CARTA DEI SERVIZI
2026

Revisione 1

Autostrade
Alto Adriatico

3 Presentazione

4 La Carta dei Servizi

6 La Società

7 Le Opere Pubbliche

9 La Sicurezza Stradale

17 La Gestione dei Cantieri

18 Gli Eventi di Viabilità e le Turbative al Traffico

20 Le Procedure Operative per l'Assistenza durante il Viaggio

24 L'informazione

28 Le Stazioni di Pedaggio

30 Il Pedaggio

32 Il Pedaggio: come si paga

34 Il Pedaggio: mancato pagamento

36 Il Pedaggio: regolarizzazione transiti

37 Rimborso del pedaggio – Delibera ART 211/25

38 Le Aree di Servizio e di Parcheggio

42 Il Sistema di Gestione Integrato

44 Gli Indicatori di Qualità

45 La Gestione dei Reclami

48 Il Risarcimento danni

49 Accessibilità e Tutela delle Persone a Mobilità Ridotta

52 L'Ambiente

54 Contatti

Presentazione

Gentili viaggiatori,

come ogni anno vi presentiamo la Carta dei Servizi che raccoglie tutte le informazioni utili per chi transita lungo la rete autostradale di Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. Si tratta di uno degli importanti strumenti con i quali comunichiamo con pendolari, famiglie, lavoratori e autotrasportatori. Avere un rapporto continuativo con tutti gli utenti della strada è fondamentale e soprattutto doveroso. Lo facciamo quotidianamente attraverso il sito www.infoviaggando.it, l'app infoviaggiando, il sito www.autostradealtoadriatico.it, il numero verde 800996099 e i canali Whatsapp e Telegram di Autostrade Alto Adriatico. Ventiquattro ore su 24 e per 365 giorni all'anno vi informiamo non solo sul traffico, ma anche sui nostri servizi a vostra disposizione e su tutte le novità della nostra Concessionaria. Un'operazione di trasparenza in grado di raggiungere milioni di utenti, nello spirito che ci accompagna, ovvero quello di essere una Società al servizio del pubblico.

Quello che si è appena concluso è stato un anno da record per Autostrade Alto Adriatico e che ci sembra giusto raccontare attraverso queste pagine. Alcuni dati su tutti: oltre 54 milioni di transiti nel 2025 (2 milioni in più rispetto allo scorso anno, 4 milioni in più rispetto al 2023, 20 milioni in più rispetto al 2002), a dimostrazione che l'autostrada A4 è diventata baricentrica nei trasporti da e verso l'Europa; il tasso di incidentalità che si è più che dimezzato dal 2002 a oggi passando da 11,4 incidenti con danni alle persone per 100 milioni di veicoli al km agli attuali 4,9 (al di sotto della media nazionale pari a 6,2); il parere favorevole da parte dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) al piano investimenti di Autostrade Alto Adriatico, che fa parte del piano finanziario da 1 miliardo 895 milioni, per le opere da eseguire nel periodo concessorio (fino al 2053); e, soprattutto, la decisione di rinunciare all'aumento del pedaggio anche per il 2026.

Quest'ultimo è un risultato non scontato, visti i forti investimenti della Società. La decisione di non voler attuare alcun aumento e di non vedere riconosciuta l'indennizzazione dell'inflazione, in controtendenza rispetto all'intero settore, è in linea proprio con l'aggiornamento del Piano Economico Finanziario e del Piano Finanziario Regolatorio della Società. È soprattutto una scelta precisa di favorire le realtà economico locali e gli stessi lavoratori e famiglie non gravandoli di ulteriori spese.

Il presente e il futuro prossimo ci riservano numerose altre sfide: la prima e la più importante, è l'avvio dei lavori della terza corsia della A4 nel tratto tra San Donà e Portogruaro dopo che lo scorso anno è stato già aggiudicato al Contraente generale il lotto. Siamo inoltre impegnati anche nel potenziamento dei caselli di Portogruaro, al servizio della A28 (Portogruaro-Pordenone-Conegliano), e di Redipuglia al servizio di Trieste Airport; nella riqualificazione delle barriere di sicurezza tra Redipuglia e Lisert; nel completamento delle aree di sosta per mezzi pesanti a Fratta Nord e Sud; e, non ultimo, abbiamo avviato uno studio di fattibilità per un mega parco fotovoltaico con l'obiettivo di generare benefici a cittadini ed imprese, anche grazie alla costituzione di comunità energetiche.

Come descritto, il percorso di ammodernamento della rete autostradale continua. Un'ultima raccomandazione: rispettate i limiti e gli obblighi del codice della strada. Evitiamo le distrazioni al volante e non vanifichiamo quanto stiamo facendo!

Avv. Marco Antonio Monaco

Presidente

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A.

La Carta dei Servizi

La nuova edizione è stata predisposta, oltre che per adempiere ai dettami dell'articolo 38 dell'Accordo di Cooperazione, per cui il Concessionario è tenuto, nei termini di legge, alla redazione della Carta dei servizi, anche in conformità alle normative e disposizioni delle Autorità e dagli enti competenti. Essa rappresenta inoltre uno strumento ritenuto fondamentale per consolidare la collaborazione con gli utenti della rete autostradale e per contribuire al continuo miglioramento dei servizi offerti. La Carta segue gli indirizzi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Principi d'erogazione dei servizi pubblici) emanata il 27 gennaio del 1994, e nella più recente Direttiva 102/2009 del Ministero delle Infrastrutture che fissa, per le concessionarie di autostrade, regole e obblighi specifici oltre alle istruzioni operative per l'adozione della Carta dei Servizi.

Principi fondamentali

Nell'erogazione del servizio Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. si impegna a rispettare i seguenti principi di base:

Eguaglianza e imparzialità

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. garantisce un uguale trattamento a tutti gli utenti, senza di- stinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

Continuità

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. si impegna al mantenimento della funzionalità dell'infrastruttura autostradale gestita in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva della stessa, salvo casi assolutamente eccezionali e imprevedibili. Nel corso della realizzazione delle grandi opere infrastrutturali programmate per i prossimi anni, la società si impegna a contenere i disagi per gli utenti potenziando l'informazione e l'assistenza ove tecnicamente possibile e con le modalità più opportune.

Partecipazione cortesia e assistenza

La soddisfazione delle esigenze dell'utente costituisce l'obiettivo primario di Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. A tal fine l'azienda favorisce la partecipazione, raccogliendo i suggerimenti, le segnalazioni e le proposte di miglioramento del servizio autostradale. Autostrade Alto Adriatico assicura la disponibilità e l'accessibilità alle informazioni sui servizi offerti, e provvede a misurarne la qualità e a rilevare le valutazioni della clientela.

La Carta dei Servizi

Autostrade Alto Adriatico

Efficienza ed efficacia

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. eroga l'attività oggetto di concessione sia in modo efficiente, cioè con diligenza, sia in modo efficace e, quindi, perseguendo la finalità di offrire agli utenti la migliore qualità possibile del servizio. Si impegna altresì a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali, compatibilmente con le risorse disponibili.

Tutela della riservatezza

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. si impegna a garantire 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.

La Società

In data 17 aprile 2018, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e la Regione Veneto hanno costituito, in virtù di quanto previsto dall'art. 13 bis del D.L. n. 148/2017, la società in house denominata "Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A." con sede legale in Via Locchi n. 19 - Trieste (C.F. e P.IVA: 01310930324), senza la partecipazione di soggetti privati.

Dal 1° luglio 2023, la Società è subentrata a S.p.A. Autovie Venete nell'esercizio della concessione autostradale delle tratte A4 Venezia-Trieste, A23 Palmanova-Udine Sud, A28 Portogruaro -Conegliano, A57 Tangenziale di Mestre per la quota parte (competenza fino a Terraglio) e della A34 Villesse-Gorizia.

Le quote societarie attualmente sono detenute al 92,53% dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e per il restante 7,47% dalla Regione Veneto.

La Società è impegnata nello sviluppo delle infrastrutture nel Nordest italiano e in particolare nel progetto di realizzazione delle opere relative alla Terza Corsia lungo la A4 (Venezia-Trieste) in attuazione alle disposizioni convenzionali, anche tenuto conto delle specifiche competenze attribuite al Commissario Delegato per l'emergenza della mobilità riguardante la A4 ed il raccordo Villesse – Gorizia. La collocazione geopolitica nel Nordest italiano ha inoltre favorito lo sviluppo di moderni e idonei collegamenti con l'estero, in particolare verso la Slovenia attraverso la A34 e sino al valico di S. Andrea a Gorizia.

Alla concessionaria è affidata una funzione di rilievo strategico nell'ambito dei corridoi europei: "Mediterraneo" e "Baltico – Adriatico".

I numeri di Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A.

Km di rete gestita*: 234,6

*di cui 24,40 km di bretelle di collegamento esterne all'autostrada

Caselli: 15

Aree di Servizio: 16

Aree di parcheggio: 6

Centri di Assistenza Clienti: 1

Volumi di Traffico:

Veicoli Leggeri al giorno:107.100;
Veicoli Pesanti al giorno: 41.200;
Veicoli Totali al giorno: 148.300.

Note: *veicoli medi giornalieri registrati nel 2025

Le Opere Pubbliche

Sul sito www.autostradealtoadriatico.it (sezione "Società Trasparente/Opere-pubbliche") è possibile seguire lo stato di avanzamento lavori, ove sono disponibili, per la consultazione, anche i relativi atti di approvazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Per quanto riguarda la realizzazione della Terza corsia della A4 Venezia–Trieste, sul sito www.commissarioterzacorsia.it è presente lo stato di avanzamento lavori. In particolare alla sezione "Amministrazione Trasparente/Opere Pubbliche", per ogni opera rientrante nel progetto Terza Corsia, è riportato, in forma tabellare, lo stato di avanzamento delle opere nonché il quadro economico consuntivato aggiornato al 31.12.2025. Sul sito sono inoltre disponibili, per la consultazione, anche i relativi atti di approvazione del Commissario Delegato.

Nel corso del 2025 le principali novità sul fronte della realizzazione della Terza corsia della A4 Venezia Trieste sono state:

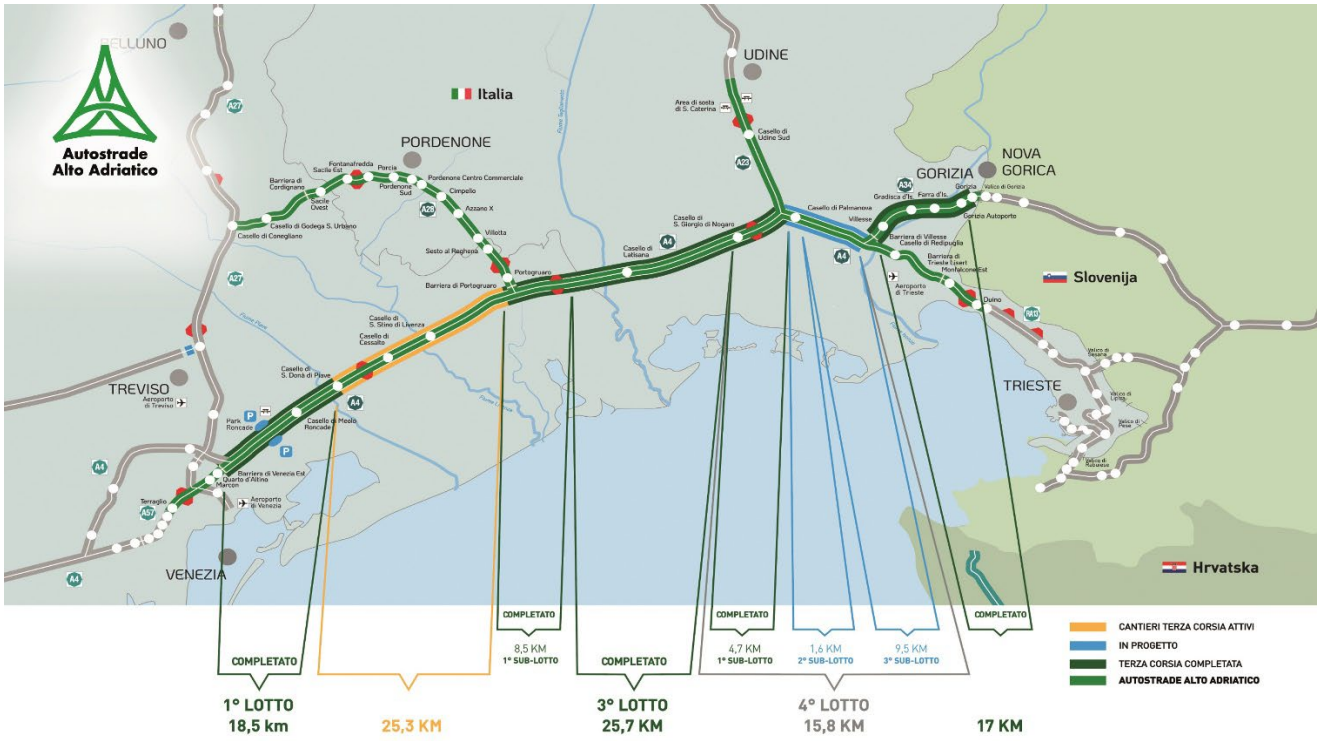
- I lavori relativi al sub lotto 1 del secondo lotto (tratto Alvisopoli-Portogruaro) sono stati completati e positivamente collaudati e quindi le tre corsie per senso di marcia sono state interamente aperte al traffico. Lungo l'intero tratto di autostrada A4 dal Nodo di Palmanova a Portogruaro, di lunghezza pari a 40 km, la terza corsia risulta ora percorribile.
- I lavori relativi al rifacimento dei 10 cavalcavia autostradali localizzati nei sub lotti 2 e 3 del secondo lotto A4 (tratto Portogruaro-San Donà di Piave) sono in corso di esecuzione.
- Ad agosto 2025 è stato contrattualizzato l'affidamento al Contraente generale della progettazione esecutiva e dei lavori di ampliamento con la terza corsia dell'autostrada A4 nel tratto ancora a due corsie in Regione Veneto (tratto Portogruaro-San Donà di Piave, di lunghezza pari a circa 25 km), oltre che del nuovo svincolo e casello di San Stino di Livenza. La progettazione esecutiva è stata formalmente avviata unitamente alle attività accessorie propedeutiche ai lavori che, si auspica, possano essere avviati entro i primi mesi del 2027.

