



# CARTA DEI SERVIZI



**Autovia Padana**



REV.	DATA	REDATTO RESP. SERVIZIO	VERIFICATO RESP. QUALITA'	APPROVATO DIRETTORE ESERCIZIO
6	MARZO 2024	F. CLEMENTI 	E. PIELOTTI 	M. COMI 

# INDICE

<i>PREMESSA</i>	<i>pag. 4</i>
<i>IL SALUTO DEL PRESIDENTE</i>	<i>pag. 5</i>
<i>ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA'</i>	<i>pag. 6</i>
<i>LA SOCIETA'</i>	<i>pag. 7</i>
<i>DATI STRUTTURALI</i>	<i>pag. 8</i>
<i>LA COMPOSIZIONE DELLA RETE</i>	<i>pag. 9</i>
<i>I PRINCIPI FONDAMENTALI</i>	<i>pag. 10</i>
<i>IL PEDAGGIO</i>	<i>pag. 12</i>
<i>I SERVIZI</i>	<i>pag. 20</i>
<i>POLITICHE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO</i>	<i>pag. 30</i>
<i>GLI INDICATORI DI QUALITA'</i>	<i>pag. 31</i>
<i>LA TUTELA DEL CLIENTE</i>	<i>pag. 32</i>

## PREMESSA

Il 19 febbraio 2009 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha pubblicato la “Direttiva per l’adozione della Carta dei Servizi Autostradali”, che regola le modalità di redazione della Carta per l’intero settore, stabilendone i contenuti di base.

Autovia Padana ha messo a punto la propria Carta dei Servizi accogliendo le indicazioni della sopra citata Direttiva e le Istruzioni Operative della Concedente del gennaio 2010.



*Gentile Signora,  
Egregio Signore,*

*Il documento rappresenta un impegno a migliorare la comunicazione col cliente e la conoscenza relativa alla qualità della prestazione offerta; vi sono descritte le attività e i servizi che la società offre alla propria clientela, unitamente a informazioni e suggerimenti per utilizzare al meglio l'infrastruttura autostradale.*

*Per cercare di rendere sempre più efficiente la propria gestione, la società conta anche sulla Vostra collaborazione, convinta che, grazie alle segnalazioni ricevute, si possa ancor meglio rispondere alle esigenze di sicurezza e di rispetto dei tempi di viaggio programmati.*

*Buon viaggio!*

Il Presidente

Autovia Padana S.p.A.



# ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA'

## LA COMPOSIZIONE DEL GRUPPO

La società Autovia Padana S.p.A. è stata costituita nel 2015 per l'esercizio dell'Autostrada Piacenza – Cremona – Brescia, sulla direttrice di collegamento sud – nord tra l'Autostrada del Sole e la A4 e sulla direttrice ovest – est tra l'Europa occidentale e l'Europa orientale.

Autovia Padana S.p.A. fa parte del Gruppo ASTM S.p.A. il quale controlla le seguenti Società:



Autovia Padana S.p.A.  
Tronco A21  
(Piacenza – Brescia)



S.A.T.A.P. S.p.A.  
Tronco A4                      Tronco A21  
(Torino – Milano) (Torino – Piacenza)



Società Autostrade  
Valdostane S.p.A.  
(A5 Quincinetto – Aosta)



Asti – Cuneo S.p.A. (A33)



S.A.L.T. S.p.A.  
Tronco A12 Ligure Toscano  
(Sestri Levante – Livorno)



S.A.L.T. S.p.A.  
Tronco A15 AUTOCISA



A.D.F. S.p.A.  
Tronco A10  
(Savona – Ventimiglia)



A.D.F. S.p.A.  
Tronco A6  
(Torino - Savona)

Il Gruppo ASTM S.p.A. possiede inoltre significative partecipazioni nelle seguenti altre concessionarie:



Società Italiana Traforo  
Autostradale del Frejus – SITAF  
S.p.A.



Società Italiana Traforo del  
Gran San Bernardo – SITRASB  
S.p.A.



Tangenziale Esterna Milano  
S.p.A.



A.T.I.V.A. S.p.A.

Autovia Padana S.p.A. gestisce la tratta di A21 che va da Piacenza a Brescia, la diramazione per Fiorenzuola d'Arda e il raccordo autostradale Ospitaletto – Montichiari.

## LA SOCIETA'

La Società di Progetto Autovia Padana nasce nel dicembre 2015 come Società per Azioni per volontà di Società Autostrada Torino Alessandria Piacenza S.p.A. e di ITINERA S.p.A. a seguito dell'aggiudicazione della gara per la gestione della tratta di A21 da Piacenza a Brescia.

La Società, attiva dal 1 marzo 2018, gestisce 105,6 km di tratta autostradale, da Piacenza a Brescia e la diramazione per Fiorenzuola D'Arda, raccordando la A21 con la A1 e la A4 e il nuovo raccordo autostradale Ospitaletto-Montichiari nel tratto compreso tra Azzano Mella e Castenedolo (Loc. Fascia d'Oro). Si estende sul territorio di due regioni: Emilia-Romagna e Lombardia.

Il traffico si caratterizza per i tipici connotati trasportistici e commerciali.

La struttura di esazione attuale è rappresentata da sette caselli: Brescia Centro, Brescia Sud, Manerbio, Pontevico, Cremona, Castelvetro e Caorso.

Attualmente il rapporto con l'Ente Concedente è regolato dalla Convenzione stipulata il 31 maggio 2017.

