

ITALIANO

CARTA
DEI
SERVIZI
2018



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG



CARTA DEI SERVIZI 2018

La presente Carta dei Servizi segue la Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009.

INDICE

SEZIONE 1

1.1	Saluto della Società	05
1.2	Chi siamo	06
1.2.1	Storia	06
1.2.2	Struttura societaria	06
1.2.3	Numeri	07
1.2.4	Partecipazioni azionarie	08
1.3	La rete	10
1.4	I nostri Principi	12
1.5	Il pedaggio	14
1.5.1	Cos'è il pedaggio e come si determina	14
1.5.2	Calcolo delle tariffe	14
1.5.3	Agevolazioni (Brennerpass)	15
1.5.4	Stazioni autostradali	16
1.5.5	Tipologie di piste e modalità di pagamento	18
1.5.6	Mancato pagamento del pedaggio	20
1.5.7	Rimborso del pedaggio	22
1.5.8	Fatturazione del pedaggio	22
1.6	La gestione della viabilità	24
1.6.1	Limiti e divieti	24
1.6.2	Programmazione dei lavori	25
1.6.3	Informazioni di viabilità	25
1.6.4	Servizio invernale	32
1.6.5	Consigli per il viaggio	32
1.7	I servizi	34
1.7.1	Centro Servizi	34
1.7.2	Aree di Servizio	36
1.7.3	Area di sosta museale "Plessi Museum"	41
1.7.4	Parcheggi per veicoli leggeri	41
1.7.5	Aree di sosta per mezzi pesanti	42
1.8	La sicurezza	44
1.8.1	Infrastruttura	44
1.8.2	Incidentalità	48
1.8.3	Ausiliari della Viabilità	49
1.8.4	Polizia Stradale	50
1.8.5	Gestione delle emergenze	51
1.8.6	Nuovi obiettivi	54
1.9	La Sostenibilità	58
1.9.1	Investimenti in capo energetico e ambientale	58
1.9.2	Energie rinnovabili	60
1.9.3	Nuovi obiettivi	63

SEZIONE 2

2.1	La Qualità	65
2.1.1	Politica e gestione per la Qualità	65
2.1.2	Indicatori di Qualità	68
2.1.3	Indagine di customer satisfaction	69

SEZIONE 3

3.1	Contatti e numeri utili	73
-----	-------------------------	----



SEZIONE

↑

1.1 A22, PRESENTE E FUTURO.

Gentile Utente,

la Carta dei Servizi è una preziosa guida e una ricca fonte di informazioni sulla Società Autostrada del Brennero e sul tracciato autostradale che essa gestisce. La può trovare in versione cartacea lungo il tracciato oppure consultare e scaricare in forma digitale dal nostro sito internet.

Si tratta di una sorta di carta d'identità societaria, all'interno della quale potrà trovare non solo informazioni utili per il Suo viaggio (pagamento del pedaggio, limiti e divieti, comportamento in caso di emergenza, aree di servizio e altro ancora), ma anche una serie di accenni a cosa la nostra Società fa e intende fare in futuro per migliorare sempre di più la qualità e la sicurezza dell'infrastruttura e del suo utilizzo.

Ogni anno la riscriviamo, confermando i tanti servizi offerti e le politiche gestionali che ci caratterizzano, ma aggiornando anche i nostri utenti sulle novità realizzate o su quelle che presto diventeranno realtà. Ci stiamo infatti impegnando sempre di più sul fronte della sostenibilità e dell'innovazione, convinti che siano due temi sui quali si possa fare la differenza in termini di qualità del servizio, senza dimenticare il costante impegno che dedichiamo alla sicurezza e alla capacità di gestire sempre con maggiore efficacia le comunicazioni con l'utenza.

Con l'auspicio di fornirLe un valido strumento d'informazione, Le auguriamo un buon viaggio in A22!

L' Amministratore Delegato
Walter Pardatscher

1.2 CHI SIAMO

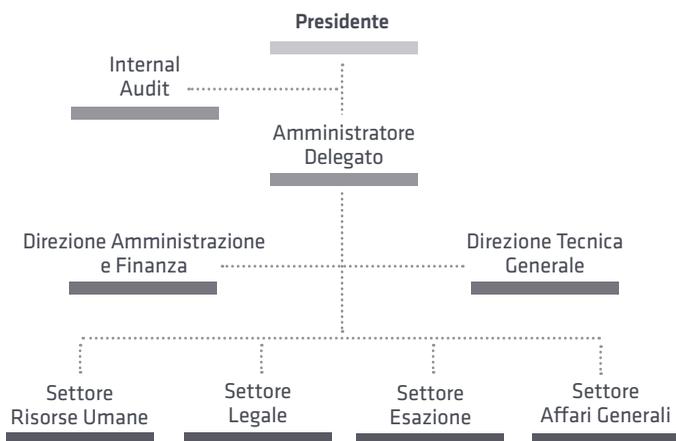
Autostrada del Brennero è una Società per Azioni con sede a Trento, in via Berlino 10, ed è composta da quote di partecipazione azionaria suddivise fra enti pubblici e soggetti privati. La Società opera in regime di concessione e "ha come oggetto principale la promozione, la progettazione, la costruzione e l'esercizio di autostrade compresa l'autostrada Brennero-Verona-Modena".

1.2.1 STORIA

La Società venne costituita il 20 febbraio 1959. Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 21 dicembre 1963, deliberò l'inizio dei primi lavori. Il primo tronco ad entrare in esercizio fu quello di 50 chilometri tra Bolzano e Trento il 21 dicembre 1968. L'ultimo tratto ad essere aperto al traffico l'11 aprile 1974 fu quello Chiusa-Bolzano Sud.

1.2.2 STRUTTURA SOCIETARIA

La struttura societaria è composta da:



1.2.3 NUMERI



1.2.4 PARTECIPAZIONI AZIONARIE

La situazione delle partecipazioni azionarie della Società, alla data del 23 febbraio 2018, è sotto riportata.

Imprese controllate:

- Stazione autostradale doganale di confine del Brennero S.p.A. (Sadobre Sp.A.)
- Autostrada Regionale Cispadana S.p.A. (ARC S.p.A.)
- Autostrada Campogalliano Sassuolo S.p.A. (Auto CS S.p.A.)
- S.T.R. Brennero Trasporto Rotaia S.p.A. (STR S.p.A.)

Imprese controllate indirette:

- Rail Traction Company S.p.A.

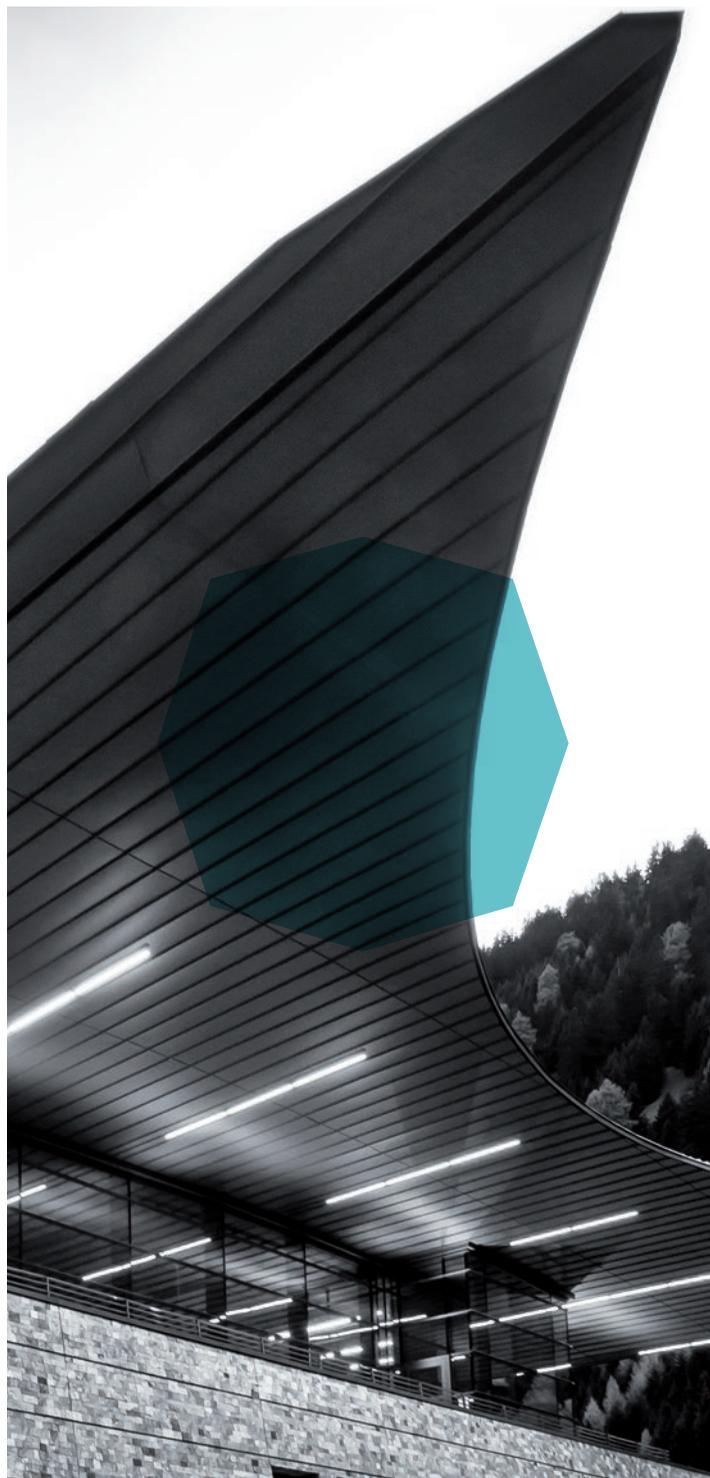
Imprese collegate:

- Istituto per Innovazioni Tecnologiche Bolzano S.c.a.r.l.
- Lokomotion GmbH (indiretta)

Altre imprese:

- Interbrennero – Interporto servizi doganali e intermodali del Brennero S.p.A.
- ASTM S.p.A.
- Società iniziative autostradali e servizi S.p.A. (SIAS S.p.A.)
- C.R.S Centro Ricerche Stradali S.p.A. in liquidazione
- Confederazione Autostrade S.p.A.
- Consorzio Autostrade Italiane Energia
- Quadrante Servizi S.r.l. (indiretta)

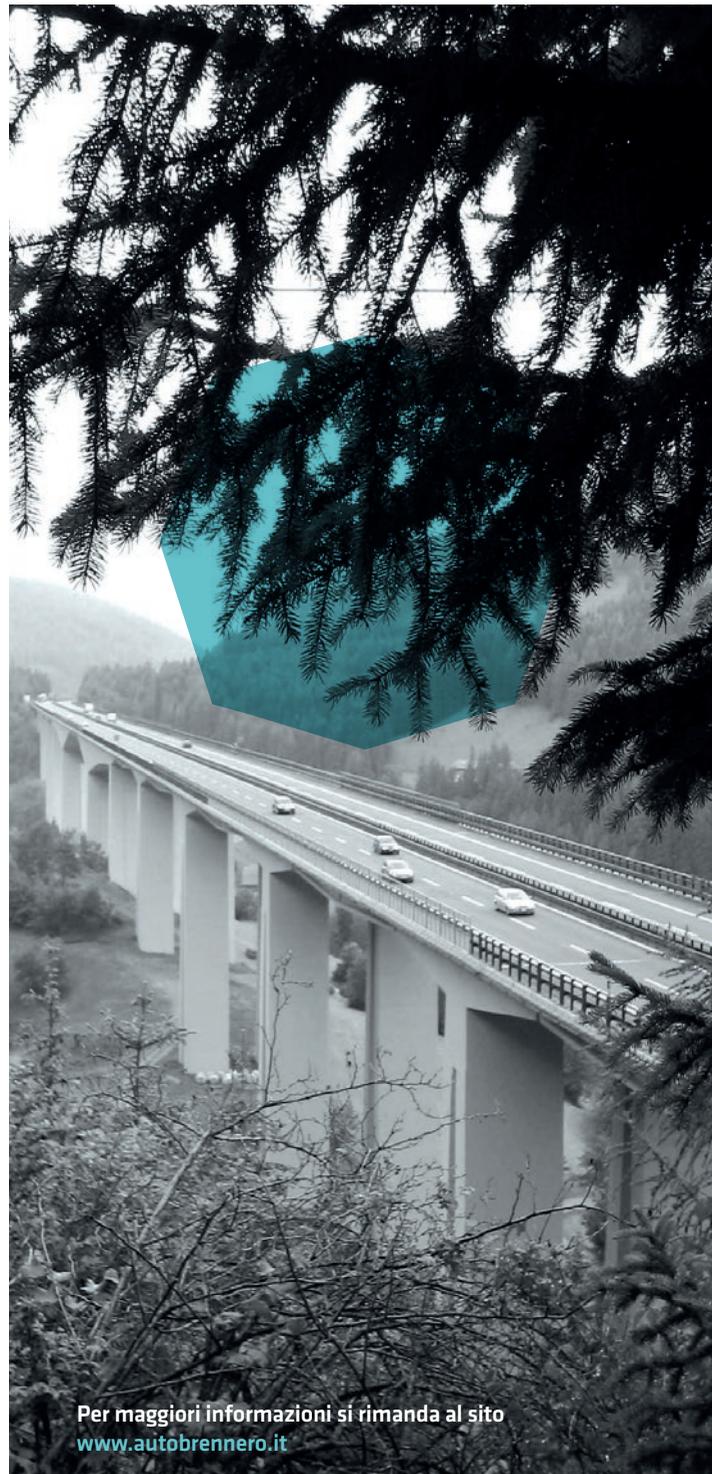
Per maggiori informazioni si rimanda al sito
www.autobrennero.it



1.3 LA RETE



Schematizzazione della rete con indicate le principali città, stazioni ferroviarie ed aeroporti.



Per maggiori informazioni si rimanda al sito www.autobrennero.it

1.4 I NOSTRI PRINCIPI

Nel presente paragrafo vengono presentati i principi fondamentali delle attività demandate ad Autostrada del Brennero (in termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione della stessa) nell'ambito di un generale sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale*.

LEGALITÀ

Autostrada del Brennero rispetta tutte le norme, le leggi, le direttive ed i regolamenti nazionali ed internazionali vigenti e tutte le regole generalmente riconosciute. Ognuno in Società osserva il Codice Etico e di Comportamento ed i regolamenti interni aziendali, applicandoli con rettitudine ed equità.

INTEGRITÀ

Ognuno in Società presta fedeltà alla parola data, agisce nel rispetto degli impegni presi con senso di responsabilità ed opera con buona fede in ogni attività o decisione.

CORTESIA E TRASPARENZA

Autostrada del Brennero si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico e a diffondere informazioni veritiere, complete, trasparenti e comprensibili, per consentire ai propri interlocutori di assumere decisioni consapevoli in merito alle relazioni da intrattenere con la Società stessa e con i terzi.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Autostrada del Brennero assicura a tutti gli utenti la parità di trattamento senza alcuna distinzione dovuta a motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Nel contatto con gli utenti, il personale è chiamato ad assumere comportamenti obiettivi, giusti e imparziali ed ad usare un linguaggio chiaro e semplice.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

Autostrada del Brennero si impegna a mantenere un servizio continuo e regolare. Al verificarsi di casi eccezionali e/o imprevedibili adotterà tempestivamente misure idonee al ripristino della normalità ed a minimizzare il disagio all'utenza e gli eventuali impatti ambientali. La Società, inoltre, rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere agli utenti le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico.

