

SPA AUTOVIE VENETE

CARTA DEI SERVIZI

2022



www.autovie.it





5	Presentazione
7	La Società
19	La Carta dei Servizi
23	Il pedaggio
29	La mobilità autostradale
37	La manutenzione autostradale
45	L'informazione
53	Le aree di servizio
57	Le politiche aziendali per la gestione della qualità
59	La tutela dei diritti dell'Utente
63	Innovazione: Infrastrutture moderne per una migliore mobilità di merci e persone

Con Decreto Legge del 1° marzo 2021 n.22, entrato in vigore il 2 marzo 2021, Il «Ministero delle infrastrutture e dei trasporti» è ridenominato «Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili»



Gentili Viaggiatori,

la Carta dei Servizi di Autovie Venete, prezioso vademecum che aggiorna sui servizi utili offerti dalla nostra Concessionaria, si rinnova. Il 2021 è stato l'anno della ripartenza, dopo l'emergenza sanitaria che ci ha travolti: un dato su tutti, che sottolinea il progressivo - anche se difficoltoso - ritorno alla normalità, è l'aumento del traffico (rispetto al 2020) con indicatori vicini ai livelli pre pandemici, in modo particolare per quanto riguarda i transiti dei mezzi pesanti provenienti dai Paesi confinanti. La nostra rete autostradale di quasi 240 chilometri si caratterizza, infatti, per essere un transito quasi obbligato dal Centro ed Est Europa verso il Nord Italia. Anche per questo stiamo continuando ad adeguare l'infrastruttura nel rispetto dei tempi originariamente previsti.

Prima dell'esodo estivo del 2021 abbiamo tagliato un altro importante traguardo: l'apertura al traffico della terza corsia da Gonars al nodo di Palmanova, che ha determinato un significativo crollo di incidenti. Ora i cantieri sono concentrati tra Alvisopoli e il nodo di Portogruaro, un tratto di quasi 9 chilometri molto impegnativo, perché prevede il rifacimento e la costruzione di 24 importanti opere. Cantieri vuol dire richiamo alla prudenza, quando si viaggia: Autovie sollecita sempre l'attenzione alla guida informando gli utenti attraverso i pannelli a messaggio variabile, la segnaletica, il sito e l'app "Infoviaggiando" nonché gli avvisi sulle pagine social della Società. Informarsi è importante ma guidare con margini di sicurezza è un dovere proprio per il bene di tutti.

Oltre che per i lavori della terza corsia, va evidenziato l'impegno della Concessionaria nella manutenzione della pavimentazione, nel rendere "digitale" l'infrastruttura - con l'installazione di radar e telecamere per individuare tempestivamente ogni anomalia nei flussi di traffico - e nel farla coesistere con l'ambiente circostante: lungo la rete autostradale sono stati realizzati appositi impianti di trattamento delle acque meteoriche - in totale ben 240! - utili a raccogliere le acque in caso di grossi eventi atmosferici, mentre a fianco dell'autostrada sono stati piantumati oltre 100 ettari "a verde", previsti nello stesso progetto della terza corsia: segno tangibile di un'arteria eco sostenibile e proiettata verso il futuro.

Buon Viaggio!

Maurizio Paniz

PRESIDENTE
S.P.A. AUTOVIE VENETE

A4
Venezia-Trieste

A28
Portogruaro-Conegliano

A34
Villesse-Gorizia

A57
Tangenziale di Mestre

A23
Palmanova-Udine



La Società

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:

CAF Interregionale Dipendenti S.r.l. > 0,00018728763%

Consorzio Autostrade Energia > 1,60%





NEWS

Dagli scavi in A4 emerge un pezzo di storia

Durante i lavori per la realizzazione della Terza Corsia dell'A4 (Portogruaro-Alvisopoli), nell'area del nodo di Portogruaro, sono emersi resti archeologici risalenti, con buona probabilità, ai primi secoli dopo Cristo.

Si tratta di una imponente struttura composta da pali infissi verticalmente nel terreno alternati da tavole lignee disposte in orizzontale, e da un costipamento, prevalentemente in laterizio di mattoni e tegole alla base che, secondo un primo esame condotto dalla direzione scientifica della Soprintendenza, avrebbe avuto la funzione di difesa spondale lungo un antico corso d'acqua non più esistente. La strutturazione, ampia per larghezza più di 3 metri, si sviluppava per oltre 60 metri secondo l'andamento di un antico corso d'acqua di cui seguiva la sponda. L'imponenza della struttura e le sue ottime condizioni di conservazione hanno convinto la Soprintendenza a preservare proteggendo il manufatto in tutta la sua espansione nello stato originario, senza alterazioni o deterioramenti. La forte valenza archeologica del nuovo sito si lega alle importanti testimonianze relative all'insediamento della colonia romana di Iulia Concordia.

Autovie Venete, su indicazioni della stessa Soprintendenza Archeologica Belle Arti per l'area metropolitana di Venezia e le Province di Belluno, Padova e Treviso, ha provveduto a rinterrare i resti archeologici al fine di garantire la loro conservazione proteggendoli con stesura di geotessuto e uno strato di inerte. In corrispondenza del perimetro interessato dai reperti lo stradello di manutenzione presenterà una diversa pigmentazione.



La A4 corre nel verde

Sono oltre 100 gli ettari destinati a bosco, prato, quinte arboree che Autovie Venete ha previsto di piantumare durante i lavori della Terza Corsia sulla A4. Il progetto ambientale della Società ha previsto innanzitutto un accurato monitoraggio, sul campo, prima dell'avvio dei lavori per poi procedere, sulla base dei risultati, alla scelta delle specie arboree più idonee, quelle a foglie larghe (latifoglie), più resistenti al clima e maggiormente adatte ad inserirsi nel contesto paesaggistico: particolarmente in grado di ridurre l'inquinamento e di svolgere una funzione antirumore, fonoassorbente abbattendo così il rumore dei veicoli e dei mezzi pesanti in transito sull'autostrada.

Aceri, ontani e querce che faranno da cornice al nastro d'asfalto: una grande e continua area verde che servirà ad abbellire il paesaggio ma sarà anche funzionale all'assorbimento dell'anidride carbonica. Una scelta che ha comportato un notevole investimento economico non solo per l'acquisto delle piante ma anche per la loro successiva manutenzione per i primi tre anni.

A ciò si aggiunge lo sfalcio delle banchine (6/7 volte all'anno a seconda della piovosità) e lo sfoltimento delle siepi spartitraffico (una volta all'anno tra maggio e ottobre) in modo da coniugare ambiente e sicurezza della circolazione.



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.

Opere Pubbliche

Sul sito www.autovie.it (sezione “Società Trasparente/Opere-pubbliche”) sono stati riportati, in forma tabellare, i passaggi principali del procedimento nonché il quadro economico consuntivato, aggiornato al 31.12.2020 delle Opere che, alla data di entrata in vigore del d.lgs 33/2013 (Decreto Trasparenza), risultavano avviate e/o in corso. Sul sito sono disponibili, per la consultazione, anche i relativi atti di approvazione del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili.

Per quanto riguarda la realizzazione della Terza corsia della A4 Venezia–Trieste, si ricorda che sul sito www.commissarioterzacosia.it è possibile seguire lo stato di avanzamento lavori. In particolare alla sezione “Amministrazione Trasparente/Opere Pubbliche”, per ogni opera rientrante nel progetto Terza Corsia, sono stati riportati, in forma tabellare, i passaggi principali del procedimento nonché il quadro economico consuntivato aggiornato al 31.12.2020. Sul sito sono disponibili, per la consultazione, anche i relativi atti di approvazione del Commissario delegato.

