



**CARTA DEI
SERVIZI
2026**





Cari viaggiatori,

è con piacere che presento la nuova edizione della Carta dei Servizi, uno strumento che testimonia l'impegno con cui la nostra Società opera ogni giorno per garantire un viaggio sicuro, affidabile e di qualità lungo le tratte di competenza.

La nostra autostrada è un'infrastruttura strategica per la mobilità del Nord Est e rappresenta un collegamento essenziale per persone, imprese e territori. Per questo continuiamo a investire nella cura dell'infrastruttura, nella sicurezza stradale, nell'innovazione tecnologica e nella sostenibilità, integrando questi valori in ogni fase della gestione.

Il 2026 si apre in un contesto che richiede solidità, continuità e capacità di adattamento. In questo scenario, proseguiamo con determinazione nel nostro lavoro quotidiano per garantire sicurezza, qualità del servizio e una gestione attenta dell'infrastruttura. I progetti infrastrutturali in corso, uniti agli investimenti per il miglioramento continuo della viabilità, testimoniano il nostro impegno a guardare avanti con responsabilità e visione.

La sostenibilità ambientale rimane una delle nostre priorità: ridurre l'impatto dell'infrastruttura, migliorare l'efficienza energetica e contribuire al benessere dei territori attraversati sono impegni che portiamo avanti con costanza e trasparenza. Allo stesso modo, la sicurezza dei viaggiatori e dei lavoratori resta per noi un valore imprescindibile, che presidiamo attraverso tecnologie avanzate, formazione dedicata e una collaborazione continua con tutti gli enti preposti.

Questa Carta raccoglie gli standard di servizio, i nostri obiettivi e i nostri impegni nei confronti della comunità che ogni giorno percorre la A4 Brescia-Padova e la A31 Valdastico. Il dialogo con chi utilizza la nostra rete rimane per noi un elemento essenziale per orientare il miglioramento continuo e costruire un'esperienza di viaggio sempre più moderna, sicura e sostenibile.

Vi auguro buon viaggio lungo le nostre tratte, con la certezza che continueremo a impegnarci per offrirvi un servizio all'altezza delle vostre aspettative.

Buon viaggio.

Bruno Chiari
Amministratore Delegato

SEZIONE 1

- 1.1 Chi Siamo..... 04
- 1.2 La nostra storia 10
- 1.3 La composizione della rete 12
- 1.4 I piani di potenziamento della rete autostradale..... 16
- 1.5 La gestione delle interferenze AV/AC24
- 1.6 Il pedaggio26
- 1.7 Il servizio autostradale 44
- 1.8 I consigli per la sicurezza.....74
- 1.9 Mobilità sostenibile e responsabile.....76



CHI SIAMO



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



della tratta autostradale della A4 compresa tra Brescia e Padova, di km 146,1 (dal km 217+700 al km 363+723);



dell'autostrada A31 Trento - Valdistico - Vicenza - Riviera Berica - Rovigo, realizzata ed in esercizio nel tratto da Canda (S.S. 434) a Piovene Rocchette di km 89,5;



del raccordo esterno di Brescia Est, delle Tangenziali di Lonato, di Verona (Sud ed Est), di Vicenza (Sud), di Limena, di Padova (Nord) per complessivi 60 km circa, e di altri raccordi minori per complessivi 30 km circa.

1.1 CHI SIAMO

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

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

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

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

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

Nel tratto autostradale di competenza sono presenti:



AUTOSTAZIONI



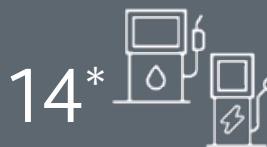
CENTRI SERVIZI PER L'ASSISTENZA
CLIENTI E PER LA RISOLUZIONE
DELLE ANOMALIE DEL PEDAGGIO



CENTRI DI MANUTENZIONE



CENTRI DEGLI AUSILIARI
DELLA VIABILITÀ



AREE DI SERVIZIO
PER PARCHEGGIO,
RIFORNIMENTO
CARBURANTI E RISTORO



AREE DI SOSTA PER
PARCHEGGIO E RISTORO



AREE PER IL SOLO
PARCHEGGIO



AUTOPARCO

*Sulle tangenziali sono presenti 20 aree di servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

EGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

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

LIBERTÀ DI SCELTA

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

PARTECIPAZIONE

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

TUTELA E RISPETTO DELL'AMBIENTE

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

SICUREZZA STRADALE

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

LA NOSTRA STORIA



Il Gruppo A4 Holding è da oltre 70 anni al servizio dei viaggiatori che attraversano il Nord-Est dell'Italia, passando per uno degli assi stradali più trafficati d'Europa.

Questo importante traguardo conferma come la missione aziendale che ha ispirato la fondazione della Società Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. sia ancora valida: sviluppare e gestire le infrastrutture di comunicazione viaria, unendo persone, imprese e territori.

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

Tappe principali della storia della Società:



1952

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

1962

Apertura della prima tratta

1986

Incorporazione dell'Autostrada A31 Valdastico

1999

Creazione di società specializzate
(servizi, ITS, telecomunicazioni, infrastrutture)

2016

Internazionalizzazione

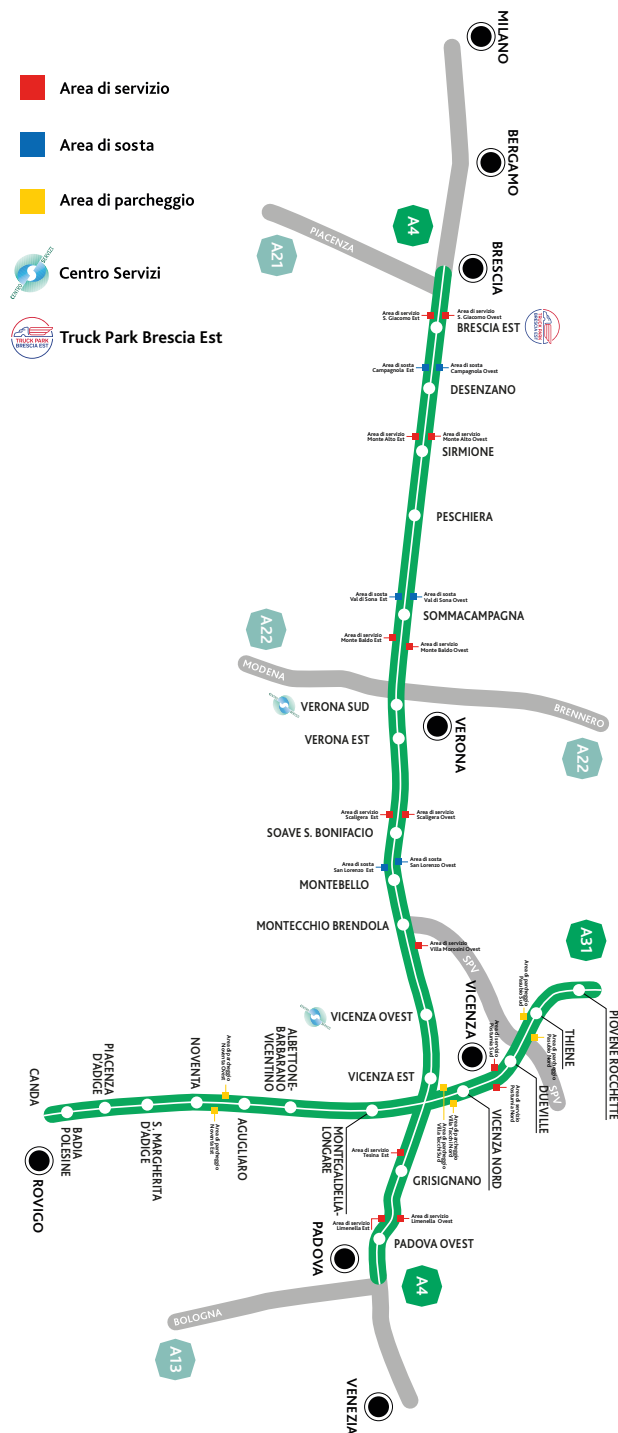
2022

70 anni di attività

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

Ha una lunghezza di km 146,1, si inserisce nel corridoio europeo Mediterraneo collegando la Lombardia al Veneto e all'Est europeo e si interseca con la A21 Brescia - Piacenza, con la A22 Brennero - Modena, con la A13 Padova – Bologna e con la SPV, Superstrada Pedemontana Veneta.