PARTECIPAZIONE

Autostrada del Brennero tiene conto di tutte le memorie, i documenti, le osservazioni ed i suggerimenti inoltrati dalle parti interessate (utenti, cittadini, comuni, provincia, associazioni, fornitori, ecc.), analizzandoli in un'ottica di miglioramento del servizio autostradale e degli obiettivi ambientali.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Autostrada del Brennero agisce in un'ottica di miglioramento continuo di efficienza e di efficacia del servizio autostradale fornito, nel rispetto degli obiettivi ambientali e di sicurezza, adottando le soluzioni più funzionali allo scopo e compatibilmente con le risorse disponibili.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Autostrada del Brennero ritiene l'ambiente una risorsa primaria unica e irripetibile ed è sua cura proteggerlo e valorizzarlo, impegnandosi nel miglioramento continuo e nella prevenzione dell'inquinamento.

SALUTE E SICUREZZA

Autostrada del Brennero considera fondamentali la sicurezza e la salute dei dipendenti, degli appaltatori, del personale esterno, degli utenti e della popolazione.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Autostrada del Brennero garantisce la riservatezza dei propri utenti. L'utente 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.

I dati personali sono trattati in conformità alla normativa Privacy (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016). Le informative complete sono pubblicate sul sito www.autobrennero.it, il contatto è: privacy@autobrennero.it.

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

1.5 IL PEDAGGIO

1.5.1 / COS'È IL PEDAGGIO E COME SI DETERMINA

Il pedaggio è il prezzo che l'utente paga alle società concessionarie, in funzione dei costi di costruzione, gestione e manutenzione della rete autostradale. Esso si determina moltiplicando i km percorsi per la tariffa unitaria chilometrica in base alla classe del veicolo. I veicoli vengono classificati secondo il sistema "Assi-Sagoma" che prevede cinque classi di cui due per i veicoli a due assi e tre per i veicoli o convogli a tre o più assi, secondo l'illustrazione sotto riportata.

CLASSE A



2 ASSI / Altezza $\leq 1,30$ m (misura all'asse anteriore) / Sono ammessi in autostrada solo gli scooter di cilindrata superiore ai 150 cc.

CLASSE B



2 ASSI / Altezza $> 1,30$ m (misura all'asse anteriore)

CLASSE 3

3 ASSI



CLASSE 4

4 ASSI



CLASSE 5

5 O PIÙ ASSI



1.5.2 / CALCOLO DELLE TARIFFE

Per il calcolo dettagliato e aggiornato del pedaggio per le diverse classi e tratte dell'A22 si rimanda alla sezione "Calcola il pedaggio" sul sito: www.autobrennero.it.

1.5.3 / AGEVOLAZIONI (BRENNERPASS)

Brennerpass: è un'iniziativa di Autostrada del Brennero rivolta ai lavoratori pendolari e prevede uno sconto del 20% sul pedaggio della tratta lavorativa. L'iniziativa è legata esclusivamente all'utilizzo dell'apparato Telepass Family e vale esclusivamente per una determinata tratta interna dell'A22, dal Brennero a Campogalliano. Sono esclusi eventuali tratti di interconnessione con l'A1 o l'A4 e i tratti intermedi fra le stazioni prescelte (se, ad esempio, la tratta scelta è Bolzano Sud - Trento Sud, lo sconto non sarà applicato se un utente decide di uscire, per qualunque ragione, ad Egna/Ora, San Michele o Trento Nord); per aderire è necessario compilare il relativo modulo disponibile presso i Centri Servizi della Società o scaricabile dal sito internet e restituirlo, debitamente firmato, agli uffici competenti. La Società effettuerà dei controlli sulla documentazione presentata. Per eventuali informazioni è possibile scrivere una e-mail a:

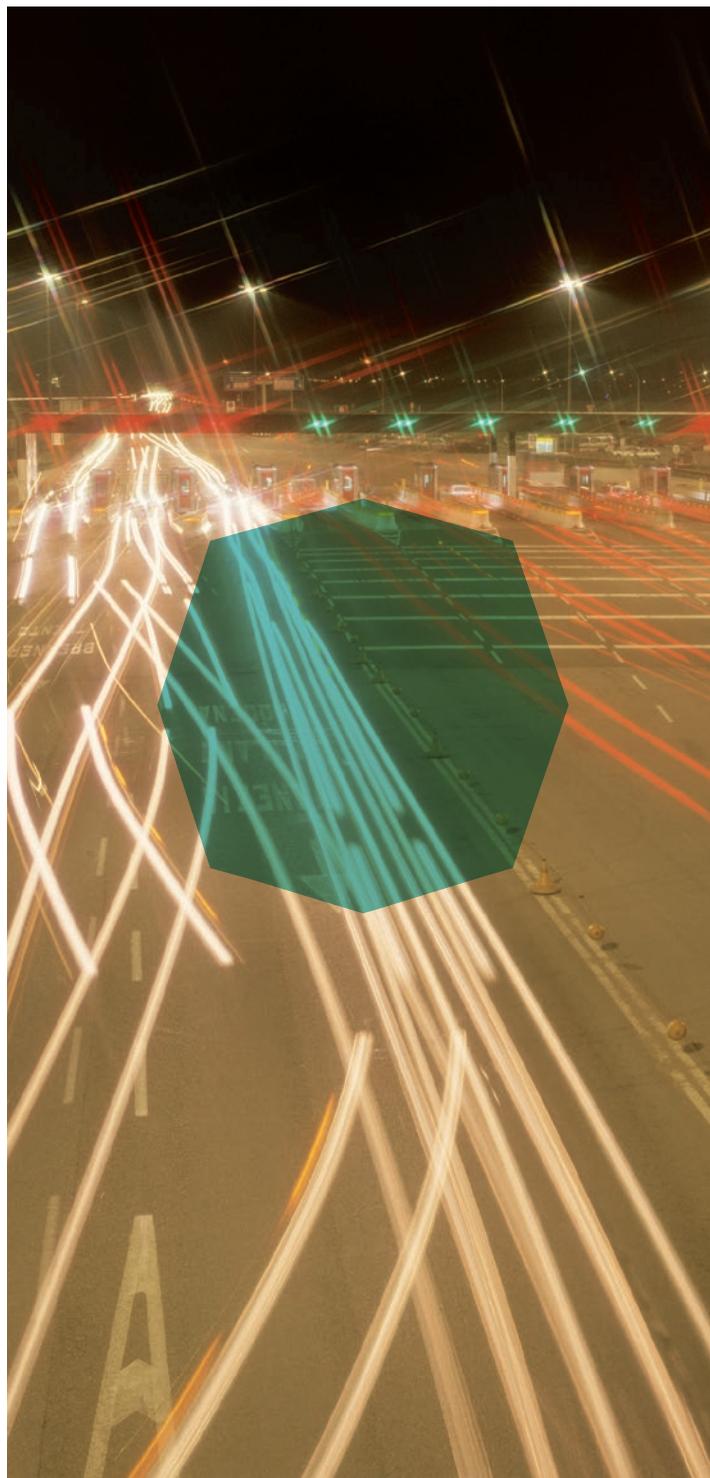
brennerpass@autobrennero.it



1.5.4 / STAZIONI AUTOSTRADALI

STAZIONE	ENTRATE	USCITE	REVERSIBILI
BRENNERO	5	13	3
VIPITENO	1	4	1
BRESSANONE	3	6	1
BRESSANONE Z.I	2	2	-
CHIUSSA	2	4	1
BOLZANO NORD	2	5	-
BOLZANO SUD	4	8	-
EGNA ORA	2	5	1
SAN MICHELE	2	5	1
TRENTO NORD	2	5	1
TRENTO CENTRO *	2	-	-
TRENTO SUD	2	5	1
ROVERETO NORD	2	4	1
ROVERETO SUD	3	6	1
ALA AVIO	2	2	-
AFFI	4	8	-
VERONA NORD	3	7	1
NOGAROLE ROCCA	2	4	-
MANTOVA NORD	2	5	1
MANTOVA SUD	2	4	1
PEGOGNAGA	2	3	1
REGGIOLO ROLO	2	4	1
CARPI	3	6	-
CAMPOGALLIANO	3	6	-
TOTALE	59	121	17

*Stazione aperta solo in entrata



1.5.5 / TIPOLOGIE DI PISTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

**TRANSITO IN ENTRATA**

Le piste di entrata sono bimodali: prevedono sia il ritiro del biglietto sia il transito Telepass.

**Biglietto di pedaggio**

Il biglietto di pedaggio viene emesso in corrispondenza di ogni pista di ingresso attraverso un'apparecchiatura automatica. Per evitare il deterioramento o lo smarrimento del biglietto durante il viaggio, è consigliabile porlo in un luogo sicuro, evitando di piegarlo o di esporlo a fonti magnetiche.

**Apparato Telepass**

Il transito in ingresso attraverso Telepass viene registrato automaticamente: non serve fermarsi per prelevare il biglietto. L'utente ha l'obbligo di transitare rispettando i limiti di velocità previsti: 15 km/h per gli autocarri e 30 km/h per le autovetture. Per il rilascio degli apparati Telepass si veda il par. 1.7.1 al punto "Centro Servizi".

TRANSITO IN USCITA

Autostrada del Brennero offre alla sua utenza una vasta scelta di sistemi di pagamento da utilizzare nelle diverse tipologie di pista di seguito elencate.

**Pista manuale**

E' presidiata dall'esattore e permette all'utente di effettuare il pagamento in contanti (monete e banconote in Euro, e con valute extra-UEM) o con le seguenti carte:



Viacard, Fast Pay (Carte Bancomat abilitate al cosiddetto circuito "fast-pay" che può essere utilizzato con le stesse modalità disponibili per le tessere Viacard), **carte legate ai circuiti American Express, Diners, Visa/Carta Si, Eurocard, Mastercard, Electron** tramite l'apparato Telepass.

**Pista con cassa automatica e Telepass**

Svolge in modo del tutto analogo, senza presidio fisico dell'esattore, la funzione della pista manuale consentendo altresì il passaggio dinamico di veicoli dotati di apparato Telepass.

**Pista Telepass dedicata**

Sono dedicate ai soli utenti dotati di apparato Telepass. Gli estremi del transito sono codificati automaticamente dall'apparecchiatura; gli utenti Telepass possono collegarsi e registrarsi gratuitamente al sito internet www.telepass.com, ottenendo informazioni sui transiti e sulle nuove offerte del prodotto/servizio. La percentuale dei transiti Telepass che si sono conclusi regolarmente nell'anno 2017 è stata del 99,80% sul totale dei pagamenti effettuati con tale modalità.

**Pista Telepass e automatica**

Sono piste bimodali utilizzabili sia dagli utenti dotti di apparato Telepass sia dagli utenti che desiderano effettuare il pagamento automatico utilizzando le carte Viacard, Fast Pay e le Carte di credito abilitate mediante uno specifico lettore. In queste piste è in funzione il sistema MRP (Monitoraggio Remoto di Pista) che consente di assistere l'utente in caso di difficoltà con un sistema tecnologicamente avanzato e che si avvale di una comunicazione multimediale (canale audio e segnale video). La gestione delle piste MRP e dei relativi transiti, infatti, avviene tramite un operatore qualificato la cui posizione è remota rispetto alla pista.

**Pista attrezzata SET**

Nel corso del 2018 alcune piste saranno predisposte per l'accettazione degli apparati del Servizio Europeo di Telepedaggio, conformi alla Direttiva 2004/52/CE. In queste piste potranno essere comunque utilizzati gli apparati del servizio nazionale Telepass.

Assistenza in pista

Per ragioni di sicurezza, ed indipendentemente dal tipo di problema in corso è severamente vietato scendere dal veicolo ed attraversare a piedi le piste.

Nelle piste di esazione è in funzione il Monitoraggio Remoto di Pista - MRP: in caso di difficoltà, premendo un pulsante è possibile mettersi in contatto con un operatore che potrà intervenire e tempestivamente risolvere problema.



1.5.6 / MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Secondo quanto previsto dal Codice della Strada (Art.176) l'utente sprovvisto del biglietto di entrata è tenuto al pagamento del pedaggio, calcolato dalla stazione di entrata più lontana.

All'utente è data la facoltà di dimostrare oggettivamente (tramite scontrini, fatture, testimonianze di terzi, ecc.) l'effettiva stazione di entrata. Le ragioni per le quali si genera un rapporto di mancato pagamento possono essere molteplici (mancanza di denaro, smarrimento del biglietto, mancanza di tessera, credito su tessera insufficiente, ecc.) e, in funzione delle diverse causali, vengono attivate, sia in pista sia in fase di giustificazione amministrativa, specifiche procedure.

Il pagamento dell'importo dovuto deve essere effettuato entro e non oltre il 15° giorno successivo dalla data del transito tramite le modalità indicate sul rapporto di mancato pagamento. Trascorso il suddetto termine A22 darà corso alla procedura di recupero del credito con l'aggravio delle relative spese. In caso di omesso pagamento nel termine indicato, A22 si avvarrà della facoltà di trasmettere gli atti relativi alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione delle 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 (che prevede il pagamento di una somma da € 85,00 ad € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

Chiarimenti richiesti da parte dell'utente (utili anche per considerare l'eventuale archiviazione) possono essere inoltrati alla Società, mediante :

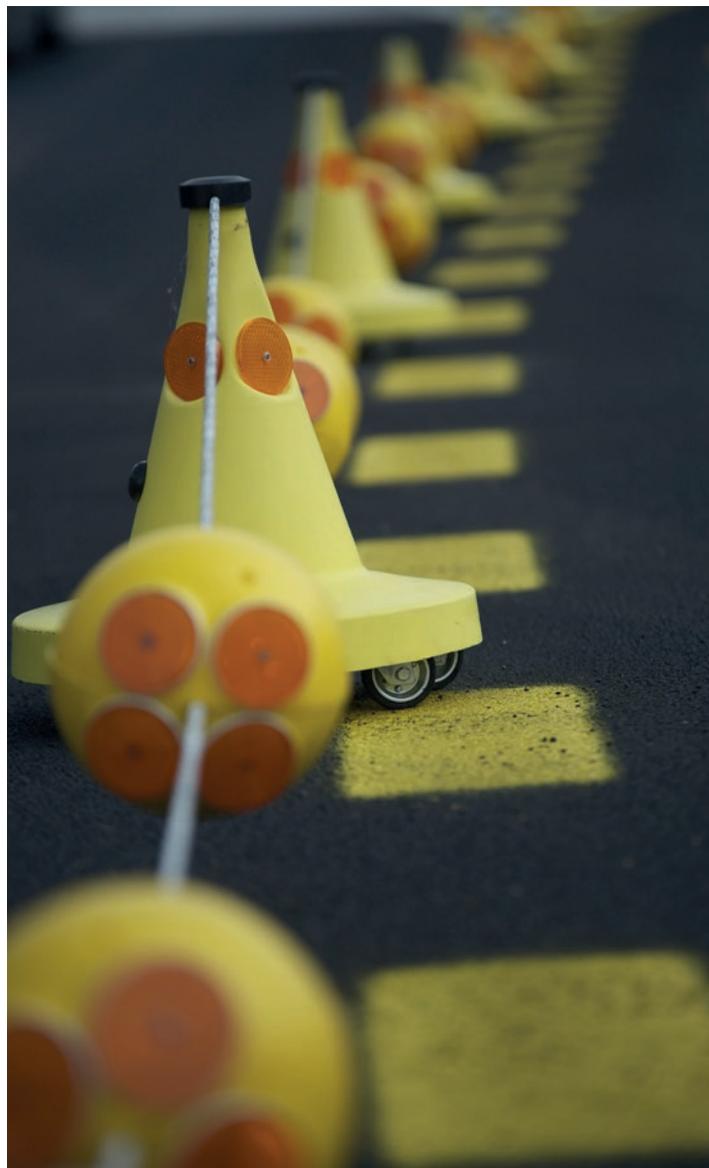
- comunicazione scritta indirizzata ad A22 all'indirizzo rmpp@autobrennero.it;
- invio dell'apposita "cartolina gialla", rilasciata all'utente contestualmente al rapporto di mancato pagamento emesso in pista manuale.