Nel corso del 2021 le principali novità sul fronte della realizzazione della Terza corsia della A4 Venezia Trieste sono state:

- I lavori relativi al sublotto 1 del Secondo Lotto (tratto Portogruaro-Alvisopoli) sono in corso di regolare esecuzione e si ritiene che possano ragionevolmente concludersi nella prima metà del 2023.
- Sono in corso di perfezionamento le procedure finalizzate al celere affidamento dei lavori dei rimanenti sub lotti 2 e 3 del Secondo Lotto A4 (tratto Portogruaro- San Donà di Piave), per i quali sarà data priorità al rifacimento dei 10 cavalcavia autostradali.
- A seguito dell’ultimazione dei lavori del Terzo Lotto (Alvisopoli-Gonars), avvenuta il 10 settembre 2020, in data 29 aprile 2021, è stato emesso il certificato di Collaudo dell’opera.
- I lavori relativi al Quarto Lotto sublotto 1 (tratto Gonars-Palmanova), avviati il 16 ottobre 2017, sono stati ultimati in data 16 luglio 2021.
- E’ in corso di perfezionamento la procedura finalizzata al celere affidamento dei lavori di esecuzione anticipata della rotatoria posta sull’intersezione tra la S.R. n. 352 ed il casello di Palmanova, facente parte del sublotto 2 del Quarto Lotto (tratto nodo di Palmanova – casello di Palmanova).

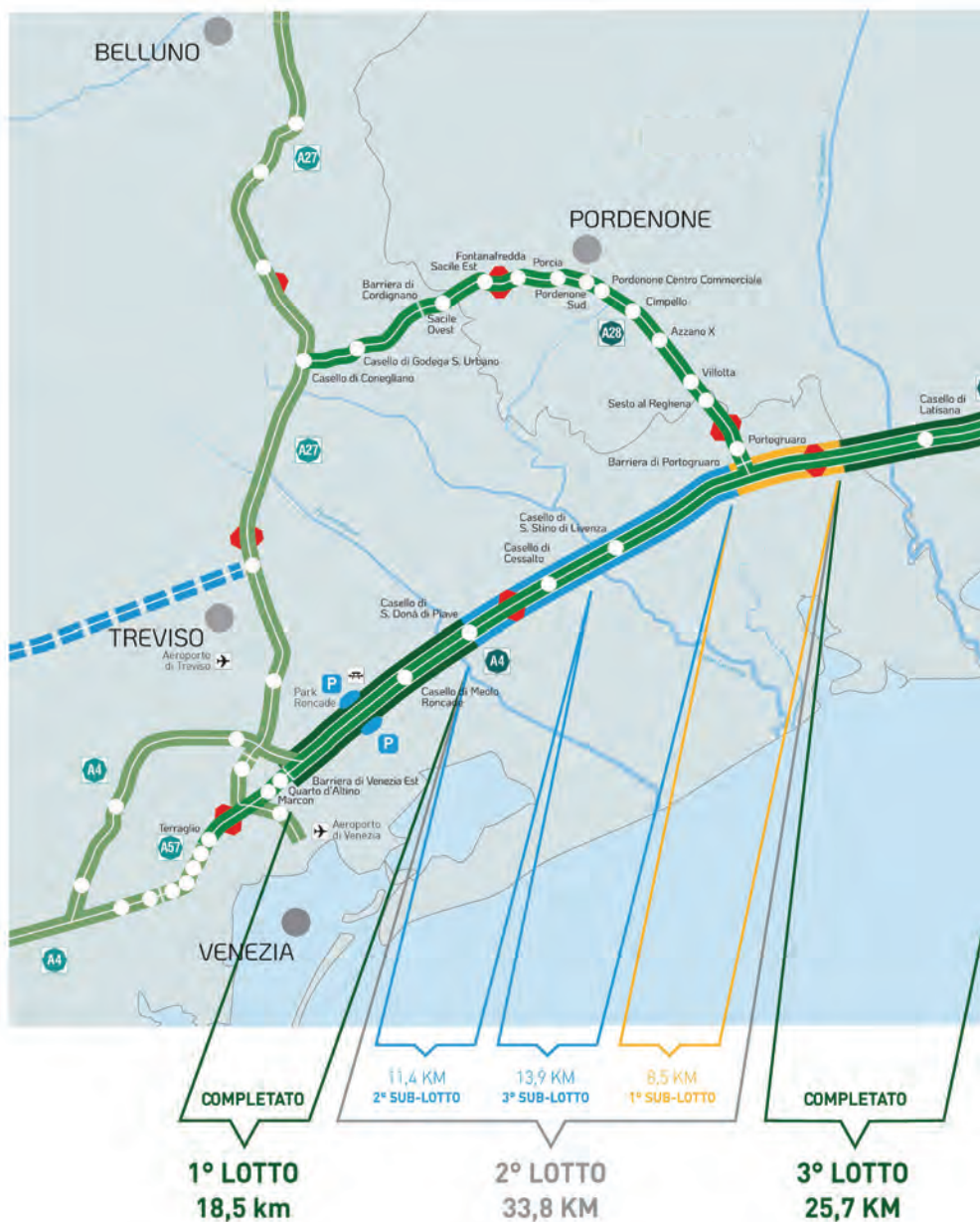
Ai progetti principali si affiancano una serie di ulteriori interventi:

- Per il nuovo casello di Redipuglia, in esito alle prescrizioni ricevute dal Ministero della Transizione Ecologica, si è completato l'adeguamento progettuale, cui seguirà l'approvazione del progetto definitivo.
- È in corso di redazione il progetto definitivo per l'ampliamento della barriera di Portogruaro (A4-A28).



- Per ciò che riguarda la realizzazione di nuovi stalli per la sosta di mezzi pesanti presso le aree di Fratta nord e Fratta sud, in seguito alla chiusura della procedura di Verifica di assoggettabilità alla V.I.A. (Valutazione di Impatto Ambientale) presso il Ministero della Transizione Ecologica e all'ottenimento dell'autorizzazione paesaggistica, si è proceduto alla revisione del progetto definitivo e alla sua successiva verifica ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 50/2016. Tale attività si è conclusa positivamente in data 8 gennaio 2021. L'approvazione della progettazione definitiva è avvenuta in data 30 giugno 2021.
- In prossimità del nodo autostradale tra A27 e A28 è in corso la progettazione esecutiva relativa alla realizzazione di quattro rampe che consentono l'inversione di marcia per i mezzi di servizio evitando l'utilizzo dei varchi amovibili in autostrada.
- A seguito di mutate esigenze degli enti locali interessati, è in corso di verifica l'aggiornamento del progetto esecutivo delle opere di completamento del nuovo casello di Ronchis.
- Per quanto riguarda la realizzazione del sistema di trattamento delle acque meteoriche nel tratto dell'autostrada A4 prospiciente il lago di Pietrarossa, si è concluso il progetto di fattibilità tecnico economica che ha ricevuto il nulla osta da parte del Ministero della Transizione Ecologica e dell'ufficio della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia competente in materia di siti Natura 2000. La redazione delle successive fasi progettuali avverrà nel corso del 2022.
- Per quanto riguarda il piano di risanamento acustico, che interessa i tratti autostradali non già interessati dai lavori di allargamento a tre corsie, sta proseguendo la progettazione esecutiva degli interventi che si prevede possa ultimarsi nel corso del 2022.
- Infine, per quanto riguarda la sistemazione della caserma della polizia stradale di San Donà di Piave, è in corso la progettazione esecutiva degli interventi di adeguamento da eseguire.

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 rubrica sarà possibile reperire informazioni e consultare documenti.