Attualmente si snoda da Canda (S.S. 434) fino a Piovene Rocchette per un totale di 89,5 km, per il tratto Vicenza – Trento fa parte della Comprehensive Network e collega il Corridoio Mediterraneo al Corridoio ScandinavoMediterraneo e si interseca a nord con la Superstrada Pedemontana Veneta (SPV).

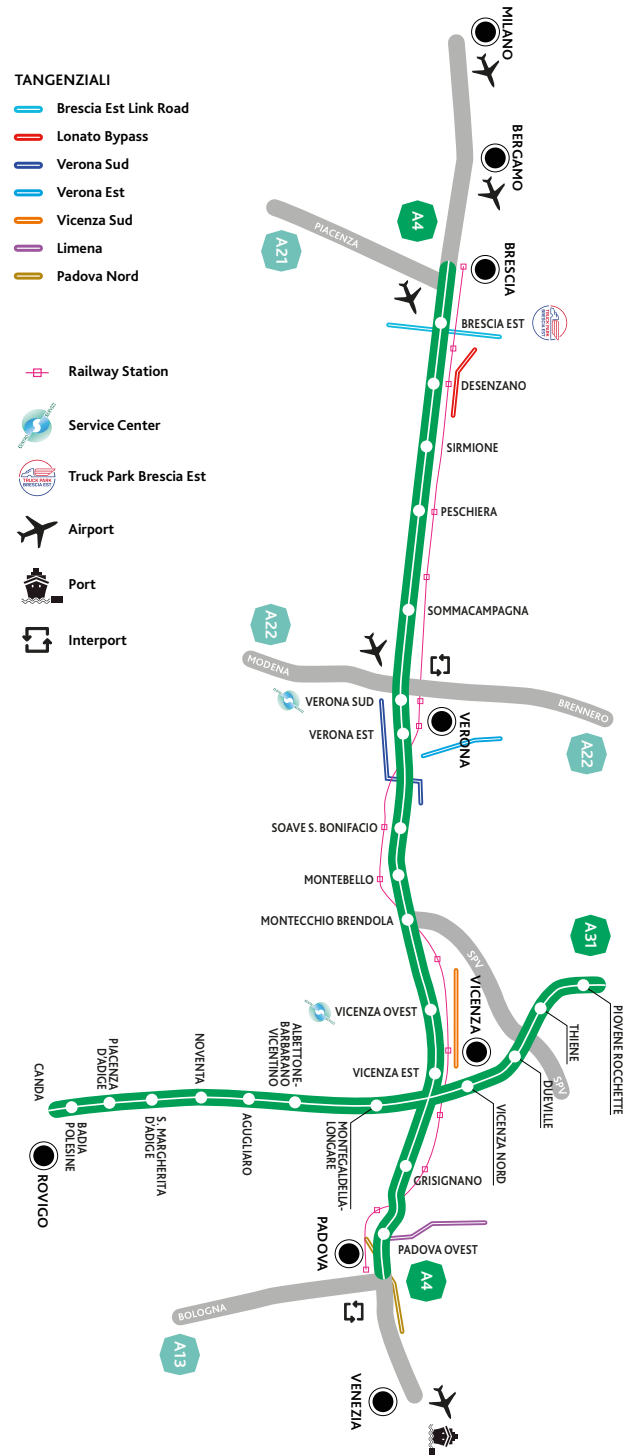


INTERMODALITÀ E VIABILITÀ ALTERNATIVA

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

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

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



I PIANI DI POTENZIAMENTO DELLA RETE AUTOSTRADALE



NUOVO CASELLO
CASTELNUOVO
DEL GARDA

In relazione all'evolversi delle esigenze legate alla mobilità, la Società sviluppa il proprio impegno nel **potenziamento e/o nell'adeguamento della rete infrastrutturale**, attraverso l'attuazione degli obiettivi inseriti nel Piano Economico Finanziario allegato alla convenzione vigente con la Direzione generale per le autostrade e la vigilanza sui contratti di concessione autostradale del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La Società è impegnata nella progettazione ed esecuzione di numerose ed importanti opere elencate nel sito www.autobspd.it, alla sezione "Progetti tra i principali vi sono i lavori per la realizzazione del nuovo casello di Castelnovo del Garda. In aggiunta alle nuove opere, sono inoltre previsti numerosi interventi di manutenzione straordinaria.

Altre opere sono in fase progettuale/approvativa/realizzativa.

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

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

LO STATO DEI LAVORI

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

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

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



INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI



IN PROGETTAZIONE

Nuovo collegamento stradale della Tangenziale Sud di Vicenza con Arcugnano e Altavilla

Potenziamento della viabilità di adduzione del casello della A31 di Vicenza Nord (Via A. Moro)

Revisione della situazione viaria del casello di Verona Sud



IN APPROVAZIONE

Revisione della viabilità ordinaria del nodo di Verona Sud e collegamento con la Tangenziale Sud di Verona



IN COSTRUZIONE

Nuova autostazione di Castelnuovo del Garda

Riqualificazione della viabilità esterna al casello della A31 di Thiene



OPERE ULTIME

Nuova autostazione di Montecchio Maggiore

MANUTENZIONI STRAORDINARIE



IN PROGETTAZIONE

Interventi di contenimento del rumore
(Legge 447/95) - 2° stralcio

Nuove aree di parcheggio mezzi pesanti

Progettazione esecutiva di n. 22 PMV
a bandiera lungo la viabilità esterna
in prossimità delle autostazioni A4, A31

Progettazione esecutiva per fornitura
ed implementazione di un nuovo sistema
di esazione pedaggi

Progettazione esecutiva per l'installazione
di n. 10 nuove postazioni telecamere



IN APPROVAZIONE

Allargamento cavalcavia Calcinese
a Colognola ai Colli (VR)

Rifacimento profondo delle pavimentazioni
(Lotti 10 e 11)

Riqualificazione barriere di sicurezza esistenti
di vecchio impianto e realizzazione di nuove barriere
compresa la risoluzione dei punti singolari:
stralcio 2024. Lotti 1 2 3

Realizzazione di n. 14 nuovi pannelli a messaggio
variabile da collocare sulla viabilità ordinaria
di ingresso ai caselli dell'A31 e nella Tangenziale Sud
di Vicenza



IN COSTRUZIONE

Rifacimento profondo delle pavimentazioni
(Lotti 8 e 9)

Sistemazione piazzali aree di servizio e servizi
all'utenza (S. Giacomo Est, S. Giacomo Ovest,
Monte Baldo Ovest)

Fabbricati e impianti delle aree di servizio A31 Sud
(Castegnaro delle Ciliegie e Nanto degli Ulivi)

Interventi di contenimento del rumore
(Legge 447/95) - 1° stralcio

Ampliamento della sede autostradale della A4
in corrispondenza della linea ferroviaria VR-BO

Riqualificazione barriere di sicurezza esistente
di vecchio impianto. Lotto 1 (Stralcio 2020)

Riqualificazione barriere di sicurezza esistenti e
realizzazione nuove barriere di sicurezza, compresa la
risoluzione dei punti singoli. Lotti 1 2 (Stralcio 2019)

Adeguamento impianti tecnologici galleria S. Zeno
(Lonato - BS)

Realizzazione di n. 5 pannelli messaggio variabile
in A31 e su viabilità esterna A4, nonché installazione
di n. 2 telecamere in itinere

Realizzazione nuovi impianti fotovoltaici
per l'efficientamento energetico



OPERE ULTIME

Rifacimento profondo delle pavimentazioni
(Lotto 5, 6 e 7)

Sistemazione piazzali aree di servizio e servizi
all'utenza (Scaligera Est)

Riqualificazione barriere di sicurezza esistente
di vecchio impianto. Lotto 2 (Stralcio 2020)

Riqualificazione barriere di sicurezza esistenti
e realizzazione nuove barriere di sicurezza,
compresa la risoluzione dei punti singoli.
Lotto 3 (Stralcio 2019)

MEGA PROJECT: A31 VALDASTICO NORD E ESA4

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

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

Inoltre, a seguito di diverse interlocuzioni con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, nel novembre 2021 è stata

confermata la necessità di avviare la prima fase di studio per valutare i possibili interventi volti a mitigare gli effetti dell'aumento del traffico sulla tratta dell'A4 di competenza della Concessionaria.

