A4autostrada

Brescia | Verona | Vicenza | Padova

CARTA DEI SERVIZI 2023

LETTERA DEL PRESIDENTE

Caro Viaggiatore,

con questa guida potrai conoscere l'impegno, i valori e il senso di responsabilità che ci appartengono da più di 70 anni.
Al suo interno troverai l'offerta di servizi a disposizione lungo le tratte autostradali di nostra competenza A4 Brescia - Padova e A31 Valdastico, integrata da informazioni sui progetti infrastrutturali e sulle misure che adottiamo ogni giorno per garantirti il comfort e la sicurezza al volante. Sotto diversi punti di vista gli ultimi anni sono stati particolarmente complessi: le nostre vite hanno subito molti cambiamenti, così come la mobilità, da sempre in continua evoluzione. Si sono imposte nuove sfide che ci hanno spinto a reinventarci, mettendo in campo una sinergia di competenze umane e tecnologie avanzate con l'obiettivo di garantire ai viaggiatori un'esperienza superiore alle aspettative.

Davanti a uno scenario come questo, adottare un nuovo modello di business riteniamo possa essere la strada da perseguire.
La sostenibilità rappresenta per noi il fattore chiave da cui ripartire per definire un modello di sviluppo responsabile, in grado di migliorare l'impatto delle nostre azioni sul contesto sociale e ambientale. Fare mobilità sostenibile significa mettere in atto pratiche condivise, azioni concrete e comportamenti propri di chi sente di far parte di qualcosa di più grande.
Questa è un'opportunità che non deve sfuggire perché si tratta di un ulteriore passo da compiere per proteggere e valorizzare il territorio di cui siamo parte.

Ed è proprio la stretta relazione che intratteniamo con il territorio che ispira quotidianamente il nostro lavoro, orientando le scelte che facciamo in materia di infrastrutture e sviluppo tecnologico. Vogliamo impegnarci ad accogliere sfide sempre nuove e diverse per raggiungere insieme nuove mete.
In cambio, continueremo a chiedere però solo una cosa: alla guida, #usalatesta.

Buon viaggio.

Il Presidente

Gonzalo Alcalde

INDICE

SEZIONE 01

- L'Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.
- La nostra storia
- La composizione della rete
- I piani di potenziamento della rete autostradale
- Gestione delle interferenze AV/AC
- Il pedaggio
- Il servizio autostradale
- Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura
- Le indagini di customer satisfaction
- I consigli per la sicurezza

SEZIONE 02

- Sistema di gestione integrato
- Gli indicatori di qualità
- Muoversi sostenibile

SEZIONE 03

- La tutela del cliente
- Rubrica

1.1

L'AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.P.A.

1.1 L'AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.P.A.

La Società Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. opera in regime di concessione con la Direzione generale per le strade e le autostrade, l'alta sorveglianza sulle infrastrutture stradali e la vigilanza sui contratti concessori autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per la costruzione e per l'esercizio:

- della tratta autostradale della A4 compresa tra Brescia e Padova di km 146,1 (dal km 217+700 al km 363+723);
- dell'autostrada A31 Trento - Valdastico - Vicenza - Riviera Berica - Rovigo, realizzata ed in esercizio nel tratto da Canda (S.S. 434) a Piovene Rocchette di km. 89,5;
- del raccordo esterno di Brescia est, delle Tangenziali di Lonato, di Verona (Sud ed Est), di Vicenza (Sud), di Limena, di Padova (Nord) per complessivi 60 km circa e di altri raccordi minori per complessivi 30 km circa.

La Società con sede in Verona, via Flavio Gioia 71, è stata costituita nel 1952 da azionisti espressione del territorio tra i quali Enti Pubblici, Istituti di Credito e soci privati. Nel 1985, a seguito della fusione per incorporazione della S.p.A. Autostrada A31 Valdastico, la Società ha acquisito la titolarità della concessione di costruzione e di gestione anche del tratto autostradale Trento - Rovigo.

1.1 L'AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.P.A.

A decorrere dal 31.12.2011, la Società, ad azionariato maggioritario privato, ha assunto la denominazione "**A4 Holding S.p.A.**" ed ha trasferito, dalla medesima data, ad Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova il ramo d'azienda costituito dal complesso dei beni e delle attività relativi all'esercizio e alla titolarità della concessione autostradale.

Il rapporto con l'Ente concedente Direzione generale per le strade e le autostrade, l'alta sorveglianza sulle infrastrutture stradali e la vigilanza sui contratti concessori autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti è regolato dallo schema di Convenzione unica stipulata il 9 luglio 2007. In data 1 Ottobre 2020 è avvenuto il perfezionamento del 1° Atto Aggiuntivo che disciplina il periodo regolatorio 2013 – 2017.
È tuttora in corso l'iter procedurale dell'aggiornamento del Piano Finanziario per il periodo regolatorio successivo.

L'obiettivo della Società è favorire la **mobilità** e lo **sviluppo economico del territorio**, costruendo e gestendo **strade sicure**, nel rispetto e nella **tutela dell'ambiente**, al fine di mettere in collegamento persone, imprese e territori, oltre che fornire al Cliente un servizio di qualità e ai migliori livelli in termini di sicurezza, di gestione della mobilità e dell'assistenza.

1.1 L'AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.P.A.

L'organizzazione aziendale ha come obiettivo primario quello di **fornire al cliente un servizio che sia soddisfacente** in termini di **sicurezza**, di **gestione della mobilità** e **dell'assistenza**.

Nel tratto autostradale di competenza sono presenti:

- 25 autostazioni
- 4 centri servizi per l'assistenza commerciale
- 2 centri di manutenzione
- 8 centri degli Ausiliari della Viabilità
- 14 aree di servizio per parcheggio, rifornimento carburanti e ristoro
- 6 aree di sosta per parcheggio e ristoro e 6 aree per il solo parcheggio
- 1 autoparco

Sulle tangenziali sono presenti 20 aree di servizio.

1.1 L'AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.P.A.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La nostra Società opera seguendo fondamentali principi e valori, contenuti nel Codice Etico, che devono guidare la condotta di qualsiasi soggetto intenda avere rapporti con l'Azienda. **Tali principi e valori sono:**

Eguaglianza

La Società si ispira a criteri generali di eguaglianza fra i clienti senza discriminazioni di razza, lingua, sesso, etnia, religione, opinioni politiche e ceto sociale, garantendo parità di trattamento alle diverse categorie.

Imparzialità

La Società ispira i propri comportamenti con i clienti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

La Società è impegnata a mantenere la funzionalità dell'infrastruttura mediante gli interventi manutentivi. Non sono comunque imputabili alla Società casi di non continuità o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore. In tali situazioni, per ridurre il disagio, la Società si impegna, per quanto possibile, ad informare l'utenza impiegando le risorse e le tecnologie disponibili.

Libertà di scelta

La Società si impegna a lasciare al cliente la libertà di scelta fra i differenti soggetti erogatori e fra le diverse modalità di trasporto.

Efficienza ed efficacia

La Società è impegnata nel miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle proprie prestazioni mediante la predisposizione e l'adozione di misure organizzative, procedurali e tecniche, funzionali a questo obiettivo.

1.1 L'AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.P.A.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Partecipazione

La Società, per favorire la partecipazione, utilizza strumenti di comunicazione finalizzati al miglioramento del servizio autostradale. Ciascun cliente può rivolgersi al personale e alle strutture aziendali, anche tramite il sito www.autobspd.it, con segnalazioni scritte e verbali, avanzando suggerimenti ed osservazioni. Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova misura il gradimento del servizio offerto alla clientela, analizza quanto evidenziato dalla stessa e adotta le eventuali azioni di miglioramento.

Tutela della privacy

La Società si impegna a garantire la riservatezza dei clienti, che hanno il diritto di essere informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali e di esprimere un libero consenso.

Rispetto dell'ambiente

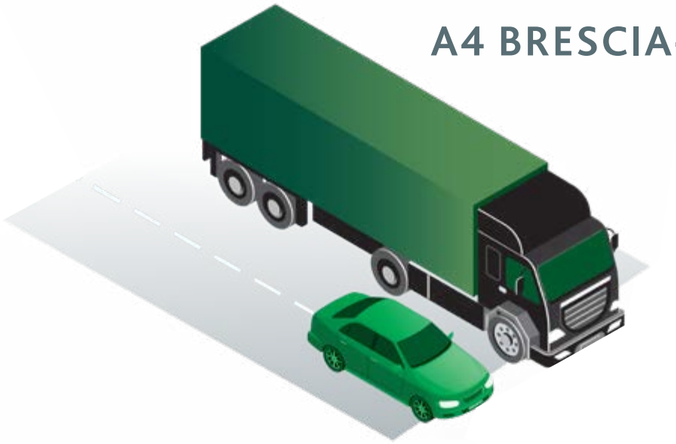
La Società intende proteggere l'ambiente riducendo, per quanto possibile, gli impatti ambientali correlati alla propria attività e favorendo la sensibilizzazione alle tematiche ambientali di tutti gli stakeholder di riferimento.

Salute e Sicurezza

La Società mantiene come cardine imprescindibile la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, assicurando informazione, formazione e addestramento continui in relazione alle attività svolte e impegnandosi sistematicamente ad eliminare i pericoli e ridurre i rischi nel rispetto dei requisiti legali applicabili.

1.1 L'AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.P.A.

Nel 2022 sono transitati:



A4 BRESCIA-PADOVA

veicoli effettivi
103.563.053

media giornaliera
283.734

A31 VALDASTICO

veicoli effettivi
22.985.312

media giornaliera
62.973

A4holding
an Abertis company

L'Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova è soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di **A4 Holding S.p.A.**, **società del Gruppo Abertis** che opera anche nei settori delle **tecnologie** e dei **servizi** a favore del cliente autostradale.