La Società ha per oggetto principale, la progettazione, la realizzazione e gestione dell'autostrada A21 Piacenza – Cremona – Brescia e diramazione per Fiorenzuola D'Arda (PC) e dei nuovi investimenti previsti nella concessione assentita dal Ministero dell'Infrastrutture e dei Trasporti.



## DATI STRUTTURALI

LUNGHEZZA DELLA RETE		KM 105,6
VEICOLI EFFETTIVI – ANNO 2022		25.727.112
COLONNINE S.O.S. (per carreggiata)	A21 PC-CR-BS	45
	Racc. Ospital.-Montich.	14
CENTRALINE RILEVAZIONE DATI METEO		20
PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE		
	VIABILITÀ D'ACCESSO	21
	ITINERE	24
LARGHEZZA CORSIA DI MARCIA		M 3,75
LARGHEZZA CORSIA DI SORPASSO		M 3,75
LARGHEZZA CORSIA DI EMERGENZA		M 2,50-3,50
TERZA CORSIA – TRATTA MANERBIO-BRESCIA		KM 17
AIUOLA SPARTITRAFFICO	M 11 nel tratto a due corsie e M2,5 nel tratto a 3 corsie	
PONTI, VIADOTTI E SOVRAPPASSI		160
PIAZZOLE DI SOSTA		161
AREE DI SOSTA NON ATTREZZATE		3
CENTRI DI MANUTENZIONE		5
CENTRI SERVIZI		0
CENTRI OPERATIVI		1
PARCHEGGIO MEZZI PESANTI (con centro servizi)		1
MONITORAGGIO CENTRALIZZATO DI TRATTA (M.C.T)		1
STAZIONI		7
AREE DI SERVIZIO		6



## LA COMPOSIZIONE DELLA RETE



AEROPORTO



STAZIONE FERROVIARIA



PORTO



AREA di SERVIZIO



AREA di SOSTA

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale (1); per far questo, la società si impegna a garantire:

### UGUAGLIANZA

Autovia Padana svolge la propria attività rispettando il **principio di uguaglianza dei diritti dei clienti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.**

### IMPARZIALITA'

Autovia Padana si impegna a **svolgere le proprie attività** oggetto di concessione **in modo obiettivo, giusto e imparziale.**

### CONTINUITA'

Autovia Padana si impegna al **mantenimento della funzionalità dell'infrastruttura autostradale gestita in concessione** attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause non imputabili al Concessionario.

Autovia Padana **rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità e il traffico autostradale** nella tratta in concessione.

### PARTECIPAZIONE

Autovia Padana riconosce che è un **diritto dei suoi clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti.** Per questo **favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela,** anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Autovia Padana **fornisce le proprie attività** oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e **in modo efficace, il più utile possibile ai suoi clienti** e si impegna a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

## CORTESIA E TRASPARENZA

Autovia Padana si impegna a **svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico** e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

## TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Autovia Padana si impegna a **garantire la riservatezza dei propri clienti**. Il cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

- (1) Il settore della viabilità autostradale nazionale - così come riconosciuto nelle premesse della direttiva n. 102/2009 - è un settore specifico e non assimilabile al novero dei servizi pubblici di cui all'art. 1 legge n. 146/1990. Ne segue che non tutti i principi indicati dalla direttiva Ciampi del gennaio 1994 sono automaticamente applicabili alle attività del Concessionario Autostradale.

# IL PEDAGGIO

## Cos'è il pedaggio

Il pedaggio è l'importo corrisposto dal cliente per l'utilizzo dell'autostrada ed è calcolato sulla base del percorso effettuato, del tipo di veicolo e delle caratteristiche dell'infrastruttura.

In particolare, il pedaggio è determinato dal prodotto tra la tariffa unitaria (a km) di competenza di Autovia Padana, maggiorata dell'importo di competenza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (legge 102/2009) e i km percorsi; l'importo così ottenuto, a cui si deve aggiungere l'iva (22%) va arrotondato ai 10 centesimi di euro.

La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato; il sistema di classificazione dei veicoli attualmente in vigore è denominato "assi-sagoma": il pedaggio viene cioè pagato in base al numero di assi e alla sagoma del veicolo.

CLASSE	A	B	3	4	5
CARATTERISTICHE DEI VEICOLI	Motocicli e veicoli a due assi con altezza fino a m. 1,30 in corrispondenza del primo asse	Veicoli a due assi con altezza superiore a m. 1,30 in corrispondenza del primo asse	Veicoli e convogli a tre assi	Veicoli e convogli a quattro assi	Veicoli e convogli a cinque e più assi

## Sistemi di pagamento

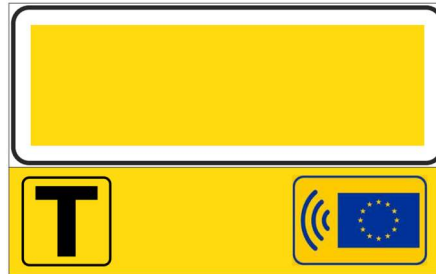
Il pedaggio può essere corrisposto dal cliente in contanti, mediante Telepass, tessere Viacard a scalare d'importo, Bancomat fast pay, Carte di Credito abilitate o in modo differito con tessere Viacard di c/c e telepedaggio fornito oltre che dal "tradizionale" Telepass, anche dai fornitori SET/SIT-MP abilitati per mezzo dei rispettivi apparati.