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

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

Gli esiti di questo prolungato e proficuo dialogo hanno portato all'elaborazione di una strategia complessiva di potenziamento ed evoluzione dell'autostrada A4 Brescia-Padova, attraverso l'elaborazione del "Documento di Fattibilità delle Alternative Progettuali" (acronimo DocFAP), che valuta congiuntamente i fabbisogni della collettività, i livelli di servizio e le condizioni di traffico assieme alle possibili ed efficaci alternative modali e di tracciato, presentato ad agosto 2023 al Ministero competente.

ESA4 è l'ipotesi progettuale efficiente in grado di gestire in modo ottimale i flussi di traffico previsti, di migliorare ulteriormente gli standard di sicurezza per i viaggiatori, di facilitare e implementare la connessione fra i territori rispettando l'ambiente grazie all'approfondimento di studi ambientali, insediativi, infrastrutturali, paesaggistici, geologici, geotecnici, idrogeologici e sismici.



LA GESTIONE DELLE INTERFERENZE AV/AC

A partire dal 2020 il Consorzio Cepav due ha avviato i lavori di potenziamento del collegamento AV/AC Milano - Venezia, con la realizzazione della linea ferroviaria ad alta velocità Brescia Est - Verona. Nel 2021 sono stati avviati anche i lavori dal consorzio Iricav due per la realizzazione della linea AV/AC Verona - Padova, di cui ad oggi è in costruzione il 1° lotto funzionale, Verona - bivio Vicenza.

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

TEAM A SUPPORTO DEL PROGETTO

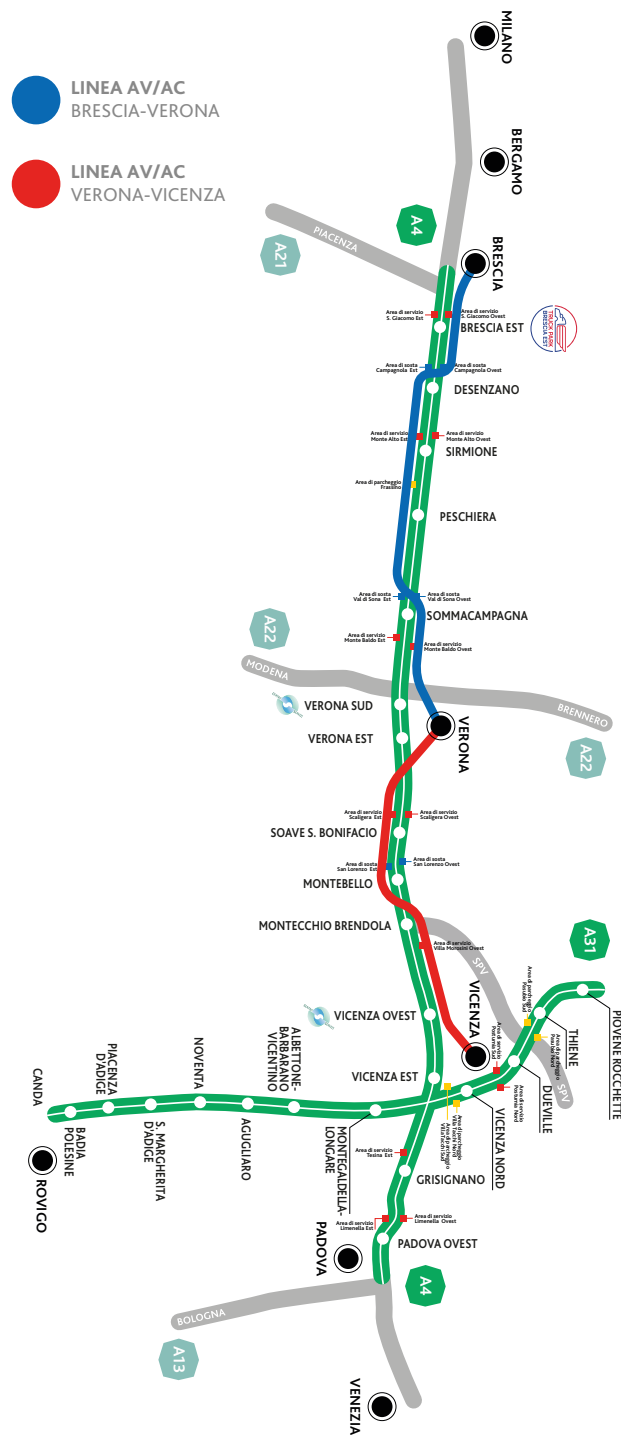
A tal fine operano due team di Project Management Office (PMO, Ufficio Gestione Progetto) altamente specializzati, che hanno il compito di sovrintendere e coordinare, dal punto di vista gestionale, lo sviluppo delle attività di ingegneria e quelle relative all'esercizio autostradale.

POTENZIAMENTO DELLE FIGURE CHIAVE

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

INFORMAZIONE COSTANTE

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



IL PEDAGGIO



CHE COS'È IL PEDAGGIO

Il pedaggio rappresenta l'importo corrisposto dal cliente per l'utilizzo dell'infrastruttura stradale.

I proventi derivanti dai pedaggi sono destinati a coprire il recupero degli investimenti già realizzati o pianificati, alla loro remunerazione, e a sostenere le spese per l'ammodernamento, l'innovazione, la gestione e la manutenzione della rete.

COME SI CALCOLA IL VALORE DEL PEDAGGIO

Il valore del pedaggio si calcola moltiplicando i km relativi alla tratta percorsa per la tariffa unitaria chilometrica, che dipende dal tipo di veicolo, classificato secondo il sistema "AssiSagoma" (5 classi, vedi tabella nella pagina successiva).

Sul pedaggio finale all'utente influiscono inoltre:

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

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

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

Per ulteriori informazioni e per calcolare l'importo dei pedaggi, è possibile consultare il sito aziendale inviaggio.autobspd.it, nella sezione "Pedaggi e Pagamenti".

La tariffa unitaria chilometrica di pedaggio applicabile dal 01/01/2026 è la seguente:

		A4	A31
A 	LEGGERI Motocicli e veicoli a 2 assi con altezza minore/uguale a 1,30 m in corrispondenza del primo asse.	0,05143	0,05143
		QUOTA ANAS 0,00600	QUOTA ANAS 0,00600
B 	PESANTI Veicoli a 2 assi con altezza maggiore di m 1,30 in corrispondenza del primo asse	0,05271	0,05271
		QUOTA ANAS 0,00600	QUOTA ANAS 0,00600
3 	PESANTI Veicoli e convogli costruiti a 3 assi.	0,06062	0,06062
		QUOTA ANAS 0,01800	QUOTA ANAS 0,01800
4 	PESANTI Veicoli e convogli costruiti a 4 assi.	0,10018	0,10018
		QUOTA ANAS 0,01800	QUOTA ANAS 0,01800
5 	PESANTI Veicoli e convogli costruiti a 5 assi.	0,12125	0,12125
		QUOTA ANAS 0,01800	QUOTA ANAS 0,01800

Tariffe unitarie/km di pedaggio riconosciute da Ente Concedente a Soc. BS VR VI PD e quota ANAS (art. 19 comma 9bis L. 102/2009, art. 15 comma 4 30 luglio 2010 n. 122) al netto IVA 22%

INCREMENTI ANNUALI

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

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

Serie storica

- 2020: 0,0%
- 2021: 0,0%
- 2022: 0,0%
- 2023: 0,0%
- 2024: +2,3%
- 2025: 0,0%
- 2026: +1,50%

Le tariffe in vigore dal 1° gennaio 2026 hanno subito un incremento del +1,50% rispetto all'anno precedente.