Cantieri Sicuri

I lavori per la realizzazione della terza corsia lungo l'autostrada A4 in tema di segnaletica, cantieri e sicurezza soggiacciono alla specifica normativa vigente di riferimento. Gli interventi operativi e il modello di gestione delle emergenze nei tratti autostradali interessati dai cantieri per la realizzazione della terza corsia sono contenuti nei seguenti atti:

- "Protocollo operativo per fronteggiare le eventuali situazioni di criticità connesse alla realizzazione della terza corsia sulla autostrada A4 Venezia-Trieste", dd. 13/4/2017 sottoscritto dalla prefettura di UTG di Udine, il Compartimento Polizia Stradale Friuli Venezia Giulia, il comando Provinciale Vigili del Fuoco di Udine, la Centrale Operativa Regionale 118, l'Elisoccorso Regionale FVG e la S.p.a. Autovie Venete, nello specifico la premessa e gli articoli 1, 3 e 8;
- "Protocollo operativo per fronteggiare le eventuali situazioni di criticità connesse alla realizzazione della terza corsia sulla autostrada A4 Venezia-Trieste", dd. 30/5/2017 sottoscritto dalla prefettura di UTG di Venezia, dal Compartimento Polizia Stradale del Veneto, dal comando Provinciale Vigili del Fuoco di Venezia, dalla Centrale Operativa Regionale 118 di Venezia e dalla S.p.a. Autovie Venete, nello specifico la premessa e gli articoli 1, 3 e 8;
- "Protocollo operativo per la gestione degli itinerari alternativi alla viabilità autostradale a seguito degli eventi in essere sui tratti autostradali gestiti da S.p.a. Autovie Venete e gestione delle comunicazioni – Atto aggiuntivo al Protocollo operativo per fronteggiare le eventuali situazioni di criticità connesse alla realizzazione della terza corsia sulla autostrada A4 Venezia-Trieste" dd. 20/2/2018 sottoscritto dalla prefettura di UTG di Udine, dalla Protezione Civile F.V.G. dal Compartimento Polizia Stradale del Friuli Venezia Giulia, da UTI Bassa Friulana-Riviere Basse Friulane, da UTI Mediofriuli, dal Comune di Latisana, dal Comune di Codroipo, da F.V.G. Strade S.p.a. e dalla S.p.A. Autovie Venete;
- Allegato al "Manuale per la gestione delle operazioni di viabilità invernale" specifico per la "Emergenza neve per i cantieri allestiti per la realizzazione della 3^a corsia sull'autostrada A4 e per i cantieri non amovibili".

Infine, si richiamano tutte le ordinanze emesse per la regolamentazione del traffico correlate ai lavori di realizzazione della terza corsia sulla A4 che possono essere visualizzate e consultate sul sito www.infoviaggiando.it.





All'interno della tratta interessata dai lavori la segnaletica orizzontale è di colore giallo proprio ad indicare a tutti i fruitori che si sta transitando all'interno di un cantiere - non si è infatti in sede autostradale - con tutti gli obblighi di guida che ciò comporta, in primis, riduzione della velocità di marcia e mantenimento della distanza di sicurezza.



Varchi di emergenza: lungo la rete autostradale interessata dai lavori della terza corsia sono stati posti in esercizio accessi di emergenza, circa ogni due chilometri (numero di varchi distribuiti omogeneamente nelle due direttrici di marcia), onde consentire ai mezzi di soccorso un pronto ed efficace intervento sanitario/meccanico direttamente dall'esterno e, in senso lato, tutti gli interventi di effettiva rilevanza. Si coglie l'occasione per ricordare che durante l'attraversamento dei cantieri, la velocità da tenere è quella indicata dalla segnaletica esposta nel tracciato che si percorre (come disposto dalle ordinanze su elencate) e che è determinata dalla condizione di transitabilità in sicurezza del segmento su cui è posta la limitazione medesima.



Si ricorda, infine che durante la guida del veicolo vanno rigorosamente rispettate le disposizioni del Codice della Strada, in particolare l'art.173 e ss.



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 dell'allora Ministero delle Infrastrutture n° 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 assistenza

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, sia 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.



Accrescimento 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 sia 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.

IMPARZIALITÀ

CONTINUITÀ

EGUAGLIANZA

CORTESIA

PARTECIPAZIONE

ASSISTENZA

SICUREZZA

EFFICACIA

EFFICIENZA

RISERVATEZZA



AUTOVIE VENETE



Le tariffe
al chilometro, aggiornate
sono disponibili sul sito:
www.infoviaggiando.it
nella sezione
servizi/calcolo pedaggi

Tariffe in vigore al 1° gennaio 2022 *

CLASSE	TARIFFA UTENZA € AL KM **
A	0,07812
B	0,07997
3	0,10547
4	0,15991
5	0,18898

* salvo adeguamento durante
il corso dell'anno

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



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 del telepedaggio, 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 dalle 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 della Mobilità Sostenibili. 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.

Tariffe in vigore al 1° gennaio 2022 (salvo adeguamento durante il corso dell'anno)

Il pedaggio autostradale varia a seconda del tipo di veicolo, secondo cinque diverse classi

2 assi - classe A

Altezza: < 1,3 m

Tariffa utenza €/km (*):

0,07812 €



Altezza inferiore a 1,3 metri (misurata dall'asse anteriore)

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

2 assi - classe B

Altezza: > 1,3 m

Tariffa utenza €/km (*):

0,07997 €



Altezza superiore a 1,3 metri (misurata dall'asse anteriore)

3 assi - classe 3

Tariffa utenza €/km (*):

0,10547 €



4 assi - classe 4

Tariffa utenza €/km (*):

0,15991 €



5 o più assi - classe 5

Tariffa utenza €/km (*):

0,18898 €



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

Nota: Le tariffe al chilometro, aggiornate sono, disponibili sul sito: www.infoviaggiando.it nella sezione servizi/calcolo pedaggi.

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 per il Telepedaggio funzionante. Il servizio di Telepedaggio Europeo è presente in tutti i caselli sia in entrata sia in uscita.



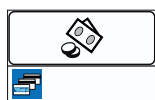
Questa segnaletica indica le piste dedicate ai soli clienti dotati di dispositivi di telepedaggio a bordo dell'automezzo.



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 (*)



Questa segnaletica indica una pista che può essere utilizzata anche dal cliente munito di dispositivo di telepedaggio, avvisandolo nel contempo che non si tratta di una porta dedicata e che può essere utilizzata anche per il pagamento del pedaggio tramite denaro contante (solo Euro), tessere Viacard, Carte di Credito (*) e Bancomat (*)

Note: *sono accettati i pagamenti con le carte di credito dei principali circuiti internazionali (la lista completa ed aggiornata è disponibile sul portale www.autovie.it). 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.

*** L'elenco dei diversi fornitori del servizio SET/SIT-MP (Telepedaggio EU) è disponibile sul portale www.autovie.it

Assistenza al pagamento del pedaggio in pista (MCR)

Quando l'utente arriva in una pista di uscita non presieduta dall'esattore 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.



Anche nelle piste del telepedaggio vi possono essere delle criticità, ad esempio può succedere che la sbarra non si alzi.

Che fare in questi casi?

- Innanzitutto **NON SCENDERE DAL VEICOLO**. 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 2021 è stato di 7 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.