Ai progetti principali si affiancano una serie di ulteriori interventi:

- I lavori relativi all'ampliamento del casello di San Donà di Piave sono stati ultimati e positivamente collaudati.
- I lavori relativi alla realizzazione delle aree di sosta per mezzi pesanti nelle aree di servizio di Fratta sud e Fratta nord, che prevedono 161 nuovi stalli a disposizione per i mezzi pesanti, sono stati ultimati e sono in corso le operazioni di collaudo.
- I lavori relativi all'ammodernamento della caserma della Polizia Stradale di San Donà di Piave sono stati ultimati e positivamente collaudati.
- I lavori relativi all'ampliamento del casello di Portogruaro sono in corso di esecuzione.
- I lavori di riqualificazione delle barriere di sicurezza sullo spartitraffico

dell'autostrada A4 nel tratto Lisert – Redipuglia sono stati consegnati e sono in corso di regolare esecuzione.

- È stata aggiudicata la gara per i lavori di ampliamento del casello di Redipuglia con due nuove porte in uscita e l'adeguamento delle corsie di decelerazione e accelerazione rispettivamente da e per Venezia. I lavori saranno consegnati nel corso del 2026.
- Il progetto esecutivo relativo alle barriere fonoassorbenti di cui al piano di risanamento acustico, che interessa i tratti autostradali non già interessati dai lavori di allargamento a tre corsie, è stato completato e approvato dal Consiglio di Amministrazione della Concessionaria ed è stato trasmesso al Ministero per le Infrastrutture e i Trasporti per l'approvazione di competenza.



A4 Venezia Trieste: la realizzazione della terza corsia

Gli aggiornamenti relativi alle opere della terza corsia sono consultabili all'indirizzo internet www.commissarioterzacorsia.it, scegliendo la sezione "Amministrazione Trasparente" e, dall'elenco menù, la rubrica "Opere Pubbliche". Nella rubrica sarà possibile reperire informazioni e consultare documenti.

AUTOSTRADE ALTO ADRIATICO CHIEDE DI ADOTTARE UNO STILE DI GUIDA CORRETTO E RISPETTOSO DELLE NORME

La Sicurezza Stradale

ACCRESCIMENTO DELLA SICUREZZA DELL'UTENZA AUTOSTRADALE

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. si impegna a mantenere elevati standard di sicurezza per l'utente che percorre la rete di competenza, attraverso l'utilizzo di materiali innovativi (asfalti e barriere), la sorveglianza della rete (telecamere, pattugliamenti...), una pronta e puntuale comunicazione su turbative e condizioni meteo, sia mediante i media sia soprattutto attraverso i portali della rete, una manutenzione periodica e programmata della rete stessa, la gestione delle emergenze con tempestività e risorse interne/esterne qualificate al fine di ridurre il più possibile gli impatti sull'utenza e i danni all'ambiente.

All'interno delle tratte interessate dai lavori superiori a sette giorni la segnaletica orizzontale è di colore giallo proprio ad indicare a tutti i fruitori che si sta transitando all'interno di un cantiere con tutti gli obblighi di guida che ciò comporta, in primis, riduzione della velocità di marcia e mantenimento della distanza di sicurezza.

> ***Si coglie l'occasione per ricordare che durante l'attraversamento dei cantieri, la velocità da tenere è quella indicata dalla segnaletica esposta nel tracciato che si percorre e che è determinata dalla condizione di transitabilità in sicurezza del segmento su cui è posta la limitazione medesima.***

Si ricorda, infine che durante la guida del veicolo vanno rigorosamente rispettate le disposizioni del Codice della Strada, in particolare l'art.173 e ss..

Piazzole di sosta e di emergenza

Ad oggi (in un quadro in continua evoluzione stante le attività di cantiere in corso) sono disponibili 525 piazzole di sosta, di cui 15 sulla A57 tangenziale di Mestre, 229 sulla A4 Venezia Trieste, 72 sulla A23 Palmanova Udine, 166 sulla A28 Portogruaro Conegliano e 43 sulla A34 Villesse Gorizia.

Dispositivi di sicurezza (barriere)

Le barriere di sicurezza sono i dispositivi necessari a contenere i veicoli sulla strada dopo la perdita del loro controllo. Su tutta la rete autostradale in concessione tali dispositivi, costituiti principalmente da barriere di sicurezza in acciaio, sono posizionati sullo spartitraffico centrale e sul bordo laterale compresi tutti i manufatti. Nel tratto Palmanova – Venezia Est come spartitraffico centrale sono stati posati dei new jersey in calcestruzzo.

Tutte le barriere installate sulla nostra rete sono progettate secondo quanto previsto e prescritto dalla normativa nazionale ed europea vigente in modo tale da contenere il veicolo in caso di urto in modo elastico, evitando così che il mezzo impatti rigidamente contro l'ostacolo.

È in corso un monitoraggio accurato dello stato manutentivo delle barriere di sicurezza.

Reti di recinzione e sfalcio dell'erba

Per prevenire l'ingresso di animali sulla sede autostradale, lo stato delle reti di recinzione viene verificato costantemente; il ripristino di parti danneggiate avviene immediatamente.

Anche i cavalcavia autostradali sono muniti di idonee reti di protezione per impedire il lancio vandalico o la caduta accidentale di oggetti sulla carreggiata.

Ogni manufatto è contraddistinto da un numero identificativo per facilitare la segnalazione, anche da parte degli utenti, di eventuali anomalie.

Periodicamente, a seconda della stagionalità, vengono programmati gli sfalci del manto erboso a lato delle carreggiate autostradali, per mantenere condizioni di visibilità ottimali e la salubrità delle scarpate. Vengono, inoltre, effettuate numerose operazioni di pulizia nelle pertinenze autostradali (fossi di guardia, edifici, piazzole di sosta e aree di parcheggio, etc.) nonché interventi di bonifica ecologico-ambientale, anche a seguito di incidenti con sversamento di sostanze pericolose e/o inquinanti.

Illuminazione

L'illuminazione della rete autostradale è garantita da 4.849 punti luce, dislocati su svincoli, bretelle di collegamento e piazzali, di cui 3.189 (aggiornato al 31/12/2025) adeguati con nuova tecnologia a led, con un risparmio medio di circa il 40% di energia elettrica consumata. Ogni svincolo è dotato di segnaletica visibile anche in caso di condizioni meteorologiche avverse. Il controllo dell'efficienza delle fonti di luce viene effettuato quotidianamente.

Opere d'arte (ponti e viadotti)

Il monitoraggio sulla staticità dei manufatti autostradali quali ponti e viadotti viene effettuato periodicamente per verificarne le condizioni e pianificare e mettere in atto interventi di manutenzione ordinaria e, se necessario, straordinaria.

Segnaletica autostradale

La segnaletica orizzontale, viene realizzata con vernici ad alta rifrangenza, prodotti che garantiscono la massima visibilità. A cadenza annuale vengono effettuati controlli per verificare lo stato della segnaletica orizzontale e il mantenimento delle caratteristiche di legge.

Per quanto riguarda la segnaletica verticale, tutte le strutture a sostegno della segnaletica verticale e le pellicole rifrangenti dei segnali vengono annualmente monitorate per rispettare gli standard previsti dalle normative.

La Sicurezza Stradale

Autostrade Alto Adriatico

Riduzione inquinamento acustico

Per ridurre l'inquinamento acustico, Autostrade Alto Adriatico sta attuando il Piano di contenimento e abbattimento del rumore, approvato dal Ministero dell'Ambiente, che prevede la realizzazione di barriere acustiche, laddove necessarie, in conformità ai dispositivi di legge vigenti. La Concessionaria adotta tipologie di barriere fra le più avanzate, dal punto di vista dell'isolamento acustico e di assorbimento del rumore, tenendo anche conto del loro impatto sul paesaggio.

Sul sito www.autostradealtoadriatico.it nella sezione dedicata all'ambiente è disponibile la mappatura acustica delle zone limitrofe al tracciato autostradale per i comuni interessati dalla rete in gestione, nonché i rispettivi piani di intervento.

Note: Si precisa che circa il dato "barriere acustiche" e stante il quadro di evoluzione dovuto ai lavori di cantiere in atto, potrebbero esserci future variazioni. Eventuali dati aggiornati sul sito www.autostradealtoadriatico.it

PER UN LIVELLO DI SICUREZZA SEMPRE MIGLIORE	A4	A23	A28	A57	A34	TOTALE
Colonnine SOS	106	18	50	11	14	199
Barriere fonoassorbenti (mq)	183.499	19.983	16.443	22.114	15.930	257.968
Barriere fonoassorbenti (km)	48,513	5,124	7,173	6,418	5,31	72,538
Piazzole di Sosta	229	72	166	15	43	525
Barriere di sicurezza a tripla onda in % sull'estesa autostradale (svincoli e piazzali di stazione esclusi)	100	100	100	100	100	100
Stazioni meteo	6	1	3	1	1	12
Telecamere	80	7	57	17	4	265

La Sicurezza Stradale

Andamento della sinistrosità

Negli ultimi tre anni, sulla rete autostradale gestita da Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., si sono registrati i seguenti tassi di sinistrosità (incidenti per 100 milioni di veicoli-chilometro si veda la tabella):

TASSI DI INCIDENTALITA'	2023	2024	2025
INCIDENTI TOTALI	20,0	19,5	16,2
INCIDENTI CON FERITI	5,2	5,3	4,6
INCIDENTI MORTALI	0,18	0,43	0,17

I dati della tabella prendono in considerazione gli incidenti che si sono verificati sulle carreggiate, escludendo gli incidenti verificatisi nelle aree di servizio, sulle rampe degli svincoli e nei piazzali delle stazioni. Al fine di prevenire la sinistrosità, si ricorda che la Società, anche in relazione a quanto disposto dal D.lgs. 35/11, dal dicembre 2016 si è dotata di un sistema di gestione aziendale conforme alla norma ISO 39001.

Il Centro Radio Informativo

Garantisce, 24 ore su 24, il controllo sull'autostrada attraverso una rete di telecamere "brandeggiabili" che possono cioè essere orientate a seconda delle necessità dagli operatori del Centro. Un videowall con monitor ad alta definizione garantisce una visibilità ottimale per gli operatori che, in costante contatto con gli Ausiliari della Viabilità in servizio su strada, sono in grado di gestire qualsiasi tipo di criticità. Il Centro Radio Informativo, che lavora in sinergia con la Polizia Stradale, aggiorna e distribuisce costantemente le informazioni, pubblicandole sui Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) posti all'entrata dell'autostrada e lungo il tracciato (in itinere), sul sito internet www.infoviaggiando.it, sulla app "infoviaggiando". La rete autostradale di Autostrade Alto Adriatico, collegata a quella austriaca e slovena, rappresenta il corridoio privilegiato di percorrenza verso il Nord e verso il Centro-Est Europa. Per gestire al meglio il notevole flusso di traffico che attraversa i confini, è stata attivata una stretta collaborazione non solo con le società di gestione della viabilità di Austria e Slovenia, ma anche con quelle di Ungheria e Croazia. Lo scambio costante di informazioni (anche attraverso le emittenti radiofoniche) sulla viabilità, le condizioni meteo, eventuali blocchi e congestioni, consente infatti di avvertire tempestivamente chi transita, mettendolo nelle condizioni di modificare l'itinerario.

La Sicurezza Stradale

Autostrade Alto Adriatico

Polizia Stradale

La Polizia Stradale vigila sulla circolazione e interviene tempestivamente in caso di problemi operando in stretta sinergia con il Centro Radio Informativo di Autostrade Alto Adriatico. Effettua inoltre il controllo della segnaletica relativa ai cantieri per verificare che sia posizionata correttamente e garantisce la sicurezza nelle aree di servizio e lungo la rete.

