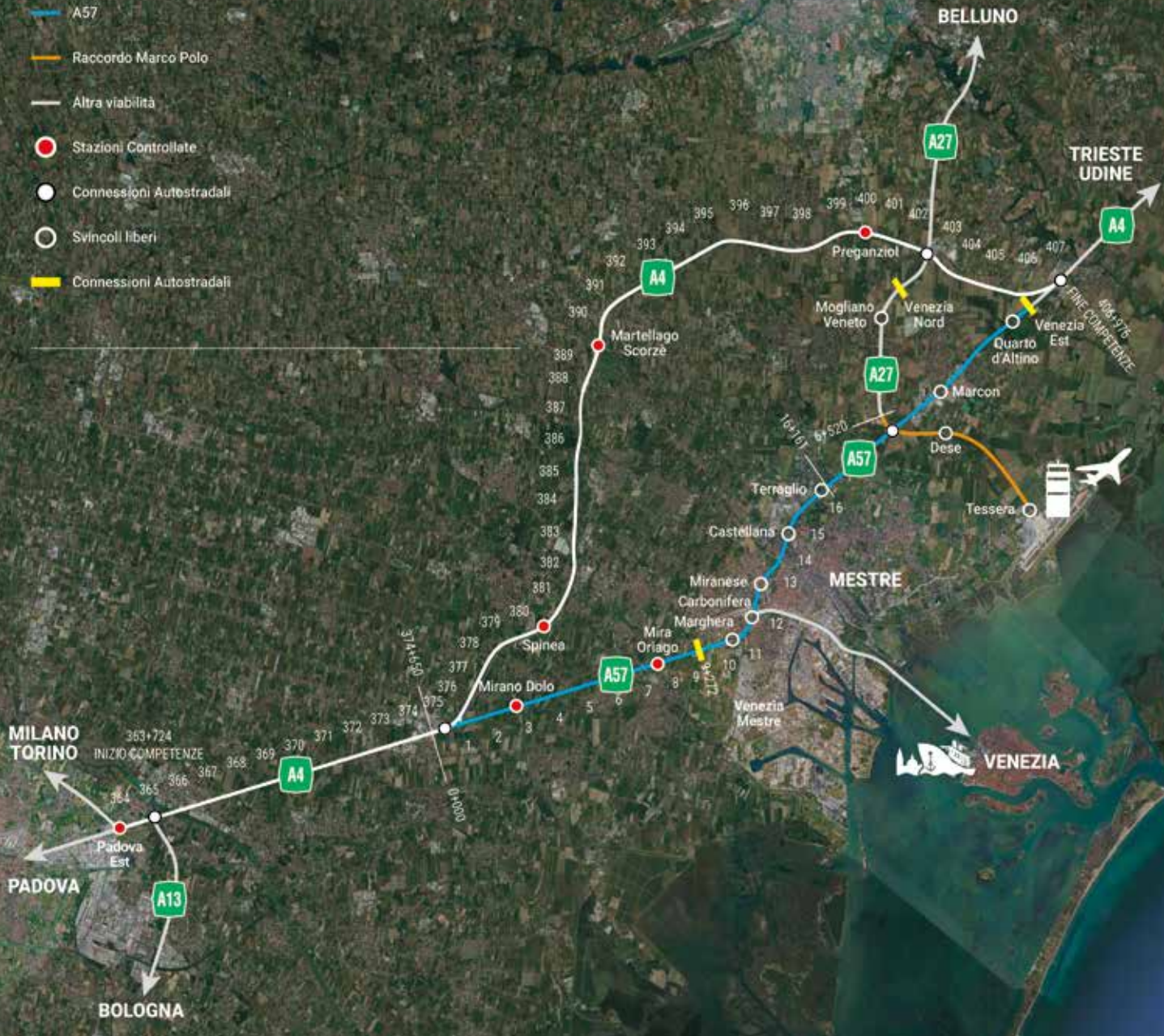
- corridoio Scandinavo-Mediterraneo che collega Helsinki a Palermo;
- corridoio “Mediterraneo” che collega l'Ucraina alla Penisola Iberica;
- corridoio “Baltico-Adriatico” che collega i Mari Adriatico e Baltico;



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, è stat pubblicata nel sito aziendale www.cavspa.it.

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



Le nostre attività

La Concessioni Autostradali Venete al fine di migliorare il proprio core business ha pianificato un'attività di trasformazione digitale, impegnandosi in un processo di sviluppo e ricerca tecnologica in ambito ambientale, sicurezza ed innovazione permettendole una crescita scalabile ai 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 ("e-ROADS®").



Il fulcro del progetto eRoads è la nuova centrale operativa nella quale convergono i dati provenienti dai sistemi IoT di monitoraggio del traffico e degli asset e dalla quale sono diffuse le informazioni di interesse agli utenti ed agli altri stakeholder.

Il principale sistema gestito è il supervisore del traffico, che, attraverso una innovativa piattaforma software, sulla base delle attuali condizioni del traffico e degli obiettivi predefiniti identifica le strategie di regolazione e controllo e di informazione all'utenza da attuare attraverso i dispositivi periferici, secondo le specifiche funzionali del Decreto del Ministero delle Infrastrutture n 70 del 28 febbraio 2018: Smart Road.

I principali moduli del supervisore riguardano:

- il **monitoraggio del traffico** e l'infrastruttura stradale tramite sensori e telecamere;
- i sistemi di regolazione e controllo del traffico (**sistema Motorway Access Regulation and Control**, il sistema di gestione della corsia di emergenza come terza corsia di marcia, il controllo della velocità dinamica);
- i modelli di previsione e **ottimizzazione della rete** stradale e gestione degli eventi;
- i sistemi di informazione all'utenza (**PMV, app, sito internet**);
- il sistema di gestione automatica del contromano;
- il sistema di rilevazione automatica degli incidenti;
- il **protocollo DATEX II** per lo scambio degli eventi con gli altri centri operativi collegati con CAV (VVF, VVUU VE e PD, SUEM, Polstrada VE e PD).