In alcuni casi, con i pagamenti fast pay e carte di credito, può essere richiesta la digitazione del codice pin.

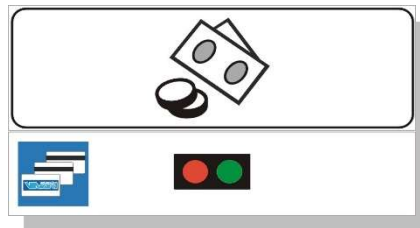
## Tipologia di pista e segnaletica

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

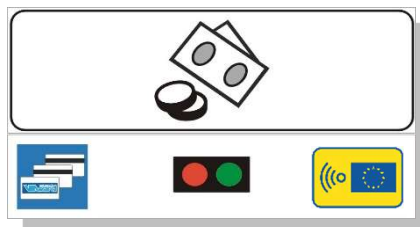
Ogni pista è riconoscibile mediante specifica segnaletica:



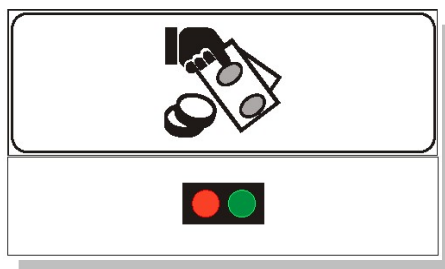
**PISTE GIALLE:** dedicate al solo pagamento con Telepedaggio (Cartellonistica in fase di revisione-sostituzione)



**PISTE BIANCHE "Self Service":** dedicate al pagamento con contanti o carte



**PISTE BIANCHE "Self Service":** dedicate al pagamento con contanti, carte o Telepedaggio



***PISTE BIANCHE con il simbolo “mano”: dedicate al pagamento con contanti o carte dove è presente l'operatore.***

Le piste automatiche e self-service sono costantemente assistite a distanza da un operatore in grado di supportare il cliente in caso di eventuale difficoltà.

A fronte di imprevisti sulle piste automatiche o self-service si raccomanda di:

- non scendere dal veicolo e non fare retromarcia;
- premere il pulsante per la richiesta di intervento;
- seguire le istruzioni fornite a distanza dall'operatore.

A fronte della corresponsione del pedaggio viene rilasciato su richiesta uno scontrino che indica anche la modalità di pagamento. Per gli utenti telepedaggio il transito, in entrata e in uscita, viene automaticamente registrato senza necessità di fermata e il pedaggio viene addebitato sul conto corrente bancario.

## **IL CALCOLO DEL PEDAGGIO**

I pedaggi autostradali possono essere riscossi con il sistema di esazione di tipo “chiuso” o con il sistema di tipo “aperto”.

Il sistema viene denominato “chiuso” quando il cliente ritira alla stazione di entrata il biglietto da consegnare all'uscita, affinché si determini il pedaggio, il cui importo è calcolato in base alla classe del veicolo e al percorso attribuito quale risulta dal biglietto di viaggio.

Il sistema “aperto” prevede la suddivisione dell'autostrada in tratte, ciascuna delle quali è controllata in un solo punto; di conseguenza, non è più necessario munire l'utente di biglietto di viaggio perché il pedaggio dovuto presso ogni stazione è indipendente dalla reale provenienza e destinazione del veicolo e varia solo in funzione della sua classe tariffaria.

Il pagamento del pedaggio non è il corrispettivo di un servizio, ma costituisce uno strumento per l'ammortamento dei costi sostenuti per la costruzione e la manutenzione della rete autostradale; il rapporto tra gestore e utente non ha quindi natura contrattuale. Il pedaggio equivale al rapporto tra tariffe unitarie per chilometro, approvate con Decreto Interministeriale, e la tratta presa in esame. Il valore risultante dalla somma degli importi come sopra determinati, subisce un arrotondamento unico ai 10 centesimi di Euro.

Va precisato che la tariffa unitaria è commisurata in base alle caratteristiche dell'infrastruttura (autostrada di pianura o di montagna, quest'ultima caratterizzata

da numerosi viadotti e gallerie) e al tipo di veicolo utilizzato secondo il sistema di classificazione attualmente in uso e denominato "Assi-Sagoma". Le tariffe dei pedaggi in vigore possono essere chieste all'Ufficio Gestione Pedaggi presso la Sede di Cremona.

Nota: per maggiori e più esauriente informazioni relative alla classificazione dei veicoli e alla modalità di variazione tariffaria annuale del pedaggio, è possibile consultare il sito internet: [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it) alla sezione "Servizi/Il pedaggio autostradale".

### **SERVIZIO FATTURAZIONE PEDAGGI**

Per il tronco A21 Brescia – Piacenza e diramazione per Fiorenzuola compreso il raccordo autostradale Ospitaletto – Montichiari è possibile chiedere fattura relativamente a:

1. Pagamento pedaggio;
2. Pagamento del mancato pagamento pedaggio;
3. Pagamento in contanti (P), Fast Pay (FP), Carte di Credito (CC) e tessera a scalare con saldo insufficiente (DD).

Nota: per maggiori informazioni e per scaricare i moduli di richiesta fatture, disponibili anche in versione inglese, consultare il sito internet [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it) alla sezione "Servizi/fatturazione pedaggi".