SISTEMI DI PAGAMENTO

I pedaggi possono essere pagati attraverso diverse modalità:

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

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



SEGNALETICA

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



PISTA TELEPEDAGGIO (AUTOMATICA)

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



PISTA PER CARTE (AUTOMATICA)

Segnaletica verticale ed orizzontale di colore blu



PISTA PER TELEPEDAGGIO E CARTE (BIMODALE)

Segnaletica verticale ed orizzontale di colore gialloblu



PISTA PER PAGAMENTO IN CONTANTI E CARTE (CASSA AUTOMATICA)

Segnaletica verticale e orizzontale bianca



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

Segnaletica verticale e orizzontale bianca, gialla e blu



PISTA PER PAGAMENTO IN CONTANTI E CARTE (MANUALE - PRESIDATA DA PERSONALE)

Segnaletica orizzontale bianca

SEGNALETICA DI PENSILINA



TELEPEDAGGIO



CARTE E TELEPEDAGGIO



SELF-SERVICE (contanti, carte e telepedaggio)



CARTE



SELF-SERVICE (carte e contanti)



MANUALE CON OPERATORE

SISTEMI DI PAGAMENTO E PISTE
IN A4 BRESCIA-PADOVA

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



ENTRATA CON
RITIRO BIGLIETTO



ENTRATA BIMODALE
(BIGLIETTO, TELEPEDAGGIO)



ENTRATA CON
TELEPEDAGGIO



USCITA CON
OPERATORE



USCITA CASSE
AUTOMATICHE



USCITA CON CARTE



USCITA CON
TELEPEDAGGIO



USCITA BIMODALE
(CARTE,
TELEPEDAGGIO)



USCITA TRIMODALE
(CONTANTI, CARTE,
TELEPEDAGGIO)

SISTEMI DI PAGAMENTO E PISTE
IN A31 VALDASTICO

ENTRATE			CASELLI A31	USCITE					
									
1	2		Piovene Rocchette		2		1	1	
	2		Thiene		2		1	1	
	2		Dueville		2		1	1	
	2		Vicenza Nord		2		1	1	
	2	1	Montegaldella Longare				1		2
	2	1	Albettone Barbarano Vicentino				1		2
	2	1	Agugliaro				2		2
	2	1	Noventa Vicentina				1		2
	2	1	Santa Margherita d'Adige				1		2
	2	1	Piacenza d'Adige				1		2
	2	2	Badia Polesine		3		2	2	



ENTRATA CON
RITIRO BIGLIETTO



ENTRATA BIMODALE
(BIGLIETTO, TELEPEDAGGIO)



ENTRATA CON
TELEPEDAGGIO



USCITA CON
OPERATORE



USCITA CASSE
AUTOMATICHE



USCITA CON CARTE



USCITA CON
TELEPEDAGGIO



USCITA BIMODALE
(CARTE,
TELEPEDAGGIO)



USCITA TRIMODALE
(CONTANTI, CARTE,
TELEPEDAGGIO)

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

Tratta autostradale	Stazioni	Totale Piste	Piste non funzionanti per oltre 24h**
A4*	14	140	22
A31 Nord	4	27	1
A31 Sud	7	78	6
TOTALE	25	245	29

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

* Dettaglio piste per senso di marcia non applicabile
unica stazione per senso di marcia.

** Numero di piste che nell'anno precedente (2025)
sono risultate non funzionanti per oltre 24 ore.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE DEL PEDAGGIO E ASSISTENZA

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

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

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

MANCATI PAGAMENTI

In caso di impossibilità a corrispondere l'intero importo del pedaggio o parte di esso (malf funzionamento delle carte, mancanza di denaro, etc.), viene emesso un mancato pagamento parziale o totale con registrazione della targa e, ove possibile, con fotografia del veicolo.

Il cliente deve corrispondere quanto prima l'importo dovuto. Se il pagamento avviene entro 15 giorni dall'emissione del mancato pagamento, non viene addebitata nessuna spesa ulteriore; in caso contrario, in applicazione dell'art. 176, comma 11 bis del Nuovo Codice della Strada, sono addebitate le relative spese.

Il mancato pagamento emesso dalla Società può essere saldato:

- » attraverso il servizio di payonline sul sito www.autobspd.it;
- » presso i due Centri Servizi di Verona Sud e Vicenza Ovest
- » negli uffici o nelle piste presidiate da personale presso le autostazioni di competenza
- » mediante bollettino di conto corrente postale, bonifico bancario, come indicato sul sito inviaggio.autobspd.it alla voce di menu "**Pedaggi e Pagamenti**", alla pagina "**Assistenza Clienti**" e nella sezione "**Rapporti di mancato pagamento**".

"Nel caso in cui non venga rispettato l'obbligo del pagamento dell'importo dovuto viene attivata la procedura di recupero crediti attraverso un avviso di pagamento, un successivo avviso di pagamento, l'ingiunzione ed il pignoramento.

La Società potrà avvalersi della facoltà di trasmettere i relativi atti alla Polizia Stradale, che provvederà a stabilire le sanzioni amministrative di cui all'art. 176, commi 11° e 21° del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale."

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

CLIENTE SPROVVISTO DEL BIGLIETTO DI INGRESSO

In base all'art. 176 comma 16 del Nuovo Codice della Strada per il cliente sprovvisto di biglietto di entrata il pedaggio viene calcolato dalla stazione più lontana.

Successivamente, il cliente ha la facoltà di certificare il casello d'ingresso attraverso il servizio di payonline sul sito www.autobspd.it, o presso i Centri Servizi, pagando il solo pedaggio corrispondente al tragitto autostradale percorso.

FATTURAZIONE DEI PEDAGGI

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

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

AGEVOLAZIONI

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

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

Per conoscere tutti i dettagli vi invitiamo a visitare il sito www.autobspd.it nella sezione **"Pedaggi e Pagamenti"**.



IL SERVIZIO AUTOSTRADALE



I PRINCIPALI FATTORI DEL SERVIZIO:

1. Sicurezza dell'infrastruttura
2. Gestione della viabilità
3. Informazione ai viaggiatori
4. Comfort
5. Assistenza al traffico
6. Assistenza clienti

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

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

SICUREZZA DELLA INFRASTRUTTURA

LE PAVIMENTAZIONI

La Società ha avviato dai primi anni Novanta l'impiego di pavimentazioni drenanti e fono assorbenti, che coprono il 100% delle tratte autostradali in gestione e che consentono di migliorare la sicurezza in presenza di condizioni atmosferiche avverse. Annualmente viene effettuato il monitoraggio delle pavimentazioni con idonea strumentazione per verificarne il grado di usura e vengono eseguiti significativi interventi di rifacimento per mantenere adeguati standard di aderenza e di regolarità.



LE BARRIERE DI SICUREZZA

Sullo spartitraffico centrale delle tratte di competenza A4 Brescia-Padova e A31 Valdistico sono installati guard-rail a tripla onda in modo da impedire il salto di carreggiata. La corsia laterale di destra, per il 58% circa in A4 e per l'87% circa in A31, è parimenti protetta da barriere di sicurezza, a doppia o tripla onda, nei punti di maggior criticità. La Società interviene per la sostituzione delle barriere di sicurezza danneggiate a seguito di incidenti stradali. Relativamente all'intera tratta gestita, è in corso di esecuzione la riqualificazione delle barriere di sicurezza, suddivisa in vari lotti, che interessa tratti sparsi in A4 e A31.



LA SEGNALETICA

Le tratte di competenza sono dotate di opportuna segnaletica orizzontale e verticale ad alta rifrangenza sia di indicazione che di limitazione. Inoltre, per allertare gli automobilisti dello spostamento verso la corsia di emergenza, il margine destro della carreggiata è delimitato da una striscia rifrangente con piccole bande sonore. Periodicamente viene effettuato il ripasso della segnaletica orizzontale e vengono sostituiti i segnali verticali danneggiati. Inoltre, la Società ha installato nel tratto Soave-Montebello un sistema costituito da una serie di segnalatori luminosi, che vengono attivati ogni qualvolta si presentino situazioni di pericolo quali incidenti, code, cantieri o nebbia. Sono stati riqualificati alcuni portali segnaletici a bandiera in A31 tra l'interconnessione A4/A31 e Piovene Rocchette.

GLI IMPIANTI

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

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

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

LE RECINZIONI E LA MANUTENZIONE DELLE AREE A VERDI

Al fine di prevenire l'ingresso di animali vaganti sulla carreggiata sono effettuati dagli Ausiliari della Viabilità **controlli giornalieri delle recinzioni laterali** ed in caso di varchi o abbassamenti si interviene tempestivamente al loro ripristino. Prosegue l'installazione delle reti di recinzione di altezza 2,00 m in zone di forte caratterizzazione faunistica, con lembo inferiore della recinzione interrata anti-cinghiale.

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



MONITORAGGIO DI PONTI, VIADOTTI E CAVALCAVIA

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



PIAZZOLA DI SOSTA PER EMERGENZA

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



GESTIONE DELLA VIABILITÀ

LA VIABILITÀ AI CASELLI

Il collegamento alla viabilità ordinaria è assicurato tramite **25 autostazioni**, mediamente una ogni 10 km.

