

CARTA DEI SERVIZI 2024

CARO VIAGGIATORE,

grazie alla Carta dei Servizi hai l'opportunità di scoprire l'impegno, i valori e il senso di responsabilità che caratterizzano **Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova** e tutto il nostro Gruppo da oltre 70 anni.

All'interno di questo documento troverai l'ampia gamma di servizi disponibili lungo le tratte autostradali di nostra competenza, la A4 Brescia – Padova e la A31 Valdastico, oltre a informazioni dettagliate sui progetti infrastrutturali in corso e sulle misure che adottiamo quotidianamente per garantire la sicurezza e il comfort dei nostri viaggiatori.

Dato l'attuale panorama di riferimento, riteniamo che l'adozione di un nuovo modello di business che mette al centro la sostenibilità sia la strada da perseguire.

La sostenibilità per noi rappresenta il fattore chiave per uno sviluppo responsabile, in grado di migliorare l'impatto delle nostre azioni sul contesto sociale e ambientale.

Promuovere una mobilità sostenibile significa adottare pratiche condivise, attuare azioni concrete e abbracciare comportamenti che riflettano il senso di appartenenza a un obiettivo comune: una infrastruttura efficiente, sostenibile e resiliente, capace di rispondere alle esigenze delle comunità che attraversa e di esserne motore dello sviluppo. Questa è un'opportunità che non possiamo permetterci di lasciarci sfuggire, poiché rappresenta un ulteriore passo verso la valorizzazione del territorio di cui facciamo parte.

La stretta relazione che manteniamo con il territorio e gli stakeholder che ne fanno parte ci ispira quotidianamente nel nostro lavoro, guidando le nostre decisioni in materia di infrastrutture, innovazione e sviluppo tecnologico.

Impegniamoci quindi insieme per viaggi sicuri, rispettosi dell'ambiente che ci circonda e alla scoperta del meraviglioso territorio che le nostre autostrade attraversano.

Buon viaggio.

Il Presidente

Gonzalo Alcalde

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024

INDICE

SEZIONE 01

1.1 L'Autostrada Brescia Verona
Vicenza Padova S.p.A.

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 Le informazioni conoscitive
dell'infrastruttura

1.9 I consigli per la sicurezza

1.10 Muoversi
sostenibile

1.11
ESA4

SEZIONE 02

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 03

3.1 Rubrica

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



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

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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 - Valdadastico - 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 Valdadastico, la Società ha acquisito la titolarità della concessione di costruzione e di gestione anche del tratto autostradale Trento - Rovigo.



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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 DGSVCA 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.

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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.



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.



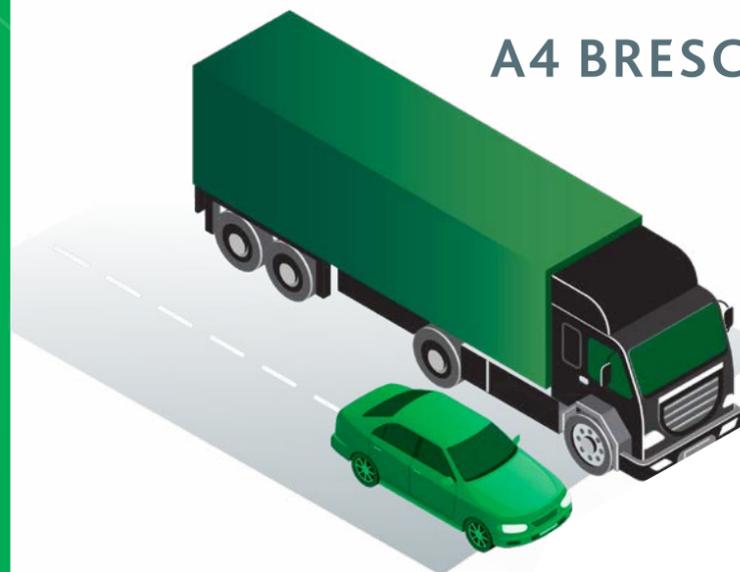
NEL 2023 SONO TRANSITATI:

1.1

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



A4 BRESCIA-PADOVA



veicoli effettivi

106.703.361

media giornaliera

292.338

A31 VALDASTICO



veicoli effettivi

24.420.238

media giornaliera

66.905



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.

