

# CARTA DEI SERVIZI 2025



# BUON VIAGGIO

## **Cari Viaggiatori,**

È con grande piacere che vi presento la nuova edizione della Carta dei Servizi, un documento che testimonia il nostro costante impegno nel garantirvi un viaggio sicuro, efficiente e confortevole.

La nostra rete autostradale rappresenta un'infrastruttura strategica per la mobilità e lo sviluppo del territorio, ed è per questo che operiamo con responsabilità, in sinergia con le istituzioni e gli enti preposti, per migliorare continuamente la qualità del servizio. La sicurezza stradale, la sostenibilità ambientale e l'innovazione tecnologica restano al centro delle nostre attività, con interventi volti a ottimizzare la viabilità, potenziare i servizi e ridurre l'impatto ambientale.

Consapevoli dell'importanza di un'infrastruttura affidabile e accessibile, lavoriamo ogni giorno per gestire il traffico in modo efficiente, programmare interventi di manutenzione con il minimo impatto sulla circolazione e offrire servizi sempre più moderni e rispondenti alle esigenze dei viaggiatori.

Questa Carta dei Servizi rappresenta il nostro impegno nei vostri confronti, con informazioni chiare sui nostri standard di qualità e sugli strumenti a vostra disposizione per un viaggio sereno. Vi invitiamo a consultarla e a farci pervenire le vostre segnalazioni: il dialogo con chi percorre quotidianamente la nostra rete è essenziale per migliorare ancora.

Buon viaggio.

Il Presidente

*Gonzalo Alcalde*

# INDICE

## **SEZIONE 1**

- 1.1 Chi Siamo
- 1.2 La nostra storia
- 1.3 La composizione della rete
- 1.4 I piani di potenziamento della rete autostradale
- 1.5 La gestione delle interferenze AV/AC
- 1.6 Il pedaggio
- 1.7 Il servizio autostradale
- 1.8 I consigli per la sicurezza
- 1.9 Mobilità sostenibile e responsabile

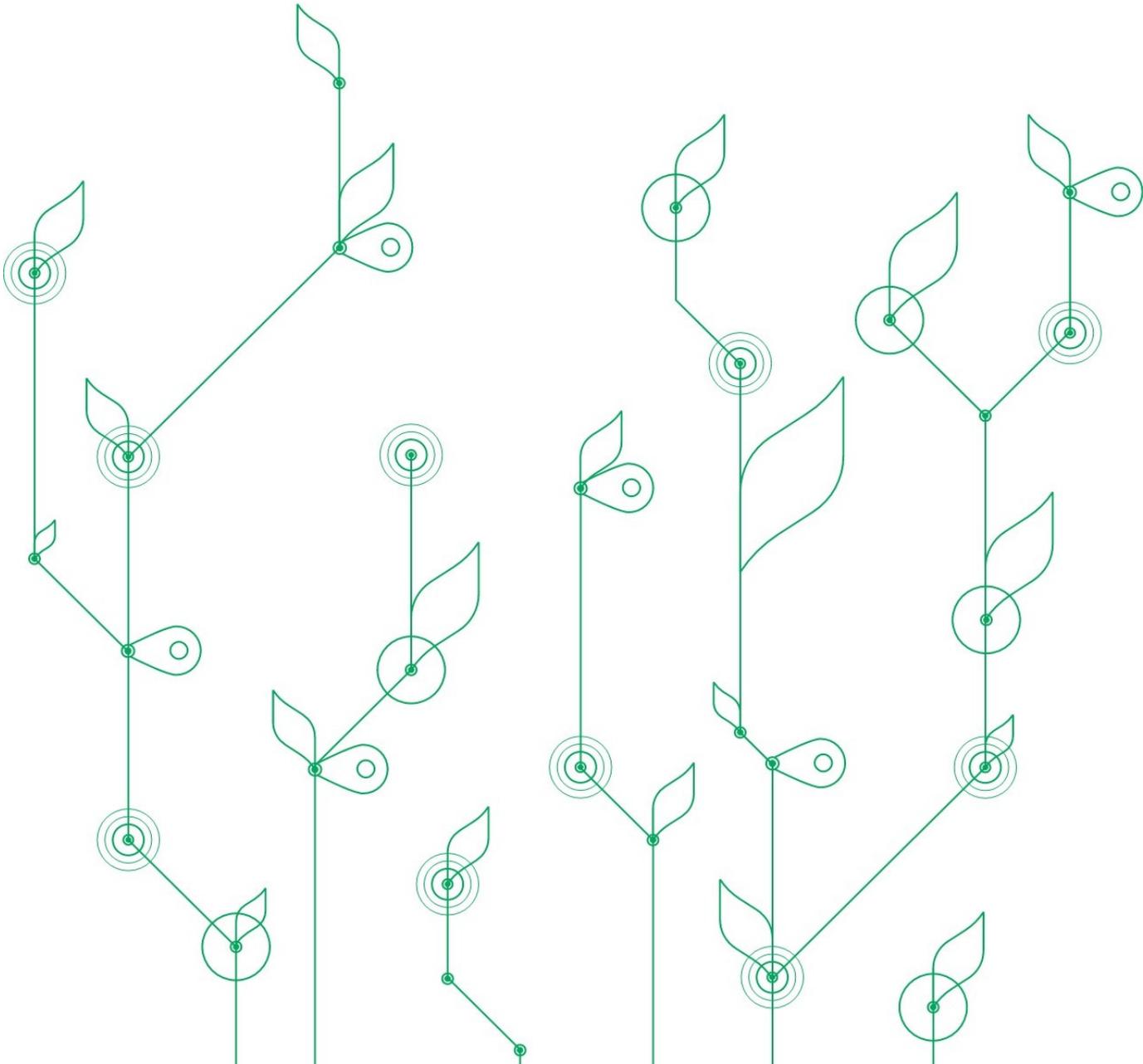
## **SEZIONE 2**

- 2.1 Il sistema organizzativo
- 2.2 Gli indicatori di qualità
- 2.3 Le indagini di Customer Satisfaction
- 2.4 La tutela del cliente

## **SEZIONE 3**

- 3.1 Rubrica

# Sezione 1



## 1.1 CHI SIAMO

La Società Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. opera in regime di concessione con la Direzione generale per le autostrade e la vigilanza sui contratti di concessione autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per la costruzione e 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 Trento Valdastico Vicenza Riviera Berica Rovigo, la Società ha acquisito la titolarità della concessione di costruzione e di gestione anche del tratto autostradale Trento - Rovigo.

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.

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.

Il rapporto con l'Ente concedente Direzione generale per le autostrade e la vigilanza sui contratti di concessione 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.

Nel tratto autostradale di competenza sono presenti:

- 25 autostazioni
- 4 centri servizi per la risoluzione delle anomalie del pedaggio e 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
- 6 aree per il solo parcheggio
- 1 autoparco

Sulle tangenziali sono presenti 20 aree di servizio.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Sono di seguito elencati i principi fondamentali, stabiliti dalla Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009 ('Direttiva per l'adozione della Carta dei Servizi autostradali'), cui i concessionari autostradali devono attenersi nell'erogazione dei servizi ai viaggiatori:

### **Eguaglianza**

La Società garantisce a tutti i clienti un trattamento equo e imparziale, senza alcuna discriminazione basata su razza, lingua, sesso, etnia, religione, opinioni politiche e ceto sociale.

### **Imparzialità**

La Società basa i propri comportamenti con i clienti su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

La Società eroga i propri servizi nel rispetto della normativa di settore, assicurando continuità, regolarità e affidabilità. Mantiene l'infrastruttura efficiente grazie a interventi tempestivi di manutenzione e riparazione. In situazioni eccezionali che potrebbero compromettere il servizio, si impegna a ridurre i disagi per i viaggiatori, fornendo informazioni rapide tramite 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 si adopera 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.

### **Partecipazione**

La Società, per favorire la partecipazione, ha attivato canali 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](http://www.autobspd.it), con segnalazioni scritte e verbali, avanzando suggerimenti ed osservazioni. Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova misura, inoltre, periodicamente il gradimento del servizio offerto alla clientela, analizza quanto evidenziato dalla stessa e adotta le eventuali azioni di miglioramento.

### **Tutela e rispetto dell'ambiente**

La Società si prefigge di proteggere l'ambiente attraverso strategie mirate alla riduzione degli impatti ambientali correlati alla propria attività. In conformità alle politiche di sostenibilità, adotta misure per il controllo e la mitigazione degli effetti sull'ecosistema, promuovendo al contempo l'uso responsabile delle risorse naturali. Inoltre, favorisce la sensibilizzazione di tutti gli stakeholder di riferimento incoraggiando pratiche sostenibili e comportamenti consapevoli.

