

AUTOVIE VENETE



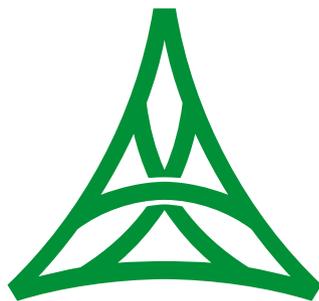
Carta dei servizi

Sommario

Presentazione	4
La Società	6
La Carta dei Servizi	12
Il pedaggio	16
La mobilità autostradale	22
La manutenzione autostradale	30
L'informazione	38
Le aree di servizio	42
Le politiche aziendali per la gestione della qualità	46
La tutela dei diritti dell'Utente	48
Cosa vuol dire?	52
Infrastrutture moderne per una migliore mobilità di merci e persone	54

Tutti gli aggiornamenti sono disponibili sul portale www.autovie.it e sul sito internet www.infotraffico.autovie.it





Gentili Viaggiatori,

la Carta dei Servizi, come fanno molti di coloro che sono viaggiatori abituali, è uno strumento prezioso proprio per chi utilizza l'autostrada di frequente. Contiene infatti – oltre alle informazioni relative all'attività della Concessionaria che gestisce la rete – una serie di notizie di servizio utilissime per migliorare il comfort del viaggio, che è una delle nostre priorità insieme alla sicurezza.

S.p.A. Autovie Venete è al lavoro per costruire la terza corsia sul tratto di A4 compreso fra Venezia e Trieste. Il primo tratto, da Quarto d'Altino a San Donà di Piave è stato già aperto al traffico con immediati benefici: meno rallentamenti, code più rare, circolazione più fluida, viaggio più confortevole (appunto...). Stiamo lavorando per proseguire l'opera, che renderà l'autostrada più adatta a sostenere il traffico – soprattutto pesante – che la attraversa e, contemporaneamente, abbiamo avviato un programma di manutenzioni e di interventi per ridurre l'impatto ambientale: nuove barriere fonoassorbenti, monitoraggi e piantumazioni, perché la salvaguardia dell'ambiente è un'altra delle nostre priorità.

In questi ultimi anni è cresciuta molto anche l'attenzione all'infomobilità,

perché ricevere le informazioni in tempo reale, sapere dove trovarle, essere sicuri che siano aggiornate, rappresentano elementi fondamentali per un viaggio sicuro. A disposizione dell'utenza, come vedrete sfogliando questa guida, ci sono tutta una serie di strumenti: dalla App **AutovieTraffic**, agli account Twitter (**@AutovieTraffic** e **@AutoviePress**) oltre, naturalmente, al sito www.autovie.it che comprende le informazioni sull'attività della Concessionaria, tutto ciò che riguarda il traffico e la viabilità nonché una parte dedicata alle storie, le curiosità, i video.

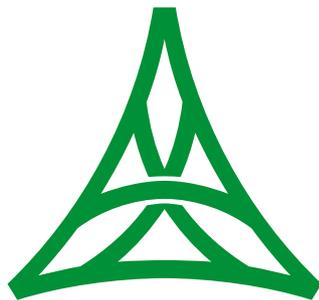
Consapevoli che migliorare si può sempre, contiamo molto su di Voi che siete il nostro più prezioso alleato: segnalateci tutto ciò che ritenete utile e importante, tutti i suggerimenti e i consigli saranno tenuti nella massima considerazione. Noi facciamo tutto il possibile per rendere confortevole e sicuro il vostro viaggio, ma a voi chiediamo di rispettare le norme del codice della strada e di adottare uno stile di guida corretto.

Buon viaggio

MAURIZIO CASTAGNA

Presidente e Amministratore Delegato
S.p.A. Autovie Venete

La Società



S.p.A. Autovie Venete, è stata costituita nel 1928. Diventata pubblica nel 1950, nove anni più tardi ottiene la concessione di costruzione ed esercizio dell'autostrada Venezia—Palmanova—Trieste, con diramazione Palmanova—Udine, per un totale di 147 Km. Il 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 l'art. 4 del suo Statuto, 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 — Conegliano**
- A34 Villesse — Gorizia**

Oltre a ciò, per conto della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia, **Autovie Venete** provvede alla realizzazione di opere di potenziamento, miglioramento e adeguamento della viabilità di raccordo con il sistema autostradale.

Il 74,57% del capitale sociale di **Autovie**

Venete è in capo a Friulia S.p.A., finanziaria controllata dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Autovie Venete partecipa anche nelle seguenti imprese:

- *S.U.S. Servizi Utenza Stradale S.c.p.a. in liquidazione* > 25,00%
- *Società delle Autostrade Serenissima S.p.a.* > 16,91%
- *Pedemontana Veneta S.p.a. in liquidazione* > 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.* > 0,0000018%





I numeri di Autovie Venete

Km di rete gestita – **234,6**

(di cui 24,40 km di bretelle di collegamento esterne all'autostrada)

Caselli – **15**

Aree di Servizio – **16**

Aree di parcheggio – **4**

Centri di Assistenza Clienti – **4**

Veicoli leggeri al giorno* – **92.200**

Veicoli pesanti al giorno* – **31.100**

Veicoli totali al giorno* – **123.300**

*veicoli medi giornalieri fatti registrare nel 2015

-  CENTRI ASSISTENZA CLIENTI AUTOVIE VENETE
-  AREE DI SERVIZIO
-  AEROPORTO
-  PORTO MARITTIMO
-  INTERPORTO
-  COMPETENZA AUTOVIE VENETE
-  ALTRE CONCESSIONARIE
-  RACCORDO AUTOSTRADALE ANAS



www.infotraffico.autovie.it





Piani di potenziamento della rete

Oltre ai numerosi interventi effettuati dalla Concessionaria in questi ultimi anni (installazione di barriere di sicurezza ad elevato standard su tutta la rete; installazione di 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), volti ad adeguare la rete al flusso di traffico, soprattutto pesante, che la attraversa, sono già stati conclusi:

- Il primo tratto della terza corsia sulla A4 fra Quarto d'Altino e San Donà di Piave
- La trasformazione del raccordo stradale Villesse – Gorizia in autostrada A34
- Adeguamento del sistema di esazione pedaggio al Servizio Europeo di Telepedaggio

Per quanto riguarda la realizzazione della Terza corsia della A4 Venezia Trieste, a fine 2014 è stato aperto il primo lotto (tratto Quarto d'Altino – San Donà di Piave).