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

1.1

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



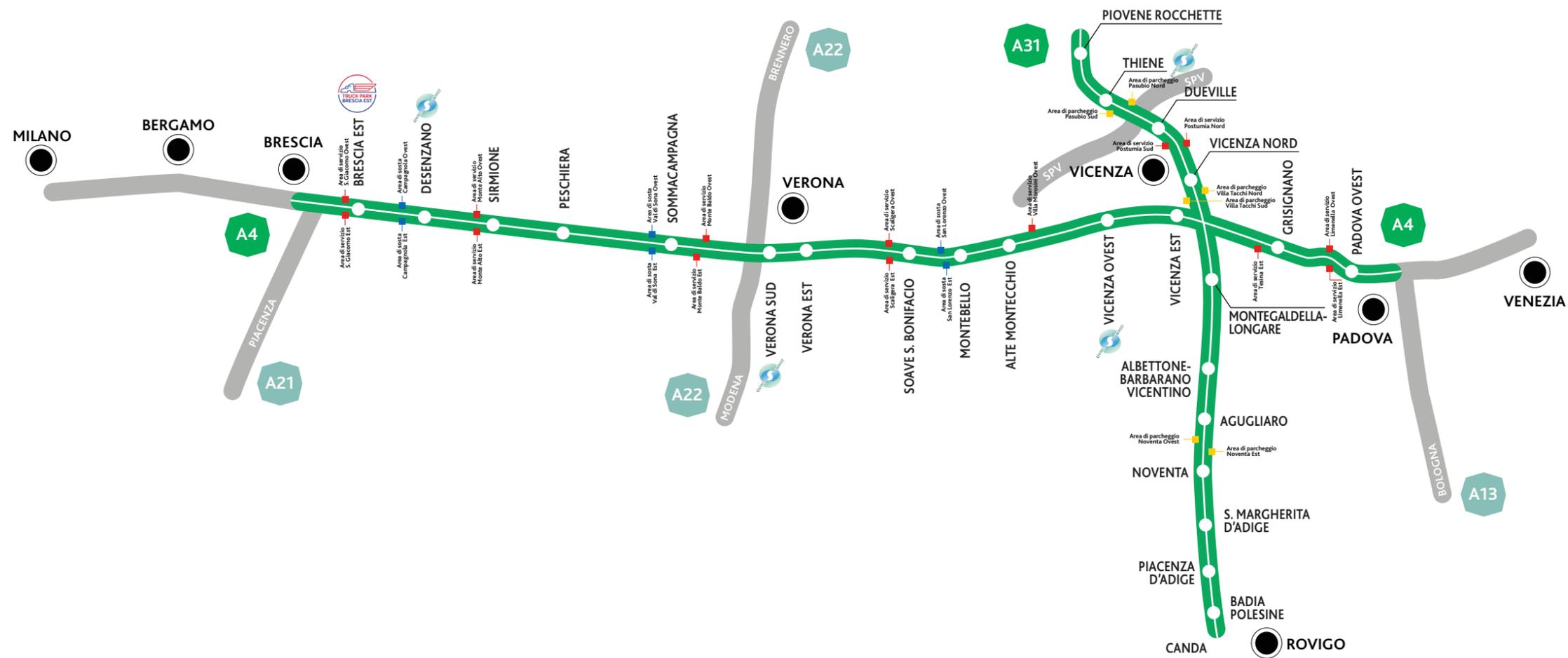
Alla gestione dell'infrastruttura collaborano inoltre con specifiche responsabilità:

- 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** e **IMA**)
- le società che gestiscono le **aree di servizio** (carburanti e ristorazione)



IL TRACCIATO

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



■ Area di servizio
 ■ Area di sosta
 ■ Area di parcheggio
 Centro Servizi
 Truck Park Brescia Est

1.2 LA NOSTRA STORIA

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

1.2

DA PIÙ DI 70 ANNI
AL FIANCO
DEI VIAGGIATORI



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. per mano dei rappresentanti di Enti e Istituzioni di Lombardia e Veneto 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.

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.