In questo secondo caso, A22, una volta verificata la precisa corresponsione del pedaggio dovuto in relazione al tratto effettivamente percorso e la validità degli elementi giustificativi prodotti dall'utente, accoglie, senza ulteriore comunicazione, la richiesta degli utenti.

Nel caso in cui la compilazione della "cartolina gialla" fosse incompleta e/o i requisiti necessari all'archiviazione fossero del tutto assenti o insufficienti a ritenere veritiera la stazione di entrata dichiarata, A22 si avvale della facoltà di recuperare coattivamente, mediante comunicazione scritta all'utente, il proprio credito.

Della cartolina gialla esiste anche una versione digitale, compilabile, con specifico form, sul sito internet www.autobrennero.it. o al telefono, al n. **0461-212611** dal lunedì al venerdì con orario 9.00-12.00, 14.00-17.00.

I dati personali forniti dall'utente sono trattati in conformità alla normativa Privacy (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016). Informativa completa sul sito www.autobrennero.it.



1.5.7 / RIMBORSO DEL PEDAGGIO

Le procedure relative al rimborso del pedaggio possono essere attivate dall'utente stesso o, indirettamente, dall'attività di controllo gestionale della Società da cui potrebbero riscontrarsi pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto che la Società si impegna a rimborsare.

Per informazioni scrivere a ufficio.rimborsi@autobrennero.it o consultare il sito internet www.autobrennero.it.

1.5.8 / FATTURAZIONE DEL PEDAGGIO

In uscita, dopo il pagamento in piste manuali o automatiche, viene rilasciato, se richiesto, uno scontrino di pedaggio con l'importo corrisposto; tale documento non è valido ai fini fiscali. Per ottenere il rilascio della fattura, è necessario compilare un apposito modulo e inviarlo insieme allo/gli scontrino/i per i quali si richiede fatturazione al Settore Esazione di Autostrada del Brennero sito in Via Berlino, 10 a Trento. Il modulo (Richiesta fatturazione pedaggi) è scaricabile dal sito internet della Società o reperibile presso i Centro Servizi.

Si può richiedere la fattura per i pagamenti effettuati in contanti o con carte bancarie. Per informazioni scrivere a ufficio.rimborsi@autobrennero.it o consultare il sito www.autobrennero.it.



1.6 LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

1.6.1 / LIMITI E DIVIETI

Lungo l'A22 sono presenti limiti e divieti al transito previsti da provvedimenti legislativi di carattere nazionale (Codice della Strada, DM 1061 del 18.12.09) o da specifiche ordinanze della Società.



Limite massimo di velocità

110 km/h dal km 2 al km 85 in entrambi i sensi di marcia, 60 km/h dal km 54 al km 85 per i veicoli di massa a pieno carico superiore a 7,5 t, in entrambi i sensi di marcia 130 km/h dal km 85 al km 314 in entrambi i sensi di marcia.



Divieto di sorpasso

Per i veicoli di massa a pieno carico > 7,5 t e per i treni costituiti da autoveicoli trainanti caravan o rimorchi vige, dal 1° agosto 2017, il divieto di sorpasso lungo tutto il tracciato dell'Autostrada del Brennero, dalle ore 0 alle ore 24, in entrambi i sensi di marcia.



Divieto di circolazione

Il calendario 2018 dei divieti di circolazione è consultabile e scaricabile dal sito della Società www.autobrennero.it. Esso vige per veicoli e per complessi di veicoli di massa a pieno carico > 7,5 t, nonché per veicoli eccezionali o adibiti a trasporti eccezionali e per quelli che trasportano merci pericolose ai sensi del Codice della Strada e delle specifiche ordinanze della Società.



Divieto di sosta nelle piazzole per le emergenze

Tali spazi sono riservati esclusivamente alla sosta di emergenza, ossia nel caso di problemi al veicolo o malessere fisico del conducente o di un passeggero. La sosta è consentita esclusivamente all'interno degli spazi opportunamente delimitati. Il divieto è in vigore lungo tutta l'A22, dal Brennero a Modena, in entrambi i sensi di marcia.

1.6.2 / PROGRAMMAZIONE DEI LAVORI

Per ridurre al minimo i disagi all'utenza, Autostrada del Brennero programma gli interventi di manutenzione in base ad un calendario annuale tenendo conto delle previsioni di traffico. Nei periodi di maggior traffico (week end di gennaio e di febbraio - pasquale - Ascensione/Pentecoste/Corpus Domini - estivo nei mesi di giugno- luglio - agosto e settembre - Immacolata - natalizio) la Società non autorizza lavori che richiedano scambi di carreggiata (sud/nord) o riduzioni di corsia di marcia e sorpasso (salvo in fascia oraria notturna). Fanno eccezione lavori urgenti volti a ripristinare condizioni di sicurezza della circolazione o comunque eventi imprevedibili (es.: persistenza di condizioni meteorologiche sfavorevoli e manutenzioni d'urgenza). Il calendario dei cantieri relativo all'anno in corso è pubblicato sul sito della Società www.autobrennero.it.

1.6.3 / INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Centro Assistenza Utenza - CAU

Collocato presso la stazione autostradale di Trento Centro ha sede il Centro Assistenza Utenza - CAU e costituisce il fulcro del sistema informativo di viabilità all'utente. Attraverso fibre ottiche, ponti radio e cavi di telecomunicazione è collegato alle 122 telecamere per il controllo traffico, alle 67 per il monitoraggio AID gallerie e alle 13 del sito internet (web cam), oltre alle 403 colonnine SOS e alle 25 centraline meteo; da tali dispositivi riceve informazioni in tempo reale su: traffico, meteo, condizioni di visibilità, richieste di soccorso. Il personale che lavora presso il CAU è multilingue e presta servizio 24/7, 365 giorni all'anno. Nello stesso edificio hanno sede anche il Centro Operativo Autostradale - COA e la Sottosezione della Polizia Stradale di Trento. I due Centri operano in stretto contatto e si coordinano per assicurare la massima tempestività d'intervento e efficacia nelle operazioni di soccorso.

Per essere informati in tempo reale sulla situazione di viabilità-traffico e meteo in A22, gli utenti possono telefonare al CAU utilizzando i numeri verdi:

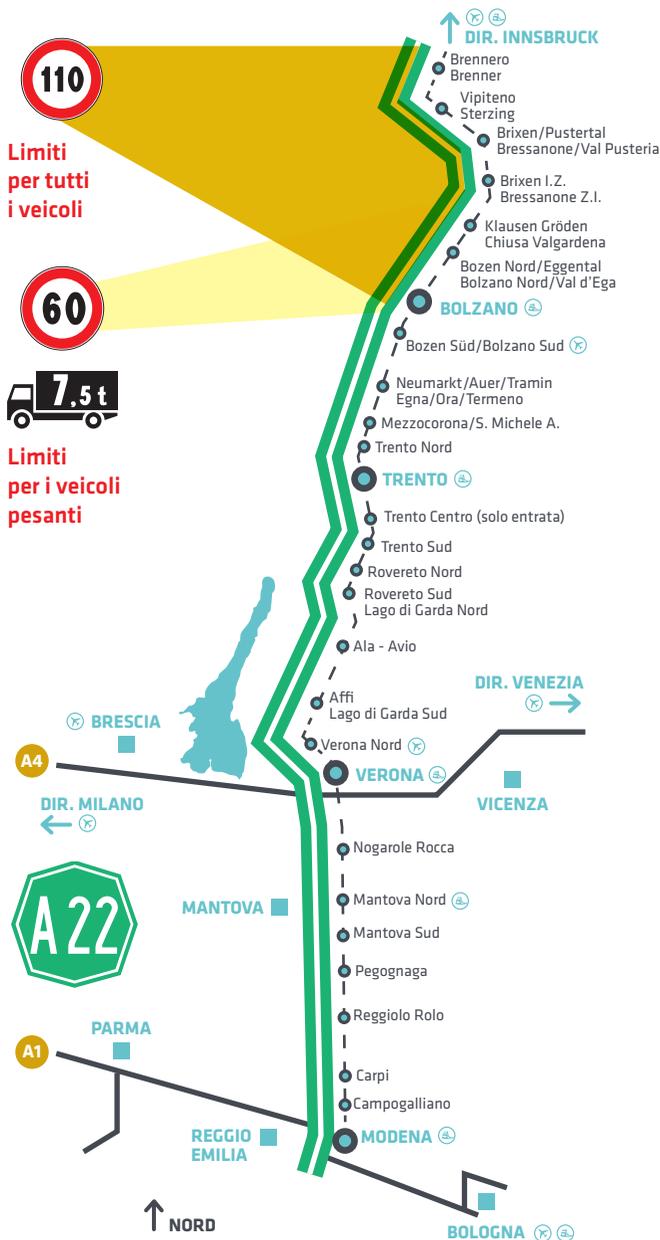
numero verde **800-279940**

numero verde da Germania Austria Olanda **00-800-22022022**

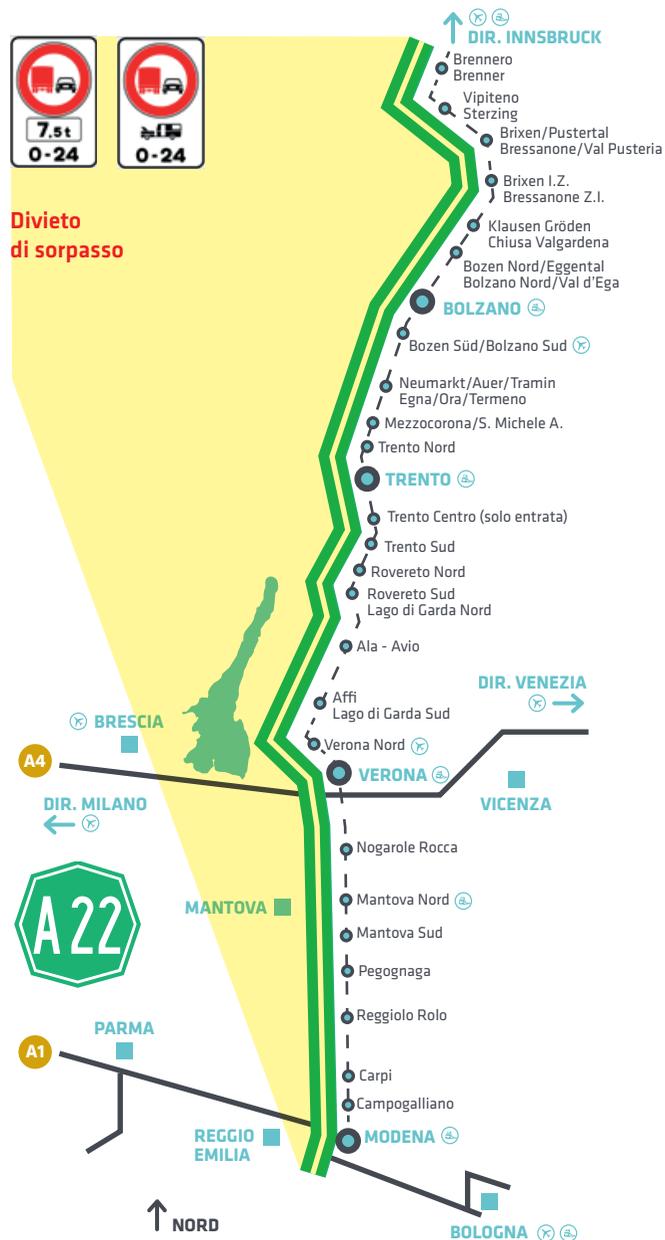
Per notizie relative alla viabilità sulle autostrade interconnesse con A22 rivolgersi a:

840042121 A1 Milano-Bologna

800012812 A4 Brescia-Padova/Autovie Venete Centropadane



Schematizzazione della rete con indicati limiti di velocità (Fig. 1) e divieto di sorpasso (Fig. 2)





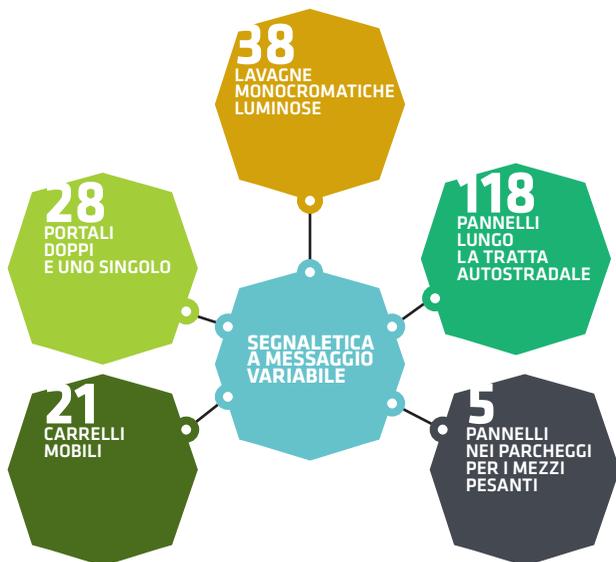
Segnaletica a messaggio variabile

Per informare gli utenti sulle condizioni di viabilità e meteo ed eventuali sospensioni di servizi, il CAU dispone delle seguenti tipologie di pannello a messaggio variabile – PMV:

- 28 portali doppi e uno singolo presso le rotoarie antistanti le stazioni autostradali
- 38 lavagne monocromatiche luminose presso tutti gli ingressi in autostrada
- 118 pannelli lungo la tratta autostradale
- 21 carrelli mobili.
- 5 pannelli indicanti lo stato dei parcheggi per i mezzi pesanti.

Lungo l'autostrada sono anche presenti 24 pannelli luminosi che riportano i prezzi self-service dei carburanti aggiornati direttamente dai gestori delle aree di servizio.