Numero e funzioni delle piste nelle nostre stazioni di pedaggio

Descrizione		Q.tà unitaria	TOTALE
Entrate	Automatiche Telepedaggio in entrata	42	47
	Automatiche entrata	5	
Uscite dotate di Telepedaggio	Telepedaggio "pure" in uscita	25	39
	Telepedaggio automatiche in uscita	5	
	Automatiche con cassa e Telepedaggio in uscita	7	
	Automatiche con cassa, Telepedaggio e Manuali in uscita	2	
Uscite non dotate di Telepedaggio	Casse automatiche in uscita	6	56
	Automatiche con cassa e Manuale uscita	35	
	Manuali "pure" in uscita	15	

142

Pagamenti 2021

Con Telepedaggio (in % su tutti i pagamenti)	65,1
Con altri sistemi automatici (%)	13
In contanti* (%)	21,9

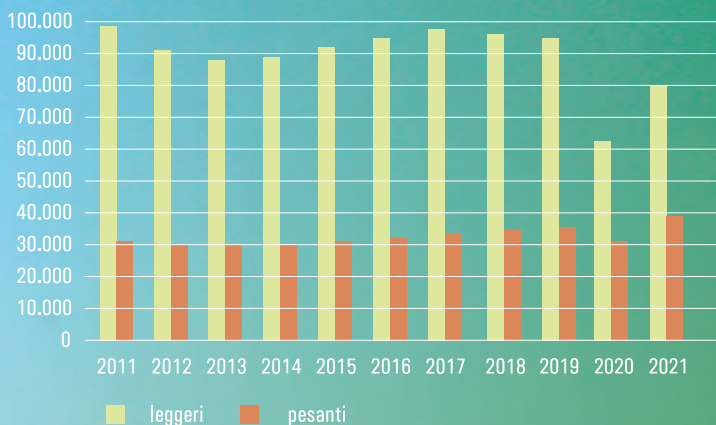
*comprende sia i pagamenti effettuati tramite cassa con resto sia quelli tramite pista manuale

Tempo necessario

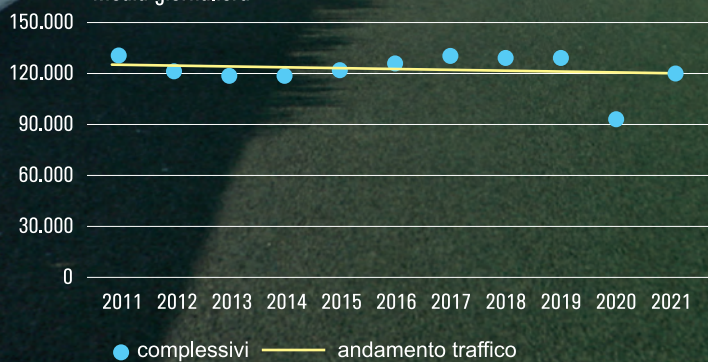
Pagamento in pista "manuale"	20 sec.
Pagamento in pista "automatica"	25 sec.
Pagamento in pista "cassa con resto"	30 sec.
Pagamento in pista "Telepedaggio"	5 sec.
Tempo medio di attesa MCR	7 sec.



Veicoli effettivi leggeri e pesanti 2011-2021
Media giornaliera



Veicoli effettivi 2011-2021
Media giornaliera



LA MOBILITÀ AUTOSTRADALE

Con un traffico complessivo di 43 milioni di veicoli nel corso del 2021 la rete ha registrato una ripresa del 23,6% rispetto al 2020; il primo semestre è stato ancora caratterizzato significativamente dalle conseguenze dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, mentre nel secondo semestre si sono manifestati i primi segnali di ripresa con volumi che si sono riavvicinati a quelli pre-pandemia e che hanno portato l'anno a chiudersi con un saldo negativo del 9,9% rispetto ai volumi del 2019.

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). 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. Al fine di prevenire la sinistrosità, Autovie Venete, anche in relazione a quanto disposto dal D.lgs. 35/11, dal dicembre 2016 si è dotata di un sistema di gestione aziendale conforme alla norma ISO 39001.



Incidenti	2019	2020	2021
totali	24	22,3	22,6
con feriti	5,8	5,1	5
mortali	0,43	0,38	0,83

Nota:
I tassi 2021 alla data della compilazione della Carta dei Servizi edizione marzo 2022, sono provvisori: i dati aggiornati sono disponibili sul portale www.autovie.it

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 Sviluppo, Organizzazione ed Innovazione, 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 delle norme sulla Privacy secondo i principi contenuti nel Regolamento UE 2016/679 (GDPR).



Il Centro Radio Informativo

Garantisce 24 ore su 24 il controllo sull'autostrada attraverso 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.infoviaggiando.it, sull'account Twitter [@InfoViaggiando](https://twitter.com/InfoViaggiando), sulla app "infoviaggiando". 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.



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 (41 ausiliari, suddivisi su tre turni nell'arco delle 24 ore) che può disporre di 27 automezzi dotati di attrezzature e dispositivi di pronto intervento (18 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 sia in quello invernale) oltre a 10 carrelli dotati di pannelli a messaggio variabile. 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.

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.

Ufficio Trasporti Eccezionali della Concessionaria

e-mail: traspecc@autovie.it

Fax. +39 0432 925 517

Tel. +39 0432 925 111



Gestione del soccorso

L'assistenza in autostrada è garantita 24h su 24 dal personale del Servizio Ausiliari della 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 soccorso meccanico

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".

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.



**NUOVE
NUMERO
UNICO
EMERGENZE**

112

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, una parte delle quali 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, attraverso una rete diffusa di telecamere, il controllo del percorso effettuato dai mezzi che le trasportano e la riduzione del rischio.

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 nuovo sistema "Safety Tutor SICVe PM" che rileva la velocità media dei veicoli in transito, mediante l'utilizzo di 34 telecamere installate sui 19 portali dislocati lungo la rete: l'ubicazione delle postazioni di rilevamento è pubblicata sui siti www.infoviaggiando.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, 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 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 SICVe PM (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.



**STRUTTURE OPERATIVE
PER UN SERVIZIO
SEMPRE MIGLIORE**

- 1** Centro Radio Informativo H24
- 11** Centri neve attrezzati
- 4** Reparti di Polizia Stradale

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 i tratti a due corsie dell'autostrada A4 Venezia-Trieste e la A57 Tangenziale di Mestre*: i dettagli e i riferimenti sempre aggiornati sono disponibili sul sito www.infoviaggiando.it

Note: *Nei tratti di cantiere per la realizzazione della 3a corsia (dove sono utilizzabili solo 2 corsie di scorrimento) vige temporaneamente la limitazione per i veicoli di massa a pieno carico superiore alle 7,5 tonnellate. Tale limitazione vige, con il medesimo carattere di temporaneità, anche nei tratti interessati dalla realizzazione delle barriere antirumore, per i veicoli con massa a pieno carico superiore a 3,5 t (con estensione agli autobus ed ai veicoli trainanti rimorchio).





**AUTOVIE VENETE
È IMPEGNATA
IN UNA COSTANTE ATTIVITÀ
DI MANUTENZIONE
DELLA RETE,
FINALIZZATA A GARANTIRE
I MIGLIORI STANDARD
DI SICUREZZA**

La Manutenzione autostradale

Pavimentazioni

Il 92% 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, Autovie Venete, dopo una serie di accurati test condotti in collaborazione con primarie aziende siderurgiche, ha scelto di usare asfalti prodotti con scarti di fonderia che in questo modo vengono riutilizzati anziché essere smaltiti in discarica.

Un monitoraggio annuale delle condizioni del manto stradale, eseguito con specifici strumenti, garantisce un perfetto controllo e la programmazione tempestiva di eventuali interventi di ripristino.

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



Piazzole di sosta e di emergenza

Ad oggi (in un quadro in continua evoluzione stante le attività di cantiere in corso) sono disponibili 531 piazzole di sosta, di cui 15 sulla A57 tangenziale di Mestre, 235 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 Palmanova – Venezia Est come spartitraffico centrale sono stati posati dei 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.

È in corso un monitoraggio accurato dello stato manutentivo delle barriere di sicurezza volto alla pianificazione futura degli interventi di manutenzione/riqualificazione.



