



AUTOVIE VENETE



CARTA DEI SERVIZI 2018

Sommario

Presentazione	4
La Società	6
La Carta dei Servizi	16
Il pedaggio	18
La mobilità autostradale	24
La manutenzione autostradale	32
L'informazione	40
Le aree di servizio	48
Le politiche aziendali per la gestione della qualità	52
La tutela dei diritti dell'Utente	54
Infrastrutture moderne per una migliore mobilità di merci e persone	60

Nota: Da aprile 2018, il nome del sito **www.infotraffico autovie.it** sarà modificato in **www.infoviaggiando.it** e la *app* **AutovieTraffic** si chiamerà **infoViaggiando**.





Gentili Viaggiatori,

*l'edizione 2018 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, si presenta quest'anno ulteriormente arricchita di informazioni. Strumento di agevole consultazione, raccoglie notizie utili per chi viaggia, 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 e per raggiungere questo obiettivo, la Società sa di poter contare su un prezioso alleato: i Clienti. Non semplici utilizzatori della rete, ma parte attiva nel processo di miglioramento con suggerimenti, proposte, segnalazioni che possono essere inoltrate anche via mail visitando il sito internet **www.autovie.it***

La Concessionaria, in questi ultimi anni, ha avviato numerosi interventi per rendere più sicura la rete autostradale e migliorare ulteriormente la qualità dell'infrastruttura, 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 videosor-

veglianza.

*Potenziata anche l'informazione all'utenza, che agli strumenti tradizionali - pannelli a messaggio variabile su tutta la rete in concessione e relative pertinenze, ovvero, caselli, aree di servizio, svincoli e bretelle - ha aggiunto il numero verde 800.99.60.99, e il notiziario vocale pubblicato sul sito: **www.infotraffico.autovie.it**. Non soltanto. **Autovie Venete** è anche impegnata in un imponente piano di realizzazioni infrastrutturali: la realizzazione della terza corsia della A4, che attualmente interessa il tratto compreso fra Portogruaro (in Veneto) e Palmanova (in Friuli Venezia Giulia). Si tratta di lavori che, nonostante l'adozione di tutte le misure per ridurre i disagi, inevitabilmente ricadono sulla circolazione che è meno fluida. Un sacrificio per gli utenti che sarà ripagato nel momento in cui, conclusi i lavori - entro il 2020 - avranno a disposizione un'infrastruttura moderna e in grado di reggere il costante incremento del traffico. Per rendere sicura e confortevole 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

Ing. Maurizio Castagna

*Presidente e Amministratore Delegato
Autovie Venete*

LA SOCIETÀ

ieri...



...oggi



S.p.A. Autovie Venete, viene costituita nel 1928. Diventa pubblica nel 1950 e nove anni più tardi ottiene la concessione della costruzione e dell'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 ancora oggi ha, indirettamente, nell'Ente pubblico l'azionista di maggioranza.

S.p.A. Autovie Venete, è Concessionaria per la progettazione, la costruzione e l'esercizio di autostrade, in particolare dei tracciati:

- 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 72,97% del capitale sociale di **Autovie Venete** è in capo a Friulia S.p.a., finanziaria controllata dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

S.p.A. Autovie Venete partecipa anche nelle seguenti imprese:

- **Pedemontana Veneta S.p.A.** in liquidazione > 8,00%
- **Veneto Strade S.p.A.** > 5,00%
- **Consorzio Autostrade Italiane Energia** > 1,60%
- **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* — **97.500**

Veicoli pesanti al giorno* — **34.800**

Veicoli totali al giorno* — **132.300**

*veicoli medi giornalieri fatti registrare nel 2017

-  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

Gli interventi effettuati dalla Concessionaria in questi ultimi anni sono stati numerosi e finalizzati ad adeguare la rete al flusso di traffico, soprattutto pesante, che la attraversa. In particolare: 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. Per quanto riguarda la realizzazione della Terza corsia della A4 Venezia-Trieste, si ricorda che sul sito **www.commissarioterzacorsia.it**

è possibile seguire lo stato di avanzamento lavori: si segnalano, inoltre, le sezioni Bandi di gara e contratti e Amministrazione Trasparente/Opere-Pubbliche, quest'ultima sezione, in particolare, è stata recentemente arricchita di nuovi contenuti. Per ogni opera rientrante nel progetto Terza Corsia, infatti, si possono facilmente identificare i passaggi principali del procedimento (progettazione, aggiudicazione, realizzazione, collaudo) con rimando ai relativi atti di approvazione del Commissario delegato (anche i testi dei decreti sono disponibili sul sito). Per ogni opera, inoltre, viene indicato l'ammontare del quadro economico approvato nonché il consuntivo delle spese, aggiornato al 30 giugno 2017.

Nel corso del 2017 le principali novità sul fronte della realizzazione della Terza corsia della A4 Venezia Trieste sono



state:

- 8 febbraio 2017, avvio dei lavori del Terzo Lotto (Alvisopoli-Gonars): i lavori proseguono celermente tanto che l'intervento potrebbe concludersi prima del termine contrattualmente previsto.
- 16 ottobre 2017, avvio dei lavori del Quarto Lotto (tratto Gonars-Palmanova: i lavori proseguono secondo il programma prestabilito.
- 27 dicembre 2017, sono stati aggiudicati in via definitiva i lavori relativi al primo sub lotto del Secondo Lotto (San Donà di Piave-Alvisopoli) mentre le progettazioni esecutive dei cavalcavia del 2 e 3 sub lotto sono in corso di redazione.