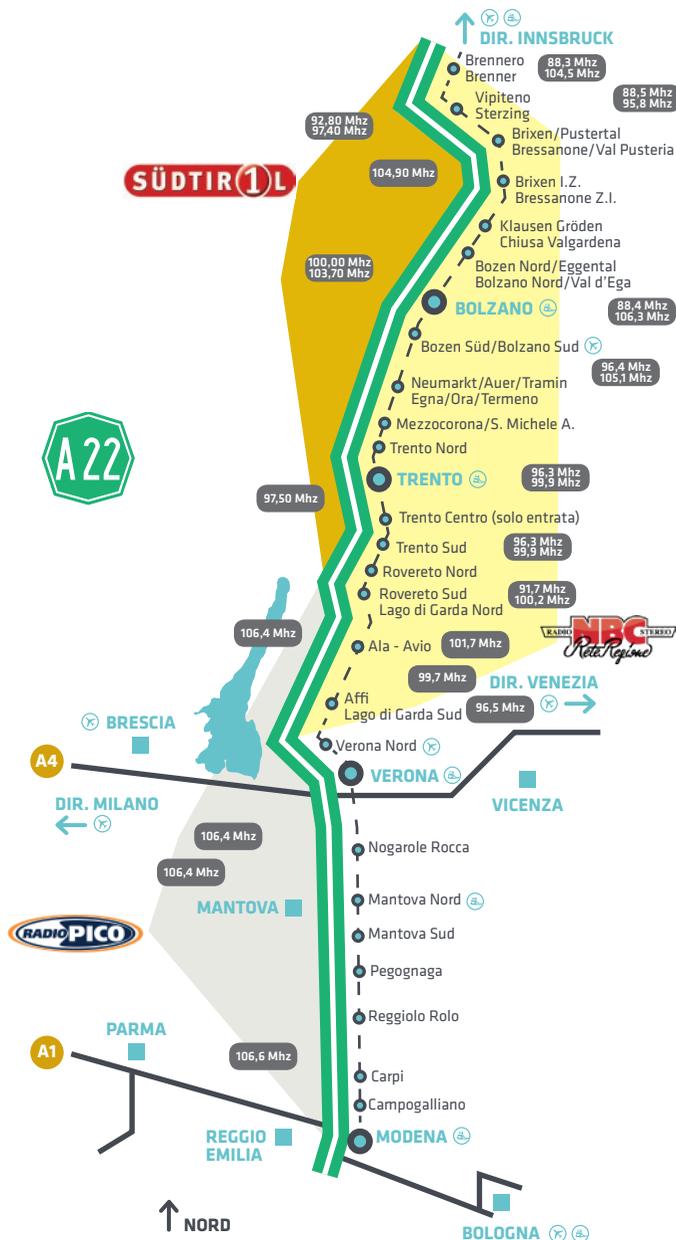
Autostrada del Brennero SpA non è in alcun modo responsabile, in conformità alla normativa vigente, dei prezzi indicati e del loro aggiornamento.



Inforadio

Le informazioni di viabilità e meteo vengono trasmesse lungo tutta la tratta autostradale attraverso notiziari radiofonici "Inforadio" che vanno in onda ogni 30' su tre emittenti locali (ai minuti 25 e 55 circa), oltre ad interventi a pioggia, in caso di eventi in corso su: Radio NBC Rete Regione - da Brennero ad Affi Radio PICO - da Rovereto a Modena Radio Südtirol 1 - da Innsbruck a Rovereto oppure attraverso i programmi della RAS. Le frequenze con cui si ricevono le varie emittenti sono indicate nell'apposita segnaletica installata lungo il tracciato e vengono riassunte nell'immagine a pagina 30. L'utente in transito sulle autostrade italiane può avere informazioni su viabilità ed eventuali difficoltà nei servizi autostradali ascoltando anche i comunicati radio curati da ISORADIO e dal CCISS (Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale), raggiungibile anche telefonicamente al numero di pubblica utilità 1518 e trasmessi quotidianamente da "Onda Verde Viaggiare informati" dalle reti RAI 1, 2 e 3. Le stesse informazioni sono disponibili in televisione su RaiNews che effettua numerosi collegamenti con il CCISS e su Canale 5 e LA7 nella fascia oraria mattutina.





Schematizzazione della rete con indicate le frequenze delle emittenti radio.



Sito internet e mobile

Il sito internet di Autostrada del Brennero offre dettagliate informazioni in tempo reale su traffico, viabilità e meteo visualizzabili su una mappa interattiva.

Nello specifico l'utente può reperire informazioni riguardanti:

- viabilità, traffico e meteo
- previsioni di traffico
- calcolo del pedaggio e lunghezza del viaggio
- web cam
- i servizi disponibili nelle aree di servizio di A22.

Il sito www.autobrennero.it contiene anche numerose informazioni relative alla Società e al suo operato.



App A22

Da Apple Store e Google Play è possibile scaricare l'App A22, l'applicazione ufficiale e gratuita di Autostrada del Brennero che fornisce, in tempo reale, informazioni geo referenziate riguardanti la viabilità e i servizi lungo l'Autostrada Brennero - Modena.



Move tv

Attraverso maxischermi posizionati nelle aree di servizio, Autostrade del Brennero veicola informazioni su viabilità, traffico, meteo e propone video informativi e di presentazione dei territori attraversati dall'A22. Durante tutta la durata del palinsesto, on air a ciclo continuo dalle ore 6 alle ore 22, scorrono notizie bilingui, aggiornate in tempo reale, sulla viabilità.



Televideo

Alla pagina 648 "AUTOSTRADE a cura delle Concessionarie" del Televideo Nazionale delle reti RAI è possibile avere informazioni su condizioni di viabilità e meteo dell'intera rete autostradale italiana, comprese quelle relative ad A22.

Alla pagina 425 "TRAFFICO Autostrada del Brennero S.p.A." di Trentino - Alto Adige, Veneto, Lombardia ed Emilia Romagna del Televideo Regionale di RAI TRE, sono disponibili informazioni su viabilità, meteo ed eventuale sospensione di servizi lungo l'A22.

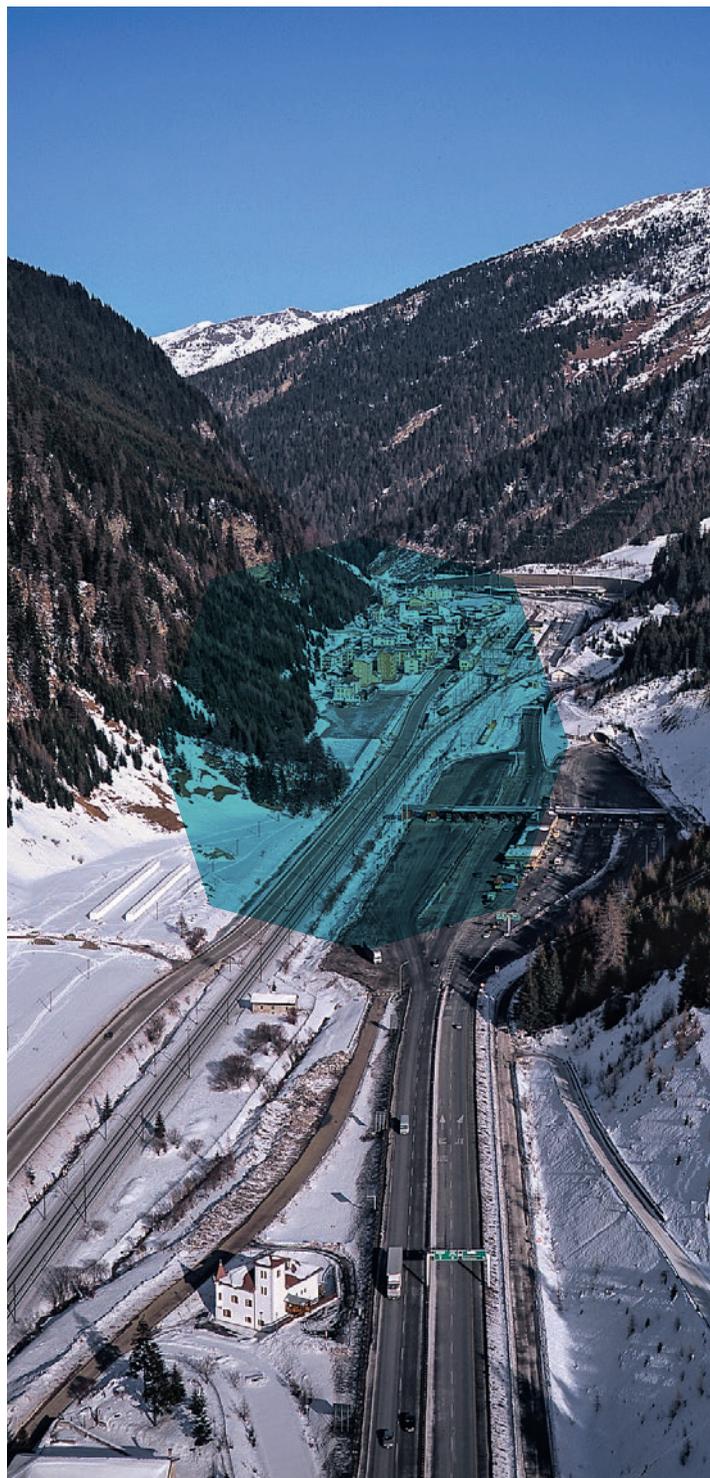
1.6.4 / SERVIZIO INVERNALE

Per assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità durante il periodo invernale, Autostrada del Brennero effettua costanti attività di controllo dello stato del manto stradale, grazie anche ai dati rilevati in tempo reale dalle 25 centraline meteo presenti lungo la tratta, e attività di prevenzione della formazione di ghiaccio e di sgombero neve avvalendosi anche di ditte esterne. Presso i CSA e alcune stazioni autostradali sono presenti strutture per lo stoccaggio e la conservazione dei fondenti salini antighiaccio, dei mezzi e delle attrezzature idonee per le attività di manutenzione invernale quali: spargitori di prodotti anticongelanti, lame sgombero neve e frese.

1.6.5 / CONSIGLI PER IL VIAGGIO

In caso di previsioni di traffico intenso*, con rischio di lunghi incolonnamenti, o condizioni meteorologiche particolarmente critiche (pioggia e/o nevicata intensa e prolungata) è consigliabile rinviare le partenze o, se costretti a causa di inderogabili necessità, prevedere delle soste intermedie e munirsi di bevande e viveri a bordo. Prestare particolare attenzione ai veicoli in transito durante le fasi di decelerazione e accelerazione lungo gli svincoli delle stazioni autostradali, aree di servizio e piazzole di sosta. Alla prima avisaglia di stanchezza fermarsi presso un'area di servizio. Rispettare i limiti di velocità tenendo conto del traffico, della visibilità e di eventuali lavori in corso. Mantenere le distanze di sicurezza dai veicoli che precedono, allacciarsi le cinture di sicurezza, evitare di bere alcolici. Ridurre la velocità in caso di nebbia, neve, ghiaccio, pioggia e vento.

* Per maggiori informazioni si rimanda alla consultazione del sito www.autobrennero.it



1.7 I SERVIZI

1.7.1 / CENTRO SERVIZI

I Centro Servizi di Autostrada del Brennero sono 6 e sono disposti lungo l'asse nei pressi delle stazioni autostradali. Essi forniscono informazioni riguardanti i prodotti ed i servizi più diffusi e svolgono attività di supporto agli utenti relativamente alle diverse tipologie di pagamento del pedaggio.

Tra i servizi disponibili:

- gestione dei mancati pagamenti
- fatturazione del pedaggio
- richiesta di tessere Viacard a scalare e di conto corrente,
- richiesta e assistenza di Telepass Business e Family
- richiesta di agevolazioni del pedaggio (Brennerpass)
- supporto alle domande degli utenti su aspetti legati al servizio erogato.

Dove si trovano:

- **Centro Servizi di Bressanone** presso la stazione autostradale di Bressanone - Via Brennero, 133 - 39040 Varna (BZ)
tel. 0472.201521 - fax 0472.201486
centro.servizi.bressanone@autobrennero.it
- **Centro Servizi di Bolzano Sud** presso la stazione autostradale di Bolzano Sud - Via E. Mattei - 39100 Bolzano
tel. 0471.922616 - fax 0471.922385
centro.servizi.bz@autobrennero.it
- **Centro Servizi di Trento Nord** presso l'Interporto Doganale Via Innsbruck 23 (piano terra, "Blocco A") - 38121 Roncafort di Gardolo (TN) - tel. 0461.212728 - fax 0461.212779
centro.servizi.tn@autobrennero.it
- **Centro Servizi di Affi** presso la stazione autostradale di Affi Località Canove, 1 - 37010 Affi (VR) - tel. 045.7238030
fax 045.6283413 - centro.servizi.affi@autobrennero.it
- **Centro Servizi di Mantova Nord** - presso la stazione autostradale di Mantova Nord - Località Mottella San Giorgio di Mantova (MN) - tel. 0376.270689
fax 0376.271594 centro.servizi.mn@autobrennero.it
- **Centro Servizi di Carpi** presso la stazione autostradale di Carpi Via C. Tarabini, 1 - 42012 Carpi (MO) - tel. 059.668253
fax 059.664805 - centro.servizi.carpi@autobrennero.it

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì continuato dalle 8.00 alle 18.00 - sabato continuato dalle 8.00 alle 16.00 - domenica e giorni festivi: chiuso.



1.7.2 / AREE DI SERVIZIO

Le aree di servizio lungo l'A22 sono 22, undici per ogni senso di marcia e la loro funzione è quella di assicurare rifornimenti, ristoro e relax agli utenti, principi base per una guida sicura. La Società sta ultimando l'espletamento delle gare per l'individuazione dei nuovi affidatari secondo i protocolli previsti dal MIT (Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti). Autostrada del Brennero effettua costantemente controlli nei confronti dei gestori oil e non oil che hanno in gestione l'area di servizio, per la parte di loro competenza.

In particolare, la Società vigila sullo stato di funzionamento dei macchinari e degli impianti, sull'osservanza degli adempimenti contrattuali, sul trattamento riservato all'utenza da parte dei gestori, sui prezzi praticati e sui livelli di servizio in genere, nonché sul rispetto delle normative igienico-sanitarie vigenti. Se Autostrada del Brennero dovesse riscontrare mancanze o disservizi, provvederà a disporre idonee misure correttive, applicando, nei casi contrattualmente previsti, le correlate penali.

KM	AREA DI SERVIZIO	CARR.	Benzina Gasolio	Gpl	Metano	Bar	Ristoranti	Servizi Disabili	Baby Room*
20+000	Trens Est	N	APS fuel			Sirio		✓	
20+000	Trens Ovest	S	APS fuel			Sirio		✓	
41+700	Plose Est	N	APS fuel			Sarni	✓	✓	
41+900	Plose Ovest	S	Q8			Sarni	✓	✓	
63+600	Isarco Est	N	ENI			Sirio		✓	
68+800	Sciliar Ovest	S	Anonima Petroli Italiana			Sirio		✓	✓
95+900	Laimburg Est	N	Salvetti Rete			Autogrill	✓	✓	✓
98+800	Laimburg Ovest	S	Italiana Petroli			Autogrill		✓	
129+000	Paganella Est	N	ENI	✓		Hermes		✓	
129+000	Paganella Ovest	S	ENI	✓		Hermes	✓	✓	✓
159+700	Nogaredo Est	N	Q8		✓	Hermes		✓	
159+700	Nogaredo Ovest	S	Q8		✓	Hermes		✓	
187+000	Adige Est	N	Gruppo Mucci			Autogrill		✓	
187+400	Adige Ovest	S	Gruppo Mucci	✓		Autogrill	✓	✓	
208+000	Garda Est	N	Tamoil			Hermes	✓	✓	✓
208+000	Garda Ovest	S	Tamoil			Sarni	✓	✓	
240+800	Povegliano Est	N	Salvetti Rete	✓		Salvetti Rete		✓	
240+800	Povegliano Ovest	S	Salvetti Rete	✓		Autogrill	✓	✓	
267+900	Po est	N	IES			Autogrill	✓	✓	
268+600	Po ovest	S	IES			Gustofast	✓	✓	
309+000	Campogalliano est	N	ENI	✓	✓	Hermes	✓	✓	
309+000	Campogalliano ovest	S	ENI	✓	✓	Chef Express	✓	✓	✓

* la baby room si compone di fasciatoio, lavandino, water baby.