Centro Operativo Polizia Stradale (COA) Tel. +39 0432 578 252 / 253

NUE (NUMERO UNICO DELLE EMERGENZE) 112

Il Servizio Ausiliari della Viabilità (SAV)

Fornisce assistenza e soccorso agli utenti autostradali 24 ore su 24, in collaborazione con la Polizia Stradale e con il coordinamento del Centro Radio Informativo.

Il servizio viene assicurato dal personale operativo (42 ausiliari, suddivisi su tre turni nell'arco delle 24 ore) che può disporre di 26 automezzi dotati di attrezzature e dispositivi di pronto intervento (18 furgoni, 2 scooter, 1 pick-up, 3 veicoli di servizio, oltre a 2 autocarri frigo per il trasporto e la distribuzione di acqua e generi di conforto di prima necessità, in caso di code o congestioni, sia nel periodo estivo sia in quello invernale) oltre a 10 carrelli dotati di pannelli a messaggio variabile. Appositamente formati, gli Ausiliari sono in grado di intervenire con la massima rapidità in caso di incidenti, problemi sanitari o altri eventi, fornendo assistenza agli automobilisti che si trovano in situazioni di difficoltà.

Gestione del soccorso

L'assistenza in autostrada è garantita 24h su 24 dal personale del Servizio Ausiliari della Viabilità che, coordinato dal Centro Radio Informativo e in sinergia con la Polizia Stradale, pattuglia l'intera rete autostradale.

Per agevolare le richieste di soccorso, sulla rete sono attive 199 colonnine SOS (una ogni 2 km) attraverso le quali chi si trova in difficoltà può attivare il soccorso meccanico o sanitario.

PER UN SERVIZIO SEMPRE MIGLIORE	
Centro Radio Informativo, in funzione 24 ore su 24	**1**
Centri Neve attrezzati	**11**
Reparti di Polizia Stradale	**4**

La Sicurezza Stradale

Il soccorso meccanico

Il Servizio di soccorso meccanico, garantito 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e coordinato dal Centro Radio Informativo, è finalizzato ad assicurare la rapida rimozione dall'autostrada e dalle sue pertinenze di qualsiasi veicolo fermo per avaria, incidente o altra causa, mediante il suo recupero. In ottemperanza a quanto disposto dall'articolo 175 c.12 del Codice della Strada (d.lgs. 30/4/1992, n. 285 s.m.i.): "il soccorso stradale e la rimozione dei veicoli sono consentiti solo agli enti e alle imprese autorizzate, anche preventivamente, dalla Concessionaria".

Il soccorso sanitario

Il soccorso sanitario è assicurato dalle Aziende Sanitarie Locali, dalle Aziende per i Servizi Sanitari, dalla Croce Rossa Italiana, da Associazioni di Volontariato e Aziende Ospedaliere. Inoltre, il soccorso sanitario può essere attivato dal Centro Radio Informativo ogni volta che l'operatore riceve, attraverso le colonnine SOS o con una telefonata, la richiesta.

Per richiedere un soccorso meccanico o sanitario è possibile comporre il numero +390432925360

La Sicurezza Stradale

Autostrade Alto Adriatico

Viabilità invernale

La gestione della viabilità invernale (indicativamente dal 15 novembre al 15 marzo di ogni anno) comprende tutti i trattamenti preventivi antighiaccio e di pulizia del manto stradale in caso di neve: tale attività richiede una accurata pianificazione e programmazione e l'utilizzo di appositi automezzi (la Con- cessionaria si è dotata di autocarri con innaffiatrici, autobotti spargisale e autocarri con lame sgombraneve).

In diversi punti della rete autostradale, ci sono appositi Centri dove vengono stoccati i prodotti chimici idonei per il trattamento preventivo antighiaccio e per favorire lo scioglimento della neve.

Nel periodo compreso fra il 15 novembre e il 15 aprile, su tutta la rete **vige l'obbligo di catene da neve a bordo o di pneumatici invernali**. Una misura adottata per ridurre le situazioni di rischio (mezzi pesanti senza catene messi di traverso, ma anche fuoriuscite di auto e mezzi pesanti) e migliorare la sicurezza. La misura è regolata da apposita ordinanza.

Le modalità operative di prevenzione e trattamento sono regolate da specifici manuali aziendali e le stesse sono coordinate con Prefetture interessate mediante attivazione di protocolli congiunti.

TEMPO MEDIO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PER GHIACCIO O NEVE ≤ 1H

I sistemi di videosorveglianza

Il sistema di videosorveglianza del traffico consente di vigilare, mediante telecamere, punti strategici dell'autostrada (svincoli, nodi, tratti particolarmente critici, aree di servizio).

È costituito essenzialmente da un insieme di telecamere, una parte delle quali in grado di funzionare anche al buio o in condizioni di ridotta visibilità. Le telecamere sono controllate dal Centro Radio Informativo e permettono, oltre al monitoraggio dei flussi di traffico, una migliore organizzazione dei soccorsi in caso di criticità. Autostrade Alto Adriatico dispone, inoltre, di un innovativo sistema di monitoraggio delle merci pericolose, che garantisce, attraverso una rete diffusa di telecamere, il controllo del percorso effettuato dai mezzi che le trasportano e la riduzione del rischio.

In caso di incidente, i dati permettono di conoscere la sostanza trasportata e quindi di intervenire nel modo più efficace, tutelando anche gli operatori che prestano i soccorsi.

Il sistema di rilevamento dati meteo

Lungo l'autostrada sono attive 12 stazioni di rilevamento dei dati meteo che raccolgono in tempo reale i valori della temperatura, la tipologia delle precipitazioni in atto, le caratteristiche della nebbia, la velocità del vento e avvertono, a seconda della percentuale di umidità e della temperatura, della possibile formazione di ghiaccio. I dati meteo, unitamente a quelli provenienti da un sistema dedicato di previsioni meteorologiche, vengono costantemente monitorati dai tecnici e dagli operatori che, sulla base della loro evoluzione, gestiscono le operazioni di viabilità invernale.

La Gestione dei Cantieri

Per ridurre l'impatto dei cantieri sulla viabilità in autostrada, Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. pianifica le attività di manutenzione con l'obiettivo di minimizzare il disagio agli utenti. Un apposito calendario stabilisce tratte e periodi di intervento (numerose attività si svolgono in ore notturne), fatti salvi i cantieri urgenti necessari al ripristino delle condizioni di sicurezza dell'autostrada.

LA MANUTENZIONE AUTOSTRADALE

Pavimentazioni

Il **92%** della rete autostradale gestita è dotato di asfalto drenante-fonoassorbente: questo tipo di pavimentazione consente di ridurre la rumorosità, il fenomeno dell'aquaplaning, l'effetto spray (prodotto dall'acqua nebulizzata dal transito dei mezzi circolanti).

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. prevede di estendere, nei prossimi anni, l'utilizzo di questo tipo di asfalto, fino alla copertura totale della rete gestita.

Nel rinnovo del manto stradale, Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. , dopo una serie di accurati test, impiega nel confezionamento dei conglomerati bituminosi aggregati derivanti da scarti dei processi di produzione dell'acciaio, che in questo modo vengono riutilizzati anziché essere smaltiti in discarica, producendo un indubbio vantaggio in termini di sostenibilità ambientale.

Un monitoraggio annuale delle condizioni del manto stradale, eseguito con specifici strumenti, garantisce il controllo dello stato della pavimentazione e la conseguente programmazione di eventuali interventi di ripristino.

Infine, si richiamano tutte le ordinanze emesse per la regolamentazione del traffico correlate ai lavori che possono essere visualizzate e consultate sul sito www.infoviaggiando.it.

SOCIETA' AUTOSTRADE ALTO ADRIATICO S.p.A. É IMPEGNATA IN UNA COSTANTE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE DELLA RETE, FINALIZZATA A GARANTIRE I MIGLIORI STANDARD DI SICUREZZA.

Gli Eventi di Viabilità e le Turbative al Traffico

Gli eventi Viabilità sono identificati con la terminologia utilizzata anche nella piattaforma del CCISS. Di seguito si riportano alcuni esempi:

TRAFFICO RALLENTATO

Lento movimento di veicoli su un tratto di strada/autostrada, un ramo di un nodo autostradale o una stazione/svincolo. I veicoli marciano parallelamente sulle corsie disponibi- li. Eventuali manovre di cambio corsia e di immissione possono condizionare il flusso del traffico rallentandone significativamente la velocità.

CODE

Accumulo di veicoli su un tratto di strada/autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. I veicoli sono per lo più fermi e si muovono ad "intervalli", con fasi di "stop" superiori a quelli di "go". Il cambio corsia è quasi impossibile e l'immissione in carreggiata è molto difficoltosa. Il prolungarsi dell'evento potrà dare luogo a provvedimenti di re- golazione del traffico per facilitare il deflusso dei veicoli in coda ed evitare che questa si estenda.

TRAFFICO BLOCCATO

Colonna di veicoli fermi su un tratto di autostrada, un ramo di un nodo o una stazione/svincolo. La sede stradale è ostruita (blocco) ed il transito dei veicoli è temporaneamente impossibile. Il prolungarsi dell'evento può dare luogo a provvedimenti di regolazione del traffico, per far defluire i veicoli incolonnati (inversione di marcia o deviazione su carreggiata opposta) ed evitare che la colonna si estenda (divieto di entrata e/o uscita obbligatoria), o all'inoltro su percorsi alternativi.

CHIUSURA STAZIONE/SVINCOLO, ALLACCIAMENTO, TRATTO STRADALE

Indica l'interdizione al transito di tutti i veicoli di un tratto di autostrada, di un ramo di un nodo o di una stazione/svincolo in uno o entrambi i sensi di marcia. La chiusura relativamente ad un tratto implica l'uscita obbligatoria al primo svincolo/casello del tratto e la chiusura della prima e di tutte le entrate intermedie nella direzione del tratto chiuso.

Anche le uscite intermedie diventano obbligatorie.

Gli Eventi di Viabilità e le Turbative al Traffico

MATERIALI DISPERSI - PERDITA DI CARICO

Presenza di materiale sulla carreggiata per perdita di carico da parte di un veicolo in transito o sulle sedi stradali per scarico abusivo.

VENTO FORTE - VENTO MOLTO FORTE

Si segnala quando il vento è superiore a 40 km/h o comunque in grado di pregiudicare a giudizio del Gestore o degli organi di Polizia Stradale – la stabilità dei veicoli. All'evento può essere associata la notizia di transito sconsigliato del divieto di transito a telonati, furgonati e caravan, autocaravan.

LAVORI

Segnala la presenza di lavori che occupano una parte della sede stradale e/o delle relative pertinenze per l'esecuzione di attività che non possono essere effettuate senza limitazioni al transito del tratto interessato.

Per la descrizione completa ed esaustiva degli eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione autostradale e situazioni di pericolo, si rimanda al sito www.autostradealtoadriatico.it sezione "Turbative al traffico"

Le Procedure Operative per l'Assistenza durante il viaggio

Le modalità di intervento operativo per la gestione delle criticità del traffico e di gestione delle emergenze nei tratti autostradali interessati di competenza sono contenute nei protocolli e nelle relative procedure aziendali. Qui di seguito un elenco dei principali protocolli, disponibili sul sito aziendale, aggiornati anche in caso di successive modifiche o integrazioni.

- "**Protocollo operativo per la gestione delle criticità del traffico sulla tratta Padova - Mestre - Portogruaro"**

  Il protocollo prevede, in particolare, la chiusura dei tratti autostradali prevista in caso di blocco del traffico dovuto alla completa ostruzione di un'intera sezione agibile della carreggiata, con stima di tempi non brevi per il ripristino della transi- tabilità di almeno una corsia. I piani operativi del Protocollo prevedono la possibilità di utilizzo alternativo dei percorsi autostradali citati, a cui è stato aggiunto, nel 2024, quello rappresentato dalla Superstrada Pedemontana Veneta.

- "**Protocollo operativo per la gestione delle criticità del traffico sull'autostrada A23 nel tratto Gemona-interconnessione A4/A23**"

  Contiene un insieme di istruzioni ed azioni atte a pianificare e coordinare la gestione ottimale dei flussi di traffico, sia per tipo di evento, sia per le specifiche condizioni della strada, del traffico ed ambientali. Il protocollo prevede la progressiva istituzione di uscite obbligatorie sull'autostrada A23 in direzione allacciamento A23/A4, in base a precise condizioni e fasi.

- "**Linee Guida e Piani Operativi del Piano di Emergenza Traffico" ai sensi del Decreto n.2 del 6 ottobre 2008 del Commissario Delegato inerente l'Autostrada A4 (Tratto Venezia-Trieste) ed il Raccordo Villesse-Gorizia in situazioni di Grandi Eventi/Criticità"**

  Lo scopo del documento è quello di codificare, per quanto possibile, le procedure in emergenza in caso di grandi eventi/criticità, e di fornire una traccia organizzativa in base alla quale individuare le diverse competenze, nei vari stadi dell'emergenza stessa, al fine di avere una pronta ed adeguata risposta per poter fronteggiare le situazioni di crisi.