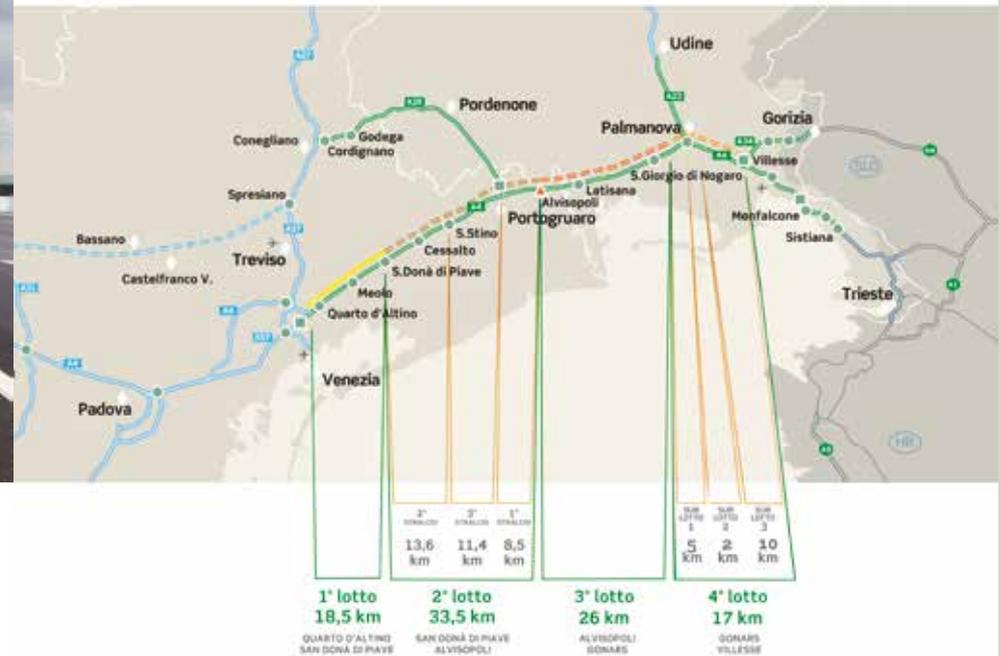
Restano ancora da realizzare tre lotti:

- San Donà di Piave – Alvisopoli
- Nuovo ponte sul Fiume Tagliamento – Gonars
- Gonars – Villesse

Per tutti i tre lotti mancanti è stata completata la progettazione definitiva; per il terzo e quarto sono state anche esperite le gare d'appalto e le relative aggiudicazioni.

Per il secondo lotto si è convenuto di procedere a un'ulteriore suddivisione in stralci, per garantire la funzionalità dell'infrastruttura durante i lavori, limitando così i disagi all'utenza.

- Autostrada in concessione Autovie Venete
- Tratto di 3ª corsia
- Altre autostrade
- Autostrade slovene e croate
- Pedemontana Veneta
- Svincoli e barriere interessati dalla realizzazione della terza corsia A4
- ▲ Svincoli da realizzare



Lo stato di avanzamento lavori può essere seguito consultando il sito www.commissarioterzacoscia.it

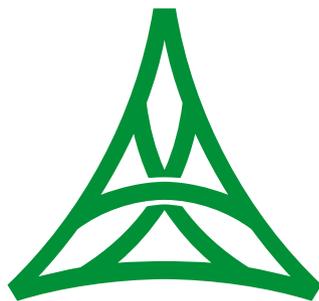
Ai progetti principali si affiancano una serie di ulteriori interventi:

- L'adeguamento funzionale della barriera di Trieste Lisert della A4 (il progetto definitivo è in attesa delle necessarie autorizzazioni ambientale, paesaggistica, ecc.)
- I progetti definitivi delle nuove aree di sosta Fratta Nord e Fratta Sud nonché del nuovo casello di Redipuglia, che rientrano nel Piano per la Sicurezza Autostradale sono in fase di approvazione
- Un progetto per l'ampliamento della barriera di Portogruaro (A28) è in fase di stesura

Autovie Venete, consapevole che i lavori per rendere l'infrastruttura adeguata alle crescenti esigenze del traffico, comporteranno inevitabilmente dei disagi per gli utenti, si impegna a mettere in atto tutte le misure di informazione e segnalazione per ridurre il più possibile le criticità mantenendo sempre alto il livello di sicurezza.

Autovie chiede di adottare uno stile di guida corretto e rispettoso delle norme.

La Carta dei Servizi



*Autovie Venete ha scelto di redigere la **Carta dei Servizi** quale strumento di trasparenza e di informazione all'utenza.*



La Carta 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 predisposta, oltre che per adempiere ai dettami dell'art. 31 della Convenzione di Concessione, anche come strumento di informazione e comunicazione. Uno strumento importante e utile per incrementare la collaborazione con chi viaggia e per migliorare il servizio.



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

do 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.

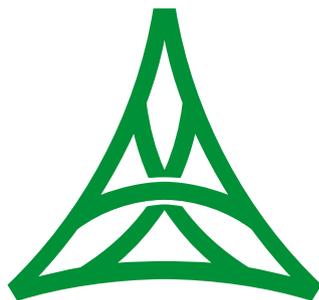
EFFICIENZA ED EFFICACIA

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.

Il pedaggio



Il pedaggio autostradale è l'importo che l'utente paga per l'utilizzo 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); la tariffa applicata dipende dal tipo di veicolo (ci sono 5 diverse classi di appartenenza) e alle caratteristiche delle tratte autostradali (pianura o montagna).

Il 1° gennaio di ogni anno, se la Concessionaria ha raggiunto tutti gli obiettivi previsti dal Piano Finanziario, la tariffa unitaria viene aggiornata, come previsto nel contratto di Convenzione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Il calcolo di adeguamento delle tariffe (con riferimento alla Convenzione attualmente in vigore) 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 e 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.

Le tariffe al chilometro aggiornate sono disponibili sul sito:

www.infotraffico.autovie.it

nella sezione servizi/calcolo pedaggi.

TARIFE IN VIGORE DAL 1° GENNAIO 2016*

CLASSE	TARIFFA UTENZA € AL KM**
A	0,07520
B	0,07697
3	0,10204
4	0,15421
5	0,18209

*salvo adeguamento durante il corso dell'anno

**le tariffe indicate sono comprensive dell'IVA e dell'importo di competenza di ANAS

Come si paga il pedaggio

Per agevolare il transito dei veicoli nei caselli autostradali, **Autovie Venete** ha dotato tutte le piste di segnaletica colorata con evidenziato, per ognuna, il metodo di pagamento accettato.

Entrando in autostrada, ritirare il biglietto è obbligatorio, a meno che il veicolo non sia dotato di un apparato Telepass. Il servizio Telepass è presente in tutti i caselli sia in entrata che uscita.



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: Mastercard, Visa, Visa Electron, Diners, American Express, Maestro, Bancoposta, Carta Aura e Viacard. I pagamenti effettuati con Carte di credito e Bancomat non prevedono la digitazione del pin né maggiorazioni del pedaggio

** L'operatore gestisce sia il contante, sia la moneta elettronica

Assistenza al pagamento del pedaggio in pista (MCT)

Quando l'utente arriva in una pista di uscita dov'è previsto il pagamento del pedaggio con carte di credito e tessere, oppure con monete e banconote (le casse sono abilitate anche per il resto), può accadere che si verifichi una criticità. Un esempio? La carta di credito o il bancomat potrebbero essere smagnetizzate, l'erogazione del resto può incepparsi, il biglietto – magari lasciato sul cruscotto al sole, non si legge...