KM	AREA DI SERVIZIO	CARR.	Fasciatoio	Docce	Area Pic Nic	Area Giochi	Area Camper	Parcheggi Leggeri	Parcheggi Pesanti
20+000	Trens Est	N	✓		✓			20	10
20+000	Trens Ovest	S	✓		✓			10	5
41+700	Plose Est	N	✓	✓	✓		✓	50	12
41+900	Plose Ovest	S	✓		✓		✓	32	11
63+600	Isarco Est	N	✓	✓	✓			13	5
68+800	Sciliar Ovest	S		✓				14	6
95+900	Laimburg Est	N		✓			✓	70	7
98+800	Laimburg Ovest	S	✓	✓	✓		✓	39	14
129+000	Paganella Est	N	✓		✓			131	36
129+000	Paganella Ovest	S		✓	✓	✓		70	27
159+700	Nogaredo Est	N	✓				✓	35	4
159+700	Nogaredo Ovest	S	✓	✓	✓	✓		33	12
187+000	Adige Est	N	✓	✓	✓		✓	21	15
187+400	Adige Ovest	S	✓	✓			✓	72	9
208+000	Garda Est	N		✓	✓		✓	60	19
208+000	Garda Ovest	S	✓		✓		✓	27	12
240+800	Povegliano Est	N	✓		✓		✓	30	11
240+800	Povegliano Ovest	S	✓	✓	✓			26	20
267+900	Po est	N	✓	✓	✓		✓	70	16
268+600	Po ovest	S	✓	✓	✓	✓	✓	62	14
309+000	Campogalliano est	N	✓	✓	✓		✓	53	25
309+000	Campogalliano ovest	S		✓	✓	✓	✓	98	108



KM	AREA DI SERVIZIO	Carr.								Telecamere**	
			Parcheggi Bus	Bancomat	Fax	Vignetta	Go-Box	Monitor	Oil	Non Oil	
20+000	Trens Est	N	3		✓	✓		✓			
20+000	Trens Ovest	S	1		✓			✓			
41+700	Plose Est	N	2		✓	✓		✓	✓	✓	
41+900	Plose Ovest	S	2		✓			✓	✓	✓	
63+600	Isarco Est	N	2		✓	✓	✓	✓			
68+800	Sciliar Ovest	S	0		✓			✓	✓		
95+900	Laimburg Est	N	2		✓			✓	✓	✓	
98+800	Laimburg Ovest	S	2		✓			✓		✓	
129+000	Paganella Est	N	5		✓			✓		✓	
129+000	Paganella Ovest	S	5		✓			✓		✓	
159+700	Nogaredo Est	N	2		✓			✓	✓	✓	
159+700	Nogaredo Ovest	S	1		✓			✓	✓	✓	
187+000	Adige Est	N	0		✓			✓	✓	✓	
187+400	Adige Ovest	S	2		✓			✓	✓	✓	
208+000	Garda Est	N	3	✓	✓			✓	✓	✓	
208+000	Garda Ovest	S	0		✓			✓	✓		
240+800	Povegliano Est	N	1		✓			✓		✓	
240+800	Povegliano Ovest	S	1		✓			✓		✓	
267+900	Po est	N	2		✓			✓		✓	
268+600	Po ovest	S	1		✓			✓		✓	
309+000	Campogalliano est	N	2		✓			✓		✓	
309+000	Campogalliano ovest	S	2		✓			✓		✓	

** Le telecamere non sono di proprietà della Società Autostrada del Brennero e l'utilizzo delle immagini è ad uso esclusivo dei Gestori delle Aree di Servizio.



Le segnalazioni e osservazioni degli utenti contribuiscono sia alla valutazione della qualità del servizio erogato, sia alla definizione di opportune azioni correttive. Eventuali segnalazioni sulla qualità offerta dalle Aree di Servizio potranno essere inoltrate al seguente indirizzo e-mail:

relazioni.esterne@autobrennero.it.

Per maggiori informazioni si rimanda al sito internet

www.autobrennero.it.



Area di servizio con defibrillatore

Ogni anno, in Italia, si registrano circa 60.000 decessi a causa di arresto cardiaco (dati Eurostat). Un intervento di primo soccorso, rapido ed adeguato, può ridurre fino al 30% questa tipologia di decessi e in questo senso, la disponibilità di defibrillatori automatici (DAE) risulta estremamente utile. Autostrada del Brennero, da sempre impegnata sul fronte della prevenzione e della sicurezza, ha dato vita al progetto "Area di servizio Cardio-protetta", che preveda la presenza, a partire dal secondo semestre 2018, negli spazi esterni di ogni area di servizio dell'A22, in quella dell'area del Plessi Museum, presso l'Autoporto di Sadobre e l'Autoparco di Rovereto Sud, di una colonnina dotata di un apparato di defibrillazione (DAE). Il progetto coinvolge come partner la Polizia Stradale, gli operatori in servizio sull'Autostrada del Brennero ed i Gestori delle aree di servizio con il proprio personale, tutti adeguatamente formati.

1.7.3 / AREA DI SOSTA MUSEALE "PLESSI MUSEUM"

Il Plessi Museum si trova vicino al confine del Brennero, luogo in cui un tempo sorgeva la dogana e rappresenta il primo esempio di spazio museale in autostrada. La struttura, ampia 2.500 m², è una grande teca di cristallo sovrastata da un'ampia copertura di legno e acciaio Cor-ten. Ospita al suo interno una sede espositiva permanente dedicata all'arte di Fabrizio Plessi, uno dei maestri italiani più apprezzati e conosciuti a livello internazionale. Al suo interno si trova anche una sala conferenze attrezzata e disponibile per convegni, incontri culturali e istituzionali, oltre ad un moderno e accogliente punto ristoro.

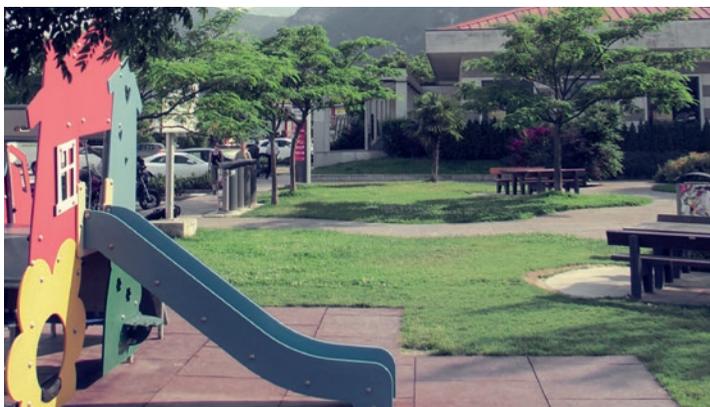


1.7.4 / PARCHEGGI PER VEICOLI LEGGERI

Autostrada del Brennero si fa carico di rispondere all'esigenza dei propri utenti di sostare presso le stazioni autostradali. Le aree di parcheggio per veicoli leggeri favoriscono l'ottimizzazione dell'uso dei mezzi contribuendo a ridurre il tasso d'inquinamento atmosferico ed acustico.

Numero parcheggi presso le stazioni autostradali:

Vipiteno (n.46) - Bressanone (n.136) - Chiusa (n.68)
 Bolzano nord (n.11) - Bolzano sud (n.23) - Egna-Ora-Termino (n.41) - S. Michele all'Adige (n.21) - Trento sud (n.160) - Rovereto nord (n.61) - Rovereto sud (n.203)
 - Ala-Avio (n.26) - Affi (n.85) - Verona nord (n.156)
 Nogarole Rocca (n.71) - Mantova nord (n. 97) - Mantova sud (n.101) - Pegognaga (n.32) Reggiolo Rolo (n. 76) Carpi (n.93) - Campogalliano (n.109)



1.7.5 / AREE DI SOSTA PER MEZZI PESANTI

Viste le disposizioni in materia di tutela degli autisti addetti al trasporto merci (Reg. CE 561/2006 in vigore dal 2007) che impongono periodi di guida alternati a periodi di sosta obbligatoria, Autostrada del Brennero offre lungo il proprio asse diverse tipologie di aree di sosta dedicate, così come di seguito espresse:

KM	PARCHEGGIO	CARR.	N. STALLI	Benzina Gasolio	Bar/ Distr. Automatici	Ristoranti	Prodotti tipici	Servizi e servizi disabili	Docce	Area Camper
----	------------	-------	-----------	-----------------	------------------------	------------	-----------------	----------------------------	-------	-------------

AUTOPORTI

15+700	Autoparco Sadobre	USCITA A22 - Brennero -	250	✓	✓	✓		✓	✓	✓
--------	-------------------	-------------------------	-----	---	---	---	--	---	---	---

PARCHEGGI PER LA SOLA SOSTA DI VEICOLI PESANTI

1+800	Brennero (Casa Lupo)	accessibile da entrambe le carreggiate	44							
85+327	Bolzano Sud (Firmian)	USCITA A22 Bolzano Sud	76					✓		
131+739	Trento Nord (Interporto)	USCITA A22 Trento Nord	255		✓			✓		
166+739	Rovereto Sud	USCITA A22 Rovereto Sud	96		✓			✓	✓	

PARCHEGGI PER LA SOSTA DI VEICOLI PESANTI ALL'INTERNO DELLE AREE DI SERVIZIO

1+300	Passo Del Brennero (Plessi Museum)	USCITA A22 Brennero	27 nord 74 sud		✓		✓	✓	✓	✓
129+913	Paganella Est	presso l'AdS in carr. NORD	35	✓	✓		✓	✓	✓	
129+000	Paganella Ovest	presso l'AdS in carr. SUD	26	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
309+076	Campogalliano Ovest	presso l'AdS in carr. SUD	108	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

LEGENDA:

 **DEICING:** servizio di rimozione di neve e ghiaccio

 Servizio di rifornimento autovetture ad idrogeno



KM	PARCHEGGIO	CARR.	N. STALLI	Colonnine Camion Frigo	Colonnine Mezzi Elettrici	Area Pic Nic	Banco-mat	Telecamere	Impianto d'allarme	Servizi Aggiuntivi
----	------------	-------	-----------	------------------------	---------------------------	--------------	-----------	------------	--------------------	--------------------

AUTOPORTI

15+700	Autoparco Sadobre	USCITA A22 - Brennero -	250	✓			✓	✓	✓	✓
--------	-------------------	-------------------------	-----	---	--	--	---	---	---	---

PARCHEGGI PER LA SOLA SOSTA DI VEICOLI PESANTI

1+800	Brennero (Casa Lupo)	accessibile da entrambe le carreggiate	44							
85+327	Bolzano Sud (Firmian)	USCITA A22 Bolzano Sud	76							
131+739	Trento Nord (Interporto)	USCITA A22 Trento Nord	255	✓				✓	✓	
166+739	Rovereto Sud	USCITA A22 Rovereto Sud	96					✓		

PARCHEGGI PER LA SOSTA DI VEICOLI PESANTI ALL'INTERNO DELLE AREE DI SERVIZIO

1+300	Passo Del Brennero (Plessi Museum)	USCITA A22 Brennero	27 nord 74 sud	✓	✓				presso area ricarica TESLA	
129+913	Paganella Est	presso l'AdS in carr. NORD	35				✓			
129+000	Paganella Ovest	presso l'AdS in carr. SUD	26				✓			
309+076	Campogalliano Ovest	presso l'AdS in carr. SUD	108				✓		✓	

LEGENDA:

 **AREA MUSEALE:** struttura architettonica innovativa che ospita al suo interno una sede espositiva dedicata all'arte di Fabrizio Plessi, uno dei maestri italiani più apprezzati e conosciuti a livello internazionale. Al suo interno sono inoltre presenti un punto di ristoro (bar) ed una sala conferenze.

1.8 LA SICUREZZA

1.8.1 / INFRASTRUTTURA

Pavimentazione

Per circa 289 km la pavimentazione in A22 è di tipo drenante e fonoassorbente. I restanti 25 km circa, relativi ad alcune Opere d'Arte e tratti nella zona tra Vipiteno e Brennero, sono caratterizzati da una pavimentazione speciale Antiskid (SMA); essa garantisce prestazioni simili all'asfalto drenante e allo stesso tempo protegge e permette una resa ottimale dei fondenti salini, un utilizzo minore degli stessi e una salvaguardia dell'infrastruttura sottostante.

Tali pavimentazioni permettono la riduzione della rumorosità dovuta al rotolamento degli pneumatici sull'asfalto, dei fenomeni di aquaplaning e dell'effetto spray. Le loro caratteristiche di aderenza e macrorugosità mantengono un elevato standard di sicurezza anche in condizioni di meteo avverse.

Barriere di sicurezza

Le barriere di sicurezza lungo l'A22 sono in acciaio Cor-ten, una pregiata e resistente lega (composta da carbonio, manganese, silicio, fosforo, zolfo, nichel, cromo e rame) che, esposta agli agenti atmosferici, si ossida. La patina, un film ruggine omogeneo e resistente, protegge l'acciaio sottostante dalla corrosione, ben uniformandosi ai colori del paesaggio circostante. Attualmente tutte le tipologie di sicurvia installate sono certificate presso i laboratori L.I.E.R. di Lione (Francia) e AISICO di Roma e dispongono della marcatura CE.

Allargamento della corsia di emergenza

A seguito della riqualificazione delle barriere di sicurezza sullo spartitraffico centrale e del risanamento di alcuni ponti, Autostrada del Brennero ha ampliato la carreggiata autostradale così da permettere un allargamento della corsia di emergenza a 3,50 m nonché l'utilizzo di quest'ultima, al bisogno, quale corsia dinamica.

Piazzole di sosta per le emergenze

Per incrementare lo standard di sicurezza, Autostrada del Brennero ha realizzato ad oggi 427 piazzole di sosta per le emergenze, prevedendone ulteriori per i prossimi anni. E' vietato sostare in tali piazzole oltre il tempo necessario alla risoluzione dell'emergenza stessa.





Colonnine SOS

Sono installate ogni 1500 m circa lungo la corsia di emergenza. Ogni colonnina è dotata di tre pulsanti che consentono di richiedere rispettivamente il soccorso sanitario, meccanico, o l'intervento dei Vigili del Fuoco e permettono inoltre, attraverso un interfono, di comunicare direttamente con il CAU. La chiamata di soccorso tramite colonnina permette un'immediata geolocalizzazione da parte dell'operatore che gestisce l'emergenza, riducendo i tempi di intervento.

Illuminazione

In tutti gli svincoli e gallerie autostradali sono presenti gli impianti di illuminazione. Per migliorare la visibilità nelle gallerie di recente ristrutturazione sono state utilizzate nuove tecniche quali i corpi illuminanti a Led, oltre alla verniciatura in bianco delle pareti e all'applicazione di pannelli porcellanati. Inoltre, per aumentare la sicurezza, si è provveduto all'installazione di ulteriori sistemi di segnalazione quali: Led dedicati alla guida luminosa e pannelli con retroilluminazione a Led a tre figure dinamiche indicanti la direzione della via di fuga e la distanza, guida luminosa di ausilio all'evacuazione.

Impianto rilevamento e guida luminosa nella nebbia

L'impianto, che si estende da Affi a Modena (106 km), è costituito da una guida ottica luminosa a lampade Led e di sensori per il rilevamento nebbia e luminosità. In caso di scarsa visibilità, il sistema attiva automaticamente il corrispondente tratto di impianto con l'accensione delle lampade che varia di intensità in funzione della visibilità. In caso di pericolo è possibile attivare la modalità con lampeggio sincronizzato di tutte le lampade nel tratto interessato dall'evento.