Le Procedure Operative per l'Assistenza durante il viaggio

- **"Piano operativo emergenza traffico ai sensi del decreto n.2 del 6 ottobre 2008 del Commissario Delegato - per la Provincia di Pordenone - inerente l'Autostrada A4 (tratto Venezia-Trieste) e il Raccordo Villesse-Gorizia in situazioni di grandi eventi-criticità"**

  Nel territorio della provincia di Pordenone, benché non direttamente attraversato dall'asse autostradale dell'autostrada A4, è stata, comunque, predisposta la pianificazione di dettaglio in attuazione delle già citate "Linee guida", al fine di gestire eventuali situazioni di crisi che potrebbero verificarsi nell'asse autostradale della A28 a seguito del riversarsi di flussi ingenti di traffico, anche pesante, deviati dall'autostrada A4 per i lavori di realizzazione delle opere sopra citate e per la presenza dei cantieri. L'attuazione di uscite obbligatorie sul tratto autostradale interessato viene valutata, in relazione alle ritenute esigenze e previe intese con l'Ente concessionario, dal Comitato Operativo Viabilità.

- **"Percorsi alternativi da utilizzare in caso di blocco assoluto dell'A4 nel tratto Venezia – Portogruaro"**

  Individua i percorsi alternativi da utilizzare in caso di blocco assoluto dell'A4 nel tratto Venezia - Portogruaro. In particolare sono stati identificati, per ciascuna direzione di marcia, gli itinerari da utilizzarsi in caso di uscita obbligatoria imposta in corrispondenza del Raccordo Marco Polo, dello svincolo di Quarto d'Altino, della stazione di San Donà di Piave, della stazione di Santo Stino di Livenza e dello svincolo di Portogruaro. Tali percorsi sono stati definiti con l'obiettivo di creare il minor disagio possibile sulla viabilità ordinaria e nei centri abitati interessati.

- **"Piano operativo esodo estivo comprensorio provinciale Gorizia"**

  L'itinerario obbligatorio sulla A34 viene attivato in condizioni di traffico molto in tenso con coda determinata oltre i 6 km sul tratto della A4 Redipuglia – Barriera Trieste Lisert e volumi di traffico in direzione Trieste nel tratto Palmanova – Redipuglia - in avvicinamento - superiori alla capacità di laminazione della citata Barriera.

- **"Protocollo d'intesa per la gestione dell'accesso al Passante di Mestre in caso di incidenti"**

  Definisce le vie d'accesso al Passante di Mestre necessarie ad assicurare le operazioni di soccorso sanitario e tecnico nell'ambito della viabilità

Le Procedure Operative per l'Assistenza durante il viaggio

- **"Accordo quadro tra S.p.A. Autovie Venete e Friuli Venezia Giulia Strade S.p.A."**

  Tra i settori di intervento individuati vi sono la viabilità ed il traffico ed i trasporti eccezionali in Regione Friuli Venezia Giulia.

- **"Protocollo per la condivisione delle procedure operative per l'attuazione, in condizioni di sicurezza, del "rallentamento dinamico del traffico" con safety- car"**

  Il rallentamento dinamico del traffico può essere utilizzato per effettuare un incanalamento su sezione ridotta della carreggiata, per istituire un'uscita obbligatoria in caso di incidente grave, situazioni di emergenza o di lavori programmati, e per la successiva riattivazione della circolazione.

- **"Protocollo operativo finalizzato alle attività di emergenza di protezione civile su autostrade e tangenziali della Regione Veneto"**

  Disciplina le modalità operative di collaborazione tra le parti, al fine di garantire, nelle situazioni emergenziali, ovvero negli eventi di maggiore intensità di traffico e di rischio di congestionamento, l'assistenza e il soccorso ai viaggiatori, attraverso l'attivazione del Sistema di Protezione civile e, ove necessario, delle Organizzazioni di volontariato di Protezione civile.

- **"Piano di emergenza per la gestione del rischio idrogeologico"**

  In applicazione del Piano di emergenza redatto, la chiusura di un tratto autostradale può avvenire in presenza del verificarsi dei seguenti scenari: allagamento della sezione autostradale con conseguente blocco del traffico; effetto diga dell'autostrada a seguito di allagamento di aree limitrofe alla medesima; cedimento di parte del rilevato stradale o di opere d'arte.

- **"Procedura per la gestione delle criticità del traffico derivanti da eventi meteorologici ad alto impatto"**

- **"Piano di emergenza per la gestione degli incendi boschivi"**

Le Procedure Operative per l'Assistenza durante il viaggio

Autostrade Alto Adriatico

I trasporti eccezionali

Per il Codice della Strada (art. 10) "è eccezionale il veicolo che supera, per specifiche esigenze funzionali, i limiti di sagoma o massa stabiliti negli articoli 61 e 62". Per il rilascio dell'autorizzazione al transito dei veicoli eccezionali e trasporti in condizioni di eccezionalità attraverso la rete di Autostrade Alto Adriatico, il punto di riferimento è l'Ufficio Trasporti Eccezionali della Concessionaria, operativo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

e-mail: traspecc@autostradealtoadriatico.it
Fax. +39 0432 925 517 - Tel. +39 0432 925 111

Divieto di sorpasso per i mezzi pesanti

Per ovviare a situazioni di pericolo, determinate dalle frequenti manovre di sorpasso tra mezzi pesanti, che comportano improvvisi rallentamenti, con conseguenze sulla sicurezza della circolazione e sulla fluidità del traffico, sui tratti a due corsie dell'autostrada A4 Venezia-Trieste* e dell'A57 Tangenziale di Mestre* nella fascia oraria 06:00-21:00 è attivo il divieto di sorpasso per i veicoli di massa a pieno carico superiore alle 12 tonnellate e per i cosiddetti "treni" costituiti da autoveicoli trainanti caravan o rimorchi: i dettagli e i riferimenti sempre aggiornati sono disponibili sul sito www.infoviaggiando.it.

L'Informazione

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. ha avviato un intenso programma di potenziamento dell'informazione agli utenti attraverso una pluralità di canali: i siti internet www.autostradealtoadriatico.it e www.infoviaggiando.it, l'app infoviaggiando, scaricabile gratuitamente dai principali store, la pagina Facebook e la pagina Instagram.

Il sito www.infoviaggiando.it fornisce la situazione del traffico in tempo reale, diffonde le previsioni di traffico nei periodi di grande esodo, segnala tempestivamente la presenza sulla rete di situazioni che potrebbero generare criticità per il traffico (cantieri particolarmente impegnativi, code, incidenti, condizioni meteo difficili).

Per integrare il servizio con le informazioni relative alla fascia confinaria, è attiva una collaborazione transnazionale con i gestori delle reti viarie di Austria, Slovenia, Croazia e Ungheria. Specifici accordi di interscambio dei dati tra le centrali operative del traffico di questi Paesi, garantiscono un'informazione efficace, capillare e sempre aggiornata. In questo modo gli utenti (in particolare gli autisti di mezzi pesanti) hanno a disposizione le informazioni, distribuite con un linguaggio chiaro e comprensibile, per pianificare al meglio il viaggio.

CANALI RADIOFONICI

L'informazione sul traffico e la viabilità, soprattutto nei casi di eventi particolarmente significativi, viene diffusa a livello nazionale attraverso i notiziari radiofonici e televisivi, predisposti dal CCISS (Centro Coordinamento Italiano Sicurezza Stradale) e trasmessi sui canali di pubblica utilità della RAI, in collaborazione con Autostrade per l'Italia.

Un accordo con un network di emittenti radiofoniche e televisive locali, che a cadenza oraria informano sulle condizioni della viabilità, è l'ulteriore strumento di diffusione delle informazioni che accompagna il viaggiatore in transito sulla rete di Autostrade Alto Adriatico. L'elenco aggiornato delle emittenti radio e tv che forniscono informazioni è disponibile sul Sito www.autostradealtoadriatico.it

INFORMAZIONI SULLA VIABILITÀ VIA TELEFONO

Quale strumento per la diffusione delle informazioni, Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. ha messo a disposizione il servizio **InfoViaggiando**, un call-center che risponde al numero verde 800 99 60 99 (gratuito) e offre informazioni sulla viabilità autostradale, sulle condizioni meteo, sulle tariffe e sui metodi di pagamento, per tutta l'area del Nord-Est del Paese.

Il servizio è attivo con operatore ogni giorno dalle 7.00 alle 22.00 mentre dalle 22.00 alle 7.00 del mattino entra in funzione un risponditore automatico.

InfoViaggiando: 800 99 60 99

L'Informazione

SITI INTERNET

Il portale della società www.autostradealtoadriatico.it è strutturato per consentire un rapido e intuitivo accesso a tutte le informazioni di interesse sulle attività della società. Apposite sezioni sono riservate all'invio di reclami, suggerimenti, proposte e opinioni. Inoltre, è possibile consultare altre sezioni quali "Avvisi e Bandi", "Lavora con noi" e "Società Trasparente".

Nel sito www.infoviaggiando.it si trovano tutte le informazioni sul traffico e la viabilità, i cantieri e le previsioni per il week end e i periodi di esodo.

È inoltre disponibile una cartografia interattiva, che offre la possibilità di calcolare un percorso stradale e un servizio per il pagamento on line dei Rapporti di Mancato Pagamento Pedaggio (RMPP) emessi dalla Concessionaria.

Sono inoltre disponibili sul sito internet www.infoviaggiando.it le indicazioni dei percorsi alternativi nel caso in cui si rendesse necessaria l'uscita dall'autostrada.

SITI WEB E APP: STATISTICHE 2025	
www.autostradealtoadriatico.it numero visite	82.571
www.infoviaggiando.it - numero visite	1.433.650
app "Infoviaggiando"	793.027
Feeder RSS	Si

INFOPOINT TELEMATICI

Gli Infopoint telematici forniscono informazioni immediate sulle condizioni della rete autostradale, con rappresentazione grafica su cartografia digitale e consentono la visualizzazione delle telecamere posizionate lungo la rete.

Sono collocati:

- presso il Centro Assistenza Clienti (CAC) ubicato all'interno dell'Area di Servizio di Gonars Nord sulla A4;
- all'interno del Centro Commerciale Tiare, adiacente l'uscita autostradale di Villesse;
- all'interno del McArthurglen di Noventa di Piave;
- all'interno del Palmanova Designer Village;
- presso l'area Arrivi dell'aeroporto Trieste Airport.

Infine all'interno dell'Area di Servizio di Gonars Sud è presente un maxischermo che visualizza, oltre alle informazioni sul traffico, spot mirati sulla sicurezza in ambito autostradale.

L'Informazione

INFORMARSI IN MOVIMENTO

Da cellulare, smartphone o tablet, chi è interessato a conoscere la viabilità in tempo reale sulla rete autostradale di Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., può collegarsi al sito www.autostradealtoadriatico.it o www.infoviaggiando.it oppure scaricare la App gratuita "Infoviaggiando". Inoltre è possibile registrarsi sul sito per ricevere le news sul traffico in tempo reale attraverso apposite mail o seguire i profili social media:

FACEBOOK	Link: https://www.facebook.com/autostradealtoadriatico
INSTAGRAM	Link: https://www.instagram.com/autostradealtoadriatico/
LINKEDIN	Link: www.linkedin.com/company/autostrade-alto-adriatico
TELEGRAM	Link: https://bit.ly/AAA_Telegram
WHATSAPP	Link: https://bit.ly/AAA_Whatsapp

PER INFORMARVI NEL MIGLIORE DEI MODI	
Radio Rai e stazioni radio che trasmettono notiziari sulla viabilità	35
Numero Verde per informazioni viabilità e segnalazioni (InfoViaggiando)	si
Servizio Relazioni con la Clientela	si
Sito internet	si
Social network	si
App	si

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE (PMV)

I PMV sono dislocati lungo la rete autostradale e all'ingresso dei caselli autostradali per fornire agli utenti informazioni sullo stato della viabilità autostradale. In caso di traffico regolare, riportano l'ora corrente o messaggi di cortesia come i consigli per una guida sicura oppure informazioni su eventi programmati (es: chiusure autostradali per lavori, etc) o eventuali disservizi.

Complessivamente sono 110 i pannelli a messaggio variabile presenti lungo la rete autostradale, posizionati sia in ingresso ai caselli sia in itinere.

Riepilogativo delle postazioni di Pannelli a Messaggio Variabile lungo le tratte autostradali in gestione		
Itinere	Postazioni a bandiera, a scavalco dotate di pannelli alfanumerici e pittografici.	52
Accesso	Postazioni a bandiera o farfalla con pannelli esclusivamente alfanumerici	48
Presegnalazione Code	Postazioni dotate esclusivamente di pannelli pittografici	10
Totale		110

CENTRO ASSISTENZA CLIENTI (CAC)

Il Centro Assistenza Clienti di Società Autostrade Alto Adriatico è situato presso l'Area di Servizio Gonars Nord.