Ai progetti principali si affiancano una serie di ulteriori interventi:

- In data 17 ottobre 2017 è stato approvato il progetto esecutivo dell'adeguamento funzionale della barriera di Trieste Lisert: è in corso la gara per l'affidamento dei lavori.
- Per ciò che riguarda le aree di servizio di Fratta nord e Fratta sud, si è in attesa dell'esito della procedura di Verifica di assoggettabilità alla V.I.A. (Valutazione di Impatto Ambientale) presso il Ministero dell'Ambiente, del Territorio e del Mare.
- Per il nuovo casello di Redipuglia, in esito alle prescrizioni ricevute dal Ministero, è in corso l'adeguamento progettuale che porterà all'approva-

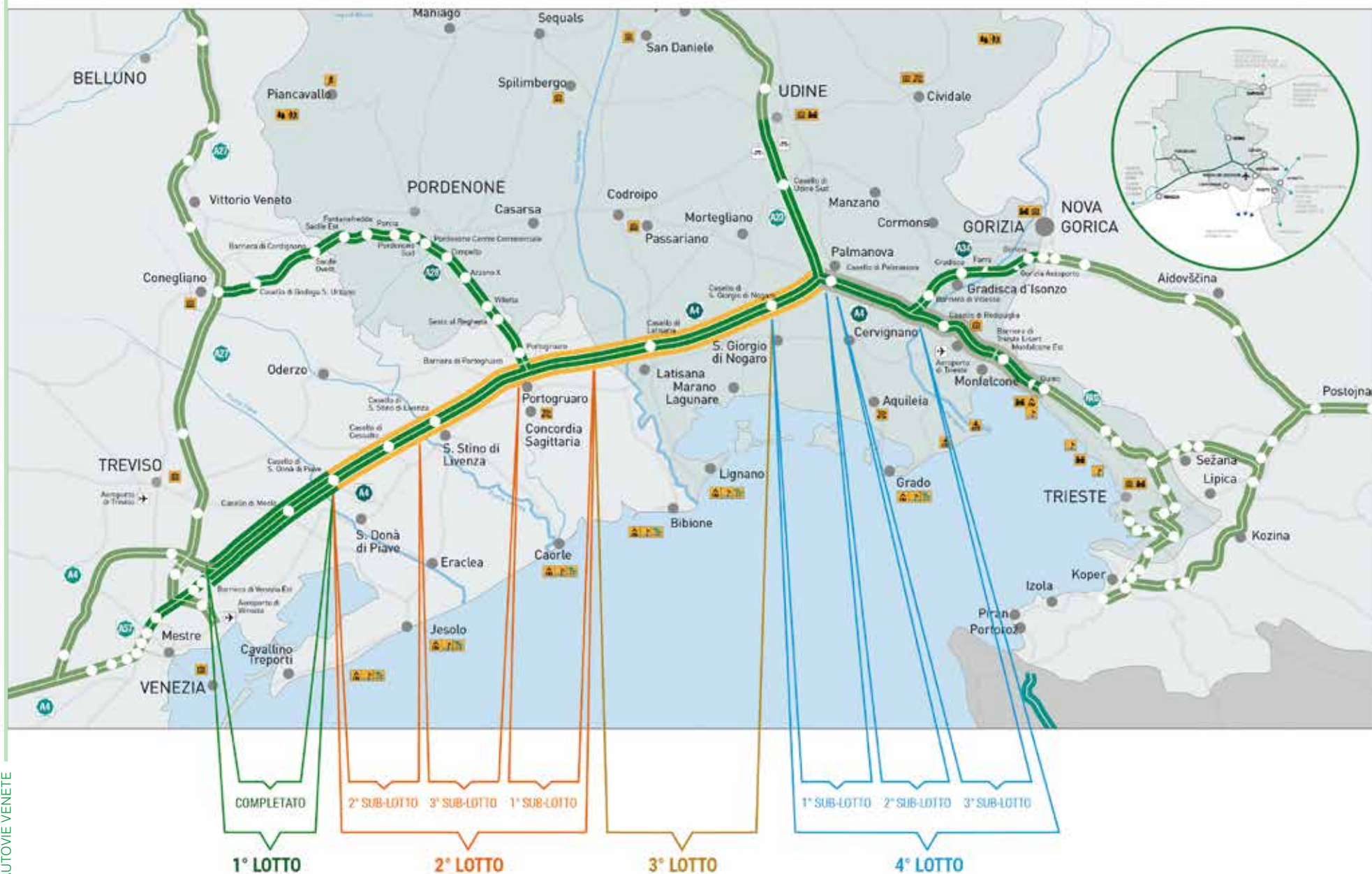
zione del progetto definitivo entro il 2018.

Infine, è in corso di redazione il progetto per l'ampliamento della barriera di Portogruaro (A4-A28).

Autovie Venete, consapevole che i lavori per rendere l'infrastruttura adeguata alle crescenti esigenze del traffico, comporteranno inevitabilmente dei disagi agli 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.

A4 Venezia Trieste: la terza corsia



Gli aggiornamenti relativi alle opere della terza corsia sono consultabili all'indirizzo internet **www.commissarioterzacorsia.it**, scegliendo la sezione "Amministrazione Trasparente" e, dall'elenco menù, la rubrica "Opere Pubbliche".

Nella medesima rubrica sarà possibile reperire le informazioni che riguardano anche altre opere programmate nonché, più in generale, i relativi decreti commissariali di volta in volta citati.