### **Sicurezza stradale**

La Società mantiene come cardine imprescindibile la tutela della sicurezza dei viaggiatori e dei lavoratori adottando tecnologie avanzate e pratiche di manutenzione rigorose per ridurre i rischi e migliorare la viabilità. Investe in programmi di sensibilizzazione e formazione per promuovere comportamenti responsabili e una guida sicura.

## 1.2 LA NOSTRA STORIA

Il Gruppo A4 Holding è da oltre 70 anni 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. sia ancora valida: sviluppare e gestire le infrastrutture di comunicazione viaria, unendo persone, imprese e territori.

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.

Tappe principali della storia della Società:

**1952** – Costruzione Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.

**1962** – Apertura della prima tratta

**1986** – Incorporazione dell'Autostrada A31 Valdastico

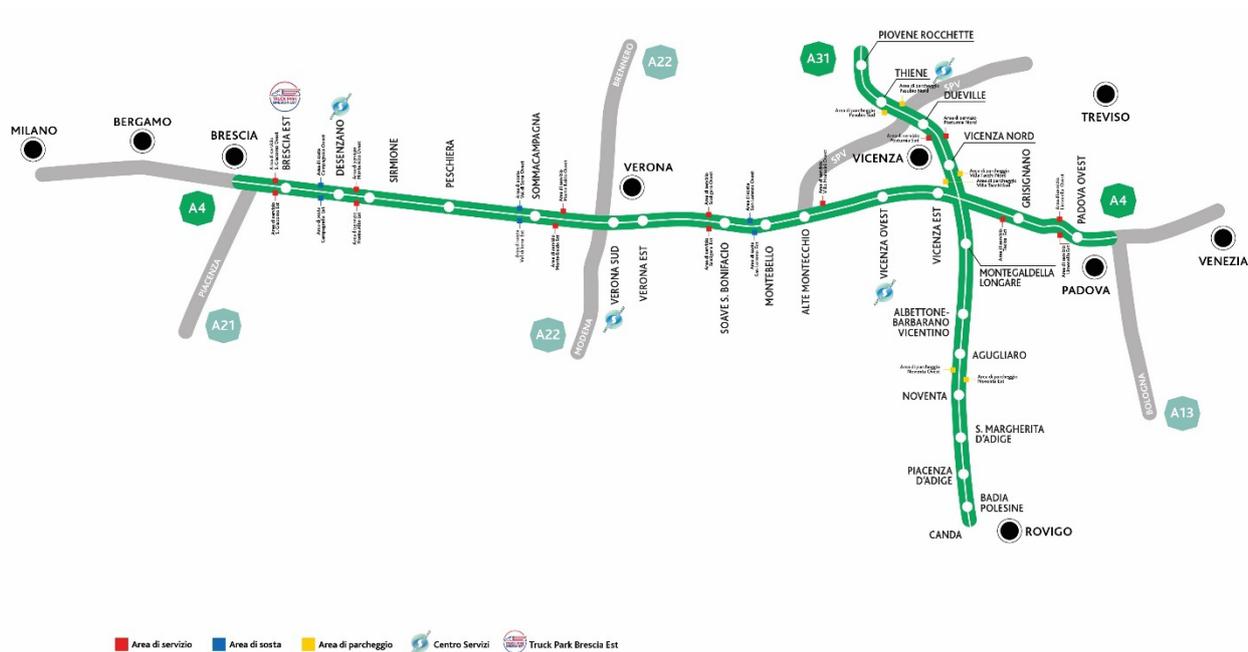
**1999** – Creazione di società specializzate (servizi, ITS, telecomunicazioni, infrastrutture)

**2016** – Internazionalizzazione

**2022** – 70 anni di attività

# 1.3 LA COMPOSIZIONE DELLA RETE

## IL TRACCIATO



La rete autostradale in concessione alla Società per complessivi 235,6 km è composta dall'autostrada A4 Brescia – Padova e dall'autostrada A31 Valdastico:

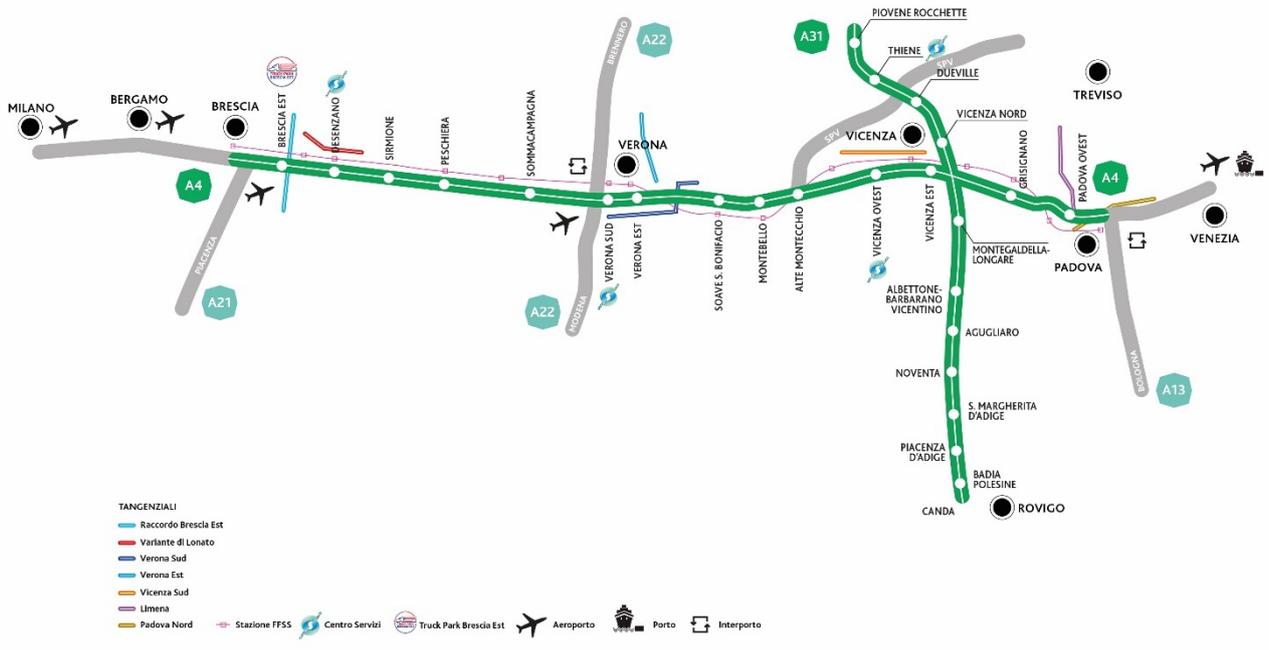
- L'autostrada A4 Brescia – Padova, che ha una lunghezza di km 146,1, si inserisce nel corridoio europeo Mediterraneo collegando la Lombardia al Veneto e all'Est europeo e si interseca con la A21 Brescia - Piacenza, con la A22 Brennero - Modena, con la A13 Padova – Bologna e con la SPV, Superstrada Pedemontana Veneta;
- 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 e si interseca a nord con la Superstrada Pedemontana Veneta (SPV).

**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.

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 principali infrastrutture interconnesse sono costituite dall'Autostrada del Brennero (A22), dalla Padova - Bologna (A13), dalla Milano - Bologna (A1), dalla Brescia - Piacenza (A21) e dalla (SPV) Superstrada Pedemontana Veneta.

# INTERMODALITA' E VIABILITÀ ALTERNATIVA



## 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 Economico Finanziario allegato alla convenzione vigente con la Direzione generale per le autostrade e la vigilanza sui contratti di concessione autostradale del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La Società è impegnata nella progettazione ed esecuzione di numerose ed importanti opere elencate nel sito [www.autobspd.it](http://www.autobspd.it), alla sezione "**Progetti**" tra i principali vi sono i lavori per la realizzazione del nuovo casello di Castelnuovo del Garda.

Altre opere sono in fase progettuale/approvativa/realizzativa.

In aggiunta alle nuove opere, sono inoltre previsti numerosi interventi di manutenzione straordinaria.

Per il completamento verso nord dell'Autostrada A31 ([www.a31valdastico.it](http://www.a31valdastico.it)) - il principale investimento assegnato in concessione - la Società è pronta ad attuare le indicazioni che il Concedente vorrà impartire.