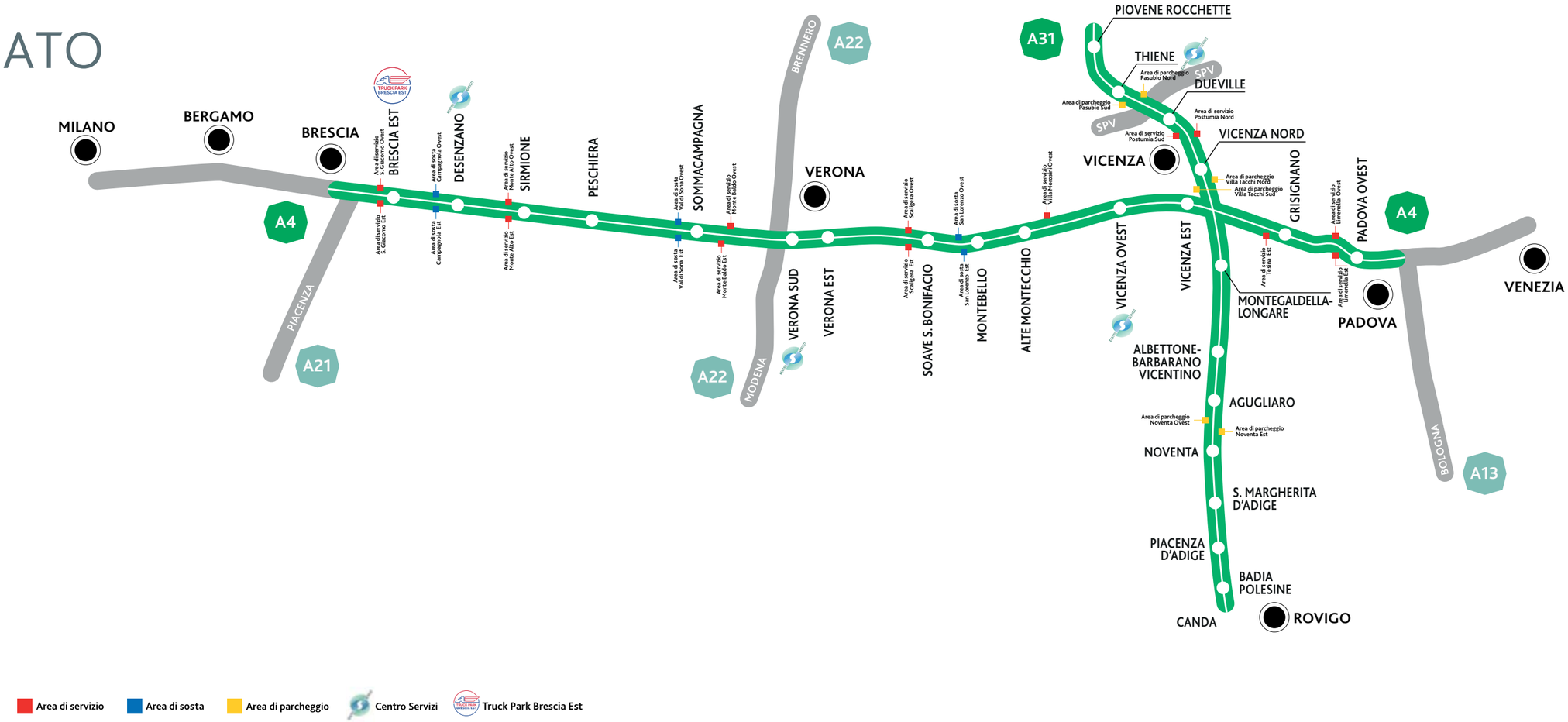
1.1 L'AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.P.A.

Alla gestione dell'infrastruttura collaborano inoltre con specifiche responsabilità:

- la **Polizia Stradale** ed i **Vigili del Fuoco** (compiti istituzionali)
- il **S.U.E.M. 118** per il soccorso sanitario
- le organizzazioni per il soccorso meccanico (**ACI** e **VAI**)
- le società che gestiscono le **aree di servizio** (carburanti e ristorazione)

1.1 L'AUTOSTRADA BRESCIA VERONA VICENZA PADOVA S.P.A.

IL TRACCIATO



1.2 LA NOSTRA STORIA

1.2 DA 70 ANNI AL FIANCO DEI VIAGGIATORI

Il 9 Giugno 2022 il Gruppo A4 Holding ha celebrato 70 anni di attività al servizio dei viaggiatori che attraversano il Nord-Est dell'Italia passando per uno degli assi stradali più trafficati d'Europa.

Questo importante traguardo conferma come la missione aziendale che ha ispirato la fondazione della Società Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. per mano dei rappresentanti di Enti e Istituzioni di Lombardia e Veneto sia ancora valida: sviluppare e gestire le infrastrutture di comunicazione viaria, mettendo in collegamento persone, idee e informazioni.

Forte dell'esperienza conquistata in più di 70 anni, la Società Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova si pone come operatore attento alla sicurezza, alla qualità del servizio offerto e alla sostenibilità. La sinergia tra competenze, tecnologie e servizi fornisce soluzioni sempre innovative per garantire un viaggio sicuro e confortevole, oltre ogni aspettativa.

2022
- 70 anni di attività

2016
- Internazionalizzazione

1999
- Società specializzate (servizi, ITS, telecomunicazioni, infrastrutture)

1986
- Incorporazione dell'Autostrada A31 Valdastico

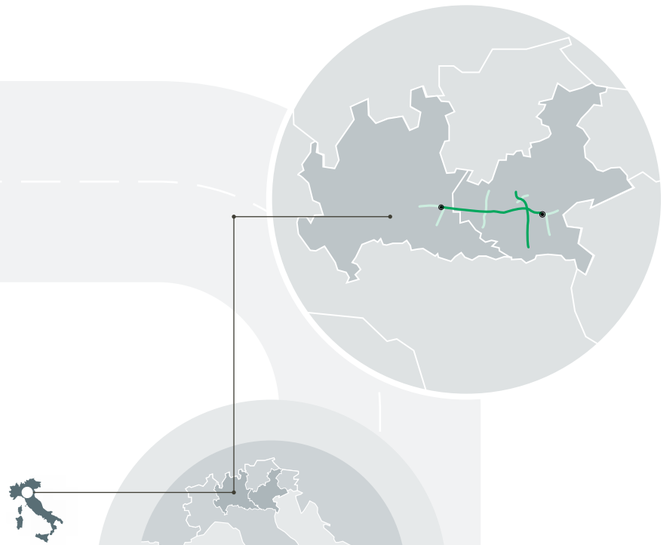
1962
- Apertura della prima tratta

1952
- Costruzione Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.

1.3

LA COMPOSIZIONE DELLA RETE

1.3 LA COMPOSIZIONE DELLA RETE



La rete autostradale in concessione alla Società per **complessivi 235,6 Km** è composta dall'autostrada A4 Brescia – Padova e l'autostrada A31 Valdastico.
L'autostrada A4 Brescia – Padova si inserisce nel corridoio europeo Mediterraneo collegando la Lombardia al Veneto e all'Est europeo e si interseca con la A21 Brescia - Piacenza, con la A22 Brennero - Modena, con la A13 Padova - Bologna.

L'autostrada A31 Valdastico, che attualmente si snoda da Canda (S.S. 434) fino a Piovene Rocchette per un totale di 89,5 Km, per il tratto Vicenza – Trento fa parte della Comprehensive Network e collega il Corridoio Mediterraneo al Corridoio Scandinavo-Mediterraneo. Appositi cartelli, posti ad inizio competenza, consentono di identificare la tratta in concessione.

L'intermodalità è assicurata da una vasta rete di infrastrutture presenti sul territorio di riferimento: infatti il tracciato della A4 corre pressoché parallelo alla linea ferroviaria Milano - Venezia, sulla quale sono presenti numerose stazioni ferroviarie ed alcuni interporti (Verona/Quadrante Europa, Padova). Sulla direttrice dell'Autostrada A4 sono inoltre situati gli aeroporti di Milano - Linate, di Bergamo - Orio al Serio, di Brescia - Montichiari, di Verona - Villafranca, di Venezia - Tessera nonché il porto di Venezia.

1.3 LA COMPOSIZIONE DELLA RETE

La **viabilità alternativa**, utilizzata tra l'altro in caso di gravi emergenze, è costituita a livello locale dalle Tangenziali di Brescia, di Lonato, di Verona, di Vicenza, di Padova, dalla S.R. 11 che corre quasi parallela al tracciato autostradale, dalla S.S. 434 Transpolesana da Verona a Rovigo che interseca a Canda l'Autostrada A31 Valdastico e da altre strade statali e/o provinciali segnalate localmente.

A livello autostradale le possibili alternative sono costituite dall'Autostrada del Brennero (A22), dalla Padova - Bologna (A13), dalla Milano - Bologna (A1), dalla Brescia - Piacenza (A21).

1.3 LA COMPOSIZIONE DELLA RETE

VIABILITÀ ALTERNATIVA

1.4

I PIANI DI POTENZIAMENTO DELLA RETE AUTOSTRADALE

1.4 I PIANI DI POTENZIAMENTO DELLA RETE AUTOSTRADALE

In relazione all'evolversi delle esigenze legate alla mobilità, la Società sviluppa il proprio impegno nel **potenziamento e/o nell'adeguamento della rete infrastrutturale**, attraverso l'attuazione degli obiettivi inseriti nel piano finanziario allegato alla convenzione vigente con la Direzione generale per le strade e le autostrade, l'alta sorveglianza sulle infrastrutture stradali e la vigilanza sui contratti concessori autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La Società ha realizzato numerose ed importanti opere elencate nel sito www.autobspd.it, alla sezione "***Progetti***"), In corso di esecuzione vi sono ulteriori interventi, tra i quali i principali sono i lavori per la realizzazione dei nuovi caselli di Montecchio Maggiore e di Castelnuovo del Garda. Altre opere sono in fase progettuale/approvativa.
Per il completamento verso nord dell'Autostrada A31 (www.a31valdastico.it) - il principale investimento assegnato in concessione - procedono le attività tecniche ed amministrative preparatorie all'avvio dei lavori. In aggiunta alle nuove opere, sono inoltre previsti numerosi interventi di manutenzione straordinaria.

1.4 I PIANI DI POTENZIAMENTO DELLA RETE AUTOSTRADALE

LO STATO DEI LAVORI

La rappresentazione schematica che segue si riferisce allo stato di attuazione delle principali opere programmate nel vigente piano finanziario della Società e nei successivi aggiornamenti proposti al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La rappresentazione grafica delle fasi in corso, riferite alle singole opere, è necessariamente semplificata.

Nella realtà, il processo di progettazione e costruzione di un'opera pubblica si presenta articolato e complesso e la sua durata risulta condizionata, oltre che dai tempi tecnici di progettazione e realizzazione, da quelli occorrenti per concludere le procedure di approvazione avviate presso i vari enti interessati.

1.4 I PIANI DI POTENZIAMENTO DELLA RETE AUTOSTRADALE

INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI

IN PROGETTAZIONE

- NUOVO COLLEGAMENTO STRADALE DELLA TANGENZIALE SUD DI VICENZA CON ARCUGNANO E ALTAVILLA
- POTENZIAMENTO DELLA VIABILITÀ DI ADDUZIONE DEL CASELLO DELLA A31 DI VICENZA NORD (VIA A. MORO)
- REVISIONE DELLA SITUAZIONE VIARIA DEL CASELLO DI VERONA SUD
- REVISIONE DELLA SITUAZIONE VIARIA DEL NODO DI VERONA SUD E COLLEGAMENTO CON LA TANGENZIALE SUD DI VERONA.

