



Regione del Veneto

REGIONE DEL VENETO



***SUPERSTRADA
PEDEMONTANA
VENETA SPA***

www.superstradapedemontanaveneta.it

Benvenuti a bordo

CARTA DEI SERVIZI

2019

TRATTO 2A INTERCONNESSIONE A31 VALDASTICO - BREGANZE



La presente della Carta dei Servizi è stata redatta in ottemperanza della “Direttiva per l’adozione della Carta dei Servizi autostradali” del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti N. 102 del 19 febbraio 2009 e delle “Istruzioni Operative” dell’ANAS del 29 gennaio 2010.



REGIONE DEL VENETO



INDICE

Messaggio di benvenuto	Pagina	3
------------------------	--------	---

Sezione 1 - Presentazione della Società e dell'Opera

Chi siamo	4
La Superstrada Pedemontana Veneta	4
La realizzazione della Superstrada	6
L'impegno ambientale	8
Caratteristiche dell'infrastruttura	11
Il Tratto 2A Interconnessione A31 - Breganze	13
Centro Operativo Di Controllo (Coc)	14
Il Centro direzionale di Bassano del Grappa	15
Principi fondamentali	17
Il pedaggio	19
Il mancato pagamento	21
Mobilità e Manutenzione	22
Info e Assistenza	25
Sicurezza	27

Sezione 2 - La Qualità

La Politica e la gestione della Qualità	31
Gli indicatori di Qualità	33

Sezione 3 - La Tutela del Cliente

Segnalazioni e reclami	34
Rimborsi	35
Videosorveglianza Superstrada Pedemontana Veneta	35



Messaggio di benvenuto

Gentili Viaggiatori,

E' con grande piacere e senso di responsabilità che Vi ringraziamo per aver scelto di percorrere la Superstrada Pedemontana Veneta.

Abbiamo avuto l'onore di essere motore e parte attiva del tessuto produttivo di una regione, il Veneto, che da sempre si contraddistingue per operosità e saper fare.

Abbiamo realizzato quest'opera, indispensabile per supportare al meglio lo sviluppo di questo territorio, con la consapevolezza di dovere e poter offrire modernità, sicurezza e confort nel rispetto dell'ambiente che tanto ci è caro.

Questa carta dei servizi vuole esprimere tutto il nostro impegno nel voler servirvi nel modo migliore, dedicando ad ogni chilometro della tratta la professionalità che un viaggiatore moderno ed informato merita, per trasformare un semplice spostamento in un'esperienza positiva.

Troverete nella carta dei Servizi le informazioni utili per vivere al meglio il vostro viaggio, con la certezza di averci sempre al vostro fianco, attenti e disponibili ed anche attraverso le vostre segnalazioni, ogni giorno pronti a migliorare.

Buon viaggio!



Sezione 1 - Presentazione della Società e dell'Opera

CHI SIAMO

Superstrada Pedemontana Veneta S.p.A. (SPV S.p.A.) è una società interamente privata, concessionaria della progettazione, realizzazione e gestione della Superstrada a pedaggio Pedemontana Veneta.

S.P.V. ha affidato la gestione tecnica e operativa al Raggruppamento di Imprese VIS S.c.p.A. – SIS S.c.p.A., quest'ultima già impegnata nella costruzione dell'opera.

SPV S.p.A. ha sede legale in Torino, In Via Inverio 24/A. Gli uffici operativi sono ubicati provvisoriamente a Romano d'Ezzellino, Via Madonna delle Grazie S.N., gli stessi troveranno a breve, sede definitiva presso il Centro Direzionale di Bassano del Grappa.

LA SUPERSTRADA PEDEMONTANA VENETA

La superstrada a pedaggio Pedemontana Veneta è un'arteria che, al suo completamento nel 2020, collegherà Montebelluna (Vi) a Spresiano (Tv) passando per il distretto industriale di Thiene-Schio, per Bassano del Grappa e a nord di Treviso, interconnettendosi a tre autostrade (da ovest: l'A4, l'A31 e l'A27).



La **Superstrada Pedemontana Veneta** è una infrastruttura viaria che attraversa la Regione nel **territorio vicentino e trevigiano** e si sviluppa nel contesto del Corridoio Europeo Mediterraneo (ex Corridoio n. 5). L'asse stradale si sviluppa per complessivi **162 km** di cui, 94 di viabilità principale e 68 di viabilità secondaria ed interessa un ampio bacino territoriale di **114 Comuni, 36**

dei quali sono direttamente interessati dal tracciato, 22 nella Provincia di Vicenza e 14 nella Provincia di Treviso.



Consentendo la chiusura di un ideale anello che racchiude l'intera area centrale veneta, congiunge l'area vicentina a quella trevigiana, interessando in particolare l'ambito territoriale della valle dell'Agno, tra Montebelluna e Castelfranco, e della zona pedemontana veneta, tra Malo e Bassano del Grappa in provincia di Vicenza e tra S. Zenone degli Ezzelini, Montebelluna e Spresiano in provincia di Treviso.

L'opera permette il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ Garantire un'adeguata risposta alla domanda di mobilità generata dal territorio pedemontano, che risulta essere il più urbanizzato e industrializzato del Veneto;
- ✓ Completare la rete viaria di primo livello del Veneto, mettendo a sistema le grandi infrastrutture autostradali e sostenendo lo sviluppo policentrico veneto tramite riordino della maglia infrastrutturale esistente;
- ✓ Integrare la rete della grande viabilità nei corridoi europei.

La necessità di realizzare un asse che congiungesse le città sorte ai piedi delle Prealpi venete è sorta fin dagli anni settanta. Poi, negli anni novanta la situazione è diventata critica a causa della progressiva urbanizzazione della campagna veneta e dell'aumento del traffico sull'autostrada Serenissima. Con l'allargamento dell'Unione europea e l'apertura delle frontiere ad est a metà degli anni 2000 la situazione è peggiorata. Così nel febbraio 1990 la Pedemontana Veneta viene inserita nel Piano Regionale dei Trasporti della Regione Veneto.

Sulla Pedemontana nell'agosto 1997 è stato firmato un accordo-quadro tra la Regione e il Governo. Nella Finanziaria 1999 lo Stato ha stanziato 40 miliardi di lire per 15 anni.

Nella finanziaria 2001 è stata prevista la possibilità di realizzare la Pedemontana non come autostrada ma come superstrada.

Nel 2002 la società Pedemontana Veneta Spa presenta un progetto (che, diversamente da quello in costruzione, non comprende la tratta ovest tra l'A4 e l'A31) che nel dicembre 2002 viene messo a gara dalla Regione.

Il 24 ottobre 2003 viene firmata un'intesa tra il Governo e la Regione e la Pedemontana viene inserita tra le infrastrutture di preminente interesse nazionale per le quali concorre l'interesse regionale.

Nel marzo 2006 il Cipe chiede alla Regione di affidare l'opera in concessione tramite gara che verrà poi pubblicata sulla GU dell'Unione europea nel 2006.

A seguito di questa procedura la realizzazione della superstrada è stata affidata all'Ati composta dal consorzio stabile SIS S.c.p.A. (consorzio tra il gruppo FININC S.p.A. e la società spagnola Sacyr Vallehermoso (49%)) e da Itinere Infraestructuras SA.

Il 15 agosto 2009 l'ing. Silvano Vernizzi, amministratore delegato di Veneto Strade e già commissario delegato per l'emergenza socio economico ambientale della viabilità di Mestre



è stato nominato Commissario straordinario per lo stato di emergenza socioeconomico-ambientale nei territori delle province di Treviso e Vicenza.

La posa della prima pietra è avvenuta a novembre 2011 a Romano d'Ezzelino; nel 2012 sono iniziati i lavori al principio della nuova strada mentre nel bassanese i cantieri sono stati aperti a febbraio 2013.

A causa di alcune varianti sostanziali al progetto definitivo, alcuni tratti (3f e 2b) nel 2011, vengono sottoposti nuovamente a Valutazione di Impatto Ambientale, e approvati con decreto n°2260 della Giunta Regionale del Veneto il 10 dicembre 2013. L'ultimo tratto in variante (3c), è stato approvato nel febbraio 2015.

Sempre nel 2015 vi è stata la rimodulazione del Piano Economico Finanziario sulla base delle indicazioni fornite da Cassa Depositi e Prestiti e BEI (Banca Europea degli Investimenti);

Nel 2016 cessa la gestione emergenziale. Tutte le competenze inerenti la realizzazione dell'intervento rientrano nella gestione ordinaria della Regione del Veneto;

Nel 2017 La Regione del Veneto acquisisce il PEF rimodulato. Rimane invariato il costo totale dell'opera e la durata della Concessione. A seguito delle opportune verifiche sulla base delle indicazioni di Corte dei Conti ed Anac il PEF è adottato. Tra le parti è sottoscritto il Terzo Atto Convenzionale (TAC).