Che fare in questi casi? Basta premere l'apposito pulsante rosso per ricevere in tempo reale le informazioni e risolvere il problema. Il servizio viene garantito da una apposita struttura chiamata Monitoraggio Centralizzato di Tratta (MCT) attiva 24h su 24. Gli operatori collegati in voce con l'utente, lo guidano alla soluzione di qualsiasi difficoltà. Il tempo medio di attesa per la risposta nel 2015 è stato di 22 secondi.

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 cinque diverse classi:

2 ASSI CLASSE A

< 1,3m



ALTEZZA INFERIORE A 1,3 M (MISURATA DALLASSE ANTERIORE)
SONO AMMESSI IN AUTOSTRADA SOLO I MOTOVEICOLI DI CILINDRATA SUPERIORE AI 150CC

CLASSE B

> 1,3m



ALTEZZA SUPERIORE A 1,3 M (MISURATA DALLASSE ANTERIORE)

3 ASSI CLASSE 3



4 ASSI CLASSE 4



5 O PIÙ ASSI CLASSE 5





Numero e tipologie delle piste disponibili presso nostre stazioni di pedaggio

DESCRIZIONE		Q.TÀ UNITARIA	Q.TÀ TOTALE
Entrate	Automatiche Telepass entrata	42	47
	Automatiche entrata	5	
Uscite dotate di Telepass	Telepass pure uscita	25	37
	Telepass automatiche uscita	5	
	Automatiche con cassa e Telepass uscita	7	
Uscite non dotate di Telepass	Casse automatiche uscita	6	58
	Automatiche con cassa e Manuale uscita	31	
	Manuale pure uscita	21	
			142



Pagamenti

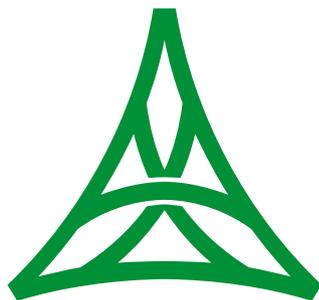
Con Telepass (in % su tutti i pagamenti)	59,1
Con altri sistemi automatici (%)	10,5
In contanti* (%)	30,4

*comprende sia i pagamenti effettuati tramite cassa con resto sia quelli tramite pista manuale

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.

La mobilità autostradale



Autovie Venete, con un traffico complessivo di quasi 45 milioni di veicoli nel corso del 2015, 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*).

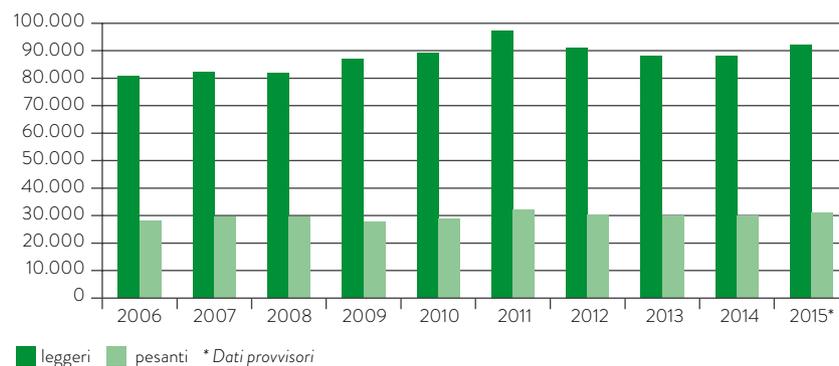
Il trend dell'evoluzione del traffico nel 2015 ha registrato una ripresa del volume dei transiti rispetto agli anni

precedenti.

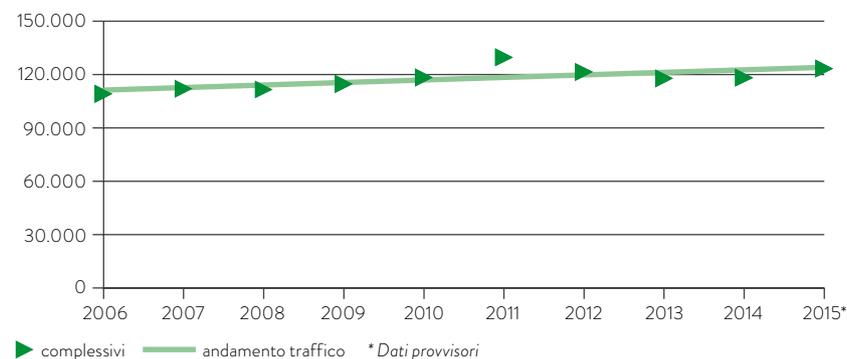
Tra il 2014 e il 2015 i veicoli leggeri transitati sulla rete autostradale gestita da **Autovie Venete** sono aumentati del 4,4% (92.200 veicoli al giorno), così come i veicoli pesanti, cresciuti del 3,8% (31.100 veicoli al giorno). Il bilancio complessivo dei transiti presenta quindi un saldo positivo del 4,2% (123.300 veicoli al giorno). I dati, alla data della compilazione della Carta dei Servizi edizione marzo 2016, sono provvisori: gli aggiornati sono disponibili sul portale www.autovie.it

Veicoli effettivi leggeri e pesanti 2006–2015

Media giornaliera



Veicoli effettivi 2006–2015. Media giornaliera



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)

INCIDENTI	2013	2014	2015*
Totali	26	25,6	25,7
Con feriti	6,9	6,9	6,3
Mortali	0,08	0,20	0,20

* Dati provvisori

Il Centro Radio Informativo

Garantisce 24h su 24 il controllo sull'autostrada a una rete di telecamere "brandeggiabili" che possono cioè essere orientate a seconda delle necessità dagli operatori del Centro. Un videowall con monitor ad alta definizione, garantisce una visibilità ottimale per gli operatori che, in costante contatto con gli ausiliari alla viabilità in servizio su strada, sono in grado di gestire qualsiasi tipo di criticità. Il Centro Radio Informativo, che lavora in sinergia con la Polizia Stradale, aggiorna e distribuisce costantemente le informazioni, pubblicandole sui Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) posti all'entrata dell'autostrada e lungo il tracciato (in itinere), sul sito internet www.infotraffico.autovie.it, alla pagina 648 di Televideo, sull'account Twitter @AutovieTraffico, sulla app

"AutovieTraffic". La rete autostradale di **Autovie Venete**, collegata a quella austriaca e slovena, rappresenta il corridoio privilegiato di percorrenza verso il Nord e verso il Centro - Est Europa. Per gestire al meglio il notevole flusso di traffico che attraversa i confini, è stata attivata una stretta collaborazione non solo con le società di gestione della viabilità di Austria e Slovenia, ma anche con quelle dell'Ungheria e della Croazia. Lo scambio costante di informazioni (anche attraverso le emittenti radiofoniche) sulla viabilità, le condizioni meteo, eventuali blocchi e congestioni, consente infatti di avvertire tempestivamente chi transita, mettendolo nelle condizioni di modificare l'itinerario.