Gli operatori forniscono supporto e assistenza agli utenti per la risoluzione di problematiche relative alla regolarizzazione del pedaggio, offrendo informazioni sulle diverse modalità di pagamento disponibili.

Presso il Centro è possibile:

- effettuare il pagamento dei Rapporti di Mancato Pagamento del Pedaggio (RMPP) emessi dalla Società;
- richiedere chiarimenti e assistenza in merito agli RMPP ricevuti;
- ottenere supporto per la ridefinizione del transito in caso di dati di percorrenza incompleti o non corretti;
- ricevere assistenza per le richieste di rimborso ai sensi della Delibera ART 211/25;
- ricevere informazioni generali sui servizi e sulle procedure relative al pagamento dei pedaggi autostradali.

Orari di apertura al pubblico

Il Centro Assistenza Clienti è aperto al pubblico:

Dal lunedì al venerdì

- dalle 08:45 alle 12:15
- dalle 13:45 alle 17:15

Chiusure

- tutti i sabati e le domeniche;
- i giorni festivi;
- il 3 novembre, festività del Santo Patrono.

Aperture con orario ridotto

Nelle seguenti giornate il servizio è attivo solo al mattino (08:45 - 12:15):

- 14 agosto
- 2 novembre
- 24 dicembre
- 31 dicembre

Per eventuali aggiornamenti su giorni e orari di apertura, si invita a consultare il sito ufficiale di Società Autostrade Alto Adriatico: www.autostradealtoadriatico.it.

Il Centro Assistenza Clienti rappresenta un punto di riferimento dedicato all'utenza, garantendo un servizio qualificato, rapido ed efficiente per la gestione delle pratiche relative al pedaggio autostradale.

Le Stazioni di Pedaggio

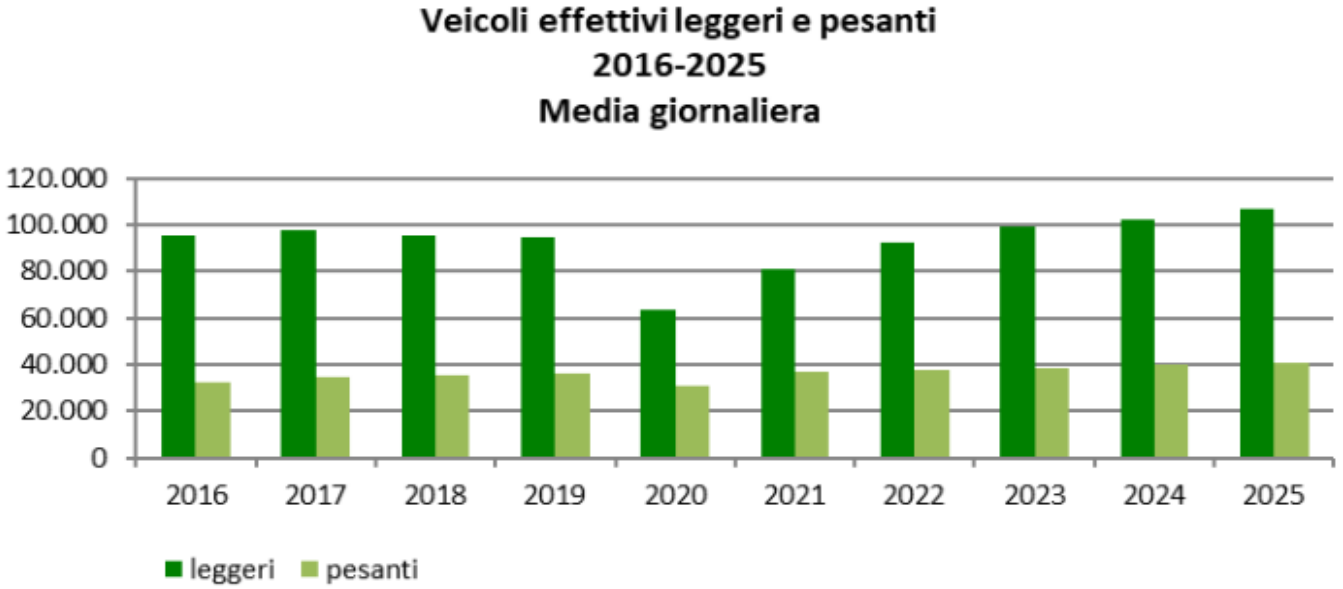
DESCRIZIONE		Q.TÀ UNITARIA	TOTALE	
Entrate	Automatiche Telepedaggio in entrata	43	49	148
	Automatiche entrata	6		
Uscite dotate di telepedaggio	Telepedaggio "*pure*" in uscita	25	43	
	Telepedaggio e automatiche in uscita	6		
	Automatiche con cassa e Telepedaggio in uscita	7		
	Automatiche con cassa, Telepedaggio e Manuali in uscita	5		
Uscite non dotate di Telepedaggio	Casse automatiche in uscita	8	56	
	Automatiche con cassa e Manuale uscita	36		
	Manuali "*pure*" in uscita	12		

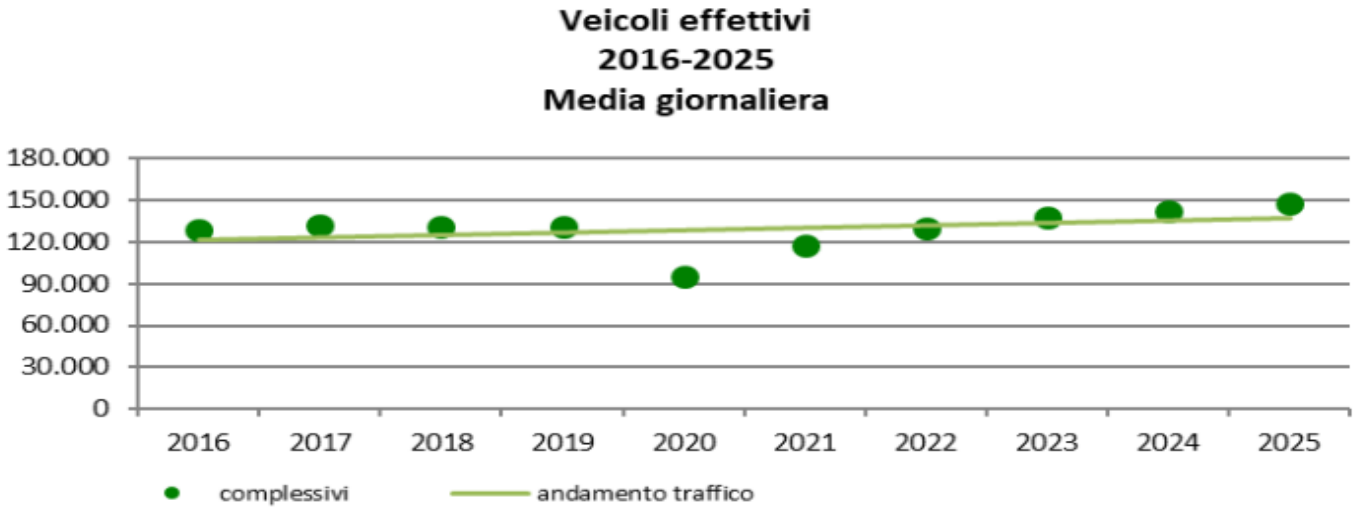
Pagamenti 2025	
In contanti* (%)	17,2
Con Telepedaggio in % su tutti i pagamenti	65,1
Con altri sistemi automatici (%)	17,8
*comprende sia i pagamenti effettuati tramite cassa con resto sia quelli tramite pista manuale	

Le Stazioni di Pedaggio

In data 27 giugno 2023 Società Autostrade Alto Adriatico, Autovie Venete ed il Ministero Concedente hanno sottoscritto il c.d. "Atto di riconsegna dalla Società Autovie Venete al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e di contestuale consegna alla Società Autostrade Alto Adriatico delle autostrade, pertinenze ed altri beni connessi previsti nella Convenzione Unica sottoscritta in data 7 novembre 2007 e s.m.i.", con ciò perfezionando l'affidamento della nuova concessione a Società Autostrade Alto Adriatico con efficacia a partire dalle ore 00:00 del 01.07.2023, tutte le informazioni e i dati riferiti al 2023 o ad anni precedenti sono da considerare in un'ottica di continuità gestionale tra il precedente gestore autostradale e il nuovo soggetto concessionario.

Con un traffico complessivo di oltre 54 milioni di veicoli nel corso del 2025 la rete ha registrato una crescita del 3,8% rispetto al 2024; effetto di un incremento del 4,4% del traffico leggero e del 2,3% di quello pesante.





Il Pedaggio

Autostrade Alto Adriatico

Il pedaggio autostradale è l'importo che l'utente paga per l'utilizzo dell'autostrada, come previsto dal Codice della Strada.

I proventi dei pedaggi vengono utilizzati dalla società Concessionaria per ripagare gli investimenti effettuati e per coprire le spese di ammodernamento, manutenzione e gestione delle tratte di competenza.

Come si calcola il pedaggio

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria per i km percorsi (il valore finale è arrotondato per eccesso o per difetto a 10 centesimi di euro); la tariffa applicata dipende dal tipo di veicolo (ci sono 5 diverse classi di appartenenza) e dalle caratteristiche delle tratte autostradali (pianura o montagna).

Il 1° gennaio di ogni anno, se la Concessionaria ha raggiunto tutti gli obiettivi previsti dal Piano Finanziario, la tariffa unitaria viene aggiornata, come previsto nel contratto di Convenzione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Il calcolo di adeguamento delle tariffe (con riferimento alla Convenzione attualmente in vigore) tiene conto del tasso di inflazione reale e dello stato di avanzamento dei lavori. L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica indistintamente e senza alcuna discrezionalità a tutte le tratte della rete. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio, tra un casello di ingresso e uno di uscita, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all'incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere infatti che il pedaggio, su alcune tratte, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato successivamente.

Il sistema tariffario applicato risponde a quanto definito dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti nella delibera 133/2018. Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. è subentrata nella concessione autostradale dal 1° luglio 2023 (concessione precedentemente assentita alla concessionaria S.p.a. Autovie Venete) e non ci sono stati adeguamenti tariffari nel 2024 e nel 2025. Anche il precedente gestore autostradale non aveva usufruito di incrementi tariffari dal 2019 in poi.

In tabella sono riportati i valori della tariffa unitaria, espressa in euro/km, definita per ciascuna classe di veicolo, per l'anno 2025, salvo adeguamento durante il corso dell'anno.

CLASSE VEICOLO	CARATTERISTICHE DEI VEICOLI	TARIFFA UNITARIA (PIANURA - €/KM)	QUOTA ANAS	IVA 22%	TARIFFA UTENZA (PIANURA - €/KM)
A		0,05803	0,006	0,01409	0,07812
B		0,05955	0,006	0,01442	0,07997
3		0,06845	0,018	0,01902	0,10547
4		0,11307	0,018	0,02884	0,15991
5		0,13690	0,018	0,03408	0,18898

Il Pedaggio

Autostrade Alto Adriatico

Sconto Moto

Con un accordo sottoscritto nel 2017 tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, l'Aiscat e le Concessionarie aderenti, è stata autorizzata una modulazione tariffaria per gli utenti motociclisti che prevede una riduzione del pedaggio pari al 30% di quanto dovuto dai veicoli dell'attuale classe di riferimento (classe A), prorogata di anno in anno fino al 31/12/2025.

L'applicazione di tale modulazione è riservata alla clientela pagante in regime di telepedaggio e che, sempre con riferimento a questa modalità, l'accesso è garantito tanto per i clienti del fornitore del servizio nazionale Telepass quanto ai clienti dei Fornitori del SET (Servizio Europeo di Telepedaggio) che aderiscono all'iniziativa.

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. ha confermato, in continuità con la sottoscrizione all'accordo da parte della precedente concessionaria S.p.A. Autovie Venete, l'adesione all'iniziativa promossa dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per i motociclisti, che hanno diritto ad uno sconto del 30% sul pedaggio autostradale, a patto che si dotino di un apparato di telepedaggio da utilizzare esclusivamente in associazione alla targa del motociclo registrata e che sarà fotografata ad ogni transito al casello. Per aderire all'agevolazione il Cliente deve chiedere informazioni al proprio Fornitore del Servizio di telepedaggio. L'adesione all'iniziativa esclude la possibilità di usufruire di altre agevolazioni già in essere.

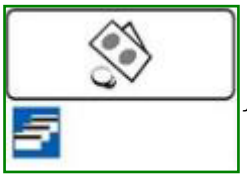
Il Pedaggio - Come si paga

Per agevolare il transito dei veicoli nei caselli autostradali, Autostrade Alto Adriatico ha dotato tutte le piste di segnaletica colorata con evidenziato, per ognuna, il metodo di pagamento accettato. Entrando in autostrada, ritirare il biglietto è obbligatorio, a meno che il veicolo non sia dotato di un apparato per il telepedaggio funzionante. Il Servizio di Telepedaggio Europeo (SET) è presente in tutti i caselli sia in entrata sia in uscita.