Il completamento dell'opera è prevista per fine 2020.

LA REALIZZAZIONE DELLA SUPERSTRADA

La procedura di aggiudicazione / tecnica di finanziamento utilizzata per l'individuazione del soggetto incaricato alla progettazione, esecuzione e gestione dell'opera è la **finanza di progetto**.

A seguito di tale procedura tra la Regione del Veneto e la SPV S.p.A. è stato sottoscritto un "**contratto di concessione**" regolato dal terzo atto convenzionale (TAC). Il contratto di concessione poggia sul principio fondamentale - evidenziato sia nelle fonti normative europee, sia nelle fonti normative nazionali – per il quale "l'aggiudicazione di una concessione di lavori o servizi, comporta il **trasferimento al concessionario di un rischio operativo legato alla gestione dei lavori o dei servizi, o entrambe**"



Questo principio ruota attorno al concetto di “rischio operativo” che può essere declinato in due fattispecie principali:

- ✓ **Rischio della domanda:** nel caso in cui le entrate sono generate dal pagamento degli utenti per il servizio reso (tariffa);
- ✓ **Rischio dell’offerta:** nel caso in cui le entrate dell’affidatario derivano dalla Pubblica Amministrazione (canone); tale rischio dipende dalla capacità, da parte del concessionario, di erogare il servizio previsto secondo le clausole contrattuali e gli standard pattuiti. Coincide pertanto con il cosiddetto rischio di disponibilità;

Quando la tecnica di finanziamento impiegata sia la finanza di progetto, la normativa in materia richiede che siano allocati in capo al concessionario almeno due dei tre rischi principali, ovvero: rischio di costruzione, rischio di disponibilità, rischio di domanda;

Nel caso della Superstrada Pedemontana Veneta, sono trasferiti al concessionario SPV S.p.A. il **rischio di costruzione ed il rischio di disponibilità**.



La realizzazione di una infrastruttura strategica come la Pedemontana Veneta, ancor più qualora sia contraddistinta da forme contrattuali quali la concessione e/o il partenariato pubblico privato, rappresenta un **processo complesso nell’ambito del quale al settore pubblico spetta il ruolo di garante dell’interesse pubblico**.

Questa forma di garanzia è assicurata, dall’azione di regia e coordinamento svolta dalla Pubblica Amministrazione concedente.

La Pubblica Amministrazione agisce pertanto nell'intero ciclo di vita dell'opera, governando i vari processi e perciò programma e promuove le attività di controllo delle componenti qualità, tempo, costo e realizzazione.

Per tali motivi, successivamente al passaggio dalla gestione commissariale (2009/2016) alla gestione ordinaria (dal 2017), nel dicembre del 2016, la Giunta Regionale ha provveduto ad istituire, con DGR 2027/2016, la [Struttura di Progetto "Superstrada Pedemontana Veneta"](#) e a nominare il "Commissario Autorità Vigilante SPV". (DPGR 6/2017)

La Struttura di Progetto svolge pertanto:

- ✓ le attività correnti di tipo amministrativo;
- ✓ le attività di alta sorveglianza;
- ✓ le attività di governance.

Con il DDR 9/2017 è stato approvato il "[Programma di monitoraggio e controllo](#) sulla Concessione Superstrada Pedemontana Veneta" il quale trova applicazione con l'attivazione di singoli protocolli operativi suddivisi in ambiti di carattere amministrativo e tecnico. I principali protocolli attivati riguardano: espropri, monitoraggio finanziario, contratti di affidamento, subappalto e assimilati, tempi e costi dei lavori, ambiente.

L'IMPEGNO AMBIENTALE

Partiamo dall'assunto che sia il termine "ambiente" che "paesaggio" rappresentano [sistemi dinamici in costante e continua evoluzione nel tempo e nello spazio](#). E' perciò inevitabile, che la realizzazione di una infrastruttura strategica come la Superstrada Pedemontana Veneta coinvolga l'ambiente ed il paesaggio caratterizzanti l'area pedemontana veneta. La Pedemontana Veneta si articola, infatti, in una gamma di situazioni paesaggistiche tra le più diverse fra loro che contempla, con l'esclusione delle sole parti litoranee e dell'alta montagna dolomitica, l'intero repertorio geografico regionale. Un territorio caratterizzato da borghi storici, dalle celebri Ville Venete. Un territorio dai mille sapori, in cui spiccano i prodotti tipici veneti e vini DOC di valenza internazionali come il Prosecco.

Pertanto diviene fondamentali la [valutazione dell'impatto \(negativo e positivo\) dell'opera](#) in chiave ambientale considerando – in fase di realizzazione e poi di gestione - componenti quali rumore, vibrazioni, gestione delle acque, rifiuti, emissioni, che in chiave paesaggistica prevedendo, dove necessario, azioni di mitigazioni mirate.

Anche i corsi dei grandi fiumi del Veneto, Brenta e Piave, vengono trattenuti da grosse arginature, e cominciano qui la loro corsa verso il mare.

Noi siamo propensi a partire dal concetto che la strada non è solo un nuovo segno da inserire con il minimo danno ma diviene occasione per generare paesaggio.



Le chiavi di lettura del territorio sono organizzate all'interno di tre fasi:

1 – Analisi

2 – Valutazione

3 – Progetto

Le prime due fasi sono assimilabili ad un “piano paesaggistico” mentre la terza riguarda l’inserimento dell’opera. Quest’ultima fase non si limita soltanto all’individuazione degli impatti e mitigazioni ma prende la nuova infrastruttura come occasione di valorizzazione e rinforzo paesaggistico, mettendo in campo progetti dedicati agli aspetti storico, culturali ed economico sociali del territorio.

Ad esempio Il progetto di mitigazione del rumore ha favorito gli interventi sulla sorgente rumorosa mediante l’utilizzo di pavimentazioni fonoassorbenti e lungo la via di propagazione con barriere fonoassorbenti la cui scelta avviene in funzione delle esigenze di inserimento paesaggistico.

Trattamento acque

Il territorio pedemontano veneto è un territorio prezioso anche dal punto di vista della produzione enogastronomica. E’ dovere del gestore autostradale prevedere i necessari investimenti finalizzati alla tutela del patrimonio circostante. A questo fine abbiamo posto in rilievo la gestione delle acque di prima pioggia, cioè i primi 5 mm di pioggia che cadono su ciascun m2 di carreggiata, corrispondenti ai primi 15 minuti di un evento atmosferico.

La Superstrada Pedemontana Veneta è un’infrastruttura moderna, dotata di impianti del tipo “StormFilter” per il trattamento e la filtrazione delle precedentemente menzionate acque, contenenti sostanze inquinanti di natura organica e inorganica.

Tali impianti vengono utilizzati anche per il trattamento dei liquidi provenienti da sversamenti di carico che dovessero verificarsi lungo il tracciato superstradale o nelle aree destinate alla sosta.

Per il Lotto 2A (A31 – Breganze) si è tenuto conto di quanto già recepito nel progetto di variante per la salvaguardia della zona a protezione totale compresa tra le progressive 23+600÷26+350. In tale zona nessuna porzione della precipitazione viene infiltrata, ma sempre scaricata nei corpi idrici superficiali dopo trattamento e laminazione.

Sistema di protezione



Protezione Integrale:

Tutta l’acqua proveniente dalla sede stradale è trattata per filtrazione e reindirizzata ai canali di superficie.

Protezione Parziale:

I primi 5mm / 15’ di acqua piovana sono trattati per filtrazione e reindirizzata ai canali di superficie. La successiva è rilasciata in nel terreno.

Protezione Standard:

I primi 5mm / 15’ di acqua piovana sono trattati per filtrazione e rilasciata nel terreno così come la successiva.