Ciascun casello è dotato, in entrata ed in uscita, di un numero di piste di varia tipologia, sufficienti a gestire i flussi di traffico previsti. Alcune di queste piste sono dedicate al transito dei trasporti eccezionali. Tutte le piste sono organizzate e gestite al fine di contenere i **tempi di attesa per le operazioni di esazione**.

EVENTI CHE POSSONO INFLUENZARE LA VIABILITÀ AUTOSTRADALE

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

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

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



I CANTIERI PER LAVORI

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

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

- » Effettua una pianificazione accurata dei cantieri durante tutto l'anno, identificando e attivando i lavori nei periodi di minor traffico;
- » Quando possibile e le lavorazioni lo consentano, opera preferibilmente in orario notturno;
- » Informa preventivamente e con varie modalità i viaggiatori (es.: portali a messaggio variabile, sito internet, sito web infoviaggiando.it, canale dedicato Telegram [@autobspd](https://t.me/autobspd), portale inviaggio.autobspd.it e ancora media come giornali, radio e televisioni);
- » Prevede generalmente la disponibilità di almeno due corsie per carreggiata sulla A4 Brescia-Padova e di una corsia sulla A31 Valdastico, anche ricorrendo allo scambio di carreggiata;
- » Potenzia, rispetto agli obblighi di legge, la segnaletica di preavviso;
- » Ricorre all'impiego, quando possibile in base alla tipologia di lavorazione, di cantieri mobili segnalati e protetti.



GLI INCIDENTI

La Società, tramite il proprio **Centro Operativo Viabilità** e in collaborazione con la **Polizia Stradale**, coordina le attività per il ripristino della viabilità in caso di incidente prevedendo l'intervento del proprio personale (Ausiliari della Viabilità - Manutenzione) e dei mezzi di soccorso esterni (officine per soccorso meccanico, Suem 118, Vigili del Fuoco).

Nel contempo la Società attiva i **canali di informazione disponibili** (portali a messaggio variabile, sito inviaggio.autobspd.it, sito e App Infoviaggiando, Qui Centro Operativo/Telegram ed emittenti radiofoniche) per avvisare i viaggiatori degli eventi in atto. Le situazioni di emergenza sono gestite secondo procedure aziendali definite per un efficace coordinamento di tutte le risorse impiegate e la sicurezza dei viaggiatori. Gli stessi automobilisti in transito possono allertare il numero verde aziendale o la Polizia Stradale per segnalare le situazioni di emergenza (tutti i numeri e gli indirizzi utili sono reperibili alla **sezione Rubrica**).

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

PERCORSI ALTERNATIVI

In caso di gravi emergenze a seguito di incidenti che si verificano lungo i tracciati della A4 Brescia-Padova e della A31 Valdastico sono stati predisposti, in collaborazione con le varie Prefetture, dei **percorsi alternativi** che interessano le **tangenziali ed i raccordi gestiti dalla Società nonché altre strade statali, regionali o provinciali**.

I SERVIZI INVERNALI

Per mantenere, anche durante il periodo invernale, buone condizioni di transitabilità, la Società attiva uno specifico servizio che si avvale di risorse interne, di fornitori, di attrezzature (spargisale, lame sgombraneve, mezzi speciali).

In particolare, quando le condizioni meteo avverse lo richiedono, viene svolto un **servizio preventivo di trattamento antighiaccio della pavimentazione** mediante lo spargimento di sostanze fondenti. In caso invece di precipitazioni nevose, oltre ai mezzi spargisale, apposite squadre provvedono allo sgombero della neve utilizzando mezzi dotati di lame sgombraneve.

Nel periodo tra il **15 Novembre** e il **15 Aprile** è stata emessa una ordinanza che obbliga i viaggiatori che transitano sulle tratte A4 BresciaPadova e A31 Valdastico ad avere montati sui propri mezzi **pneumatici invernali** o di tenere a bordo **catene da neve**.

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

LIMITAZIONI AL TRAFFICO

I trasporti o i mezzi eccezionali, con limiti di velocità di 40 km/h o che superano i 35 metri di lunghezza o i 3,50 metri in larghezza, possono circolare esclusivamente in orario notturno compreso tra le ore 21.00 e le 06.00. Inoltre, vige il **divieto di transito totale per tutti i trasporti eccezionali** dalle ore 06.00 alle 10.00 del lunedì e dalle 16.00 alle 21.00 del venerdì. In conformità al Codice della Strada e agli altri provvedimenti di carattere generale sono inoltre in vigore i seguenti limiti di velocità in luogo dei 130 abituali:

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

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

INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI

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

I PORTALI A MESSAGGIO VARIABILE

La Società ha installato n. **36 portali messaggio variabile (PMV)** sulla viabilità ordinaria in prossimità delle autostazioni per rendere note ai viaggiatori, prima dell'ingresso in autostrada, le eventuali anomalie di traffico (es.: incidenti, code, cantieri, condizioni meteo avverse, etc.). Le stesse informazioni sono riportate anche sui pannelli elettronici posti su due delle piste di entrata di 18 caselli (14 sull'Autostrada A4 Brescia-Padova e 4 sull'A31 Valdastico) **per un totale di 36**.

Al fine di fornire ai viaggiatori informazioni utili a valutare se proseguire o meno il viaggio, lungo il tragitto autostradale, prima di ogni svincolo o raccordo (mediamente ogni 9 km), sono installati **portali a messaggio variabile per un totale di 45 PMV**. È in corso il potenziamento dell'informazione ai viaggiatori in itinere lungo la A31 Valdastico con l'installazione di ulteriori dispositivi.



IL NUMERO VERDE

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



I SITI INTERNET

Il sito InViaggio (inviaggio.autobspd.it) è il portale web principalmente destinato alla comunicazione in tempo reale degli eventi di viabilità; contiene notizie aggiornate sulle condizioni del traffico, i cantieri attivi e le immagini rilevate dalle telecamere poste lungo il percorso autostradale. Riporta informazioni indispensabili per un viaggio privo di inconvenienti.

NEL 2025 GLI UTENTI DEL SITO INVIAGGIO SONO STATI 66.275.

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

INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI

LA APP "INFOVIAGGIANDO"

Dal 2018 è attiva la App gratuita **"InfoViaggiando"**, che fornisce ai viaggiatori tutte le informazioni utili sulla viabilità e il traffico delle reti gestite dalle tre Concessionarie del Nordest: Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova, Cav-Concessioni Autostradali Venete e Autostrade Alto Adriatico, coprendo un totale di circa 500 chilometri di rete autostradale.



La App offre all'utente un servizio completo e a 360 gradi, permettendo di consultare le webcam, gli avvisi, le previsioni del traffico, i divieti di transito, le tratte in cui sono operativi i tutor; consente inoltre di calcolare il pedaggio e verificare l'operatività delle aree di servizio.

I NOTIZIARI RADIO

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

I GIORNALI

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

CANALI DI INFORMAZIONE

QUI CENTRO OPERATIVO

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

I VIAGGIATORI POSSONO SCEGLIERE TRA DIVERSI STRUMENTI PER RICEVERE LE INFORMAZIONI:

Newsletter: fornisce aggiornamenti periodici sulla programmazione dei cantieri più impattanti lungo le tratte interessate da interventi manutentivi o lavori stradali, facilitando una pianificazione efficiente e anticipata degli spostamenti.

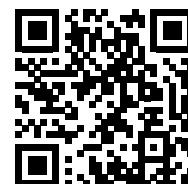
Chatbot Telegram (@autobspd):

servizio che offre informazioni preventive sui cantieri programmati più rilevanti e sulle principali situazioni di traffico. Permette di organizzare in anticipo i percorsi e fornisce aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, con accesso diretto alle telecamere poste lungo le tratte e informazioni sui servizi erogati.



Tutti gli **aggiornamenti**
con un click!

SCOPRI DI PIÙ



COMFORT

LE AREE DI SERVIZIO

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

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

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



I CASELLI

Nella quasi totalità i caselli sono dotati di servizi igienici aperti al pubblico e strutturati, anche per persone a mobilità ridotta, di parcheggi per gli autoveicoli con capienza variabile in rapporto ai flussi di traffico e all'anno di costruzione e, in molti casi, anche per gli autotreni, pullman e camper. La Società, nell'ambito della realizzazione di nuovi caselli e della riqualificazione di quelli esistenti, è impegnata a potenziare gli spazi destinati a parcheggio, favorendo così anche l'intermodalità.

LE AREE DI SOSTA E DI PARCHEGGIO

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

TRUCK PARK BRESCIA EST

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



AREE DI SERVIZIO E AREE DI SOSTA

Di seguito è possibile consultare i servizi messi a disposizione presso le aree di servizio e sosta poste lungo le tratte autostradali in gestione. Per ulteriori informazioni è possibile consultare sul sito www.autobspd.it la pagina dedicata "Aree di servizio e parcheggio".



BENZINA
GASOLIO



G.P.L.



METANO
GNL



SALA
RIUNIONI



BANCOMAT



AREA
PICNIC



METANO
GNC



RICARICA VEICOLI
ELETTRICI



RISTORANTE



WIFI



FAX



PERCORSO
FITNESS



BAR



MOTEL



MARKET



LAVANDERIA



CHIESA



DOCCIA



NURSIE



AREA
BIMBI



PUNTI
DI RICARICA
VEICOLI ELETTRICI



PARCHEGGIO
VETTURE



PARCHEGGIO
MEZZI PESANTI



OFFICINA



S.O.S. **



PRIMO
SOCCORSO



PARCHEGGIO
BUS



PARCHEGGIO
MOTO



PARCHEGGIO
CAMPER



TELECAMERA*



SERVIZI
DISABILI



AREA
ANIMALI



PARCHEGGIO
ATTREZZATO



SCARICO
CAMPER



LAVAGGIO
CAMION

(*) la presenza delle telecamere di proprietà gestite dal sub-concessionario è riferita alla sorveglianza dei servizi oil e ristoro;

(**) la chiamata di soccorso per il pronto intervento nelle aree di servizio è garantita dai servizi oil e ristoro presenti e aperti 24 ore su 24.

AREE DI SERVIZIO E SOSTA
A4 BRESCIA – PADOVA

S. GIACOMO OVEST

km 227,1



S. GIACOMO EST

km 227,1



MONTE ALTO OVEST

km 244,9



MONTE ALTO EST

km 244,9



MONTE BALDO OVEST

km 274,9



MONTE BALDO EST

km 272,2



SCALIGERA OVEST

km 301,6



SCALIGERA EST

km 301,6



AREE DI SERVIZIO E SOSTA
A4 BRESCIA – PADOVA

VILLA MOROSINI OVEST km 325,4



TESINA EST km 336,5



LIMENELLA OVEST km 355,2



LIMENELLA EST km 355,2



CAMPAGNOLA EST km 232,7



SAN LORENZO EST km 304,3



VAL DI SONA EST km 268,9



CAMPAGNOLA OVEST km 232,7



AREE DI SERVIZIO E SOSTA
A4 BRESCIA – PADOVA

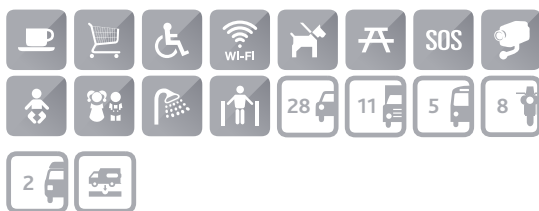
SAN LORENZO OVEST

km 310,1



VAL DI SONA OVEST

km 268,9



TRUCK PARK
BRESCIA EST

TRUCK PARK BRESCIA EST

km 228,6

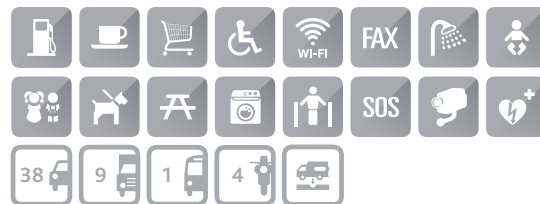


EU Parking Standard
Certificate GOLD

AREE DI SERVIZIO
A31 VALDASTICO

POSTUMIA NORD

km 63,3



POSTUMIA SUD

km 63,3



ASSISTENZA AL TRAFFICO



I-COV, L'INNOVATIVO CENTRO OPERATIVO VIABILITÀ

I-COV, l'innovativo Centro Operativo Viabilità della concessionaria, è il cuore nevralgico della gestione autostradale, un progetto all'insegna dell'innovazione e dell'avanguardia tecnologica per un concetto di mobilità intelligente, interattiva, integrata e interconnessa, **a supporto delle tratte A4 Brescia-Padova e A31 Valdastico.**

Il servizio è attivo 24/7 ed è dedicato:

- » al **controllo della viabilità autostradale** in relazione agli incidenti, ai cantieri e al traffico;
- » alla diffusione delle informazioni sulla viabilità e sulle condizioni meteo, **anche attraverso canali digitali e sistemi di infomobilità avanzata;**
- » al coordinamento delle altre funzioni aziendali, che svolgono attività di assistenza al traffico e ai viaggiatori, **in raccordo con gli enti e i servizi di emergenza.**

Al COV confluiscono le richieste di soccorso, le informazioni inerenti alla viabilità e al traffico rilevate dal personale che opera in strada, dai sistemi tecnologici in dotazione tra cui ad esempio i rilevatori di traffico e meteo, le postazioni delle telecamere dislocate lungo l'autostrada e tutti i sensori installati per un controllo capillare dell'infrastruttura. Il Centro è inoltre dotato di un **evoluto sistema di gestione del traffico che integra i dati provenienti dai dispositivi ITS** e supporta il processo decisionale degli operatori, mentre un sistema automatico di trattamento delle immagini (Automatic Incident Detection) assicura il tempestivo rilievo delle anomalie (code, incidenti) alla circolazione.



GLI AUSILIARI DELLA VIABILITÀ

Gli Ausiliari della Viabilità svolgono un servizio di **pronto intervento attivo 24 ore su 24**, per 365 giorni all'anno, finalizzato alla sorveglianza delle tratte autostradali per assicurare interventi diretti e rapidi in caso di incidenti, emergenze meccaniche o sanitarie, rimozione di materiale in carreggiata, veicoli in posizione pericolosa e per la regolazione del traffico.

Inoltre, gli Ausiliari della Viabilità collaborano, in presenza di incidenti, con la Polizia Stradale e gli altri Enti di pubblico soccorso, assistono i viaggiatori in difficoltà, si attivano con tutte le segnalazioni necessarie in caso di pericolo ed effettuano interventi di manutenzione urgente per la messa in sicurezza dell'infrastruttura (es.: danneggiamento di barriere di sicurezza, di recinzioni, di segnaletica).

SOCCORSO MECCANICO

Gli interventi di soccorso meccanico sulle tratte autostradali A4 Brescia-Padova, A31 Valdadastico e tangenziali, sia per mezzi leggeri che pesanti, sono stati affidati, tramite apposita convenzione, ad **ACI Global** (n. verde 803116), a **Europe Assistance VAI** (n. verde 803803) e a **IMA Servizi** (n. verde 800108510), che si avvalgono di una rete di officine esterne presenti sul territorio per questa specifica attività. Le richieste di intervento da parte dei clienti possono essere effettuate direttamente alle organizzazioni oppure contattando telefonicamente o tramite le **colonnine S.O.S. il Centro Operativo Viabilità** (tutti i numeri e gli indirizzi utili sono reperibili alla **sezione Rubrica**).

La Società controlla che il soccorso sia svolto in conformità a quanto stabilito nelle convenzioni ed in particolare, in caso di chiamata diretta, il rispetto dei tempi massimi di intervento.

POLIZIA STRADALE

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

La Polizia Stradale pattuglia le tratte in concessione alla Società 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Le pattuglie sono coordinate dal COPS (Centro Operativo Polizia Stradale) del compartimento della Polizia Stradale del Veneto (tel. 0498044411), che si avvale della sottosezione di Verona Sud (tel. 0459214211), della sezione di Vicenza (tel. 0444393722) e della sottosezione di Badia Polesine (tel. 0425596311).

VIGILI DEL FUOCO

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

SOCCORSO SANITARIO

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



ASSISTENZA CLIENTI

I CENTRI SERVIZI

La Società ha rinnovato il proprio modello di assistenza al cliente in un percorso che riflette l'evoluzione delle abitudini di utilizzo dei servizi e il crescente ricorso alle modalità digitali, autonome e sempre accessibili.