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 pianificare e mettere in atto interventi di manutenzione ordinaria e, se necessario, 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. Per quanto riguarda la segnaletica verticale, tutte le strutture a sostegno della segnaletica verticale e le pellicole rifrangenti dei segnali vengono annualmente monitorate per rispettare gli standard previsti dalle normative.



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, 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 incidenza sonora. La Concessionaria adotta tipologie 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. Si evidenzia che, nel corso del 2021, sono proseguiti i lavori di realizzazione delle barriere antirumore a protezione delle abitazioni adiacenti l'autostrada A23 Palmanova – Udine nel Comune di Campoformido (UD). 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.

Le modalità operative di prevenzione e trattamento sono regolate da specifici manuali aziendali e le stesse sono coordinate con Prefetture interessate mediante attivazione di protocolli congiunti.

Impianti di trattamento delle acque

Sono 272 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: essi 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. 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.

A photograph of a highway with a large, grey, textured acoustic barrier in the foreground. A truck is visible in the distance on the road. The image has a green tint.

Riduzione inquinamento acustico

A photograph of several white trucks with orange and yellow trailers parked in front of large industrial silos. The ground is wet and reflective. The image has a green tint.

Viabilità invernale

A photograph of a water treatment plant with large concrete structures and pipes, surrounded by tall grass and reeds. The image has a green tint.

Impianti di trattamento delle acque

Risparmio energetico

Tutte le colonnine SOS sono alimentate da un impianto fotovoltaico.

Per quanto riguarda l'energia da fonti rinnovabili si segnalano i seguenti impianti fotovoltaici:

- Savogna d'Isonzo: 200 kW;
- San Donà di Piave: 28,5 kW;
- Centro Servizi di Porcia: 26,4 kW;
- Centro Servizi di Palmanova: 30 kW.

Rimane invariata 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.

Gestione dei rifiuti lungo la rete autostradale

La gestione della raccolta dei rifiuti lungo la rete autostradale prevede:

- raccolta dei rifiuti dai cestini posizionati in piazzola di sosta e lungo la banchina della stessa nelle zone limitrofe ai cestini stessi;
- spazzolatura della sede viabile e alla raccolta a mano dei rifiuti sotto barriera centrale nonché di tutta la piazzola di sosta;
- sfalcio delle opere a verde e alla raccolta a mano dei rifiuti abbandonati sulle scarpate e nei fossi di tutta l'autostrada che normalmente viene eseguita dopo lo sfalcio totale durante i mesi di luglio e dicembre.

Considerato l'incremento dell'abbandono e dispersione dei rifiuti sulle piazzole di sosta, soprattutto nei periodi estivi, si è potenziato il servizio al fine di mantenere il più possibile gli standard di pulizia.





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; 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 di sosta e aree di parcheggio, 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 (2021)

Note: Eventuali dati aggiornati sul sito www.autovie.it

	A4	A23	A28	A57	A34	TOTALE
Colonine SOS	109	18	50	12	14	203
Barriere fonoassorbenti (mq)	162.636	11.994	16.443	22.114	15.930	229.116
Barriere fonoassorbenti (km)	42,587	3,254	7,173	6,418	5,31	64,742
Piazzole di Sosta	235	72	166	15	43	531
Barriere di sicurezza a tripla onda in % sull'estesa autostradale (svincoli e piazzali di stazione esclusi)	100	100	100	100	100	100
Stazioni meteo	6	1	3	1	1	12
Telecamere	75	7	53	19	4	158

Si precisa che circa il dato "barriere acustiche" e stante il quadro di evoluzione dovuto ai lavori di cantiere in atto, potrebbero esserci future variazioni.



L'informazione

Autovie Venete ha avviato un intenso programma di potenziamento dell'informazione agli utenti attraverso una pluralità di canali: i siti internet www.autovie.it, www.infoviaggiando.it, l'app [infoviaggiando](#), scaricabile gratuitamente dagli store, i profili Twitter (@InfoViaggiando @AutoviePress), la pagina Facebook (@AutovieVenete) e la pagina Instagram (@SpaAutovieVenete). Il sito www.infoviaggiando.it 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, Slovenia, Croazia e Ungheria. Specifici accordi di interscambio dei dati tra le centrali operative del traffico di questi Paesi - frutto della partecipazione di Autovie Venete ai progetti europei Crocodile e Ursa Major - che, seguendo le linee guida ed i risultati dei progetti stessi, garantiscono 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 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.

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. 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.

**Radio Rai - CCISS Viaggiare
Informati
Radio Capodistria
Radio Padova
EasyNetwork
Radio Vicenza
Caffè Tv24
Radio Studio Nord
Radio Pico
Radio Piper
Radio Venezia
Radio Café
Radio Stereo Città**

**Telefriuli
Radio Venezia Sound
Yes Radio
Radio Diffusione Europea
Radio 7
Radio Gioconda
Radio TRV Teleradio Veneta
Radio Boom
Radio Gambellara
Radio Studio Verona
Radio Is Good For You
Radio Studio 91 Live**

Informazioni sulla viabilità via telefono

Quale strumento per la diffusione delle informazioni, Autovie Venete ha messo a disposizione il servizio InfoViaggiando, 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 (CAC)

I Centri Assistenza Clienti 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.

Gli orari del Servizio (CAC di Duino sud, Palmanova, Latisana e Venezia Est) sono i seguenti:

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

Chiuso sabato, domenica e festivi

Chiuso 3 novembre - Santo Patrono

Chiuso pomeriggio: 14 agosto, 2 novembre, 24 dicembre, 31 dicembre

Nota: Gli orari sono soggetti a variazione – tutti gli aggiornamenti sul sito www.infoviaggiando.it

Siti 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. Un'apposita sezione è riservata all'invio di reclami, suggerimenti, proposte e opinioni. Inoltre, è possibile consultare altre sezioni quali "Avvisi e Bandi", "Lavora con noi" e "Società Trasparente". Nel sito **www.infoviaggiando.it**, si trovano tutte le informazioni sul traffico e la viabilità, i cantieri e le previsioni per il week end e i periodi di esodo.

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. Sono inoltre disponibili sul sito internet **www.infoviaggiando.it** le indicazioni dei percorsi alternativi nel caso in cui si rendesse 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 al sito www.autovie.it o www.infoviaggiando.it oppure scaricare la App gratuita "Infoviaggiando". Inoltre è possibile registrarsi sul sito per ricevere le news sul traffico in tempo reale attraverso apposite mail o seguire l'account Twitter @InfoViaggiando (disponibile anche in inglese @InfoViaggiandoE).

Per informarvi nel migliore dei modi

Radio Rai e stazioni radio che trasmettono notiziari sulla viabilità	24
Numero Verde per informazioni viabilità e segnalazioni (InfoViaggiando)	SI
Servizio Relazioni con la Clientela	SI
Sito internet	SI
Social network	SI
App	SI

Siti Web e App: statistiche 2021

www.autovie.it - numero visite	186.979
www.infoviaggiando.it - numero visite	612.321
app "Infoviaggiando"	622.356
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 l'ora corrente o messaggi di cortesia come i consigli per una guida sicura oppure informazioni su eventi programmati (es: chiusure autostradali per lavori, etc) o eventuali disservizi.

Complessivamente sono 103 i pannelli a messaggio variabile presenti lungo la rete autostradale, posizionati sia in ingresso ai caselli sia in itinere.