IN APPROVAZIONE

- RIQUALIFICAZIONE DELLA VIABILITÀ ESTERNA AL CASELLO DELLA A31 DI THIENE

IN COSTRUZIONE

- NUOVA AUTOSTAZIONE DI CASTELNUOVO DEL GARDA
- NUOVA AUTOSTAZIONE AUTOSTRADALE DI ALTE MONTECCHIO

OPERE ULTIMATE

1.4 I PIANI DI POTENZIAMENTO DELLA RETE AUTOSTRADALE

MANUTENZIONI STRAORDINARIE

IN PROGETTAZIONE

- INTERVENTI DI CONTENIMENTO DEL RUMORE (LEGGE 447/95) - PRIORITÀ DA 1 A 6
- ALLARGAMENTO CAVALCAVIA CALCINESE A COLOGNOLA AI COLLI (VR)
- RIQUALIFICAZIONE BARRIERE DI SICUREZZA SUL BORDO LATERALE LUNGO L'A4
- FABBRICATI E IMPIANTI DELLE AREE DI SERVIZIO A31 SUD (CASTEGNERO DELLE CILIEGIE E NANTO DEGLI ULIVI)

IN APPROVAZIONE

- AMPLIAMENTO DELLA SEDE AUTOSTRADALE DELLA A4 IN CORRISPONDENZA DELLA LINEA FERROVIARIA VR-BO
- IMPIANTI GALLERIA S. ZENO (LONATO - BS)
- SISTEMAZIONE PIAZZALI AREE DI SERVIZIO E SERVIZI ALL'UTENZA
- REALIZZAZIONE DI N. 5 PANNELLI MESSAGGIO VARIABILE IN A31 E SU VIABILITÀ ESTERNA A4, NONCHÈ INSTALLAZIONE DI N. 2 TELECAMERE IN ITINERE
- RIQUALIFICAZIONE BARRIERE DI SICUREZZA ESISTENTE DI VECCHIO IMPIANTO. LOTTI 1 2
- RIQUALIFICAZIONE BARRIERE DI SICUREZZA ESISTENTI E REALIZZAZIONE NUOVE BARRIERE DI SICUREZZA, COMPRESA LA RISOLUZIONE DEI PUNTI SINGOLARI. LOTTI 1 2 3

IN COSTRUZIONE

- AMPLIAMENTO DELLA SEDE AUTOSTRADALE DELLA A4 IN CORRISPONDENZA DELLA LINEA FERROVIARIA MI-VE DI DUE SOTTOVIA FERROVIARI
- RIQUALIFICAZIONE BARRIERE DI SICUREZZA NEI TRATTI IN AFFIANCAMENTO TRA A4 E TANGENZIALE SUD DI VERONA
- RIFACIMENTO PROFONDO DELLE PAVIMENTAZIONI
- REALIZZAZIONE DEL NUOVO CENTRO OPERATIVO VIABILITÀ DI VERONA SUD CON IMPLEMENTAZIONI TECNOLOGICHE E INTEGRAZIONE CON NUOVI SISTEMI DI COMUNICAZIONE ALL'UTENZA (SMART ROAD)

OPERE ULTIMATE

- REALIZZAZIONE DEL NUOVO CENTRO OPERATIVO AUTOSTRADALE VENETO PER IL CONTROLLO DEI TRATTI AUTOSTRADALI VENETI DA PARTE DELLA POLIZIA AUTOSTRADALE (C.O.A.V.)

1.5

GESTIONE DELLE INTERFERENZE AV/AC

1.5 GESTIONE DELLE INTERFERENZE AV/AC

A partire dal 2020 il Consorzio Cepav due ha avviato i lavori di potenziamento del collegamento AV/AC Milano – Venezia, con la realizzazione della linea ferroviaria ad alta velocità Brescia Est – Verona.

Nel 2021 sono seguite le lavorazioni avviate dal consorzio Iricav due per la realizzazione della linea AV/AC Verona – Padova, di cui ad oggi è in costruzione il 1° lotto funzionale, Verona - bivio Vicenza.

La Società Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova si è attivata per gestire proattivamente qualsiasi tipo di interferenza generata sul traffico, con l'obiettivo di garantire la sicurezza sull'intera tratta di competenza e assicurare il minor disagio possibile ai viaggiatori.

1.5 GESTIONE DELLE INTERFERENZE AV/AC

Team a supporto del progetto.
A tal fine operano due team di Project Management Office (PMO, Ufficio Gestione Progetto) altamente specializzati, che hanno il compito di sovraintendere e coordinare, dal punto di vista gestionale, lo sviluppo delle attività di ingegneria e quelle relative all'esercizio autostradale.

Potenziamento delle figure chiave.
Oltre al rafforzamento dell'informazione preventiva sulla programmazione dei lavori è stato previsto il potenziamento di squadre dedicate alle attività di sorveglianza dei cantieri e della gestione quotidiana di tutte le operazioni finalizzate al mantenimento di una viabilità scorrevole e sicura.

Informazione costante
La Società ha implementato un progetto di stakeholder engagement e rafforzato l'informazione preventiva sulla programmazione dei cantieri per ridurre al minimo il rischio di possibili ricadute sulle realtà interessate dai lavori.

1.6

IL PEDAGGIO

1.6 IL PEDAGGIO

COS'È IL PEDAGGIO

Il pedaggio è il prezzo corrisposto dal cliente per l'utilizzo dell'infrastruttura, in funzione dei costi di costruzione, manutenzione e gestione della rete autostradale. Il pedaggio è commisurato alla tariffa base unitaria determinata dalla classe di appartenenza dell'automezzo (sistema "Assi - Sagoma" con 5 classi) e dalla caratteristica dell'infrastruttura (autostrada di pianura o di montagna); è commisurato altresì ai chilometri percorsi; all'integrazione del canone annuo (diversificato in base alla classe del veicolo e variabile annualmente come previsto dalla Legge 122/2010); all'IVA (22%).
Il valore del pedaggio così determinato viene, secondo quanto stabilito dal D.I. 12/11/2001, arrotondato ai 10 centesimi di €uro (inferiori o superiori) influendo positivamente o negativamente sulla percentuale di variazione annua. Sul sito aziendale inviaggio.autobspd.it, nella sezione "***Pedaggi e Pagamenti***", è possibile calcolare l'importo dei pedaggi e sono disponibili ulteriori informazioni.

Le tariffe, previa autorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, sono aggiornate da ciascuna Concessionaria con cadenza annuale sulla base di un sistema denominato price-cap, previsto dalla legge, che tiene conto del tasso d'inflazione programmato, del recupero di produttività aziendale e della qualità del servizio. Questi ultimi due parametri variano, in positivo o in negativo, in base ai risultati ottenuti dalla Concessionaria e sono verificati dalla Direzione generale per le strade e le autostrade, l'alta sorveglianza sulle infrastrutture stradali e la vigilanza sui contratti concessori autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

1.6 IL PEDAGGIO

SISTEMI DI PAGAMENTO

I pedaggi possono essere pagati attraverso diverse modalità:

- con telepedaggio e addebito su c.c. bancario o postale.
- con carte (Viacard, bancomat, Postamat o di credito abilitate) e addebito su conto corrente bancario o postale
- in contanti

I pagamenti con le varie tipologie di carte non comportano maggiorazioni di costi e non richiedono l'inserimento del codice personale di identificazione. Le Carte di Credito convenzionate sono Visa, Eurocard/Mastercard, Maestro, Aura, American Express.

1.6 IL PEDAGGIO

SEGNALETICA

Una pista di uscita può essere abilitata esclusivamente ad una tipologia di pagamento (carte o telepedaggio) o più tipologie (contanti e carte, carte e telepedaggio, contanti e carte e telepedaggio).

Ogni pista è dotata di specifica segnaletica:

PISTA TELEPEDAGGIO (AUTOMATICA) -
segnaletica verticale ed orizzontale di colore giallo (abilitata anche ai motocicli presente l'apposito simbolo)

PISTA PER CARTE (AUTOMATICA) -
segnaletica verticale ed orizzontale di colore blu

PISTA PER TELEPEDAGGIO E CARTE (BIMODALE) -
segnaletica verticale ed orizzontale di colore gialloblu

PISTA PER PAGAMENTO IN CONTANTI E CARTE (CASSA AUTOMATICA) -
segnaletica verticale e orizzontale bianca

PISTA PER PAGAMENTO IN CONTANTI, CARTE E TELEPEDAGGIO (CASSA AUTOMATICA TRIMODALE) -
segnaletica verticale e orizzontale bianca, gialla e blu

PISTA PER PAGAMENTO IN CONTANTI E CARTE (MANUALE - PRESIDIATA DA PERSONALE) -
segnaletica orizzontale bianca

SEGNALETICA DI PENSILINA

Telepedaggio

Carte e telepedaggio

Self-service (contanti, carte e telepedaggio)

Carte

Self-service (carte e contanti)

Manuale con operatore

1.6 IL PEDAGGIO

CASELLI

A4

BRESCIA-PADOVA

ENTRATE			CASELLI A4	USCITE					
1	3	1	Padova Ovest		5	1	4		
	2		Grisignano		2		2		1
	2	1	Vicenza Est		3		2	1	
1	2	1	Vicenza Ovest		3		3	1	
	2		Montecchio		2		1	2	
	2		Montebello		2		1	1	
	2	1	Soave		2		3	1	
	2	2	Verona Est		3		3	1	
2	2	1	Verona Sud		7	3	4	1	
	2		Sommacampagna		2		1	1	
	2	1	Peschiera	2	3		2		1
	2		Sirmione		2		2		1
1	3		Desenzano		3		2	1	1
	3		Brescia Est		2		2		1

ENTRATA CON RITIRO BIGLIETTO

ENTRATA BIMODALE (BIGLIETTO, TELEPEDAGGIO)

ENTRATA CON TELEPEDAGGIO

USCITA CON OPERATORE

USCITA CASSE AUTOMATICHE

USCITA CON CARTE

USCITA CON TELEPEDAGGIO

USCITA BIMODALE (CARTE, TELEPEDAGGIO)

USCITA TRIMODALE (CONTANTI, CARTE, TELEPEDAGGIO)

1.6 IL PEDAGGIO

CASELLI A31 VALDASTICO

ENTRATE			CASELLI A31	USCITE					
1	2		Piovene Rocchette		2		1	1	
	2		Thiene		2		1	1	
	2		Dueville		2		1	1	
	2		Vicenza Nord		2		1	1	
	2	1	Montegaldella Longare				1		2
	2	1	Albettone Barbarano V.no				1		2
	2	1	Agugliaro				2		2
	2	1	Noventa Vicentina				1		2
	2	1	Santa Margherita d'Adige				1		2
	2	1	Piacenza d'Adige				1		2
	2	2	Badia Polesine		3		2	2	

ENTRATA CON RITIRO BIGLIETTO

ENTRATA BIMODALE (BIGLIETTO, TELEPEDAGGIO)

ENTRATA CON TELEPEDAGGIO

USCITA CON OPERATORE

USCITA CASSE AUTOMATICHE

USCITA CON CARTE

USCITA CON TELEPEDAGGIO

USCITA BIMODALE (CARTE, TELEPEDAGGIO)

USCITA TRIMODALE (CONTANTI, CARTE, TELEPEDAGGIO)