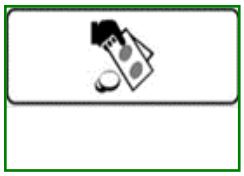
Questa segnaletica indica le piste dedicate ai soli clienti dotati di dispositivi di telepedaggio a bordo dell'automezzo.

Questa segnaletica indica una pista che può essere utilizzata anche dal cliente munito di dispositivo di telepedaggio, avvisandolo nel contempo che non si tratta di una porta dedicata e che può essere utilizzata anche per il pagamento del pedaggio tramite denaro contante (solo Euro), tessere Viacard, Carte di Credito (*) e Bancomat (*)

Questa segnaletica indica una che può essere utilizzata anche dal cliente munito di dispositivo di telepedaggio, avvisandolo nel contempo che non si tratta di una porta dedicata e che può essere utilizzata anche per il pagamento del pedaggio, ma solo tramite tessere Viacard, Carte di Credito (*) e Bancomat (*)



Questa segnaletica indica una pista in cui il pagamento del pedaggio avviene in modo automatico, senza presidio fisico dell'esattore, e può essere fatto tramite denaro contante (solo Euro), tessere Viacard, Carte di Credito (*) e Bancomat (*)



Questa segnaletica indica una pista presieduta dall'esattore (**) in cui i clienti possono effettuare il pagamento del pedaggio in contanti (Euro e valute extra UEM) oppure tramite tessere Viacard, Carte di Credito (*) e Bancomat (*)

Note:

(*) sono accettati i pagamenti con le carte di credito dei principali circuiti internazionali (la lista completa ed aggiornata è disponibile sul portale www.autostradealtoadriatico.it).

I pagamenti effettuati con Carte di credito e Bancomat non prevedono la digitazione del pin né maggiorazioni del pedaggio.

(**) L'operatore gestisce sia il contante, sia la moneta elettronica.

Il Pedaggio - Come si paga

Autostrade Alto Adriatico

Assistenza al pagamento del pedaggio in pista (MCR)

Quando l'utente arriva in una pista di uscita non presieduta dall'esattore dov'è previsto il pagamento del pedaggio con carte di credito e tessere, oppure con monete e banconote (le casse sono abilitate anche per il resto), può accadere che si verifichi una criticità: la carta di credito o il bancomat potrebbero non funzionare, l'erogazione del resto può incepparsi, il biglietto, magari lasciato sul cruscotto al sole, non si legge. Anche nelle piste del telepedaggio vi possono essere delle criticità, ad esempio può succedere che la sbarra non si alzi.

Come comportarsi in questi casi?

Innanzitutto **NON SCENDERE DAL VEICOLO**.

Basta **premere l'apposito pulsante rosso "Help serve aiuto"** per ricevere in tempo reale le informazioni e risolvere il problema.

Il servizio viene garantito da una apposita struttura chiamata Monitoraggio Centralizzato di Rete (MCR) attiva 24 ore su 24. Gli operatori collegati in voce con l'utente, lo guidano alla soluzione di qualsiasi difficoltà.

Ricevuta di Pagamento e Fatturazione

Per i pagamenti in contanti, lo scontrino/ricevuta può essere richiesto al momento del pagamento o, nel caso di pagamento in una "Cassa con resto", premendo l'apposito pulsante. Stessa procedura per i pagamenti con bancomat e carte di credito e debito.

Per maggiori informazioni sulle fatturazioni o per scaricare il modulo di richiesta fatturazione consultare il sito internet:

www.autostradealtoadriatico.it - sezione "fatturazione pedaggio".

Anche per i pagamenti in contanti è possibile ottenere la fatturazione: basta richiedere lo scontrino/ricevuta al momento del pagamento.

Il Pedaggio – Mancato pagamento

Può accadere che il pedaggio non possa venir corrisposto ad esempio, in caso di smarrimento del biglietto o della tessera, errata lettura della stessa da parte degli apparati automatici, mancanza di denaro o credito insufficiente nella tessera, ecc..

In tali circostanze, se ci si trova in una pista automatica, occorre premere il pulsante rosso di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore.

Nei casi in cui non sia possibile risolvere l'anomalia è necessario controllare se lo scontrino emesso dall'apparecchiatura sia un Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio (RMPP) e verificare la correttezza delle informazioni riportate, utili per la successiva re golarizzazione.

L'importo dovuto potrà essere pagato, senza alcuna maggiorazione, entro e non oltre 15 giorni dalla data del transito.

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., sul sito www.infoviaggiando.it e sul sito istituzionale www.autostradealtoadriatico.it - sezione "mancato pagamento pedaggio", consente il pagamento on-line del pedaggio (procedura in lingua italiana e inglese con carte di debito o credito senza costi aggiuntivi se eseguito entro il termine previsto dal Codice della Strada) e, nel caso di smarrimento o mancanza del biglietto d'ingresso, accetta l'autocertificazione riportante il casello d'entrata.

IL PAGAMENTO PUÒ ESSERE EFFETTUATO

- nel **Centro Assistenza Clienti** ubicato all'interno dell'Area di Servizio di Gonars Nord in A4;
- **presso uno dei seguenti caselli e presso le piste gestite da un operatore**: Trieste-Lisert, Redipuglia, Villesse, Palmanova, Udine Sud, S. Giorgio di Nogaro, Latisana, Portogruaro, S. Stino di Livenza, Cessalto, S. Donà di Piave,Meolo- Roncade, Venezia Est, Cordignano e Godega Sant'Urbano;
- con **bonifico bancario** utilizzando il conto corrente intestato a:

  Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A presso:

  BNL Gruppo BNP PARIBAS,

  Filiale 7300 Piazza Ponte Rosso 1 – 34121 Trieste,

  IBAN: IT53I0100502200000000008999 BIC: BNLIITRR

  trascrivendo nella causale di versamento la targa del veicolo ed il numero di mancato pagamento indicato sul modulo o attestato di transito.
- negli uffici postali con versamento sul c/c n° 1066581396 intestato a Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., indicando nella causale di pagamento la targa del veicolo ed il numero del Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio.

Trascorso il termine di 15 giorni l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento come previsto dal Codice della Strada (art. 176/11 bis).

Maggiori informazioni su come e dove pagare i Rapporti di Mancato Pagamento Pedaggio si possono trovare sul portale www.autostradealtoadriatico.it e sul sito internet www.infoviaggiando.it

Il Pedaggio – Mancato pagamento

Autostrade Alto Adriatico

Violazione dell'obbligo del pagamento del pedaggio

IL PROCEDIMENTO DI RECUPERO DEL CREDITO: INFORMATIVA AL CLIENTE

L'art 176, comma 11, del Codice della Strada, recita: "Sulle autostrade e strade per il cui uso sia dovuto il pagamento di un pedaggio, l'esazione può essere effettuata mediante modalità manuale o automatizzata, anche con sistemi di telepedaggio con o senza barriere. I conducenti devono corrispondere il pedaggio secondo le modalità e le tariffe vigenti. Ove previsto e segnalato, i conducenti devono arrestarsi in corrispondenza delle apposite barriere ed incolonnarsi secondo le indicazioni date dalle segnalazioni esistenti o dal personale addetto. I servizi di polizia stradale di cui all'art.11, comma 1, lettera a) relativi alla prevenzione e accertamento delle violazioni dell'obbligo di pagamento del pedaggio possono essere effettuati, previo superamento dell'esame di qualificazione di cui all'art.12, comma 3, anche dal personale dei concessionari autostradali e stradali e dei loro affidatari del servizio di riscossione, limitatamente alle violazioni commesse sulle autostrade oggetto della concessione nonché, previo accordo con i concessionari competenti, alle violazioni commesse sulle altre autostrade."

Inoltre l'art. 176, comma 11 bis del Codice della Strada dispone: "Al pagamento del pedaggio di cui al comma 11, quando esso è dovuto, e degli oneri di accertamento dello stesso, sono obbligati solidamente sia il conducente sia il proprietario del veicolo, come stabilito dall'articolo 196".

La Convenzione tra il Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza e la Società Concessionaria per la definizione e la regolamentazione dell'attività di vigilanza e del servizio di polizia stradale svolti sulle autostrade in concessione prevede, al Titolo IV Attività di contrasto dei fenomeni elusivi del pagamento del pedaggio autostradale, una cooperazione nel procedimento di accertamento e contestazione delle violazioni amministrative inerenti al predetto obbligo.

L'accertamento della violazione dell'obbligo del pagamento del pedaggio di cui all'art. 176, comma 11, del codice della strada è effettuato dal personale della Società che abbia superato l'esame di qualificazione di cui all'art. 12, comma 3, del medesimo codice.

All'utente che, all'uscita dall'autostrada non provveda al pagamento del pedaggio, viene generato un Rapporto Mancato Pagamento Pedaggio con l'indicazione di procedere al successivo pagamento entro il termine di 15 giorni con le modalità operative ivi riportate. Se l'intestatario del veicolo non effettua il pagamento di quanto dovuto entro il termine indicato, il personale qualificato della Concessionaria accerterà formalmente la violazione dell'art.176, comma 11, del Codice della Strada, redigendo apposito modello di segnalazione completo di indicazione del nominativo dell'accertatore", che deve essere trasmessa alla Sezione Polizia Stradale competente, che procederà a notificare il verbale di contestazione all'intestatario dei veicolo o altro obbligato in solido.

Il mancato pagamento del pedaggio entro il termine ultimo ivi indicato integra una violazione amministrativa punita con sanzione pecuniaria e con la decurtazione di punti patente e non estingue l'obbligo di pagamento del pedaggio che continua ad essere dovuto secondo le regole del Codice civile

Il Pedaggio – Regolarizzazione Transiti

Nei casi in cui **sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto**, Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., previa verifica della correttezza della documentazione prodotta dall'utente, provvede al rimborso della somma eccedente **entro 45 giorni** dal ricevimento della richiesta.

Per avviare la pratica di rimborso della somma eccedente è necessario inviare la documentazione alla Società via posta (Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., Via Vittorio Locchi 19, 34143 Trieste) o via e-mail all'indirizzo protocollo@autostradealtoadriatico.it.

In alternativa è possibile compilare il modulo "Richiesta regolarizzazione transito" presente sul sito aziendale www.autostradealtoadriatico.it - Sezione "Regolarizzazione transiti".

Rimborso del pedaggio
Delibera ART 211/25

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ha emesso la **delibera n. 211/2025**, che introduce, a partire dal **1° giugno 2026**, il diritto per l'utente al **rimborso del pedaggio autostradale** in caso di disagi dovuti alla presenza di **cantieri non emergenziali** e in caso di **blocco del traffico superiore a 60 minuti** su percorsi **interamente gestiti** dallo stesso concessionario.

La misura si applica dal **1° giugno 2026** per i percorsi interamente gestiti da Autostrade Alto Adriatico, mentre dal **1° dicembre 2026** sarà estesa anche ai percorsi che coinvolgono più concessionari.

Per avere diritto al rimborso, l'utente deve:
a) aver effettuato il viaggio autostradale e darne evidenza alla Concessionaria, presentando la ricevuta/scontrino in caso di pagamento manuale per contanti/carta di credito/carta di debito/Viacard o la fattura attestante l'addebito del transito in caso di utilizzo di sistemi di telepedaggio
b) aver incontrato lungo il suo percorso uno o più cantieri non emergenziali o situazioni di traffico bloccato.

In caso di traffico bloccato, il rimborso è pari al 50% del pedaggio per blocchi tra 60 e 119 minuti, al 75% tra 120 e 179 minuti e al 100% per blocchi superiori a 180 minuti.

Il rimborso non è dovuto nei seguenti casi:

- rimborsi inferiori a 10 centesimi di euro.
- cantieri emergenziali
- cantieri mobili
- turbative alla circolazione - quali code per traffico intenso, manifestazioni o qualsiasi altra motivazione diversa da cantieri - che non hanno comportato un blocco del traffico superiore a 60 minuti.
- eventi meteorologici avversi di carattere straordinario e imprevedibile (eventi idrogeologici, incendi boschivi, vento forte, piogge intense, grandinate, nevicate, ecc.).
- se per il percorso è già prevista una riduzione generalizzata del pedaggio.

La domanda può essere inoltrata tramite:

- il **portale web dedicato presente sul sito istituzionale della Società**, al seguente link: https://cashback-autostradealtoadriatico.cloud.movyon.com
- presso il Centro Assistenza Clienti (CAC) della Concessionaria
- tramite posta raccomandata.

Sul nostro sito www.autostradealtoadraitico.it è disponibile la **"Guida al rimborso del pedaggio autostradale"**, relativa al periodo transitorio dal 1° giugno 2026 al 30 novembre 2026, che illustra nel dettaglio le modalità operative per richiedere il rimborso.

Le Aree di Servizio e di Parcheggio

A partire dall'anno 2018, le Aree di Servizio sono interessate da importanti interventi di riqualificazione conseguenti ai nuovi affidamenti della concessione e gestione delle strutture ed impianti destinati al servizio di carburanti, di ristorazione e di servizi ausiliari.