Postazioni di Pannelli a Messaggio Variabile in Itinere lungo la tratta autostradale in gestione a S.p.A. Autovie Venete

RETE	UBICAZIONE (km)	TRATTA
A4	ITINERE	
	411+450 est	Venezia Est - Meolo-Roncade
	420+450 est	Venezia Est - Meolo-Roncade
	420+100 est	S.Donà di Piave - Cessalto
	434+886 est	Cessalto - S.Stino di Livenza
	447+156 est	S.Stino di Livenza - Portogruaro
	460+180 est	Portogruaro - Latisana
	468+826 est	Latisana - San Giorgio di Nogaro
	478+330 est	Latisana - San Giorgio di Nogaro
	486+500 est	San Giorgio di Nogaro - Nodo A4-A23
	498+172 est	Palmanova - Villesse
	505+142 est	Villesse - Redipuglia
	517+625 ovest	Duino - Lisert
	513+452 ovest	Lisert - Redipuglia
	505+142 ovest	Redipuglia - Villesse
	494+242 ovest	Villesse - Palmanova
	486+500 ovest	Nodo A4-A23 - San Giorgio di Nogaro
	478+390 ovest	San Giorgio di Nogaro - Latisana
	468+826 ovest	San Giorgio di Nogaro - Latisana
	460+876 ovest	Latisana - Portogruaro
	440+976 ovest	Portogruaro - S.Stino di Livenza
	426+926 ovest	Cessalto - S.Donà di Piave
	420+450 ovest	S.Donà di Piave - Meolo-Roncade
	411+450 ovest	Meolo-Roncade - Venezia Est
A28	ITINERE	
	2+270 nord	Portogruaro - Sesto al Reghena
	5+380 nord	Sesto al Reghena - Villotta
	15+200 nord	Azzano X - Cimpello
	26+095 nord	Porcia - Fontanafredda
	39+650 nord	Sacile - Godega di S.Urbano
	46+210 nord	Godega di S.Urbano - Conegliano
	46+210 sud	Conegliano - Godega di S.Urbano
	39+650 sud	Godega di S.Urbano - Sacile
	26+095 sud	Fontanafredda - Sacile
	15+200 sud	Cimpello - Azzano X
	6+600 sud	Villotta - Sesto al Reghena
	2+720 sud	Sesto al Reghena - Portogruaro

A23	ITINERE	
	9+180 nord	Nodo A4-A23 - Udine Sud
	16+580 sud	Udine Nord - Udine Sud
	3+200 sud	Udine Sud - Nodo A4-A23
	9+180 sud	Udine Sud - Nodo A4-A23
A57	CON PITTOGRAMMA	
	20+850 est	Raccordo A57-A27 - Marcon
	20+850 ovest	Marcon - Raccordo A57-A27
	22+650 est	Venezia Est - Marcon
A34	ITINERE	
	4+000 nord	Villesse - Gradisca d'Isonzo
	8+400 sud	Farra d'Isonzo - Gradisca d'Isonzo
	4+000 sud	Gradisca d'Isonzo - Villesse
	ACCESSO COME ITINERE	
	0+820 nord	Casello Villesse
	17 sud (da Slovenia)	Confine di Stato – Autoporto Gorizia

Riepilogativo delle postazioni di Pannelli a Messaggio Variabile in Itinere lungo la tratta autostradale in gestione a S.p.A. Autovie Venete

POSTAZIONI	DESCRIZIONI	TOTALE COMPLESSIVO
ITINERE	Postazioni comprensive di due pannelli pittografici	47
ACCESSO	Postazioni a bandiera o farfalla	54
PRESEGNALAZIONE CODE	Postazioni fisse	2
TOTALE		103

Riepilogo per tratta

POSTAZIONI	A57	A4	A23	A28	A34	TOTALE PER TIPOLOGIA
ITINERE	3	23	4	12	5	47
ACCESSO	3	17	2	22	10	54
PRESEGNALAZIONE		2				2
TOTALE PER TRATTA	6	42	6	34	15	103

Gli eventi Viabilità sono identificati con la terminologia utilizzata anche nella piattaforma del CCISS. Di seguito si riportano alcuni esempi:



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.

Valutazioni utenti	2018	2019	2020
Qual è la percezione della sicurezza stradale nel complesso, percorrendo i tratti di autostrada gestiti da Autovie Venete?	6	7	6
Esprimi il tuo giudizio sul livello di adeguatezza della pavimentazione, ai fini della sicurezza	7	7	7
Livello di soddisfazione in merito alla pulizia delle aree di servizio	7	7	5
Livello di soddisfazione in merito alla pulizia dei servizi igienici	6	6	5
Livello di soddisfazione in merito alla cortesia del personale nelle aree di ristoro	7	7	7
Livello di soddisfazione in merito alla cortesia del personale nelle aree carburanti	7	7	6
Miglioramento percepito	7	7	6



Le Aree di servizio

A partire dall'anno 2018, le Aree di Servizio sono 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 l'analisi dei reclami ricevuti con il modulo disponibile sul sito **www.autovie.it** e con il questionario di soddisfazione on line. Nel corso del 2021 i dati raccolti (in particolare attraverso il questionario on line), a causa dello scarso traffico e del calo dei reclami inferiori rispetto al passato, non sono stati sufficienti ad una valutazione attendibile ed accettabile dei risultati tali da poterli confrontare con gli anni precedenti. È stato previsto un intervento più diffuso per la raccolta di questi dati nel corso del 2022. Attraverso questi strumenti, l'azienda punta a intensificare la collaborazione con i viaggiatori, che rappresentano uno strumento prezioso per migliorare costantemente e sono fonte di utili suggerimenti. L'obiettivo delle indagini e delle analisi 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 servizio e ristoro presenti lungo la rete in concessione.

AUTOSTRADA	AREE SERVIZIO				
A4	Duino nord	*		28 / 3	*
	Duino sud	*		29 / 4	*
	Gonars nord	*	*	202 / 54	*
	Gonars sud	*	*	39 / 42	*
	Fratta nord	*	*	72 / 58	*
	Fratta sud	*	*	72 / 11	*
	Calstorta nord	*		21 / 6	*
	Calstorta sud	*	*	78 / 22	*
A57	Bazzera nord	*	*	134 / 45	*
	Bazzera sud	*	*	20 / 12	*
A23	Zugliano ovest	*		48 / 2	*
	Zugliano est	*		38 / 16	*
A28	Porcia nord	*	*	59 / 15	*
	Brugnera sud	*	*	59 / 15	*
	Gruaro est	*		22 / 8	*
	Gruaro ovest	*		18 / 8	*

PARCHEGGI MEZZI
LEGGERI PESANTI

AUTOSTRADA	PROGRESSIVO	NOME	DIREZIONE	PROVINCIA	S
A4	412 + 991	Roncade Nord	VENEZIA	TV	
	412 + 991	Roncade Sud	TRIESTE	TV	
A23	16 + 820	S. Caterina Est	TARVISIO	UD	
	17 + 620	S. Caterina Ovest	PALMANOVA	UD	



*

*

*

*

*

*

DOGGY PARK
AREA PIC-NIC
AREA GIOCO

*

*

*

*

DOGGY PARK
AREA PIC-NIC
AREA GIOCO

*

*

*

COLONNINE PER AUTO ELETTRICHE
DOGGY PARK
AREA PIC-NIC
AREA GIOCO

*

*

*

*

*

*

DOGGY PARK
AREA PIC-NIC
AREA GIOCO
SALA CONVEGNI

*

*

*

DOGGY PARK
AREA PIC-NIC
AREA GIOCO

*

*

*

*

*

*

*

*

AREA PIC-NIC

AREA PIC-NIC

SUPERFICIE (mq)

STALLI

DI CUI

STALLI

SERVIZI PRESENTI

MEZZI LEGGERI

PER DISABILI

MEZZI PESANTI

W.C.