### 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 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.

### INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI

IN PROGETTAZIONE	IN APPROVAZIONE	IN COSTRUZIONE	OPERE ULTIME
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 VIABILITÀ ORDINARIA DEL NODO DI VERONA SUD E COLLEGAMENTO CON LA TANGENZIALE SUD DI VERONA.	NUOVA AUTOSTAZIONE DI CASTELNUOVO DEL GARDA  RIQUALIFICAZIONE DELLA VIABILITÀ ESTERNA AL CASELLO DELLA A31 DI THIENE	NUOVA AUTOSTAZIONE DI MONTECCHIO MAGGIORE

## MANUTENZIONI STRAORDINARIE

IN PROGETTAZIONE	IN APPROVAZIONE	IN COSTRUZIONE	OPERE ULTIME
<p>INTERVENTI DI CONTENIMENTO DEL RUMORE (LEGGE 447/95) - 2° STRALCIO</p> <p>RIQUALIFICAZIONE BARRIERE DI SICUREZZA ESISTENTI DI VECCHIO IMPIANTO E REALIZZAZIONE DI NUOVE BARRIERE COMPRESA LA RISOLUZIONE DEI PUNTI SINGOLARI: STRALCIO 2024. LOTTI 1 2 3</p> <p>PROGETTAZIONE ESECUTIVA DI N.22 PMV A BANDIERA LUNGO LA VIABILITA' ESTERNA IN PROSSIMITA' DELLE AUTOSTAZIONI A4, A31.</p> <p>NUOVE AREE DI PARCHEGGIO MEZZI PESANTI</p>	<p>AMPLIAMENTO DELLA SEDE AUTOSTRADALE DELLA A4 IN CORRISPONDENZA DELLA LINEA FERROVIARIA VR-BO</p> <p>ALLARGAMENTO CAVALCAVIA CALCINESE A COLOGNOLA AI COLLI (VR)</p> <p>PROGETTAZIONE NUOVI IMPIANTI FOTOVOLTAICI PER L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO</p> <p>FABBRICATI E IMPIANTI DELLE AREE DI SERVIZIO A31 SUD (CASTEGNERO DELLE CILIEGIE E NANTO DEGLI ULIVI)</p> <p>INTERVENTI DI CONTENIMENTO DEL RUMORE (LEGGE 447/95) - 1° STRALCIO</p> <p>RIFACIMENTO PROFONDO DELLE PAVIMENTAZIONI (LOTTI 6, 7 E 8)</p>	<p>RIFACIMENTO PROFONDO DELLE PAVIMENTAZIONI (LOTTO 5)</p> <p>SISTEMAZIONE PIAZZALI AREE DI SERVIZIO E SERVIZI ALL'UTENZA (S.GIACOMO EST, S.GIACOMO OVEST, MONTE BALDO OVEST)</p> <p>RIQUALIFICAZIONE BARRIERE DI SICUREZZA ESISTENTE DI VECCHIO IMPIANTO. LOTTI 1 2</p> <p>RIQUALIFICAZIONE BARRIERE DI SICUREZZA ESISTENTI E REALIZZAZIONE NUOVE BARRIERE DI SICUREZZA, COMPRESA LA RISOLUZIONE DEI PUNTI SINGOLARI. LOTTI 1 2 3</p> <p>ADEGUAMENTO IMPIANTI TECNOLOGICI GALLERIA S. ZENO (LONATO - BS)</p> <p>REALIZZAZIONE DI N. 5 PANNELLI MESSAGGIO VARIABILE IN A31 E SU VIABILITÀ ESTERNA A4, NONCHÉ INSTALLAZIONE DI N. 2 TELECAMERE IN ITINERE</p>	<p>RIQUALIFICAZIONE BARRIERE DI SICUREZZA NEI TRATTI IN AFFIANCAMENTO TRA A4 E TANGENZIALE SUD DI VERONA</p> <p>REALIZZAZIONE DEL NUOVO CENTRO OPERATIVO VIABILITÀ DI VERONA SUD CON IMPLEMENTAZIONI TECNOLOGICHE E INTEGRAZIONE CON NUOVI SISTEMI DI COMUNICAZIONE ALL'UTENZA (SMART ROAD)</p> <p>RIFACIMENTO PROFONDO DELLE PAVIMENTAZIONI (LOTTO 4)</p> <p>SISTEMAZIONE PIAZZALI AREE DI SERVIZIO E SERVIZI ALL'UTENZA (SCALIGERA EST)</p>

## MEGA PROJECT: A31 VALDASTICO NORD E ESA4

In ottemperanza al proprio oggetto sociale, la Società ha dedicato risorse significative alla progettazione di infrastrutture strategiche, tra cui la A31 Valdastico Nord e l'ESA4.

La A31 Valdastico Nord prevede il collegamento tra la Regione Veneto e il Trentino tramite il prolungamento verso nord dell'infrastruttura ora esistente fino a Piovene Rocchette. Attualmente, il progetto è nelle fasi di proposta, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, la Regione del Veneto e la Provincia autonoma di Trento che hanno recentemente ribadito l'interesse nei confronti dell'opera.

Inoltre, a seguito di diverse interlocuzioni con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, nel novembre 2021 è stata confermata la necessità di avviare la prima fase di studio per valutare i possibili interventi volti a mitigare gli effetti dell'aumento del traffico sulla tratta dell'A4 di competenza della Concessionaria.

Si è dato il via quindi allo sviluppo del progetto intitolato ESA4, Evoluzione Sostenibile della A4 tra Brescia e Padova, per il quale il concessionario ha sperimentato un approccio innovativo, apprezzato dallo stesso Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, che è consistito nel coinvolgere le amministrazioni e i principali portatori di interesse del territorio prima di avviare la fase di progettazione al fine di:

- condividere le criticità e i problemi che caratterizzano il tratto autostradale;
- raccogliere segnalazioni relative alla viabilità locale, che se affrontate potrebbero migliorare l'accessibilità e la fruibilità dell'autostrada;
- raccogliere informazioni e suggerimenti utili ad impostare la progettazione degli interventi;
- valutare il processo decisionale da intraprendere per la progettazione e realizzazione dell'opera.

Gli esiti di questo continuo e proficuo dialogo hanno portato all'elaborazione di una strategia complessiva di potenziamento ed evoluzione dell'autostrada A4 Brescia-Padova, attraverso l'elaborazione del "Documento di Fattibilità delle Alternative Progettuali" (acronimo DOCFAP), che valuta congiuntamente i fabbisogni della collettività, i livelli di servizio e le condizioni di traffico assieme alle possibili ed efficaci alternative modali e di tracciato, presentato ad agosto 2023 al Ministero competente. ESA4 è l'ipotesi progettuale efficiente in grado di gestire in modo ottimale i flussi di traffico previsti, di migliorare ulteriormente gli standard di sicurezza per i viaggiatori, di facilitare e implementare la connessione fra i territori rispettando l'ambiente grazie all'approfondimento di studi ambientali, insediativi, infrastrutturali, paesaggistici, geologici, geotecnici, idrogeologici e sismici.

# 1.5 LA 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 stati avviati anche i lavori 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.

## 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 sovrintendere 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.

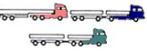
# 1.6 IL PEDAGGIO

## CHE COS'È IL PEDAGGIO

Il pedaggio rappresenta l'importo corrisposto dal cliente per l'utilizzo dell'infrastruttura stradale. I proventi derivanti dai pedaggi sono destinati a coprire il recupero degli investimenti già realizzati o pianificati, alla loro remunerazione, e a sostenere le spese per l'ammodernamento, l'innovazione, la gestione e la manutenzione della rete.

### Come si calcola il valore del pedaggio

Il valore del pedaggio si calcola moltiplicando i km relativi alla tratta percorsa per la tariffa unitaria chilometrica, che dipende dal tipo di veicolo, classificato secondo il sistema "Assi-Sagoma" (5 classi).

Classe	Tipo veicoli	Caratteristiche
A		Motocicli. veicoli a 2 assi con altezza minore/uguale a m. 1,30 in corrispondenza del primo asse. <b>LEGGERI</b>
B		Veicoli a 2 assi con altezza maggiore di m. 1,30 in corrispondenza del primo asse. <b>PESANTI</b>
3		Veicoli e convogli costruiti a 3 assi. <b>PESANTI</b>
4		Veicoli e convogli costruiti a 4 assi. <b>PESANTI</b>
5		Veicoli e convogli costruiti a 5 o più assi. <b>PESANTI</b>

La tariffa unitaria chilometrica di pedaggio applicabile dal 01/01/2025 è la seguente:

**TARIFE UNITARIE/KM DI PEDAGGIO riconosciute da Ente Concedente a Soc. BS VR VI PD  
(AL NETTO art. 19 comma 9bis L. 102/2009 , art. 15 comma 4 30 luglio 2010 n. 122 ed IVA 22 %)**

Tariffa applicabile da	TRATTA ELEMENTARE	Pianura / Montagna	CLASSE VEICOLARE				
			A	B	3	4	5
01/01/2025	A4	Pianura	0,05067	0,05193	0,05972	0,09870	0,11946
01/01/2025	A31	Pianura	0,05067	0,05193	0,05972	0,09870	0,11946

Sul pedaggio finale all'utente influiscono inoltre:

- Le caratteristiche delle tratte autostradali percorse (pianura o montagna).
- Un importo aggiuntivo destinato ad Anas S.p.A., come previsto dalle Leggi 102/2009 e 122/2010 (0,006 €/km per le classi A-B e 0,018 per le classi 3-4-5) Tale importo, fissato dall'ente concedente, viene versato interamente allo stesso e non è soggetto alla eventuale variazione tariffaria annuale.

All'importo si applica l'IVA al 22% e l'arrotondamento ai 10 centesimi di euro, effettuato automaticamente e senza discrezionalità, secondo le modalità previste dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

I pedaggi sono stabiliti in conformità alla legge e aggiornati annualmente in base alla formula tariffaria definita nella convenzione di concessione tra il Concessionario e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Per ulteriori informazioni e per calcolare l'importo dei pedaggi, è possibile consultare il sito aziendale [inviaggio.autobspd.it](http://inviaggio.autobspd.it), nella sezione "Pedaggi e Pagamenti".

## INCREMENTI ANNUALI

L'incremento annuale della tariffa unitaria è calcolato sulla base di una formula matematica, di cui in Delibera CIPE n. 39/2007 e recepita nella Convenzione Unica sottoscritta nel 2007, che include vari fattori tra cui il tasso annuo di inflazione programmato, gli investimenti effettuati e i parametri di sicurezza e qualità offerta. Nelle more della definizione del PEF (Piano Economico Finanziario) di riferimento, la formulazione della tariffa non fa attualmente riferimento alle modalità di calcolo definite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

L'aggiornamento viene formalizzato con un decreto interministeriale, firmato dal Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e dal Ministro dell'Economia, previo parere della stessa Autorità.

Serie storica: 2020:0% 2021:0% 2022:0%, 2023:0%, 2024:2,3%

Le tariffe in vigore dal 1° gennaio 2025 non hanno subito aumenti rispetto a quelle del 2024.

## SISTEMI DI PAGAMENTO

I pedaggi possono essere pagati attraverso diverse modalità:

- con telepedaggio
- con carte (Viacard, bancomat, Postamat o di credito abilitate, anche in modalità contactless)
- 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.

## SEGNALETICA

Le uscite ai caselli sono provviste di segnaletica dedicata, che fornisce informazioni dettagliate sulle varie opzioni di pagamento disponibili.



## SISTEMI DI PAGAMENTO E PISTE IN A4 BRESCIA-PADOVA

ENTRATE			CASELLI <b>A4</b>	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	1	Montecchio		2		2		1
	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)

## SISTEMI DI PAGAMENTO E PISTE IN A31 VALDASTICO

ENTRATE			CASELLI <b>A31</b>	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)

**NUMERO COMPLESSIVO DI PISTE SUDDIVISE PER TRATTA AUTOSTRADALE E DIREZIONE DI MARCIA**

Tratta Autostradale	Stazioni	Totale Piste	Piste non funzionanti per oltre 24h**
<b>A4*</b>	<b>14</b>	<b>140</b>	<b>7</b>
<b>A31 Nord</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>-</b>
<b>A31 Sud</b>	<b>7</b>	<b>78</b>	<b>5</b>
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>245</b>	<b>12</b>

Dettaglio A31 SUD	Stazioni	Piste*	Piste non funzionanti per oltre 24h**
<b>Longare</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>2</b>
Direzione Nord		6	
Direzione Sud		6	2
<b>Albettone</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
Direzione Nord		6	
Direzione Sud		6	1
<b>Agugliaro</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	
<b>Noventa</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	
Direzione Nord		6	
Direzione Sud		6	
<b>Santa Margherita d'Adige</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	
Direzione Nord		6	
Direzione Sud		6	
<b>Piacenza d'Adige</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	
Direzione Nord		6	
Direzione Sud		6	
<b>Badia Polesine</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>2</b>

\*Dettaglio piste per senso di marcia.

\*\*Numero di piste che nell'anno precedente (2024) sono risultate non funzionanti per oltre 24 ore.

## MODALITÀ DI RISCOSSIONE DEL PEDAGGIO E ASSISTENZA

Presso le stazioni di entrata, i viaggiatori devono ritirare dagli emettitori automatici il biglietto che identifica l'autostazione di ingresso. Presso le stazioni di uscita, nelle piste automatiche, nelle casse automatiche e piste manuali, dopo la convalida del biglietto ed il pagamento del pedaggio, viene rilasciato dal personale o dalle apparecchiature, previa richiesta, un **attestato di transito/ricevuta di pagamento con l'importo corrisposto**. Per i clienti dotati di telepedaggio il transito, in entrata ed in uscita, viene automaticamente registrato senza necessità di fermata ed il pedaggio viene addebitato ciclicamente. Nelle piste manuali l'assistenza ai clienti da parte del personale è diretta; le piste automatiche e le casse automatiche sono invece costantemente monitorate 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 di 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.

## 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. Il cliente 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, sono 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](http://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](http://inviaggio.autobspd.it), nell'apposita sezione "**Servizio Clienti**".

## 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 la reale provenienza mediante la presentazione del biglietto ritrovato, di altra documentazione provante l'effettiva stazione di entrata o di una dichiarazione 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](http://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.

## AGEVOLAZIONI

La Società prevede uno sconto del 30% sul pedaggio autostradale per i motoveicoli equipaggiati con un dispositivo di telepedaggio. Per usufruire dell'agevolazione, è necessario presentare richiesta ai fornitori del servizio aderenti, seguendo le procedure da loro indicate.

L'iniziativa è promossa dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Per conoscere tutti i dettagli vi invitiamo a visitare il sito [www.autobspd.it](http://www.autobspd.it) nella sezione "**Pedaggi e Pagamenti**".

## 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.

### SICUREZZA DELL'INFRASTRUTTURA

#### LE PAVIMENTAZIONI

La Società ha avviato dai primi anni Novanta l'impiego di pavimentazioni drenanti e fono assorbenti, che coprono il 100% delle tratte autostradali 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.

#### 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 57% circa in A4 e per l'87% 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 di sicurezza danneggiate a seguito di incidenti stradali. Relativamente all'intera tratta gestita è stata conclusa la riqualificazione delle barriere di sicurezza tra l'autostrada A4 e la Tangenziale Sud di Verona ed è in corso di esecuzione la riqualificazione delle barriere di sicurezza, suddivisa in 5 lotti, che interessa tratti sparsi in A4 e A31.

#### 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 costituito da una serie di segnalatori luminosi,

che vengono attivati ogni qualvolta si presentino situazioni di pericolo quali incidenti, code, cantieri o nebbia. Sono stati riqualificati alcuni portali segnaletici a bandiera in A31 tra l'interconnessione A4/A31 e Piovene Rocchette.

## 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 Viabilità autostradale, ogni due chilometri sono installate in autostrada **colonnine S.O.S.** con fonia di tipo digitale su rete IP 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](http://www.autobspd.it), nella sezione "**Sicurezza**", alla voce "**Impianti tecnologici**", sono disponibili ulteriori informazioni. 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.

## 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 **controlli giornalieri delle recinzioni laterali** ed in caso di varchi o abbassamenti si interviene tempestivamente al loro ripristino. Prosegue l'installazione delle reti di recinzione di altezza 2,00 m in zone di forte caratterizzazione faunistica, con lembo inferiore della recinzione interrata anti-cinghiale.

Periodicamente viene altresì effettuata la manutenzione delle aree a verde mediante lo sfalcio dell'erba, comprese le operazioni periodiche di potatura e contenimento delle essenze arboree e arbustive, 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.



## MONITORAGGIO DI 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.

## PIAZZOLA 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.

## 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 gestire i flussi di traffico previsti. Alcune di queste piste sono dedicate al transito dei trasporti eccezionali. Tutte le piste sono organizzate e gestite al fine di contenere i **tempi di attesa per le operazioni di esazione**.

### EVENTI CHE POSSONO INFLUENZARE LA VIABILITÀ AUTOSTRADALE

La circolazione autostradale può essere influenzata da diversi fattori, programmati o imprevisti, che possono incidere sulla fluidità del traffico e sulla regolare viabilità.

In caso di emergenza vengono attuate tutte le azioni necessarie al ripristino delle normali condizioni di circolazione mediante l'attivazione degli Enti di Soccorso e ditte specializzate, nonché tramite mobilitazione del personale degli Ausiliari della Viabilità per la tempestiva risoluzione dell'evento, stabilite da specifici protocolli.

È possibile approfondire gli **eventi che possono influenzare la viabilità autostradale** e le modalità di **gestione delle situazioni di emergenza** sull'apposita sezione "Viabilità" sul sito [www.autobspd.it](http://www.autobspd.it).

### I CANTIERI PER LAVORI

I cantieri per lavori sono finalizzati a mantenere i livelli di servizio e 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:**

- Effettua una pianificazione accurata dei cantieri durante tutto l'anno, identificando e attivando i lavori nei periodi di minor traffico;
- Quando possibile e le lavorazioni lo consentano, opera preferibilmente in orario notturno o nell'arco di 24 ore;
- 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;

- Potenza, rispetto agli obblighi di legge, la segnaletica di preavviso;
- Ricorre all'impiego, quando possibile in base alla tipologia di lavorazione, di cantieri mobili segnalati e protetti.

## GLI INCIDENTI

La Società, tramite il proprio **Centro Operativo Viabilità** 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 messaggio variabile, sito [inviaggio.autobspd.it](http://inviaggio.autobspd.it), sito e App Infoviaggiando, Qui Centro Operativo/Telegram 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 sicurezza dei viaggiatori. 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](http://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 Valdadastico 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 viene 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**").

## I SERVIZI INVERNALI



Per mantenere, anche durante il periodo invernale, 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). 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 Valdadastico ad avere montati sui propri mezzi **pneumatici invernali** o di tenere a bordo **catene da neve**.

In previsione di neviccate abbondanti vengono posizionate, nei punti critici, delle autogrù pesanti per consentire una rapida rimozione di mezzi intraversati o bloccati in caso di emergenze.

## 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](http://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.

## INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI

La Società adotta un approccio integrato alla gestione dell'informazione, utilizzando un'ampia gamma di canali per garantire ai viaggiatori un'esperienza di viaggio fluida, sicura e confortevole. Attraverso strumenti e canali online e offline, tra cui portali a messaggio variabile, numeri verdi, siti web, app, notiziari radio e comunicazioni sui media tradizionali, i viaggiatori ricevono aggiornamenti tempestivi prima e durante i loro spostamenti. Questo sistema informativo capillare permette di prevenire disagi e ottimizzare gli spostamenti in tempo reale.

### I PORTALI A MESSAGGIO VARIABILE

La Società ha installato n. **36 portali messaggio variabile (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 pannelli elettronici posti su due delle piste di entrata di 18 caselli (14 sull'Autostrada A4 Brescia-Padova e 4 sull'A31 Valdastico) **per un totale di 36**.

Al fine di fornire ai viaggiatori 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 **portali a messaggio variabile per un totale di 45 PMV**.

IL NUMERO VERDE



Sono attivi 24 ore su 24 il **numero verde** (800-012812), che fa riferimento diretto al Centro Operativo Viabilità 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, i nostri siti internet e social media network, oltre che il biglietto di esazione.

### I SITI INTERNET

Il sito InViaggio ([inviaggio.autobspd.it](http://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.

Nel 2024 gli utenti del sito InViaggio sono stati 63.610.

È inoltre disponibile il sito [www.autobspd.it](http://www.autobspd.it), che fornisce informazioni dettagliate sulla Società, sulla viabilità, sulla rete autostradale e sui progetti in corso. È possibile trovare informazioni aggiuntive sulla società e sul contesto in cui il Gruppo opera ai siti del Gruppo A4 Holding.

#### 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 Autostrade Alto Adriatico, coprendo un totale di circa 500 chilometri di rete autostradale.

La App offre all'utente 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.

#### 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.

#### CANALE DI INFORMAZIONE "QUI CENTRO OPERATIVO"

**Qui Centro Operativo** è il servizio di aggiornamento sulla viabilità delle autostrade A4 Brescia-Padova e A31 Valdastico, pensato per fornire informazioni tempestive e utili alla pianificazione degli spostamenti. L'iniziativa ha l'obiettivo di aggiornare i viaggiatori sulla programmazione dei cantieri e sulle aree maggiormente interessate dai lavori di maggiore impatto, permettendo loro di organizzare al meglio il proprio viaggio.

I viaggiatori possono scegliere tra diversi strumenti per ricevere le informazioni:

- **Newsletter**: fornisce aggiornamenti periodici sulla programmazione dei cantieri più impattanti lungo le tratte interessate da interventi manutentivi o lavori stradali, facilitando una pianificazione efficiente e anticipata degli spostamenti.
- **Chatbot Telegram** (@autobspd): servizio che offre informazioni preventive sui cantieri programmati più rilevanti e sulle principali situazioni di traffico. Permette di organizzare in anticipo i percorsi e fornisce aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, con accesso diretto alle telecamere poste lungo le tratte e informazioni sui servizi erogati.

## COMFORT

### LE AREE DI SERVIZIO

Sulle tratte di competenza, ogni 25 chilometri circa, sono disponibili **n. 14 aree di servizio**: n. 12 sulla A4 Brescia-Padova e n. 2 sulla A31 Valdastico. Tutte le aree sono accessibili 24 ore su 24 e dotate di strutture per il relax, il rifornimento di carburante e il ristoro. Inoltre, garantiscono piena accessibilità ai viaggiatori con disabilità (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.

### I CASELLI

Nella quasi totalità i caselli sono dotati di servizi igienici aperti al pubblico e strutturati, anche per persone a mobilità ridotta, 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, nell'ambito della realizzazione di nuovi caselli e della riqualificazione di quelli esistenti, è impegnata a potenziare gli spazi destinati a parcheggio, favorendo così anche l'intermodalità.

### LE AREE DI SOSTA E DI PARCHEGGIO

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 realizzato un autoparco dotato di tutti i più moderni servizi per autotrasportatori: parcheggio sicuro (EU Parking Standard Certificate GOLD) aperto 24/7 con 400 posti camion, officine, rifornimento carburanti, lavaggio trucks e cisterne, albergo, ristorante, sale riunioni, internet point, ricarica EV, etc.

## AREE DI SERVIZIO E AREE DI SOSTA

Di seguito è possibile consultare i servizi messi a disposizione presso le aree di servizio e sosta poste lungo le tratte autostradali in gestione.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare sul sito [www.autobspd.it](http://www.autobspd.it) la pagina dedicata "Aree di servizio e parcheggio".

## Legenda simboli

BENZINA GASOLIO	G.P.L.	METANO GNL	METANO GNC	RICARICA VEICOLI ELETTRICI	OFFICINA	BAR
RISTORANTE	MOTEL	MARKET	SERVIZI DISABILI	BANCOMAT	WIFI	FAX
DOCCIA	NURSERIE	AREA BIMBI	AREA ANIMALI	AREA PICNIC	PERCORSO FITNESS	LAVANDERIA
S.O.S. **	PRIMO SOCCORSO	TELECAMERA*	SALA RIUNIONI	CHIESA	PUNTI DI RICARICA VEICOLI ELETTRICI	PARCHEGGIO VETTURE
PARCHEGGIO MEZZI PESANTI	PARCHEGGIO BUS	PARCHEGGIO MOTO	PARCHEGGIO CAMPER	PARCHEGGIO ATTREZZATO	SCARICO CAMPER	LAVAGGIO CAMION

(\*) 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.

## AREE DI SERVIZIO E SOSTA A4 BRESCIA – PADOVA

### S. Giacomo Ovest

km 227,1



### Monte Baldo Ovest

km 274,9



### S. Giacomo Est

km 227,1



### Monte Baldo Est

km 272,2



### Monte Alto Ovest

km 244,9



### Scaligera Ovest

km 301,6



### Monte Alto Est

km 244,9



### Scaligera Est

km 301,6



**Villa Morosini Ovest** km 325,4



- GPL
- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 15

**Limenella Ovest** km 355,2



- GPL
- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 110
- 4
- 7
- 2
- 4

**Tesina Est** km 336,5



- GPL
- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 30
- 6
- 4
- 4

**Limenella Est** km 355,2



- GPL
- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 142
- 14
- 7
- 10
- 9
- 4

**Campagnola Est** km 232,7



- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 14
- 9

**Campagnola Ovest** km 232,7



- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 25
- 13
- 2
- 5

**San Lorenzo Est** km 304,3



- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 59
- 12

**San Lorenzo Ovest** km 310,1



- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 44
- 10
- 2
- 4

**Val di Sona Est** km 268,9



- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 13
- 7
- 1
- 4

**Val di Sona Ovest** km 268,9



- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 28
- 11
- 5
- 6
- 2

**AREE DI SERVIZIO A31 VALDASTICO**

**Postumia Nord** km 63,3



- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 38
- 9
- 1
- 4

**Postumia Sud** km 63,3



- GPL
- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 35
- 8
- 1
- 4

**TRUCK PARK BRESCIA EST**

**Truck Park Brescia Est** km 228,6



- Wi-Fi
- FAX
- SOS
- 100
- 300
- 100

EU Parking Standard Certificate GOLD

## ASSISTENZA AL TRAFFICO

### IL CENTRO OPERATIVO VIABILITÀ

Il **Centro Operativo Viabilità (COV)** è il cuore della gestione autostradale con un **servizio attivo 24/7** dedicato:

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

Al COV 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 tra cui ad esempio i rilevatori di traffico e meteo, le postazioni delle telecamere dislocate lungo l'autostrada e tutti i sensori installati per un controllo capillare dell'infrastruttura. Un sistema automatico di trattamento delle immagini (Automatic Incident Detection) assicura il 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 delle tratte autostradali per assicurare interventi diretti e rapidi in caso di incidenti, emergenze meccaniche o sanitarie, 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).

### LA POLIZIA STRADALE

La Società ha stipulato con il Ministero degli Interni un'apposita convenzione, che affida alla Polizia Stradale i compiti previsti dal codice della strada. Essa svolge attività di prevenzione ed accertamento di **violazioni, di rilevazione degli incidenti**, di predisposizione ed esecuzione di **servizi di regolazione del traffico e di attività sanzionatoria** in caso di pedaggio autostradale non corrisposto al fine di contrastare i fenomeni elusivi del pagamento del pedaggio così come previsto dall'articolo 176, comma 11, del codice della strada.

La Polizia Stradale pattuglia le tratte in concessione alla Società 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Le pattuglie sono coordinate dal COPS (Centro Operativo Polizia Stradale) del compartimento della Polizia Stradale del Veneto (tel. 0498044411), che si 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 per mezzi leggeri che pesanti, sono stati affidati, tramite apposita convenzione, ad **ACI Global** (n. verde 803116), a **Europe Assistance VAI** (n. verde 803803) e a **IMA Servizi** (n. verde 800108510), che si avvalgono di una rete di officine esterne presenti sul

territorio per questa specifica attività. Le richieste di intervento da parte dei clienti possono essere effettuate direttamente alle organizzazioni oppure contattando telefonicamente o tramite le **colonnine S.O.S. il Centro Operativo Viabilità** (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 diretta, il rispetto dei tempi massimi di intervento.

## 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.

## IL SOCCORSO AL SANITARIO

Gli interventi di soccorso sanitario sul tratto autostradale di competenza sono assicurati dal S.U.E.M. 118 (Servizio Urgenza Emergenza Medica) di competenza territoriale 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).

## 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 risolvere mancati pagamenti originati presso i caselli di competenza, ricevere informazione sui pedaggi, richiedere rimborsi e fatturazione di quelli pagati in contanti. Il personale dei Centri Servizi è qualificato per rispondere alle esigenze della clientela in italiano e in inglese.

I Centri Servizi effettuano la **commercializzazione di apparati Telepass e di tessere Viacard** (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](http://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](http://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 Viabilità, contestualmente al transito.

## 1.8 I CONSIGLI PER LA SICUREZZA

Coloro che si avvicinano 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:

- utilizzare sempre le **cinture di sicurezza**;
- **evitare l'uso del telefonino** durante la guida utilizzando eventualmente l'auricolare o il vivavoce;
- **regolare la velocità** in funzione del traffico, del meteo, della visibilità rispettando i limiti;
- mantenere le **distanze di sicurezza** e tenere i **fari accesi**;
- **viaggiare a destra** impegnando le altre corsie solo per il sorpasso;
- evitare l'uso di bevande alcoliche e di sostanze stupefacenti e/o psicotrope;
- non distrarsi durante la marcia per cercare oggetti nei cassetti, nelle borse, nelle tasche;
- **informarsi** preventivamente sulla situazione viabilistica e meteorologica;
- controllare la **pressione degli pneumatici**;
- accertare la **corretta disposizione** dell'eventuale **carico**;
- **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;
- **fermarsi**, in caso di **sonnolenza**, nelle aree dedicate, di servizio e di parcheggio;
- 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](http://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.

## 1.9 LA MOBILITÀ SOSTENIBILE E RESPONSABILE

Il Gruppo A4 Holding ha adottato un approccio strategico alla sostenibilità, integrandola nei suoi processi decisionali e operativi. La mobilità sostenibile rappresenta un impegno di responsabilità che si basa sulla relazione con il territorio, i viaggiatori, le istituzioni e gli stakeholder. Ogni scelta in materia di sviluppo infrastrutturale e innovazione tecnologica è guidata dalla volontà di contribuire a un futuro più sostenibile e inclusivo.

### **Ambiente**

Ridurre l'impatto ambientale e minimizzare l'impronta carbonica sono obiettivi prioritari. Il Gruppo è impegnato in un percorso di decarbonizzazione, in linea con l'obiettivo "Net Zero" al 2050, attraverso la riduzione delle emissioni di CO2 dirette e indirette. L'attenzione alla sostenibilità si concretizza nello sviluppo di infrastrutture resilienti e nella tutela dell'equilibrio con l'ambiente e i territori attraversati, adottando soluzioni innovative per la progettazione, realizzazione e manutenzione della rete. Il Gruppo promuove l'efficientamento energetico, l'utilizzo di fonti rinnovabili, i principi dell'economia circolare con un modello di infrastruttura che integra principi ESG lungo tutto il suo ciclo di vita.

### **Sociale**

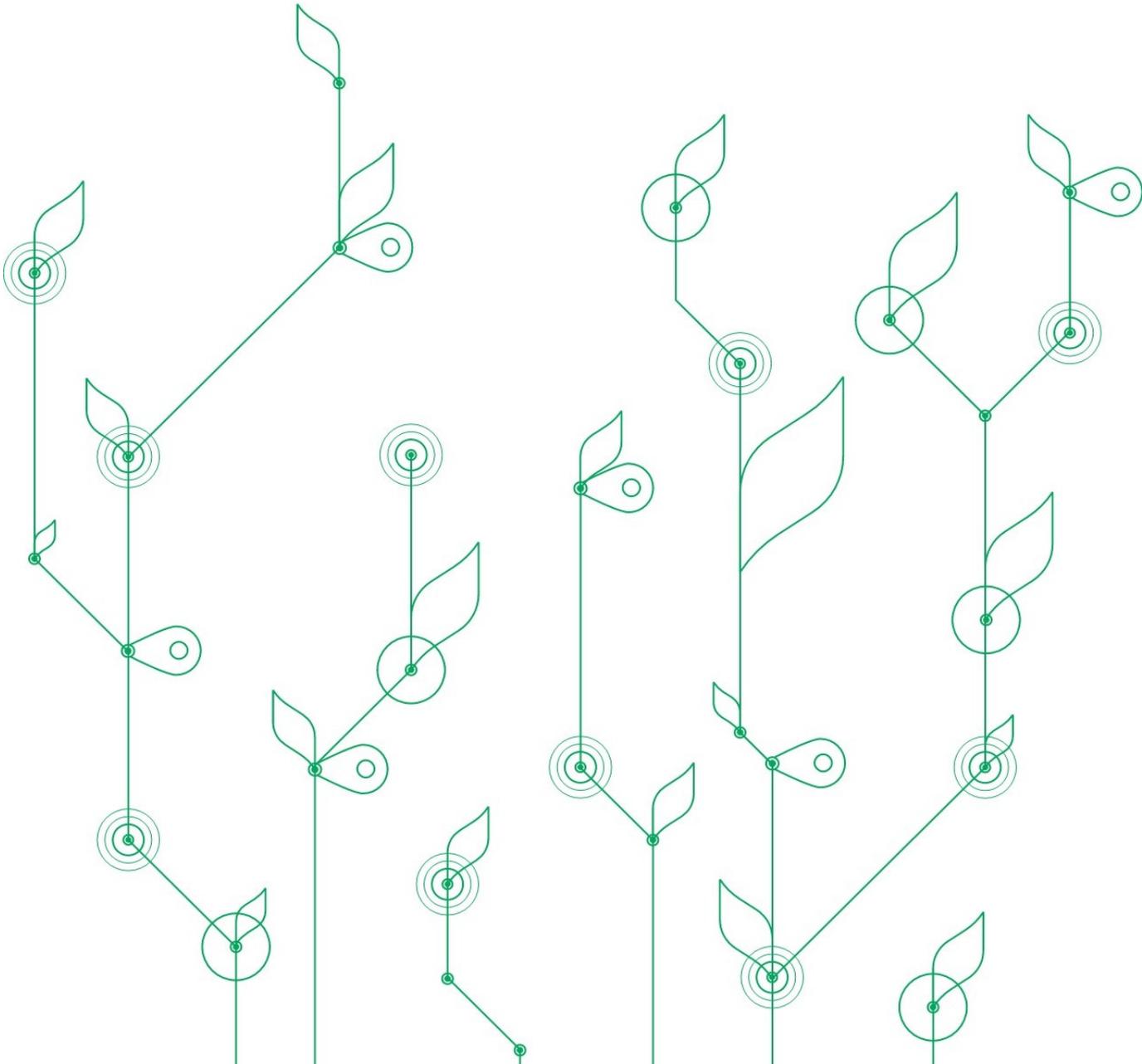
La sicurezza è un valore fondamentale: garantire la protezione di viaggiatori, infrastrutture e luoghi di lavoro è una priorità. Un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e orientato al benessere delle persone è un dei pilastri della strategia di sostenibilità, con iniziative mirate a valorizzare il capitale umano e a promuovere pari opportunità. L'azienda si impegna inoltre a migliorare costantemente la qualità del servizio e a rafforzare il dialogo con i territori attraversati, ponendo al centro l'esperienza del cliente.

### **Governance**

Il Gruppo opera nel rispetto di principi di legalità, responsabilità e trasparenza, adottando un modello di governance allineato alle migliori pratiche internazionali. La sostenibilità è integrata in tutti i livelli dell'organizzazione, assicurando una gestione etica e responsabile del business.

Per maggiori informazioni, visita il sito [www.a4holding.it](http://www.a4holding.it) alla sezione "Sostenibilità".

# Sezione 2



## 2.1 IL SISTEMA ORGANIZZATIVO

Le politiche e il sistema di gestione integrato di Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova pongono al centro gli stakeholder e la qualità dei servizi erogati. Negli anni la Società ha certificato, tramite un Organismo indipendente accreditato dall'Ente Italiano di Accreditamento Accredia, sistemi di gestione relativi alla qualità, all'ambiente, alla salute e 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.

All'interno del Gruppo, la società A4 Mobility, responsabile della gestione dei sistemi ICT, è certificata in uno specifico perimetro secondo lo standard ISO/IEC 27001:2022 - Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni. Questa certificazione, che copre la sicurezza logica, fisica e organizzativa, assicura la protezione e la corretta gestione dei dati trattati, con valore esteso anche ad Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova.

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."

- **2000**  
Sistema Qualità (ISO 9001)
- **2004**  
Sistema Ambientale (ISO 14001)
- **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
- **2019**  
Sostituzione della BS OHSAS 18001 con la UNI ISO 45001
- **2021**  
Sistema Prevenzione della Corruzione UNI ISO 37001

Le certificazioni in essere assicurano una adeguata pianificazione e gestione dei processi e delle attività aziendali in particolare finalizzate alla continuità e alla sicurezza del servizio di viabilità, al mantenimento dell'efficacia ed efficienza nelle attività di assistenza, di esazione, di manutenzione, di progettazione e realizzazione di infrastrutture stradali, al rispetto e tutela dell'ambiente ed alla salvaguardia del personale e della sua salute e sicurezza. 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, nel rispetto dei requisiti normativi cogenti e volontari applicabili e 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.**

**Nell'ambito della governance la Società ha adottato il Codice Etico** del Gruppo A4 Holding ed un proprio "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" ex D.Lgs. 231/200. Il "Modello" si pone come obiettivo la prevenzione della 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 e consolidare l'impegno verso la trasparenza e l'integrità, la Società ha introdotto il **Canale di segnalazione di illeciti Whistleblowing**, anche in linea con la normativa vigente, un canale che permette a chiunque abbia relazioni con la Società di segnalare, in modo riservato, qualsiasi condotta non conforme. Le segnalazioni sono gestite tramite una piattaforma digitale dedicata raggiungibile dal sito internet della Società, un canale sicuro e bidirezionale che mira a tutelare la cultura etica dell'azienda. In questo ambito, il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione della Società è parte del Sistema di Gestione Integrato.

## 2.2 GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità del servizio sono definiti sulla base della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102/2009 con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie autostradali.

**Gli indicatori di qualità del servizio definiti per il 2024 sono stati tutti rispettati.**

Per il 2025 si ripropongono i medesimi indicatori e standard di riferimento.

Fattori base	Indicatori di qualità	Unità di misura	Frequenza calcolo	Standard di riferimento
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	Annuale	24 ore
<b>Regolarità del servizio</b>	Stato segnaletica orizzontale (retro riflessione)*	(RL) Retroriflessione (mcd lx-1 m-2)	Annuale	100 RL
<b>Confortevolezza del servizio</b>	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	Annuale	2 controlli
<b>Servizi per viaggiatori diversamente abili</b>	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	Annuale	2 controlli
<b>Informazioni ai viaggiatori</b>	Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	Tempo di risposta (gg.**) nel 85% dei casi	Annuale	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 di verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratte minime di 20 km.

(\*\*)  
giorni lavorativi.

## 2.3 LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

La Società effettua annualmente dal 2001 delle interviste ai clienti per misurare il livello di servizio percepito. Le risposte ottenute, a tutte le domande formulate, vengono attentamente valutate per l'impostazione di eventuali azioni di miglioramento.

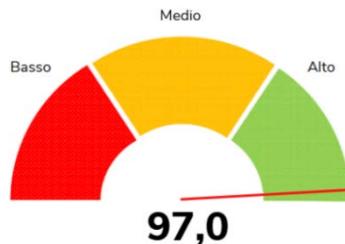
Gli aspetti monitorati, con una buona soddisfazione globale da parte dei nostri clienti, sono:

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

Di seguito la sintesi dei principali dati relativi alla rilevazione per l'anno 2024.

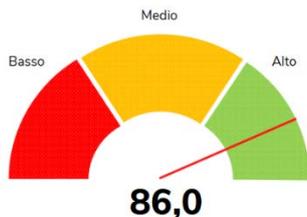
### INDICE DI SODDISFAZIONE OVERALL

*Complessivamente, qual è il suo GIUDIZIO GENERALE di soddisfazione relativamente al servizio fornito da Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova sulle tratte A4 Brescia-Padova e A31 Valdastico?*



### SICUREZZA STRADALE: VALUTAZIONE GENERALE

*Qual è la sua percezione complessiva della SICUREZZA STRADALE per quanto riguarda il tratto autostradale tra Brescia e Padova della A4 e/o l'autostrada A31 Valdastico?*



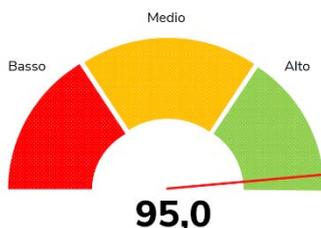
### VIABILITÀ: VALUTAZIONE GENERALE

*Complessivamente qual è il suo giudizio generale di soddisfazione relativamente alla VIABILITÀ AUTOSTRADALE per quanto riguarda il tratto da Brescia a Padova della A4 e/o A31 Valdastico?*



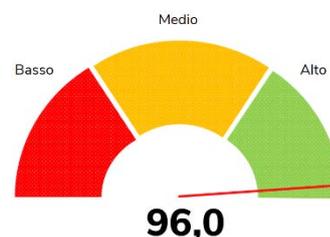
### AREE DI SERVIZIO: VALUTAZIONE GENERALE

*Complessivamente, basandosi su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto), qual è il suo giudizio generale di soddisfazione per quanto riguarda le AREE DI SERVIZIO E DI SOSTA lungo la A4 Brescia - Padova e/o la A31 Valdastico?*



### CASELLI: VALUTAZIONE GENERALE

*Complessivamente, qual è il suo giudizio generale relativamente ai CASELLI presenti sulla A4 nel tratto da Brescia a Padova e/o sulla A31 Valdastico?*



## 2.4 LA TUTELA DEL CLIENTE

### I RECLAMI

I clienti possono effettuare reclami relativi alle prestazioni offerte dalla Società o ad eventuali carenze nella gestione dell'infrastruttura stradale ad **Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.**, via Flavio Gioia, 71 - 37135 Verona, tramite posta ordinaria, la compilazione di uno specifico modulo disponibile sul sito o e-mail all'indirizzo [autobspd@autobspd.it](mailto:autobspd@autobspd.it).

Il reclamo, che può essere formulato dal cliente sia in lingua italiana che inglese, deve contenere almeno:

1. I riferimenti identificativi del viaggiatore (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'interessato;
2. I riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (punto di ingresso, di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo) o la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio;
3. La descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria o dalla Carta dei servizi.

Sul sito [inviaggio.autobspd.it](http://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 fornendo le valutazioni, le informazioni o le spiegazioni richieste e descrivendo le eventuali azioni 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 del reclamo; per le e-mail e i moduli disponibili sul sito, la Società si impegna a rispondere **entro 10 giorni lavorativi**, mentre per posta ordinaria **entro 15 giorni lavorativi**.

In caso di mancata risposta al reclamo ovvero di mancato riscontro nei termini suddetti o in caso di risposta non motivata, il cliente ha diritto di ricevere un indennizzo commisurato alla somma dei pedaggi corrisposti per il percorso in misura non inferiore al 30% (nel caso di risposta fornita tra il 31° e il 60° giorno dal ricevimento del reclamo) o al 50% (nel caso di risposta fornita oltre il 60° giorno e in caso di omessa risposta).

L'indennizzo in argomento non è dovuto nei casi in cui il reclamo non sia trasmesso con le modalità e gli elementi minimi di cui ai punti 1, 2 e 3 sopra elencati nel presente capitolo o qualora al cliente sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Gli indennizzi sono corrisposti con modalità tracciabili, in tempi ragionevoli.

I rimedi attivabili in caso di mancata risposta o di risposta ritenuta insoddisfacente sono i seguenti:

- Non giurisdizionali:
  - a) Nuova comunicazione alla Società sollevando le proprie osservazioni;
  - b) Reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;
  - c) Mediazione facoltativa con organismi ADR iscritti al Registro del Ministero della Giustizia.
- Giurisdizionali:
  - a) Avanti agli organi giurisdizionali competenti (Giudice di Pace/Tribunale civile).

### 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](mailto:direzione@pec.autobspd.it)

## I RIMBORSI E INDENNIZZI

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 (scontrino di credito) e di pedaggi/oneri di procedura per trasporti eccezionali non effettuati.

Nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione "Accessibilità PMR" del sito web e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio, le persone con mobilità ridotta potranno richiedere un indennizzo.

Non appena si rendono disponibili, Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova fornisce le informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, indicando anche l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.

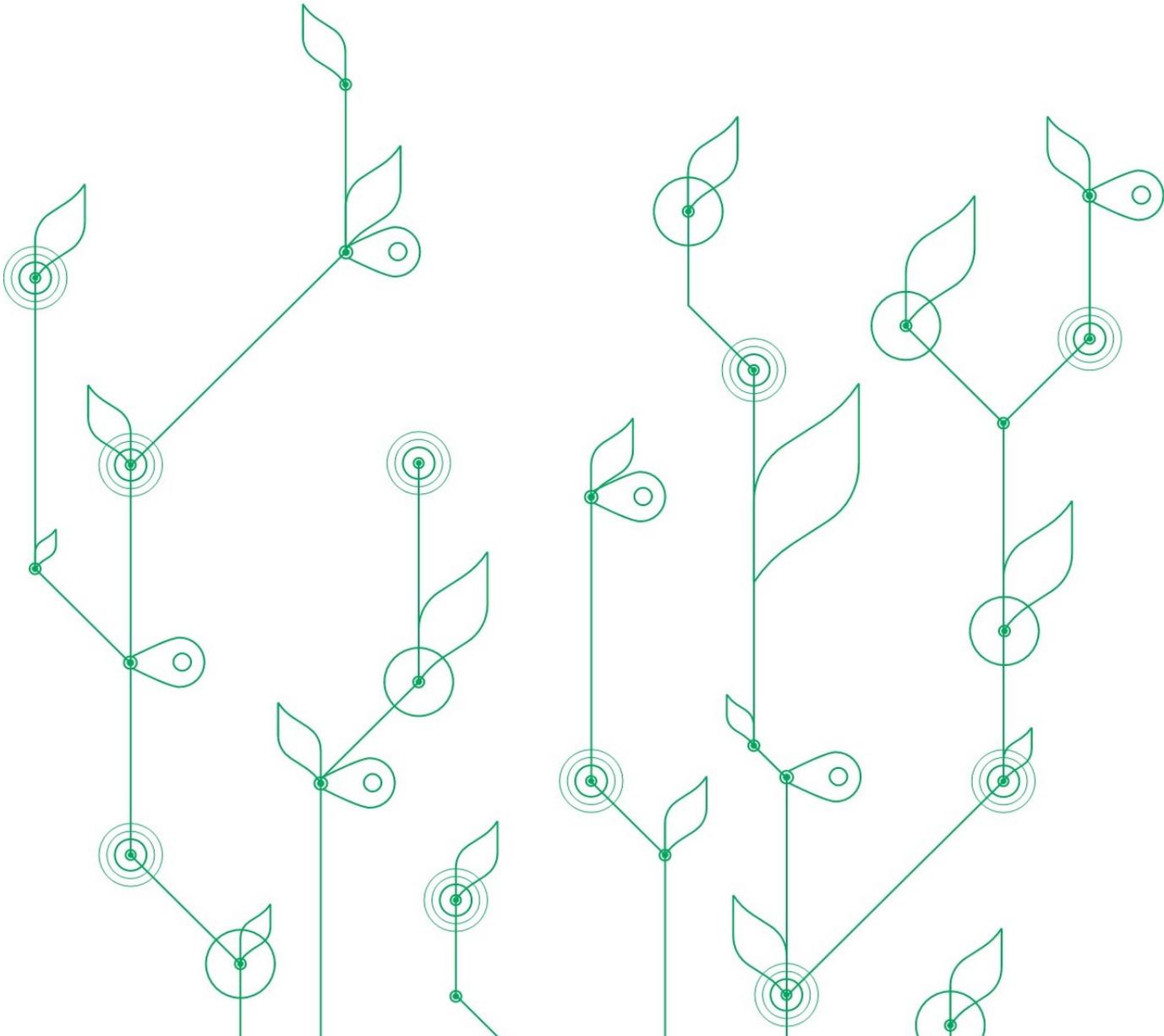
Le richieste possono essere rivolte direttamente ai Centri Servizi o alla Società (vedi l'apposita sezione, "***I reclami***").

Sul sito [www.autobspd.it](http://www.autobspd.it), 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.

# Sezione 3



## 3.1 RUBRICA – Numeri e indirizzi utili

<b>CHIAMATE PER EMERGENZA</b> Incidente Soccorso Meccanico Soccorso Sanitario	<b>A CHI RIVOLGERSI</b> Centro Operativo 0458672200-1-2 Numero Verde 800-012812	<b>TRASPORTI ECCEZIONALI</b>	0458272626 – Fax 045581962 <a href="mailto:trasportieccezionali@autobspd.it">trasportieccezionali@autobspd.it</a> Lunedì - Venerdì: 08.30 - 12.30
<b>INFORMAZIONI SULLA VIABILITÀ E SUL METEO</b>	Numero Verde 800-012812 "Viaggiando" 800-996099 Centro Operativo 0458672200-1-2	<b>CASELLI AUTOSTRADALI A4 BRESCIA - PADOVA</b>	Brescia Est Desenzano Sirmione Peschiera del Garda Sommacampagna Verona Sud Verona Est Soave-San Bonifacio Montebello Alte-Montecchio Vicenza Ovest Vicenza Est Grisignano Padova Ovest
<b>INFORMAZIONI IN CASO DI DANNI ALLE STRUTTURE AUTOSTRADALI</b>	Tel. 0458272282 - 0458272268 Lunedì - Venerdì: 9.00 - 13.00	<b>CASELLI AUTOSTRADALI A31 VALDASTICO</b>	Badia Polesine Piacenza d'Adige S. Margherita d'Adige Noventa Vicentina Agugliaro Albettono-Barbarano Montegaldella-Longare Vicenza Nord Dueville Thiene Piovene Rocchette
<b>INFORMAZIONI IN CASO DI DANNI SUBITI DAI VIAGGIATORI</b>	Raccomandata a/r: Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. Via F. Gioia 71 - 37135 Verona Pec: <a href="mailto:direzione@pec.autobspd.it">direzione@pec.autobspd.it</a>	<b>INFORMAZIONI SU TRANSITI, MANCATI PAGAMENTI E RIMBORSO PEDAGGI INFORMAZIONI COMMERCIALI (TELEPASS E VIACARD)</b>	<b>CENTRI SERVIZI</b>  • DESENZANO • VERONA SUD • VICENZA OVEST • THIENE  Tel. 0458272250 <a href="mailto:assistenza.commerciale@autobspd.it">assistenza.commerciale@autobspd.it</a>  Lunedì - Venerdì: 08.30 - 12.30/13.30 - 17.30
<b>COMUNICAZIONI SEGNALAZIONI RECLAMI</b>	Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. Via F. Gioia 71 - 37135 Verona Tel. 0458272222 Fax 0458200051 e-mail: <a href="mailto:autobspd@autobspd.it">autobspd@autobspd.it</a>		
<b>AREE DI SERVIZIO A4 BRESCIA - PADOVA</b>	SAN GIACOMO OVEST (km 227,1) Ristorazione 0302590732 Carburanti 3294858509 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 Saccardi 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 0444389562 LIMENELLA OVEST (km 355,2) Ristorazione 0498648057 Carburanti 0499406205 LIMENELLA EST (km 355,2) Ristorazione 0498648057 Carburanti 049605542	<b>AREE DI SERVIZIO A31 VALDASTICO</b>	POSTUMIA NORD (km 63,3) Ristorazione 0444351180 Carburanti 0444351167 POSTUMIA SUD (km 63,3) Ristorazione 0444351448 Carburanti 0444255190
		<b>AREE DI SOSTA A4 BRESCIA - PADOVA</b>	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
		<b>TRUCK PARK BRESCIA EST</b>	Truck Park Brescia Est (km 228,6) Centralino 0302040311  <a href="http://www.truckparkbresciaest.it">www.truckparkbresciaest.it</a>

# BUON VIAGGIO!

## **Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.**

### **Sede Legale**

Via Flavio Gioia, 71 37135 Verona

T 0458272222 F 0458200051

**[www.autobspd.it](http://www.autobspd.it)**

[autobspd@autobspd.it](mailto:autobspd@autobspd.it)

[direzione@pec.autobspd.it](mailto: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