Il piano di interventi comprende opere civili e impiantistiche volte alla riqualificazione degli spazi interni ed esterni quali il rinnovamento degli edifici e dei servizi e al miglioramento della viabilità nei piazzali di sosta e di manovra, sia per i mezzi leggeri, sia per i mezzi pesanti. Lungo la rete gestita da Autostrade Alto Adriatico, a intervalli di circa 22 km, sono presenti 16 aree di servizio dotate di spazi attrezzati per il relax, generi di conforto, distribuzione carburanti e altri servizi. In questo contesto si è posta l'attenzione alle nuove esigenze della clientela come la realizzazione di spazi attrezzati al gioco dei bambini e petpark presenti attualmente nelle aree di servizio di Gonars Nord, Fratta Nord, Fratta Sud e Calstorta Sud.

Nelle Aree di Servizio di Calstorta Sud, Fratta Sud, Gonars Sud e Duino Sud, in direzione Trieste, è possibile acquistare la vignetta slovena, mentre presso l'Area di Zugliano Est oltre alla vignetta slovena è disponibile anche quella austriaca, entrambe obbligatorie per circolare sui tratti autostradali dei due paesi.

Lungo la tratta di competenza sono presenti quattro "benzacartelloni" riportanti i prezzi self service dei carburanti: due situati in A4 di cui il primo tra Sistiana e l'uscita di Monfalcone Est (A4 Km 520+350) in direzione Venezia e l'altro in direzione Trieste, tra San Donà di Piave e l'uscita di Cessalto (A4 Km 425+300); il terzo si trova in A23 all'altezza dell'area di parcheggio di S. Caterina in direzione Palmanova (A23 km17+460) mentre e l'ultimo è in A28 all'altezza di Cordignano, al km 36+020 in direzione Portogruaro. I prezzi dei carburanti vengono aggiornati direttamente dai gestori delle aree di servizio ad ogni loro variazione, di cui, in base alla normativa vigente, Autostrade Alto Adriatico non è in alcun modo responsabile.

Inoltre, dal 2019 si è dato avvio all'istallazione delle colonnine per la ricarica di veicoli elettrici. Attualmente sono in funzione presso le aree di servizio di Fratta Sud e Gonars Sud in direzione Trieste e Duino Nord, Gonars Nord, Fratta Nord e Bazzera Nord in direzione Venezia, nonché presso le aree di servizio di Gruaro Est, Gruaro Ovest, Porcia Nord e Brugnera Sud sulla A28 Portogruaro – Conegliano e presso le aree di servizio di Zugliano Est e Ovest sulla A23 Palmanova - Tarvisio.

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. monitora costantemente, con proprio personale, le condizioni delle Aree di Servizio e il livello dei servizi erogati (gentilezza del personale, qualità degli alimenti, pulizia delle toilette), che deve corrispondere a quanto previsto nel contratto sottoscritto dai concessionari.

In data 24 luglio 2027 è entrata in esercizio la nuova Area di Servizio di Roncade Nord e contestualmente ha cessato l'attività l'Area di Servizio di Calstorta Nord.

Le Aree di Servizio e di Parcheggio

Autostrade Alto Adriatico

Aree di Parcheggio

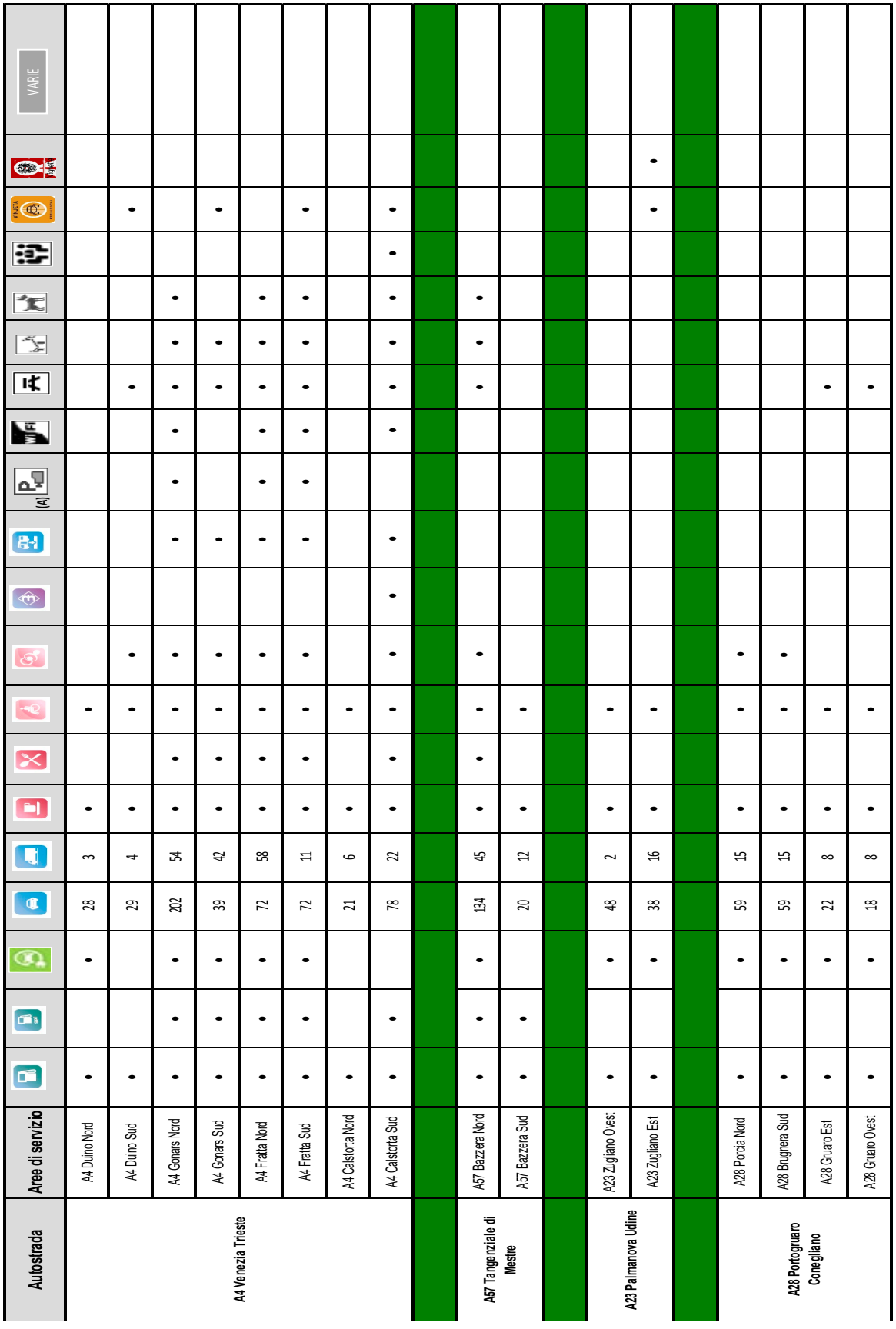
Alle Aree di servizio si aggiungono i parcheggi scambiatori di Meolo, San Donà di Piave e Quarto d'Altino e le sei aree di parcheggio all'interno dell'autostrada (Santa Caterina Est/Ovest, Roncade Nord/Sud, Fratta Nord/Sud). Le aree di parcheggio di Roncade Nord e Sud e di Fratta Nord e Sud sono principalmente dedicate alla sosta dei mezzi pesanti.

SUPERFICIE (MQ)	STALLI MEZZI LEGGERI	DI CUI PER DISABILI	STALLI MEZZI PESANTI	SERVIZI PRESENTI			
				W.C.	ACQUA	PIC-NIC	ATTREZZATURE PER DISABILI
32.700	31 + 20 motoveicoli	2	90	•	•	•	•
17.200	11	2	30	•	•	•	•
9.265	13	2	6	•	•	•	•
8.390	16	2	6	•	•	•	•

Le Aree di Servizio e di Parcheggio

Autostrade Alto Adriatico

Le Aree di Servizio



Autostrada	Aree di servizio																								
A4 Venezia Trieste	A4 Duino Nord	•		28	3	•	•																		
	A4 Duino Sud	•		29	4	•	•																		
	A4 Gonars Nord	•		202	54	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A4 Gonars Sud	•		39	42	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A4 Fratta Nord	•		72	58	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A4 Fratta Sud	•		72	11	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A4 Calstorta Nord	•		21	6	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A4 Calstorta Sud	•		78	22	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
A57 Tangenziale di Mestre	A57 Bazzera Nord	•		134	45	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A57 Bazzera Sud	•		20	12	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
A23 Palmanova Udine	A23 Zugliano Ovest	•		48	2	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A23 Zugliano Est	•		38	16	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
A28 Portogruaro Conegliano	A28 Porcia Nord	•		59	15	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A28 Brugnera Sud	•		59	15	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A28 Gruaro Est	•		22	8	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	A28 Gruaro Ovest	•		18	8	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

(A) : WEBCAM PARK

Le Aree di Servizio e di Parcheggio

Autostrade Alto Adriatico

I punti di ricarica elettrica presenti presso le Aree di Servizio

Autostrada	Area di servizio	Numero punti di ricarica	Suddivisi per potenza nominale	
			22 Kw ≤ P ≤ 50 Kw	50 Kw < P ≤ 100 Kw
A4 Venezia - Trieste	Duino Nord	3	1	2
	Duino Sud	0	0	0
	Gonars Nord	3	1	2
	Gonars Sud	6	2	4
	Fratta Nord	3	1	2
	Fratta Sud	1	1	0
	Calstorta Nord	0	0	0
	Calstorta Sud	0	0	0
A57 Tangenziale di Mestre	Bazzera Nord	5	2	3
	Bazzera Sud	0	0	0
A23 Palmanova - Udine	Zugliano Ovest	3	1	2
	Zugliano Est	3	1	2
A28 Portogruaro - Conegliano	Porcia Nord	3	1	2
	Brugnera Sud	3	1	2
	Gruaro Est	3	1	2
	Gruaro Ovest	3	1	2

Il Sistema di Gestione Integrato

La Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza dei lavoratori, la Sicurezza dell'utenza stradale

Il Sistema di Gestione Integrato della Società è lo strumento organizzativo aziendale che, sulla base dei principi e degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione nel documento di Politica Integrata, individua, gestisce e monitora i rischi aziendali e identifica le opportunità di miglioramento sulla base del contesto interno ed esterno, degli obiettivi strategici ed operativi e delle parti interessate, nel pieno rispetto della normativa cogente e dell'Accordo di Cooperazione sottoscritto con l'Ente Concedente.

La Società risulta essere in possesso di quattro certificazioni, sotto accreditamento Accredia, relative ai seguenti schemi: IS0 9001 (Qualità, orientata alla gestione organizzativa dei propri processi ed al servizio verso l'utente autostradale in termini di efficacia, efficienza e soddisfazione), ISO 14001 (Ambiente, incentrata sulla prevenzione dell'inquinamento ed ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse non rinnovabili), ISO 45001 (Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, con l'obiettivo di tutelare i lavoratori e prevenire gli infortuni) e ISO 39001 (Sicurezza dell'utenza autostradale, il cui scopo è garantire la sicurezza degli utenti che percorrono le tratte autostradali in concessione e la riduzione degli incidenti mortali).

Il sistema di gestione aziendale relativo alla sicurezza dell'utenza autostradale viene sviluppato e mantenuto secondo i requisiti della ISO 39001, nonché del D.Lgs. 35/2011 e s.m.i. e delle Relative Norme Tecniche.

Sul sito istituzionale www.autostradealtoadriatico.it sono pubblicati e scaricabili: il documento di Politica Integrata della Società ed i certificati ISO 9001, ISO 14001, ISO 39001 e ISO 45001 in versione corrente.

Il Sistema Integrato di Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. è certificato per il campo di applicazione relativo a:

- GESTIONE DELL'ESERCIZIO AUTOSTRADALE RELATIVO ALLA TRATTE: A4 VENEZIA - TRIESTE A23 PALMANOVA - UDINE, A28 PORTOGRUARO - CONEGLIANO, A57 TANGENZIALE DI MESTRE PER LA QUOTA PARTE, A34 RACCORDO VILLESSE – GORIZIA.
- PROGETTAZIONE, DIREZIONE LAVORI E REALIZZAZIONE DI INFRASTRUTTURE STRADALI DI SUPPORTO

Dal 2019, la Società – in qualità di associata AISCAT - partecipa alla redazione del "Rapporto Annuale di Sostenibilità" del comparto autostradale.

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. fa propri i valori espressi nella Politica del Sistema di Gestione Integrato, tra cui la tutela dell'ambiente, anche mediante azioni di prevenzione dell'inquinamento; la sicurezza sul luogo di lavoro per il personale e la sicurezza per l'utenza autostradale; l'adozione di politiche di welfare aziendale rivolte ai dipendenti e alla collettività; l'impegno verso la diversità, l'uguaglianza e l'inclusione (DE&I).

La Customer Satisfaction

Il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utente autostradale sui servizi offerti, da parte della Concessionaria, è costante e viene effettuato attraverso l'analisi dei reclami ricevuti con il modulo disponibile sul sito www.autostradealtoadriatico.it e con il questionario di soddisfazione on line.