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



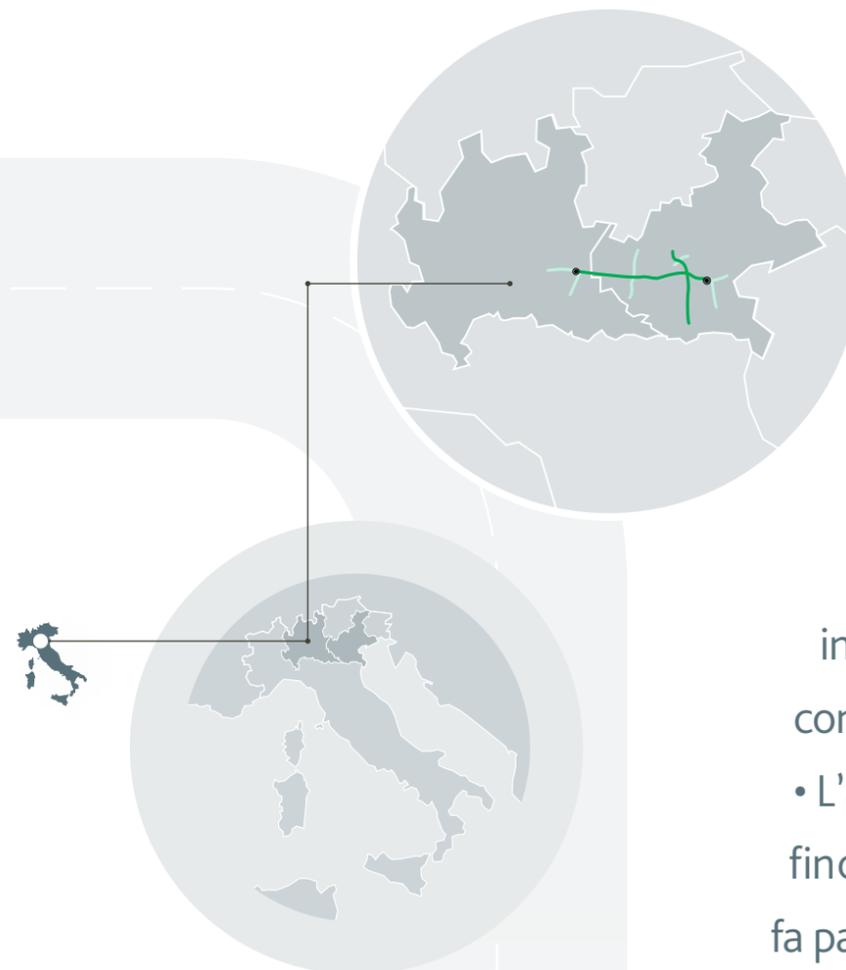
1.3 LA COMPOSIZIONE DELLA RETE



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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 dall'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 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.

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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.