Opere a verde e mitigazioni

Come anticipato precedentemente, l'attenzione e la sensibilità ambientale che abbiamo riposto nella realizzazione della Pedemontana Veneta si concretizza anche attraverso opere di mitigazione paesaggistica, in sintesi :

- ✓ **Mitigazioni a verde lineari : km 58,61** (di cui km: 16,67 filari arborei, 40 siepe campestre, 1,70 formazioni vegetali igrofile miste, 0,24 piantate).
- ✓ **Mitigazioni a verde areali : mq. 1.333.410** (di cui mq: 36 siepe campestre, 201.989 boschetti, 1.025.872 sistemazione scarpate stradali, 33.833 sistemazioni stradali, 35.482 prati alberati).
- ✓ **Passaggi faunistici** : complessivi n. 92 (di cui: n. 20 su scatolare irriguo; n. 12 in prossimità di ponti; n. 4 su viadotti; n. 21 sopra galleria artificiale; n. 2 sopra galleria naturale; n. 8 sottopassi agricoli; n. 16 su ponti canali; n.7 in corrispondenza di cavalcavia, n. 2 in prossimità di cave)

Impiego di asfalto fonoassorbente fotocatalitico

Le pavimentazioni sono lo strumento ideale per l'applicazione della fotocatalisi in riferimento all'abbattimento delle polveri sottili. Lo smog e l'inquinamento, depositandosi sul manto stradale, aumentano l'azione di fotocatalisi consentendo una maggiore efficacia e riducendo i tempi di ossidazione. Gli additivi foto catalitici, solo grazie alla presenza di luce naturale, ossidano le sostanze organiche ed inorganiche inquinanti trasformandole in sostanze non inquinanti, quali nitrati, solfati e carbonati, i quali vengono dilavati con l'acqua piovana e non sono dannosi per la salute e per l'ambiente.

Grazie al trattamento foto catalitico, le pavimentazioni sono difficilmente aggredibili da agenti organici quali muffe e batteri, contribuendo in modo determinante a mantenere inalterata nel tempo la struttura. La necessità di garantire la fono assorbenza comporta inoltre l'impiego di bitumi "porosi" che pertanto svolgono anche una funzione drenante. Tale aspetto assume un ruolo importante in termini di sicurezza per l'utenza, perché riduce il rischio di "acquaplaning", grazie alla capacità drenante, riducendo i rischi nelle tratte di transizione in corrispondenza degli imbocchi delle gallerie.



CARATTERISTICHE DELL'INFRASTRUTTURA



La Superstrada Pedemontana Veneta è un asse stradale costituito da un insieme di opere realizzate con l'obiettivo di permettere lo spostamento delle persone, cose e merci su ambito stradale, nel territorio pedemontano della Regione del Veneto. La piattaforma stradale di base è costituita da 2 corsie per senso di marcia (larghezza minima m. 3,75 cadauna) più corsia di emergenza suddivise da uno spartitraffico centrale di 3 metri.

Per le sue caratteristiche tecniche può essere classificata come una strada di grande comunicazione che si interconnette con il sistema autostradale del Veneto, permettendo a sua volta l'interconnessione delle principali autostrade del nord – est italiano.

L'asse stradale si sviluppa per complessivi 162 km di cui, 94 di viabilità principale e 68 di viabilità secondaria ed interessa un ampio bacino territoriale di 114 Comuni, 36 dei quali sono direttamente interessati dal tracciato, 22 nella Provincia di Vicenza e 14 nella Provincia di Treviso.

A tutela paesaggistica Il tracciato è costruito parte in rilevato per il 35% e parte in trincea per il 65%.

Lungo il suo percorso la Pedemontana intercetta numerosi corsi d'acqua naturali ed artificiali. Tra i corsi d'acqua principali (torrenti e fiumi) intercettati troviamo: il Poscola, l'Astico, il Laverda, il

I COMUNI DIRETTAMENTE INTERESSATI DAL TRACCIATO / viabilità complementare	
PROVINCIA DI VICENZA	PROVINCIA DI TREVISO
Bassano del Grappa	Altivole
Breganze	Castelfranco Veneto
Brogliano	Castello di Godego
Cassola	Giavera del Montello
Castelgomberto	Loria
Cornedo Vicentino	Montebelluna
Isola Vicentina	Povegliano
Malo	Riese Pio X
Marostica	San Zenone degli Ezzelini
Mason Vicentino	Spresiano
Molvena	Trevignano
Montebelluna Maggiore	Vedelago
Montebelluna Precalcino	Villorba
Mussolente	Volpago del Montello
Nove	
Pianezze	
Romano d'Ezzelino	
Rosà	
Sarcedo	
Thiene	
Trissino	
Villaverla	



Brenta, il Muson. Per l'attraversamento dei torrenti e dei fiumi, è prevista la realizzazione di ponti o sottopassi da galleria.

Il **ponte sul fiume Brenta** con i suoi 430 metri è il più lungo di tutta Pedemontana ed è costituito da 7 campate, realizzato in acciaio corten (acciaio dall'aspetto caratteristico color ruggine in grado di resistere ad avverse condizioni atmosferiche).

Tra le diverse opere d'arte che caratterizzano l'opera vi sono **33 gallerie artificiali e 2 gallerie naturali**: 3 sono le gallerie che superano la lunghezza di 600 metri :



- ✓ **Galleria di Malo**
Lunghezza m. 5.810
- ✓ **Galleria di Sant'Urbano**
Lunghezza m. 1530
- ✓ **Galleria Ca' Fusa**
Lunghezza m. 630;

Tutte le gallerie sono dotate di un circuito di illuminazione permanente a **tecnologia LED** **disposta in ambedue le corsie con armature in corpo di alluminio estruso**, suddivise in due circuiti alternati e alimentati da sezione normale e di emergenza e la cui emissione luminosa è gestita da regolatore con centralina ad onde convogliate;

Dotata dei più moderni sistemi di sorveglianza e controllo è interamente videosorvegliata da 731 telecamere di cui:

- ✓ N° 327 Fisse
- ✓ N° 290 Incident Detection
- ✓ N° 114 BRD

Sono di completamento al Sistema di sorveglianza video:

- ✓ N° 62 Sensori Rilevatori Di Traffico
- ✓ N° 14 Impianti Radio
- ✓ N° 10 Stazioni Meteorologiche

A seguito del completamento anticipato della tratta 2A è stato concordato con il Concedente "Regione del Veneto" l'apertura all'esercizio di detta tratta.

Fino all'apertura di tratte successive l'esercizio della Superstrada sarà caratterizzato così come indicato nelle pagine successive.





Il tracciato della tratta si sviluppa tra la progressiva Km 28+160 posta a sud dell'autostrada A31 "Valdastico" sino alla progressiva Km 33+860 situata in Comune di Breganze all'altezza dell'omonimo svincolo ovest. L'asse principale si mantiene in trincea profonda per attenuare al minimo l'impatto territoriale ed ambientale sull'area circostante. La continuità delle viabilità secondarie e della rete idraulica in superficie viene mantenuta mediante la realizzazione di un manufatto di cavalcavia con spalle a raso e da ponte canale.

In prossimità delle località Madonnetta di Sarcedo è stata prevista l'adozione di alcuni tratti in trincea coperta, introducendo le opere "Galleria artificiale Cà Fusa-Vegra/Madonnetta", limitando così l'intrusione nel territorio e meglio garantendo la protezione e mitigazione nei confronti dell'abitato e dell'aziende agricole limitrofe.

Il tracciato rimane in trincea e con una ulteriore galleria di lunghezza 158,20 m sottopassa la SP Gasparona posizionando il tracciato della SPV a nord della provinciale citata, risalendo poi in rilevato per superare il torrente Astico con un viadotto di lunghezza ml 180,00 per raggiungere per mezzo di un raccordo planimetrico l'origine dello svincolo di Breganze ovest.

Gallerie artificiali

Le gallerie artificiali sono ubicate in modo abbastanza uniforme lungo tutto lo sviluppo della arteria stradale. Sono notevoli i tratti del tracciato che si sviluppano in galleria artificiale proprio perché una delle linee ispiratrici del progetto è stata quella di incidere il territorio circostante al minimo visto il notevole grado di antropizzazione delle aree attraversate. Nella tratta A del lotto 2 sono previste, nello specifico, 3 gallerie artificiali:

- ✓ Galleria Artificiale Igna (progressiva da 24+881 a 24+980.60)
- ✓ Galleria Artificiale Cà Fusa/ Vegra (progressiva da 26+866 a 27+496)
- ✓ Galleria Artificiale Gasparona (progressiva da 28+135 a 28+293)

A disposizione dei Viaggiatori sono installate 16 colonnine SOS (di cui 12 in galleria) e a tutela della sicurezza il tratto è monitorato 24 ore al giorno da n° 37 telecamere (di cui n° 8 di tipo "Incident detection")



Completano la dotazione impiantistica per la sicurezza n° 2 impianti meteo e n° 1 impianti radio.