1.6 IL PEDAGGIO

MODALITÀ DI RISCOSSIONE DEL PEDAGGIO E ASSISTENZA

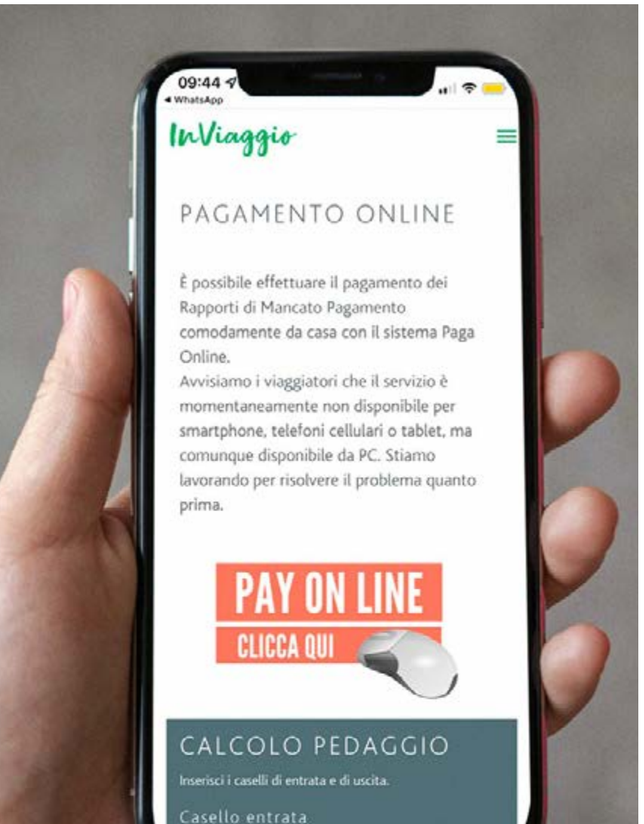
In entrata, i viaggiatori devono ritirare dagli emettitori automatici il biglietto che identifica l'autostazione di ingresso. In uscita, nelle piste manuali, automatiche o casse automatiche, dopo la convalida del biglietto ed il pagamento del pedaggio viene rilasciato dal personale o dalle apparecchiature, previa richiesta, un **attestato di transito o uno scontrino di pedaggio con l'importo corrisposto**. Per i clienti dotati di telepedaggio il transito, in entrata ed in uscita, viene automaticamente registrato senza necessità di fermata, il pedaggio viene addebitato direttamente su conto corrente con successiva comunicazione dell'elenco dei transiti e relativa fatturazione. Nelle piste manuali l'assistenza ai clienti da parte del personale è diretta; le piste automatiche e le casse automatiche sono invece costantemente assistite a distanza da un operatore in grado di supportare i clienti nelle operazioni di esazione o per altre problematiche.

Pertanto, **in caso di imprevisti sulle piste telepedaggio**, automatiche o casse automatiche si consiglia di:

- non scendere dal veicolo e, per motivi di sicurezza, non fare retromarcia;
- premere il pulsante di richiesta di intervento (help) situato sulla cabina o sull'apposita colonnina;
- seguire le istruzioni fornite a distanza dall'operatore.

1.6 IL PEDAGGIO

MANCATI PAGAMENTI



In caso di impossibilità a corrispondere l'intero importo del pedaggio o parte di esso (malfunzionamento delle carte, mancanza di denaro, etc.), viene emesso un **mancato pagamento parziale o totale con registrazione della targa** e, ove possibile, con fotografia del veicolo o registrazione dei dati anagrafici del cliente. Questo deve corrispondere quanto prima l'importo dovuto. Se il pagamento avviene **entro 15 giorni dall'emissione** del mancato pagamento, **non viene addebitata nessuna spesa ulteriore**; in caso contrario, in applicazione dell'art. 176, comma 11 bis del Nuovo Codice della Strada, saranno addebitate le relative spese.

Il mancato pagamento emesso dalla Società può essere saldato:

- negli uffici o nelle piste presidiate da personale presso le autostazioni di competenza;
- presso i quattro Centri Servizi di Desenzano, Verona Sud, Vicenza Ovest, Thiene;
- mediante bollettino di conto corrente postale, bonifico bancario e on-line, come indicato sul sito inviaggio.autobspd.it, alla voce di menu "***Pedaggi e Pagamenti***", alla pagina "***Assistenza Commerciale***" e nella sezione "***Rapporti di mancato pagamento***".

Per informazioni più dettagliate contattare i Centri Servizi (tutti i numeri e gli indirizzi utili sono reperibili alla ***sezione Rubrica***) o consultare il sito inviaggio.autobspd.it, nell'apposita sezione "***Servizio Clienti***" .

1.6 IL PEDAGGIO

CLIENTE SPROVVISTO DEL BIGLIETTO DI INGRESSO

In base all'art. 176 comma 16 del Nuovo Codice della Strada per il cliente sprovvisto di biglietto di entrata il pedaggio viene calcolato dalla stazione più lontana. Successivamente, il cliente ha la facoltà, contattando i Centri Servizi, di provare l'effettiva provenienza mediante la presentazione del biglietto ritrovato, di altra documentazione o di dichiarazioni di terzi, e pagare il solo pedaggio corrispondente al tragitto autostradale percorso.

FATTURAZIONE DEI PEDAGGI

L'attestato di transito e lo scontrino di pedaggio non sono titoli validi ai fini fiscali; per ottenere il rilascio della fattura, in caso di pagamento in contanti, con bancomat o con carte di credito, è necessario pertanto **inoltrare specifica richiesta alla Società su apposito modulo** (reperibile presso i caselli, i Centri Servizi ed il sito inviaggio.autobspd.it, alla sezione "***Pedaggi e Pagamenti***"), allegando attestati e scontrini in originale.

Ai titolari di tessere Viacard di conto corrente o di sistemi di telepedaggiamento, la fatturazione dei transiti è fornita periodicamente dai fornitori del servizio.

1.7

IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

I principali fattori del servizio

1. SICUREZZA DELL'INFRASTRUTTURA
2. GESTIONE DELLA VIABILITÀ
3. INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI
4. COMFORT
5. ASSISTENZA AL TRAFFICO
6. ASSISTENZA COMMERCIALE

La Società intende offrire un servizio di qualità migliorando costantemente i vari fattori ed i relativi indicatori strutturali o prestazionali. Per questo è fortemente impegnata nello **sviluppo delle infrastrutture autostradali e stradali** per adeguarle alla domanda di mobilità.

Tuttavia, **l'impegno per la sicurezza** deve costituire un valore imprescindibile anche per il cliente. Infatti il viaggiatore contribuisce a determinare la qualità del servizio offerto ed il livello di sicurezza adottando, nel rispetto scrupoloso del Codice della Strada, modalità di guida responsabili e confacenti alle condizioni del traffico e dell'infrastruttura.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

SICUREZZA DELLA INFRASTRUTTURA

LE PAVIMENTAZIONI

La Società ha avviato dai primi anni Novanta l'impiego di pavimentazioni drenanti e fono assorbenti, che coprono l'intera tratta in gestione e che consentono di migliorare la sicurezza in presenza di condizioni atmosferiche avverse.

Annualmente viene effettuato il monitoraggio delle pavimentazioni con idonea strumentazione per verificarne il grado di usura e vengono eseguiti significativi interventi di rifacimento per mantenere adeguati standard di aderenza e di regolarità.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

SICUREZZA DELLA INFRASTRUTTURA

LE BARRIERE DI SICUREZZA

Sullo spartitraffico centrale delle tratte di competenza A4 Brescia-Padova e A31 Valdastico sono installati guard-rail a tripla onda in modo da impedire il salto di carreggiata. La corsia laterale di destra, per il 52% circa in A4 e per l'85% circa in A31, è parimenti protetta da barriere di sicurezza, a doppia o tripla onda, nei punti di maggior criticità.

La Società interviene per la sostituzione delle barriere danneggiate a seguito di incidenti stradali. Relativamente all'intera tratta gestita dell'A4 sono in corso di approvazione alcune progettazioni di riqualificazione di barriere di sicurezza, compresa la risoluzione di punti singolari. Alcuni di questi interventi sono già stati realizzati e altri sono in corso di esecuzione: in particolare, è in corso di realizzazione avanzata la riqualificazione delle barriere di sicurezza tra l'autostrada A4 e la Tangenziale Sud di Verona.

LA SEGNALETICA

Le tratte di competenza sono dotate di opportuna segnaletica orizzontale e verticale ad alta rifrangenza sia di indicazione che di limitazione. Inoltre, per allertare gli automobilisti dello spostamento verso la corsia di emergenza, il margine destro della carreggiata è delimitato da una striscia rifrangente con piccole bande sonore. Periodicamente viene effettuato il ripasso della segnaletica orizzontale e vengono sostituiti i segnali verticali danneggiati. Inoltre la Società ha installato nel tratto Soave-Montebello un sistema Antinebbia costituito da una serie di segnalatori luminosi, che vengono attivati ogni qualvolta si presentino situazioni di pericolo quali incidenti, code, cantieri o nebbia.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

SICUREZZA DELLA INFRASTRUTTURA

GLI IMPIANTI

La Società ha installato **sistemi di illuminazione** adeguati nei punti ritenuti più critici quali le gallerie, i piazzali delle autostazioni, gli svincoli per migliorare la visibilità in particolare nelle ore notturne o in caso di foschia o nebbia.
La Società verifica periodicamente il buon funzionamento di tali impianti. Inoltre in alcuni dei punti critici sopracitati è stata potenziata la segnaletica verticale con l'installazione di cartelli muniti di lampade a led.

Per consentire al cliente di richiedere, in caso di necessità, l'intervento dei soccorsi meccanici e/o sanitari, mettendosi in contatto direttamente con il Centro Operativo autostradale, ogni due chilometri sono installate in autostrada delle **colonnine S.O.S.** con fonia di nuova generazione e dotate di telecamera. Sulla pavimentazione della corsia di emergenza apposite frecce indicano la direzione per raggiungere la colonnina più vicina.

Sul sito www.autobspd.it, nella sezione "***Sicurezza***", alla voce "***Impianti tecnologici***", sono disponibili ulteriori informazioni, comprese le chilometriche interessate. La Società utilizza inoltre, in funzione degli usi precipui, altri tipi di impianti quali quelli di ventilazione e antincendio nelle gallerie o di rilievo dei dati meteo e di traffico.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

SICUREZZA DELLA INFRASTRUTTURA

LE RECINZIONI E LA MANUTENZIONE DELLE AREE A VERDE

Al fine di prevenire l'ingresso di animali vaganti sulla carreggiata sono effettuati dagli **Ausiliari della Viabilità** dei **controlli giornalieri delle recinzioni laterali** ed in caso di buchi o abbassamenti si interviene tempestivamente per il loro ripristino.

Periodicamente viene altresì effettuata la manutenzione delle aree a verde mediante lo sfalcio dell'erba, comprese le operazioni di capitozzatura, ceduazione e/o sostituzione arbusti, al fine di garantire la visibilità della segnaletica laterale e di assicurare una adeguata pulizia delle scarpate. I cavalcavia autostradali sono muniti di idonee reti di protezione per impedire l'eventuale lancio di oggetti sulle carreggiate; inoltre, al fine di consentire l'identificazione dei cavalcavia e facilitare la segnalazione di eventuali anomalie, ogni cavalcavia è individuato tramite due cartelli, a sfondo marrone ed un numero progressivo, posti prima e dopo ciascun manufatto.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

SICUREZZA DELLA INFRASTRUTTURA

MONITORAGGIO PONTI, VIADOTTI E CAVALCAVIA

La Società, avvalendosi di idonea strumentazione, effettua periodicamente il **controllo della stabilità e della funzionalità di ponti**, **viadotti** e **cavalcavia**. Sulla base dei rilievi effettuati vengono quindi programmati i necessari interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria.