Segnaletica

Segnaletica verticale: al fine di garantire la perfetta visibilità dei segnali sia di giorno, sia di notte, la Società utilizza esclusivamente una pellicola di alta qualità di rifrangenza di classe 2 superiore. Segnaletica orizzontale: i materiali impiegati per la realizzazione delle strisce segnaletiche sono vernici a solvente, termospruzzati plastici e laminati elastoplastici.

Per garantire il rispetto dello standard prestazionale dei materiali impiegati, la Società effettua periodici controlli sia avvalendosi di laboratori specializzati sia utilizzando proprie apparecchiature.

Reti di recinzione

Lungo l'intera tratta autostradale è installata una recinzione metallica a salvaguardia del nastro stradale e delle sue pertinenze. In funzione della tipologia del tracciato (rilevato, trincea, cavalcavia, ponti, viadotti, ecc.) che può intersecare aperta campagna, strade, linee ferroviarie, centri abitati, ecc., l'altezza della rete può essere di m 1,20 o di m 1,90.

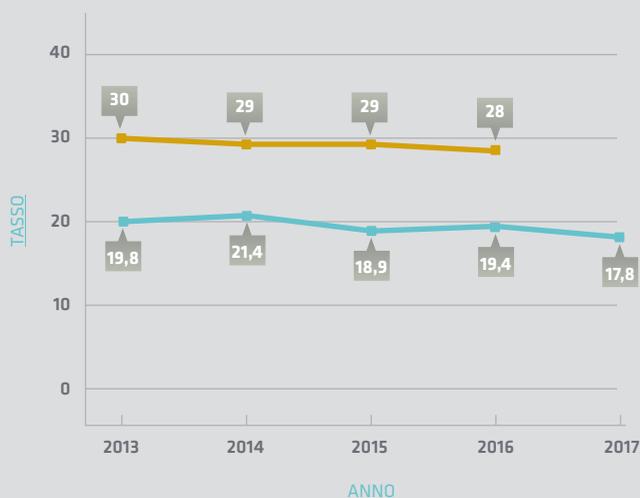
Al fine di garantire un più elevato standard di sicurezza è in corso un appalto per la sostituzione della rete di recinzione di altezza m 1,20 con quella di altezza m 1,90 nei tratti dove vi è il maggior rischio di attraversamento di animali selvatici.

1.8.2 / INCIDENTALITÀ

Autostrada del Brennero pianifica costantemente ed esegue interventi di manutenzione e studia nuove tecnologie applicate all'infrastruttura e all'impiantistica; il tutto è finalizzato non solo all'ottimizzazione dei livelli di servizio, ma soprattutto al miglioramento della sicurezza stradale, come è rilevabile dai dati di incidentalità sotto riportati:

TASSO INCIDENTALITÀ GLOBALE

(n° su 100 milioni di veicoli - km)



- Tasso incidentali globale (TIG) A22
- TIG Media Autostradale Nazionale

Riduzione del tasso di incidentalità globale rispetto al 1999 del 63,5% (il tasso di incidentalità si calcola rapportando il numero degli incidenti a 100000000 di km percorsi);

Riduzione del tasso di incidentalità con esito mortale rispetto al 1999 del 69,5%.

1.8.3 / AUSILIARI DELLA VIABILITÀ

In A22 il servizio di assistenza agli utenti è svolto prevalentemente dagli Ausiliari della Viabilità che operano 24/7 per 365 giorni all'anno. Il loro compito è quello di vigilare, controllare, intervenire in caso di incidenti senza feriti e segnalare eventuali turbative. Sono inoltre di supporto alla Polizia Stradale per una più efficace e completa funzione di salvaguardia della sicurezza. Attualmente lungo l'Autostrada del Brennero operano 84 Ausiliari, divisi in 6 CSA (Centri per la Sicurezza Autostradale) dislocati lungo il tracciato, all'interno dei quali vi sono anche squadre di addetti alla manutenzione, presenti o reperibili, sempre pronti ad intervenire, per affiancare gli Ausiliari in caso di necessità. Gli Ausiliari della Viabilità hanno in dotazione furgoni allestiti con attrezzature di pronto intervento e con pannelli a messaggio variabile in grado di dare informazioni agli utenti in transito.



1.8.4 / POLIZIA STRADALE



Alla Polizia Stradale compete la vigilanza ed il controllo della sicurezza della circolazione, la prevenzione e l'accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale, la rilevazione degli incidenti stradali, la predisposizione e l'esecuzione dei servizi diretti a regolare il traffico, nonché la repressione dei reati commessi lungo l'arteria autostradale. L'attività della Polizia Stradale è caratterizzata dalla rapidità ed efficienza di intervento ai fini della sicurezza e della fluidità del traffico autostradale. Il servizio di Polizia Stradale in autostrada è assicurato da unità operative dipendenti da Sottosezioni territoriali. Il servizio di pattugliamento viene svolto 24/7 per 365 giorni all'anno, su percorsi brevi e con passaggi frequenti in ogni punto del tracciato. Le pattuglie sono coordinate dal Centro Operativo Autostradale di Trento (COA) raggiungibile al numero **0461 212992** o via pec: coa.tn@pecps.poliziadistato.it. L'utente può contattare il **Numero Unico Emergenza 112**, ove attivo, in caso di richieste per assistenza o incidenti.

L'utente può trovarsi nella necessità di ottenere informazioni e/o dati relativamente ad incidenti verificatisi in autostrada e nei quali è rimasto coinvolto. In tal caso potrà rivolgersi agli uffici di Polizia Stradale territorialmente competenti, così come di seguito indicato:

Sottosezione Autostradale di Vipiteno

competenza: dal confine alla Stazione di Egna/Ora
Tel. 0472 761711

sottosezpolstrada.vipiteno.bz@pecps.poliziadistato.it

Sottosezione Autostradale di Trento

competenza: dalla stazione di Egna/Ora a quella di Affi/Lago di Garda sud - Tel. 0461.212590

sottosezpolstrada.tn@pecps.poliziadistato.it

Sottosezione Autostradale di Verona Sud

competenza: dalla stazione di Affi/Lago di Garda sud a quella di Pegognaga - Tel. 045.9214211

sottosezpolstrada.veronasud.vr@pecps.poliziadistato.it

Sottosezione Autostradale Modena Nord

competenza: dalla stazione di Pegognaga all'innesto con l'autostrada A1 - Tel. 059.381911

sottosezpolstrada.modenanord.mo@pecps.poliziadistato.it

1.8.5 / GESTIONE DELLE EMERGENZE

NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA



CENTRO ASSISTENZA UTENTI

Numero verde 800.279940
o i numeri 0461.980085 - 0461.212851

Centro operativo autostradale: 0461 212992

Soccorso sanitario: 118

Vigili del Fuoco: 115

Polizia Stradale: 113

Numero unico emergenza (ove attivo): 112

Come comportarsi in caso di emergenza

In caso di emergenza, ossia per avarie del veicolo o per malessere del conducente o del passeggero, raggiungere la piazzola di sosta più vicina. Una volta indossato il giubbotto rifrangente, scendere dalla vettura dalla parte opposta al traffico veicolare, esporre la segnaletica provvisoria (triangolo) come previsto dal Codice della Strada e chiamare i soccorsi. In galleria è indispensabile valutare bene la situazione prima di agire. Se possibile, proseguire con il veicolo ed uscire dalla galleria. Una volta fuori, chiamare i soccorsi. Se non è possibile proseguire, fermare il veicolo sul lato destro della carreggiata (non effettuate inversioni o retromarcia!), accendere le luci d'emergenza, spegnere il motore lasciando le chiavi inserite ed indossare il giubbotto rifrangente. In caso di fumo cercare i rilevatori luminosi che vi condurranno all'uscita di sicurezza della galleria. Appena possibile avvertire i soccorsi. Per permettere un intervento veloce ed efficace dei soccorsi l'utente deve descrivere:

- la tipologia di richiesta (assistenza, incidente, soccorso meccanico, soccorso sanitario, ecc.);
- la direzione di percorrenza e la localizzazione più esatta possibile del luogo in cui si trova, utilizzando:
 - i cartelli distanziometrici indicanti la progressiva chilometrica (cartelli su fondo verde nello spartitraffico) e le centinaia di metri in numero romano (cartello bianco su scurvia centrale);
 - cartelli riportanti il nome dei viadotti e delle gallerie;
 - cartelli a fondo marrone con il numero identificativo dei cavalcavia ed il riquadro verde A22, installati in corrispondenza degli stessi.



Soccorso meccanico

Il servizio di soccorso è svolto tramite le seguenti officine convenzionate che svolgono servizio 24/7 per 365 giorni all'anno:

- **ACI Global S.p.A.** (tel. 803116);
- **Europ Assistance VAI S.p.A.** (tel. 803803).
- **IMA Automotive Service** (tel. 800108510)

Il loro servizio consiste: nella rimozione dall'autostrada di veicoli fermi per avaria o incidente in interventi in loco che possono essere eseguiti con le attrezzature e le dotazioni di bordo dei carri di soccorso.



Soccorso Sanitario

Tutte le richieste telefoniche di urgenza ed emergenza sanitaria, oltre ad essere inoltrate attraverso il numero unico gratuito 118 ed il numero unico di emergenza 112, ove attivo, possono essere trasmesse anche tramite il CAU. In caso di chiamata al soccorso sanitario è indispensabile fornire all'operatore tutte le informazioni possibili per poter definire il grado di criticità e complessità dell'evento accaduto e poter quindi attivare l'intervento più idoneo utilizzando tutte le risorse a disposizione (ambulanze, elisoccorso, ecc.).



Vigili del fuoco

I Vigili del Fuoco provvedono all'espletamento di molteplici funzioni di soccorso in caso di incidenti stradali con o senza sversamenti di sostanze chimiche pericolose, incendi, inquinamenti ambientali, franamenti e/o alluvioni che interessano l'autostrada e le sue pertinenze. Tutte le richieste telefoniche di urgenza possono essere trasmesse al numero unico gratuito 115 ed il numero unico di emergenza 112, ove attivo.



Assistenza in caso di incolonnamenti

In caso di incolonnamenti per blocchi della circolazione autostradale con attese presumibili superiori alle tre ore, viene attivato un servizio di assistenza all'utente svolto attraverso unità operative di soccorso della Croce Bianca, Croce Rossa e dei Vigili del Fuoco Volontari. Il personale garantisce una capillare informazione all'utenza con aggiornamenti in tempo reale e la distribuzione di generi di prima necessità.



1.8.6 / NUOVI OBIETTIVI

Progetto Ursa Major 2

Il progetto Ursa Major 2 (UM 2) è un progetto cofinanziato dalla Commissione europea della durata di 5 anni (2014-2018) relativo all'implementazione di Information Technology System (ITS) finalizzati al miglioramento della gestione del traffico stradale su scala europea. Autostrada del Brennero vi partecipa con 3 diverse attività.

- Realizzazione di un centro di controllo per mezzi pesanti in corrispondenza della barriera autostradale di Vipiteno (BZ).
- L'aggiornamento dell'attrezzatura hardware e software del sistema di rilevamento automatico degli incidenti (AID - Automatic Incident Detection) installato nelle gallerie dell'A22 più lunghe di 500 m (Brennero, Fortezza, Virgolo e Piedicastello) e l'installazione di nuove telecamere lungo l'autostrada.
- L'implementazione di informazioni meteo lungo l'A22: l'obiettivo è quello di avere una stazione meteorologica fissa ogni 10 km e di installare sensori meteo mobili sui furgoni degli Ausiliari alla Viabilità per rilevare le condizioni della pavimentazione, soprattutto nel periodo invernale e ottimizzare la quantità di fondenti salini da utilizzare, limitando in tal modo l'impatto ambientale.

Progetto Ursa Major Neo

Il progetto URSA MAJOR Neo (UMneo) prosegue lo sviluppo di servizi ITS per migliorare il traffico merci sulla rete stradale TEN-T lungo i corridoi core CEF RHINE-ALPS e SCANMED, collegando i porti del mare del Nord, con i porti mediterranei fino in Sicilia, affrontando anche l'aspetto intermodale del trasporto. Pertanto, il gruppo dei partner (implementing bodies) in UMneo è stato ampliato per includere i nodi urbani ed in particolare gli operatori portuali e di hub ferroviari.



Le attività specifiche che Autostrada del Brennero implementerà nell'ambito del progetto sono:

- Sviluppo di un'App per informare i conducenti di mezzi pesanti sulla disponibilità di stalli liberi presso le aree di sosta lungo l'A22;
- Installazione di 5 nuove colonnine di ricarica per i gruppi frigo di mezzi pesanti presso il parcheggio di Rovereto sud;
- Installazione di nuovi pannelli a messaggio variabile in corrispondenza di 6 accessi autostradali: Bolzano sud (2 PMV), Verona nord, Mantova sud, Reggiolo Rolo e Carpi;
- Predisposizione di un nuovo sistema di disaster recovery del Centro Assistenza Utenza (CAU) attraverso la creazione di una piccola centrale operativa presso il Centro per la Sicurezza Autostradale di San Michele all'Adige (TN), con funzionalità piena per quanto riguarda la gestione del traffico e funzionalità minima per quanto riguarda la gestione delle informazioni. Presso il Centro Assistenza Utenza di Trento sarà inoltre installato un nuovo video server per raccogliere le immagini dalle apparecchiature di periferia e renderle accessibili in diversi formati, a beneficio di molteplici apparecchiature (tablet, smartphone, NVR e così via).



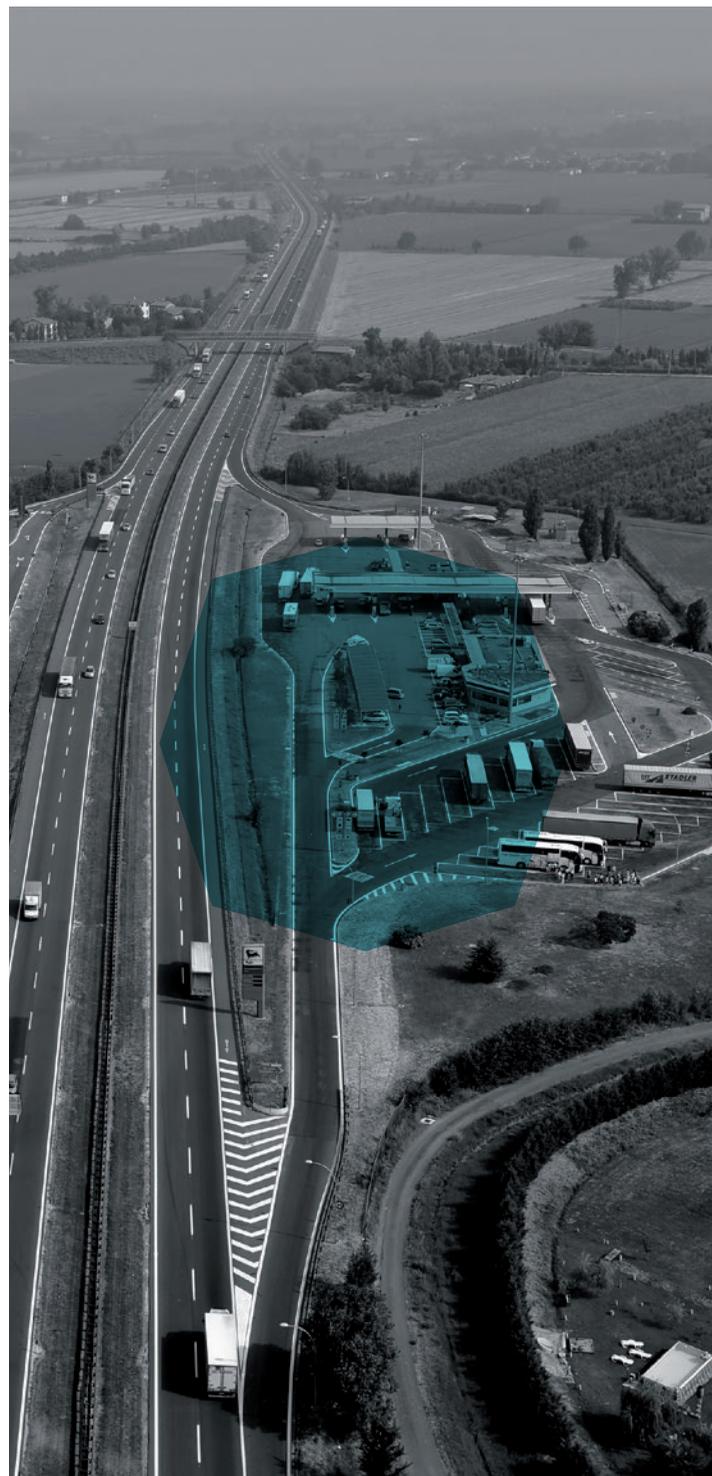
C-Roads Italy (2017-2020)

Nel prossimo futuro i veicoli interagiranno direttamente tra loro e con l'infrastruttura stradale. Questa interazione è l'oggetto dei sistemi di trasporto intelligenti cooperativi (C-ITS) che dovrebbero migliorare notevolmente la sicurezza stradale e l'efficienza del traffico, aiutando il conducente a prendere le giuste decisioni e ad adattarsi alla situazione.