Grazie all'evoluzione dei canali di supporto, è possibile accedere a numerose funzionalità direttamente dal sito internet www.autobspd.it



Mancati
pagamenti



Richiesta
di rimborso



Richiesta
di fatturazione



Dal 1° febbraio i due poli di assistenza al cliente sono i **Centri Servizi** dislocati presso i caselli di **Verona Sud** e **Vicenza Ovest** (tutti i numeri e gli indirizzi utili sono reperibili alla **sezione Rubrica**). Nei Centri Servizi è possibile risolvere mancati pagamenti originati presso i caselli di competenza, ricevere informazioni sui pedaggi, richiedere rimborsi e fatturazione di quelli pagati in contanti.

Il personale dei Centri Servizi è qualificato per rispondere alle esigenze della clientela in italiano e in inglese.

I Centri Servizi effettuano anche la **commercializzazione di apparati Telepass e di tessere Viacard** (di conto corrente), con relativa assistenza post-vendita. Per maggiori informazioni sul Telepass (modalità di sottoscrizione, tipologie di contratto, costi, denuncia di smarrimento, cambio targa, etc.) è possibile consultare il sito www.telepass.com.

I TRASPORTI ECCEZIONALI

La Società rilascia alle Ditte che ne fanno richiesta specifiche autorizzazioni per transiti di veicoli o trasporti eccezionali sulle tratte di propria competenza (autostrade A4 Brescia-Padova e A31 Valdestico, raccordi e tangenziali) e/o su quelle interconnesse. L'elenco della documentazione necessaria e la relativa modulistica sono scaricabili anche dal sito inviaggio.autobspd.it, alla sezione **"Autotrasporti"**.

Eventuali limitazioni e prescrizioni sono riportate sulle autorizzazioni al momento del rilascio o comunicate, da parte del Centro Operativo Viabilità, contestualmente al transito.

I CONSIGLI PER LA SICUREZZA

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



» Utilizzare sempre le **cinture di sicurezza**.



» **Evitare l'uso del telefonino** durante la guida utilizzando eventualmente l'auricolare o il vivavoce;



» **Regolare la velocità** in funzione del traffico, del meteo, della visibilità rispettando i limiti;



» Mantenere le **distanze di sicurezza** e tenere i **fari accesi**;



» **Viaggiare a destra** impegnando le altre corsie solo per il sorpasso;



» Evitare l'uso di bevande alcoliche e di sostanze stupefacenti e/o psicotrope;



» Non distrarsi durante la marcia per cercare oggetti nei cassetti, nelle borse, nelle tasche;



» **Informarsi** preventivamente sulla situazione viabilistica e meteorologica;



» Controllare la **pressione degli pneumatici**;



» Accertare la **corretta disposizione** dell'eventuale **carico**;



» **Fermarsi**, in caso di **avaria** (foratura o guasto), nella **prima piazzola** di sosta e non sulla corsia di emergenza, indossare il corpetto fluororifrangente e scendere dalla vettura dalla parte opposta al traffico;



» **Fermarsi**, in caso di **sonnolenza**, nelle aree dedicate, di servizio e di parcheggio;



» Non abbandonare rifiuti lungo l'autostrada e **non gettarli dai finestrini**.

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

LA MOBILITÀ SOSTENIBILE E RESPONSABILE

La mobilità sostenibile rappresenta un impegno di responsabilità che si basa sulla relazione con il territorio, i viaggiatori, le istituzioni e gli stakeholder. Ogni scelta in materia di sviluppo infrastrutturale e innovazione tecnologica è guidata dalla volontà di contribuire a un futuro più sostenibile e inclusivo.

AMBIENTE

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

SOCIALE

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



GOVERNANCE

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

Per maggiori informazioni, visita il sito www.a4holding.it alla sezione "Sostenibilità".

SEZIONE 2

- 2.1 Il sistema organizzativo 80
- 2.2 Gli indicatori di qualità..... 84
- 2.3 Le indagini di Customer Satisfaction..... 86
- 2.4 La tutela del cliente 88



IL SISTEMA ORGANIZZATIVO

Le politiche e il Sistema di Gestione Integrato di Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova pongono al centro gli stakeholder e la qualità dei servizi erogati. Negli anni la Società ha certificato, tramite un Organismo indipendente accreditato dall'Ente Italiano di Accreditamento Accredia, sistemi di gestione relativi alla qualità, all'ambiente, alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro, ed ha adottato altri strumenti di governance e di prevenzione dei rischi.



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

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

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

"GESTIONE DEI SERVIZI AUTOSTRADALI CON ASSISTENZA AL TRAFFICO, ESAZIONE DEL PEDAGGIO, ASSISTENZA COMMERCIALE. PROGETTAZIONE E DIREZIONE LAVORI PER LA MANUTENZIONE E COSTRUZIONE DI INFRASTRUTTURE STRADALI."



- » **2000**
Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001)
- » **2004**
Sistema Ambientale (UNI EN ISO 14001)
- » **2008**
Sistema per la Sicurezza e la Salute sul luogo di lavoro (BS OHSAS 18001)
Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs 231/2001 e Codice Etico
- » **2019**
Sostituzione della BS OHSAS 18001 con la UNI ISO 45001
- » **2021**
Sistema Prevenzione della Corruzione UNI ISO 37001

Le certificazioni in essere assicurano una adeguata pianificazione e gestione dei processi e delle attività aziendali in particolare finalizzate alla continuità e alla sicurezza del servizio di viabilità, al mantenimento dell'efficacia ed efficienza nelle attività di assistenza, di esazione, di manutenzione, di progettazione e realizzazione di infrastrutture stradali, al rispetto e tutela dell'ambiente ed alla salvaguardia del personale e della sua salute e sicurezza. Il Sistema di Gestione Integrato Qualità-Sicurezza-Ambiente-Prevenzione della Corruzione, a partire da un'approfondita analisi del contesto interno ed esterno alla Società, è supportato da una "Politica" e prevede riesami periodici per il monitoraggio e la verifica delle proprie prestazioni e degli obiettivi strategici ed operativi conseguiti, compresi quelli inseriti nella Carta dei Servizi, nel rispetto dei requisiti normativi cogenti e volontari applicabili e nel costante impegno al miglioramento continuo in piena applicazione del 'ciclo di Deming' (PDCA); inoltre l'integrazione dei sistemi consente una gestione armonica e razionale dei vari processi aziendali e dei rischi ivi correlati nella logica della **prevenzione finalizzata a minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità**.

Nell'ambito della governance la Società ha adottato il Codice Etico del Gruppo A4 Holding ed un proprio "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" ex D.Lgs. 231/200. Il "Modello" si pone come obiettivo la prevenzione della commissione dei reati indicati nel decreto. Con il Codice Etico di Gruppo la Società rende noto e trasmette verso l'esterno il sistema di valori che sta alla base del suo modo di agire. La Società ha, inoltre, nominato un proprio Organismo di Vigilanza. Per rafforzare ulteriormente tali valori e consolidare l'impegno verso la trasparenza e l'integrità, la Società ha introdotto il **Canale di segnalazione Whistleblowing**, anche in linea con la normativa vigente, un canale che permette a chiunque abbia relazioni con la Società di segnalare, in modo riservato, qualsiasi condotta non conforme. Le segnalazioni sono gestite tramite una piattaforma digitale dedicata raggiungibile dal sito internet della Società, un canale sicuro e bidirezionale che mira a tutelare la cultura etica dell'azienda. In questo ambito, il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione della Società è parte del Sistema di Gestione Integrato.



2.2

GLI INDICATORI DI QUALITÀ



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

Gli indicatori di qualità del servizio definiti per il 2025 sono stati tutti rispettati. Per il 2026 si ripropongono i medesimi indicatori e standard di riferimento.

Fattori base	Indicatori di qualità	Unità di misura	Frequenza calcolo	Standard di riferimento
Sicurezza del viaggio	Tempo di preavviso delle Comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	Annuale	24 Ore
Regolarità del servizio	Stato segnaletica orizzontale (Retro riflessione)*	(RI) retroriflessione (Mcd ix-1 m-2)	Annuale	100 RL
Confortevolezza del servizio	Servizi aree di servizio - numero di Controlli al mese su almeno l'80% Delle aree, con un controllo al mese sul 100% delle aree	N./Mese	Annuale	2 Controlli
Servizi per viaggiatori diversamente abili	Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree, con un controllo al mese sul 100% delle aree	N./Mese	Annuale	2 Controlli
Informazioni ai viaggiatori	Tempo di risposta a proposte E reclami via e-mail	Tempo di risposta (gg.***) nel 85% dei casi	Annuale	10 Giorni **

(*) il dato fa riferimento esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, aree di servizio, pertinenze ed aree di cantiere e il rispetto dello

standard di verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratte minime di 20 km.