PIAZZOLE DI SOSTA PER EMERGENZA

Su tutto il tratto A4 di competenza e sulla A31 Valdastico tra l'interconnessione con l'A4 e Canda (S.S. 434), sono presenti, ogni 500 metri circa, delle **piazzole per la sosta di emergenza**. Le piazzole di sosta sono presenti anche su tutte le tangenziali ad eccezione della Tangenziale Nord di Padova. Periodicamente ne viene curata la pulizia. Dal 1° novembre 2014, per ragioni di sicurezza, su tutte le piazzole di sosta lungo l'Autostrada A4 Brescia-Padova è stato imposto il "divieto di sosta" per tutti i mezzi ad eccezione di situazioni di emergenza.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

LA VIABILITÀ AI CASELLI

Il collegamento alla viabilità ordinaria è assicurato tramite **25 autostazioni,** mediamente una ogni 10 km. Ciascun casello è dotato, in entrata ed in uscita, di un numero di piste di varia tipologia, sufficienti a fronteggiare i flussi di traffico previsti. Alcune di queste piste sono dedicate al transito dei trasporti eccezionali. La Società si impegna ad adeguare le applicazioni tecnologiche di casello, anche al fine di **contenere i tempi di attesa per le operazioni di esazione**.

I CANTIERI PER LAVORI

I cantieri per lavori sono finalizzati a mantenere le condizioni di sicurezza dell'infrastruttura e in quanto tali sono indispensabili; tuttavia la loro presenza in particolari momenti può incidere sulla fluidità del traffico.

Per ridurre i disagi che i lavori possono arrecare, la Società:

- pianifica attentamente i cantieri e, per quanto possibile, li attiva nei periodi a minor traffico;
- opera, ove ciò sia compatibile con le lavorazioni, nell'arco delle 24 ore o solo in orario notturno;
- informa preventivamente e con varie modalità i viaggiatori (es.: portali a messaggio variabile, sito internet, e ancora media come giornali, radio e televisioni);
- prevede generalmente la disponibilità di almeno due corsie per carreggiata sulla A4 Brescia-Padova e di una corsia sulla A31 Valdastico, anche ricorrendo allo scambio di carreggiata;
- potenzia, rispetto agli obblighi di legge, la segnaletica di preavviso;
- ricorre all'impiego, quando possibile in base alla tipologia di lavorazione, cantieri mobili segnalati e protetti.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

GLI INCIDENTI

La Società, tramite il proprio **Centro Operativo** e in collaborazione con la **Polizia Stradale**, coordina le attività per il ripristino della viabilità in caso di incidente prevedendo l'intervento del proprio personale (Ausiliari della Viabilità - Manutenzione) e dei mezzi di soccorso esterni (officine per soccorso meccanico, Suem 118, Vigili del Fuoco).
Nel contempo la Società attiva i **canali di informazione disponibili** (portali a messaggi variabili ed emittenti radiofoniche) per avvisare i viaggiatori degli eventi in atto. Le situazioni di emergenza sono gestite secondo procedure aziendali definite per un efficace coordinamento di tutte le risorse impiegate e la salvaguardia dell'ambiente. Gli stessi automobilisti in transito possono allertare il numero verde aziendale o la Polizia Stradale per segnalare le situazioni di emergenza (tutti i numeri e gli indirizzi utili sono reperibili alla ***sezione Rubrica***).

Sul sito dell'Associazione Italiana Società Concessionarie Autostrade e Trafori (www.aiscat.it) è disponibile, fra l'altro, il quadro riassuntivo dell'andamento dell'incidentalità autostradale.

PERCORSI ALTERNATIVI

In caso di gravi emergenze a seguito di incidenti che si verificano lungo i tracciati della A4 Brescia-Padova e della A31 Valdastico sono stati predisposti, in collaborazione con le varie Prefetture, dei **percorsi alternativi** che interessano le **tangenziali ed i raccordi gestiti dalla Società nonché altre strade statali, regionali o provinciali**. In uscita dalle tratte autostradali è collocata un'apposita segnaletica direzionale che indica anche come raggiungere le varie località o le stazioni ferroviarie, gli aeroporti, etc. (vedi l'apposita sezione, "***Composizione della rete***").

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

I SERVIZI INVERNALI

Per mantenere, anche durante il periodo invernale ((compreso tra i mesi di novembre e marzo), buone condizioni di transitabilità, la Società attiva uno specifico servizio che si avvale di risorse interne, di fornitori, di attrezzature (spargisale, lame sgombraneve, mezzi speciali) e dispone di un quantitativo adeguato di cloruri. In particolare, quando le condizioni meteo avverse lo richiedono, viene svolto un **servizio preventivo di trattamento antighiaccio** della **pavimentazione** mediante lo spargimento di sostanze fondenti. In caso invece di precipitazioni nevose, oltre ai mezzi spargisale, apposite squadre provvedono allo **sgombero della neve** utilizzando mezzi dotati di lame sgombraneve. Nel periodo **tra il 15 Novembre e il 15 Aprile** è stata emessa una ordinanza che obbliga i viaggiatori che transitano sulle tratte A4 Brescia-Padova e A31 Valdastico ad avere montati sui propri mezzi **pneumatici invernali** o di tenere a bordo **catene da neve**.

LIMITAZIONI AL TRAFFICO

I trasporti o i mezzi eccezionali, con limiti di velocità di 40 km/h o che superano i 35 metri di lunghezza o i 3,50 metri in larghezza, possono circolare esclusivamente in orario notturno compreso tra le ore 21.00 e le 06.00. Inoltre vige il **divieto di transito totale per tutti i trasporti eccezionali** dalle ore 06.00 alle 10.00 del lunedì e dalle 16.00 alle 21.00 del venerdì.

In conformità al Codice della Strada e agli altri provvedimenti di carattere generale sono inoltre in vigore i seguenti limiti di velocità in luogo dei 130 abituali:

- in caso di pioggia 110 km orari;
- con nebbia 50 km orari.

Sul sito inviaggio.autobspd.it, alla sezione "Autotrasporti" sono disponibili dettagliate e aggiornate informazioni sui divieti di circolazione adottati a livello nazionale per mezzi pesanti superiori a 7,5 tonnellate e veicoli definiti eccezionali nonché il calendario annuale sulle previsioni di traffico, nel quale sono evidenziati i giorni con maggiori criticità. Sempre sul sito sono segnalate eventuali sospensioni dei divieti stessi, dopo l'apposita comunicazione da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI

I PORTALI A MESSAGGI VARIABILI

La Società ha installato n. **36 portali a messaggi variabili** (**PMV**) sulla viabilità ordinaria in prossimità delle autostazioni per rendere note ai viaggiatori, prima dell'ingresso in autostrada, le eventuali anomalie di traffico (es.: incidenti, code, cantieri, condizioni meteo avverse, etc.). Le stesse informazioni sono riportate anche sui nuovi pannelli elettronici posti su due delle piste di entrata di 18 caselli (14 sull'Autostrada A4 Brescia-Padova e 4 invece sull'A31 Valdastico) per un totale di 36.
Al fine di fornire all'utenza informazioni utili a valutare se proseguire o meno il viaggio, lungo il tragitto autostradale, prima di ogni svincolo o raccordo (mediamente ogni 9 km), sono installati n. 45 portali a messaggi variabili.
In totale sono installati 117 PMV.

IL NUMERO VERDE

Numero Verde 800-012812

Sono attivi 24 ore su 24 il **numero verde** (800-012812), che fa riferimento diretto al Centro Operativo della Società ed un ulteriore numero verde gratuito (800996099) tramite il Servizio "InfoViaggiando", per ricevere informazioni sullo stato del traffico e sulle condizioni meteo. Il numero verde è diffuso attraverso la Carta dei Servizi, il nostri siti internet e social media network, oltre che il biglietto di esazione.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI

I SITI INTERNET

Utilizziamo i siti della Capogruppo A4 Holding e di ogni specifica Business Unit (Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova, A4 Mobility, A4 Trading e GlobalCar) per rappresentare il Gruppo e i suoi asset, l'infrastruttura, i progetti, i valori e gli obiettivi legati alla sostenibilità, alla qualità del servizio e della sicurezza, le tecnologie e i servizi.

Il sito InViaggio (inviaggio.autobspd.it) è il portale web principalmente destinato alla **comunicazione in tempo reale degli eventi di viabilità**; contiene notizie aggiornate sulle condizioni del traffico, i cantieri attivi e le immagini rilevate dalle telecamere poste lungo il percorso autostradale. Riporta informazioni indispensabili per un viaggio privo di inconvenienti ed è inoltre arricchito da due diverse sezioni dedicate alla sicurezza del viaggiatore e alla valorizzazione e promozione del territorio attraversato dalle tratte di nostra competenza. Nel 2022 gli utenti del sito inviaggio.autobspd.it sono stati 50.381.

LA APP "INFOVIAGGIANDO"

Dal 2018 è attiva la App gratuita "InfoViaggiando", che fornisce ai viaggiatori tutte le informazioni utili sulla viabilità e il traffico delle reti gestite dalle tre Concessionarie del Nordest: Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova, Cav-Concessioni Autostradali Venete e Autovie Venete, coprendo un totale di circa 500 chilometri di rete autostradale. La App offre al cliente un servizio completo e a 360 gradi, permettendo di consultare le webcam, gli avvisi, le previsioni del traffico, i divieti di transito, le tratte in cui sono operativi i tutor; consente inoltre di calcolare il pedaggio e verificare l'operatività delle aree di servizio.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI

I NOTIZIARI RADIO

Informazioni sullo stato della viabilità sono diffuse tramite Televideo e via radio attraverso emittenti locali (frequenze 88,400 - 90,400 - 99,650 - 100,500 - 103,900 in base ai vari tratti), emittenti convenzionate con il servizio "InfoViaggiando" o a livello nazionale nel corso di "**Onda Verde - CISS Viaggiare Informati**", con un notiziario ogni ora e comunicazioni fuori programma per segnalare eventuali emergenze.

I GIORNALI

Qualora si preveda che gli interventi programmati sulla rete autostradale possano avere ripercussioni significative sulla viabilità, la Società invia preventivamente specifiche comunicazioni ai media di interesse per informare i viaggiatori dei possibili disagi.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

COMFORT

LE AREE DI SERVIZIO

Sulle tratte di competenza, ogni 25 chilometri circa, sono costantemente disponibili n. **14 aree di servizio**: n. 12 sulla A4 Brescia-Padova e n. 2 sulla A31 Valdastico. Tutte le aree sono accessibili H24 ai viaggiatori diversamente abili e dotate di strutture atte a soddisfare le esigenze di relax, di rifornimento carburante e di ristoro (tutti i numeri e gli indirizzi utili sono reperibili alla ***sezione Rubrica***).