SECONDO LOTTO

Intervento: Ampliamento dell'autostrada A4 mediante realizzazione della terza corsia. 2° lotto - Tratto San Donà di Piave - Svincolo di Alvisopoli - appalto lavori - CUP I61B07000360005

appr. progetto definitivo	decreto n. 236 del 09.04.2013
individuazione dei tre sub-lotti funzionali	decreto n. 327 del 24.03.2017
quadro economico complessivo approvato	€ 593.918.299,28. (decreto n. 328 del 24.03.2017 di revisione q.e.)
quadro economico consuntivo al 30.06.2017	€ 13.975.561,14.-

Intervento: c.d. lotto di sutura - dalla progr. km 459+476 (ex 63+000) e progr. km 459+776 (ex 63+300)

appr. progetto definitivo	decreto n. 330 del 04.05.2017
---------------------------	-------------------------------

Intervento: 2° lotto 1° sub lotto - dalla progr. km 451+021 (ex 54+545) e progr. km 459+776 (ex 63+300)

appr. progetto esecutivo	decreto n. 342 del 02.08.2017
aggiudicazione definitiva	decreto n. 355 del 27.12.2017
quadro economico complessivo approvato	€ 144.569.073,31.- (decreto n. 355 del 27.12.2017 di revisione q.e.)
quadro economico consuntivo al 30.06.2017	€ 4.510.333,70.-
stato dell'opera	in corso

TERZO LOTTO

Intervento: Ampliamento dell'autostrada A4 mediante realizzazione della terza corsia. 3° lotto - Tratto Nuovo Ponte sul Fiume Tagliamento - Gonars - Contraente Generale - CUP I41B08000240005

aggiudicazione definitiva	decreto n. 59 del 03.05.2010 decreto n. 162 del 12.04.2012 decreto n. 280 del 24.07.2014 decreto n. 281 del 24.07.2014
appr. progetto definitivo	decreto n. 307 del 23.06.2016
appr. progetto esecutivo	decreto n. 318 del 30.12.2016
rinuncia all'esecuzione dell'intervento relativo alla variante alla S.R. n.352 1° lotto	decreto n. 356 del 27.12.2017
quadro economico complessivo approvato	€ 442.251.589,30.- (revisione q.e. decreto n. 356 del 27.12.2017)
quadro economico consuntivo al 30.06.2017	€ 27.551.586,14.-
stato dell'opera	in corso
consegna dei lavori	08 febbraio 2017

QUARTO LOTTO

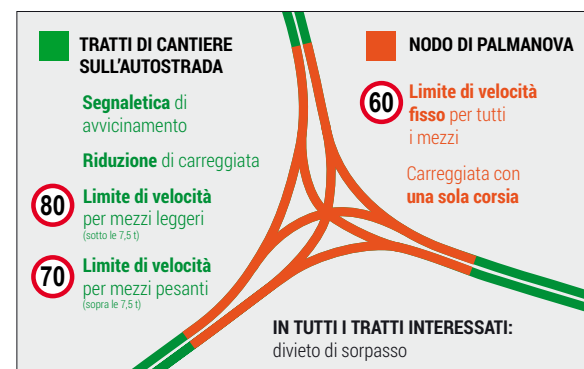
Intervento: Ampliamento dell'autostrada A4 mediante realizzazione della terza corsia. 4° lotto - Tratto Gonars - Villesse - appalto integrato - CUP I11B07000180005

appr. progetto definitivo	decreto n. 43 del 30.12.2009
aggiudicazione definitiva	decreto n. 291 del 09.04.2015 decreto n. 316 del 28.12.2016
quadro economico complessivo approvato	€ 205.236.990,56.-
quadro economico consuntivo al 30.06.2017	€ 7.472.072,23.-

Sub lotto 1 - tratto Gonars (progr. Km 89+000,00) - nodo di Palmanova (progr. Km 93+720,00). Opera 20 esclusa.

appr. progetto esecutivo	decreto n. 347 del 26.09.2017
quadro economico complessivo approvato	€ 65.411.560,34.-
quadro economico consuntivo al 30.06.2017	€ 6.750.575,22.-
stato dell'opera	in corso
consegna dei lavori	16 ottobre 2017

MODIFICA ALLA VIABILITÀ NEL NODO DI PALMANOVA DAL 21 OTTOBRE 2017



LA CARTA DEI SERVIZI



La nuova edizione della Carta dei Servizi è stata predisposta, oltre che per adempiere ai dettami dell'articolo 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.

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 nella più recente Direttiva del Ministero delle Infrastrutture 102/2009 che fissa, per le concessionarie di autostrade, regole e obblighi specifici.

Principi fondamentali

Nell'erogazione del servizio **Autovie Venete** si impegna a rispettare i seguenti principi di 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 sia in modo efficiente, cioè con diligenza, che in modo efficace e, quindi, perseguendo la finalità di offrire agli utenti la migliore qualità possibile del servizio. 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.

ACCRESIMENTO DELLA SICUREZZA DELL'UTENZA AUTOSTRADALE

Autovie Venete si impegna a mantenere elevati standard di sicurezza per l'utente che percorre la rete di competenza, attraverso l'utilizzo di materiali innovativi (asfalti e barriere), la sorveglianza della rete (telecamere, pattugliamenti...), una pronta e puntuale comunicazione su turbative e condizioni meteo - sia mediante i media che soprattutto attraverso i portali della rete, una manutenzione periodica e programmata della rete stessa, la gestione delle emergenze con tempestività e risorse interne / esterne qualificate al fine di ridurre il più possibile gli impatti sull'utenza ed i danni all'ambiente.

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 ammoderna-

mento, 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.

www.infoviaggiando.it

Tariffe in vigore dal 1° gennaio 2018*

CLASSE	TARIFFA UTENZA € AL KM**
A	0,07812
B	0,07997
3	0,10547
4	0,15990
5	0,18898

*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 sia in uscita.



Questa segnaletica indica una pista dedicata ai soli clienti dotati di apparato Telepass a bordo dell'automezzo.