### **Consigli per la sicurezza**

Il cliente, nel rispetto delle norme comportamentali previste dal Codice della Strada (TITOLO V D. Lgs. 30 aprile 1992 n. 285), deve adottare modalità di guida responsabili ed accorte, contribuendo in questo modo a determinare la qualità del servizio.

In particolare:

- Viaggiare occupando sempre la corsia libera più a destra: **utilizzare la corsia centrale e quella di sinistra soltanto per il sorpasso**; ricordare che ad una velocità di 130 Km/h occorrono almeno 170 metri per arrestare completamente il veicolo.
- Mantenere sempre le distanze di sicurezza; tenere i fari anabbaglianti sempre accesi.
- In caso di sonnolenza fermarsi alla prima piazzola, area di servizio o di parcheggio disponibile.

- Evitare l'uso del telefono cellulare durante la guida.
- In caso di foratura o di avaria all'autoveicolo NON FERMARSI lungo la strada, ma raggiungere la prima piazzola, anche con la gomma a terra o con il cerchione danneggiato: meglio deteriorare un copertone che rischiare un incidente.
- Durante la marcia non cercare oggetti nelle tasche, nei cassettei, in borsa o peggio ancora, non tentare di recuperare quelli caduti sul fondo della vettura: fermarsi alla prima piazzola di sosta.
- Non gettare nulla dal finestrino: non solo è vietato, ma È PERICOLOSO per chi guida e chi segue; inoltre, sporca la sede stradale.
- Regolare la velocità, in presenza di cantieri, in funzione delle condizioni di traffico, delle condizioni meteorologiche e ricordare che in caso di precipitazioni atmosferiche di qualsiasi natura, la velocità massima in autostrada non può superare i 110 Km/h e in caso di nebbia il limite di velocità è fissato a 50 Km/h.
- Lo stato di ebbrezza prevede sanzioni amministrative e penali.



## Modalità di pagamento

Il pedaggio può essere pagato per contanti esclusivamente presso le piste manuali presidiate da esattore o presso le casse automatiche; nelle piste manuali per il pagamento sono accettate anche le principali divise straniere, con eventuale erogazione del resto in Euro.

### IL TELEPEDAGGIO

Sono apparati forniti da diversi server provider per il pagamento del pedaggio senza l'obbligo di fermata alla stazione.

Oltre al tradizionale Telepass, anche DKV Euro Service GmbH, Axxès SAS e UnipolTech S.p.A. sono in grado di fornire apparati di telepedaggio per la rete autostradale italiana.

### LA TESSERA VIACARD DI CONTO CORRENTE



È un titolo di pagamento magnetico – rilasciato a fronte di un contratto Viacard – e può essere emesso solo dagli Istituti di Credito convenzionati per tale servizio.

### LA TESSERA VIACARD "A SCALARE"



È prepagata e disponibile in vari tagli. Può essere acquistata presso tutti i Punti Blu ed in altri numerosi esercizi commerciali che espongono la vetrofanìa.

Presso i Centri Servizi – Punto Blu di Autovia Padana e nelle nostre stazioni è in distribuzione nel taglio da €50,00.



Carte di credito, Bancomat fast pay, Postamat. Il pagamento del pedaggio si effettua in alcuni casi con la digitazione del pin e senza alcuna commissione aggiuntiva rispetto all'importo del pedaggio. Le carte di credito accettate sono: Visa, Visa Electron, Eurocard – Mastercard, American Express, Maestro solo lette attraverso il sistema C-less.

### **Procedure per il mancato pagamento**

Durante le operazioni di pagamento si può incorrere in alcuni inconvenienti che alterano la normale procedura di esazione.

Se il problema si presenta in una porta gestita dall'esattore, egli vi saprà indicare la miglior soluzione.

Se invece il problema si presenta in una porta automatica – Telepedaggio, si raccomanda di non scendere dal veicolo e di non retrocedere dalla pista, ma di premere il pulsante "Richiesta di intervento", comunicando con il personale preposto tramite interfono.

Ritirate lo scontrino dalla bocchetta e leggete il fronte del medesimo. La lettera "R" riportata sotto la voce MODALITÀ DI PAGAMENTO, indica che il pedaggio non è stato corrisposto.

Il pedaggio può essere saldato entro 15 giorni dal giorno successivo all'emissione del mancato pagamento. Qualora il pagamento venisse effettuato oltre il termine indicato, l'importo dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione.

Se il transito avviene in una pista Telepass, premere il pulsante "Richiesta di intervento". Se non si dispone dell'apparato Telepass, successivamente al transito, occorrerà recarsi presso un Centro Servizi – Punto Blu Autovia Padana per regolarizzare il pedaggio.

Qualora il rapporto di mancato pagamento fosse emesso per cause non imputabili al Cliente, al pedaggio dovuto non sarà applicata nessuna maggiorazione.

Nel caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi potranno essere trasmessi all'Ufficio Verbali della Sezione Polizia Stradale competente, per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176/11° e 21° comma del Codice della Strada, per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 87,00 a € 345,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

Per ulteriori informazioni, l'ufficio RMPP è a vostra disposizione tramite:

Numero telefono: 0372 473214      0372 473572

Mail: [rmpp.ap@autoviapadana.it](mailto:rmpp.ap@autoviapadana.it)

### **Come pagare**

Attualmente il saldo di un rapporto di mancato pagamento può avvenire a mezzo conto corrente postale, bonifico bancario.