CENTRO OPERATIVO DI CONTROLLO (COC)

Il Centro Operativo di Controllo è preposto alla supervisione ed al controllo degli eventi lungo la Superstrada a Pedaggio Pedemontana Veneta. Costituisce il centro stella di tutto il sistema dove confluiscono le informazioni dalla periferia e, viceversa, da esso vengono inviati i comandi ai dispositivi periferici.

Il sistema integrato è costituito da una serie di elementi che da un lato hanno il compito di raccogliere dati sul campo (es. sensori traffico), di osservare l'andamento del traffico (TVCC), di rilevare eventi significativi (incident detection) e dall'altro ha la possibilità di informare l'utenza sulle condizioni del traffico attraverso i pannelli a messaggio variabile (PMV) distribuiti lungo il collegamento stradale.

il Centro Operativo di Controllo sarà ubicato, all'atto della messa in esercizio dell'intera Superstrada, in un apposito locale posto nel Centro Direzionale di Bassano del Grappa. *Per quanto concerne la messa in esercizio della tratta 2A, verrà implementato un Centro Operativo di Controllo di Tratta semplificato che avrà il compito di gestire i soli impianti di tratta. Questo Centro di Controllo sarà ubicato presso i locali del fabbricato della barriera di Valdastico.*

Il Centro Operativo di Controllo di Tratta 2A, attivo 24 ore su 24, sarà preposto al controllo della viabilità, all'erogazione all'utenza delle informazioni sulla viabilità ed al coordinamento delle risorse aziendali che svolgono attività di assistenza al traffico e alla clientela anche in caso di eventi incidentali.

L'obiettivo generale delle applicazioni del Centro Operativo di Controllo di Tratta è rendere tempestivo il rilevamento delle situazioni anomale, per attivare gli interventi necessari e tradurli in notifiche in tempo reale da riversare attraverso i diversi mezzi di informazione quali pannelli a messaggio variabile, Internet, media radio-televisivi, ecc.

L'applicazione permette di:

- ✓ Controllare lo stato generale degli eventi attivi tramite una rappresentazione grafica a sinottico della tratta 2A;
- ✓ Gestire tutto l'iter di un allarme SOS, dalla richiesta sulla colonnina, all'apertura e relativa gestione di un incidente o di un soccorso;
- ✓ Creare e inviare ai PMV dei messaggi "speciali" a fronte di eventi eccezionali o imprevisti;



- ✓ Controllare lo stato di funzionamento dei sistemi tecnologici;

Il Centro Operativo di Controllo, è il sistema che concentra tutte le informazioni utili al corretto esercizio della Superstrada Pedemontana Veneta, le visualizza a video in forma grafica con l'ausilio di terminali e fornisce allarmi, sinottici e tabelle per gli operatori impegnati nella gestione o nella manutenzione dell'opera.

Presso il Centro Operativo di Controllo risiedono gli operatori di sala radio, gli operatori di manutenzione dell'interno sistema ed il supervisore di sistema. E' quindi una centrale operativa che monitorerà ogni metro della Superstrada ogni secondo dell'anno, occhi instancabili puntati sul tracciato per la sicurezza e la qualità del servizio, A tal fine il C.O.C. sarà collegato con il C.O.A.: (Centrale Operativa Autostradale) della Polizia Stradale, con sede presso il Centro Direzionale ed effettua, oltre al controllo del traffico, la gestione delle informazioni, il monitoraggio e il controllo degli impianti di sollevamento e trattamento acque e la supervisione del funzionamento degli impianti.

L'attività del Centro Operativo di Controllo è finalizzata ad assicurare l'agibilità della tratta e la sicurezza degli utenti ma anche dei lavoratori, nonché il ritorno alla normalità a seguito di eventi straordinari, il tutto mediante un Sistema Informatico della Viabilità e un sistema di monitoraggio degli svincoli, del tracciato, delle interconnessioni e delle gallerie. In un locale contiguo al Centro Operativo di Controllo è situata la Sala Crisi.

La Sala Crisi è il locale in cui, in funzione delle procedure di emergenza, trovano posto i singoli rappresentanti dei vari enti che, coordinati dalla Protezione Civile, avranno il compito di far fronte alle emergenze qualora si presentino ad un livello tale da esulare delle competenze della Concessionaria. La sala è equipaggiata da tavoli multimediali con monitor TFT a scomparsa completamente motorizzati. All'occorrenza, i monitor saliranno automaticamente dal piano del tavolo e scompariranno dopo l'uso, lasciando a disposizione lo spazio necessario per continuare il lavoro. Un ambiente super tecnologico quindi progettato per velocizzare le decisioni e gli interventi in situazioni di urgenza, una garanzia di sicurezza per l'intera opera.

IL CENTRO DIREZIONALE DI BASSANO DEL GRAPPA

Come coordinare e gestire tutte le attività connesse con la Superstrada Pedemontana Veneta in esercizio? Un Centro Direzionale all'avanguardia funge da centro nevralgico e decisionale per tutte le attività connesse con la gestione della Superstrada Pedemontana Veneta.

Novanta chilometri di Superstrada gestiti da un efficiente Centro Operativo, questo è la Superstrada Pedemontana Veneta. Il Centro Direzionale sorge su una superficie di circa 10.000 metri quadrati, posta nella zona adiacente al casello di Bassano Ovest in una posizione strategica in quanto baricentrica rispetto allo sviluppo dell'intera Superstrada Pedemontana Veneta, nell'ambito del territorio di uno dei comuni più importanti del tracciato qual è Bassano del Grappa.



Il Centro Direzionale è composto da locali tecnici, uffici direzionali e operativi, ma anche da sistemi ed impianti che consentono alla struttura organizzativa della Società Concessionaria di gestire ed esercire il collegamento stradale.

La struttura organizzativa della Concessionaria è così articolata:

- ✓ La Direzione Generale alla quale fanno riferimento la Legale rappresentanza, gli Affari generali e gli Indirizzi strategici.
- ✓ La Direzione Amministrativa e Finanziaria.
- ✓ La Direzione Tecnica ed Esercizio che sarà composta da due reparti.
- ✓ L'Esercizio tecnico garantisce attraverso il Centro Operativo di Controllo la gestione del traffico e l'agibilità dell'infrastruttura viabile in coerenza in particolare con le intersecanti autostrade A4, A31 ed A27. Tale reparto inoltre, attraverso i Centri di Manutenzione, provvede alla manutenzione degli impianti e dei sistemi di gestione della Superstrada e delle sue pertinenze nonché alla direzione dei nuovi interventi. Nel quadro della gestione del patrimonio stradale, tale struttura operativa garantisce anche la manutenzione delle opere civili (sovrastruttura stradale, opere d'arte, opere di magistero civile delle gallerie, opere idrauliche, opere di stabilità dei versanti, ecc) nonché la direzione dei nuovi lavori.
- ✓ L'Esazione pedaggi che, attraverso il servizio esazione, garantirà la riscossione e l'assistenza ai Viaggiatori; attraverso il centro di gestione pedaggi governerà la riscossione diretta o differita e attraverso il centro di assistenza utenti fungerà da interfaccia operativa tra i Viaggiatori e la struttura di gestione.



I punti blu sono uffici commerciali dedicati principalmente alla sottoscrizione e alla gestione di contratti Telepass e a in generale a fornire assistenza ai Viaggiatori.



Il nostro personale è a disposizione per supportarvi nella soluzione delle seguenti tematiche:

- ✓ Stipula contratti Telepass (Standard, Family, Twin, Ordinari), rilascio e sostituzione di apparecchi, variazioni delle targhe abbinate.
- ✓ Sostituzione ed emissione duplicati di tessere Viacard di conto corrente;
- ✓ Restituzioni: Viacard di conto corrente e apparati Telepass.
- ✓ Richiesta modulistica per la richiesta di fatturazione pedaggi pagati per contanti.
- ✓ Regolarizzazione mancati pagamenti

Centro Direzionale di Bassano del Grappa Lunedì - Venerdì 8,30-12,30 13,30-17,00



REGIONE DEL VENETO



Trasporti Eccezionali

E' eccezionale il veicolo che superi, per specifiche esigenze funzionali, i limiti di sagoma o massa stabiliti negli articoli 61 e 62 Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285 Nuovo Codice della Strada.

I trasporti ed i veicoli eccezionali sono soggetti a specifica autorizzazione alla circolazione, rilasciata dall'ente proprietario o concessionario per le autostrade, strade statali e militari e dalle regioni per la rimanente rete viaria.