C-ROADS ITALY prevede di testare una serie di applicazioni cooperative lungo l'A22, ma anche lungo dei tratti autostradali di CAV e Autovie Venete, come raccomandato dalla Piattaforma C-ITS. Nell'ambito del progetto verranno anche testate, rispettivamente da CRF e da IVECO, due applicazioni specifiche: l'Highway Chauffeur e il Truck Platooning. Questo implica l'adeguamento dell'infrastruttura e l'integrazione dei servizi C-ITS V2I (veicolo/infrastruttura) e delle informazioni V2V (veicolo/veicolo) con le strategie di controllo dei veicoli. Tutte le applicazioni verranno testate anche a livello transfrontaliero con l'Austria al fine di verificare l'interoperabilità dei sistemi.

Progetto SAFESTRIP

Il progetto SAFESTRIP, promosso nell'ambito del programma Horizon2020 e della durata di 3 anni (fino al 2019) prevede l'incremento delle applicazioni dei sistemi cooperativi (C-ITS) in ambito stradale con l'ideazione di strisce intelligenti, ossia comprensive di micro/nano sensori, da applicare sulla pavimentazione a beneficio dell'utente finale (sicurezza alla guida) e dell'operatore stradale (stato pavimentazione, manutenzione). Il sistema, che permetterà di garantire una comunicazione V2I (veicolo-infrastruttura), verrà testato in Spagna, Francia, Grecia ed Italia. Uno dei test sites italiani sarà ospitato da Autostrada del Brennero.

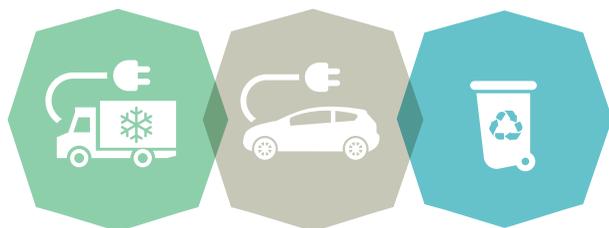


1.9 LA SOSTENIBILITÀ

1.9.1 / INVESTIMENTI IN CAMPO ENERGETICO E AMBIENTALE

La Società è impegnata in molte iniziative ed attività rivolte all'utilizzo di fonti di energia alternative, alla prevenzione dell'inquinamento ed in generale alla protezione e valorizzazione dell'ambiente quali ad esempio:

- sperimentazione di fonti energetiche rinnovabili e sostenibili (fotovoltaico e microeolico) a servizio degli impianti ITS (Intelligent Transport System) presso alcuni siti tecnici presso i quali si sperimentano l'impiego dell'idrogeno e delle fuel cells;
- realizzazione di nuovi impianti di distribuzione del metano per autotrazione presso alcune aree di servizio;
- posizionamento di colonnine per l'erogazione di energia elettrica a ricarica rapida (a marchio Tesla e una multistandard) per i mezzi leggeri ed altre a servizio dei mezzi pesanti dotati di generatore elettrico per il mantenimento del ciclo del freddo;
- smaltimento differenziato dei rifiuti provenienti dalle attività lavorative e/o raccolti presso le aree di servizio;
- installazione di barriere antirumore tradizionali e fotovoltaiche;
- installazione di impianti fotovoltaici sulle coperture degli edifici;
- manutenzione ordinaria delle pavimentazioni drenanti fonoassorbenti; sistemazione e valorizzazione paesaggistica delle aree a verde presenti presso le stazioni autostradali e le aree di servizio.



1.9.2 / ENERGIE RINNOVABILI

Idrogeno

Nel 2014 è stato inaugurato a Bolzano Sud il primo impianto di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno verde, generato cioè con il solo utilizzo di fonti di energia rinnovabile (il sole, il vento e l'acqua, ovvero l'energia fotovoltaica, eolica ed idroelettrica). L'impianto realizzato da Autostrada del Brennero in collaborazione con l'Istituto per Innovazioni Tecnologiche – IIT è in grado di sostituire 525.000 litri di benzina o 440.000 litri di diesel all'anno. A regime, l'impianto, opera di rilievo in materia di mobilità sostenibile, produce 240 normal metri cubi d'idrogeno all'ora, per un totale annuo di oltre 2 milioni di metri cubi di combustibile pulito. La potenza elettrica necessaria per la produzione oraria è calcolata in 1000 kwh di corrente verde idroelettrica; il risparmio in termini ambientali è di oltre 1 milione e 600.000 kg di anidride carbonica non emessa in atmosfera. Obiettivo a lungo termine di Autostrada del Brennero è quella di creare una rete di distribuzione capace di servire tutta l'arteria di competenza, con punti di rifornimento posti ad una distanza non superiore ai 100 km. L'impianto, il primo in Italia su scala industriale, è stato anche concepito come un impianto "dimostrativo", ossia aperto al pubblico attraverso visite guidate: "tecnologia da toccare"; esso, infatti, dispone di aule di formazione e di una sala conferenza. L'obiettivo è favorire la creazione di nuove attività nel settore industriale e lo sviluppo di un ampio know how sull'idrogeno.

**Elettrico**

Autostrada del Brennero sta dotando le proprie aree di servizio di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici. A fine 2017, lungo l'A22, sono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti i sottoelencati punti di ricarica, con colonnine Tesla, universali e compatibili con tutte le case automobilistiche.

MOBILITÀ ELETTRICA: POSIZIONAMENTO COLONNINE

PLESSI MUSEUM KM 1+300	N. 8 COLONNINE Per la ricarica dei veicoli Tesla.
	CHARGER MULTI-STANDARD Che permette la ricarica di due veicoli in contemporanea (1 ac e 1 dc), con 3 connettori standard: ccs combo2 a 50kw, chademo a 50kw, tipo2 fino a 43kw.
	CHARGER AC che permette la ricarica di due veicoli in contemporanea (2 AC), con 2 socket standard Tipo2 fino a 22kW per un veicolo e fino a 11kW per due veicoli
AREA DI SERVIZIO PAGANELLA EST KM 129	CHARGER MULTI-STANDARD Che permette la ricarica di due veicoli in contemporanea (1 ac e 1 dc), con 3 connettori standard: ccs combo2 a 50kw, chademo a 50kw, tipo2 fino a 43kw.
AREA DI SERVIZIO PAGANELLA OVEST KM 129	CHARGER MULTI-STANDARD Che permette la ricarica di due veicoli in contemporanea (1 ac e 1 dc), con 3 connettori standard: ccs combo2 a 50kw, chademo a 50kw, tipo2 fino a 43kw.
	CHARGER AC Che permette la ricarica di due veicoli in contemporanea (2 ac), con 2 socket standard tipo2 fino a 22kw per un veicolo e fino a 11kw per due veicoli.
ESTERNAMENTE ALLA STAZIONE AUTOSTRADALE DI AFFI KM 206+700	8 STALLI Per la ricarica dei veicoli tesla
	CHARGER MULTI-STANDARD Che permette la ricarica di due veicoli in contemporanea (1 ac e 1 dc), con 3 connettori standard: ccs combo2 a 50kw, chademo a 50kw, tipo2 fino a 43kw.

L'utilizzo di energia elettrica riduce dell'85% l'emissione in atmosfera di anidride carbonica. A fine 2017 le colonnine elettriche in A22 hanno effettuato circa 1.900 sessioni di carica, per un totale erogato di 22.000kWh e 49 tonnellate di CO2 in atmosfera in meno.

Presso l'Autoporto Sadobre di Vipiteno e l'Interporto di Trento nord Autostrada del Brennero ha installato colonnine elettriche per l'alimentazione dei generatori dei veicoli a temperatura controllata che trasportano prodotti surgelati, freddi, o a temperatura ambiente. Esse rappresentano un'alternativa sostenibile all'avvio dei generatori diesel durante le soste. Il servizio è gratuito.



Fotovoltaico

Nel 2009 Autostrada del Brennero ha realizzato nel Comune di Isera (TN) una barriera antirumore e fonoassorbente sulla quale sono stati installati 3.944 moduli fotovoltaici. Essa è lunga 1.067 metri e raggiunge i 5,6 metri di altezza riparando il paese dai rumori dell'autostrada e producendo al tempo stesso energia pulita a servizio del territorio. L'opera garantisce in media una produzione di energia elettrica di circa 690.000 kWh all'anno, pari ai consumi domestici di oltre 600 abitanti. Sul fronte della riduzione dell'inquinamento acustico si registrano ottimi risultati sia di giorno, sia di notte: la barriera ha ridotto significativamente il rumore del traffico proveniente dal tracciato autostradale, con un abbattimento fino a 10 dB.



1.9.3 / NUOVI OBIETTIVI

BrennerLEC

Il 16 giugno 2016 la Commissione Europea ha approvato, nell'ambito del Programma LIFE, la proposta di accesso al co-finanziamento per il progetto "Brenner Lower Emissions Corridor - BrennerLEC".

Al progetto partecipano, oltre ad Autostrada del Brennero in qualità di coordinatore, anche le Agenzie per la Protezione dell'Ambiente delle Province di Trento e Bolzano, l'Università di Trento, IDM-Suedtirol e CISMA srl.

L'obiettivo del progetto, che ha una durata di 56 mesi a partire dal 1° settembre 2016, è la creazione di un corridoio ad emissioni ridotte (low emission corridor - LEC) lungo il tratto autostradale dell'A22 in Trentino Alto Adige implementando in via sperimentale sistemi di gestione dinamica del traffico per tutelare la qualità dell'aria e il clima e proteggere dal rumore alcune zone pilota (LEZ - low emission zones). In particolare, l'aspetto innovativo del progetto è quello di dimostrare che anticipare le misure di intervento sulla base di previsioni complessi e accurate porta benefici sia sul fronte ambientale che viabilistico.

Le nuove politiche di gestione del traffico verranno sviluppate e validate nei seguenti tratti di test:

- BLEC-ENV (Bolzano Nord – Rovereto Sud), un tratto di circa 90 km interessato dalla verifica sul campo delle strategie di gestione dinamica della capacità autostradale (tramite riduzione della velocità e attivazione della corsia dinamica in giornate critiche per i flussi di traffico);
- BLEC-AQ (Egna/Ora – San Michele), un tratto di circa 20 km interessato dalla verifica sul campo delle strategie di gestione dinamica del traffico autostradale in funzione della qualità dell'aria;
- BLEC-LEZ, tratto interessato dalla verifica sul campo delle strategie integrate di gestione del traffico in corrispondenza delle aree urbane di Bolzano, Trento e Rovereto.

Nel corso del primo anno di progetto si è realizzata l'infrastruttura necessaria e sono stati effettuati numerosi test lungo il tratto BLEC-AQ e BLEC-ENV. Si è cominciato inoltre a sviluppare la catena modellistica propedeutica all'implementazione proattiva del progetto.



SEZIONE 2

2.1 LA QUALITÀ

2.1.1 / POLITICA E GESTIONE PER LA QUALITÀ

Nel 2003 Autostrada del Brennero ha ottenuto la certificazione integrata UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001. Nel 2007 la Società, a seguito della scadenza dei contratti di concessione precedentemente in essere per la costruzione e gestione delle 22 aree di servizio sull'asse Brennero-Modena, ha assunto la gestione diretta e ciò ha comportato l'acquisizione della responsabilità sulla qualità del servizio erogato e su problematiche ambientali di notevole impatto (bonifiche dei terreni, gestione scarichi, rifiuti, adeguamenti impiantistici, eccetera) con la conseguente esigenza di implementare e monitorare la gestione di detti aspetti anche all'interno del Sistema Integrato Qualità ed Ambiente. Nel 2009 si è svolta la visita iniziale Qualità per le aree di servizio conclusasi positivamente con l'ottenimento della certificazione e a distanza di un anno (maggio 2010) è stata organizzata la visita iniziale Ambientale conclusasi anch'essa positivamente nell'agosto 2010 con l'ottenimento della certificazione.

Nella primavera del 2011 il percorso di miglioramento del Sistema integrato è stato valutato positivamente dall'Ente di Certificazione confermando la validità delle due certificazioni Qualità e Ambiente estese alle aree di servizio, fino alla scadenza del certificato nell'aprile 2012.

Nel 2010 la Società ha avviato, nel frattempo, il percorso di certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Sicurezza e Salute dei Lavoratori in conformità alla norma di riferimento OHSAS 18001 Ed. 2007 ricevendo, nell'ottobre del 2011, il relativo certificato.

Dal settembre 2014 Autostrada del Brennero è accreditata quale Organismo di Ispezione di "Tipo B", ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17020. La necessità di tale accreditamento per la verifica di grandi opere, resa cogente dal D.Lgs. 163/2006, è stata ribadita dal D.Lgs 50/2016 il quale prevede, all'art. 26, che le stazioni appaltanti, nei contratti relativi ai lavori, verifichino la conformità degli elaborati e la loro adeguatezza alla normativa vigente prima dell'appalto e della realizzazione delle opere. Proprio per soddisfare questi requisiti di legge, Autostrada del Brennero ha implementato, a partire dal 2011, un'apposita Struttura tecnico-organizzativa, esclusivamente dedicata alla verifica della progettazione.

Tale unità organizzativa, indipendente e imparziale rispetto alla Casa madre, consente alla Società di poter verificare progetti anche d'importo superiore alla soglia comunitaria di 20 milioni di Euro nei campi delle "Costruzioni edili, opere di Ingegneria civile in generale e relative opere impiantistiche, opere di presidio e difesa ambientale e di ingegneria naturalistica".

Nel 2017 sono state eseguite, con esito positivo, le visite di sorveglianza secondo le norme UNI EN ISO 9001, e UNI EN ISO 14001 e di rinnovo secondo lo standard OHSAS 18001 da parte dell'Ente di Certificazione. La certificazione del Sistema integrato di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza adottato è applicato ai seguenti scopi: gestione dell'esercizio autostradale; progettazione e direzione lavori per la costruzione di infrastrutture autostradali e loro manutenzione; esercizio e controllo delle attività svolte presso le Aree di Servizio.