Online collegandosi all'indirizzo: <https://www.autoviapadana.it/autovia-padana-paga-online/> (circuiti accettati: Visa, Mastercard, Diners, American Express) e con l'introduzione da quest'anno di SATISPAY

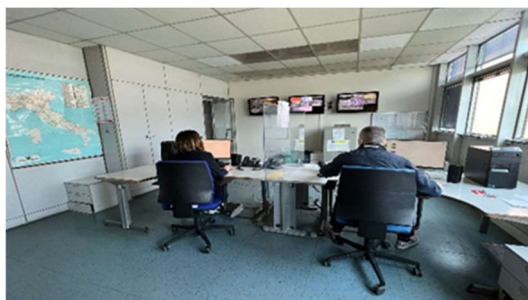
conto corrente postale **C/C 001041023977 – Società di Progetto Autovia Padana S.p.A. – Sede operativa Località San Felice – Cremona**

bonifico bancario **IBAN IT44F0760111400001041023977 – BIC BPPIITRRXXX – POSTE ITALIANE**

### **Cliente sprovvisto di biglietto d'entrata**

Nel caso di mancata presentazione al casello d'uscita del biglietto di ingresso, in base all'art. 176 comma 16 del Nuovo Codice della Strada, il pedaggio viene calcolato dalla stazione più lontana.

Il cliente ha poi facoltà di contattare la Società che a seguito di opportune verifiche autorizzerà o meno il ricalcolo del pedaggio.



## I SERVIZI

Per garantire sicurezza, fluidità, comfort e assistenza durante il viaggio in autostrada, la Società si impegna ad erogare direttamente, tramite il proprio personale, alcuni servizi che sono tipici dell'attività svolta in concessione; esiste poi un altro tipo di servizio, per l'erogazione dei quali la Società si avvale di soggetti esterni, sui quali viene effettuato un attento e costante controllo.

Il coordinamento di gran parte di questi servizi avviene tramite il Centro Operativo, che in modo continuo monitora la situazione in autostrada, provvedendo ad attivare il personale addetto ai singoli servizi per risolvere, in caso di necessità, il problema del cliente o, quantomeno, per ridurre i disagi.

### SICUREZZA

#### Pavimentazione

Tutta la tratta è dotata di una pavimentazione in conglomerato bituminoso drenante fonoassorbente ad elevata aderenza.

Questi tipi di pavimentazione riducono sensibilmente il fenomeno dell'acquaplaning e il cosiddetto effetto "splash and spray" (formazione di nuvole di gocce d'acqua, sollevate dalle ruote dei veicoli in circolazione, che ostacolano la visibilità).



#### Colonnine SOS

Sono poste a circa 2 km di distanza l'una dall'altra; sono adeguatamente segnalate e numerate, poste al di fuori della linea delle barriere. Esse consentono di inoltrare richiesta soccorso georeferenziata direttamente alla Centrale Operativo. Il servizio è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 ed è accessibile anche mediante utenza telefonica come segnalato presso tutte le colonnine.

## **Impianti di illuminazione**

La Società ha installato impianti di illuminazione adeguati nei tratti critici e, in particolare, una serie di luci gialle intermittenti di varie dimensioni, particolarmente utili in caso di nebbia, che segnalano svincoli e stazioni dove è consigliata una velocità moderata, al fine di evitare il rischio di incidenti.

Per garantire un'efficiente e rapida manutenzione degli impianti è stato predisposto un sistema di controllo che rileva i guasti di linea dandone immediata segnalazione alle funzioni preposte.



## **Recinzioni e sfalcio dell'erba**

Per rendere sicura la carreggiata, evitando ad esempio il rischio di ingresso di animali, viene controllato lo stato delle recinzioni durante il quotidiano pattugliamento degli Ausiliari della Viabilità, i quali intervengono tempestivamente in caso di necessario ripristino.

Secondo l'andamento stagionale, viene effettuato lo sfalcio dell'erba, per un'ottimale cura delle scarpate.

## **Igiene, derattizzazione, lavaggio delle piste**

Al fine di una continua e accurata prevenzione delle infestazioni e per garantire un ambiente sano, la Società da anni affida ad una ditta specializzata interventi annuali di pest proofing, disinfestazione e sanificazione delle sedi autostradali, dei luoghi aperti e di tutte le pertinenze oggetto di possibili visite infestanti. Allo stesso fine, sono regolarmente programmati interventi di lavaggio e sanificazione esterna dei fabbricati di stazione, delle cabine e piste d'esazione e delle attrezzature di pista.

## **Pulizia e rimozione dei rifiuti**

La Società programma regolarmente la pulizia delle piazzole ed aree di sosta e di parcheggio con svuotamento, sostituzione e manutenzione dei cestini, la pulizia

delle scarpate e della corsia d'emergenza, nonché di fossi e tombini sottopassanti il nastro autostradale.

### **Rilevamento meteo**

Un sistema automatico informatizzato presente nel Centro Operativo della Società, collegato a sonde disposte lungo la tratta autostradale, permette di avere in tempo reale una serie di dati sulle condizioni atmosferiche che possono influire sulla sicurezza della circolazione e attivare di conseguenza i dispositivi che permettono di ridurre i rischi alla viabilità.