Per il rilascio dell'autorizzazione al transito dei veicoli eccezionali ed ai trasporti in condizioni di eccezionalità gli operatori o le agenzie del settore possono effettuare richiesta di transito telematica direttamente sul web all'indirizzo www.superstradapedemontanaveneta.it nella sezione "Trasporti Eccezionali".

Accedendovi si potrà scaricare la modulistica necessaria all'invio della richiesta e le dichiarazioni da allegare alla richiesta stessa. Al termine dell'iter autorizzativo l'ente gestore provvederà al rilascio del permesso di transito.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali afferenti l'ambito della tutela del cittadino nonché utente dell'infrastruttura. Premettendo che Il settore della viabilità autostradale nazionale - così come anche riconosciuto nelle premesse della direttiva n. 102/2009 - è un settore specifico e non assimilabile ai servizi pubblici di cui all'art. 1 legge n. 146/1990, non tutti i principi indicati dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sono applicabili alle attività dei concessionari autostradali.

Eguaglianza

SPV svolge la propria attività rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

SPV inoltre, si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie di clienti.

Imparzialità

SPV si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale

Continuità

SPV si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestive delle stesse.

Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario.



Anche in questi casi SPV si impegna a garantire la massima assistenza al Cliente al fine di ridurre al minimo possibile i disagi.

Informazione

SPV rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

Partecipazione

SPV riconosce il diritto dei suoi Clienti ad usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia alla propria Clientela, anche tramite terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

Efficienza ed Efficacia

SPV fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, cioè il più possibile utile ai suoi Clienti.

SPV si impegna a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

Cortesia e Trasparenza

SPV 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



SPV 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.



IL PEDAGGIO

Il pedaggio autostradale è il corrispettivo che il Cliente paga per aver utilizzato l'autostrada.

Il pedaggio è indispensabile al recupero degli investimenti effettuati o da effettuare, nonché a finanziare le spese di gestione e manutenzione della rete.

Il pedaggio è calcolato prendendo come base di riferimento la tariffa unitaria al km moltiplicandola per i chilometri percorsi dal Viaggiatore, occorre precisare che sono conteggiate la viabilità complementare gestiti dalla concessionaria.



CLASSE	Descrizione caratteristiche dei veicoli	ESEMPLIFICAZIONE	
		Figurativa	Descrittiva
A	Motocicli. Veicoli a 2 assi con altezza ≤ m. 1,30 in corrispondenza del primo asse		Motocicli da 150 cc. ed oltre. Motocarrozzette da 250 cc. ed oltre. Autovetture: FIAT 126, Uno, Croma, Alfa R 33-75-164, LANCIA/MERCEDES ecc. Motocicli, Motofurgoni, Autofurgoni, Autocarri
B	Veicoli a 2 assi con altezza > m. 1,30 in corrispondenza del primo asse		Motocicli, Motofurgoni, Autocarri, Auto-caravan Autocarri
3	Veicoli e convogli costruiti a 3 assi		Autovetture con carrello o caravan ad un asse, Autocarri, Autocarri a 3 assi.
4	Veicoli e convogli costruiti a 4 assi		Autovetture con carrello o caravan a due assi, Autocarri, Autocarri a 4 assi.
5	Veicoli e convogli costruiti a 5 o più assi		Autocarri e Autocarri a 5 o più assi
ESENTE	Sono compresi nella classe esente tutti i veicoli e convogli, relativi agli utenti esenti, non titolari o possessori di titolo magnetico (esenti a norma di legge) e gli altri casi previsti dalle procedure.		

Tariffa
1,10 €
1,20 €
1,50 €
2,40 €
2,80 €



Il valore ottenuto, imponibile, è assoggettato ad un'aliquota iva del 22% ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro come da 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.

La tariffa unitaria varia a seconda del tipo di veicolo utilizzato. In funzione del numero di assi i veicolo sono catalogati in 5 classi e in funzione delle caratteristiche dei tratti autostradali percorsi (pianura o montagna).

Le piste di pagamento

Tutte le piste sulla tratta SPV sono del tipo "automatico". In caso di necessità (blocco del sistema, congestione del servizio, ecc.) il sistema può essere convertito in manuale e, con l'ausilio di uno o più operatori, essere in grado di operare in continuità.

La segnaletica delle piste ha colorazione differente in funzione della tipologia di pagamento e sono così identificabili:



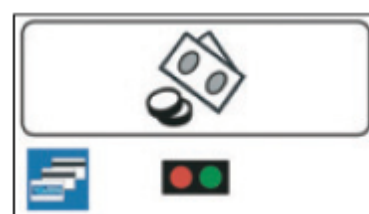
PISTA GIALLA

Dedicata al pagamento solo con :
Telepass



PISTA BLU

Dedicata al pagamento solo con carte :
Viacard, Bancomat, Carta di Credito



PISTA BIANCA SENZA OPERATORE

Dedicata al pagamento con:
Contanti con cassa automatica
Viacard, Bancomat, Carta di Credito

Bancomat e Carta di Credito accettate



Nel caso non venga corrisposta la somma dovuta per il pedaggio **NON E' CONSENTITO, IN NESSUN CASO, PROCEDERE IN RETROMARCIA.**

In tali casi il Cliente deve richiedere assistenza mediante pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore. Qualora si decida di proseguire senza provvedere al pagamento, la targa viene fotografata e contestualmente emesso un rapporto di mancato pagamento.

L'importo, senza maggiorazioni, potrà essere regolato senza costi aggiuntivi entro e non oltre 15 giorni e nelle seguenti modalità:

È possibile regolarizzare la posizione di mancato pagamento mediante bonifico bancario intestato a:

SPV S.p.A.
Via Inverio 24/A
10146 Torino TO

– Per i pagamenti in Italia:
IBAN: IT06 W030 6901 1421 0000 0003 552

– Per i pagamenti fuori dall'Italia:
IBAN: IT06 W030 6901 1421 0000 0003 552
BIC BCITITMM

Causale : N° rapporto mancato pagamento e targa del veicolo

Per eseguire correttamente la transazione è necessario essere in possesso del rapporto del mancato pagamento emesso dalla stazione di pedaggio nonché della targa del veicolo.

Si avvisano i Viaggiatori che è in corso la procedura di convenzionamento con NEXI s.p.A. per estendere il servizio di pagamento differito alle carte di credito o debito.

In caso di omesso pagamento gli atti potranno essere trasmessi alla Polizia Stradale con conseguente sanzione amministrativa da € 85,00 a € 338,00 (Art. 176, comma 11 e 21 del CDS) e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida.



Mobilità

Il servizio mobilità mette a disposizione del Viaggiatore tutte le informazioni relative ad esempio ai divieti di circolazione per lavori in corso programmati e straordinari. Sono segnalati e geo localizzati anche eventuali cantieri mobili.

Sul sito web www.superstradapedemontanaveneta.it sono presenti oltre alle informazioni sul traffico in tempo reale anche 4 finestre dedicate a rotazione alle webcam presenti lungo il tracciato della superstrada.



Le informazioni sulla viabilità vengono diffuse sulla frequenza **ISORADIO 103.3** a cura del **CISS Viaggiare Informati**. E' disponibile gratuitamente l'applicazione che permette di utilizzare in ogni momento le informazioni relative al traffico ed alla viabilità gestite dalla centrale operativa del CCISS.

Manutenzione

La manutenzione non deve essere confinata entro obiettivi esclusivamente strutturali, ma deve cogliere più ampiamente la funzionalità complessiva del bene, cioè l'affidabilità, percettibilità ed efficienza di tutte le sue parti componenti, anche di quelle non direttamente visibili od usufruibili da parte dell'utenza.

Si trasforma così il concetto esclusivamente fisico, in quello più ampio di servizio, per il quale manutenzione non è più conservazione, protezione e riparazione delle sole strutture, ma il mantenimento in piena efficienza ed affidabilità della struttura in tutte le sue caratteristiche governabili, così come originariamente previste in progetto.

Il **"Programma di Manutenzione"**, definisce temporalmente il sistema dei controlli e degli interventi da eseguire a cadenze prefissate, al fine di gestire correttamente e mantenere nel corso degli anni le caratteristiche funzionali e di qualità delle opere e delle loro parti.

Pavimentazioni

La Superstrada Pedemontana Veneta è stata dotata, lungo tutta le tratte all'aperto, di manto stradale drenante e fonoassorbente, fondamentale sia per la sicurezza sia la qualità del viaggio.