Attualmente il miglioramento continuo degli standard di qualità nel servizio all'utenza è, per ampia parte, concentrato nel campo delle aree di servizio dal momento che nel 2016 la Società ha indetto le procedure di gara ad evidenza pubblica che sono state in gran parte espletate per il comparto non oil e che sono in corso di ultimazione per il comparto oil. In particolare i nuovi affidamenti prevedono investimenti e miglioramenti consistenti per la riqualificazione delle Aree di Servizio. Il medesimo impegno è profuso anche nel campo dell'informazione e della sicurezza, con l'ampliamento delle carreggiate e l'utilizzo della corsia dinamica, nonché nella gestione delle emergenze.

A riguardo dell'ambiente, ritenendolo una risorsa primaria, unica ed irripetibile, da proteggere e valorizzare, la Società si impegna a ridurre gli impatti delle proprie attività. Tra gli obiettivi che si è data vi sono: il contenimento degli impatti ambientali correlati alle attività/servizi gestiti, attraverso la promozione del trasporto su rotaia; la costruzione di ulteriori barriere antirumore (84,1 km ad oggi), l'impiego di pavimentazione drenante e fonoassorbente; l'utilizzo di combustibili a basso impatto; la partecipazione a progetti di sviluppo e promozione di tecnologie alternative che rispettino l'ambiente; il miglioramento della gestione delle risorse, promuovendo l'impiego di fonti alternative a basso impatto ambientale (idrogeno, fotovoltaico, teleriscaldamento, ecc.). Considerando fondamentali la sicurezza e la salute dei dipendenti, degli appaltatori, del personale esterno, degli utenti e della popolazione, nello svolgimento delle proprie attività aziendali la Società si pone fra gli altri obiettivi i seguenti: garantire il proprio impegno alla prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali ed alla gestione dei rischi; garantire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni di sicurezza; assicurare la partecipazione e la consultazione dei dipendenti ed il coinvolgimento del personale esterno, degli appaltatori e dei fornitori; adottare le migliori pratiche disponibili per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e dell'incolumità pubblica. Tutti gli obiettivi e traguardi di miglioramento che la Società si è data sono gestiti all'interno del Sistema integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza con la stesura di programmi di attuazione ed il controllo periodico dei risultati raggiunti.



2.1.2 / INDICATORI DI QUALITÀ

Qui di seguito si riportano gli indicatori di qualità previsti dalle Istruzioni Operative del M.I.T. (Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) per la definizione delle Carte dei Servizi delle società concessionarie. Autobrennero opera un costante monitoraggio sull'esito di tali indicatori per rispettare gli standard di riferimento.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
FATTORE BASE: SICUREZZA DEL VIAGGIO		
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (ore) di preavviso nel 85% dei casi	24 Ore
FATTORE BASE: REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione) *	RL Retroreflessione (mcd lx-1 m-2)	100 RL
FATTORE BASE: CONFORTABILITÀ DEL SERVIZIO		
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
FATTORE BASE: SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI		
Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli / mese	2 Controlli
FATTORE BASE: INFORMAZIONI AGLI UTENTI		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail **	Tempo (giorni lavorativi consecutivi) di risposta nel 85% dei casi	10 Giorni

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

(**) In funzione della tipologia di reclamo, può essere inviata una risposta interlocutoria in almeno l'85% dei casi entro 10 giorni lavorativi.

In funzione dei tempi tecnici necessari per garantire un processo analitico di ricostruzione degli eventi, la risposta definitiva può protrarsi oltre il limite temporale sopra descritto.

2.1.3 / INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di Customer Satisfaction, ha l'obiettivo di monitorare, nel corso degli anni, il livello di soddisfazione degli utenti autostradali relativamente ai servizi erogati da Autostrada del Brennero. La rilevazione viene effettuata annualmente e nel 2017 ha coinvolto 1.000 intervistati. Di seguito, a titolo esemplificativo, si restituiscono alcuni dei risultati ottenuti dall'indagine di Customer Satisfaction del 2017 ritenuti significativi.

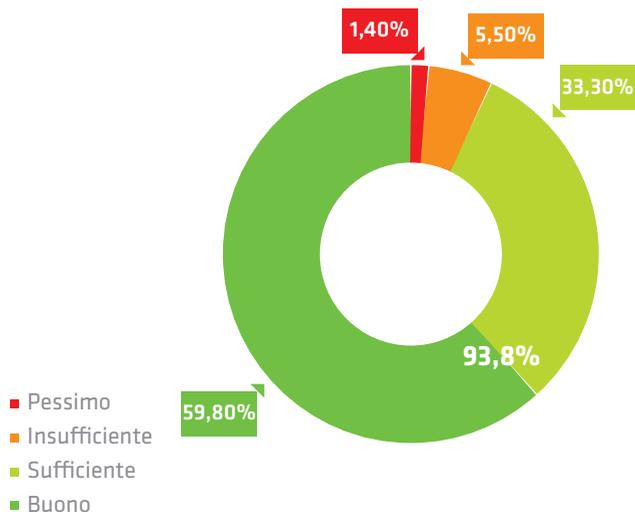
PERSONALE DI ESAZIONE

Come valuta il comportamento degli esattori in Autostrada del Brennero?



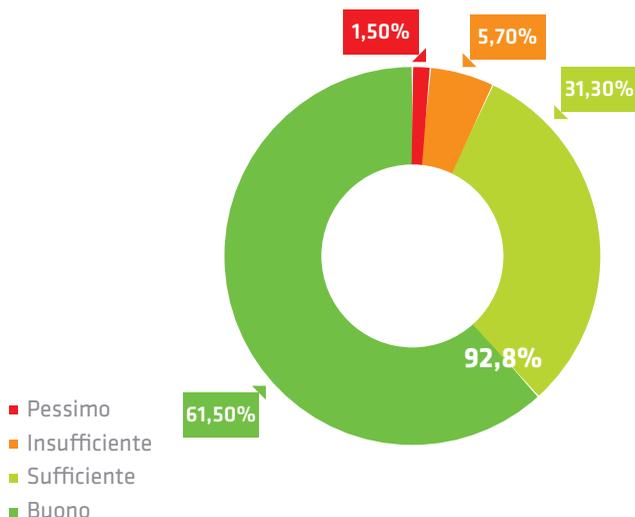
CORTESIA PERSONALE ADDETTO ALLA POMPA CARBURANTI

Come giudica il livello di cortesia del personale addetto alla pompa per carburanti?



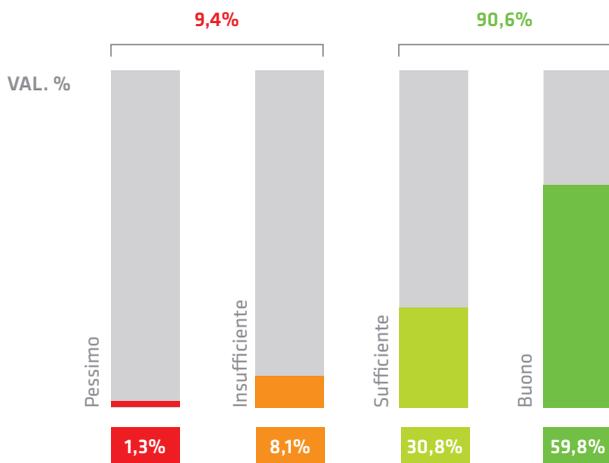
CORTESIA PERSONALE ADDETTO ALLA RISTORAZIONE

Come giudica il livello di cortesia del personale addetto alla ristorazione delle aree di servizio?



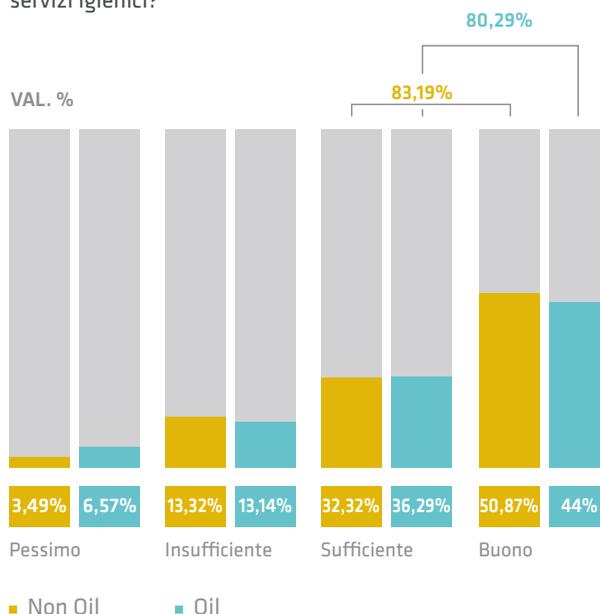
INFORMAZIONI DEI PMV

Come valuta l'informazione offerta agli utenti dai segnali a messaggio variabile (PMV) di A22 secondo il parametro precisione e tempestività dell'informazione?



PULIZIA E DECORO SERVIZI IGIENICI

Come valuta, in generale, il livello di pulizia e decoro dei servizi igienici?





SEZIONE 3

3.1 CONTATTI E NUMERI UTILI

1 / PER INFO VIABILITÀ, TRAFFICO E METEO

- **Centro Assistenza Utente (CAU)**
8002799401 (numero verde), 0461 980085, 0461 212851.
- **Sito internet:** www.autobrennero.it
- **RADIO:** Radio1-2-3 (CCISS - Onda verde viaggiare informati), Südtirol 1 - Radio NBC - Radio Pico
- **TV:** televideo RAI 1 e RAI 2: pag.648 (tutta la rete auto stradale italiana), televideo RAI 3: pag.425 (autostrada A22), Canale 5 - LA7 (dalle 6.00 alle 9.00 del mattino)

2 / PER SEGNALAZIONI E RICHIESTE INFORMAZIONI

- **Via e-mail:** relazioni.esterne@autobrennero.it
 - **Via posta:** AUTOSTRADA DEL BRENNERO S.p.A.
Via Berlino, 10 - 38121 TRENTO
 - Compilando la cartolina azzurra "Parola all'utente", disponibile presso i Centri Servizio, le stazioni autostradali o compilabile on line sul sito internet della Società
- I dati personali forniti dall'utente sono trattati in conformità alla normativa Privacy (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016). Informativa completa sul sito www.autobrennero.it.

3 / PER MANCATO PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Consultare: il sito www.autobrennero.it o vedi pag. 20 (paragrafo 1.5.6.)

4 / PER SOCCORSO MECCANICO

- **ACI** 803-116
- **EUROP ASSISTANCE** 803-803
- **IMA Automotive Service** 800-108510

5 / PER INFO INCIDENTI

- **COA** - 0461 212992
 - mail: coa.tn@pecps.poliziadistato.it
- O consultare i contatti delle Sottosezioni della Polizia Stradale a pag. 50

6 / PER LE EMERGENZE

- **Polizia Stradale** 113
- **Vigili del Fuoco** 115
- **Soccorso Sanitario** 118
- **Numero unico emergenza (ove attivo)** 112

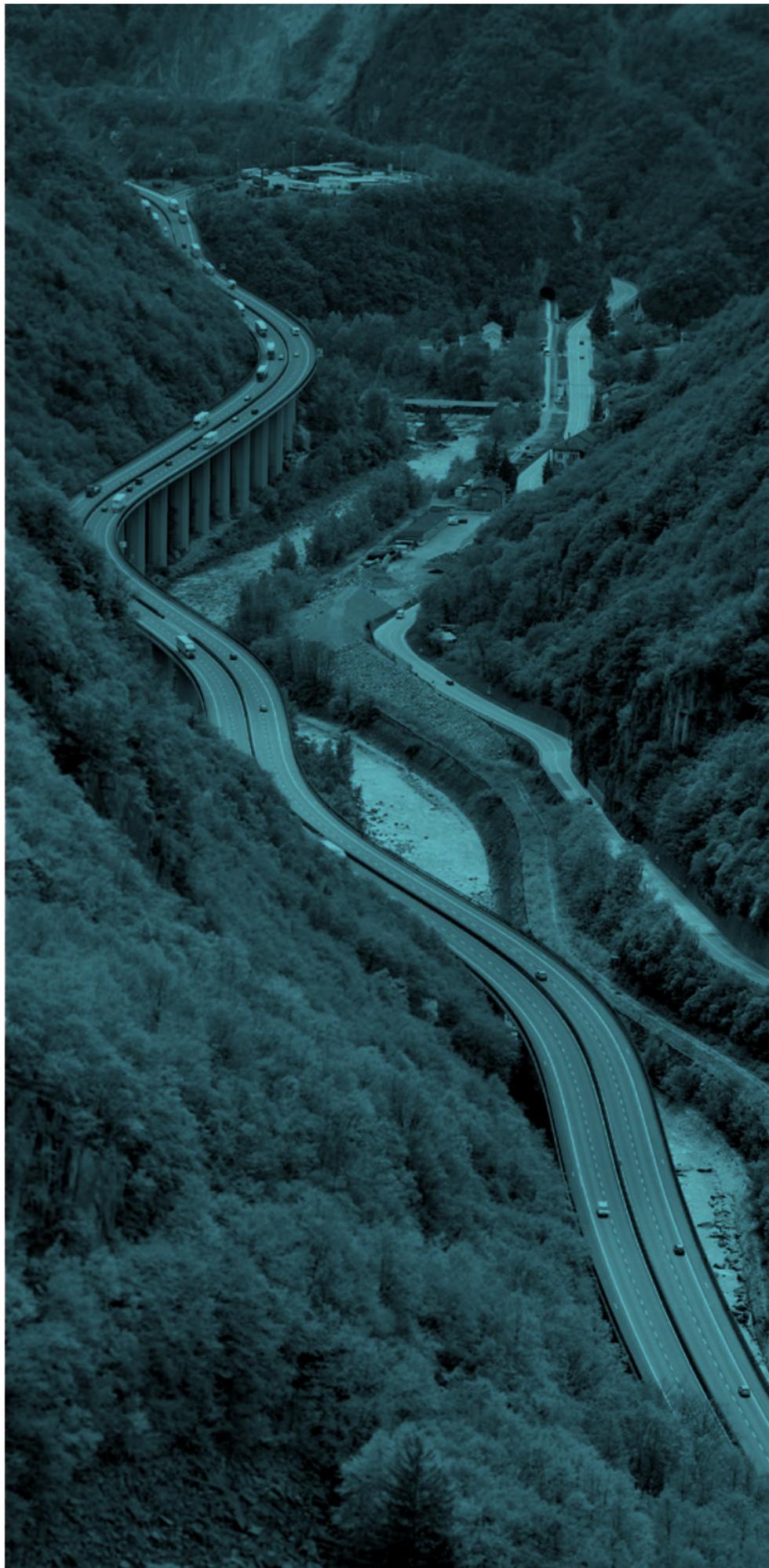
Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

Via Berlino, 10 - 38121 Trento
Tel. 0461.212611 - Fax 0461.234976

Capitale sociale € 55.472.175 i.v.
Registro Imprese di Trento e Codice Fiscale 00210880225
Codice IVA comunitaria IT00210880225

www.autobrennero.it
a22@autobrennero.it
a22@pec.autobrennero.it

Progetto grafico: aquattroadv.com
Editing: Autostrada del Brennero SpA
Foto: Archivio Autostrada del Brennero
Aggiornato al marzo 2018
Finito di stampare nel mese di aprile 2018



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG