



AUTOVIE VENETE

**CARTA
DEI
SERVIZI
2013**

SOMMARIO

3	Gentili Viaggiatori
4	La Società
10	La Carta dei Servizi
14	Il pedaggio
18	La mobilità autostradale
28	La manutenzione autostradale
34	L'informazione
40	Le aree di servizio
44	Le politiche aziendali per la gestione della qualità
46	La tutela dei diritti dell'Utente
53	Cosa vuol dire?
54	I servizi in pillole



Gentili Viaggiatori,

puntuale all'annuale appuntamento ecco a voi la nuova edizione della **Carta dei Servizi**, predisposta con l'obiettivo di illustrare le attività di **Autovie Venete** e consentire il miglior utilizzo dei servizi messi a disposizione degli utenti. La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di agevole consultazione, che raccoglie informazioni sulla sicurezza, sulla viabilità e la sua gestione, sul pagamento dei pedaggi e sulle aree di servizio.

L'impegno di Autovie Venete è quello di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto.

Per raggiungere questo obiettivo, la Società può contare su un prezioso alleato: i Clienti. Non semplici utilizzatori della rete, ma parte attiva nel processo di miglioramento del servizio attraverso l'adozione di una condotta di guida attenta e responsabile, ma soprattutto con suggerimenti, proposte, segnalazioni che possono essere inoltrate anche via mail visitando il sito internet www.autovie.it. Lo spazio web consente, per chi segnala la violazione di un diritto (come a esempio una richiesta indebita di pagamento o la mancata informazione relativamente a un determinato evento), la possibilità di conciliare - come previsto dall'art. 30 della Legge 69/2009 ("Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile").

La Concessionaria, in questi ultimi anni, ha avviato numerosi interventi per rendere più sicura la rete autostradale e migliorare ulteriormente la qualità dei servizi, nell'ottica di offrire una viabilità adeguata alle esigenze di collegamenti rapidi e in linea con gli standard internazionali: barriere di sicurezza moderne, asfalti drenanti per le pavimentazioni, nuove piazzole di sosta, incremento delle piste ai caselli e dei sistemi di videosorveglianza. Potenziata anche l'informazione all'utenza (pannelli a messaggio variabile su tutta la rete in concessione e relative pertinenze, ovvero, caselli, aree di servizio, svincoli e bretelle) e la mitigazione dell'impatto ambientale, con l'installazione di barriere fonoassorbenti. Non soltanto. Autovie Venete è anche impegnata in un imponente piano di realizzazioni infrastrutturali: la realizzazione della terza corsia della A4 tra Quarto d'Altino e Villesse e la trasformazione del raccordo Villesse - Gorizia in arteria autostradale, interventi che adegueranno la rete autostradale alle crescenti esigenze di mobilità, in particolare sulla direttrice da e per il Centro e l'Est Europa. Per rendere sicura e onfortevole la circolazione in autostrada, noi ci mettiamo le persone, le tecnologie, i materiali, la professionalità e l'esperienza.

A voi chiediamo, però, prudenza, responsabilità e attenzione.

Buon viaggio

Emilio Terpin

PRESIDENTE S.P.A. AUTOVIE VENETE

LA SOCIETÀ

AUTOVIE VENETE



S.p.A. Autovie Venete, costituitasi nel 1928, diventa pubblica nel 1950 ottenendo nove anni più tardi la concessione di costruzione ed esercizio dell'autostrada Venezia-Palmanova-Trieste, con diramazione Palmanova-Udine, per un totale di 147 Km, il cui tratto Trieste-Udine è stato inaugurato ufficialmente nel luglio del 1966.

Con la costituzione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia nel 1963, viene definito l'assetto societario di Autovie Venete che, ancor oggi ha, indirettamente, nell'Ente pubblico l'azionista di maggioranza.

S.p.A. Autovie Venete come prevede il proprio Statuto all'art. 4, è Concessionaria per la progettazione, costruzione ed esercizio di autostrade, in particolare delle tratte:

- A4** Venezia – Trieste
- A57** Tangenziale di Mestre
- A23** Palmanova – Udine
- A28** Portogruaro – Pordenone - Conegliano
- RA17** Raccordo Villesse - Gorizia

Per conto della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Autovie Venete provvede, inoltre, alla realizzazione di opere di potenziamento, miglioramento e adeguamento della viabilità di raccordo con il sistema autostradale. Dal 2006, l'86,74% del capitale sociale di Autovie Venete è in capo a Friulia S.p.A., finanziaria controllata dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Autovie Venete, inoltre, partecipa nelle seguenti imprese:

CONTROLLATE

- Bazzera S.u.r.l. > 100,00%
- S.T. Sistemi Telematici S.u.r.l. in liquidazione > 100,00%
- Gestione Interporto Cervignano S.r.l. in liquidazione > 50,00%

COLLEGATE

- S.U.S. Servizi Utenza Stradale S.C.p.A. > 25,00%
- Società delle Autostrade di Venezia e Padova S.p.A. > 22,30%

ALTRE

- Pedemontana Veneta S.p.A. > 8,00%
- Veneto Strade S.p.A. > 5,00%
- Elitel Telecom S.p.A. > 0,61%
- Consorzio Autostrade Italiane Energia > 1,70%
- CAF Interregionale Dipendenti S.r.l. > 0,0001%

I NUMERI DI AUTOVIE VENETE [2012]

km di rete gestita - **234,3**

Caselli - **15**

Aree di servizio - **16**

Aree di parcheggio - **5**

Centri Assistenza Clienti - **4**

Veicoli leggeri al giorno* - **91.100**

Veicoli pesanti al giorno* - **30.300**

Veicoli totali al giorno* - **121.400**

* Veicoli medi giornalieri fatti registrare nel 2012



AUTOVIE VENETE

www.infotraffico.autovie.it



Centri Assistenza Clienti - Autovie Venete



Aree di servizio



Aeroporti



Porto marittimo



Interporti



Piani di potenziamento della rete

Dopo i numerosi interventi realizzati dalla Concessionaria in questi ultimi anni (installazione di barriere ad elevato standard di sicurezza su tutta la rete, pannelli a messaggio variabile e barriere fonoassorbenti, utilizzo di asfalti drenanti per le pavimentazioni, realizzazione di nuove piazzole di sosta e incremento dei sistemi tecnologici), sono conclusi:

- i lavori per il monitoraggio delle merci pericolose che transitano in autostrada, intervento compreso nel piano per la sicurezza autostradale
- i lavori per la realizzazione del collegamento tra lo svincolo di San Giovanni del Tempio (SS13) e la zona industriale La Croce sulla SP17 di Vigonovo (PN)
- la progettazione esecutiva per ampliamento della palazzina del Centro Servizi di Palmanova
- i lavori di potenziamento della barriera di Trieste Lisert sulla A4 Venezia-Trieste

E inoltre :

1. è previsto l'avvio della progettazione da parte di un general contractor della progettazione e realizzazione della Terza corsia nel tratto della A4 Ponte del Tagliamento – Gonars e nuovo svincolo di Palmanova (UD)
2. è previsto il completamento della progettazione definitiva per la Terza corsia nel tratto della A4 tra San Donà di Piave e Alvisopoli (VE)
3. è previsto l'affidamento in appalto integrato della Terza corsia nel tratto A4 tra Gonars (UD) e Villesse (GO)

Per seguire l'evoluzione dei lavori per la realizzazione della Terza corsia della A4, è stato creato un apposito sito internet: www.commissarioterzacosia.it



Autovie Venete, consapevole che i lavori per rendere l'infrastruttura adeguata alle crescenti esigenze del traffico, comporteranno inevitabilmente dei disagi per gli utenti, metterà in atto tutte le misure di informazione e segnalazione per ridurre il più possibile le criticità e mantenere alto il livello di sicurezza, certa della collaborazione degli automobilisti ai quali, ancora una volta, viene chiesto di adottare uno stile di guida corretto e rispettoso delle norme.

AUTOVIE VENETE



LA CARTA DEI SERVIZI

**Autovie Venete ha scelto di redigere
la Carta dei Servizi quale strumento
di trasparenza nell'erogazione dei servizi offerti.**

La Carta dei Servizi di Autovie Venete segue gli indirizzi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Principi d'erogazione dei servizi pubblici) emanata il 27 gennaio del 1994, e la più recente Direttiva del Ministero delle Infrastrutture 102/2009, che fissa per le concessionarie di autostrade, regole e obblighi specifici.

La nuova edizione della Carta dei Servizi è stata redatta, oltre che per adempiere ai dettami dell'art. 31 della Convenzione di Concessione, anche come strumento di informazione e comunicazione attraverso il quale Autovie Venete promuove la collaborazione con chi viaggia per il miglioramento continuo del servizio erogato.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione del servizio Autovie Venete si impegna a rispettare una serie di principi base:

Eguaglianza e imparzialità

Autovie Venete garantisce un uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

Continuità

Autovie Venete si impegna al mantenimento della funzionalità dell'infrastruttura autostradale gestita in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva della stessa, salvo casi assolutamente eccezionali e imprevedibili. Nel corso della realizzazione delle grandi opere infrastrutturali programmate per i prossimi anni, la società si impegna a contenere i disagi per gli utenti potenziando l'informazione e l'assistenza ove tecnicamente possibile e con le modalità più opportune.

Partecipazione, cortesia e trasparenza

La soddisfazione delle esigenze dell'utente costituisce l'obiettivo primario di Autovie Venete. A tal fine l'azienda favorisce la partecipazione, raccogliendo i suggerimenti, le segnalazioni e le proposte di miglioramento del servizio autostradale. Autovie Venete assicura la disponibilità e l'accessibilità alle informazioni sui servizi offerti, e provvede a misurarne la qualità e a rilevare le valutazioni della clientela.

Efficienza ed efficacia

Autovie Venete eroga l'attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile per gli utenti. Si impegna altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali, compatibilmente con le risorse disponibili.

Tutela della riservatezza

Autovie Venete si impegna a garantire la riservatezza dei propri utenti. L'utente 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.





AUTOVIE VENETE

IL PEDAGGIO

Tariffe in vigore dal 1° gennaio 2013*

CLASSE	TARIFFA UTENZA € AL KM**
A	0,07008
B	0,07172
3	0,09589
4	0,14417
5	0,16997

*salvo adeguamento durante il corso dell'anno

**tariffe al lordo di IVA e integ. canone conc.

Il pedaggio autostradale è l'importo che l'utente paga per l'uso dell'autostrada, come previsto dal 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 delle tratte di competenza. Il pagamento del pedaggio in condizioni ottimali, cioè a porta libera, richiede tra i 20 ed i 30 secondi, mentre le piste Telepass, sempre a porta libera, permettono un transito in sicurezza ogni 5 secondi.

Come si calcola il pedaggio

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria per i km percorsi (il valore finale è arrotondato per eccesso o per difetto a 10 centesimi di euro); è legato al tipo di veicolo utilizzato (i veicoli sono suddivisi in 5 classi) e alle caratteristiche delle tratte autostradali (pianura o montagna).

Il 1° gennaio di ogni anno, se raggiunti tutti gli obiettivi previsti rispetto al Piano Finanziario, la tariffa unitaria viene aggiornata, come previsto nel contratto di Convenzione con ANAS.

Il calcolo di adeguamento delle tariffe (con riferimento alla vigente Convenzione) tiene conto del tasso di inflazione reale e dello stato di avanzamento dei lavori. L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica indistintamente e senza alcuna discrezionalità a tutte le tratte della rete. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio, tra un casello di ingresso ed uno di uscita, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all'incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere infatti che il pedaggio, su alcune tratte, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato successivamente.

Per conoscere l'importo esatto del pedaggio, basta consultare l'apposita sezione del sito internet aziendale www.infotraffico.autovie.it.

Come si paga il pedaggio

Per agevolare il transito dei veicoli nei caselli in uscita dall'autostrada, Autovie Venete ha dotato tutte le piste di segnaletica colorata indicante il metodo di pagamento accettato in ciascuna.



- Transito consentito agli utenti Telepass
- Pagamento pedaggio con moneta elettronica*
- Pagamento pedaggio con operatore **
- Pagamento in contanti (solo €) con sistema automatico

* SONO ACCETTATI I PAGAMENTI CON LE SEGUENTI CARTE DI CREDITO: MASTERCARD, VISA, VISA ELECTRON, DINERS, AMERICAN EXPRESS, MAESTRO, BANCO POSTA, CARTA AURA E VIACARD. I PAGAMENTI EFFETTUATI CON CARTE DI CREDITO E BANCOMAT NON PREVEDONO LA DIGITAZIONE DEL PIN E NESSUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO.
** L'OPERATORE GESTISCE SIA IL CONTANTE CHE LA MONETA ELETTRONICA.

Si ricorda che, entrando in autostrada, è obbligatorio il ritiro del biglietto, tranne nel caso in cui il transito avvenga con il sistema Telepass funzionante.

Assistenza al pagamento del pedaggio in pista (MCT)

Quando l'utente arriva in pista di uscita dov'è previsto il pagamento del pedaggio con apparecchiature automatiche (carte di credito, tessere o cassa automatica con resto), nel caso si trovi in difficoltà con il pagamento, premendo l'apposito pulsante rosso riceve in tempo reale le informazioni per risolvere il problema. Il servizio viene garantito 24h da una apposita struttura chiamata Monitoraggio Centralizzato di Tratta (MCT). Gli operatori si interfacciano direttamente con l'utente, lo seguono in maniera personalizzata e gli consentono di superare la momentanea difficoltà, il tempo medio di attesa nel 2012 per la risposta alle richieste di intervento è stato di 22 secondi.

Il servizio Telepass è presente in tutti i caselli sia in entrata che uscita.

Ricevuta del pedaggio

La ricevuta del pedaggio può essere richiesta:

- direttamente al personale di esazione se l'uscita avviene in pista con operatore
- attraverso il pulsante di richiesta di ricevuta (dopo aver introdotto il biglietto, la tessera o eventualmente il contante in presenza di cassa automatica), se l'uscita avviene in pista automatica

Il pedaggio autostradale varia a seconda del tipo di veicolo, secondo le seguenti classi

2 ASSI
CLASSE A



< 1,3m

altezza inferiore a 1,3 m (misurata all'asse anteriore)

sono ammessi in autostrada solo i motoveicoli di cilindrata superiore ai 150cc

CLASSE B



> 1,3m

altezza superiore a 1,3 m (misurata all'asse anteriore)


3 ASSI

CLASSE 3




4 ASSI

CLASSE 4



5 O PIÙ ASSI

CLASSE 5




PER UN SERVIZIO SEMPRE MIGLIORE

NUMERO PISTE	
Dotate di Telepass	71
Dotate di sistemi automatici	77
Dotate di 'Cassa con resto'	32
Con gestione manuale del pagamento pedaggio	42
PAGAMENTI	
Con Telepass (in % su tutti i pagamenti)	57,7
Con altri sistemi automatici (%)	8,6
In contanti (%)	33,7
TEMPO NECESSARIO	
Pagamento in pista 'manuale'	20 sec.
Pagamento in pista 'automatica'	25 sec.
Pagamento in pista 'cassa con resto'	30 sec.
Pagamento in pista 'Telepass'	5 sec.
Tempo medio di attesa MCT	22 sec.

AUTOVIE VENETE

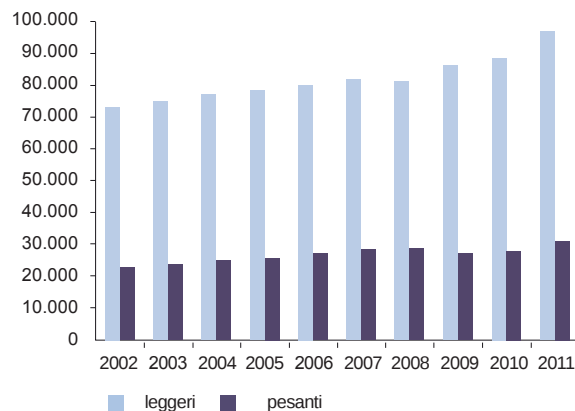


LA MOBILITÀ AUTOSTRADALE

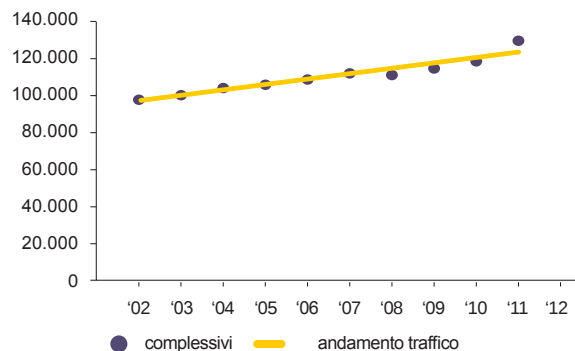
Autovie Venete, con un traffico complessivo di oltre 44,4 milioni di veicoli nel corso del 2012, mette a disposizione tutti i servizi utili per agevolare la percorrenza sulla rete autostradale: una moderna infrastruttura con i migliori standard di sicurezza, le informazioni agli utenti, l'assistenza al traffico, le aree di servizio e di parcheggio (affidate in gestione a primarie ditte del settore oil e food).

Il trend dell'evoluzione del traffico, nel 2011, ha registrato un aumento del volume dei transiti rispetto agli anni precedenti.

Veicoli leggeri e pesanti 2002-2011
media giornaliera



Veicoli effettivi 2002-2011
media giornaliera



Tra il 2011 ed il 2012 i veicoli leggeri transitati sulla rete autostradale gestita da Autovie Venete sono diminuiti del 7% (91.100 veicoli al giorno), così come i veicoli pesanti sono diminuiti del 6% (30.300 veicoli al giorno). Il bilancio complessivo dei transiti presenta un saldo negativo del 7% (121.400 veicoli al giorno).

Andamento della sinistrosità

Negli ultimi tre anni, sulla rete autostradale gestita da Autovie Venete si sono registrati i seguenti tassi di sinistrosità (per 100 milioni di veicoli chilometro):

	2010	2011	2012
Incidenti totali	28,4	25,3	25,3
Incidenti con feriti	8,5	6,9	6,3
Incidenti mortali	0,31	0,3	0,28

Il Centro Radio Informativo (CRI)

Garantisce 24h su 24 il controllo sull'autostrada attraverso l'integrazione dei vari sistemi informativi di gestione e sicurezza adottati dall'azienda.

Il CRI aggiorna costantemente le informazioni distribuite attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) posti all'entrata dell'autostrada e lungo il tracciato (in itinere), aggiorna le informazioni presenti sul sito internet www.infotraffico.autovie.it e alla pagina 648 di Televideo.

Per segnalazioni di emergenza, richieste di soccorso sanitario o meccanico utilizzare il numero telefonico operativo 24h: +39 0432 925 111 selezionando l'opzione 2.

Il Friuli Venezia Giulia è terra di confine e molti dei transiti sono diretti in Austria e Slovenia. Per questo è stata attivata una stretta collaborazione con le società di gestione della viabilità di Austria e Slovenia per garantire un continuo scambio di informazioni sul traffico nella zona confinaria. Grazie a questa rete è possibile fornire tempestivamente informazioni su eventuali blocchi di traffico presenti nelle zone di confine.

Le informazioni vengono evidenziate in tempo reale sui Pannelli a Messaggio Variabile (PMV), sul sito internet e diffuse attraverso diverse emittenti radiofoniche.

Polizia Stradale

La Polizia Stradale vigila e interviene in caso di problemi alla circolazione informando tempestivamente il Centro Radio Informativo. Effettua inoltre il controllo del posizionamento e l'uso della segnaletica relativa ai cantieri, svolge attività di scorta dei trasporti eccezionali e garantisce la sicurezza nelle aree di servizio.

Centro Operativo Polizia Stradale (COA)

Tel. +39 0432 578 252/253

Tel. 113



Servizio Ausiliari della Viabilità (SAV)

Il Servizio Ausiliari della Viabilità (SAV) fornisce assistenza e soccorso agli utenti, in collaborazione con la Polizia Stradale e con il CRI, 24 h su 24.

Il servizio viene assicurato dal personale (che può contare su 24 automezzi dotati di attrezzature di pronto intervento), il cui compito è proprio quello di intervenire in caso di incidenti e di fornire assistenza agli automobilisti che si trovano in difficoltà.

Tempo medio di intervento degli Ausiliari Viabilità in caso di incidente (nei turni diurni 6-22) <=15'

La gestione dei cantieri

Per ridurre l'impatto dei cantieri sulla viabilità in autostrada, Autovie Venete pianifica le attività di manutenzione con l'obiettivo di minimizzare il disagio agli utenti. Un apposito calendario stabilisce tratte e periodi di intervento (numerose attività si svolgono in ore notturne), fatti salvi i cantieri urgenti necessari al ripristino delle condizioni di sicurezza dell'autostrada.



I trasporti eccezionali

Per il Codice della Strada (art. 10) è eccezionale il veicolo che supera, per specifiche esigenze funzionali, i limiti di sagoma o massa stabiliti negli articoli 61 e 62. Per il rilascio dell'autorizzazione al transito dei veicoli eccezionali e trasporti in condizioni di eccezionalità attraverso la rete di Autovie Venete, gli utenti interessati possono fare riferimento direttamente all' Ufficio Trasporti Eccezionali.

Orario: dal Lunedì al Venerdì 9.00-12.00 e 14.00-16.00

e-mail: traspecc@autovie.it

Fax. +39 0432 925 517

Tel. +39 0432 925 111

Gestione del soccorso

Il soccorso in autostrada è garantito 24h su 24 dal personale del Servizio Ausiliari alla Viabilità che, coordinato dal Centro Radio Informativo e in ausilio alla Polizia Stradale, pattuglia l'intera rete autostradale; inoltre le 191 colonnine SOS presenti ogni 2 km sulla rete assicurano l'attivazione immediata

di soccorsi meccanici e/o sanitari.

Il Servizio di Soccorso Meccanico, garantito 24h su 24 per 365 giorni all'anno e coordinato dal Centro Radio Informativo, è finalizzato ad assicurare la rapida rimozione dall'autostrada e dalle sue pertinenze di qualsiasi veicolo fermo per avaria, incidente o altra causa, mediante il suo recupero e trasporto altrove.



In ottemperanza a quanto disposto dall'articolo 175 comma 12 del Codice della Strada (Dlgs. 30 aprile 1992, n. 285)

"il soccorso stradale e la rimozione dei veicoli sono consentiti solo agli enti e alle imprese autorizzati, anche preventivamente dall'ente proprietario".

**Tempo medio di ripristino delle colonnine SOS
(nei turni diurni 6-22) <=2h**

Il Soccorso sanitario

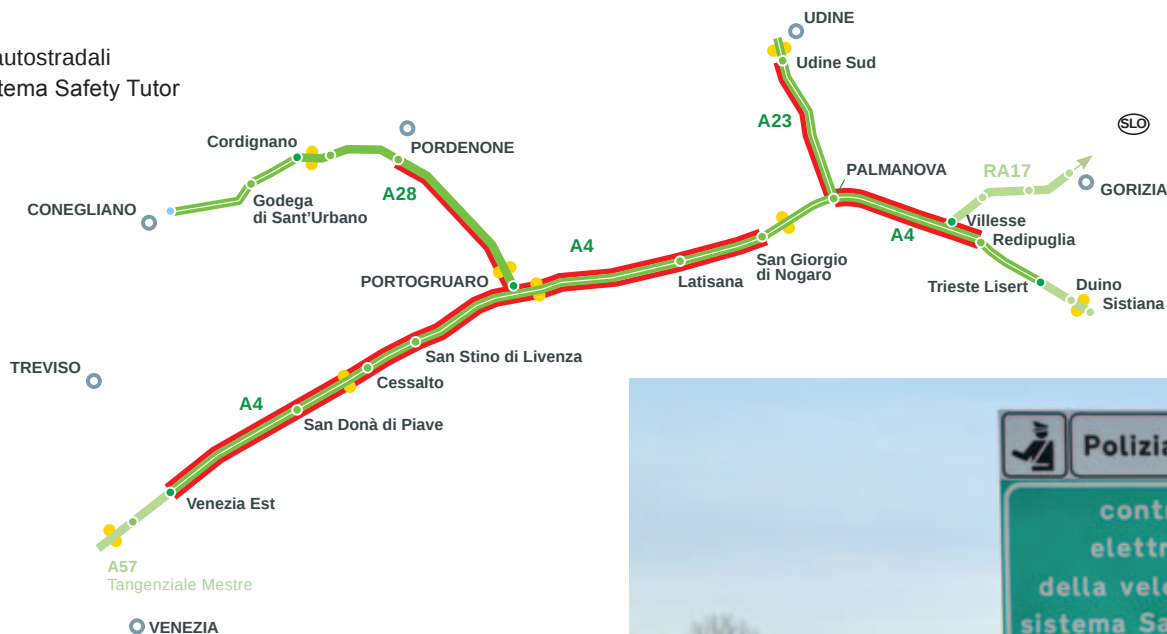
Il soccorso sanitario è assicurato dalle Aziende Sanitarie Locali, dalle Aziende per i Servizi Sanitari, dalla Croce Rossa Italiana, da Associazioni di Volontariato e Aziende Ospedaliere.

Il servizio, che è garantito 24h su 24, viene attivato dal Centro Radio Informativo, utilizzando le colonnine SOS o telefonando al Centro Radio Informativo.

Tel. +39 0432 925 111 opzione 2.

Tel. 118

Tratte autostradali con sistema Safety Tutor



I sistemi di videosorveglianza

Il sistema di videosorveglianza del traffico consente di vigilare, mediante telecamere, punti strategici dell'autostrada (svincoli, nodi particolarmente critici, Aree di Servizio). È costituito essenzialmente da un insieme di telecamere a colori, controllabili da postazione remota e in grado di trasmettere al Centro Radio Informativo le immagini dei punti critici. Il sistema di videosorveglianza per il monitoraggio del trasporto in sicurezza delle merci pericolose attualmente utilizza 54 telecamere totali.

Al sistema di videosorveglianza per il monitoraggio del rispetto del divieto di sorpasso per i mezzi pesanti 'sorpassometro', già attivo, nel corso del 2011 è stato affiancato il sistema "Safety Tutor" che permette di rilevare la velocità media su un tratto dei veicoli in transito, con l'installazione di 40 telecamere su 20 portali dislocati lungo la rete autostradale. Le postazioni di rilevamento sono pubblicate sui siti www.infotraffico.autovie.it e www.poliziadistato.it.

I dati acquisiti vengono trattati nell'assoluto rispetto delle norme sulla privacy garantendo integrità e riservatezza ed esclusivamente per le funzionalità previste dal sistema. L'invito rivolto agli utenti è



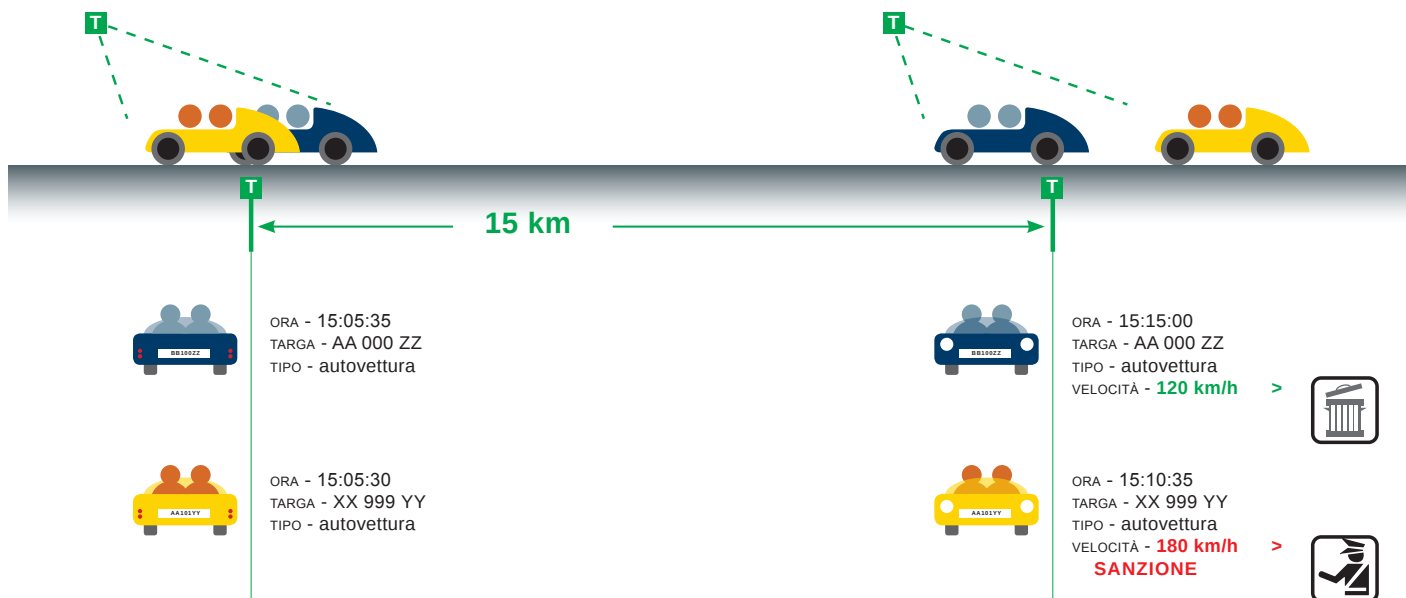
di guidare sempre con prudenza, nel rispetto del Codice della Strada ed adeguando la velocità alle situazioni di traffico, meteorologiche, alle condizioni del veicolo e del conducente.

Il controllo della velocità media viene effettuato su tutte le corsie e avviene su tratti estesi di lunghezza variabile indicativamente tra i 10 e i 25 km o in maniera puntuale misurando la velocità istantanea nei punti dove è stato rilevato un elevato tasso di incidentalità.

Il Tutor funziona con qualsiasi condizione meteorologica (nebbia, pioggia, ...), anche di notte e se si viaggia a luci spente o in corsia di emergenza.

Questi ultimi comportamenti, che mettono a rischio la sicurezza stradale anche di altri utenti, prevedono sanzioni molto elevate.

Il funzionamento del Tutor è totalmente indipendente dalla presenza di un apparato Telepass a bordo del veicolo.



Il Tutor è completamente gestito dalla Polizia Stradale, che si occupa di programmare l'attivazione, i tempi di funzionamento e di accertare la violazione.

Il Tutor può funzionare in due diverse modalità:

- misurando la velocità istantanea in una postazione puntuale come un autovelox, tuttavia si tratta di un utilizzo molto raro e limitato a casi particolari
- rilevando la velocità media su un tratto compreso tra due postazioni.

Il Tutor presente sulla rete autostradale di Autovie Venete è in grado di rilevare la categoria del veicolo (autovettura, motociclo, autotreno, autoarticolato o altro) la targa del veicolo, la data e l'ora di passaggio.

I dati acquisiti automaticamente dai sensori e dalle telecamere installati sui portali, vengono inviati in tempo reale ad un sistema centrale della Polizia Stradale, che effettua l'elaborazione e calcola la velocità media di ogni veicolo, ossia il rapporto tra spazio percorso e tempo impiegato per percorrerlo.

Se un veicolo ha violato la velocità media il sistema registra in automatico i dati, le violazioni (con una tolleranza pari al 5%) vengono poi accertate dalla Polizia Stradale che provvede alla compilazione e stampa del verbale.

Il sistema di rilevamento condizioni meteo

Ha la funzione di raccogliere i dati, provenienti da una serie di postazioni installate lungo l'autostrada, relativi alla temperatura, velocità del vento, tipo di precipitazione, presenza di nebbia, possibilità di presenza ghiaccio sul manto stradale.

Divieto di sorpasso per i mezzi pesanti

La società applica il divieto di sorpasso ai veicoli di massa a pieno carico superiore alle 12 tonnellate e ai treni costituiti da autoveicoli trainanti caravan o rimorchi.

Il divieto riguarda l'intera A4 Venezia-Trieste tra le 6.00 e le 21.00 dal lunedì al venerdì.

PER UN SERVIZIO SEMPRE MIGLIORE STRUTTURE OPERATIVE

Centro Radio Informativo, in funzione 24h su 24	1
Centri neve attrezzati	9
Reparti di Polizia	4

LA MANUTENZIONE AUTOSTRADALE

AUTOVIE VENETE



Autovie Venete è impegnata in una costante attività di manutenzione finalizzata a garantire i migliori standard di sicurezza.

Pavimentazioni

La rete autostradale in concessione ad Autovie Venete si sviluppa per 234,3 km, dei quali oltre il 71.7 % è dotato di asfalto drenante-fonoassorbente.

Questo tipo di pavimentazione consente di ridurre:

- la rumorosità
- il fenomeno dell'aquaplaning
- l'effetto spray (prodotto dall'acqua sollevata dai mezzi circolanti)

Autovie Venete prevede di estendere, nei prossimi anni, l'utilizzo di questo tipo di asfalto, fino alla copertura di tutta la rete gestita, con l'esclusione del tratto carsico (tra Redipuglia e Trieste) dove non è possibile utilizzare questo genere di asfaltatura, per la presenza di terreno roccioso.

Nel rinnovo del manto stradale, Autovie Venete, dopo una serie di accurati test condotti in collaborazione con primarie aziende siderurgiche, ha scelto di usare asfalti prodotti con scarti di fonderia che in questo modo vengono riutilizzati anziché essere smaltiti in discarica. Un monitoraggio annuale delle condizioni del manto stradale, eseguito con specifici strumenti, garantisce un perfetto controllo e la programmazione tempestiva di eventuali interventi di ripristino.

La pavimentazione drenante è presente sul 71.7% delle tratte in concessione.

Il monitoraggio sulla regolarità e rugosità delle pavimentazioni viene eseguito annualmente.

Piazzole di sosta e di emergenza

Tutta la rete autostradale gestita da Autovie Venete è dotata di apposite piazzole di sosta. Realizzate ogni 500 metri, sono di dimensioni maggiori rispetto a quelle previste dalle normative vigenti e ciò per agevolare la sosta in sicurezza anche ai mezzi pesanti.

Ad oggi sono disponibili 440 piazzole di sosta, di cui 15 sulla A57 tangenziale di Mestre, 187 sulla A4 Venezia Trieste, 72 sulla A23 Palmanova Udine sud e 166 sulla A28 Portogruaro Pordenone Conegliano.

Dispositivi di sicurezza [barriere]

I sistemi di protezione, cosiddetti a contenimento passivo, costituiti dalle barriere di sicurezza (guard rail), sono posizionati lungo tutto il tracciato autostradale per garantire una maggior sicurezza, riducendo al minimo gli effetti degli incidenti dovuti allo sbandamento, o in caso di fuoriuscita del veicolo dalla sede stradale.

Le barriere di sicurezza sono installate:

- sullo spartitraffico centrale per evitare l'invasione della carreggiata opposta
- in alcuni tratti del rilevato bordo strada caratterizzati da situazioni pericolose
- su tutti i viadotti

Le barriere sono progettate in modo tale da sostenere l'urto in modo elastico, per evitare che il veicolo impatti rigidamente contro l'ostacolo e invada la parte opposta della carreggiata. Nel tratto Portogruaro – Quarto d'Altino sullo spartitraffico centrale è stato posato del new jersey in calcestruzzo "H 120 di classe H4".

Le barriere di sicurezza ad alto contenimento sono presenti sul 100% delle tratte gestite. Il tempo di ripristino delle barriere danneggiate da incidente nell'80% dei casi è <=7 giorni.

Illuminazione

L'illuminazione della rete autostradale è garantita da 3.400 punti luce, dislocati su svincoli, bretelle di collegamento e piazzali. Ogni svincolo è dotato di segnaletica visibile anche in caso di condizioni meteorologiche avverse. Il controllo dell'efficienza delle fonti di luce viene effettuato quotidianamente.

Opere d'arte [ponti e viadotti]

Il monitoraggio dell'efficienza statica dei manufatti autostradali quali ponti e viadotti viene effettuato trimestralmente per consentire di verificarne costantemente le condizioni.

Segnaletica autostradale

La segnaletica orizzontale presente sugli asfalti della rete, viene realizzata con vernici ad alta rifrangenza, un prodotto che garantisce la massima visibilità. A cadenza annuale vengono effettuati controlli per verificare lo stato della segnaletica orizzontale e verticale che deve in ogni caso rispettare le caratteristiche di legge.



Riduzione inquinamento acustico

Autovie Venete è consapevole che l'elevato volume di traffico, in alcuni casi peggiora in modo sensibile la qualità della vita delle persone che vivono a ridosso dell'arteria autostradale.

Per questo ha da tempo avviato il controllo del livello di rumorosità provocato dai veicoli in transito attraverso un accurato censimento e monitoraggio delle aree a maggiore criticità.

La Concessionaria utilizza i più avanzati strumenti di mitigazione e assorbimento del rumore (65.108 metri quadrati di pannellature posizionate) attualmente presenti sul mercato.

Sul sito **www.autovie.it** nella sezione dedicata all'ambiente è disponibile la mappatura dei comuni limitrofi al tracciato autostradale e il rispettivo Piano di risanamento acustico.

Una sezione apposita del sito di Autovie **<http://autovie.informativaend.info>** presenta la mappatura dei Comuni limitrofi al tracciato autostradale e il relativo Piano di risanamento acustico.

Risparmio energetico

Tutte le colonnine SOS sono alimentate da apposito impianto fotovoltaico e i nuovi caselli, così come gli interventi di ristrutturazione di quelli esistenti, prevedono l'installazione di sistemi di illuminazione a basso consumo.

Impianti di trattamento delle acque

Sono 140 gli impianti di depurazione (i cosiddetti "primapioggia") delle acque, presenti anche nei piazzali in prossimità delle uscite di Udine Sud, Palmanova, Cessalto, S. Stino di Livenza e nell'area di servizio di Gonars Sud in prossimità del parcheggio dei mezzi pesanti.

Lungo l'autostrada A28, inoltre, è stato messo a punto un innovativo sistema di monitoraggio delle aree di depurazione, che fornisce i dati sul loro funzionamento in tempo reale grazie alla rete telematica aziendale.

Viabilità invernale

La gestione della viabilità nel periodo invernale (dal 15 novembre al 15 marzo di ogni anno) prevede una accurata pianificazione degli interventi di trattamento del manto stradale sia preventivi sia durante le precipitazioni.

I Centri neve dispongono degli stoccaggi per i prodotti chimici idonei al trattamento preventivo della formazione di ghiaccio e all'eliminazione della neve dalle carreggiate.

La gestione degli interventi di viabilità è affidata ai reparti della Manutenzione d'urgenza di Palmanova, Cessalto e Portogruaro secondo le rispettive competenze territoriali. La società ha introdotto con apposita ordinanza l'obbligo di catene da neve a bordo o pneumatici invernali montati sul veicolo, nel periodo dal 15 novembre al 15 aprile per tutti i mezzi eccetto i motocicli.

Tempo medio di attivazione del servizio per ghiaccio o neve <=30'

Reti di recinzione e sfalcio dell'erba

Al fine di prevenire l'ingresso di animali sulla sede autostradale, lo stato delle reti di recinzione viene verificato costantemente, con il ripristino immediato in caso di rotture o inadeguatezza dell'opera.

Anche i cavalcavia autostradali sono muniti di idonee reti di protezione per impedire il lancio di oggetti sulla carreggiata e ogni manufatto è contraddistinto da un numero identificativo per facilitare la segnalazione, da parte degli utenti, di eventuali anomalie.

Periodicamente, a seconda della stagionalità, vengono programmati gli sfalci dell'erba a lato dell'autostrada per mantenere condizioni di visibilità ottimali e la salubrità delle scarpate.



PER UN LIVELLO DI SICUREZZA SEMPRE MIGLIORE (2011)

	A4	A23	A28	A57*	Totale
km con asfalto drenante e fonoassorbente (in %)	76,0	93,0	72,5	28,6	74,2
Colonnine SOS	105	18	50	18	191
Barriere fonoassorbenti (mq)	18.371	11.994	16.443	18.301	65.109
Piazzole sosta	187	72	166	15	440
Barriere di sicurezza a tripla onda (guard-rail) in %	100	100	100	100	100
Stazioni meteo	7	3	4	1	15
Telecamere	61	10	70	18	159

* TANGENZIALE DI MESTRE



AUTOVIE VENETE

L'INFORMAZIONE

Autovie Venete ha avviato un intenso programma di potenziamento dell'informazione agli utenti attraverso una pluralità di canali e il sito internet anche per smartphone.

Il portale della società, infatti, fornisce la situazione del traffico in tempo reale, diffonde le previsioni di traffico nei periodi di grande esodo, segnala tempestivamente la presenza sulla propria rete di situazioni che potrebbero generare criticità per il traffico (cantieri particolarmente impegnativi, code, incidenti, condizioni meteo difficili).

Per fornire agli utenti un servizio informativo efficiente sulla percorribilità stradale anche nella fascia confinaria, è proseguita la collaborazione transnazionale con i gestori delle reti viarie di Austria e Slovenia ed è stata avviata con i gestori della Croazia. Specifici accordi di interscambio dei dati tra le centrali operative del traffico (come peraltro sollecitato dal programma comunitario EasyWay e dallo studio europeo Mare Nostrum), garantiscono un'informazione efficace e capillare. Utilizzando un canale telematico dedicato, l'informazione sulla situazione del traffico in ciascun paese è disponibile in tempo reale.

In questo modo gli utenti (in particolare gli autisti di mezzi pesanti) hanno a disposizione le informazioni indispensabili per una pianificazione ottimale del viaggio. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia verbali che scritte, tra società e utente, è chiaro e comprensibile.

I CANALI D'INFORMAZIONE

Canali radiofonici

Le tratte autostradali gestite da Autovie Venete sono coperte da stazioni radio che a cadenza oraria informano sullo stato della viabilità. Per chi viaggia è la migliore opportunità d'informazione.

Radio Rai – CCISS Viaggiare Informati
Radio Capodistria su FM Mhz 103.6 – 103.1
Radio Fantasy su FM Mhz 90.7
Radio Padova su FM Mhz 88.4
EasyNetwork su FM Mhz 87.5 – 99.1

L'informazione sul traffico e la viabilità, soprattutto nei casi di eventi particolarmente significativi, viene diffusa anche a livello nazionale attraverso i notiziari radio e televisivi, predisposti dal CCISS (Centro Coordinamento Italiano Sicurezza Stradale) e trasmessi sui canali di pubblica utilità della RAI.

Informazioni sulla viabilità via telefono

Autovie Venete ha messo a disposizione degli utenti un sofisticato risponditore automatico vocale collegato ai numeri: **0432 925 111 - 040 3189 111**
La società Servizi Utenza Stradale (SUS), Via Dante 11, 31040 Cessalto (TV) offre agli utenti il servizio a pagamento: **89 24 89** 'Viaggiando' oltre al sito internet: **www.viaggiando892489.it** (e-mail: infosus@viaggiando.it).

Tramite il numero a pagamento **89 24 89** è possibile ottenere informazioni sulla viabilità autostradale in tutto il Nord-Est dell'Italia, sulle condizioni meteo, le tariffe, i metodi di pagamento.

Il servizio è a disposizione dell'utente 24 ore su 24. Per segnalazioni e reclami, infine, è disponibile il **numero verde 800 99 60 99**.



Centri Assistenza Clienti

I Centri Assistenza Clienti (CAC) di Autovie Venete sono presenti presso le uscite dei caselli di Palmanova, Latisana, Venezia Est e nell'area di servizio di Duino sud. Sono uffici che forniscono informazioni immediate per la soluzione delle problematiche legate ai pagamenti dei pedaggi, fatturazione transiti, apertura posizioni Viacard in c/c e Telepass, consegna e ritiro moduli reclami e segnalazioni.

Orari del servizio (*):

Duino sud:
tutti i giorni dalle 7.15 alle 19.30.

Venezia Est:
dal lunedì al venerdì dalle 7.15 alle 19.30
e sabato dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.00.

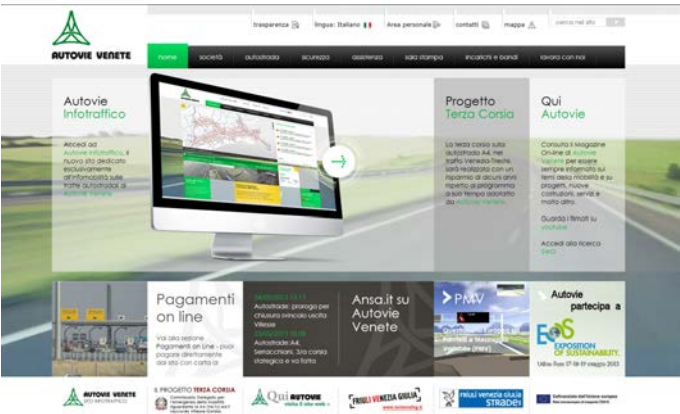
Latisana:
lunedì - venerdì 7.15 – 19.30
sabato 9.00 – 13.00 /13.30 – 17.00

Palmanova:
dal lunedì al venerdì dalle ore 7.15 alle ore 19.30,
e sabato dalle 9.00 alle 13.00 e dalle ore 13.30
alle ore 17.00.

ONE
(*) ORARI SOGGETTI A VARIAZI

Sito Internet

Il sito Internet della società **www.autovie.it** è stato strutturato per consentire un rapido e intuitivo accesso a tutte le informazioni di interesse sulle attività della società. Nel sito si trovano tutte le informazioni sul traffico e la viabilità, i cantieri e le previsioni per i fine settimana e i periodi di esodo, le attività della società. Un apposito servizio è riservato all'invio di reclami,



suggerimenti, proposte e opinioni. Inoltre è disponibile una cartografia interattiva, che offre la possibilità di calcolare un percorso stradale, e un servizio per il pagamento on line dei Rapporti di Mancato Pagamento Pedaggio (RMPP) emessi dalla Concessionaria. È anche possibile consultare i bandi di gara e di appalto, oltre che, naturalmente, compilare il questionario di Customer Care Satisfaction e partecipare ai sondaggi.

Sono inoltre disponibili sul sito internet **www.autovie.it** i percorsi alternativi nel caso in cui si renda necessario uscire dall'autostrada.

Informarsi in movimento

Dal cellulare o dal proprio smartphone, chi è interessato a conoscere la viabilità in tempo reale sulla rete autostradale di Autovie Venete, può collegarsi al sito mobile **www.autovie.mobi** oppure, in via sperimentale presso l'area di servizio di Gonars Nord, per mezzo di SMS ricevuti via bluetooth sul proprio telefonino con il servizio Pit Stop.



Lo stato di avanzamento dei lavori della Terza corsia della A4 Venezia Trieste è pubblicato on line sul portale web: **www.commissarioterzacoscia.it**.

Televideo

In caso di necessità, il Centro Radio Informativo (CRI) aggiorna in tempo reale le informazioni alla **pagina 648** di Televideo, indicando la situazione di traffico, viabilità o turbative di qualsiasi genere.

Pannelli a Messaggio Variabile

I PMV, sono dislocati lungo la rete autostradale e all'ingresso dei caselli autostradali; forniscono agli utenti informazioni sullo stato della viabilità autostradale. In caso di traffico regolare possono riportare i tempi di percorrenza medi per tratta, consigli sulla guida e informazioni sui servizi offerti.



Sono disponibili **76 Pannelli a Messaggio Variabile** sia in ingresso ai caselli che in itinere.

PER INFORMARVI NEL MIGLIORE DEI MODI

Radio RAI e stazioni Radio	5
che trasmettono notiziari sulla viabilità	SI
Numero Verde per segnalazioni e reclami	SI
Numero telefonico informazioni viabilità 'SUS – Viaggiando'	SI
Numero telefonico informazioni viabilità - risponditore automatico	SI
Servizio Televideo	SI
Servizio relazioni con la clientela	SI
Sito internet	SI
Statistiche	
www.autovie.it (2012) - Numero visite	331.884
www.autovie.mobi(2012) - Numero visite	93.650
Feeder RSS	SI
Tempo medio di risposta alle richieste/reclami inviati via mail dai clienti	8 giorni

Pannelli a messaggio variabile	A57	A4	A23	A28	RA17*	Totale
Lungo le tratte autostradali	2	19	3	10	5	39
All'ingresso dei caselli	2	17	2	2	10	33
Presegnalazione code		4				4
Totale per tratta	4	40	5	12	15	76

* RACCORDO VILLESSE-GORIZIA



LE AREE DI SERVIZIO

AUTOVIE VENETE



Lungo la rete gestita da Autovie Venete, a intervalli di circa 22 km, sono presenti 16 aree di servizio dotate di spazi attrezzati per il relax, generi di conforto, distribuzione carburanti, e altri servizi, nonché il parcheggio scambiatore di San Vendemiano.

Autovie Venete monitora costantemente – con proprio personale – le condizioni delle Aree di Servizio e il livello del servizio sottoscritti dai fornitori (gentilezza del personale, qualità degli alimenti, pulizia delle toilette).

La Customer Satisfaction

Il costante monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utente autostradale per i servizi offerti è elemento fondamentale della Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 aziendale; i risultati della rilevazione sono inseriti nella Carta dei Servizi.

L'azienda, attraverso la realizzazione periodica dell'indagine, promuove la collaborazione con chi viaggia per acquisire una maggiore consapevolezza delle attese degli utenti e per valutare l'efficacia delle azioni intraprese per il superamento delle criticità eventualmente rilevate. Nel corso del 2012, è stata effettuata la rilevazione annuale utilizzando il sito internet.

Gli argomenti sottoposti alla valutazione sono stati aggiornati tenendo conto delle indicazioni fornite dalla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture del 19 febbraio 2009, oltre ai suggerimenti dei verificatori della Società di Certificazione per la Qualità TÜV. L'obiettivo dell'indagine è stato quello di 'misurare' la percezione dei miglioramenti apportati da Autovie Venete all'infrastruttura autostradale, alle modalità di esazione del pedaggio, alla completezza e tempestività delle informazioni sulla transitabilità, come pure per il livello di servizio offerto presso le aree di ristoro attive lungo la rete in concessione.

La vostra valutazione

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 2011

(valutazione media, scala 1-10)

Valutazione degli utenti su	
Barriere di sicurezza installate	6,9
Qualità dell'asfalto presente	5,6
Pulizia delle Aree di Servizio	3,7
Pulizia ristoro	4,5
Cortesia del personale	5,5

miglioramento percepito tende alla stabilità 5,0



A4	Duino nord	*		28/3	*		*				IDEA HOTEL
	Duino sud	*		29/4	*		*				IDEA HOTEL
	Gonars nord	*	*	202/54	*	*	*		*	*	
	Gonars sud	*	*	39/42	*	*	*	*	*	*	
	Fratta nord	*	*	72/58	*	*	*			*	
	Fratta sud	*	*	72/11	*	*	*	*		*	
	Calstorta nord	*		21/6	*		*				AREA PIC NIC
	Calstorta sud	*	*	78/22	*	*	*	*		*	AREA GIOCHI SALA CONVEGNI
A57	Bazzera nord	*	*	134/45	*	*	*			*	
	Bazzera sud	*	*	20/12	*		*				
A23	Zugliano ovest	*		48/2	*		*				
	Zugliano est	*		38/16	*		*				
A28	Porcia nord	*	*	59/15	*		*			*	
	Brugnera sud	*	*	59/15	*	*	*		*	*	
	Gruaro est	*	*	18/8	*		*				AREA PIC NIC NON ATTREZZATA
	Gruaro ovest	*	*	22/8	*		*				AREA PIC NIC NON ATTREZZATA

*PARCHEGGI MEZZI
LEGGERI/PESANTI

AUTOVIE VENETE



LE POLITICHE AZIENDALI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

La Società, nel 2000, ha conseguito - da parte del TÜV Italia - la prima certificazione del Sistema Qualità aziendale, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:1994.

Nel 2003 ha ricevuto la successiva certificazione, ai sensi della norma ISO 9001:2000, rinnovata poi nel mese di luglio 2006 e di giugno 2009.

Nell'ambito dell'Audit di sorveglianza del mese di giugno 2012, Autovie Venete ha mantenuto il certificato con adeguamento alla norma ISO 9001:2008 (certificato n. 50 100 3201 - rev.6).

Il Sistema Qualità di Autovie Venete è certificato per il campo di applicazione relativo a:
Gestione dell'esercizio autostradale Venezia-Trieste (A4) con diramazioni Palmanova-Udine (A23) e Portogruaro-Pordenone-Conegliano (A28); gestione del raccordo autostradale Villesse-Gorizia (A34). Progettazione e realizzazione di infrastrutture di supporto.

A completamento dell'attività di monitoraggio fin qui documentata desideriamo ricordare alcuni altri aspetti oggetto di attenzione da parte della concessionaria per il 2012:

	UNITÀ MISURA	VALORE DI RIFERIMENTO	OBIETTIVO 2012
Tempo di preavviso per cantieri di durata > 5gg nel corso del 2011	ore preavviso in 85% dei casi	24	24
Stato della segnaletica orizzontale (RETROREFLESSIONE)	RL (mcd lx ⁻¹ m ⁻²)	*100	*100
Su tutti i servizi presenti. Controlli al mese su 80% delle aree di servizio	Controlli mese numero	2	2
Servizi dedicati ai diversamente abili. Controlli al mese su 90% delle aree di servizio	Controlli mese numero	2	2
Informazione agli utenti. Tempo di risposta a proposte e reclami via email	Tempo (gg) risposta in 85% dei casi	10	10

(*) IL VALORE DI RIFERIMENTO VIENE VERIFICATO SUL 90% DELLA SEGNALETICA PER TRATTE MINIME DI 20 KM CON ESCLUSIONE DEL PERIODO DELLE OPERAZIONI INVERNALI.

LA TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

AUTOVIE VENETE



PEDAGGIO

Mancato pagamento

Può accadere che, in alcuni casi (smarrimento del biglietto/tessera, errata lettura della stessa da parte degli apparati automatici, mancanza di denaro o credito insufficiente nella tessera) il pedaggio non possa venir corrisposto. In tali circostanze, se ci si trova in una pista automatica, occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore. Qualora non sia possibile risolvere l'anomalia è necessario controllare che lo scontrino emesso dall'apparecchiatura sia un Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio (Rmpp) e prestare attenzione a tutte le informazioni riportate, utili per la successiva regolarizzazione. L'importo dovuto dovrà essere pagato, senza alcuna maggiorazione, entro e non oltre 15 giorni dalla data del transito.

Autovie Venete sul sito www.infotraffico.autovie.it consente il pagamento on-line del pedaggio (procedura in lingua italiana e inglese) e, nel caso di smarrimento o mancanza del biglietto d'ingresso, accetta l'autocertificazione riportante il casello d'entrata.



Il pagamento può essere effettuato:

nei Centri Assistenza Clienti (Duino sud, Palmanova, Latisana, Venezia Est), ai caselli di Autovie Venete, nelle piste con operatore, con bonifico bancario utilizzando il seguente conto corrente intestato a S.p.A. Autovie Venete presso la Banca Antonveneta S.p.A. Gruppo Monte dei Paschi di Siena sede di Trieste - Piazza della Borsa, 11/a:

- IBAN: IT 16 T 01030 02230 000002650093
- BIC: PASCITMMXXX

Bonifico intestato alla S.p.A. Autovie Venete, trascrivendo nella causale di versamento la targa del veicolo ed il numero di mancato pagamento indicato sul modulo o attestato di transito, negli uffici postali con versamento sul c/c n° 283341 intestato a S.p.A. Autovie Venete, indicando nella causale di pagamento la targa del veicolo e il numero del Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio. Trascorso il termine di 15 giorni l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Codice della Strada). Maggiori informazioni su come e dove pagare i Rapporti di Mancato Pagamento Pedaggio si possono trovare nel sito **www.infotraffico.autovie.it**.

Rimborsi

Nei casi in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, Autovie Venete, previa verifica della correttezza della documentazione prodotta dall'utente, provvede al rimborso della somma eccedente entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Per avviare la pratica di rimborso è necessario produrre la documentazione agli operatori dei Centri Assistenza

Clienti, oppure inviarla via posta alla società (Autovie Venete, Via Locchi 19, 34143 Trieste).

Ricevuta di pagamento e fatturazione

Per i pagamenti in contanti, lo scontrino/ricevuta può essere richiesto al momento del pagamento o, nel caso di pagamento presso "Cassa con resto", premendo l'apposito pulsante. Stessa procedura per i pagamenti con bancomat e carte di credito.

Per maggiori informazioni sulle fatturazioni o per scaricare il modulo di richiesta fatturazione consultare il sito internet: **www.infotraffico.autovie.it**

Anche per i pagamenti in contanti è possibile ottenere la fatturazione: basta richiedere lo scontrino/ricevuta al momento del pagamento. Successivamente, con cadenza mensile, trimestrale o semestrale, la richiesta compilata sul modulo andrà inoltrata a:

S.p.A. Autovie Venete
Ufficio Fatturazioni - Centro Servizi di Palmanova
33050 Bagnaria Arsa (Udine)



La richiesta dovrà pervenire, corredata dalle ricevute originali rilasciate al momento del pagamento.

La fatturazione sarà relativa esclusivamente alla riscossione dei pedaggi nei caselli di competenza

(501 Trieste Lisert, 502 Redipuglia, 503 Villesse, 504 Palmanova, 505 Udine Sud, 506 San Giorgio di Nogaro, 507 Latisana, 508 Portogruaro, 509 San Stino di Livenza, 510 Cessalto, 511 San Donà di Piave, 513 Meolo - Roncade, 515 Venezia Est, 537 Cordignano, 538 Godega di Sant'Urbano).



SERVIZIO RELAZIONI CON LA CLIENTELA

Fornisce indicazioni su come far fronte ad eventuali problemi o come reperire informazioni sulle attività dell'azienda, risponde a suggerimenti e reclami. L'azienda assicura che le informazioni richieste agli utenti in qualunque circostanza (reclami, mancati

pagamenti, ecc...), vengono gestite nel rispetto delle norme sulla Privacy (D.lgs 196/2003).

Agli utenti che inoltrano un reclamo scritto viene fornita risposta (scritta o verbale) al massimo entro 30 giorni lavorativi, dalla data di ricevimento al protocollo aziendale. Gli utenti possono inoltrare suggerimenti e reclami sia attraverso il sito internet (scaricando il modulo in formato pdf o compilando il form on line), sia utilizzando l'apposito modulo disponibile nei Centri Assistenza Clienti, nelle Aree di Servizio o, ancora, richiedendolo direttamente agli operatori in servizio ai caselli.



Sito internet: www.autovie.it - www.infotraffico.autovie.it
e-mail: servizioclienti@autovie.it
fax: 0432 925 476

Tempo di risposta ai reclami/segnalazioni inviati via mail dagli Utenti entro 8 giorni nell'85% dei casi.



COSA VUOL DIRE GLOSSARIO EVENTI VIABILITÀ

TRAFFICO INTENSO Presenza di un carico elevato di veicoli che può facilmente degenerare in rallentamento

TRAFFICO RALLENTATO Lento movimento di veicoli su un tratto di autostrada. I veicoli marciano parallelamente sulle corsie disponibili

TRAFFICO RALLENTATO CON POSSIBILI CODE

Lento movimento di veicoli, in marcia parallela, su un tratto di autostrada. Il movimento, seppur lento, è continuo e caratterizzato da **“stop and go”**, con fasi di **“go”** prevalenti su quelle di **“stop”**

CODE Accumulo di veicoli su un tratto di autostrada. I veicoli sono per lo più fermi e si muovono ad intervalli, con fasi di **“stop”** superiori a quelle di **“go”**

CODE A TRATTI Presenza lungo un **tratto autostradale di lunghezza superiore ai 5 km di più code intervallate da tratti nei quali il traffico è in movimento.**

Le code possono riguardare anche un tratto autostradale esteso, che può comprendere più svincoli/caselli

TRAFFICO BLOCCATO Colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada. La strada è ostruita totalmente (blocco) e **il transito è temporaneamente impossibile.**

Si tratta di un evento che può richiedere provvedimenti di regolazione del traffico – come l'uscita obbligatoria - per evitare che la colonna si estenda

CHIUSURA STAZIONE, SVINCOLO, ALLACCIAMENTO, TRATTO STRADALE

Indica il **divieto al transito di tutti i veicoli** di un tratto di autostrada, di una stazione, di uno svincolo o di un raccordo, per uno o per entrambi i sensi di marcia. **Implica l'uscita obbligatoria** allo svincolo/casello più vicino e la chiusura dell'entrata corrispondente al tratto chiuso. Deve essere concordato/verificato con gli organi di polizia competenti

AREA DI SERVIZIO SOVRAFFOLATA Segnala una forte concentrazione di veicoli nei parcheggi e possibili disagi per il rifornimento e/o servizi di ristoro

Informazioni viabilità – Canali radiofonici		
Canali Radio RAI		CCISS Viaggiare Informati
Radio Capodistria		103,1 > 103,6 Mhz
Radio Fantasy		90,7 > 91,3 Mhz
Radio Padova		88,4 > 99,65 Mhz
EasyNetwork		87,5 > 99,1 Mhz
Informazioni viabilità – Altri canali		
Viaggiando SUS (a pagamento)		89 24 89
Televideo RAI		pagina 648
Numero Verde (segnalazioni e reclami)		800 99 60 99
Sicurezza - Polizia Stradale		
Centro operativo Polizia Stradale		+39 0432 578 252/253
Soccorso sanitario		118
VV.FF.		115
Centro Radio Informativo		+39 0432 925 111
Soccorso meccanico		opzione 2
Servizi alla clientela		
Servizio relazioni con la clientela (fax)		+39 0432 925 476 servizioclienti@autovie.it
Centri Assistenza Clienti (orari soggetti a variazione):		
Duino sud	tutti i giorni	7.15 – 19.30
Venezia Est	lunedì - venerdì	7.15 – 19.30
	sabato	9.00 – 13.00 /13.30 – 17.00
Latisana	lunedì - venerdì	7.15 – 19.30
	sabato	9.00 – 13.00 /13.30 – 17.00
Palmanova	lunedì - venerdì	7.15 – 19.30
	sabato	9.00 – 13.00 /13.30 – 17.00
Sito internet		www.autovie.it
Trasporti eccezionali		
lunedì - venerdì		9.00–12.00 e 14.00–16.00
	telefono	+39 0432 925 111
	fax	+39 0432 925 517
		traspecc@autovie.it

Info su: fatturazioni, pedaggi, sistemi di pagamento, segnalazioni e reclami on line, sondaggi e Customer Care Satisfaction	www.infotraffico.autovie.it www.autovie.it
---	---



S.p.A Autovie Venete
Sede Legale: Via V. Locchi, 19
34143 Trieste
Centro Servizi Palmanova
33050 Bagnaria Arsa (UD)

Centralino:
0432 925 111 - 040 3189 111





www.autovie.it
www.infotraffico.autovie.it