Polizia Stradale

La Polizia Stradale vigila sulla circolazione e interviene tempestivamente in caso di problemi operando in stretta sinergia con il Centro Radio Informativo. Effettua inoltre il controllo della segnaletica relativa ai cantieri per verificare che sia posizionata correttamente, svolge attività di scorta ai 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

Il Servizio Ausiliari della Viabilità (SAV) fornisce assistenza e soccorso agli utenti autostradali 24h su 24, in collaborazione con la Polizia Stradale e con il coordinamento del Centro Radio Informativo.

Il servizio viene assicurato dal personale operativo (44 ausiliari, suddivisi su tre turni nell'arco delle 24 ore) che può disporre di 25 automezzi dotati di attrezzature e dispositivi di pronto intervento (14 furgoni, 4 pick up attrezzati con speciali "forche" per il

sollevamento dei veicoli, 2 autocarri, 2 scooter, 1 pick up, oltre a 2 autocarri frigo per il trasporto e la distribuzione di acqua e generi di conforto di prima necessità, in caso di code o congestioni, sia nel periodo estivo che in quello invernale).

Appositamente formati, gli ausiliari sono in grado di intervenire con la massima rapidità in caso di incidenti, problemi sanitari o altri eventi, fornendo assistenza agli automobilisti che si trovano in situazioni di difficoltà.

IL TEMPO MEDIO DI INTERVENTO, IN CASO DI INCIDENTE È DI 10 MINUTI DURANTE IL GIORNO (DALLE 06.00 ALLE 22.00) E DI 20 MINUTI DURANTE LA NOTTE (DALLE 22.00 ALLE 06.00).



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 (numero e 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**, il punto di riferimento è l'Ufficio Trasporti Eccezionali della Concessionaria, operativo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

[e-mail: traspecc@autovie.it](mailto:traspecc@autovie.it)

[Fax. +39 0432 925 517](tel:+390432925517) – [Tel. +39 0432 925 111](tel:+390432925111)

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 sinergia con la Polizia Stradale, pattuglia l'intera rete autostradale.

Per agevolare le richieste di soccorso, sulla rete sono attive 203 colonnine SOS (una ogni 2 km) attraverso le quali chi si trova in difficoltà può attivare il soccorso meccanico o sanitario.

Il Servizio di soccorso meccanico, garantito 24h su 24 per 365 giorni all'an-

no 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 (D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285): "il soccorso stradale e la rimozione dei veicoli sono consentiti solo agli enti e alle imprese autorizzate, anche preventivamente dalla Concessionaria".

**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.

[Tel. 118](tel:118)

Inoltre, il soccorso sanitario può essere attivato dal Centro Radio Informativo ogni volta che l'operatore riceve, attraverso le colonnine SOS o con una telefonata, la richiesta.



I sistemi di videosorveglianza

Il sistema di videosorveglianza del traffico consente di vigilare, mediante telecamere, punti strategici dell'autostrada (svincoli, nodi, tratti particolarmente critici, Aree di Servizio). È costituito essenzialmente da un insieme di telecamere a colori, una parte delle quali "termiche", in grado cioè di funzionare anche al buio o in condizioni di ridotta visibilità. Le telecamere sono controllate dal Centro Radio Informativo e permettono, oltre al monitoraggio dei flussi di traffico, una migliore organizzazione dei soccorsi in caso di criticità. **Autovie Venete** dispone, inoltre, di un innovativo sistema di monitoraggio delle merci





pericolose, che garantisce — con un network di 57 telecamere — il controllo del percorso effettuato dai mezzi che le trasportano e la riduzione del rischio. Il sistema, infatti, “legge” i codici che ogni veicolo deve, per legge, esporre, li inserisce in una apposita banca dati costantemente aggiornata e verifica che il mezzo in transito non sia stato iscritto in una black list. In caso di incidente, i dati permettono di conoscere la sostanza trasportata e quindi di intervenire nel modo più efficace, tutelando anche gli operatori che prestano i soccorsi. Lungo tutta l'autostrada è attivo il sistema “Safety Tutor” che rileva la velocità media dei veicoli in transito, mediante l'utilizzo di 36 telecamere installate sui 18 portali dislocati lungo la rete: l'ubicazione delle postazioni di rilevamento è pubblicata sui siti www.infotraffico.autovie.it e www.poliziadistato.it.

I dati acquisiti vengono trattati esclusivamente per le funzionalità previste

dal sistema e nell'assoluto rispetto della normativa sulla Privacy. 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, oppure misurando la velocità istantanea in un punto determinato dove è stato rilevato un elevato tasso di incidentalità.

Il sistema è in grado di individuare la categoria del veicolo (autovettura, motocicletta, autotreno, autoarticolato o altro) la targa del mezzo, la data e l'ora del transito: il suo funzionamento, inoltre, è totalmente indipendente dalla presenza o meno di un apparato Telepass a bordo del veicolo.

Il sistema funziona con qualsiasi condizione meteorologica (nebbia, pioggia, etc.) e di visibilità.

L'operatività del Tutor è gestita esclusivamente dalla Polizia Stradale, che si occupa di programmarne l'attivazione e i tempi di funzionamento. I dati acquisiti

dai sensori e dalle telecamere installate sui portali, vengono inviati in tempo reale alla centrale della Polizia Stradale di Settebagni (Roma) dove vengono elaborati e analizzati, consentendo così l'accertamento di eventuali violazioni. Il verbale viene compilato automaticamente, sulla base dei dati rilevati.

Comportamenti pericolosi, messi in atto con l'intenzione di eludere il sistema tutor (come, ad esempio, il viaggiare a luci spente o transitare sulla corsia di emergenza) compromettono la sicurezza stradale anche degli altri utenti e prevedono l'applicazione di sanzioni molto elevate per il trasgressore.

Il sistema di rilevamento dati meteo

Lungo l'autostrada sono attive 12 stazioni di rilevamento dei dati meteo che raccolgono in tempo reale i valori della temperatura, la tipologia delle precipitazioni in atto, le caratteristiche della nebbia, la velocità del vento e avvertono, a seconda della percentuale di umidità e della temperatura, della possibile

formazione di ghiaccio. I dati meteo, unitamente a quelli provenienti da un sistema dedicato di previsioni meteorologiche, vengono costantemente monitorati dai tecnici e dagli operatori che, sulla base della loro evoluzione, gestiscono le operazioni di viabilità Invernale.

Divieto di sorpasso per i mezzi pesanti

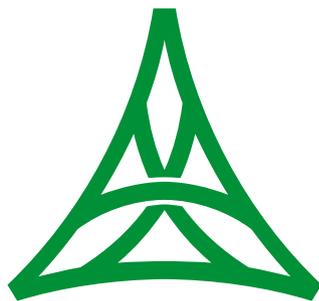
Sulla rete è attivo il divieto di sorpasso per i veicoli di massa a pieno carico superiore alle 12 tonnellate e per i cosiddetti “treni” costituiti da autoveicoli trainanti caravan o rimorchi.