Nel prossimo futuro sarà implementato il modulo per la gestione dei servizi Day 1 C- ITS

Macro componenti del sistema

App per gli ausiliari

Sistema di ausilio al personale di viabilità per il rilevamento degli eventi e la condivisione automatica con la centrale



C-ITS

Predisposizione per servizi evoluti di cooperazione fra veicoli ed infrastruttura per una mobilità connessa e intelligente



Monitoraggio del traffico

Modellazione, simulazione e previsione dei flussi di traffico



Gestione eventi

Gestione degli eventi real time e pianificati per una risposta efficace alle situazioni ordinarie e straordinarie di viabilità sulla rete



Monitoraggio degli asset tecnologici

Centralizzazione di tutti i sistemi IoT attraverso interfacciamenti con i sistemi di gestione dedicati



Infomobilità e Sistema di controllo

Diffusione informazione agli utenti attraverso molteplici canali. Sistema di controllo dinamico su velocità e corsie attrezzate con PMV LCS



Il sistema è inoltre adeguato ad una **crescita scalabile con le nuove esigenze di riferimento** e si affianca ai progetti di evoluzione infrastrutturali previsti dal CAV in ambito

Smart Road, caratterizzati da maggiori livelli di automazione e con l'obiettivo di realizzare la comunicazione del veicolo <-> infrastruttura veicolo-veicolo

A corollario del progetto e 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:



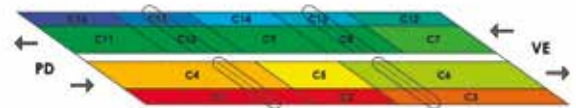
1. **FUNZIONALI:** ossia l'analisi delle metodologie da adottare per la gestione della mobilità relativamente alle tecnologie V2X, alla raccolta dei dati utili alla Centrale Operativa, l'uso dei Big Data, la gestione della mobilità autostradale e dei territori attraversati, seguendo le linee di indirizzo 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 della rete 5G a supporto della mobilità, gestione dei dati e delle informazioni da parte della Centrale Operativa aziendale.

La tecnologia per la sicurezza: Implementazione di un sistema di monitoraggio dinamico per il controllo da remoto di opere d'arte

La Concessioni Autostradali Venete in data 27 giugno 2022, ha sottoscritto con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti un protocollo d'intesa per l'approvazione del piano operativo finalizzato ad implementare un sistema di monitoraggio dinamico per il controllo da remoto di opere d'arte (ponti, viadotti e tunnel).

A tal fine la Società CAV S.p.A. ha predisposto il progetto esecutivo relativo ai lavori per la realizzazione di un sistema di monitoraggio dinamico per il controllo da remoto di alcune campate di opere d'arte su 5 viadotti facenti parte dell'infrastruttura autostradale in gestione alla Concessionaria e rientranti nella rete nazionale SNIT (Sistema Nazionale Integrato dei Trasporti), per un totale complessivo di n. 34 campate.



L'implementazione del sistema di monitoraggio prevede nel suo complesso: l'attuazione di un sistema integrato di censimento, classificazione e gestione dei rischi, la strumentazione mediante la predisposizione di un sistema di monitoraggio dinamico con controllo da remoto e l'adozione di un modello BIM.



Rilevazione automatica del contromano



È stato sviluppato un sistema di Rilevazione Automatica del Contromano (RAC) con la finalità di:

- rilevare automaticamente e in tempo reale l'immissione in contromano (senso vietato) dei veicoli sulle corsie delle autostrade;
- allertare in tempo reale il conducente in contromano guidandolo a redimersi dall'errore;
- allertare i conducenti potenzialmente coinvolti dal pericolo;
- allertare la Centrale Operativa del pericolo/problema;
- documentare opportunamente l'accaduto.
- Il sistema RAC installato sul ramo di svincolo della stazione autostradale di Miira Oriago (VE), è stato testato e validato in collaborazione con il Compartimento della Polizia Stradale del Veneto di Padova

SET Servizio Europeo di Telepedaggio

Sulla rete autostradale europea si sta implementando il **SET: Servizio Europeo di Telepedaggio**, ai sensi del recente recepimento della normativa europea mediante il D.Lgs. n.153 del 5 novembre 2021, interessa tutti i **sistemi di riscossione elettronica del pedaggio** a livello comunitario, incidendo in maniera rilevante nello scenario di interconnessione fisica tra Operatori, che caratterizza gran parte della rete autostradale italiana a pagamento.



La finalità perseguita dal provvedimento è quella di disporre di sistemi di telepedaggio affidabili, di facile utilizzo, efficienti in termini di costi e adeguati allo sviluppo

futuro delle politiche di tariffazione stradale a livello europeo, agevolando anche lo scambio transfrontaliero di dati di immatricolazione dei veicoli per i quali si sia verificato un mancato pagamento dei pedaggi stradali nell'Unione.

Per la contrattualizzazione 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 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.



CAV e l'ambiente

Cav partecipa in collaborazione con l'Università Cà Foscari di Venezia al progetto **LIFE PollinAction**, cofinanziato dall'Unione Europea, di forte valenza ambientale, finalizzato alla creazione e al miglioramento di Habitat per insetti impollinatori che rischiano l'estinzione.