ACQUA

PIC-NIC

ATTREZZ. PER DISABILI

32.700

31 + (20 motoveicoli)

2

90

*

*

*

*

17.200

11

2

30

*

*

*

*

9.265

13

2

6

*

*

*

*

8.390

16

2

6

*

*

*

*



	Unità Misura	Consuntivo 2021
Tempo di preavviso per cantieri di durata > 5 gg (pubblicazione ordinanza sul sito aziendale)	Ore di preavviso (85 % dei casi)	24
Stato della segnaletica orizzontale (retro riflessione)	RL (mcd lx-1 m2)	100
Controlli delle aree di servizio , su tutti i servizi presenti, almeno su 80% delle Aree di Servizio (16)	Controlli al mese/ numero	2
Controlli delle aree di servizio , su servizi dedicati ai diversamente abili, almeno su 90% delle Aree di Servizio (16)	Controlli al mese/ numero	2
Informazione e contatto con gli utenti: tempo di risposta a segnalazioni, proposte e reclami inviati via mail alla concessionaria	Tempo (giorni) per l'85% dei casi	10

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 ISO 45001. Dal 2016 inoltre Autovie Venete ha ottenuto, prima in Italia fra le concessionarie autostradali, la certificazione della Sicurezza del traffico dell'Utenza Stradale, secondo la norma UNI ISO 39001, che ha come principale finalità la sicurezza dell'utenza e la diminuzione degli incidenti stradali, 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.

Dal 2019, la Società – in qualità di associata AISCAT - partecipa alla redazione del "Bilancio Annuale di Sostenibilità" del comparto autostradale.

Il Bilancio si pone l'obiettivo di analizzare e migliorare l'offerta di trasporto in linea con la sempre più diffusa domanda di mobilità sostenibile.

In quest'ottica, la Società si prefigge di realizzare una modernizzazione della rete infrastrutturale nazionale attraverso obiettivi di efficienza e sostenibilità del trasporto, in linea con le politiche nazionali ed europee. Il Bilancio di Sostenibilità del comparto, oltre agli investimenti tecnologici, pone l'accento alle politiche dei concessionari autostradali relative alla tutela dell'ambiente ed alla prevenzione dell'inquinamento, nonché alle politiche di welfare aziendale verso i propri dipendenti e la collettività.

A completamento dell'attività di montaggio fin qui documentata, vale la pena ricordare alcuni altri aspetti oggetto di attenzione da parte della Concessionaria per il 2021, che risultano negli indicatori concordati con l'ente concedente (Ministero delle Infrastrutture e delle Mobilità Sostenibili).



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 se 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.infoviaggiando.it consente il pagamento on-line del pedaggio (procedura in lingua italiana e inglese) e, nel caso di smarrimento o mancanza del biglietto d'ingresso, accetta l'autocertificazione riportante il casello d'entrata.

Il pagamento può essere effettuato:

Nei Centri Assistenza Clienti (Duino sud, Palmanova, Latisana, Venezia Est), ai caselli di Autovie Venete, nelle piste con operatore, con bonifico bancario intestato a S.p.A. Autovie Venete (i dati aggiornati sono disponibili sul sito www.infoviaggiando.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.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 (S.p.A. Autovie Venete, Via Locchi 19, 34143 Trieste) o inviando un' e-mail all'indirizzo **protocollo@autovie.it**.

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.infoviaggiando.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).

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 21 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 obbligati 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.2 (finalità) del Protocollo i sottoscrittori "convergono, 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 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, 2 e 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 in ottemperanza alle disposizioni di cui al d.lgs. N.97 dd.25.05.2016.

Reclamo e Customer Service

Il servizio 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 secondo i principi contenuti nel Regolamento (UE) 2016/679. Gli utenti possono inoltrare suggerimenti e reclami attraverso il sito internet compilando il form on line o contattando telefonicamente il servizio.

Siti internet: www.autovie.it e www.infoviaggiando.it

**TEMPI DI RISPOSTA
IN FORMA SCRITTA
AI RECLAMI/PROPOSTE
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**

Innovazione

Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)

Autovie Venete ha da tempo avviato un processo di innovazione e sviluppo del sistema elettronico di pagamento del pedaggio sulla propria rete autostradale, in particolare per rispondere all'aumento del traffico internazionale ed ottimizzare i flussi ai caselli autostradali.

L'iniziativa si pone l'obiettivo di realizzare tutte le funzionalità per la gestione di pagamenti dei transiti gestiti con il Servizio Europeo di Telepedaggio, mantenendo in funzione i sistemi di esazione pedaggio esistenti opportunamente riqualificati. Il servizio risponde ai requisiti richiesti alle concessionarie autostradali nel Decreto Legislativo del 21 novembre 2021 n.153/2021 ed è conforme alla Direttiva (UE) 2019/520 del Parlamento e del Consiglio Europeo.

Il progetto ha previsto l'adeguamento degli impianti in essere per allinearli a quanto previsto a livello europeo e consiste principalmente nell'aggiornamento dei sistemi di comunicazione tra il veicolo e il sistema di esazione pedaggio. L'intervento tecnologico di adeguamento ha interessato 81 piste di esazione pedaggio su 142 (tra entrate ed uscite) dotate di sistema per il pagamento senza fermata, dislocate nei 15 caselli autostradali presenti nelle tratte di competenza.

Il servizio SET permette l'elaborazione in tempo reale dei dati dei transiti e consente di calcolare, grazie al dispositivo che deve essere presente a bordo del veicolo, il tragitto percorso dell'utente e, di conseguenza, il pagamento del relativo pedaggio riducendo al minimo i tempi di esazione senza la necessità di fermarsi al casello autostradale.

Sono stati attivati i rapporti commerciali con i Fornitori del Servizio SET (l'elenco dei soggetti accreditati a fornire i servizi relativi al SET e/o SIT-MP si trovano sul nostro sito internet aziendale), per permettere alla loro clientela - nazionale ed internazionale - di pagare il pedaggio con i dispositivi di bordo sulla rete autostradale interconnessa. I riferimenti dei servizi attivati sono disponibili e aggiornati sul sito www.autovie.it.

Programma europeo di co-finanziamento CEF (Connecting Europe Facilities) per il settore ITS (Intelligent Transport Systems) e C-ITS (Cooperative – ITS)

Autovie Venete, nell'ambito delle attività di Innovazione, partecipa alle iniziative comunitarie, aderendo a diversi programmi dell'Unione Europea per il settore dell'Intelligent Transport Systems (ITS). Il programma multi annuale CEF (Connecting Europe Facility), promosso dalla Commissione Europea per sostenere gli investimenti sulle principali reti europee con la priorità di ottimizzare e accrescere l'integrazione, l'interconnessione, l'interoperabilità dei servizi di trasporto e, garantendo al contempo, ampia accessibilità alle infrastrutture europee, ha permesso alla concessionaria di presentare, in particolare per i servizi di trasporto intelligente su strada e con il supporto del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, proposte di innovazione sia tecnologica che

di servizio, inserite in progetti a livello europeo e di rilevante importanza, che hanno ricadute sui principali corridoi di trasporto stradale (Baltico-Adriatico, Mediterraneo e Mare del Nord-Mar Mediterraneo). Autovie Venete è partner dei progetti Ursa Major Neo, Crocodile 3 e C-Roads Italy 3. Nel corso del 2021 si è conclusa la Piattaforma Europea dei Servizi e dei Sistemi ITS (EU EIP), dove la presenza attiva della concessionaria nei Gruppi di Esperti per i servizi di informazione ai viaggiatori e per i servizi dedicati alla logistica è stata di contributo alla pubblicazione del “Manuale di Riferimento per lo sviluppo sulla rete europea dei servizi ITS principali”, edito dal progetto europeo sopra citato e presentato alla Commissione Europea nell’ottobre del 2021, disponibile on line sul sito www.its-platform.eu.