Il divieto riguarda l'autostrada A4 Venezia — Trieste e la A57 Tangenziale di Mestre: i dettagli e i riferimenti sempre aggiornati sono disponibili sul sito www.infotraffico.autovie.it.

Per un servizio sempre migliore *Strutture operative*

Centro Radio Informativo, in funzione 24 ore su 24.....	1
Centri neve attrezzati.....	9
Reperti di Polizia.....	4

La manutenzione autostradale



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

Pavimentazioni

L'81,8% della rete autostradale gestita 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 nebulizzata dal transito dei 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 questa tipologia di pavimentazione per la presenza di terreno roccioso.

Nel rinnovo del manto stradale, **Auto-**

vie 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.

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 539 piazzole di sosta, di cui 15 sulla A57 tangenziale di Mestre, 243 sulla A4 Venezia Trieste, 72 sulla A23 Palmanova Udine, 166 sulla A28 Portogruaro Conegliano e 43 sulla A34 Villesse Gorizia.



Dispositivi di sicurezza (barriere)

I sistemi di protezione a contenimento passivo, costituiti dalle barriere di sicurezza (*guard-rail*), sono posizionati lungo tutto il tracciato autostradale per garantire una maggior sicurezza, riducendo così al minimo gli effetti determinati dagli incidenti conseguenti a sbandamento o fuoriuscita del veicolo dalla sede stradale.

Le barriere di sicurezza sono installate:

- sullo spartitraffico centrale per evitare l'eventuale 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, evitando così che il veicolo impatti rigidamente contro l'ostacolo e invada la carreggiata opposta.

Nel tratto Portogruaro—Quarto d'Altino sullo spartitraffico centrale è stato posato del *new jersey* in calcestruzzo "H120 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 se-

gnaletica 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 sulla staticità dei manufatti autostradali quali ponti e viadotti viene effettuato periodicamente

per verificarne le condizioni e mettere in atto, se necessario, interventi di manutenzione straordinaria.

Segnaletica autostradale

La segnaletica orizzontale, viene realizzata con vernici ad alta rifrangenza, prodotti che garantiscono la massima visibilità. A cadenza annuale vengo-

no effettuati controlli per verificare lo stato della segnaletica orizzontale e il mantenimento delle caratteristiche di legge.



Riduzione inquinamento acustico

L'elevato volume di traffico che insiste in particolare su alcune tratte autostradali, abbassa la qualità della vita delle persone che abitano vicino all'infrastruttura. Per ridurre l'inquinamento acustico, la Concessionaria ha scelto di incrementare la quantità di barriere fonoassorbenti.

In conformità ai dispositivi di legge vigenti, **Autovie Venete** sta attuando il Piano di contenimento e abbattimento del rumore – approvato dal Ministero dell'Ambiente – che prevede la realizzazione di barriere acustiche nei tratti a maggior inci-

denza sonora. Non soltanto. La Concessionaria ha scelto una tipologia di barriere fra le più avanzate, dal punto di vista dell'isolamento acustico e di assorbimento del rumore, tenendo anche conto del loro impatto sul paesaggio.

Sul sito www.autovie.it nella sezione dedicata all'ambiente è disponibile la mappatura acustica delle zone limitrofe al tracciato autostradale per i comuni interessati dalla rete in gestione, nonché i rispettivi piani di intervento.



Risparmio energetico

Tutte le colonnine SOS sono alimentate da un impianto fotovoltaico. Anche i nuovi caselli sono dotati di pannelli di ultima generazione che vengono installati pure su quelli costruiti molti anni fa ogni qual volta si effettuano

interventi di ristrutturazione. Uguale la modalità utilizzata per gli impianti di illuminazione: quelli nuovi prevedono l'utilizzo di luci a led, mentre gli impianti vecchi vengono modificati in base a un preciso programma di lavoro.

Impianti di trattamento delle acque

Sono 184 gli impianti di trattamento delle acque di prima pioggia in esercizio, distribuiti lungo le tratte autostradali di competenza, funzionalmente progettati per la captazione d'inquinanti eventualmente presenti sulla superficie della carreggiata autostradale. Vengono costantemente monitorati e sono oggetto d'interventi di manutenzione e pulizia. Tutti gli impianti di recente installazione (A28, A34 ed in A4 sul tratto della terza corsia) sono inoltre dotati di sistema di monitoraggio e, in parte, di telecon-

trollo da remoto: tale sistema trasmette in tempo reale, sfruttando la rete telematica aziendale, i dati relativi al funzionamento delle singole componenti degli impianti.

In caso di particolari eventi incidentali che possano comportare lo sversamento d'ingenti quantità di sostanze pericolose in carreggiata, è possibile effettuare sezionamenti delle linee di deflusso delle acque meteoriche, confinando l'inquinante nelle condotte stesse o all'interno degli impianti di trattamento.

Viabilità invernale

La gestione della viabilità invernale (indicativamente, dal 15 novembre al 15 marzo di ogni anno) comprende tutti i trattamenti preventivi antighiaccio e di pulizia del manto stradale in caso di neve: essa richiede una accurata pianificazione e programmazione e l'utilizzo di appositi automezzi (la Concessionaria si è dotata di autocarri, autobotti spargisale e autocarri con lame sgombraneve). In diversi punti della rete autostradale, ci sono appositi Centri dove vengono stoccati i

prodotti chimici idonei per il trattamento preventivo antighiaccio e per favorire lo scioglimento della neve. Nel periodo compreso fra il 15 novembre e il 15 aprile, su tutta la rete vige l'obbligo di catene da neve a bordo o di pneumatici invernali. Una misura adottata per ridurre le situazioni di rischio (mezzi pesanti senza catene messi di traverso, ma anche fuoriuscite di auto e mezzi pesanti) e migliorare la sicurezza. La misura è regolata da apposita ordinanza.

TEMPO MEDIO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PER GHIACCIO O NEVE ≤ 30'

Reti di recinzione e sfalcio dell'erba

Per prevenire l'ingresso di animali sulla sede autostradale, lo stato delle reti di recinzione viene verificato costantemente e il ripristino di parti danneggiate avviene immediatamente. Anche i cavalcavia autostradali sono muniti di idonee reti di protezione per impedire il lancio vandalico o la caduta accidentale di oggetti sulla carreggiata. Ogni manufatto è contraddistinto da un numero identificativo per facilitare la segnalazione, anche da parte degli utenti, di eventuali anomalie. Periodicamente, a seconda della stagionalità, vengono programmati gli sfalci del manto erboso a lato delle carreggiate autostradali, per mantenere condizioni di visibilità ottimali e la salubrità delle scarpate. Vengono, inoltre, effettuate numerose operazioni di pulizia nelle pertinenze autostradali (fossi di guardia, edifici,

piazzole ed aree di sosta, etc.) nonché interventi di bonifica ecologico-ambientale, anche a seguito di incidenti con sversamento di sostanze pericolose e/o inquinanti.

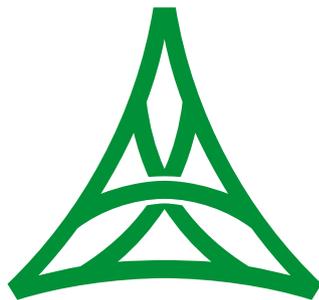


Per un livello di sicurezza sempre migliore (2015)

	A4	A23	A28	A57	A34	TOTALE
Colonnine SOS	109	18	50	12	14	203
Barriere fonoassorbenti (mq)	90.255	11.994	16.443	22.114	15.930	156.736
Piazzole sosta	243	72	166	15	43	539
Barriere di sicurezza a tripla onda (guard-rail) in %	100	100	100	100	100	100
Stazioni meteo	6	1	3	1	1	12
Telecamere	75	7	53	19	4	158

Eventuali dati aggiornati sul sito www.autovie.it

L'informazione



Autovie Venete ha avviato un intenso programma di potenziamento dell'informazione agli utenti attraverso una pluralità di canali: i siti internet, l'app AutovieTraffic, scaricabile gratuitamente da tutti gli store, i profili Twitter (@AutovieTraffic @AutoviePress), il blog QuiAutovie dove, per i più curiosi, sono pubblicate news interessanti per chi viaggia.

Il sito fornisce la situazione del traffico

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

Per integrare il servizio con le informazioni relative alla fascia confinaria, è attiva una collaborazione transnazionale con i gestori delle reti viarie di Austria e Slovenia, un'attività che in prospettiva sarà allargata anche alla Croazia e all'Ungheria. 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) di questi Paesi, garantiscono così un'informazione efficace, capillare e sempre aggiornata. In questo modo gli utenti (in particolare gli autisti di mezzi pesanti) hanno a disposizione le informazioni, distribuite con un linguaggio chiaro e comprensibile, per pianificare al meglio il viaggio.

I canali d'informazione

CANALI RADIOFONICI

Un accordo con un network di emittenti radiofoniche locali, che a cadenza oraria informano sulle condizioni della viabilità è l'ulteriore strumento di diffusione delle informazioni che accompagna il viaggiatore in transito sulla rete di **Autovie Venete**.

- **Radio Rai – CCISS Viaggiare Informati**
- **Radio Capodistria su FM Mhz 103.6 – 103.1**

- **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 a livello nazionale attraverso i notiziari radiofonici e televisivi, predisposti dal CCISS (Centro Coordinamento Italiano Sicurezza Stradale) e trasmessi sui canali di pubblica utilità della RAI, in collaborazione con Autostrade per l'Italia.

INFORMAZIONI SULLA VIABILITÀ VIA TELEFONO

Quale strumento per la diffusione delle informazioni, **Autovie Venete** ha messo a disposizione Il Centro Viaggiando, un call center che risponde al **numero 89 24 89 (a pagamento)** e offre informazioni sulla viabilità autostradale sulle condizioni meteo, le tariffe, i metodi di pagamento, per tutta l'area del Nord-Est del Paese. Il servizio è attivo con operatore ogni giorno — dalle 6,00 alle 22,00 mentre dalle 22,00 alle 6,00 del mattino entra in funzione un risponditore automatico. Per segnalazioni e reclami, infine, è disponibile il **numero verde 800 99 60 99** tutti i giorni dalle 6 alle 22.

CENTRI ASSISTENZA CLIENTI

I Centri Assistenza Clienti (CAC) di **Autovie Venete** sono **uffici adiacenti alle uscite dei caselli di Palmanova, Latisana, Venezia Est e nell'area di servizio di Duino sud**. Sono sportelli dove gli operatori forniscono assistenza per la soluzione di problemi quali il pagamento dei pedaggi, la fatturazione transiti, l'apertura posizioni Viacard in conto corrente e Telepass, la consegna e il ritiro dei moduli reclami e segnalazioni.

ORARI DEL SERVIZIO (*):

Duino sud, Palmanova, Latisana e Venezia Est:

lunedì e sabato dalle 9.15 alle 16.45, da martedì a venerdì dalle 7.15 alle 19.45. Chiuso domenica e festivi (incluso 3 novembre — S. Patrono).

(* Gli orari sono soggetti a variazione - tutti gli aggiornamenti sul sito www.infotraffico.autovie.it

SITO INTERNET

Il portale della società www.autovie.it è strutturato per consentire un rapido e intuitivo accesso a tutte le informazioni di interesse sulle attività della società.

Nel sito www.infotraffico.autovie.it 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'apposita sezione è riservata all'invio di reclami, suggerimenti, proposte e opinioni. È inoltre 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 le sezioni "Avvisi e Bandi", "Lavora con noi" e "Società Trasparente" oltre che compilare il questionario di Customer Care Satisfaction e partecipare ai sondaggi proposti dalla Società.

Sono inoltre disponibili sul sito internet www.infotraffico.autovie.it le indicazioni dei percorsi alternativi nel caso in cui si renda necessaria l'uscita dall'autostrada.

INFORMARSI IN MOVIMENTO

Da cellulare, smartphone o tablet, chi è interessato a conoscere la viabilità in tempo reale sulla rete autostradale di **Autovie Venete**, può collegarsi alla versione mobile del sito www.autovie.mobi oppure, può scaricare la **App "AutovieTraffic"** (disponibile gratuitamente negli store iOS, Android e Windows Phone), registrarsi sul sito per ricevere le news sul traffico in tempo reale attraverso apposite mail o seguire l'account **Twitter @AutovieTraffic** (disponibile anche in inglese @AutovieTraffic).

TELEVIDEO

Il Centro Radio Informativo aggiorna costantemente le informazioni della **pagina 648** di Televideo, sulla situazione del traffico, della viabilità, su eventuali turbative o criticità.

Per informarvi nel migliore dei modi

Radio RAI e stazioni Radio che trasmettono notiziari sulla viabilità	4
Numero Verde per segnalazioni e reclami	si
Numero telefonico informazioni viabilità - Viaggiando	si
Servizio Televideo	si
Servizio relazioni con la clientela	si
Sito internet	si

Siti web: statistiche 2015

www.autovie.it — Numero visite	128.592
www.infotraffico.autovie.it — Numero visite	452.608
Feeder RSS	si

Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)

I PMV, sono dislocati lungo la rete autostradale e all'ingresso dei caselli autostradali per fornire agli utenti informazioni sullo stato della viabilità autostradale. In caso di traffico regolare, riportano messaggi di cortesia come i consigli per una guida sicura, oppure in-

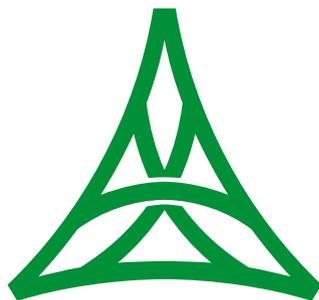
formazioni sui servizi offerti o, ancora, i tempi di percorrenza medi per tratta

Complessivamente sono 107 i Pannelli a Messaggio Variabile presenti sulla rete posizionati sia in ingresso ai caselli che in itinere.