L'iniziativa permetterà nei prossimi anni di **diversificare le specie vegetali presenti in un'area del Passante Verde di circa 10 ettari** ubicato lungo la A4, nel Comune di Mirano. Il primo step di progetto è stato quello di installare 20 cassette rifugio denominate Polly, allo scopo di fornire una dimora alle api osmie preziosi e instancabili impollinatori che fungendo da leva, contribuiranno ad attrarre altri insetti per permettere l'impollinazione di oltre di 2 milioni di fiori all'anno. Il lavoro degli insetti impollinatori è di estrema importanza per la biodiversità perché quasi il 90% delle piante per riprodursi abbisognano di questi insetti.

Oggi dobbiamo prendere atto che degrado e distruzione degli habitat, incentivano fenomeni che portano a cambiamenti climatici che alterano gli ecosistemi con conseguenze negative sull'ambiente e sulle persone. Quella della salvaguardia degli insetti impollinatori è pertanto una emergenza ed è fondamentale in questa situazione nel ripopolamento e le azioni di educazione ambientale atte a sensibilizzare i cittadini nell'adozione di comportamenti etici e sostenibili. Le cassette rifugio delle api osmie (insetto che non costituisce un pericolo per i frequentatori del parco in quanto non punge) sono dotate di strumenti di monitoraggio ambientale che permettono di tenere sotto controllo il loro stato e quello dell'ambiente, monitorare l'attività delle api e raccogliere dati dell'aria e del suolo attraverso l'analisi effettuata sull'argilla con cui l'insetto sigilla il nido.



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 cui redazione è prevista dalla Convenzione di Concessione.

La Carta dei servizi è una modalità di interazione con il viaggiatore finalizzata a monitorare gli standard di servizio per migliorarne la qualità, che viene annualmente aggiornata sulla base della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture dei Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 che fissa, per le concessionarie di autostrade, regole e obblighi specifici e della Legge 27/2012 che all'art. 8 ne identifica i contenuti.



Eguaglianza e imparzialità

Concessioni Autostradali Venete svolge la propria attività rispettando il principio di eguaglianza e imparzialità dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche impegnandosi 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. Si impegna altresì ad essere coerente ai principi di imparzialità e pari opportunità tutelando anche il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusi, predatori e di abuso di posizione dominante.



Continuità

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



Partecipazione

Ciascun Cliente può prospettare osservazioni o formulare suggerimenti per un confronto costruttivo teso al miglioramento delle prestazioni che la Concessioni Autostradali Venete offre.



Efficienza ed efficacia

Concessioni Autostradali Venete eroga il servizio oggetto di concessione con la massima diligenza per rispondere in modo efficace alle esigenze dei Clienti adottando misure organizzative, procedurali e tecniche, compatibili con le risorse disponibili e funzionali al raggiungimento dell'obiettivo.



Cortesia e trasparenza

Concessioni Autostradali Venete attraverso i propri dipendenti, si impegna ad erogare al pubblico prestazioni con la massima cortesia, assicurando disponibilità e accessibilità alle informazioni sui servizi offerti nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.



Tutela della Privacy

Concessioni Autostradali Venete si impegna a garantire la privacy 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.



Società trasparente

È convinzione della Società che la credibilità e la reputazione sono valori fondamentali per qualsiasi impresa che operi con obiettivi di successo duraturo. Il loro perseguimento è strettamente correlato al sistema di principi, regole e comportamenti che orientano l'azione sociale alla soddisfazione dei portatori di interesse nei confronti dell'Impresa e perciò quei principi, regole e comportamenti divengono ancor più preziosi in una impresa a partecipazione pubblica.

La CAV attraverso il **Codice etico**, redatto in applicazione del D.Lgs. 231/2001 che disciplina la responsabilità amministrativa delle società e delle associazioni, che sintetizza i valori, i principi e le regole che ispirano e devono confor-

mare l'opera della Società. Il Codice non è stato concepito come mero adempimento conseguente all'applicazione del richiamato D.Lgs. 231/2001, né quale momento impositivo nei confronti della struttura aziendale. Esso è invece da considerarsi come strumento di condivisione dell'**insieme dei valori, principi, diritti, doveri e responsabilità sui quali la CAV S.p.A. intende modellare la propria azione**. D'altra parte, un'etica aziendale credibile non è il risultato di una condotta imposta: è, invece, il prodotto di una scelta libera e consapevole con la quale l'Azienda si mette in gioco diventando un tutt'uno con i propri dipendenti.

Il pedaggio

La tariffa

La tariffa è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada in conformità al disposto del Codice della Strada.

I proventi dei pedaggi vengono utilizzati dalla società Concessionaria per ripagare gli investimenti effettuati e per coprire le spese di ammodernamento, manutenzione e gestione della rete in concessione.

Come si calcola il pedaggio

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria per i chilometri percorsi, al quale va aggiunto un importo da corrispondere ad ANAS S.p.A. (Legge 102/2009 e 122/2010) e 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 dei Trasporti

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

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



CLASSE A - Altezza $\leq 1,3$ m (misurata all'asse anteriore)



CLASSE B - Altezza $> 1,3$ m (misurata all'asse anteriore)



CLASSE 3



CLASSE 4



CLASSE 5

Come Pagare il pedaggio

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'automezzo: 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, DINERS) 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 **Euro 85,00 ad Euro 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente** di guida dell'effettivo trasgressore.

NUMERO E TIPOLOGIA DI PISTE	QUANTITÀ	TOTALE
ENTRATA	Telepedaggio	13
	Automatiche e bimodali	11
	Automatiche	13
USCITE	Telepedaggio	24
	Casse automatiche	32
	Automatiche	3

PISTE GIALLE

Dedicate al pagamento con sistemi di telepedaggio



PISTE GIALLE BLU

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



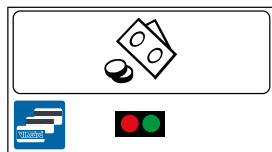
PISTE BLU

Abilitate al pagamento con Viacard, Bancomat Carte di credito



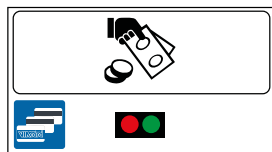
PISTE BIANCHE SENZA OPERATORE

Abilitate al pagamento in contanti su cassa automatica, bancomat e carte di credito



PISTE BIANCHE CON OPERATORE

Abilitate al pagamento in contanti, bancomat e carte di credito



Mancato Pagamento del Pedaggio

Può accadere 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, 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, per non incorrere in ulteriori spese, entro e non oltre il **15° giorno** dalla data di emissione con le modalità riportate sullo stesso attraverso le seguenti modalità:

- con carta di credito collegandosi al sito www.cavspa.it e seguendo le indicazioni riportate nell'apposita sezione **"mancato pagamento"**. Per l'operazione la CAV non applica alcuna commissione;
- 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.

Per i soli rapporti di mancato pagamento emessi da una delle stazioni della Concessioni Autostradali Venete S.p.A. il pagamento può essere regolarizzato presso il Centro Servizi o le stazioni autostradali della Società.

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

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

NELLE PORTE CONTRASSEGNALE CON LA SEGNALETICA



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



SENZA DIGITARE IL PIN
E SENZA ALCUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO

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 CAV si avvarrà della facoltà di trasmettere la documentazione alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione della violazione e l'applicazione delle sanzioni amministrative previste all'art. 176, commi 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.

Agevolazioni

Barriera Virtuale

Concessioni Autostradali Venete - CAV S.p.A. su autorizzazione dell'Ente concedente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti applica per il traffico proveniente dalla A13 Bologna-Padova, dalla A4 Padova-Milano e dalla A4 Pas-sante 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.



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

La Concessioni Autostradali Venete S.p.A. per gli utenti che risiedono nei comuni di Mira, Mirano, Dolo, Spinea e Pianiga, su autorizzazione Ministeriale, concede 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 di tale abbonamento è necessario che l'utente sottoscriva un contratto Telepass Family ed effettui almeno 20 transiti nell'arco di un mese. Qualora non si raggiunga il numero minimo dei transiti/mese la riduzione tariffaria non verrà applicata.

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 **0415497184**;
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.



Modulazione tariffaria per motoveicoli

In attuazione degli accordi tra Ministero delle Infrastrutture 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:

1. inviando una mail all'indirizzo **centro.servizi@cavspa.it** comunicando il recapito telefonico per essere ricontattato.
2. telefonando al numero 0415497184;

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 alla Clientela

Il Centro servizi per l'assistenza commerciale agli utenti è ubicato presso la barriera di Venezia-Mestre – Via Botteghino 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 richieste di risarcimento danni, presentare reclami, suggerimenti, segnalazioni, ecc.

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

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 13 giugno (per festa patronale), il 14 agosto e il 22 dicembre

Giorni con orario ridotto: 2 novembre e 29 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/info@autostrade.it

Infopoint CAVhere

La Concessioni Autostradali Venete, all'interno dell'Area di Servizio Arino Est, ha aperto al pubblico un nuovo infopoint dedicato all'assistenza e all'informazione dei viaggiatori a 360 gradi: **CAVhere**. Un nuovo spazio polifunzionale, concepito per offrire ogni tipo di servizio per il viaggio: informazioni autostradali, situazione sulla viabilità in tempo reale, trasporto pubblico locale, taxi e mobilità integrata sul territorio, ma anche informazioni turistiche quali: eventi e manifestazioni, occasioni per il tempo libero e l'outdoor, strutture ricettive, ristorazione e tradizioni locali.

CAVhere, realizzato in partnership con la Regione del Veneto, è stato inserito nella rete territoriale degli **infopoint turistici**. CAVhere è un luogo ove l'utente può trovare ogni tipo di informazione e assistenza per orientarsi nel suo viaggio in Veneto e nel Nordest, grazie alla presenza di totem multimediali, con collegamenti diretti ai servizi del portale regionale www.veneto.eu, ledwall, monitor e telecamere collegate alla centrale operativa, per osservare la situazione del traffico in tempo reale, oppure farsi guidare dal personale presente in sala. È anche un'area relax, gratuita, climatizzata, connessa e digitale, ove poter fare una pausa durante il viaggio, collegarsi per esigenze di lavoro grazie al wi-fi gratuito, utilizzare la stazione di ricarica per i propri device.

Lo spazio CAVhere è aperto sette giorni su sette, festivi compresi, dalle ore 9.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00.





La nostra gestione

La mobilità

Ogni giorno sulle nostre pertinenze transitano in media **201.426 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:



TRAFFICO
INTENSO



TRAFFICO
CRITICO



MASSIME
CONCENTRAZIONI

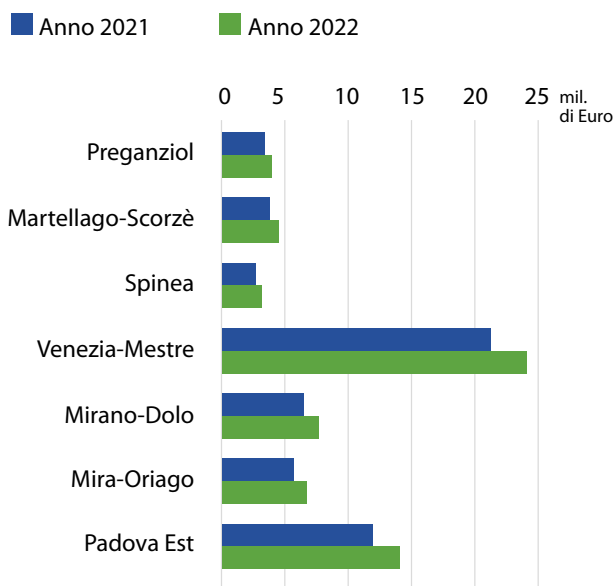
Nella sezione “**Servizi – Limitazioni per i mezzi pesanti e Trasporti eccezionali**” è possibile consultare il calendario dei divieti di circolazione dei veicoli aventi massa >7,5 T, dei veicoli adibiti a trasporti eccezionali o per quelli che trasportano merci pericolose ai sensi del Codice della strada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

La Società per rendere confortevole il viaggio dei propri utenti mette a disposizione diversi servizi per garantire i migliori standard di sicurezza, l’assistenza al traffico, le aree di servizio oil e food e di parcheggio.

L’andamento del traffico nel corso del 2022 è stato positivo rispetto al 2021 tale da assestarsi ai valori pre-pandemici.

L’aumento su base giornaliera e annua è stato del **+10,11%**.

Traffico in entrata ed in uscita presso le nostre stazioni autostradali



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, finalizzate ad acquisire la conoscenza delle cause preponderanti che determinano gli incidenti per programmare interventi strutturali ed organizzativi tesi ad eliminarle.

Concessioni Autostradali Venete, sin dalla sua costituzione è 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.

L'evento incidentale non è sempre e direttamente correlato a carenze infrastrutturali e pertanto risulta necessario esaminare il sistema stradale nel suo complesso attraverso un'analisi delle relazioni esistenti tra i diversi elementi componenti il sistema stesso per comprenderne l'origine. Per raggiungere l'obiettivo la Società effettua il monitoraggio dell'incidentalità attraverso l'analisi di tutti i fattori che concorrono alle causalità reali sia dal punto di vista fisico che normativo. Un supporto deriva dalle linee guida per la gestione della sicurezza succitate che hanno introdotto sia il concetto di incidentalità complessiva di rete sia quello per "tratto di autostrada omogeneo", quest'ultimo inteso come riferimento di flusso di traffico tra le diverse tipologie di strada: carreggiata a due o tre corsie, tratto in rilevato, in viadotto o in galleria, presenza di caselli, svincoli o intersezioni autostradali ecc..



Va sottolineato che l'utente ha un ruolo centrale nel sistema in quanto è l'unico elemento che può adattare la propria condotta a quello degli altri elementi e per tale motivazione rappresenta spesso, con il suo comportamento non corretto, la causa principale dell'evento incidentale.

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

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

La Polizia Stradale

Il servizio di vigilanza ed il controllo della sicurezza della circolazione, svolto lungo le nostre pertinenze, è regolamentato da apposita convenzione sottoscritta tra la Concessioni Autostradali Venete ed il Ministero degli Interni. Alla Polizia stradale compete, 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 pattugliamento della Polstrada è effettuato H24 per garantire la rapidità e 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 applica specifici piani per la prevenzione degli incidenti stradali, con l'obiettivo di ridurre 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 CAV, in situazioni emergenziali. Una sinergia necessaria per aumentare la sicurezza sulle strade, non limitato solo all'attività in ambito autostradale ma anche sul piano della formazione verso i giovani, 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'avaria del veicolo, un malore del conducente o di un passeggero, è opportuno raggiungere la piazzola di sosta più vicina.

Se trattasi di un guasto, l'utente, a salvaguardia della propria incolumità, prima di scendere 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, che coordina tutte le attività di controllo del traffico, di soccorso, di informazione all'utenza e agli Enti esterni. Il Centro Operativo infatti gestisce:

- le informazioni sul traffico provenienti dai sistemi di controllo automatici installati lungo l'arteria, dalle telecamere posizionate lungo le competenze autostradali e lungo la rete stradale di adduzione, dal personale operativo su strada e dalla Polizia Stradale;
- le segnalazioni dell'incidente tramite colonnine S.O.S., telefono, personale su strada
Enti esterni, utenti, etc;
- gli interventi legati alle emergenze di carattere sinistoso, meteo e manutentivo e, di concerto con il Coordinatore, l'attività del personale Ausiliario della Viabilità;
- l'attivazione delle strutture aziendali e/o altri Enti: il 118, o il 115, etc. per il superamento di tutte le criticità viarie o manutentive, al fine di garantire la sicurezza degli utenti alla guida;

- il collegamento con le Società interconnesse e gli enti per tutti gli aspetti relativi ad interventi su incidenti e cantieri stradali, per il corretto coordinamento atto ad informare in tempo reale l'utenza;
- l'attivazione e la gestione del Servizio di Soccorso Stradale.

**Il Centro Operativo risponde ai numeri
0415497118 – 0415497132**

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 realizzato una centrale operativa mobile completamente elettrificata: la Mobile Control Room, che ha il compito di replicare in esterna le funzionalità del Centro Operativo di Mestre.

Il mezzo è equipaggiato con software di infomobilità, videosorveglianza, controllo e comando a distanza di droni, connettività 5G e rete dati interconnessa con infrastruttura CAV di ultima generazione.

Ausiliari della Viabilità

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

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 pannelli a messaggio variabile per la presegnalazione del pericolo



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
0415497118 e 0415497132**

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, l'attività viene delegata al Personale Ausiliario della società CAV S.p.A. all'uopo adeguatamente formato.

Obbligo Pneumatici da neve o catene a bordo

Lungo l'A4, **dal 15 novembre al 15 aprile**, vige l'obbligo di circolare con i pneumatici invernali o di avere le catene a bordo; tale obbligo vale anche in assenza di neve. La mancata osservanza di tale disposizione prevede sanzioni amministrative comprese tra gli 80 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.

Si evidenzia 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 dell'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 all'indirizzo:
ufficio.trasporti.eccezionali@cavspa.it.

Nelle giornate del 2 novembre e il 29 dicembre
l'ufficio è aperto dalle ore 8:30 alle ore 12:00
e chiuso il 13 giugno - 14 agosto e il 22 dicembre.

La manutenzione

La manutenzione è elemento qualificante del servizio offerto dalla Concessioni Autostradali Venete S.p.A indispensabile per garantire la sicurezza e l'efficienza delle infrastrutture autostradali.

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 con i più elevati standard di sicurezza e confort per il viaggio dell'utenza.

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

Per migliorare la qualità dell'aria, sono state realizzate delle macro aree a verde caratterizzate dalla presenza di dune artificiali con pendenze variabili che hanno anche la valenza di abbattere le emissioni acustiche. L'attività di mitigazione ambientale è costante sia lungo la A4 dove insiste il "Passante Verde", un'opera di circa 150 ettari di verde dislocati sia lungo la A57 e in tutte le altre aree lungo tutto il tracciato autostradale in gestione a CAV.

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.

All'interno delle aree a verde lungo il Passante sono stati realizzati parchi urbani e piste ciclabili fruibili dalla cittadinanza.

In un'azione di miglioramento CAV ha aderito al progetto Life PollinAir per incrementare la biodiversità, migliorare e ricreare ecotoni ormai degradati e fungere da start up per nuovi modelli di mitigazione ambientale che effettivamente diano al territorio circostante valenza ambientale e benefici per la collettività.

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 legate alle condizioni atmosferiche avverse 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 ove sono posizionati lame sgombraneve, spargitori di fondenti salini e silos per lo stoccaggio dei cloruri.

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

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

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



Le pavimentazioni

A seconda delle caratteristiche tecnico-funzionali delle tratte in concessione sono stati impiegati diversi tipi di conglomerato bituminoso per una miglior resa in termini di sicurezza complessiva in linea con la normativa vigente. 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 degli 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 installati sensori che automaticamente regolano la luminosità in funzione delle condizioni di luce esterne al sottopasso.

Lungo il tratto urbano della A57 e su tutti gli svincoli collegati, i corpi illuminanti sono a tecnologia led che consentono di avere una luce più performante e un minor consumo energetico con conseguente diminuzione dell'inquinamento luminoso nel rispetto di quanto previsto dalla legge regionale n.17 del 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 ad oggi contare circa 7.850 punti luce.

La Società presso lo svincolo della stazione autostradale di Spinea, a tutela della sicurezza stradale ha sperimentato un sistema illuminante atto a migliorare la visibilità della sede stradale senza l'utilizzo di pali il



Guard LED: una barriera rivestita in poliuretano, con alloggiamento per strisce di LED.

Valutata positivamente la sperimentazione ha proseguito sempre sulla medesima stazione autostradale ad ampliare tale installazione, che porta ad una considerevole riduzione di emissioni di CO₂ e dell'inquinamento luminoso a favore del processo di fotosintesi, fondamentale per la produzione di ossigeno.

La Concessioni Autostradali Venete S.p.A., al fine della riduzione dei consumi energetici ha realizzato 2 impianti fotovoltaici: uno nel tratto tra Padova Est ed il bivio A4-A57 e l'altro lungo il Passante di Mestre in località Campocroce e installato un nuovo impianto fotovoltaico da 180 KW sulle pensiline dei parcheggi interni adiacenti alla sede di Marghera che a breve permetterà l'autosufficienza energetica degli uffici per la maggior parte delle ore del giorno. L'obiettivo è di incrementare l'utilizzo e la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Si evidenzia che la Società a fronte di un accordo specifico con il Fornitore di energia elettrica, i fabbisogni di energia, sono coperti con fonti rinnovabili certificate.



Segnaletica orizzontale e verticale

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 (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 pannelli a messaggio variabile situati lungo la rete e al suo esterno.

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



Canali di comunicazione per il servizio all'utenza

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

Per quanto riguarda la rete CAV, le informazioni sulla viabilità sono consultabili da cellulare, smartphone o tablet, collegandosi ai siti www.cavspa.it e www.infoviaggiando.it oppure scaricando l'App gratuita "Infoviaggiando". Inoltre è possibile registrarsi sul sito per ricevere le news sul traffico in tempo reale attraverso apposite mail o seguire l'account Twitter [@InfoViaggiando](https://twitter.com/InfoViaggiando) (disponibile anche in inglese [@InfoViaggiandoE](https://twitter.com/InfoViaggiandoE))

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

- Radio Rai - CCISS Viaggiare Informati
- Radio Venezia Sound
- Radio Capodistria
- Yes Radio
- Radio Padova Easy Network
- Radio Diffusione Europea
- Radio Vicenza
- Radio 7
- Caffè Tv24
- Radio Gioconda
- Radio Studio Nord
- Radio TRV Teleradio Veneta
- Radio Pico
- Radio Boom
- Radio Piper
- Radio Gambellara
- Radio Venezia
- Radio Studio Verona
- Radio Cafè
- Radio Is Good For You
- Radio Stereo Città Telefriuli
- Radio Studio 91 Live

Il Centro Operativo della Concessioni Autostradali Venete S.p.A., compatibilmente con le situazione emergenziali di servizio, 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. e S.p.A. Autovie Venete), ha sviluppato una piattaforma tecnologica unitaria 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.

infoviaggiando

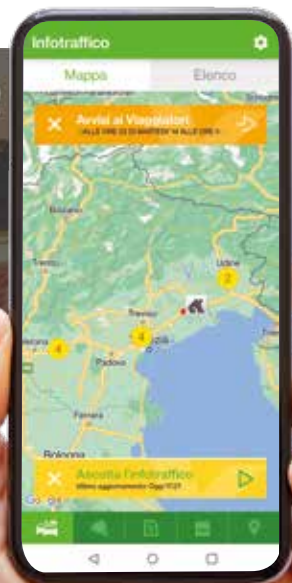
Numero Verde
800996099

CHIAMATA GRATUITA

infoviaggiando



Una app
facilita
il viaggio.



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 gli stakeholder e il territorio. Il sito web offre informazioni generali sul servizio autostradale da 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	2020	2021	2022
Numero visite	186.530	333.846	125.945
Webcam	9,80%	5,84%	2,81%
Eventi traffico	2,86%	1,43%	4,32%
Home page	25,81%	25,48%	18,63%
Avvisi di selezione	3,24%	2,44%	0,84%
Mancato pagamento	6,84%	6,04%	9,91%
Lavora con noi	2,83%	2%	0,53%
Calcola il pedaggio	1,05%	3,59%	0,49%
Il Pedaggio	2,55%	3,02%	3,94%
CavHere (*)	/	/	17,19%

(*) attività anno 2022



I Social

Concessioni Autostradali Venete S.p.A., avvalendosi dei principali canali social

FACEBOOK,
TWITTER,
LINKEDIN,
INSTAGRAM,

fornisce informazioni su progetti sperimentali ai quali la Società partecipa o iniziative di sensibilizzazione su tematiche ambientali e di sicurezza stradale e, in tempo reale informazioni sulla viabilità, sulla presenza di eventuali incidenti o di attività manutentive in corso.

Magazine MoVe



“È il magazine di Concessioni Autostradali Venete S.p.A., uno strumento di informazione su temi riguardanti la mobilità, il trasporto, le infrastrutture e le innovazioni tecnologiche al servizio della sicurezza dei viaggiatori e dell’ambiente.

Attraverso specifici focus cerca un continuo dialogo con la comunità e i viaggiatori.

Il Magazine parla del lavoro che quotidianamente viene svolto dal personale della Società, e di come questo si stia evolvendo di come vengono valorizzati gli asset, le strategie messe in campo in ambito tecnologico, ambientale e di sostenibilità sociale. Pone all’attenzione del territorio e del cittadino gli sforzi, collaborazioni e la progettualità messa in campo per la gestione dinamica e sostenibile della viabilità, delle infrastrutture e dei servizi collegati che possono essere declinati anche in altri settori.

MoVe vuole essere uno strumento per far comprendere alla comunità il continuo mutamento del proprio operato che nel futuro 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 lungo la rete Autostradale 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.

Con cadenza periodica, la Società effettua controlli presso le aree di servizio per verificare lo stato di manutenzione delle strutture, il rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti ed in generale i livelli di servizio offerti.

Ulteriori informazioni, sulle aree di servizio sono presenti nel sito www.cavspa.it sezione "Autostrada – Aree di Servizio".



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

Aree servizio	Arino Est	Arino Ovest	Marghera Est	Marghera Ovest
Benzina	•	•	•	•
Gasolio	•	•	•	•
GPL	•	•		
Metano	•	•		
Officine			•	
Info Point	•			
Ristoranti	•	•		
Bar	•	•	•	•
Alberghi			•	
Numero di colonnine di ricarica elettrica	0	0	0	3*
Telecamere	30	35	16	31
Area camper	•	•		

Aree servizio	Arino Est	Arino Ovest	Marghera Est	Marghera Ovest
Docce	•	•		
Area Gioco	•	•		
Baby Room	•	•		
Servizio disabili	•	•	•	•
Sala Riunioni			•	
Wi Fi	•	•		•
Fax	•	•		
Bancomat	•	•		
Parcheggi				
Auto	116	116	24	17
Riservati a diversamente abili	3	3	1	1
Mezzi pesanti	20	26	4	0

* in fase di installazione



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

Il monitoraggio delle strutture autostradali in gestione avviene sulla base di ispezioni trimestrali ed annuali. Il controllo delle strutture è effettuato in ossequio alle linee guida ponti, indicate nel 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 dello stato delle infrastrutture fisiche durante il loro ciclo di vita a garanzia della sicurezza dei trasporti e dei cittadini e permette la definizione di un piano di azione in relazione alle priorità di intervento necessarie al miglioramento, 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. nel rispetto del DM 430/2019, ha censito tutte le proprie strutture autostradali nell'Archivio Informatico 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

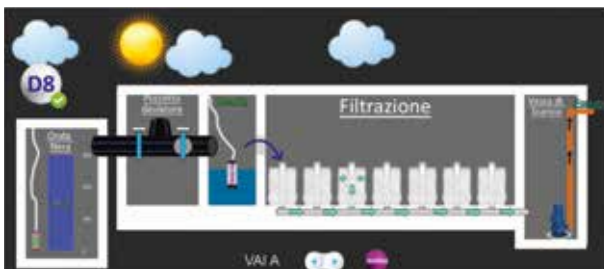
Tutte le tratte sono dotate di piazzole di sosta posizionate a circa 500 metri l'una dall'altra e di dimensioni tali da garantirne il temporaneo utilizzo anche ai mezzi pesanti, sempre e solo per situazioni di emergenza.

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, sono state realizzate le piazzole con l'esclusiva funzione di sosta di emergenza.

Gli impianti tecnologici e di servizio

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

Si evidenziano gli **impianti antincendio** sul tratto urbano della Tangenziale, nel sottopasso artificiale "Pontebbana" che con i suoi 444 metri è il più lungo del Passante, ove è installato anche un impianto di rilevazione incendio che in caso di emergenza attiva automaticamente i sistemi di sicurezza.



Lungo il Passante di Mestre e il tratto urbano della Tangenziale di Mestre sono presenti gli **impianti di sollevamento delle acque di pioggia** per evitare i rischi di allagamento del piano stradale; 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 lateralmente, lungo tutto il percorso oltre le barriere di sicurezza e le barriere fonoassorbenti. Le vie sono collegate all'asse autostradale mediante accessi regolamentati sulle quali i mezzi di manutenzione possono operare senza intralciare il traffico autostradale. Inoltre, in caso di emergenza anche con blocco della circolazione in autostrada, le vie possono essere utilizzate dai mezzi di soccorso come strade alternative.

Nel tratto della A4 tra Dolo e Quarto di Altino, la viabilità di supporto è rappresentata da una rete di strade di servizio e/o poderali collegate alla viabilità urbana. Il tratto urbano della A57, data la sua particolare conformazione in rilevato e viadotto, è 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, sono installate porte bimodali che in caso di necessità possono essere presidiate da personale di esazione e 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.cav-spa.it sono presenti, in tempo reale, tutte le informazioni relative alla viabilità lungo le tratte in concessione.

In alcuni punti è possibile visualizzare il posizionamento dei pannelli a messaggio variabile, gli avvisi pubblicati e consultare le immagini trasmesse dalle webcam installate lungo i percorsi.

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

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



Customer satisfaction




Per monitorare il livello di soddisfazione dell'utente sui servizi erogati, la Società mette a disposizione nella home page del proprio sito internet www.cavspa.it un questionario nel quale il Cliente può giudicare i vari aspetti del servizio autostradale.

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

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 la verifica della 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 sulla nostra rete

Customer Satisfaction anno 2022				
				
Aree di servizio	1	0	2	0
Ass. Esazione	1	0	1	1
Ass. Centro Servizi	1	0	1	0
Pagamento	0	2	0	1
Cortesia	1	0	1	0
Attesa	1	0	0	1
Fluidità	0	2	0	1
PMV	0	0	2	1
Assistenza Aut.	0	1	1	1
Sicurezza	0	1	1	1

 Cattivo  Insufficiente  Sufficiente  Buono

Le politiche e la gestione per la qualità

Concessioni Autostradali Venete – CAV S.p.A., nel corso del 2022 ha proseguito l'attività di aggiornamento ed integrazione delle procedure del Sistema di Gestione Integrato che nel luglio 2022 è stato sottoposto a verifica da parte dell'Ente di certificazione che ne ha confermato la conformità agli standard: **UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI ISO 39001:2016; UNI ISO 45001:2018 e UNI CEI ISO/IEC 27001:2013.**



Nel dicembre 2022 è stata riconosciuta alla Società la certificazione, **UNI EN ISO 14064-1:2012** che va così ad implementare ed integrare le altre certificazioni del sistema di gestione.



Il Sistema di Gestione Integrato certificato è ora aderente a 6 standard.

Nell'aprile 2022 l'agenzia nazionale per la sicurezza delle Ferrovie delle Infrastrutture stradali e autostradali - ANSFISA – ha emanato le linee guida per la implementazione, certificazione e valutazione delle prestazioni dei sistemi di gestione della sicurezza (SGS) per le attività di verifica e manutenzione delle infrastrutture stradali e autostradali.

Cav si è prontamente attivata a recepire quanto previsto dalle linee guida, anche se non cogenti, avviando l'analisi delle prescrizioni e procedendo all'aggiornamento dei documenti del sistema di gestione integrato che è stato sottoposto da parte dell'Agenzia Nazionale ad un Audit che ha dato esito positivo.

L'efficace attuazione del Sistema di Gestione si è rivelata strumentale al rispetto di quanto contenuto nel Modello Organizzativo **Gestionale** – MOG - 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 ritenendo fondamentali la sicurezza e la salute dei propri dipendenti, del personale esterno, degli utenti e dei cittadini pone particolare impegno nelle attività di prevenzione degli infortuni sul lavoro, delle malattie professionali 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. Le attività per raggiungere tali obiettivi sono gestite all'interno del Sistema di Gestione Integrato, che attraverso la regolamentazione di procedure di attuazione e il monitoraggio di KPI specifici, permettono il controllo periodico dei risultati raggiunti.

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 del servizio, che sono definiti sulla base della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102/2009 con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie autostradali che per Concessioni Autostradali Venete S.p.A. costituiscono altrettanti obiettivi di gestione e sono:

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 (retro-riflessione)	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

Il loro costante monitoraggio ha permesso anche per l'anno 2022 il rispetto degli standard

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 informazioni, telefonare, in orario di ufficio 9-13 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.



Redatta da
GIULIANA ANDREELLO
Capo staff Concessioni Autostradali Venete CAV Spa

Ideazione grafica e stampa
STUDIOVERDE

Finito di stampare
APRILE 2023

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 294292

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

SOCCORSO SANITARIO:

Centro Operativo
041 5497118 - 132

UFFICIO SINISTRI

041 5497625

Il servizio è attivo dal lunedì
al venerdì: dalle ore 9:00
alle ore 13:00

INFORMAZIONI COMMERCIALI:

Centro Servizi
di Venezia-Mestre
041 5497184

Dal lunedì al venerdì
dalle ore 08:30 alle ore 12:45
e dalle ore 14:30 alle ore
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
Tel. 041 5497222

Il servizio è attivo:
dal lunedì al venerdì:
dalle 09:00 alle 12:00

FATURAZIONE PEDAGGI

Tel. 041 5497637

Il servizio è attivo dal lunedì
al venerdì: 9-13 / 14-17

TRANSITI ECCEZIONALI

Tel.: 041 5497113 – 154

Il Servizio è attivo
dal lunedì al venerdì:
9.00 - 12.00 e 14.30 - 16.00

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tel. 041 5497111

Concessioni Autostradali Venete

CAV S.p.a.

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