"Annegati" nel manto stradale si trovano i sensori relativi alle condizioni climatiche che in caso di pioggia, ghiaccio o neve provvedono a comunicare situazione rilevata al Centro Operativo di Controllo. Nel caso di sversamenti lungo la sede stradale attivano in autonomia una serie di funzioni al fine di circoscrivere i liquidi e tutelare l'ambiente circostante.

La SPV dovrà programmare e realizzare gli interventi di ripristino dell'aderenza e della portanza della pavimentazione in modo tale da garantire costanza di comfort e sicurezza, nonché verificare la funzionalità del sistema "sensori" ed eventualmente provvedere alla subitanea sostituzione.



La Concessionaria sorveglia quotidianamente lo stato delle pavimentazioni su tutta la tratta, garantendo almeno un passaggio di controllo non solo sul percorso superstradale ma anche sulle pertinenze.

Ove riscontrassimo la necessita di riparazioni localizzate, provvederemo con cantieri mobili, appositamente segnalati sia attraverso i PMV che dandone comunicazione sulla home page del nostro sito web www.superstradapedemontanaveneta.it

Fermo restando che in ogni caso si dovrà procedere alla immediata messa in sicurezza delle piste ammalorate.

Piste Di Esazione

La Concessionaria ha la responsabilità di sorvegliare periodicamente lo stato delle piste di esazione. Nel caso riscontrasse una perdita di funzionalità, dovrà darne immediata comunicazione all'utenza, indicando altresì nella medesima comunicazione le azioni programmate

Opere D'arte

Le attività connesse all'ordinaria manutenzione delle opere d'arte, sono effettuate solamente se la Concessionaria valuta che dette attività non siano interferenti con la sicurezza e la fluidità della circolazione stradale.

In particolari periodi dell'anno le attività potranno essere svolte esclusivamente nei giorni feriali.

Integrità Strutturale

Il Concessionario sorveglia periodicamente lo stato e l'integrità strutturale delle opere d'arte. Ove si riscontrasse un ammaloramento, la concessionaria dovrà segnalarlo immediatamente al Regione Veneto, indicando altresì nella medesima comunicazione tutti gli interventi necessari a ripristinare l'integrità strutturale delle opere d'arte.

A seguito della segnalazione si effettuerà una valutazione congiunta in ordine alla tempistica per l'esecuzione di tali interventi.

In ogni caso si procedere alla immediata messa in sicurezza dell'opera d'arte, fermo restando che le lavorazioni e le attività necessarie per la garantire la funzionalità dell'opera d'arte dovranno essere eseguite dopo l'approvazione del progetto dell'intervento.

Degradi Localizzati non Strutturali

Ove, nel corso dell'attività ispettiva, si riscontrassero danni localizzati che non siano in grado di comportare conseguenze sul comportamento statico delle opere d'arte, si provvederà alla loro riparazione, individuando e correggendone le cause, indicando tutti gli interventi necessari nel Programma delle Manutenzioni Ordinarie immediatamente successivo.



Smaltimento e Trattamento Acque

La Concessionaria è responsabile del corretto funzionamento del sistema di smaltimento e trattamento delle acque di piattaforma, con particolare riferimento alla sicurezza della circolazione e al rispetto dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia ambientale, nonché degli impegni assunti dal Committente con i Consorzi irrigui.

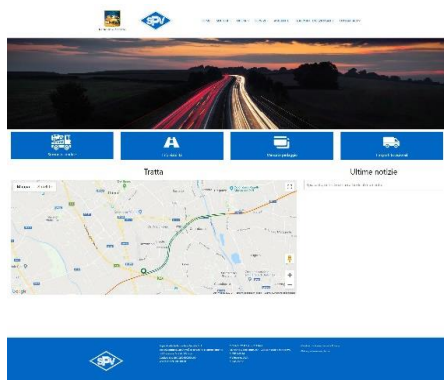
Il Concessionario deve sorvegliare periodicamente lo stato funzionale delle vasche di laminazione, con frequenza minima annuale e comunque in ogni caso di comportamento anomalo del sistema di smaltimento e trattamento delle acque di piattaforma.

Segnaletica

La concessionaria è responsabile della sorveglianza, della manutenzione e della corretta gestione della segnaletica orizzontale e verticale ai sensi del Codice della Strada, le operazioni di ripristino periodico sono eseguite secondo le migliori regole dell'arte, ristabilendo lo Standard di rifrazione della luce.



Sito web www.superstradapedemontanaveneta.it



Il sito web è la fonte di informazioni aggiornate in tempo reale sul traffico, situazione cantieri e tutte quelle informazioni che rendono il viaggio sicuro e confortevole.

Dato che la Superstrada Pedemontana Veneta si snoda lungo un percorso ricco di storia, cultura e tradizione, il Viaggiatore potrà trovare indicazioni ai punti di interesse raggiungibili dalle uscite della superstrada.

A quale chilometro mi trovo?



Sulla sinistra della carreggiata in prossimità dello spartitraffico, ogni 1000 metri, è possibile individuare il chilometro progressivo mediante apposita segnaletica verticale.

Ogni 100 metri completa l'informazione un cartello di dimensioni inferiori, di colore bianco, con l'indicazione delle frazioni di chilometro

I Pannelli a Messaggio Variabile

La Superstrada Pedemontana Veneta è stata concepita con tecnologia di ultima generazione anche per quanto riguarda le comunicazioni ai viaggiatori lungo la tratta.

In collaborazione con i partner più quotati del settore abbiamo realizzato una rete di comunicazione visiva mediante postazioni di Pannelli a Messaggio Variabile di tipo alfanumerico con l'innovativa tecnologia a righe grafiche e di tipo a pittogrammi full color, previsti in itinere, sulla viabilità in accesso e in galleria.

Portale per postazioni di itinere

Composto da una sezione full color per la rappresentazione dei segnali stradali secondo le specifiche grafiche e colorimetriche del Codice della Strada ed una sezione adiacente monocromatica per la rappresentazione di messaggi testuali.

Regolazione della luminosità automatica su 256 livelli mediante lettura luminosità ambientale.



Area grafica a colori

Area grafica monocromatica

Lampeggiatore



Il lampeggiatore entra in funzione per segnalare una situazione di pericolo. Allorquando non sussistano situazioni di pericolo, i PMV vengono utilizzati per diffondere messaggi relativi al codice della strada o consigli per una guida sicura.

Portale per postazioni in avvicinamento alle gallerie

Installati su portale a bandiera caratterizzato da un aspetto snello e razionale, nella classica configurazione a "L" rovesciata con ritto verticale, questo PMV lo troverete a 100 metri dall'ingresso di ciascuna galleria.



PMV freccia/croce a quattro stati realizzato con LED ad altissima luminosità (ù)

Questa tipologia di PMV è stata installata in ingresso di tutte le gallerie e in prossimità delle stazioni di pagamento.



Corsia di Marcia Chiusa



Corsia di Marcia Transibile



Prepararsi al Cambio di Corsia



Portale per postazioni di accesso

Questa tipologia di PMV è installata presso le stazioni di pagamento, in prossimità degli svincoli di ingresso alla superstrada, vengono utilizzati per la segnalazioni relative alla condizione della circolazione, al traffico e ad eventuali circostanze pericolo se.



Numero Verde Gratuito

Il numero verde è attivo 24 su 24, dal lunedì alla domenica, per rispondere alle richieste di informazione dei Viaggiatori. I nostri operatori sono in grado di fornire supporto, ad esempio, in merito a :

- ✓ Meteo
- ✓ Rifornimento carburante
- ✓ Incidenti
- ✓ Tratti chiusi e cantieri



SICUREZZA

Gli apprestamenti per la sicurezza della superstrada prevedono:

- ✓ Piazzole di sosta di emergenza ogni ca. 600 metri, comunque sempre inferiore a 1000 metri;
- ✓ Illuminazione a led degli svincoli;
- ✓ Colonnine SOS;
- ✓ Pannelli a Messaggio Variabile (PMV);
- ✓ Controllo traffico con ausilio di telecamere;
- ✓ Servizio di assistenza alla viabilità 24 ore 7 giorni su sette;
- ✓ Pavimentazione drenante;
- ✓ Impianti automatici antincendio;
- ✓ Vie di fuga in galleria con lunghezza maggiore di 600 metri nonché all'aperto.

Gli Ausiliari alla Viabilità

Il servizio è attivo 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno, Gli ausiliari sono dotati di automezzi allestiti per il pronto intervento e dotati di pannelli a messaggio variabile.

L'attività degli Ausiliari alla Viabilità è disciplinata da un Protocollo d'intesa con il Ministero dell'Interno.