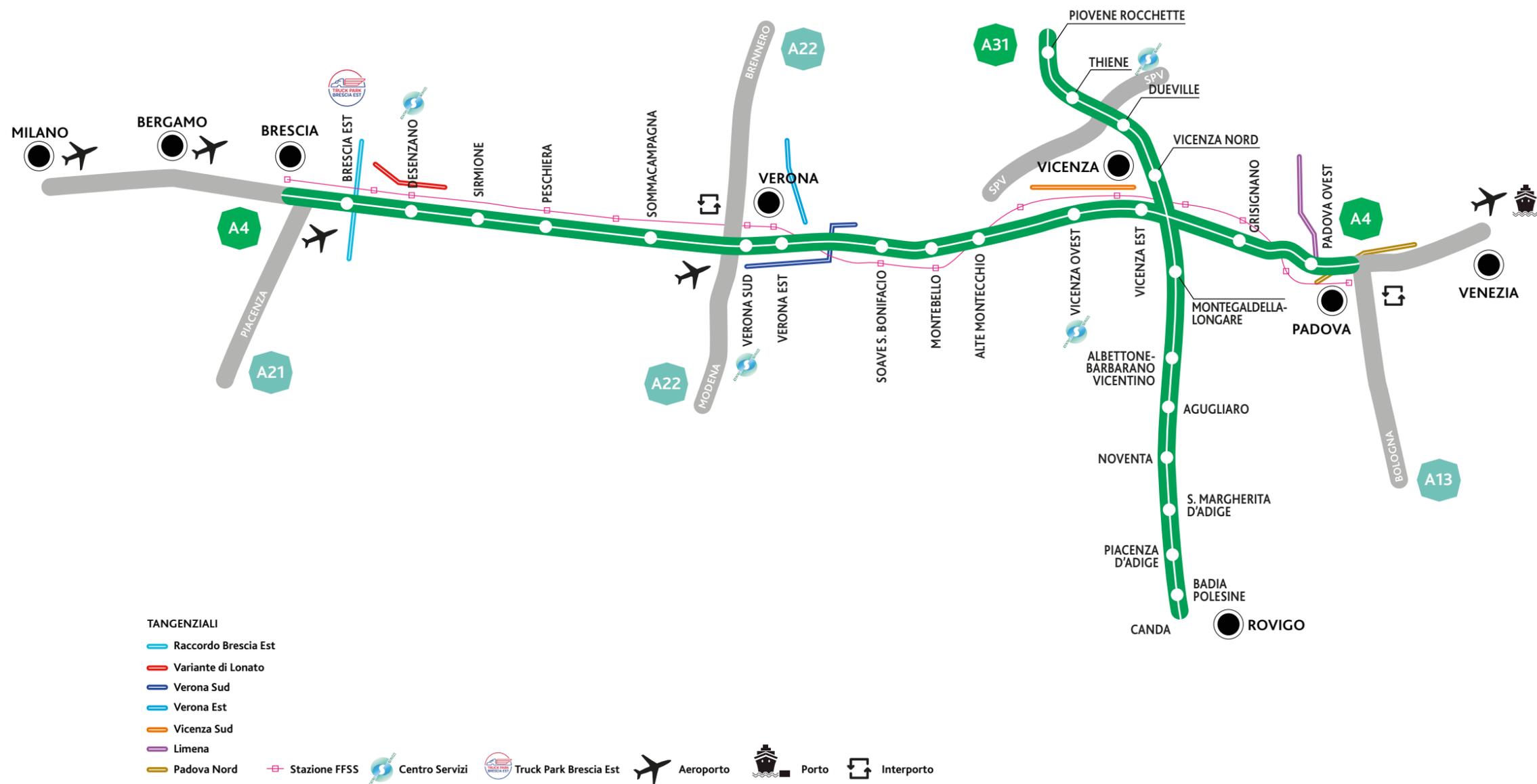
A livello autostradale le possibili alternative sono costituite dall'Autostrada del Brennero (A22), dalla Padova - Bologna (A13), dalla Milano - Bologna (A1), dalla Brescia - Piacenza (A21).



IL TRACCIATO

1.3

LA COMPOSIZIONE DELLA RETE



CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



1.4 I PIANI DI POTENZIAMENTO DELLA RETE AUTOSTRADALE



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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 DGSVCA 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 - la Società è pronta ad attuare le indicazioni che il Concedente vorrà impartire. In aggiunta alle nuove opere, sono inoltre previsti numerosi interventi di manutenzione straordinaria.

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.

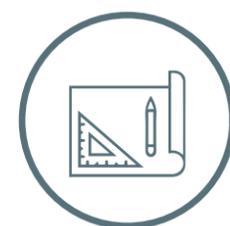
Nella realtà, il processo di progettazione e costruzione di un'opera pubblica si presenta articolato e complesso e la sua durata risulta condizionata, oltre che dai tempi tecnici di progettazione e realizzazione, da quelli occorrenti per concludere le procedure di approvazione avviate presso i vari enti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

1.4
I PIANI DI
POTENZIAMENTO
DELLA RETE
AUTOSTRADALE



INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI

1.4
I PIANI DI
POTENZIAMENTO
DELLA RETE
AUTOSTRADALE



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

MANUTENZIONI STRAORDINARIE

1.4
I PIANI DI
POTENZIAMENTO
DELLA RETE
AUTOSTRADALE



IN PROGETTAZIONE

- INTERVENTI DI CONTENIMENTO DEL RUMORE (LEGGE 447/95) - 1° STRALCIO
- INTERVENTI DI CONTENIMENTO DEL RUMORE (LEGGE 447/95) - 2° STRALCIO
- RIQUALIFICAZIONE BARRIERE DI SICUREZZA SUL BORDO LATERALE LUNGO L'A4, L'A31 E PERTINENZE
- FABBRICATI E IMPIANTI DELLE AREE DI SERVIZIO A31 SUD (CASTEGNERO DELLE CILIEGIE E NANTO DEGLI ULIVI)
- PROGETTAZIONE ESECUTIVA DI N.26 PMV A BANDIERA LUNGO LA VIABILITA' ESTERNA IN PROSSIMITA' DELLE AUTOSTAZIONI A4, A31.