Nel periodo invernale, i dati meteo vengono poi inviati al Servizio Meteorologico della Regione Emilia-Romagna che li elabora e fornisce le previsioni su scala locale valide per le 24 ore seguenti. Queste informazioni sono particolarmente utili nella programmazione delle attività invernali

### **Segnaletica**

La Società ha scelto di segnalare ogni uscita autostradale con un numero rilevante di cartelli delle dimensioni indicate dal Codice della Strada; essi sono posti ad adeguata distanza dall'uscita così da consentire al cliente di predisporre la manovra con dovuto anticipo, senza dover effettuare brusche frenate o sterzate improvvise.

Gli stessi sono stati posti sia a lato carreggiata che su portali.

Tutta la segnaletica è costituita da pellicole ad alta rifrangenza.

### **Barriera centrale a tripla onda**

La sostituzione di tutte le barriere di sicurezza di vecchia generazione con altre a tripla onda, dotate di elevati standard prestazionali, dà certamente un chiaro messaggio sulle intenzioni della Società di garantire un alto livello di sicurezza.

Le barriere a tripla onda, certificate a seguito di prove di Crash Test, hanno evidenziato una grande capacità di assorbimento degli urti e di contenimento dei veicoli riducendo al minimo le possibilità di fuoriuscita in scarpata o di salto di corsia.



## **GESTIONE DELLA VIABILITA' E INFORMAZIONE**

L'informazione fa parte delle necessità della clientela sia commerciale sia turistica, in quanto conoscere le varie condizioni che possono influire su viabilità e fluidità della circolazione permette di viaggiare in sicurezza, risparmiando tempo.

La Società diffonde notizie riguardanti le condizioni atmosferiche e di viabilità sul proprio tratto di competenza mediante l'utilizzo di televisione e stampa di interesse locale e della radiofonia nazionale e locale: si ricordino, ad esempio, il servizio "C.C.I.S.S.- Viaggiare informati" coordinato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, le informazioni di Radio Rai 1, 2 e 3 e Isoradio.

Diversa, ma non meno importante, è l'informazione che il cliente può ottenere direttamente in ingresso in autostrada o in itinere, grazie ai pannelli a messaggio variabile posizionati lungo la tratta o sui furgoni degli Ausiliari della Viabilità.

### **Cantieri**

I cantieri per lavori sono periodicamente programmati al fine di mantenere ottimali le condizioni dell'infrastruttura; per ridurre il più possibile i disagi che i cantieri possono provocare e contemporaneamente mantenere alto il livello di sicurezza, essi vengono opportunamente segnalati e, compatibilmente con le esigenze, la Società li pianifica nei periodi di minor traffico e programma la loro durata affinché sia il più possibile limitata. Per evitare particolare pericolo e intralcio per la circolazione, si evita l'apertura in corrispondenza di giornate con condizioni ambientali di visibilità particolarmente scarsa.

Il personale controlla costantemente che procedure di lavoro e segnalazioni di cantiere rispettino le vigenti norme in materia di sicurezza.

Di particolare efficacia e visibilità si è dimostrata la "freccia mobile" a luci lampeggianti installata su carrello, da utilizzarsi su cantieri notturni; essa costituisce un significativo potenziamento della già esistente segnaletica di cantiere.

## Pannelli a messaggio variabile

I pannelli a messaggio variabile installati lungo la tratta permettono di informare l'utenza sui cantieri, le condizioni atmosferiche, gli incidenti, le condizioni del traffico e suggeriscono comportamenti prudenti che possono prevenire situazioni di pericolo.

I pannelli sono presenti sia lungo l'asse autostradale, sia sulla viabilità ordinaria al fine di fornire, in anticipo rispetto all'entrata in autostrada, notizie utili ai viaggiatori.



## ASSISTENZA AL TRAFFICO E COMMERCIALE

### Gli Ausiliari della Viabilità

L'assistenza all'utenza in transito costituisce una caratteristica del servizio autostradale. L'attività degli Ausiliari della Viabilità è disciplinata dal Protocollo d'Intesa Aiscat – Ministero dell'Interno del 25/03/1998.

Gli Ausiliari forniscono attività di supporto alla Polizia Stradale, intervengono in caso di incidente, prestano soccorso agli automobilisti in difficoltà, svolgono attività di salvaguardia della sicurezza della circolazione, attivano segnalazioni in caso di gravi turbative alla viabilità.

Il servizio è assicurato h24 attraverso automezzi allestiti con attrezzature di pronto intervento e pannelli a messaggio variabile.





## Polizia Stradale

La Polizia Stradale è presente in autostrada h24.

Opera permanentemente a mezzo di più pattuglie e costituisce un primario punto di riferimento per la Concessionaria.



Sul tronco A21 Autovia Padana sono presenti la Sezione di Cremona per il tratto di competenza Pontevico-Cremona-Piacenza e diramazione per Fiorenzuola in collaborazione con il distaccamento di Montichiari competente nel tratto Pontevico-Brescia e raccordo autostradale Ospitaletto – Montichiari.

Oltre ai compiti istituzionali propri della specialità di Polizia Stradale, presso la Sezione e il distaccamento vi sono Squadre di Polizia Giudiziaria la cui attività principale è di ordine investigativo.

Le pattuglie in servizio lungo le tratte autostradali della Lombardia sono coordinate dal C.O.P.S. di Milano che ha sede a Novate Milanese.

## Trasporti Eccezionali

Le richieste al transito dei trasporti eccezionali sui tratti in oggetto devono essere presentate al Centro Servizi Trasporti Eccezionali di Rondissone, in via informatica attraverso il portale [www.teonline.it](http://www.teonline.it) (previa iscrizione).