Gli Ausiliari della Viabilità sono formati per fornire anche supporto alla Polizia Stradale, infatti grazie all'attività di pattugliamento continua intervengono subitaneamente in caso di incidente o sono di supporto agli automobilisti in panne o in caso di incidenti dove non vi sia la presenza



di feriti provvedere direttamente alla verbalizzazione e alla trasmissione successiva al COA della Polizia Autostradale.

Tra le principali mansioni vi sono quelle di segnalazione al COC, con il quale sono in comunicazione costante, di eventi che per la loro natura potrebbero inficiare o diminuire la sicurezza nella percorrenza superstradale.

La Polizia Stradale

La Polizia Stradale opera sull'intera tratta di Pedemontana Veneta 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. Sul percorso operano contemporaneamente almeno due pattuglie



Le pattuglie in servizio lungo le tratte autostradali del Veneto sono coordinate dal C.O.A. (Centrale Operativa Autostradale) che ha sede presso il nostro centro servizi di istanza a Bassano del Grappa.

Lungo la Superstrada Pedemontana Veneta la Polizia Stradale si avvale di centrali operative di tratta chiamate COPS.

La Polizia Stradale si avvale del supporto degli Ausiliari della Viabilità, insieme a questi ultimi costituiscono un sistema di assistenza ai Viaggiatori in grado di garantire un viaggio in totale serenità.

Servizio Soccorso Meccanico

Nel caso i Viaggiatori, a causa di un guasto o un di incidente, si trovassero nella condizione di dover chiedere l'intervento del soccorso stradale, la Superstrada Pedemontana Veneta SpA ha autorizzato i seguenti operatori:



ACI Global e Europe Assistance VAI sono gli operatori più quotati del settore in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente per il soccorso meccanico autostradale.

Per la Tratta 2A sono gli operatori autorizzati, in concomitanza dell'apertura di nuove Tratte SPV provvederà eventualmente ad autorizzare ulteriori operatori qualificati.



In caso di incidente o veicolo fermo in strada o in corsia di emergenza di larghezza inferiore ai 3 metri, è obbligata al rispetto di tempi di intervento pari a 20 minuti per i veicoli leggeri e 30 minuti per i veicoli pesanti.

Operazioni invernali

In presenza di ghiaccio o di precipitazioni nevose. I sensori presenti in carreggiata stradale, trasmettono al Centro Operativo informazioni sulle condizioni del manto stradale.

In funzione di parametri dal piano di gestione della neve prestabiliti il Centro Operativo attiva le operazioni previste per garantire la percorrenza della tratta in piena sicurezza anche con la preziosa collaborazione della Polizia Stradale.

Piano di gestione neve e ghiaccio per la Tratta 2A prevede l'utilizzo delle seguenti attrezzature:

- ✓ **5** lame spazzaneve;
- ✓ **5** spargitori di sale;
- ✓ **5** mezzi combinati per lo spargimento di cloruri e lo sgombero neve;
- ✓ **5** innaffiatrici di cloruri di calcio;
- ✓ **1** Trattore con "Turbofresa" / Lame direzionali
- ✓ **3** motopale per caricare il sale;
- ✓ **3** carri pesanti in presidio per il soccorso di mezzi con massa complessiva superiore alle 7,5;
- ✓ **2** depositi strategici di cloruro di sodio;

In tutte le fasi dell'evento nevoso SPV si mantiene in stretta comunicazione la Prefettura e le amministrazioni locali competenti per l'adozione di eventuali provvedimenti restrittivi del traffico su tutto il territorio limitrofo all'autostrada o per la predisposizione dei necessari interventi di assistenza in caso di blocchi della circolazione.

SPV provvede a diffondere le notizie necessarie ai Viaggiatori per affrontare al meglio l'emergenza, attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile e con l'ausilio dei [notiziari del C.I.S.S.](#), [sul sito web e mettendo a disposizione il numero verde](#) dedicato a questa eventualità.



Per la sicurezza dei viaggiatori, infine, le informazioni relative alle condizioni meteo e di viabilità, insieme all'indicazione di eventuali itinerari alternativi, sono veicolate attraverso i seguenti canali:

Lungo la tratta della Pedemontana Veneta vige l'obbligo di montare pneumatici da neve o avere le catene a bordo a partire dal 15 novembre e fino al 15 aprile.

Tale obbligo è comunicato attraverso segnali stradali collocati lungo i tratti autostradali e dai PMV presso le stazioni di ingresso.

I Viaggiatori sprovvisti di adeguato equipaggiamento incorrono in sanzioni pecuniarie a partire da **80€ fino ad un massimo di 318 € (art. 6 comma 14 Codice della Strada)**.



LA POLITICA E LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Politica Per La Qualità - Impegno Della Direzione

SPV S.p.A. ha scelto di perseguire tali obiettivi con il supporto di metodologie e strumenti integrati in un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 orientato alla prevenzione e al miglioramento continuo.

L'applicazione delle prescrizioni della Norma citata serve da spunto per dare una struttura organizzata alle attività aziendali, che consenta di fornire agli enti interessati ed a tutti i futuri clienti ed utilizzatori dell'opera un servizio che soddisfi le sue aspettative espresse ed inesprese.

Una accurata gestione delle risorse umane con strategia di motivazione, formazione, addestramento e consapevolezza sono le leve fondamentali per accrescere la competenza del personale e la cultura della qualità nonché operare in un clima di fattiva cooperazione tra tutte le funzioni aziendali.

Impegno Della Direzione

La Direzione aziendale s'impegna a perseguire gli obiettivi enunciati adottando gli strumenti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità, in particolare a:

- ◆ Formulare la Politica per la Qualità, riesaminarla periodicamente per accertare la sua continua idoneità ed aggiornarla in coerenza con gli obiettivi e le strategie aziendali;
- ◆ Garantire che la Politica per la Qualità sia diffusa, compresa ed attuata a tutti i livelli;
- ◆ Dare attuazione ai contenuti dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale;
- ◆ Verificare periodicamente l'efficacia del SGQ, promuovendo azioni di miglioramento atte ad incrementare il livello qualitativo delle opere realizzate e della soddisfazione degli utilizzatori.

Per noi qualità non è un pensiero astratto, è il cardine del nostro metodo di lavoro diretto alla soddisfazione del cliente e orientato al costante miglioramento.



- La **Customer satisfaction** è la percezione del cliente che il servizio ha raggiunto o superato le proprie aspettative relativamente all'insieme di benefici e costi per lui rilevanti ai fini della fruizione del servizio stesso.
- La soddisfazione della clientela rappresenta lo scopo primario di ogni organizzazione come la nostra, i cui sforzi sono tesi allo sviluppo di una relazione continuativa, stabile e durevole, tramite la ricerca della soddisfazione dei suoi bisogni, desideri ed aspettative.
- Alla base della **customer satisfaction** vi è dunque la creazione di valore per i Clienti, ovvero la soddisfazione dei loro bisogni e delle loro esigenze in modo efficace ed efficiente.

Misurare la customer satisfaction

Dal punto di vista della misurazione statistica, adottiamo il metodo più utilizzato per la realizzazione di ricerche di mercato finalizzate al monitoraggio del livello qualitativo di uno o un insieme di servizi. La rilevazione della qualità percepita viene effettuata con l'ausilio di questionari che vengono periodicamente sottoposti alla clientela al fine di ottenere la valutazione delle prestazioni fornite.

Il nostro metodo consente di misurare la qualità percepita del servizio offerto da attraverso la valutazione del divario esistente tra le aspettative e le percezioni dei Clienti.

La customer satisfaction può essere scomposta in cinque dimensioni fondamentali che ne determinano il valore:

- **aspetti tangibili** (aspetto delle strutture, delle attrezzature, del personale);
- **affidabilità** (capacità di erogare il servizio in modo puntuale e accurato);
- **capacità di risposta** (aiutare i clienti e fornire il servizio con prontezza),
- **capacità di rassicurazione** (competenza e cortesia, fiducia e sicurezza);
- **empatia** (comprendere i problemi dei clienti e di assisterli in maniera premurosa)

Per ognuna di queste dimensioni vengono rilevate le aspettative e le percezioni dei Clienti.



GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità del servizio così come prescritto all' [art. 4 comma 1 lettera n del Terzo Atto Convenzionale](#), validi per tutte le Concessionarie e definiti sulla base della Direttiva del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti n.102/2009 con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie autostradali, sono i seguenti:

FATTORE BASE	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
Sicurezza del Viaggio Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative nel 85% dei casi ai cantieri di durata > 5 gg.	Tempo (h) di preavviso nell'85%	24 ore
Regolarità Stato segnaletica orizzontale ⁽¹⁾ (retroriflessione)	(RL) Retroriflessione (mcd lx-1 m-2)	100 RL ⁽²⁾
Confortevolezza Servizi Aree di Servizio, numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N° Controlli / Mese	2 controlli
Servizi per viaggiatori diversamente abili Servizi Aree di Servizio, numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree.	N° Controlli / Mese	2 controlli
Informazione agli utenti Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	Tempo di risposta (giorni) nell'85% dei casi	10 giorni lavorativi

(1) Il dato fa riferimento esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, aree \servizio, pertinenze e aree di cantiere.

(2) Il rispetto dello standard si verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratte minime di 20 km, in coerenza con la Convenzione Unica.



Il Quality Report

Il Quality Report è lo strumento complementare alla customer satisfaction, con il quale monitoriamo mensilmente gli indicatori di qualità erogata in relazione alla qualità attesa e percepita. L'eventuale rilevazione di scostamenti dà avvio al processo di analisi teso al miglioramento degli standard di erogazione.

Sezione 3 La Tutela del Cliente

SEGNALAZIONI E RECLAMI

I tuoi suggerimenti per noi sono importanti, sono la nostra cartina di tornasole sulla qualità del servizio che ogni giorno cerchiamo di erogare al meglio.

Le segnalazioni dei Viaggiatori sono sempre costruttive e un reclamo è sempre da tenere in grande considerazione. E' un'occasione per noi per analizzare l'efficacia dell'organizzazione e un'opportunità per migliorarci costantemente.

Il nostro impegno

Sarà nostra cura dare riscontro alle vostre segnalazioni entro **10 giorni lavorativi** nell'85% dei casi, eccezione fatta per le segnalazioni che richiedono un'analisi più approfondita. Corredare la risposta con gli accorgimenti e le azioni intraprese per correggere o migliorare il servizio.

Il Viaggiatore può inviare eventuali reclami all'indirizzo mail :

reclami@superstradapedemontanaveneta.it

Rimborsi

Qualora vi sia stato un errore nel calcolo della tariffa e il Viaggiatore abbia corrisposto un pedaggio maggiorato rispetto a quanto dovuto, a seguito della verifica di validità della documentazione ricevuta, SPV provvederà al rimborso della differenza.

Il rimborso può essere richiesto a SPV nelle seguenti forme :

- ✓ Via mail all'indirizzo rimborsi@superstradapedemontanaveneta.it
- ✓ Presso i Punti Blu
- ✓ Raccomandata A/R da inviarsi all'attenzione del Concessionario:
SPV SPA – Via Inverio 24/a – 10146 – Torino – TO



Il Viaggiatore che si trovasse nella necessità di segnalare un evento nel quale è stato coinvolto o nel quale abbia subito danni. Potrà rivolgersi al concessionario mediante:

- ✓ Raccomandata A/R indirizzata a: SPV S.p.A. SPV SPA – Via Inverio 24/a – 10146 – Torino;
- ✓ PEC indirizzata a : SPV@legalmail.it
- ✓ Direttamente presso il Punto Blu è possibile compilare una “comunicazione” per la segnalazione dell’accaduto.

VIDEOSORVEGLIANZA LUNGO LA TRATTA SUPERSTRADA PEDEMONTANA VENETA

Regolamento. UE 679/2016 (G.D.P.R. 25 maggio 2018) / D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Telecamere di percorrenza lungo la Superstrada Pedemontana Veneta

La Superstrada Pedemontana Veneta è monitorata 24 ore/giorno da 730 telecamere che trasmettono le immagini in tempo reale al Centro Operativo di Controllo.

Una rete di videosorveglianza così articolata ci permette di avere sempre sotto controllo la viabilità lungo la tratta, garantendo interventi rapidi e mirati al verificarsi di situazioni di pericolo o classificabili come potenzialmente tali.

Le telecamere riprendono la tratta e i veicoli in transito in campo lungo, non permettendo il riconoscimento delle targhe e dei dati biometrici delle persone a bordo dei veicoli.

Solamente in situazioni di emergenza è possibile attivare funzionalità di zoom e brandeggio che possono permettere di raccogliere immagini più dettagliate. Questa funzione viene attivata seguendo una procedura conforme alla normativa vigente e da operatori autorizzati del Centro Operativo di Controllo come funzionalità del tutto secondaria, anche come strumento di ausilio nella prevenzione e accertamento di eventuali condotte irregolari; ciò, muovendo dalla pertinente disciplina di settore, che legittima la società Superstrada Pedemontana Veneta S.p.A. a effettuare servizi di prevenzione e accertamento delle violazioni dell’obbligo di pagamento del pedaggio. Le informazioni acquisite, ad ogni buon conto, non sono utilizzate per finalità diverse da quelle indicate.

Telecamere ID (Incident Detection)

Le telecamere I.D. di rilevamento incidenti sono gestite da sistemi per rilevare automaticamente eventi legati alla sicurezza della viabilità.

Le registrazioni sono conservate presso server protetti solo per il periodo necessario alla procedura di verifica. La registrazione è limitata temporalmente solo per acquisire la dinamica dell'evento.



Se non utili ai fini del rilevamento questa tipologia di immagini è conservata al massimo per 48 ore.

Nel caso fossero necessarie per ricostruire la dinamica dell'incidente o in caso di richiesta dell'autorità giudiziaria, la registrazione può essere prelevata e conservata per periodi più lunghi.

Le telecamere ID sono installate anche presso gli svincoli e le aree di servizio. In questo caso si attivano in caso di veicoli che viaggiano contromano segnalando immediatamente il pericolo al Centro Operativo di Controllo che predisporrà immediatamente le contromisure attivando la Polizia Stradale, gli Ausiliari del Traffico e i PMV.

Riprese presso le stazioni di pagamento (Caselli)

Le stazioni di pagamento della Superstrada Pedemontana Veneta sono dotate di un sistema di videosorveglianza utilizzato per il rilevamento dei casi di mancato pagamento del pedaggio o veicoli che abbiano commesso infrazioni presso le stazioni di pedaggio stesse.

Le telecamere registrano solo ed esclusivamente la targa dei veicoli per il conseguente espletamento delle azioni civili, amministrative e/o penali ai sensi del Codice della Strada.

Dette immagini sono conservate per gli adempimenti connessi all'incasso del pedaggio e nel caso vi fossero i presupposti trasmesse all'autorità competente.

Il trattamento del dato e del recupero del pedaggio o del danno è effettuato anche avvalendosi di soggetti terzi autorizzati.

Le telecamere installate presso le stazioni di pedaggio, a tutela dei Viaggiatori, registrano ciascuna transazione abbinando solo ed esclusivamente il numero di targa al numero di transazione (comprensivo di data, ora e localizzazione).

Le immagini effettivamente utilizzate per la determinazione dei percorsi non potranno essere conservate per periodi di tempo superiori a quelli necessari alla fatturazione dei tragitti o all'esercizio dei controlli relativi al pagamento del pedaggio ovvero per periodi superiori all'individuato termine di sei mesi, fatte salve eventuali esigenze di ulteriore conservazione per la tutela di eventuali diritti in sede giudiziaria.

Videosorveglianza a tutela del patrimonio aziendale

Presso siti sensibili (impianti tecnologici, parcheggi e aree di sosta, stazioni di pagamento, aree riservate al personale, ecc.) sono attive telecamere di videosorveglianza al fine di tutelare il patrimonio aziendale e la sicurezza di esercizio della tratta.

Le telecamere possono registrare le immagini 24 ore al giorno sovrascrivendole dopo un periodo di 48 ore ovvero solo per il periodo necessario alla procedura di verifica.

Le immagini e i dati che sono conservati in modalità protetta e resi accessibili, esclusivamente in caso di "richieste informative, contestazioni o controversie", ai soli incaricati del trattamento legittimamente designati, secondo profili autorizzativi e permessi diversamente assegnati in funzione delle mansioni svolte.

Il Titolare del Trattamento è Superstrada Pedemontana Veneta S.p.A., con sede in Torino, via Invorio 24/A, a cui l'utente si può rivolgere per ottenere informazioni ed esercitare i diritti



previsti dalla normativa, a mezzo posta raccomandata o scrivendo via email al DPO all'indirizzo dpo@superstradapedemontanaveneta.it.

Si informa che l'utente potrà altresì proporre reclamo ai sensi dell'art. 57 lett. f) del GDPR all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