IN APPROVAZIONE

- AMPLIAMENTO DELLA SEDE AUTOSTRADALE DELLA A4 IN CORRISPONDENZA DELLA LINEA FERROVIARIA VR-BO
- ADEGUAMENTO IMPIANTI TECNOLOGICI GALLERIA S. ZENO (LONATO - BS)
- ALLARGAMENTO CAVALCAVIA CALCINESE A COLOGNOLA AI COLLI (VR)
- REALIZZAZIONE DI N. 5 PANNELLI MESSAGGIO VARIABILE IN A31 E SU VIABILITÀ ESTERNA A4, NONCHÈ INSTALLAZIONE DI N. 2 TELECAMERE IN ITINERE
- PROGETTAZIONE NUOVI IMPIANTI FOTOVOLTAICI PER L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO



IN COSTRUZIONE

- 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)
- SISTEMAZIONE PIAZZALI AREE DI SERVIZIO E SERVIZI ALL'UTENZA
- 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



OPERE ULTIMATE

- AMPLIAMENTO DELLA SEDE AUTOSTRADALE DELLA A4 IN CORRISPONDENZA DELLA LINEA FERROVIARIA MI-VE DI DUE SOTTOVIA FERROVIARI

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



1.5 LA GESTIONE DELLE INTERFERENZE AV/AC



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024



1.5
GESTIONE DELLE
INTERFERENZE AV/AC



- LINEA AV/AC BRESCIA-VERONA
- LINEA AV/AC VERONA-VICENZA

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.

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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 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

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



CHE COS'È IL PEDAGGIO

1.6

IL PEDAGGIO



Il pedaggio rappresenta il prezzo 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 percorsi per la tariffa unitaria chilometrica che dipende dal tipo di veicolo, classificato secondo il sistema "Assi-Sagoma", con un totale di 5 classi.

Sulla tariffa unitaria influisce inoltre la caratteristica delle tratte autostradali percorse (pianura o montagna). Va considerato anche che, oltre ai km tra casello e casello, vengono conteggiati i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, in gestione della concessionaria.

All'importo è prevista l'applicazione dell'IVA al 22% e l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro, applicato con 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, nella sezione **"Pedaggi e Pagamenti"**.

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

SISTEMI DI PAGAMENTO

I pedaggi possono essere pagati attraverso diverse modalità:

- » con telepedaggio
- » con carte (Viacard, bancomat, Postamat o di credito abilitate)
- » 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



1.6

IL PEDAGGIO



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

SEGNALETICA

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

Di seguito, la segnaletica specifica e i dettagli relativi ad ogni casello.



PISTA TELEPEDAGGIO (AUTOMATICA) -

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



PISTA PER PAGAMENTO IN CONTANTI E CARTE (CASSA AUTOMATICA) -

segnaletica verticale e orizzontale bianca



PISTA PER CARTE (AUTOMATICA) -

segnaletica verticale ed orizzontale di colore blu



PISTA PER PAGAMENTO IN CONTANTI, CARTE E TELEPEDAGGIO (CASSA AUTOMATICA TRIMODALE) -

segnaletica verticale e orizzontale bianca, gialla e blu



PISTA PER TELEPEDAGGIO E CARTE (BIMODALE) -

segnaletica verticale ed orizzontale di colore gialloblu



PISTA PER PAGAMENTO IN CONTANTI E CARTE (MANUALE - PRESIDATA 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

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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)

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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)

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 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.

1.6

IL PEDAGGIO



MANCATI PAGAMENTI

1.6

IL PEDAGGIO



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**".

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, 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.

1.6

IL PEDAGGIO



CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



1.7 IL SERVIZIO AUTOSTRADALE



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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.



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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

1.7
IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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 55% 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 fase di conclusione la riqualificazione delle barriere di sicurezza tra l'autostrada A4 e la Tangenziale Sud di Verona mentre è stata avviata la riqualificazione delle barriere di sicurezza, suddivisa in 5 lotti, che interessano tratti sparsi in A4 e A31.

LA SEGNALETICA

271

VERONA sud
9,3

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. Sono stati riqualificati alcuni portali segnaletici a bandiera in A31 tra l'interconnessione A4/A31 e Piovene Rocchette.



SICUREZZA DELLA INFRASTRUTTURA

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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.

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 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.



SICUREZZA DELLA INFRASTRUTTURA

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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.

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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. Tutte le piste sono organizzate e gestite 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 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;
- » 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.

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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 messaggio variabile 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) 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**").

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

1.7
IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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). 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.



INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



I PORTALI A MESSAGGIO VARIABILE

La Società ha installato n. **36 portali a 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 nuovi 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 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 messaggio variabile**.

In totale sono installati 117 PMV.

IL NUMERO VERDE



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, i nostri siti internet e social media network, oltre che il biglietto di esazione.



INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI

1.7
IL SERVIZIO
AUTOSTRADE



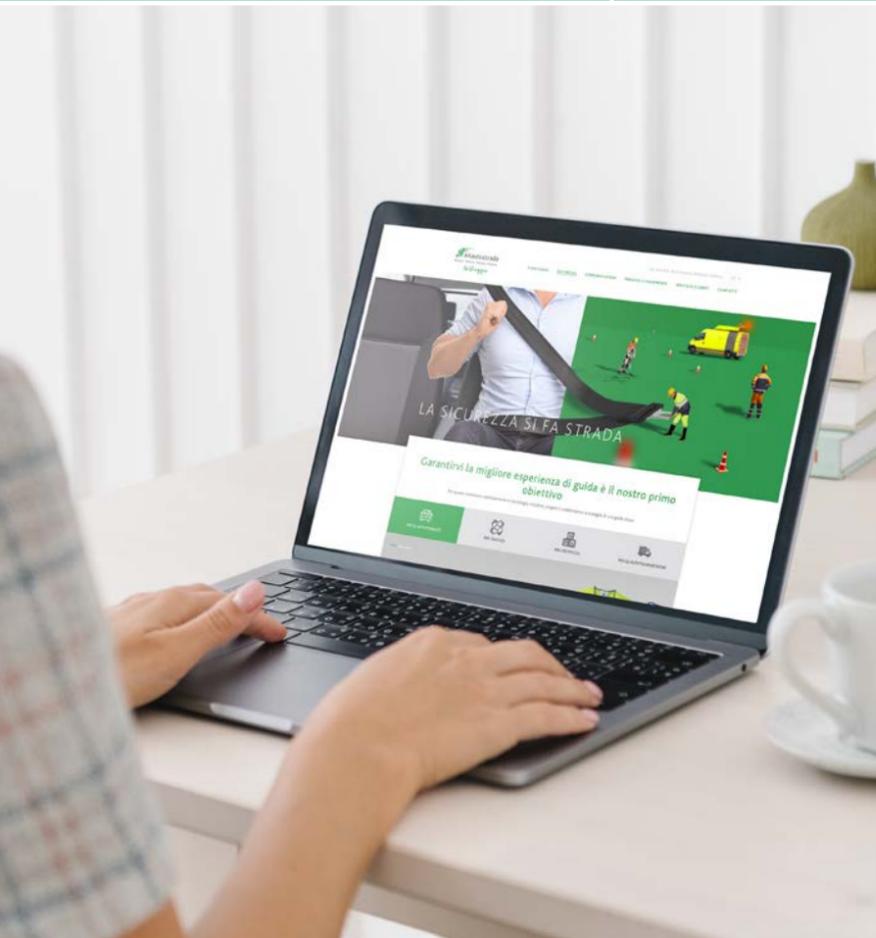
I SITI INTERNET

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 2023 gli utenti del sito inviaggio.autobspd.it sono stati 36.171. È inoltre disponibile il sito della concessionaria autostradale 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 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.



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

INFORMAZIONI 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

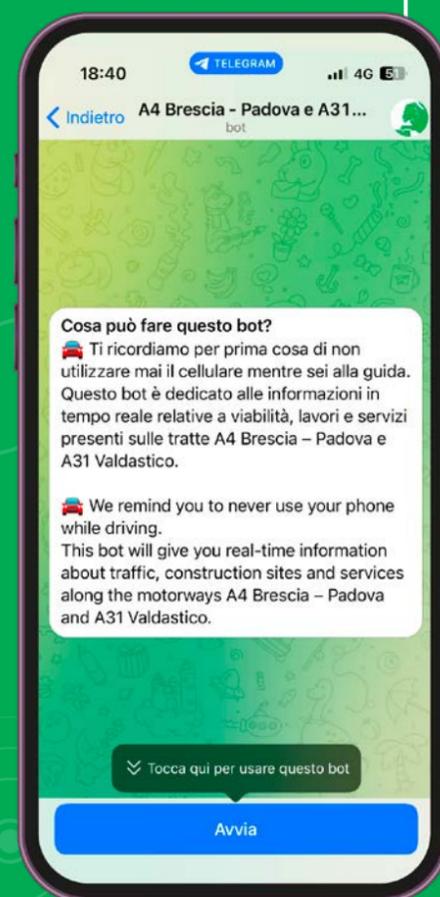
Qualora si preveda che gli interventi programmati sulla rete autostradale possano avere ripercussioni significative sulla viabilità, la Società invia preventivamente specifiche comunicazioni ai media di interesse per informare i viaggiatori dei possibili disagi.

TELEGRAM

È attivo dal 2023 il chatbot Telegram (@autobspd) che ha come obiettivo quello di informare in maniera preventiva sulla presenza di cantieri particolarmente impattanti programmati lungo le tratte di competenza, o situazioni significative di traffico, in modo da consentire ai viaggiatori di organizzare con anticipo i propri spostamenti, che siano essi di breve o lunga durata.

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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 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

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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 24/7 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

1.7
IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



Legenda Simboli

						
BENZINA GASOLIO	G.P.L.	METANO GNL	METANO GNC	COLONNINA RICARICA ELETTRICA	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	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 AREE DI SOSTA

1.7
IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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



AREE DI SERVIZIO A4 BRESCIA-PADOVA

1.7
IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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



ASSITENZA AL TRAFFICO

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



IL CENTRO OPERATIVO VIABILITÀ

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

- » al **controllo** della **viabilità autostradale** in relazione agli incidenti, 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 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 (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 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 del tratto autostradale, per assicurare interventi diretti e rapidi in caso di incidenti, emergenze meccaniche, 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).

ASSITENZA AL TRAFFICO

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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 (Centro Operativo Autostradale) 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) e **IMA Servizi** (n. verde 800108510), 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 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.

ASSITENZA AL TRAFFICO

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



IL SOCCORSO 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).

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.

L'ASSISTENZA COMMERCIALE

1.7

IL SERVIZIO
AUTOSTRADALE



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 Viabilità, contestualmente al transito.



1.8 LE INFORMAZIONI CONOSCITIVE DELL'INFRASTRUTTURA



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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**.

LA RETE AUTOSTRADALE
Al servizio del territorio per favorire la mobilità e lo sviluppo economico

LA COMPOSIZIONE DELLA RETE

La rete autostradale (A4 e A31), in concessione alla Società per complessivi 235,6 km, 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 A19 Padova - Bologna.

Fa parte della rete principale la A31 Valdestico, che attualmente si snoda da Candà (S.S. 434) fino a Fiovene Rocchette per un totale di 89,5 Km.

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 interscambi (Vimercato/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 Loro, di Verona, di Vicenza, di Padova, dalla S.R. 11 che corre quasi parallela al tracciato autostradale, dalla S.S. 434 Transpolsana da Verona a Rovigo che interseca a Candà l'autostrada A31 Valdestico Sud 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).

A4 BRESCIA PADOVA

La carreggiata in direzione Venezia è denominata Est, quella in direzione Milano Ovest.

Ogni carreggiata è composta da:

- Corsia di Emergenza (largh. 3,00 mt.);
- Prima corsia riservata alla marcia normale (largh. 3,50 mt.);
- Seconda e terza corsia riservata al sorpasso (largh. 3,75 mt.).

Nel tratto della A4 sono presenti: 121 cavalcavia, tutti numerati con apposita segnaletica; 2 gallerie video sorvegliate per senso di marcia (Monti Berici - V) lunghe rispettivamente 300 e 600 m circa; 290 tra ponti e viadotti.

FLUIDITÀ VEICOLARE
Uno dei principali elementi del servizio autostradale è dalla sconnessione del traffico. A tal fine la nostra società ha definito e realizzato una serie di interventi per rendere, per quanto possibile, il viaggio più sicuro e il traffico più scorrevole.

SICUREZZA
La sicurezza è senz'altro il fattore più rilevante della qualità del servizio erogato al cliente. A tal fine grazie all'esperienza e alla professionalità acquisite, nonché all'uso di adeguate tecnologie, interveniamo sui principali indicatori strutturali.

PIANI DI POTENZIAMENTO
In relazione all'evolversi delle esigenze legate alla mobilità, la nostra società potenzia e/o addega la rete infrastrutturale in linea con quanto previsto dalla convenzione vigente con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle concessioni autostradali del MIT.

SCOPRI DI PIÙ

1.8

LE INFORMAZIONI CONOSCITIVE DELL'INFRASTRUTTURA

i

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



1.9 I CONSIGLI PER LA SICUREZZA



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

1.9

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 **avarìa** (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;
- » **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.

1.10 MUOVERSI SOSTENIBILE

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

1.10

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.

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



1.11 ESA4 – L'EVOLUZIONE SOSTENIBILE DELL'A4



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

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.

Per lo sviluppo del progetto intitolato **ESA4, Evoluzione Sostenibile della A4 tra Brescia e Padova**, il concessionario ha sperimentato per la prima volta in Italia, 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 le criticità che caratterizzano la 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.

1.11

ESA4 – EVOLUZIONE
SOSTENIBILE DELL'A4



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

1.11

ESA4 – EVOLUZIONE
SOSTENIBILE DELL'A4



Gli esiti di questo continuo e proficuo dialogo tra gli enti e le categorie del territorio e la Concessionaria 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. Il progetto ESA4 razionalizza gli interventi infrastrutturali, prevedendo la realizzazione della quarta corsia autostradale sulla A4 nel tratto compreso fra il casello di Brescia Est e il Passante di Mestre. Il potenziamento della restante parte del corridoio autostradale, che corrisponde alla tratta urbana di Brescia della A4, si propone venga realizzato "fuori sede" rispetto al tracciato storico dell'autostrada, tramite il potenziamento del Raccordo Autostradale di Brescia Est fino alla località Fascia d'Oro, con connessione e continuità al Raccordo Autostradale Ospitaletto - Montichiari (denominato Corda Molle).

ESA4 è l'ipotesi progettuale efficiente che sarà 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.

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



2.1 IL SISTEMA ORGANIZZATIVO

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

Il sistema organizzativo di Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova pone 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. In particolare all'interno del Gruppo, la controllata A4 Mobility, detiene la certificazione ISO/IEC 27001:2013 - Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni che include aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa, al fine di garantire la sicurezza e corretta gestione di tutti i dati trattati.

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

IL SISTEMA ORGANIZZATIVO



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

2.1

IL SISTEMA
ORGANIZZATIVO



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, 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.**

Dal 2012 la Società rendiconta il proprio **impegno in ambito di sostenibilità ambientale, sociale e di governance** pubblicando da prima il proprio **Bilancio di Sostenibilità** e successivamente alimentando quello del Gruppo A4 Holding e di recente quello di AISCAT, associazione di categoria del comparto autostradale. Nel corso del 2023 Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova ha perseguito gli obiettivi strategici di sostenibilità del Gruppo A4 Holding e attuato in buona parte le iniziate **dell'ESG Action Plan 2022-2024** con ottimi risultati.

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**, 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. Il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione della Società è parte del Sistema di Gestione Integrato.

2.2 GLI INDICATORI DI QUALITÀ

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità del servizio, definiti per il 2023 in accordo con il **Ministero delle Infrastrutture** e dei **Trasporti** e riportati nel prospetto, sono stati rispettati.

Per il 2024 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 **

2.2

GLI INDICATORI DI QUALITÀ



(*)

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 LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

2.3

LE INDAGINI
DI CUSTOMER
SATISFACTION



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:

- » **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.

2.4 LA TUTELA DEL CLIENTE

CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI

2024



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

2.4

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 71**).

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

Compila la form per richiedere informazioni

* Campo richiesto

Nome * Cognome * Email *

Tipologia Richiesta Oggetto Email * Telefono

Reclami Reclami Telefono

Messaggio * Scegli allegati

Messaggio

Accetto il trattamento dei dati personali *

7105

Verifica del Testo

2.4

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**).



CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

3.1



RUBRICA

Numeri e indirizzi utili

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

CARTA DEI SERVIZI AUTOSTRADALI 2024

3.1



RUBRICA

Numeri e indirizzi utili

AREE DI SERVIZIO A4 BRESCIA - PADOVA

- 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 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 **0444389562**
- 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.