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE	A57	A4	A23	A28	A34	TOTALE	
Itinere	3	21	3	12	6	45	107
Accesso	4	17	2	22	8	53	
Presegnalazione code		2				2	
Carrelli						7	

Eventuali dati aggiornati sul sito www.autovie.it

Le aree di servizio



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. A queste si aggiungono i parcheggi scambiatori di San Vendemiano, Meolo, San Donà di Piave e Quarto d'Altino e le quattro aree di parcheggio all'interno dell'autostrada

(Santa Caterina Est/Ovest, Roncade Nord/Sud).

Autovie Venete monitora costantemente — con proprio personale — le condizioni delle Aree di Servizio e il livello dei servizi erogati (gentilezza del personale, qualità degli alimenti, pulizia delle toilette), che deve corrispondere a quanto previsto nel contratto sottoscritto dai concessionari.

La Customer Satisfaction

Il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utente autostradale sui servizi offerti, da parte della Concessionaria, è costante e viene effettuato attraverso indagini periodiche, con la possibilità di consultare i risultati delle rilevazioni nella Carta dei Servizi.

Attraverso questo strumento, l'azienda punta a intensificare la collaborazione con i viaggiatori, che rappresentano uno strumento prezioso per migliorare costantemente e sono fonte di utili suggerimenti.

Nel corso del 2015, la rilevazione annuale è stata effettuata direttamente

on line, sul sito: gli argomenti sottoposti alla valutazione sono stati aggiornati tenendo conto delle indicazioni fornite dalla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture del 19 febbraio 2009.

L'obiettivo dell'indagine è quello di "misurare" la percezione dei miglioramenti apportati da **Autovie Venete** all'infrastruttura autostradale, dell'adeguatezza delle modalità di esazione del pedaggio, dell'efficacia e della completezza delle informazioni sulla transitabilità, oltre, naturalmente, a verificare il livello del servizio offerto nelle aree di ristoro attive lungo la rete in concessione.

La vostra valutazione Indagine sulla soddisfazione dell'utente (2015)

Valutazione media (scala 1-10)

VALUTAZIONE UTENTI SU	2013	2015
Barriere di sicurezza installate	6,9	5
Qualità dell'asfalto presente	5,6	7
Pulizia delle aree di servizio	3,7	5
Pulizia ristoro	4,5	5
Cortesia del personale	5,5	7
Miglioramento percepito		5

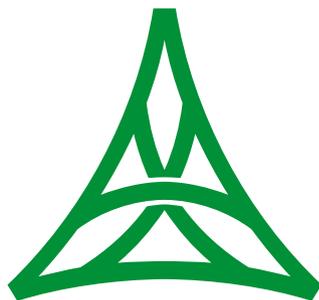
(miglioramento percepito tende alla stabilità 5,0)

AUTOSTRADA	AREE DI SERVIZIO										BABY ROOM	VARIE
A4 Venezia Trieste	A4 Duino Nord	•		28	3	•		•				
	A4 Duino Sud	•		29	4	•		•				
	A4 Gonars Nord	•	•	202	54	•	•	•		•	•	
	A4 Gonars Sud	•	•	39	42	•	•	•		•	•	
	A4 Fratta Nord	•	•	72	58	•	•	•			•	
	A4 Fratta Sud	•	•	72	11	•	•	•			•	
	A4 Calstorta Nord	•		21	6	•		•				
	A4 Calstorta Sud	•	•	78	22	•	•	•	•	•	•	Doggy park / Area pic-nic non attrezzata / Sala convegni
A57 tangenziale di Mestre	A4 Bazzera Nord	•	•	134	45	•	•	•			•	
	A4 Bazzera Sud	•	•	20	12	•		•				
A23 Palmanova Udine	A23 Zugliano Ovest	•		48	2	•		•				
	A23 Zugliano Est	•		38	16	•		•				
A28 Portogruaro Conegliano	A28 Porcia Nord	•	•	59	15	•		•			•	
	A28 Brugnera Sud	•	•	59	15	•	•	•		•	•	
	A28 Gruaro Est	•		22	8	•		•				Area pic-nic non attrezzata
	A28 Gruaro Ovest	•		18	8	•		•				Area pic-nic non attrezzata

AUTOSTRADA	prog.	nome	direzione	provincia	superficie (mq)	stalli mezzi leggeri	di cui per disabili	stalli mezzi pesanti	SERVIZI PRESENTI			
									W.C.	acqua	pic-nic	attrezzature per disabili
A4	412+991	RONCADE NORD	O	TV	32.700	31 (+20*)	2	90	•	•	•	•
A4	412+991	RONCADE SUD	E	TV	17.200	11	2	30	•	•		•
A23	16+820	S. CATERINA EST	N	UD	9.265	13	2	6	•	•	•	•
A23	17+620	S. CATERINA OVEST	S	UD	8.390	16	2	6	•	•	•	•

*motoveicoli

Le politiche aziendali per la gestione della qualità



La Società, ha ricevuto da parte dell'Ente Terzo di Certificazione incaricato, l'attestazione della conformità del suo Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza ai principi delle norme di riferimento e ai requisiti interni e cogenti applicabili a tutti i processi aziendali.

L'attuale Sistema di Gestione di **Autovie Venete** è, a tutti gli effetti, un sistema integrato: nella gestione quotidiana delle singole attività, infatti, gli aspetti di Qualità, Ambiente e Sicurezza non sono più scindibili, perchè l'azienda opera ottemperando simultaneamente a quanto previsto e richiesto dagli

schemi certificativi.

Sul sito www.autovie.it sono pubblicati: il documento di Politica Integrata e i certificati ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

Il Sistema Qualità di Autovie Venete è certificato per il campo di applicazione relativo a:

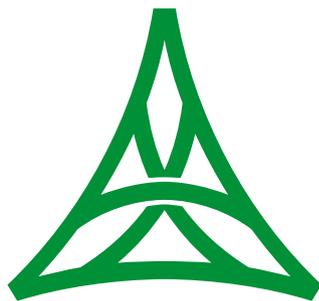
- **Gestione dell'esercizio autostradale Venezia-Trieste (A4) con diramazioni Palmanova-Udine (A23) e Portogruaro-Pordenone-Conegliano (A28); Villesse-Gorizia (A34) e A57 tangenziale di Mestre.**
- **Progettazione e realizzazione di infrastrutture di supporto.**

A completamento dell'attività di monitoraggio fin qui documentata, vale la pena ricordare alcuni altri aspetti oggetto di attenzione da parte della Concessionaria per il 2016

	UNITÀ MISURA	CONSUNTIVO 2015	OBIETTIVO 2016
Tempo di preavviso per cantieri di durata > 5gg	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 su email.	Tempo (gg) risposta in 85% dei casi	10	10

Dati aggiornati sul sito www.autovie.it

La tutela dei diritti dell'Utente



Pedaggio

MANCATO PAGAMENTO

Può accadere (vedi ad esempio, smarrimento del biglietto/tessera, errata lettura della stessa da parte degli apparati automatici, mancanza di denaro o credito insufficiente nella tessera, ecc.) che il pedaggio non possa venir corrisposto. In tali circostanze, se ci si trova in una pista automatica, occorre premere il pulsante rosso di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore.