Nel quadro di queste iniziative europee continua la collaborazione per lo scambio di dati ed informazioni sul traffico tra la centrale operativa di Autovie Venete e quelle dei paesi confinanti in Austria, con la Concessionaria ASFINAG (centrale nazionale di Vienna) ed in Slovenia, con la Società DARS; attività che è stata estesa alle concessionarie autostradali ungheresi e croate: principale obiettivo della collaborazione è la più ampia diffusione delle notizie e delle informazioni ai viaggiatori internazionali sui corridoi transfrontalieri autostradali gestiti dalle concessionarie autostradali e la conseguente attivazione dei piani transfrontalieri di gestione del traffico. Piani di Gestione Internazionale del traffico messi a punto nell’ambito della collaborazione con Austria, Germania, Olanda, Svizzera, Slovenia, Ungheria e Croazia che ha permesso di definire azioni e misure di controllo del traffico e di reindirizzamento dei flussi internazionali su percorsi alternativi concordati e condivisi assieme alle istituzioni ed agli organi governativi dei vari paesi europei.

C-Roads Italy

Attività che punta a sviluppare sia le infrastrutture stradali che di telecomunicazione, con la finalità di creare una strada connessa al veicolo (attraverso il sistema C-ITS G5), per realizzare i servizi di guida autonoma per i mezzi pesanti e di guida assistita per altre tipologie di veicoli, integrando le informazioni che provengono dalle Centrali di Controllo del Traffico e i dati provenienti dai veicoli. La collaborazione con CNH-Iveco, Stellantis-Centro Ricerche Fiat, TIM, Politecnico di Milano, Polizia Stradale e altre due concessionarie autostradali del nord est (Autostrada del Brennero e CAV) punta a testare - su un corridoio confinante con altri paesi europei - i servizi che dovranno permettere, con un forte livello di standardizzazione, l’espansione dei servizi sopra citati nella maggior parte di paesi dell’Unione Europea.

Gli obiettivi del progetto consistono nel miglioramento del sistema del trasporto e nella gestione del traffico, orientata all’aumento della sicurezza stradale, all’aumento della capacità dell’infrastruttura ed alla riduzione dell’inquinamento.

L’iniziativa è inserita nella più ampia piattaforma di sviluppo del sistema europeo, con la connotazione di progetto pilota che coinvolge oltre alle istituzioni anche diversi partner industriali del settore “automotive” e delle telecomunicazioni internazionali.

Consiglio Nazionale delle Ricerche – Istituto per le applicazioni di Calcolo

Prosegue la collaborazione con il CNR per il progetto di sviluppo di un sistema di monitoraggio real time dello stato del traffico della rete autostradale gestita direttamente, e in grado di fornire una simulazione e previsione a breve termine dell'andamento della viabilità in base all'impatto di eventi, condizioni ed interventi sulla rete autostradale. Il progetto ha sviluppato un modello previsionale, basato sull'analisi dei dati storica e in real time, che possa fornire una previsione dell'andamento della viabilità sull'orizzonte temporale indicativo di circa 30 minuti. Tra gli elementi alla base per l'analisi del dato, il progetto utilizzerà le informazioni fornite anche dal sistema di raccolta e rappresentazione delle tracce fornite dai sistemi satellitari elaborate da QMap e Infoblu.

Sistema automatico di rilevamento eventi

Il progetto prevede la realizzazione di un sistema innovativo denominato AID (Automatic Incident Detection) che consiste nell'integrazione tra impianti di rilevamento attraverso telecamere avanzate e di sensori radar, per poter creare specifici algoritmi di analisi video e di flusso del traffico che rilevano e segnalano condizioni anomale di deflusso del traffico. Tali segnalazioni e le informazioni e le immagini degli eventi vengono resi disponibili al Centro Radio Informativo, che può immediatamente classificarli e attivare gli interventi adeguati all'evento (Incidente, code, contromano...).

FENIX

Prosegue la partecipazione al progetto europeo FENIX, (FEderated Network of Information eXchange in LogistiX) coordinato dall'associazione europea ERTICO, che vede coinvolti oltre 40 partner europei e ha come obiettivo lo sviluppo di una piattaforma europea federativa per la condivisione di tutti i dati che coinvolgono la catena logistica: un'architettura logica e fisica che permetta di rendere fruibili i dati, in modo interoperabile, tra diversi modi di trasporto e tra diversi attori coinvolti nel processo del trasporto delle merci. In particolare Autovie, nel periodo di durata del progetto cioè fino a marzo 2023, attraverso il coordinamento dello Staff Innovazione, supporterà il Living Lab (o Pilot) di Trieste che vede coinvolti l'Autorità di Sistema del Mare Adriatico Orientale, l'interporto di Cervignano, Ferneti, F.Ili Codognotto l'Università di Bari e altri partner industriali, nella stesura delle raccomandazioni per la digitalizzazione dei dati di traffico e di trasporto, l'interoperabilità dei sistemi e la gestione dei dati relativi al trasporto delle merci pericolose e del traffico pesante da e verso il porto di Trieste, analizzando anche l'impatto ambientale dei dati rilevati lungo l'asse autostradale.

Smart road

Nel 2018 l'allora Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha emanato il Decreto Ministeriale "Smart Road" per l'attuazione del processo di trasformazione delle infrastrutture stradali, secondo gli obiettivi della digitalizzazione ed automazione della rete principale di trasporto su gomma.

In particolare il DM definisce gli obiettivi che, attraverso, l'innovazione tecnologica, di sistema e di processi, permettano un monitoraggio continuo e affidabile e il controllo delle infrastrutture, del traffico e della mobilità; sono indicati i futuri sviluppi del settore del trasporto su strada con l'introduzione dei sistemi "cooperativi" intelligenti tra veicolo e infrastruttura finalizzati all'introduzione di sistemi di guida assistita e autonoma. Prosegue quindi la collaborazione di Autovie Venete col Gruppo di Lavoro "Smart Roads e Innovazione" di Aiscat e in questo contesto sono stati anche avviati degli approfondimenti per il monitoraggio ambientale e delle opere civili, per installare e testare sistemi innovativi per l'osservazione in continuo con tecnologie IoT (Internet of Things) da integrare con gli attuali sistemi di monitoraggio utilizzati.

SICUREZZA

Polizia Stradale	112
Centro operativo Polizia Stradale	+39 0432578252/253
Soccorso sanitario	112
VV.FF	112
Centro Radio Informativo	+39 0432 925 111

SERVIZI ALLA CLIENTELA CUSTOMER SERVICE E GESTIONE RECLAMO

email: customer.service@autovie.it

INFORMAZIONI VIABILITÀ — CANALI RADIOFONICI

L'elenco completo delle emittenti radiofoniche e televisive è a pagina 49

INFORMAZIONI VIABILITÀ — ALTRI CANALI

Viaggiando (gratuito) **800 99 60 99**

SITO INTERNET

Informazioni su: fatture, pedaggi, sistemi di pagamento, segnalazioni e reclami on line, sondaggi, Customer Care Satisfaction e Infomobilità

www.autovie.it
www.infoviaggiando.it

APP E SOCIAL NETWORK

App [Android, IOS]	infoviaggiando
Account Twitter	@InfoViaggiando @AutoviePress @InfoViaggiandoE (versione inglese)
Account Facebook	@AutovieVenete
Account Instagram	@SpaAutovieVenete

TRASPORTI ECCEZIONALI

Orario ufficio	dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 14.00 – 16.00
Telefono	+39 0432 925 111
Fax	+39 0432 925 517
e-mail	traspecc@autovie.it



S.p.A. Autovie Venete

Sede Legale:

V. Locchi, 19 – 34143 Trieste

0432 925111

040 3189111

fax 0432 925235

e-mail protocollo@autovie.it

www.autovie.it

www.infoviaggiando.it