## Soccorso meccanico

Questo tipo di assistenza viene garantita mediante un'attività di soccorso meccanico non direttamente gestita, ma affidata a quattro operatori del settore, i quali in collaborazione con il Centro Operativo e il proprio Coordinatore, si occupano degli interventi necessari attraverso una capillare rete di officine convenzionate e adeguatamente attrezzate sia per interventi di soccorso leggero che di soccorso pesante. Gli operatori convenzionati sono: VAI-EUROPE ASSISTANCE (n. verde 803803), A.C.I. (n. verde 803116), I.M.A. Servizi scarl (n. verde 800613613) e SI24h Soccorritori indipendenti (n. verde 800.512424).

Il servizio può essere richiesto dal cliente, 24 ore su 24, in diversi modi:

- mediante colonnina S.O.S.;
- con chiamata diretta al Centro Operativo;
- con chiamata diretta agli operatori del settore;
- interessando il personale delle Aree di Servizio o delle stazioni della tratta, i quali sono in costante contatto con il Centro Operativo;
- attivando le forze di Polizia;
- attivando gli Ausiliari alla Viabilità in servizio sull'autostrada.

Gli operatori convenzionati, sono tenuti a garantire il rispetto dei seguenti tempi di intervento:

- per il soccorso con carro leggero: 30 min. nella fascia oraria 06.00-22.00  
45 min. per il restante periodo giornaliero e nei festivi
- per il soccorso con carro pesante: 60 min. nella fascia oraria 06.00-22.00  
70 min. per il restante periodo giornaliero e nei festivi

La Società controlla che il soccorso avvenga conformemente a quanto stabilito nell'accordo di Convenzione e, in particolare, che siano rispettati i tempi e i modi di intervento.

## **Soccorso sanitario**

Il servizio di assistenza sanitaria, assicurato 24 ore su 24, è svolto da apposito personale di strutture pubbliche e da associazioni di volontari; in particolare la Società si affida al 118 che, ricevuta la richiesta di intervento, attiva, mediante la propria Centrale Operativa, i mezzi idonei, coordinandoli per disponibilità e vicinanza al luogo del soccorso.

Tutto ciò è svolto in continuo contatto con il Centro Operativo di Autovia Padana che, in collaborazione con la Polizia Stradale, attiva i propri Ausiliari alla Viabilità ed anche il personale di stazione affinché provveda a riservare porte di entrata o di uscita al solo transito dei mezzi in emergenza.

## **COMFORT PER IL VIAGGIATORE**

### **Parcheggio per veicoli commerciali**

La stazione di Brescia Centro è dotata di un grande parcheggio video-sorvegliato, ma non custodito, per autotreni con annesso un ufficio di assistenza per gli utenti abbonati al Brescia Parking.

Il parcheggio ospita:

- 150 posti di stazionamento per veicoli pesanti, alcuni dotati di colonnine per la distribuzione di energia elettrica per accogliere i mezzi refrigerati, altri particolarmente attrezzati per la sosta dei veicoli trasportanti merci .

Il fabbricato è dotato a piano terra di un ufficio assistenza aperto dal lunedì a venerdì dalle 8.45 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.15, di distributori automatici per le bevande calde e/o per lo spuntino e di un'area riservata con bagni – docce, lavanderia con asciugatrice che è accessibile solo agli abbonati digitando un codice che viene rilasciato al momento della sottoscrizione del contratto di abbonamento.

Per maggiori informazioni sono disponibili anche in versione inglese, consultare il sito internet [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it) alla sezione "A21 PIACENZA-BRESCIA/Brescia Parking".

### **Aree di Servizio**

Sono presenti lungo la tratta in concessione 6 aree di servizio, di cui 3 in carreggiata nord e 3 in carreggiata sud ad una distanza media di circa 30 km l'una dall'altra.

Tutte le aree sono accessibili ai clienti diversamente abili e ognuna è dotata di strutture che possono rispondere ad esigenze di rifornimento carburante, ristoro e relax.

La Società controlla costantemente il buon funzionamento di tutti i servizi presenti in tali aree e sovrintende alle iniziative o promozioni che vengono effettuate dai gestori, impegnandosi a ricercare e promuovere ulteriori e nuove soluzioni che permettano di elevare la qualità e la quantità dei servizi offerti, nonché il comfort del cliente.

ABACO AREE DI SERVIZIO

	Area di servizio	Orario di apertura	Visite di controllo		Benzina Gasolio	GPL	Metano	N° Colonnine di ricarica elettrica	Officine	Telecamere	Aree Camper	Info Point	Ristoranti	Bar
			mensili	annue										
1	Area NURE SUD	0:00 – 24:00	2	24	✓	✓	-	-	-	11	-	-	-	✓
2	Area NURE NORD	0:00 – 24:00	2	24	✓	✓	-	-	-	9	✓	-	✓	✓
3	Area CREMONA SUD	0:00 – 24:00	2	24	✓	✓	-	-	-	11	✓	-	✓	✓
4	Area CREMONA NORD	0:00 – 24:00	2	24	✓	✓	-	-	-	8	-	-	-	✓
5	Area GHEDI EST	0:00 – 24:00	2	24	✓	-	-	-	-	8	-	-	-	✓
6	Area GHEDI OVEST	0:00 – 24:00	2	24	✓	-	-	-	-	13	-	-	✓	✓

	Area di servizio	Negozzi	Alberghi	Docce	Area gioco	Baby Room	Servizi Disabili	Sale Riunioni	Wi-Fi	Fax	Bancomat	Parcheggi autovetture		Parcheggi pesanti
												totali	riservati a diversamente abili	
1	Area NURE SUD	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓	✓	-	35	2	17
2	Area NURE NORD	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	-	70	2	22
3	Area CREMONA SUD	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	-	132	4	23
4	Area CREMONA NORD	✓	-	✓	-		✓	-	✓	✓	-	54	1	9
5	Area GHEDI EST	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	-	68	2	13
6	Area GHEDI OVEST	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	-	60	2	10

# POLITICHE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO



## La certificazione dei sistemi di gestione integrati

Autovia Padana dedica un impegno costante a mantenere elevata la qualità delle prestazioni.

Certificata secondo gli standard delle norme UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI ISO 45001:2018 e UNI ISO 39001:2016 al fine di assicurare al Cliente finale continuità del servizio, sicurezza della viabilità, mantenimento dell'efficienza delle infrastrutture, funzionalità delle stazioni, assistenza al traffico e servizi accessori. Autovia ha individuato indicatori di qualità che permettono di monitorare:

- lo stato strutturale delle pavimentazioni;
- l'incidentalità;
- la valutazione delle qualità del servizio percepita dal Cliente.

A questo scopo Autovia Padana elabora periodicamente analisi di sintesi, che consentono la definizione di specifici piani di miglioramento, assunti dalla Società a prescindere dagli impegni contrattuali.

Per garantire un più puntuale monitoraggio delle proprie attività, Autovia ha implementato il Sistema di Gestione Integrato (Qualità – Ambiente - Sicurezza sul Lavoro e RTS Sicurezza del Traffico Stradale) ottenendo così la certificazione integrata per i processi di controllo sull'attività svolta, per la tutela dell'ambiente e della sicurezza nei luoghi di lavoro e la gestione della sicurezza del traffico stradale, sottoponendosi periodicamente al parere di Enti di Certificazione indipendenti.

## GLI INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità del servizio, validi per tutte le Concessionarie e definiti in accordo con l'Ispettorato Vigilanza Concessioni Autostradali del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili.

Fattore base	Indicatore	Unità di misura	Standard di riferimento	Risultato 2023
<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	24 ore	95,45%
<b>Regolarità del servizio</b>	Stato segnaletica orizzontale (Retroriflessione)*	(RL) Retroriflessione (mcd*m-2*x-1)	RL > 100	100%
<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	2 controlli	100%
<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	2 controlli	100%
<b>Informazione agli Utenti</b>	Tempo di risposta ai reclami	Tempo di risposta nel 85% dei casi	10 giorni	99,75%



## LA TUTELA DEL CLIENTE

### I Reclami

Il cliente può segnalare all'Azienda eventuali carenze percepite o riscontrate nella gestione dell'infrastruttura stradale o nell'erogazione dei servizi attraverso le modalità di seguito indicate:

✚ tramite lettera indirizzata a:  
AUTOVIA PADANA S.p.A.  
Ufficio Rapporti con l'Utenza  
Località San Felice  
26100 CREMONA ;

✚ via e-mail indirizzata a: [utenti.ap@autoviapadana.it](mailto:utenti.ap@autoviapadana.it);

✚ via telefono al numero (+39) 0372473236, Ufficio Rapporti con l'Utenza.

A tutti i reclami l'Azienda provvede a rispondere entro 30 giorni dalla data di registrazione della comunicazione del cliente. Qualora l'accertamento dell'irregolarità richiedesse tempi più lunghi l'Azienda informerà il cliente entro il termine sopra indicato.

### Le richieste di risarcimento danni

La società si è dotata di una copertura assicurativa per la "responsabilità civile verso terzi" al fine di risarcire il cliente autostradale dei danni per i quali venga dimostrata inequivocabilmente la responsabilità di Autovia Padana.

Le richieste di risarcimento possono essere inoltrate all'indirizzo e-mail "direzione@autoviapadana.it" o via posta ordinaria all'indirizzo: Autovia Padana – Località San Felice – 26100 Cremona.

### I Rimborsi

La Società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo esposto dal Cliente. I tempi di rimborso coincidono con i tempi di trattamento. I rimborsi avvengono a mezzo bonifico bancario.

L'erogazione del servizio avviene attraverso le modalità di seguito indicate:

✚ tramite lettera indirizzata a:  
AUTOVIA PADANA S.p.A.  
Direzione di Esercizio  
Località San Felice  
26100 CREMONA ;

✚ mediante posta elettronica all'indirizzo: [utenti.ap@autoviapadana.it](mailto:utenti.ap@autoviapadana.it);

✚ **telefonando** al numero: (+39) 0372473236;

Autovia Padana S.p.A.  
Località San Felice



26100 Cremona

e-mail: [info@autoviapadana.it](mailto:info@autoviapadana.it)

CENTRALINO 0372-4731

CENTRO OPERATIVO 0372-473399

INFO TRAFFICO CCISS 1518

SERVIZIO ALLA CLIENTELA 0372-473214  
0372-473572

NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

- Polizia Stradale 113
- Vigili del Fuoco 115
- Soccorso sanitario 118
- Soccorso meccanico 803-803 (Vai-Europe Assistance)  
803-116 (ACI)  
800-613-613 (I.M.A. Servizi scarl)  
800-512-424 (SI24h)