Nei casi in cui non sia possibile risolvere l'anomalia è necessario controllare che lo scontrino emesso dall'apparecchiatura sia un Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio (Rmpp) e verificare la correttezza delle informazioni riportate, utili per la successiva regolarizzazione. L'importo dovuto potrà 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 ed 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 (Duiuno sud, Palmanova, Latisana, Venezia Est), ai caselli di **Autovie Venete**, nelle piste con operatore, con bonifico bancario intestato a **S.p.A. Autovie Venete** (i dati aggiornati sono disponibili sul sito www.infotraffico.autovie.it), trascrivendo — nella causale di versamento — la targa del veicolo e il numero di mancato pagamento indicato sul modulo o attestato di transito.



Il pagamento può essere effettuato anche 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 sul portale www.autovie.it e sul sito internet 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 in una "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, la richiesta compilata sul modulo e corredata dalle ricevute originali rilasciate al momento del pagamento, andrà inoltrata a: **S.p.A. Autovie Venete Ufficio Fatturazioni – Centro Servizi di Palmanova 33050 Bagnaria Arsa (UD)**

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

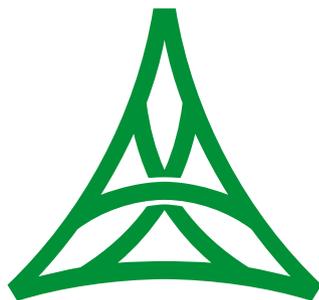
Fornisce indicazioni su come risolvere qualsiasi problema, su come e dove reperire informazioni sulle attività dell'azienda, risponde a suggerimenti e reclami. L'azienda assicura che le informazioni richieste agli utenti in qualunque circostanza (reclami, mancati pagamenti, ecc.), vengono gestite nel rispetto delle norme sulla Privacy (D.lgs 196/2003). 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 uti-

lizzando l'apposito modulo disponibile nei Centri Assistenza Clienti, nelle Aree di Servizio o, ancora, richiedendolo direttamente agli operatori in servizio ai caselli. Agli utenti che inoltrano un reclamo viene fornita risposta scritta al massimo entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento al protocollo aziendale.

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 marcano 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 SOVRAFFOLLATA

Segnala una forte concentrazione di veicoli nei parcheggi e possibili disagi per il rifornimento e/o servizi di ristoro.

Infrastrutture moderne per una migliore mobilità di merci e persone

*La rete autostradale gestita da **Autovie Venete**:
piattaforma logistica ideale verso il Centro ed Est Europa*

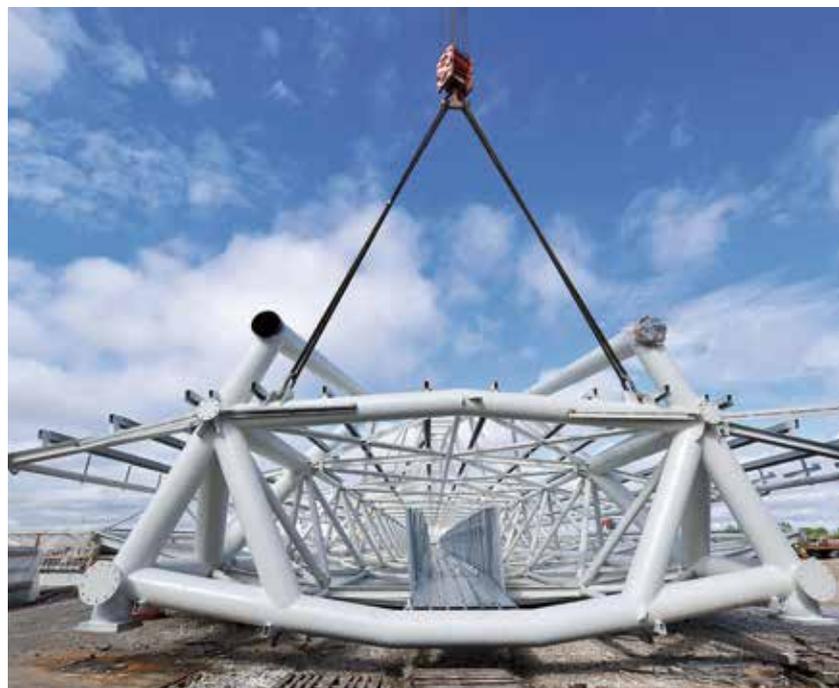






Foto di: Diego Petrusi; Simone Ferraro; Paolo De Candido
e archivio **Autovie Venete**



S.p.A. Autovie Venete
Sede Legale: V.Locchi, 19 – 34143 Trieste
Centralino: 0432 925111 – 040 3189111

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

INFORMAZIONI VIABILITÀ – CANALI RADIOFONICI	
Canali Radio RAI	CCISS Viaggiare Informati
Radio Capodistria	103,1 > 103,6 Mhz
Radio Padova	88,4 > 99,65 Mhz
EasyNetwork	87,5 > 99,1 Mhz
INFORMAZIONI VIABILITÀ – ALTRI CANALI	
Viaggiando (a pagamento)	89 24 89
Televideo RAI	pagina 648
Numero Verde (segnalazioni e reclami)	800 99 60 99
Sicurezza - Polizia Stradale	113
Centro operativo Polizia Stradale	+39 0432 578 252/253
Soccorso sanitario	118
VV.FF.	115
Centro Radio Informativo	+39 0432 925 111
SERVIZI ALLA CLIENTELA	
Servizio relazioni con la clientela (fax)	+39 0432 925 476
e-mail	servizioclienti@autovie.it
SITO INTERNET	
Info su: fatturazioni, pedaggi, sistemi di pagamento, segnalazioni e reclami on line, sondaggi, Customer Care Satisfaction e infomobilità	www.autovie.it www.infotraffico.autovie.it
APP E SOCIAL NETWORK	
App (Android, IOS e Windows Phone)	Autovietraffic
Account Twitter	@AutovieTraffico @AutoviePress @AutovieTraffic (versione inglese)
TRASPORTI ECCEZIONALI	
Orario ufficio	dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 e 14.00 – 16.00
telefono	+39 0432 925 111
fax	+39 0432 925 517
e-mail	traspecc@autovie.it