Questa segnaletica indica una pista in cui è possibile pagare il pedaggio solo tramite tessere Viacard, Carte di Credito (*) e Bancomat (*)



Questa segnaletica indica una pista presieduta dall'esattore (**) in cui i clienti possono effettuare il pagamento del pedaggio in contanti (Euro e valute extra UEM) oppure tramite tessere Viacard, Carte di Credito (*) e Bancomat (*)



Questa segnaletica indica una pista in cui il pagamento del pedaggio avviene in modo automatico, senza presidio fisico dell'esattore, e può essere fatto tramite denaro contante (solo Euro), tessere Viacard, Carte di Credito (*) e Bancomat (*)

***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 (MCR)

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 "Help serve aiuto" per ricevere in tempo reale le informazioni e risolvere il problema.

Il servizio viene garantito da una apposita struttura chiamata Monitoraggio Centralizzato di Rete (MCR) attiva 24 ore 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 2017 è stato di 16 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 DALL'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 DALL'ASSE ANTERIORE)

3 ASSI CLASSE 3



4 ASSI CLASSE 4



5 O PIÙ ASSI CLASSE 5





Numero e funzioni delle piste nelle nostre stazioni di pedaggio

DESCRIZIONE		Q.TÀ UNITARIA	TOTALE
Entrate	Automatiche Telepass in entrata	42	47
	Automatiche entrata	5	
Uscite dotate di Telepass	Telepass "pure" in uscita	25	38
	Telepass automatiche in uscita	5	
	Automatiche con cassa e Telepass in uscita	8	
Uscite non dotate di Telepass	Casse automatiche in uscita	6	57
	Automatiche con cassa e Manuale uscita	31	
	Manuale "pure" in uscita	20	
			142



Pagamenti

Con Telepass (in % su tutti i pagamenti)	59,8
Con altri sistemi automatici (%)	11,1
In contanti* (%)	29,1

*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 MCR	16 sec.

LA MOBILITÀ AUTOSTRADALE

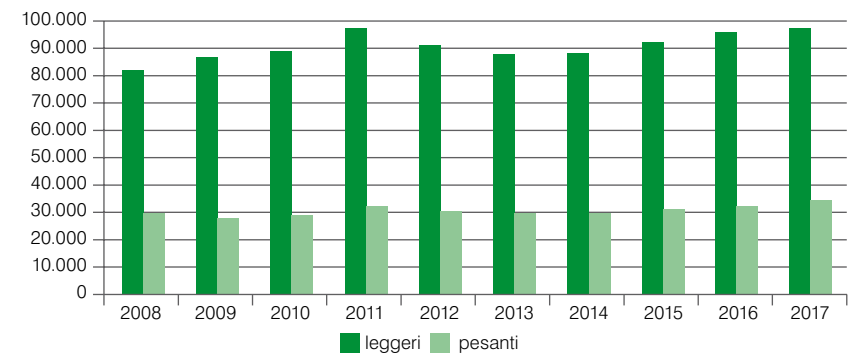


Autovie Venete, con un traffico complessivo di oltre 48 milioni di veicoli nel corso del 2017, mette a disposizione tutti i servizi utili per agevolare la percorrenza sulla rete autostradale: una moderna infrastruttura con i migliori standard di sicurezza, le informazioni agli utenti, l'assistenza al traffico, le aree di servizio e di parcheggio (affidate in gestione a primarie ditte del settore oil e food).

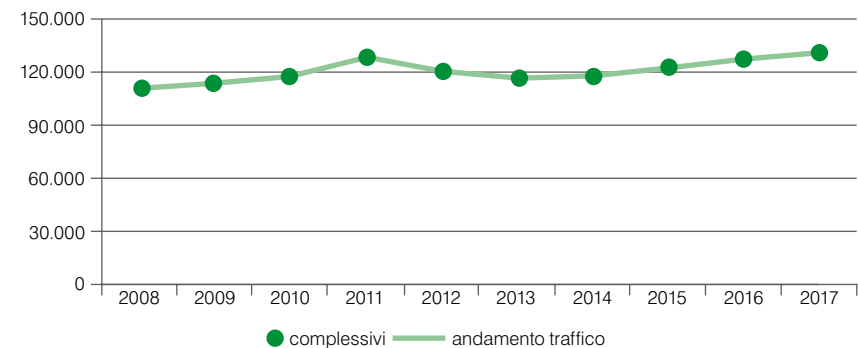
L'evoluzione del traffico ha avuto un andamento positivo dei transiti rispetto all'anno precedente.

Tra il 2016 e il 2017 i veicoli leggeri transitati sulla rete autostradale gestita da **Autovie Venete** sono aumentati del 1,7% (97.500 veicoli al giorno), mentre i veicoli pesanti sono cresciuti del 6,6% (34.800 veicoli al giorno). Il bilancio complessivo dei transiti presenta quindi un saldo positivo del 2,9% (132.300 veicoli al giorno).

Veicoli effettivi leggeri e pesanti 2008-2017. Media giornaliera



Veicoli effettivi 2008-2017. 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 – si veda la tabella a fianco). I dati della tabella prendono in considerazione gli incidenti che si sono verificati sulle carreggiate, escludendo gli incidenti verificatisi nelle aree di servizio, sulle rampe degli svincoli e nei piazzali delle stazioni.

I rilievi percentuali, alla data della compilazione della Carta dei Servizi edizione marzo 2018, sono provvisori: i dati aggiornati sono disponibili sul portale www.autovie.it

INCIDENTI	2015	2016	2017*
INCIDENTI TOTALI	25,7	24,2	26,4
INCIDENTI CON FERITI	6,3	6,6	7,1
INCIDENTI MORTALI	0,20	0,26	0,37

Richieste risarcimento danni

Le richieste di risarcimento danni possono essere presentate dagli utenti mediante apposito modulo scaricabile in formato pdf sul sito internet: **www.autovie.it** ed inviate a mezzo posta a S.p.A. Autovie Venete-Direzione Personale ed Organizzazione – Amministrazione Risorse Umane-Assicurazioni via Vittorio Locchi, n.19 – 34143 Trieste, oppure via fax 0432-925774, oppure tramite PEC **autovievenete.assicurazioni@pec.autovie.it**.

Documentazione da allegare se in possesso dell'utente: fotografie del danno, preventivo e verbale della Polizia Stradale intervenuta. Gli utenti riceveranno entro 30 giorni la notifica di apertura della posizione, con la documentazione necessaria alla definizione della relativa pratica, gestita nel rispetto della normativa sulla privacy (d.lgs. 196/2003). Per chiarimenti/informazioni contattare l'Ufficio Assicurazioni 0432-925209-orari 09:00-12:00 e 14:00-16:00.

Il Centro Radio Informativo

Garantisce 24 ore 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 di Ungheria e 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 di Autovie Venete. Effettua inoltre il controllo della segnaletica relativa ai cantieri per verificare che sia posizionata correttamente e garantisce la sicurezza nelle aree di servizio e lungo la rete.

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 24 ore su 24, in collaborazione con la Polizia Stradale e con il coordinamento del Centro Radio Informativo.

Il servizio viene assicurato dal personale operativo (45 ausiliari, suddivisi su tre turni nell'arco delle 24 ore) che può disporre di 25 automezzi dotati di attrezzature e dispositivi di pronto intervento (16 furgoni, 2 pick up attrezzati con speciali "forche" per il

sollevamento dei veicoli, 2 scooter, 1 pick up, 2 veicoli di servizio, 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 (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**, 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

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 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 24 ore 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. In ottemperanza a quanto disposto dallo articolo 175 c.12 del Codice della Strada (d.lgs. 30/4/1992, 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
DALLA SEGNALEZIONE: DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ ≤ 8H
(ENTRO IL GIORNO SUCCESSIVO LAVORATIVO)**



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. 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.

Tel. 118

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.poli-ziadistato.it**.

I dati acquisiti vengono trattati esclusivamente per le funzionalità previste dal sistema e nell'assoluto rispetto della normativa sulla Privacy. Il con-

trollo 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, motociclo, 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 installati 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 pos-

sibile 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 tra San Donà di Piave e Sistiana e la A57 Tangenziale di Mestre*: i dettagli e i riferimenti sempre aggiornati sono disponibili sul sito **www.infotraffico.autovie.it**.

*Nei tratti di cantiere per la realizzazione della 3ª corsia vige temporaneamente la limitazione per i veicoli di massa a pieno carico superiore alle 7.5 tonnellate.

Per un servizio sempre migliore Strutture operative

Centro Radio Informativo, in funzione 24 ore su 24	1
Centri neve attrezzati	11
Reparti 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'86% 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)

Le barriere di sicurezza sono quei dispositivi necessari a contenere i veicoli sulla strada dopo la perdita del loro controllo. Su tutta la rete autostradale in concessione tali dispositivi, costituiti principalmente da barriere di sicurezza in acciaio, sono posizionati sullo spartitraffico centrale e sul bordo laterale compresi tutti i manufatti.

Nel tratto Portogruaro - Quarto d'Altino

sullo spartitraffico centrale è stato posato del new jersey in calcestruzzo.

Tutte le barriere installate sulla nostra rete sono progettate secondo quanto previsto e prescritto dalla normativa nazionale ed europea vigente in modo tale da contenere il veicolo in caso di urto in modo elastico, evitando così che il mezzo impatti rigidamente contro l'ostacolo.

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 4.840 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 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 vengono 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 realizza-

zione di barriere acustiche nei tratti a maggior incidenza sonora. 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.



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 con innaffiatrici, 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'

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 della funzionalità e, in

parte, di telecontrollo da remoto: tale sistema trasmette in tempo reale, utilizzando 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.

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 numero-se operazioni di pulizia nelle pertinenze autostradali (fossi di guar-

dia, 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 (2017)

	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
Barriere fonoassorbenti (km)	22,214	3,254	7,173	6,418	5,310	44,369
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 gran-

de 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.

**In fase di cambio denominazioni*

I canali d'informazione

CANALI RADIOFONICI

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.

- **Radio Rai - CCISS Viaggiare Informati**
- **Radio Capodistria su FM**

- **Radio Padova**
- **EasyNetwork**
- **Radio Vicenza**
- **Inforadio Vicenza**
- **Radio Bella e Monella**
- **Caffè Tv24**
- **Radio Studio Nord**

Un accordo con un network di emittenti radiofoniche e televisive 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**.

INFORMAZIONI SULLA VIABILITÀ VIA TELEFONO

Quale strumento per la diffusione delle informazioni, **Autovie Venete** ha messo a disposizione il servizio Viaggiando, un call-center che risponde al **numero verde 800 99 60 99 (gratuito)** 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 7.00 alle 22.00 mentre dalle 22.00 alle 7.00 del mattino entra in funzione un risponditore automatico.

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:

- da lunedì a venerdì: 8.45-12.15; 13.45-17.15

Chiuso sabato, domenica e festivi (incluso il 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, 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 interessato a conoscere la viabilità in tempo reale sulla rete autostradale di Autovie Venete, può collegarsi al sito www.autovie.it* oppure 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**).

*Prossimamente www.infoviaggiando.it e la app **infoViaggiando**

Nota: Informiamo che da aprile 2018, il nome del sito www.infotraffico.autovie.it sarà modificato in www.infoviaggiando.it. La app **AutovieTraffic**, sempre a far data da aprile 2018, si chiamerà **infoViaggiando**.

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	9
Numero Verde per segnalazioni e reclami	sì
Numero telefonico informazioni viabilità – Viaggiando	sì
Servizio Televideo.....	sì
Servizio relazioni con la clientela.....	sì
Sito internet.....	sì

SITI WEB: STATISTICHE 2017

www.autovie.it — Numero visite	272.144
www.infotraffico.autovie.it — Numero visite.....	704.099
App "Autovie Traffic"	1.323.826
Feeder RSS	sì

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 informazioni sui servizi offerti o ancora i tempi di percorrenza media per tratta.

Complessivamente sono 94 i pannelli a messaggio variabile presenti lungo la rete autostradale, posizionati sia in ingresso ai caselli sia in itinere.

**TRAFFICO RALLENTATO**

Lento movimento di veicoli su un tratto di strada/autostrada, un ramo di un nodo autostradale o una stazione/svincolo. I veicoli marciano parallelamente sulle corsie disponibili. Eventuali manovre di cambio corsia e di immissione possono condizionare il flusso del traffico rallentandone significativamente la velocità.

**CODE**

Accumulo di veicoli su un tratto di strada/autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. I veicoli sono per lo più fermi e si muovono ad "intervalli", con fasi di stop superiori a quelli di "go". Il cambio corsia è quasi impossibile e l'immissione in carreggiata è molto difficoltosa. Il prolungarsi dell'evento potrà dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico per facilitare il deflusso dei veicoli in coda ed evitare che questa si estenda.

**CODE A TRATTI**

Presenza lungo un tratto stradale/autostradale di lunghezza superiore ai 5 km di più code intervallate da tratti nei quali il traffico è in movimento. Le code a tratti possono riguardare anche un tratto autostradale esteso che può comprendere più svincoli e caselli.

**TRAFFICO BLOCCATO**

Colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonnati (inversione di marcia o deviazione su carreggiata opposta) ed evitare che la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'oltro su percorsi alternativi.

**CHIUSURA STAZIONE/SVINCOLO, ALLACCIAMENTO, TRATTO STRADALE**

Indica l'interdizione al transito di tutti i veicoli di un tratto di autostrada, di un ramo di un nodo o di una stazione/svincolo in uno o entrambi i sensi di marcia. La chiusura relativamente ad un tratto implica l'uscita obbligatoria al primo svincolo/casello del tratto e la chiusura della prima e di tutte le entrate intermedie nella direzione del tratto chiuso. Anche le uscite intermedie diventano obbligatorie.

**MATERIALI DISPERSI - PERDITA DI CARICO**

Presenza di materiale sulla carreggiata per perdita di carico da parte di un veicolo in transito o sulle sedi stradali per scarico abusivo.

**VENTO FORTE - VENTO MOLTO FORTE**

Si segnala quando il vento è superiore a 40 km/h o comunque in grado di pregiudicare – a giudizio del Gestore o degli organi di Polizia Stradale – la stabilità dei veicoli. All'evento può essere associata la notizia di transito sconsigliato del divieto di transito a telonati, furgonati e caravan, autocaravan.

**LAVORI**

Segnala la presenza di lavori che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività che non possono essere effettuate senza limitazioni al transito del tratto interessato.

POSTAZIONI DI PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE IN ITINERE LUNGO LA TRATTA AUTOSTRADALE IN GESTIONE A S.P.A. AUTOVIE VENETE		
RETE	UBICAZIONE (KM)	TRATTA
A57	CON PITTOGRAFIA	
	20+850 est	Racc.(A57-A27) - Marcon
	20+850 est	Marcon - Racc.(A57-A27)
	22+650 est	VE Est - Marcon
A4	ITINERE	
	411+450 est	VE Est - Meolo
	420+450 est	Meolo -S.Donà
	428+936 est	S.Donà - Cessalto
	434+886 est	Cessalto - S.Stino
	447+156 est	S.Stino - Porto
	498+172 est	Palmanova - Villesse
	505+142 est	Villesse - Redipuglia
	517+625 ovest	Duino - Lisert
	505+142 ovest	Redipuglia - Villesse
	494+242 ovest	Palmanova - Nodo (A4-A23)
	468+826 ovest	S.Giorgio - Latisana
	461+100 ovest	Porto - Latisana
	440+976 ovest	Porto - S.Stino
	455+056 ovest	Latisana - Porto
	426+926 ovest	Cessalto - S.Donà
	417+276 ovest	S.Donà - VE Est
	411+450 ovest	Meolo - VE Est
	ACCESSO COME ITINERE	
	513+452 ovest	Lisert - Redipuglia
A23	ITINERE	
	9+180 nord	Nodo (A4-A23) - UD Sud
	16+580 sud	UD Nord - UD Sud
	3+200 sud	UD Sud - Nodo (A4-A23)
A28	ITINERE	
	2+720 nord	Porto - Sesto
	5+380 nord	Sesto - Villotta
	15+200 nord	Azzano - Cimpello
	26+095 nord	Porcia - Fontanafredda
	39+650 nord	Sacile - Godega
	46+210 nord	Godega - Conegliano
	46+210 sud	Conegliano - Godega
	39+650 sud	Godega - Sacile
	26+095 sud	Fontanafredda - Sacile
	15+200 sud	Cimpello - Azzano
	6+600 sud	Villotta - Sesto
	2+720 sud	Sesto - Porto

A34	ITINERE	
	4+000 nord	Villesse - Gradisca
	8+400 nord	Gradisca - Autoporto
	8+400 sud	Farra - Gradisca
	4+000 sud	Gradisca - Villesse
	ACCESSO COME ITINERE	
	17 sud (da Slovenia)	Confine - Autoporto
	0+820 nord	Casello - Villesse

RIEPILOGATIVO DELLE POSTAZIONI DI PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE IN ITINERE LUNGO LA TRATTA AUTOSTRADALE IN GESTIONE A S.P.A. AUTOVIE VENETE			
POSTAZIONI	DESCRIZIONE	TOTALI PARZIALI	TOTALE COMPLESSIVO
ITINERE	Postazioni comprensive di due pannelli pittografici	35	
	Postazioni senza pannelli pittografici	0	
	Postazioni tipologia a bandiera posizionati come Itinere	3	
		38	38
ACCESSO		54	54
PRESEGNALAZIONE CODE	Postazioni a bandiera o farfalla	2	2
			94

RIEPILOGO PER TRATTA						TOTALE PER TIPOLOGIA
	A57	A4	A23	A28	A34	
ITINERE	1	17	3	12	5	38
ACCESSO	2	20	2	22	8	54
PRESEGNALAZIONE CODE		2				2
TOTALE PER TRATTA	3	39	5	34	13	

LE AREE DI SERVIZIO



A partire dall'anno 2018, le Aree di Servizio saranno interessate da interventi di riqualificazione conseguenti ai nuovi affidamenti della concessione e gestione delle strutture ed impianti destinati al servizio di carburanti, di ristorazione e di servizi ausiliari.

Il piano di interventi comprende opere civili e impiantistiche volte al rinnovamento degli edifici e dei servizi e al miglioramento della viabilità nei piazzali di sosta e di manovra, sia per i mezzi leggeri, sia per i mezzi pesanti.

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 2016, la rilevazione annuale è stata effettuata direttamente on line, sul sito: gli argo-

menti 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

Valutazione media (scala 1-10)

VALUTAZIONE UTENTI SU	2016	2017
Barriere di sicurezza installate	5	6
Qualità dell'asfalto presente	7	6
Pulizia delle aree di servizio	5	6
Pulizia ristoro	5	6
Cortesia del personale	7	7
Miglioramento percepito		6

(Dati aggiornati al 13 dicembre 2017)

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



L'ambiente, la salute e la sicurezza dell'utenza stradale

La Società, ha ricevuto da parte dell'Ente Terzo di Certificazione incaricato, l'attestazione della conformità del suo Sistema di Gestione Integrato 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, perché 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. Dal 2016 inoltre **Autovie Venete** ha ottenuto, prima in Italia fra le concessionarie autostradali, la certificazione della Sicurezza del traf-

fico dell'Utenza Stradale, secondo la norma UNI ISO 39001, che ha come principale finalità la diminuzione degli incidenti stradali con particolare riguardo a quelli con conseguenze gravi e con esito mortale, attraverso un sistema di gestione orientato ad accrescere e garantire la sicurezza lungo la rete autostradale nelle fasi di progettazione, cantierizzazione, gestione, manutenzione e gestione delle emergenze. Il Sistema Integrato 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 2017

	UNITÀ MISURA	CONSUNTIVO 2016	OBIETTIVO 2017
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



AUTOVIE VENETE



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 regolamentazione. 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 e inglese) e, nel caso di smarrimento o mancanza del biglietto d'ingresso, accetta l'autocertificazione riportante il casello d'entrata.

*Prossimamente **www.infoviaggiando.it**

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 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 DEL PEDAGGIO

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.infotrafico.autovie.it***.

*Prossimamente **www.infoviaggiando.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.infotrafico.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 Bagnària 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).

Violazione dell'obbligo del pagamento del pedaggio

PROCEDIMENTO DI RECUPERO DEL CREDITO: INFORMATIVA AL CLIENTE

Il Protocollo d'Intesa avente ad oggetto "Violazione dell'obbligo del pagamento del pedaggio autostradale (art.176, commi 11 e 12 del Codice della Strada) sottoscritto in data 20.12.2017 dal Dirigente del Compartimento Polizia Stradale Friuli Venezia Giulia e dal Presidente della S.p.A. Autovie Venete, all'art.7 (informativa) pone a carico della Concessionaria l'obbligo dell'informativa all'utenza della sperimentazione di cui al presente Protocollo, tramite la propria Carta dei Servizi, i propri siti internet ed altri canali informativi.

Ciò premesso si evidenziano i passi salienti del succitato Protocollo d'intesa.

L'art 176, comma 11, del Codice della Strada, così come integralmente riscritto dall'art.8, comma 5 bis, del decreto-legge dd.18.10.2012, convertito con modificazioni, dalla legge n.221

dd.17.12.2012 recita: *"Sulle autostrade e strade per il cui uso sia dovuto il pagamento di un pedaggio, l'esazione può essere effettuata mediante modalità manuale o automatizzata, anche con sistemi di telepedaggio con o senza barriere. I conducenti devono corrispondere il pedaggio secondo le modalità e le tariffe vigenti. Ove previsto e segnalato, i conducenti devono arrestarsi in corrispondenza delle apposite barriere ed incolonnarsi secondo le indicazioni date dalle segnalazioni esistenti o dal personale addetto. I servizi di polizia stradale di cui all'art.11, comma 1, lettera a) relativi alla prevenzione e accertamento delle violazioni dell'obbligo di pagamento del pedaggio possono essere effettuati, previo superamento dell'esame di qualificazione di cui all'art.12, comma 3, anche dal personale dei concessionari autostradali e stradali e dei loro affidatari del servizio di riscossione, limitatamente*

alle violazioni commesse sulle autostrade oggetto della concessione nonché, previo accordo con i concessionari competenti, alle violazioni commesse sulle altre autostrade."

Inoltre l'art. 176, comma 11 bis del codice della Strada dispone: *"Al pagamento del pedaggio di cui al comma 11, quando esso è dovuto, e degli oneri di accertamento dello stesso, sono obbli-*



gati solidamente sia il conducente sia il proprietario del veicolo, come stabilito dall'articolo 196".

Entro il termine indicato, il personale qualificato della Concessionaria accerterà formalmente la violazione dell'art.176, comma 11, del Codice della Strada, redigendo apposito modello di segnalazione completo di indicazione del nominativo del Personale Qualificato della Concessionaria, accertatore".

All'art. 6 (violazioni con veicoli immatricolati all'estero) si prevede che *"la Polizia Stradale, d'intesa con la Concessionaria, s'impegna a sviluppare procedure operative che possano consentire la notificazione e la contestazione della sanzione amministrativa di cui all'art.176, 11°c e 21°c del Codice della Strada.*

All'art.2 (finalità) del Protocollo i sottoscrittori "convengono, con il presente Protocollo, di avviare una sperimentazione al fine di valutare le implicazioni operative".

Con l'art.3 (durata) si precisa che *"la sperimentazione legata al presente Protocollo avrà una durata di fino al 31.12.2018, a partire dalla sottoscrizione del presente atto".*

Il successivo art.4 (oggetto) dispone che *"saranno oggetto della sperimentazione i mancati pagamenti del pedaggio effettuati in pista automatica aventi causale 'mancanza di tessera e mancanza di denaro', accertati a seguito del decorso del termine di pagamento (entro 15 giorni a decorrere dalla data riportata sul RMPP) e secondo le modalità e le tariffe vigenti.*

L'agente accertatore escluderà dalla sperimentazione gli utenti 'telepass' con accertata regolarità contrattuale".

L'art. 5 (modalità esecutive) ai punti 1) e 2) di punti 6 prevede rispettivamente che *"All'utente che secondo quanto previsto dall'art.4, all'uscita dall'autostrada non provveda al pagamento del pedaggio, viene generato un Rapporto Mancato Pagamento Pedaggio con l'indicazione di procedere al successivo pagamento entro il termine di 15 giorni con le modalità operative ivi riportate" ed ancora "Se l'intestatario del veicolo non effettua il pagamento di quanto dovuto entro il termine indicato, il personale qualificato della Concessionaria accerterà formalmente la violazione dell'art.176, comma 11, del Codice della Strada, redigendo apposito modello di segnalazione completo di indicazione del nominativo del Personale Qualificato della Concessionaria, accertatore".*

All'art. 6 (violazioni con veicoli immatricolati all'estero) si prevede che *"la Polizia Stradale, d'intesa con la Concessionaria, s'impegna a sviluppare procedure operative che possano consentire la notificazione e la contestazione della sanzione amministrativa di cui all'art.176, 11°c e 21°c del Codice della Strada, come determinata per legge, anche ai proprietari di veicoli immatricolati all'estero, con particolare riguardo alle infrazioni accertate in uscita dal territorio nazionale. La polizia Stradale, d'intesa con la Concessionaria, s'impegna altresì a sviluppare procedure operative finalizzate alla contestazione immediata degli illeciti accertati."*

Per un'eventuale lettura integrale e completa dell'intero testo del suindicato Protocollo d'Intesa si rinvia all'apposito sito aziendale XXX in ottemperanza alle disposizioni di cui al d.lgs. N.97 dd.25.05.2016.



Reclamo e Customer Service Assistenza Clienti e Infomobilità

Si occupa della presa in carico, gestione ed elaborazione delle risposte ai reclami provenienti dalla Clientela, perfezionando le necessarie procedure connesse all'attività di indagine e di reperimento delle informazioni utili non soltanto a fornire un debito riscontro alle richieste pervenute ma, soprattutto, a monitorare lo stato della qualità dei servizi offerti, alla luce delle eventuali criticità evidenziate dalle segnalazioni. L'azienda assicura che le informazioni richieste ai Clienti in qualunque circostanza, 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 utilizzando l'apposito modulo disponibile nei Centri Assistenza Clienti, nelle Aree di Servizio o, ancora, richiedendolo direttamente agli operatori in servizio ai caselli.

Nota: Informiamo che da aprile 2018, il nome del sito **www.infotraffico autovie.it** sarà modificato in **www.infoviaggiando.it**. La app **AutovieTraffic**, sempre a far data da aprile 2018, si chiamerà **infoViaggiando**.

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

*Prossimamente: www.infoviaggiando.it

TEMPI DI RISPOSTA IN FORMA SCRITTA AI RECLAMI/SEGNALAZIONI DEI CLIENTI:

- SE INVIATI VIA E MAIL: ENTRO 10 GIORNI NELL'85% DEI CASI
- SE INVIATI TRAMITE ALTRO MEZZO: ENTRO IL TERMINE MASSIMO DI 30 GIORNI LAVORATIVI

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 Petrussi; Simone Ferraro; Paolo De Candido
e archivio **Autovie Venete**

Nota:
Da aprile 2018, il nome del sito **[www.infotraffico autovie.it](http://www.infotrafficoautovie.it)**
sarà modificato in **www.infoviaggiando.it**
e la app **AutovieTraffic** si chiamerà **infoViaggiando**.

Edizione marzo 2018



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

L'elenco completo delle emittenti radiofoniche e televisive è a pagina 41

INFORMAZIONI VIABILITÀ — ALTRI CANALI

Viaggiando (*gratuito*) 800 99 60 99

Televideo RAI pagina 648

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 800 99 60 99

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