La Società ha affidato in concessione a terzi la gestione dei servizi oil e food e fa svolgere controlli periodici per verificare la funzionalità degli impianti e la qualità delle prestazioni offerte.

Eventuali disservizi o carenze manutentive vengono tempestivamente segnalati per consentirne la risoluzione, pena l'applicazione delle penali contrattuali. I clienti possono inoltrare direttamente ai gestori o alla Società eventuali reclami o segnalazioni.

LE AUTOSTAZIONI

Nella quasi totalità le autostazioni sono dotate di servizi igienici aperti al pubblico, di parcheggi per gli autoveicoli con capienza variabile in rapporto ai flussi di traffico e all'anno di costruzione e, in molti casi, anche per gli autotreni, pullman e camper. La Società, mediante la realizzazione di nuovi caselli, è impegnata altresì a potenziare gli spazi destinati ad uso parcheggio anche per favorire l'intermodalità.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

COMFORT

LE AREE DI SOSTA

Sulla A4 Brescia-Padova sono attualmente presenti **n. 6 aree di sosta** dotate di un punto di ristoro, la cui gestione è affidata a terzi. Anche su queste aree vengono svolte verifiche periodiche sulla funzionalità degli impianti e sulla qualità del servizio offerto. Sull'Autostrada A31 Valdastico, sono inoltre presenti n. 6 aree per parcheggio incustodite.

TRUCK PARK BRESCIA EST

All'uscita del casello di Brescia Est la Società ha inoltre realizzato un **autoparco dotato di tutti i più moderni servizi** per autotrasportatori: parcheggio sicuro (EU Parking Standard Certificate GOLD) aperto 24 ore su 24 con 400 posti camion, officine, rifornimento carburanti, lavaggio trucks e cisterne, albergo, ristorante, sale riunioni, internet point, ricarica EV, etc.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

AREE DI SERVIZIO E AREE DI SOSTA

Legenda Simboli

(*) la presenza delle telecamere di proprietà gestite dal sub-concessionario è riferita alla sorveglianza dei servizi oil e ristoro;
(**) la chiamata di soccorso per il pronto intervento nelle aree di servizio è garantita dai servizi oil e ristoro presenti e aperti 24 ore su 24.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

AREE DI SERVIZIO A4 BRESCIA-PADOVA

S. Giacomo Ovest

km 227,1

S. Giacomo Est

km 227,1

Monte Alto Ovest

km 244,9

Monte Alto Est

km 244,9

Monte Baldo Ovest

km 274,9

Monte Baldo Est

km 272,2

Scaligera Ovest

km 301,6

Scaligera Est

km 301,6

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

AREE DI SERVIZIO A4 BRESCIA-PADOVA

Villa Morosini Ovest km 325,4

Tesina Est km 336,5

Limenella Ovest km 355,2

Limenella Est km 355,2

AREE DI SERVIZIO A31 VALDASTICO

Postumia Nord km 63,3

Postumia Sud km 63,3

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

AREE DI SOSTA A4 BRESCIA-PADOVA

Campagnola Est km 232,7

Campagnola Ovest km 232,7

San Lorenzo Est km 304,3

San Lorenzo Ovest km 310,1

Val di Sona Est km 268,9

Val di Sona Ovest km 268,9

TRUCK PARK BRESCIA EST

Truck Park Brescia Est km 228,6

EU Parking Standard
Certificate GOLD

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

ASSISTENZA AL TRAFFICO

IL CENTRO OPERATIVO

Il Centro Operativo è un servizio attivo 24 ore su 24 preposto:

- al **controllo** della **viabilità autostradale** in relazione agli incidenti, al traffico, ai cantieri e alle condizioni ambientali;
- alla diffusione delle **informazioni** sulla **viabilità** e sulle **condizioni meteo**;
- al **coordinamento** delle altre **funzioni aziendali**, che svolgono attività di assistenza al traffico e all'utenza.

Al Centro Operativo confluiscono le richieste di soccorso, le informazioni inerenti alla viabilità e al traffico rilevate dal personale che opera in strada, dai sistemi tecnologici in dotazione (es.: rilevatori di traffico, e meteo) e dalle postazioni delle telecamere dislocate lungo l'autostrada. Un sistema automatico di trattamento delle immagini (automatic incident detection) assicura un tempestivo rilievo delle anomalie (coda, incidente, etc.) alla circolazione.

GLI AUSILIARI DELLA VIABILITÀ

Gli Ausiliari della Viabilità svolgono un **servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24**, per 365 giorni all'anno, finalizzato alla sorveglianza del tratto autostradale, per assicurare interventi diretti e rapidi in caso di incidenti, rimozione di materiale in carreggiata, veicoli in posizione pericolosa e per la regolazione del traffico. Inoltre gli Ausiliari della Viabilità collaborano, in presenza di incidenti, con la Polizia Stradale e gli altri Enti di pubblico soccorso, assistono i viaggiatori in difficoltà, si attivano con tutte le segnalazioni necessarie in caso di pericolo ed effettuano interventi di manutenzione urgente per la messa in sicurezza dell'infrastruttura (es.: danneggiamento di barriere di sicurezza, di recinzioni, di segnaletica).

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

ASSISTENZA AL TRAFFICO

LA POLIZIA STRADALE

La polizia stradale svolge attività di prevenzione ed accertamento di **violazioni**, di **rilevazione degli incidenti**, di predisposizione ed esecuzione di **servizi di regolazione del traffico**. La società ha stipulato con il Ministero degli interni un'apposita convenzione, che affida a specifici nuclei della polizia stradale i compiti previsti dal codice della strada.

Il servizio di polizia stradale sulla tratta gestita dalla società opera, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Le pattuglie sono coordinate dal coa del compartimento della polizia stradale del Veneto (tel. 0498044411), che sia avvale della sottosezione di Verona Sud (tel. 0459214211), della sezione di Vicenza (tel. 0444393722) e della sottosezione di Badia Polesine (tel. 0425596311).

IL SOCCORSO MECCANICO

Gli interventi di soccorso meccanico sulle tratte autostradali A4 Brescia-Padova, A31 Valdastico e tangenziali, sia leggeri che pesanti, sono stati affidati, tramite apposita convenzione, ad **ACI Global** (n. verde 803116) e a **Europe Assistance VAI** (n. verde 803803), che si avvalgono di una rete di officine esterne per questa specifica attività. Le richieste di intervento da parte dei clienti possono essere effettuate direttamente alle due Organizzazioni oppure contattando direttamente o tramite le **colonnine S.O.S. il Centro Operativo** (tutti i numeri e gli indirizzi utili sono reperibili alla ***sezione Rubrica***).
La Società controlla che il soccorso sia svolto in conformità a quanto stabilito nelle convenzioni ed in particolare, in caso di chiamata, il rispetto dei tempi massimi di intervento. In previsione di nevicate abbondanti vengono posizionate, nei punti critici, delle autogru pesanti per consentire un rapida rimozione di mezzi intraversati o bloccati.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

ASSISTENZA AL TRAFFICO

IL SOCCORSO SANITARIO

Gli interventi di soccorso sanitario sul tratto autostradale di competenza sono assicurati dai vari S.U.E.M. 118 (Servizio Urgenza Emergenza Medica) che in base al grado di criticità e complessità dell'evento accaduto attiva il mezzo e l'equipaggio più idoneo (ambulanze, auto medica o in casi di particolare gravità l'elisoccorso).

I VIGILI DEL FUOCO

I **Vigili del Fuoco** sono l'Autorità competente in materia di **Protezione Civile** e quindi, quando sono chiamati per interventi che riguardano la sicurezza (incidenti con materiali pericolosi, incendi, inquinamenti ambientali, franamenti, alluvioni etc.) in autostrada, la loro autorità è superiore a qualsiasi altro Ente che interviene. Essi vengono quindi attivati ogni qualvolta si presentano problemi tecnici che pregiudicano o potrebbero pregiudicare l'incolumità dei clienti autostradali.

1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE

L'ASSISTENZA COMMERCIALE

I CENTRI SERVIZI

L'assistenza commerciale viene erogata tramite i **4 Centri Servizi** dislocati presso i caselli di **Desenzano**, **Verona Sud**, **Vicenza Ovest**, **Thiene** (tutti i numeri e gli indirizzi utili sono reperibili alla ***sezione Rubrica***).
Nei Centri Servizi è possibile definire mancati pagamenti originati presso i caselli di competenza, ricevere informazione sui pedaggi, richiedere rimborsi e fatturazione di quelli pagati in contanti.
I Centri Servizi effettuano la **commercializzazione** di **apparati Telepass** e di **tessere Viacard** (a scalare e di conto corrente), con relativa assistenza post-vendita. Per maggiori informazioni sul Telepass (modalità di sottoscrizione, tipologie di contratto, costi, denuncia di smarrimento, cambio targa, etc.) è possibile consultare il sito www.telepass.com.

I TRASPORTI ECCEZIONALI

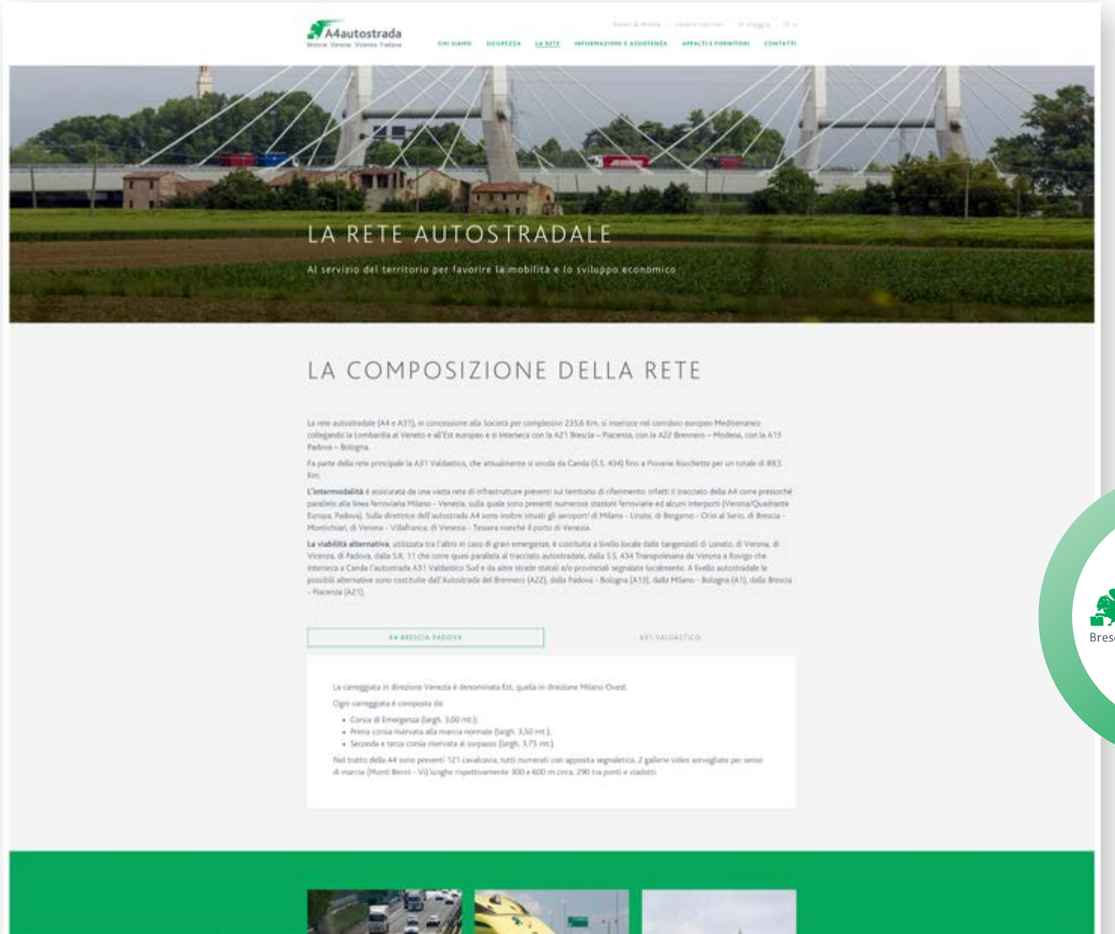
La Società rilascia alle Ditte che ne fanno richiesta specifiche autorizzazioni per transiti di veicoli o trasporti eccezionali sulle tratte di propria competenza (autostrade A4 Brescia-Padova e A31 Valdastico, raccordi e tangenziali) e/o su quelle interconnesse. L'elenco della documentazione necessaria e la relativa modulistica sono scaricabili anche dal sito inviaggio.autobspd.it, alla sezione "***Autotrasporti***". Eventuali limitazioni e prescrizioni sono riportate sulle autorizzazioni al momento del rilascio o comunicate, da parte del Centro Operativo, contestualmente al transito.

1.8

LE INFORMAZIONI CONOSCITIVE DELL'INFRASTRUTTURA

1.8 LE INFORMAZIONI CONOSCITIVE DELL'INFRASTRUTTURA

Maggiori informazioni sulla infrastruttura in gestione sono reperibili sul nostro sito www.autobspd.it, sviluppato specificatamente per facilitare la **consultazione** di **informazioni** legate alla **composizione** della **rete autostradale**, alla **fluidità veicolare**, la **sicurezza** delle **infrastrutture** e i **piani** di **potenziamento**.



1.9

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

1.9 LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

La Società effettua annualmente dal 2001 delle **interviste ai clienti** per misurare il livello di servizio percepito; dall'anno 2019 ha attivato inoltre una rilevazione con la raccolta di interviste effettuate di persona ('face to face'). Le risposte ottenute a tutte le domande formulate vengono attentamente valutate per l'impostazione di eventuali azioni di miglioramento.

Gli aspetti monitorati, con una buona soddisfazione globale da parte dei nostri clienti, sono:

- aspetti generali;
- sicurezza e viabilità autostradale;
- informazioni, aree di servizio e di sosta, autostazioni;
- i servizi di Autoparco Brescia Est (in collaborazione con A4 Trading).

1.10

I CONSIGLI PER LA SICUREZZA

1.10 I CONSIGLI PER LA SICUREZZA

Coloro che si approcciano a viaggiare sulle nostre tratte, nel rispetto delle norme del Codice della Strada, devono adottare comportamenti responsabili ed accorti, contribuendo così a determinare la qualità del servizio; in particolare è necessario:

- **informarsi** preventivamente sulla situazione viabilistica e meteorologica;
- controllare la **pressione** degli **pneumatici**;
- accertare la **corretta disposizione** dell'eventuale **carico**;
- utilizzare sempre le **cinture** di **sicurezza**;
- **viaggiare a destra** impegnando le altre corsie solo per il sorpasso;
- mantenere le **distanze** di **sicurezza** e tenere i **fari accesi**;
- **regolare** la **velocità** in funzione del traffico, del meteo, della visibilità rispettando i limiti;
- **fermarsi**, in caso di **avaria** (foratura o guasto), nella **prima piazzola** di **sosta** e non sulla corsia di emergenza, indossare il corpetto fluororifrangente e scendere dalla vettura dalla parte opposta al traffico;
- **evitare** l'uso di **bevande alcoliche** e di **sostanze stupefacenti** e/o psicotrope;
- **fermarsi**, in caso di **sonnolenza**, nelle aree dedicate;
- **evitare l'uso** del **telefonino** durante la guida utilizzando eventualmente l'auricolare o il vivavoce;
- **non distrarsi** durante la marcia per cercare oggetti nei cassetti, nelle borse, nelle tasche;
- **non abbandonare rifiuti** lungo l'autostrada e **non gettarli dai finestrini**.

Queste e altre buone pratiche per la sicurezza stradale sono oggetto di un'area dedicata sul sito inviaggio.autobspd.it, nell'apposita sezione "***Sicurezza***", spazio in cui è possibile trovare inoltre una brochure specifica per i buoni comportamenti da mantenere quando si entra in galleria.

2.1

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

2.1 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La Società, considerando che le certificazioni di sistema sono uno strumento riconosciuto per dimostrare in modo concreto la propria **attenzione verso gli stakeholder**, nonché un supporto per migliorare i servizi offerti, ha certificato nel corso degli anni tramite un Organismo indipendente accreditato dall'Ente Italiano di Accreditamento Accredia ed attualmente mantiene sistemi di gestione relativi alla qualità, all'ambiente, alla salute sicurezza sul luogo di lavoro, ed ha adottato altri strumenti di governance e di prevenzione dei rischi.

Nell'anno 2019 la Capogruppo A4 Holding S.p.A. ha finalizzato **l'implementazione** di un **Sistema** di **Gestione Integrato** ('**Multisite**') per tutto il Gruppo; Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova col progetto di integrazione nello specifico ha potuto rafforzare le proprie sinergie interne ed esterne con tutte le Società del Gruppo.

Nel 2021 il perimetro del Sistema di Gestione Integrato è stato esteso alla certificazione UNI ISO 37001:2016 per la prevenzione della corruzione, a dimostrazione dell'impegno e sensibilità del Gruppo anche verso queste tematiche.

L'attuale oggetto di certificazione è il seguente: "gestione dei servizi autostradali con assistenza al traffico, esazione del pedaggio, assistenza commerciale. Progettazione e direzione lavori per la manutenzione e costruzione di infrastrutture stradali."

2021
- Sistema Prevenzione della Corruzione **UNI ISO 37001**

2019
- Sostituzione della BS OHSAS 18001 con la **UNI ISO 45001**

2008
- Sistema per la Sicurezza e la Salute sul luogo di lavoro (**BS OHSAS 18001**)
- Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 e Codice Etico

2004
- Sistema **Ambientale** (**ISO 14001**)

2000
- Sistema **Qualità** (**ISO 9001**)

2.1 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Le certificazioni in essere assicurano una adeguata pianificazione e gestione delle attività aziendali in particolare finalizzate alla continuità e alla sicurezza del servizio di viabilità, al mantenimento dell'efficienza nelle attività di assistenza, di esazione, di manutenzione, di progettazione e realizzazione di infrastrutture stradali, al rispetto e tutela dell'ambiente e alla salvaguardia del personale. Il Sistema di Gestione Integrato Qualità-Sicurezza-Ambiente-Prevenzione della Corruzione è supportato da una "Politica" e prevede riesami periodici per il monitoraggio e la verifica delle proprie prestazioni e degli obiettivi conseguiti, compresi quelli inseriti nella Carta dei Servizi, nell'ottica del miglioramento continuo in piena applicazione del 'ciclo di Deming' (PDCA); inoltre l'integrazione dei sistemi consente una gestione armonica e razionale dei vari processi aziendali e dei rischi ivi correlati nella logica della **prevenzione finalizzata a minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità**.
La Società partecipa alle **periodiche campagne di Responsabilità Sociale d'Impresa** (**RSC**) indette dalla propria Capogruppo Abertis, che coinvolgono tutte le società controllate al fine di realizzare uno strumento di consultazione in grado di rendicontare ai vari stakeholder le perfomance economiche, sociali e ambientali.
La Società ha adottato il Codice Etico del Gruppo A4 Holding ed un proprio "**Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**" ex D.Lgs. 231/2001 che tiene costantemente aggiornato. Il "Modello" si pone come obiettivo principale quello di configurare un sistema strutturato ed organico di protocolli di prevenzione e di procedure di controllo, idonei a prevenire la commissione dei reati indicati nel decreto. Con il Codice Etico di Gruppo la Società rende noto e trasmette verso l'esterno il sistema di valori che sta alla base del suo modo di agire. La Società ha, inoltre, nominato un proprio Organismo di Vigilanza.
Per rafforzare ulteriormente tali valori la Società ha introdotto il **Canale di segnalazione di illeciti Whistleblowing**, un canale di ascolto in cui chiunque può segnalare un'irregolarità, un'inadempienza o una violazione del nostro Codice Etico. Le segnalazioni sono raccolte tramite una piattaforma digitale dedicata, un canale sicuro e bidirezionale che mira a tutelare la cultura etica dell'azienda e a promuovere la collaborazione tra il Comitato Etico e qualsiasi soggetto abbia o intenda avere rapporti con l'azienda. Il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione della Società è stato integrato ed armonizzato per gli aspetti di competenza con quanto già in essere sopra riportato.

2.2

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

2.2 GLI INDICATORI DI QUALITÀ

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità del servizio, definiti per il 2022 in accordo con la **Direzione generale per le strade e le autostrade, l'alta sorveglianza sulle** infrastrutture stradali e la vigilanza sui contratti concessori autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e riportati nel prospetto, sono stati rispettati.
Per il 2023 si ripropongono i medesimi indicatori e standard di riferimento.

Fattori base	Indicatori di qualità	Unità di misura	Standard di riferimento
Sicurezza del viaggio	Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24 ore
Regolarità del servizio	Stato segnaletica orizzontale (retro riflessione)*	(RL) Retroriflessione (mcd lx-1 m-2)	100 RL
Confortevolezza del servizio	Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree, con un controllo al mese sul 100% delle aree	N./mese	2 controlli
Servizi per viaggiatori diversamente abili	Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree, con un controllo al mese sul 100% delle aree	N./mese	2 controlli
Informazioni ai viaggiatori	Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	Tempo di risposta (gg.**) nel 85% dei casi	10 giorni **

(*)

il dato fa riferimento esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, aree di servizio, pertinenze ed aree di cantiere e il rispetto dello standard si verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratte minime di 20 km.

(**)

giorni lavorativi.

2.3

MUOVERSI SOSTENIBILE

2.3 MUOVERSI SOSTENIBILE

La sostenibilità ambientale, sociale ed economica è una questione di responsabilità. Dipende dalla relazione con il territorio, i viaggiatori, le istituzioni e gli stakeholder ed è alla base di tutte le scelte fatte in materia di sviluppo infrastrutturale e innovazione tecnologica. La politica di responsabilità della Società A4 Holding si concretizza in 5 ambiti.

Ambiente.
Obiettivo principale è individuare soluzioni che possano tutelare il nostro patrimonio ambientale, adottando processi di gestione efficaci per contenere l'impatto sul paesaggio, potenziare i servizi di telepedaggio, preservare le biodiversità presenti e il consumo di risorse naturali.

Persone.
Il capitale umano è un valore aggiunto della Società. La crescita lavorativa di tutti i dipendenti è garantita da pari opportunità di trattamento e investimenti continui sullo sviluppo delle risorse e corsi di aggiornamento e formazione.

Territorio.
Sin dalle sue origini la Società promuove lo sviluppo economico e sociale dei territori attraversati dalle autostrade A4 Brescia-Padova e A31 Valdastico.

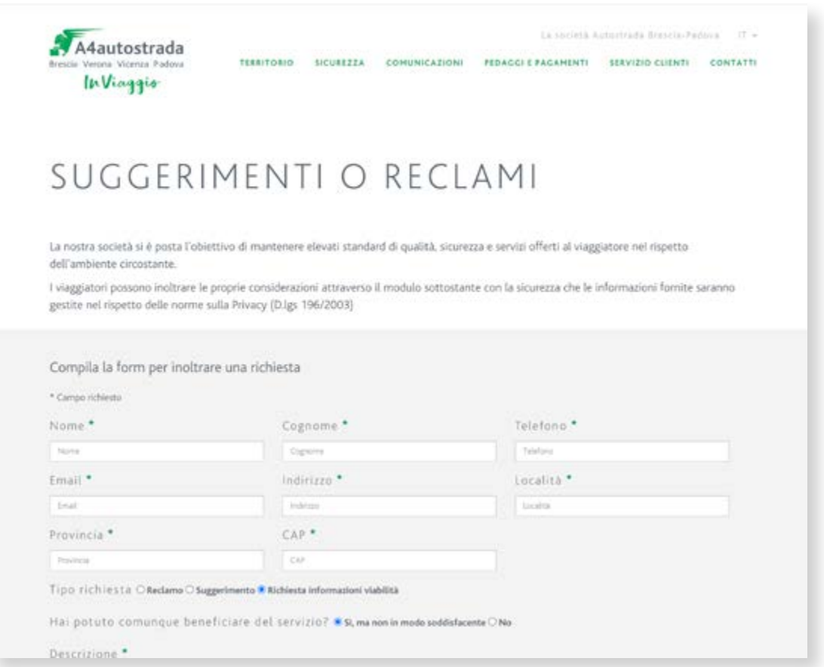
Sicurezza.
La sicurezza di chi viaggia e di chi lavora sulle autostrade A4 Brescia-Padova e A31 Valdastico è un valore imprescindibile. Campagne di sensibilizzazione e investimenti in tecnologie consentono di creare un sistema ramificato a sostegno di una mobilità più sicura per tutti.

Innovazione.
La Società lavora attivamente alla creazione di un network innovativo che, grazie alla sinergia tra infrastrutture fisiche e informatiche permette di fronteggiare le sfide future della mobilità, massimizzando la sicurezza e l'efficienza dell'asse autostradale.

3.1

LA TUTELA DEL CLIENTE

3.1 LA TUTELA DEL CLIENTE



I RECLAMI

I clienti possono effettuare segnalazioni, osservazioni, richieste, suggerimenti o reclami relativi alle prestazioni offerte dalla Società o ad eventuali carenze nella gestione dell'infrastruttura stradale a **Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.**, via Flavio Gioia, 71 - 37135 Verona, tramite la compilazione di uno specifico modulo disponibile sul sito, e-mail all'indirizzo "**autobspd@autobspd.it**", telefono 0458272222 e chiedendo di parlare con l'ufficio competente.

Sul sito inviaggio.autobspd.it, alla sezione "***Assistenza Clienti***", oltre al modulo, sono riportate ulteriori informazioni.
La Società, ritenendo molto importante il contributo dei viaggiatori e più in generale della comunità nel miglioramento delle proprie prestazioni, risponde ai reclami scritti, fornendo le valutazioni, le informazioni o le spiegazioni richieste e descrivendo le eventuali azioni correttive definite. I dati personali forniti sono gestiti nel rispetto della normativa sulla privacy. I tempi di risposta sono per tutti normalmente contenuti e correlati all'oggetto della segnalazione o del reclamo; per le e-mail la Società si impegna a rispondere entro i 10 giorni lavorativi (***vedi pagina 68***).

LE RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI

Tutte le richieste di risarcimento dei danni subiti dai viaggiatori mentre percorrono l'autostrada, o le tratte in concessione di Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A., asseritamente attribuibili a responsabilità di quest'ultima, dovranno essere inviate a mezzo Raccomandata a/r o Pec ai seguenti indirizzi:

- Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. – via Flavio Gioia n°71 - 37135 Verona;
- **direzione@pec.autobspd.it**

3.1 LA TUTELA DEL CLIENTE

I RIMBORSI

La Società provvede, indicativamente, **entro 30 giorni al rimborso dei pedaggi corrisposti** in misura superiore al dovuto, previa verifica della documentazione prodotta. Analogamente si procede in caso di eventuali resti non ritirati o non erogati dalle casse automatiche. I clienti possono rivolgersi direttamente ai Centri Servizi o inoltrare la richiesta alla Società (vedi l'apposita sezione, "***I reclami***"). Sul sito inviaggio.autobspd.it, alla sezione "***Pedaggi e Pagamenti***" sono disponibili informazioni più dettagliate.

LE INFORMAZIONI E I DATI PER INCIDENTI

Per ottenere informazioni o dati relativi ad incidenti nei quali si è rimasti coinvolti, è possibile rivolgersi alla Polizia Stradale (***vedi pagina 55***).

3.2 RUBRICA

Numeri e indirizzi utili

CHIAMATE PER EMERGENZA Incidente Soccorso meccanico Soccorso sanitario	**A CHI RIVOLGERSI** Centro Operativo **0458672200-1-2** Numero Verde **800-012812**
INFORMAZIONI SULLA VIABILITÀ E SUL METEO	Numero Verde **800-012812** "Viaggiando" **800-996099** Centro Operativo **0458672200-1-2**
INFORMAZIONI IN CASO DI DANNI ALLE STRUTTURE AUTOSTRADALI	Tel. **0458672282 - 0458672268** Lunedì - Venerdì: 9.00 - 13.00
INFORMAZIONI IN CASO DI DANNI SUBITI DAGLI UTENTI	**Raccomandata a/r**: Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. Via F. Gioia 71 - 37135 Verona Pec: **direzione@pec.autobspd.it**
COMUNICAZIONI SEGNALAZIONI RECLAMI	Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. Via F. Gioia 71 - 37135 Verona Tel. **0458272222** Fax **0458200051** e-mail: **autobspd@autobspd.it**
INFORMAZIONI SU TRANSITI, MANCATI PAGAMENTI E RIMBORSO PEDAGGI INFORMAZIONI COMMERCIALI (TELEPASS E VIACARD)	CENTRI SERVIZI • DESENZANO • VERONA SUD • VICENZA OVEST • THIENE Tel. **0458272250** assistenza.commerciale@autobspd.it Lunedì - Venerdì: 08.30 - 12.30/13.30 - 17.30
TRASPORTI ECCEZIONALI	**0458272626** – Fax **045581962** trasportieccezionali@autobspd.it Lunedì - Venerdì: 08.30 - 12.30
CASELLI AUTOSTRADALI A4 BRESCIA - PADOVA	Brescia Est Desenzano Sirmione Peschiera del Garda Sommacampagna Verona Sud Verona Est Soave-San Bonifacio
CASELLI AUTOSTRADALI A31 VALDASTICO	Montebello Alte-Montecchio Vicenza Ovest Vicenza Est Grisignano Padova Ovest Badia Polesine Piacenza d'Adige S. Margherita d'Adige Noventa Vicentina Agugliaro Albettone-Barbarano Montegaldella-Longare Vicenza Nord Dueville Thiene Piovene Rocchette

AREE DI SERVIZIO A4 BRESCIA - PADOVA

SAN GIACOMO OVEST (km 227,1)
Ristorazione **0302590732**
Carburanti **0302596977**

SAN GIACOMO EST (km 227,1)
Ristorazione **0302130462**
Carburanti **0302731190**

MONTE ALTO OVEST (km 244,9)
Ristorazione **0309120043**
Carburanti **0309121480**

MONTE ALTO EST (km 244,9)
Ristorazione **0309120599**
Carburanti **0309120082**

MONTE BALDO OVEST (km 274,9)
Ristorazione **0458581595**
Hotel Quad. Europa **0458581400**
Carburanti **0458581044**

MONTE BALDO EST (km 272,2)
Ristorazione **045515200**
Carburanti **045515204**

SCALIGERA OVEST (km 301,6)
Ristorazione **0457610398**
Carburanti **0457610827**

SCALIGERA EST (km 301,6)
Ristorazione **0457610398**
Carburanti **0456101409**

VILLA MOROSINI OVEST (km 325,4)
Ristorazione **0444370537**
Carburanti **0444572119**

TESINA EST (km 336,5)
Ristorazione **3316620291**
Carburanti **3357612684**

LIMENELLA OVEST (km 355,2)
Ristorazione **0498648057**
Carburanti **0498309176**

LIMENELLA EST (km 355,2)
Ristorazione **0498648057**
Carburanti **049605542**

AREE DI SERVIZIO A31 VALDASTICO

POSTUMIA NORD (km 63,3)
Ristorazione **0444351180**
Carburanti **0444351167**

POSTUMIA SUD (km 63,3)
Ristorazione **0444351448**
Carburanti **0444255190**

AREE DI SOSTA A4 BRESCIA - PADOVA

CAMPAGNOLA EST (km 232,7)
3347886357

CAMPAGNOLA OVEST (km 232,7)
0309105511

VAL DI SONA EST (km 268,9)
045515269

VAL DI SONA OVEST (km 268,9)
0458961885

SAN LORENZO EST (km 304,3)
3455877937

SAN LORENZO OVEST (km 310,1)
3480918086

AUTOPARCO BRESCIA EST

AUTOPARCO BRESCIA EST (km 228,6)
Centralino **0302040311**
www.autoparcobrescia.it

Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.

Sede Legale
Via Flavio Gioia, 71 37135 Verona
T 0458272222 **F** 0458200051
www.autobspd.it
autobspd@autobspd.it
direzione@pec.autobspd.it

Capitale Sociale € 125.000.000 int. ver.
C.C.I.A.A. Vr n. 0350682
C.F. e P.I. 03614140238
Codice Destinatario B2K7HJZ

VI AUGURIAMO
BUON VIAGGIO!

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento
da parte di A4 Holding S.p.A.

A4autostrada
Brescia | Verona | Vicenza | Padova

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001 - ISO 37001

A4holding
an Abertis company