(**) giorni lavorativi.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

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

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

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

Di seguito la sintesi dei principali dati relativi alla rilevazione per l'anno 2025.

97,7% 

INDICE DI SODDISFAZIONE OVERALL

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

91,5% 

SICUREZZA STRADALE: VALUTAZIONE GENERALE

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

94,4% 

VIABILITÀ: VALUTAZIONE GENERALE

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

97,7% 

AREE DI SERVIZIO: VALUTAZIONE GENERALE

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

98% 

CASELLI: VALUTAZIONE GENERALE

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

LA TUTELA DEL CLIENTE

I RECLAMI

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

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

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

Sul sito inviaggio.autobspd.it, alla sezione "**Assistenza Clienti**", oltre al modulo, sono riportate ulteriori informazioni. La Società, ritenendo molto importante il contributo dei viaggiatori e più in generale della comunità nel miglioramento delle proprie prestazioni, risponde ai reclami fornendo le valutazioni, le informazioni o le spiegazioni richieste e descrivendo le eventuali azioni definite. I dati personali forniti sono gestiti nel rispetto della normativa sulla privacy.

Tutti i reclami, correttamente inviati per mail, per posta ordinaria o attraverso il modulo presente sul sito, riceveranno **una risposta motivata entro 30 giorni dal loro ricevimento**, fatti salvi i casi in cui si preveda un'istruttoria più approfondita. In tali eventualità la Società si impegna a fornire al Cliente, sempre entro 30 giorni, una prima risposta con la previsione del termine entro cui verrà fornito l'esito definito del reclamo.

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

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

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

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

NON GIURISDIZIONALI:

- a) Nuova comunicazione alla Società sollevando le proprie osservazioni;
- b) Reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;
- c) Mediazione facoltativa con organismi ADR iscritti al Registro del Ministero della Giustizia.

GIURISDIZIONALI:

- a) Avanti agli organi giurisdizionali competenti (Giudice di Pace/Tribunale civile).

LE RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI

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

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



I RIMBORSI E INDENNIZZI

La Società provvede, indicativamente, **entro 30 giorni al rimborso dei pedaggi corrisposti** in misura superiore al dovuto, previa verifica della documentazione prodotta. Analogamente si procede in caso di eventuali resti non ritirati o non erogati (scontrino di credito) e di pedaggi/oneri di procedura per trasporti eccezionali non effettuati.

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



**SCOPRI
DI PIÙ**

In presenza di specifiche condizioni di riduzione della qualità del servizio, connesse alla presenza di cantieri o eventi di traffico bloccato, la normativa vigente prevede la possibile insorgenza del diritto al rimborso del pedaggio. Le informazioni aggiornate, le condizioni di applicabilità e le modalità di verifica sono rese disponibili attraverso i canali ufficiali della Società

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

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

Sul sito **www.autobspd.it**, sono disponibili informazioni più dettagliate.

LE INFORMAZIONI E I DATI PER INCIDENTI

Per ottenere informazioni o dati relativi ad incidenti nei quali si è rimasti coinvolti, è possibile rivolgersi alla Polizia Stradale.

SEZIONE 3

RUBRICA

CHIAMATE PER EMERGENZA

Incidente
Soccorso meccanico
Soccorso sanitario

A CHI RIVOLGERSI

Centro Operativo
0458672200-1-2

Numero Verde
800-012812

INFORMAZIONI

Viabilità e meteo

Numero Verde
800-012812

"Viaggiando"
800-996099

Centro Operativo
0458672200-1-2

INFORMAZIONI

In caso di danni
alle strutture autostradali

Tel.
0458672268
0458672282

Lunedì - Venerdì: 9.00 - 13.00

INFORMAZIONI

In caso di danni
subiti dai viaggiatori

Raccomandata a/r:
Autostrada Brescia Verona
Vicenza Padova S.p.A.
Via F. Gioia 71 - 37135 Verona

Pec: direzione@pec.autobspd.it

COMUNICAZIONI SEGNALAZIONI RECLAMI

INFORMAZIONI SU TRANSITI,
MANCATI PAGAMENTI E
RIMBORSO PEDAGGI
INFORMAZIONI COMMERCIALI
(TELEPASS E VIACARD)

Centri Servizi
Verona Sud
Vicenza Ovest

Tel. 0458272250
assistenza.transiti@autobspd.it

Lunedì - Venerdì:
08.30 - 12.30/13.30 - 17.30

TRASPORTI ECCEZIONALI

Tel. 0458272626
Fax 045581962

trasportieccezionali@autobspd.it

Lunedì - venerdì:
08.30 - 12.30

CASELLI AUTOSTRADALI A4 BRESCIA - PADOVA

Brescia Est
Desenzano
Sirmione
Peschiera del Garda
Sommacampagna
Verona Sud
Verona Est
Soave-San Bonifacio
Montebello
Alte-Montecchio
Vicenza Ovest
Vicenza Est
Grisignano
Padova Ovest

AREE DI SOSTA A4 BRESCIA - PADOVA

Campagnola Est
(km 232,7)
3347886357

Campagnola Ovest
(km 232,7)
0309980306

Val di Sona Est
(km 268,9)
045515269

Val di Sona Ovest
(km 268,9)
0458961885

San Lorenzo Est
(km 304,3)
3455877937

San Lorenzo Ovest
(km 310,1)
3480918086

RUBRICA

AREE DI SERVIZIO A4 BRESCIA - PADOVA

San Giacomo Ovest
(km 227,1)
Ristorazione **0302590732**
Carburanti **3294858509**

San Giacomo Est
(km 227,1)
Ristorazione **0302130462**
Carburanti **0302731190**

Monte Alto Ovest
(km 244,9)
Ristorazione **0309120043**
Carburanti **0309121480**

Monte Alto Est
(km 244,9)
Ristorazione **0309120599**
Carburanti **0309120082**

Monte Baldo Ovest
(km 274,9)
Ristorazione **0458581595**
Hotel Quad. Europa
0458581400
Carburanti **0458581044**

Monte Baldo Est
(km 272,2)
Ristorazione **045515200**
Carburanti **045515204**

Scaligera Ovest
(km 301,6)
Ristorazione **0457610398**
Carburanti **0457610827**

Scaligera Est
(km 301,6)
Ristorazione **0457610398**
Carburanti **0456101409**

Villa Morosini Ovest
(km 325,4)
Ristorazione **0444370537**
Carburanti **0444572119**

Tesina Est
(km 336,5)
Ristorazione **0444381868**
Carburanti **0444389562**

Limenella Ovest
(km 355,2)
Ristorazione **0498648057**
Carburanti **0498309176**

Limenella Est
(km 355,2)
Ristorazione **0498648057**
Carburanti **049605542**

AREE DI SERVIZIO A31 VALDASTICO

Postumia Nord
(km 63,3)
Ristorazione **0444351180**
Carburanti **0444351167**

Postumia Sud
(km 63,3)
Ristorazione **0444350712**
Carburanti **0444255190**

CASELLI AUTOSTRADALI A31 VALDASTICO

Badia Polesine
Piacenza d'Adige
S. Margherita d'Adige
Noventa Vicentina
Agugliaro
Albettone-Barbarano
Montegaldella-Longare
Vicenza Nord
Dueville
Thiene
Piovene Rocchette

TRUCK PARK BRESCIA EST

Truck Park Brescia Est
(km 228,6)
Centralino **0302040311**
www.truckparkbresciaest.it

VIAGGIARE INFORMATI



Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.

Sede Legale

Via Flavio Gioia, 71 37135 Verona
T 0458272222 F 0458200051

www.autobspd.it

autobspd@autobspd.it

direzione@pec.autobspd.it

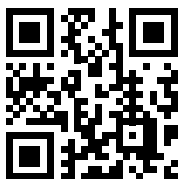
Capitale Sociale € 125.000.000 int. ver.

C.C.I.A.A. Vr n. 0350682

C.F. e P.I. 03614140238

Codice Destinatario B2K7HJZ

Per ulteriori informazioni generali
su utilizzo e gestione dell'infrastruttura
e dei servizi, Accessibilità PMR
e per rimanere sempre informati
su turbative al traffico ed emergenze
in atto è possibile inquadrare il seguente QR CODE.



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

BUON VIAGGIO!



A4autostrada

Brescia | Verona | Vicenza | Padova

www.autobspd.it