Attraverso questi strumenti, l'azienda punta a intensificare la collaborazione con i viaggiatori, che rappresentano uno strumento prezioso per migliorare costantemente e sono fonte di utili suggerimenti. L'obiettivo delle indagini e delle analisi è quello di "misurare" la percezione dei miglioramenti apportati da Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. all'infrastruttura autostradale, dell'adeguatezza delle modalità di esazione del pedaggio, dell'efficacia e della completezza delle informazioni sulla transitabilità, oltre, naturalmente, a verificare il livello del servizio offerto nelle aree di servizio e ristoro presenti lungo la rete in con- cessione.

Gli Indicatori di Qualità

La Concessione autostradale di Società Autostrade Alto Adriatico trova regolazione nella delibera ART 133 del dicembre 2018.

Caratteristica peculiare della Concessione affidata è che si tratta di un affidamento della gestione "in house" delle tratte autostradali A4 Venezia-Trieste, A23 Palmanova-Udine, A28 Portogruaro-Conegliano, A57 Tangenziale di Mestre per la quota parte e A34 raccordo Villesse-Gorizia avvenuta nell'ambito della collaborazione tra pubbliche amministrazioni per la valorizzazione e lo sviluppo e tutela del territorio, espressione delle disposizioni di cui agli articoli 2 e 17 della Direttiva 2014/23/UE.

Tale collaborazione ha consentito in data 14 luglio 2022 di addivenire alla sottoscrizione dell'Accordo di Cooperazione tra la Società, il Concedente e le Regioni Friuli Venezia Giulia e Veneto (soci pubblici). Nell'Accordo di Cooperazione citato, come da delibera ART 133/2018, per quanto concerne gli indicatori di qualità, all'art. 24.3 si specifica che "I meccanismi di attribuzione delle relative premialità/penalità […] troveranno applicazione a decorrere dal terzo anno di efficacia del presente Accordo di Cooperazione e, comunque, non prima del rientro nel regime ordinario determinatosi a seguito della cessazione dello Stato di Emergenza e del relativo aggiornamento del Piano Economico- Finanziario".

Alla data del presente documento, a seguito del Decreto Legislativo 200 del 31 dicembre 2025, è in corso di emanazione un'ordinanza della Protezione Civile che avrà per oggetto le modalità e le tempistiche di rientro al regime ordinario.

Si riportano gli indicatori concordati con l'ente concedente (MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI).

Per l'anno 2025 tutti gli indicatori sono stati rispettati e gli obiettivi sono stati raggiunti.

INDICATORI DI QUALITA' (MIT)	UNITA' DI MISURA	CONSUNTIVO 2025
Tempo di preavviso per cantieri di durata > 5 gg (pubblicazione ordinanza sul sito aziendale)	Ore di preavviso (85 % dei casi)	24
Stato della segnaletica orizzontale (retro riflessione)	RL (mcd lx-1 m^2)	100
Controlli delle aree di servizio , su tutti i servizi presenti, almeno su 80% delle Aree di Servizio (16)	Controlli al mese/numero	2
Controlli delle aree di servizio , su servizi dedicati ai diversamente abili, almeno su 90% delle Aree di Servizio (16)	Controlli al mese/numero	2
Informazione e contatto con gli utenti: tempo di risposta a segnalazioni, proposte e reclami inviati via mail alla concessionaria	Tempo (giorni) per l'85% dei casi	10

La Gestione dei Reclami

La sicurezza, l'efficienza e la qualità del servizio offerto lungo la rete autostradale sono al centro dell'impegno di Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. Tuttavia, la Società è consapevole che possono verificarsi situazioni che generano disagi o insoddisfazione.

Per questo motivo, la Società ha attivato un sistema strutturato per la gestione dei reclami, volto a garantire ascolto, trasparenza e tempestività nella risposta.

Ogni reclamo rappresenta un'opportunità per migliorare i servizi e rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti della rete autostradale.

Con **reclamo** si intende:

"*Ogni comunicazione scritta con la quale l'utente esprime le proprie doglianze circa la non coerenza dei servizi afferenti all'utilizzo delle infrastrutture autostradali con uno o più requisiti definiti dalla normativa di riferimento o comunque previsti nella Carta dei Servizi*"

Le informazioni e i dati raccolti, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, saranno utilizzati per fornire risposte ai reclami e per elaborare analisi statistiche utili a monitorare lo stato della gestione e la qualità dei servizi offerti.

Sul sito aziendale è presente la relazione sull'andamento dei reclami pervenuti alla Concessionaria per l'anno 2025.

Canali di invio dei reclami

L'Utente può inviare i propri reclami alla Società attraverso i seguenti canali:

- Modulo on line presente nella apposita sezione e sulla home page del sito istituzionale della Concessionaria www.autostradealtoadriatico.it
- Via e-mail al seguente indirizzo: reclamo@autostradealtoadriatico.it.
- Via pec al seguente indirizzo: reclamo@pec.autostradealtoadriatico.it.
- Mediante posta Raccomandata con Ricevuta di Ritorno al seguente indirizzo: "Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. Via Locchi 19 – 34123 – Trieste, Indicando sulla busta "Oggetto: Reclamo""

Verranno gestiti i reclami inerenti la rete autostradale di competenza:

- A4 Venezia – Trieste
- A23 Palmanova – Udine Sud
- A28 Portogruaro – Conegliano
- A34 Villesse – Gorizia
- A57 Tangenziale di Mestre (competenza fino al Terraglio)

Lingue per presentare il reclamo

Il reclamo può essere formalizzato, oltre che in italiano, in lingua inglese e la risposta verrà redatta nella stessa lingua.

La Gestione dei Reclami

Autostrade Alto Adriatico

Dati necessari per avviare la pratica di gestione del reclamo

Per presentare un reclamo, è necessario fornire i seguenti dati affinché venga avviata dalla Società la procedura di gestione del Reclamo:

- i **riferimenti identificativi dell'utente** (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- **riferimenti identificativi del viaggio effettuato** (punto di ingresso, di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo);
- la **copia della ricevuta di pagamento del pedaggio** o il numero del dispositivo di telepedaggio con cui si è effettuato il transito;
- la **descrizione del disservizio rilevato**.

Nel caso di carenze rispetto ai dati richiesti, verrà comunicata l'inammissibilità del reclamo e l'eventuale possibilità di ripresentarlo in forma completa.

Gestione dei reclami di competenza

La risposta al reclamo verrà motivata, con i riferimenti all'oggetto della lamentela rilevata, e indicherà chiaramente se è stato accolto o respinto, motivando l'eventuale respingimento, inoltre verrà data informativa rispetto alle misure poste in atto per la risoluzione del disservizio e, nel caso, i tempi previsti per la chiusura della non conformità.

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. si impegna pertanto a:

- Effettuare una analisi attenta e imparziale di ogni reclamo ricevuto ed accolto.
- Fornire una risposta chiara e motivata entro tempi definiti:
  - Rispondere ai reclami inviati compilando il modulo on line o Raccomandata entro 30 giorni solari dalla data di protocollazione.
  - Rispondere a tutti i Reclami inviati via mail entro 10 giorni lavorativi nell'85% dei casi e comunque entro 30 giorni solari dalla data di ricezione.
- Adottare, ove necessario, misure correttive per prevenire il ripetersi del problema.
- Comunicare agli Utenti, per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, gli interventi e le azioni correttive intraprese per migliorare la qualità del servizio.
- Informare gli Utenti (per mezzo di comunicazioni ai caselli ed al Centro di Assistenza Clienti – CAC, sul sito web istituzionale della Concessionaria www.autostradealtoadriatico.it e, quando possibile, mediante i Pannelli a Messaggio Variabile) sulle modalità per effettuare un reclamo ed i canali di trasmissione alla Società.

Saranno indicate le opportunità di attivazione di modalità diverse per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, nel caso non sia ritenuta soddisfacente la risposta alla lamentela.

La Gestione dei Reclami

Gestione dei reclami non di competenza

Qualora il reclamo non risulti di competenza della concessionaria Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A., sarà nostra cura inoltrare tempestivamente il Reclamo al concessionario competente, informando l'utente.

Inoltre, qualora il reclamo dovesse riguardare i servizi erogati nelle pertinenze di servizio in capo a Gestori (subconcessionari), Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. provvederà ad inoltrare tempestivamente il reclamo al Gestore di tali servizi ritenuto competente, informando l'utente.

Privacy

I dati forniti dall'Utente e registrati dalla Concessionaria saranno gestiti nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo ai dati personali, e verranno conservati per un periodo massimo di 27 mesi dalla data di ricevimento e registrazione del reclamo.

Indennizzi

In caso di mancata risposta al reclamo, o di risposta tardiva rispetto alle tempistiche sopra descritte o non motivata, l'Utente ha diritto a ricevere un indennizzo pari al rimborso parziale del pedaggio corrisposto per la tratta di competenza della Concessionaria, in misura pari a:

- 30% nel caso di risposta fornita dal Concessionario tra il 31° e il 60° giorno dal ricevimento del reclamo,
- 50% nel caso di risposta fornita oltre il 61° giorno ed in caso di omessa risposta.

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui:

- Il reclamo non è trasmesso dall'Utente con le modalità e gli elementi sopra esposti.
- All'Utente è già stato corrisposto un indennizzo per un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.
- Il pedaggio non è stato regolarmente corrisposto.

In caso di erogazione dell'indennizzo, Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. provvederà a richiedere all'Utente l'IBAN sul quale versare l'importo.

In caso di mancata risposta o di risposta ritenuta non motivata, l'Utente ha la facoltà di presentare un reclamo direttamente all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) o di avviare le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disponibili.

Il Risarcimento Danni

Le richieste di risarcimento danni possono essere presentate dagli utenti mediante apposito modulo reperibile sul sito aziendale www.autostradealtoadriatico.it - Sezione "Risarcimento danni" ed inviate a mezzo posta a:

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. – Direzione Legale e Appalti - Assistenza Legale

- Assicurazioni - via Vittorio Locchi, n. 19 – 34143 Trieste.
oppure tramite

pec assicurazioni@pec.autostradealtoadriatico.it
oppure tramite

email protocollo@autostradealtoadriatico.it

Documentazione da allegare se in possesso dell'utente: fotografie del danno, preventivo e verbale della Polizia Stradale intervenuta.

Gli utenti riceveranno entro 30 giorni la notifica di apertura della posizione, con la documentazione necessaria alla definizione della relativa pratica.

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Reg. UE 2016/679 (GDPR) e s.m.i. si informa che i dati comunicati saranno inseriti nelle banche dati della Società e trattati, anche qualora dovessero essere trasmessi ad altri soggetti per necessità operative, ai soli fini del perfezionamento e gestione dell'operazione di cui al presente documento. Le finalità del trattamento sono di natura amministrativa e contabile, nonché l'esercizio di un legittimo interesse del Titolare. L'interessato può esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Reg. UE 2016/679 (GDPR). La informiamo che il Titolare del Trattamento è Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. il quale ha designato un responsabile della protezione dei dati (DPO) raggiungibile all'indirizzo dpo@autostradealtoadriatico.it. L'informativa estesa è consultabile nella sezione privacy dei siti www.autostradealtoadriatico.it e www.infoviaggiando,it .

Accessibilità e Tutela delle Persone a Mobilità Ridotta

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. è da sempre impegnata nel garantire un'esperienza di viaggio sicura, confortevole e accessibile a tutti gli utenti della rete autostradale.

In linea con la normativa vigente in materia di accessibilità e tutela delle Persone a Mobilità Ridotta, la Concessionaria adotta una politica di assistenza che mira a rimuovere ogni barriera fisica e operativa, favorendo la piena fruibilità delle infrastrutture e dei servizi.

Attraverso un costante adeguamento delle proprie strutture e l'adozione di soluzioni innovative, Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. assicura il rispetto degli obblighi di legge relativi all'accessibilità, con particolare attenzione a:

- parcheggi riservati nelle aree di servizio e di parcheggio, opportunamente segnalate e posizionati in prossimità degli accessi principali;
- servizi igienici attrezzati, dotati di spazi adeguati e ausili conformi agli standard di accessibilità;
- percorsi e accessi facilitati, con rampe, segnaletica specifica e sistemi di supporto per il superamento delle barriere architettoniche
- servizi di assistenza per garantire supporto tempestivo agli utenti con disabilità o ridotta mobilità in caso di necessità.

Tutte le informazioni di dettaglio concernenti la disponibilità delle suddette infrastrutture e dotazioni sono presenti sia sul sito aziendale www.autostradealtoadriatico.it che sul sito www.infoviaggiando.it all'interno delle schede relative ad ogni singola area di servizio e di parcheggio, ivi comprese le eventuali variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità che saranno comunicate non appena si rendono disponibili.

Chiamando il call center Viaggiando al **numero verde 800996099**, inoltre, l'utente interessato potrà selezionare il **tasto 3** e ottenere le informazioni sui servizi specifici per le Persone a Mobilità Ridotta, comprese le indicazioni su come ottenere specifica assistenza in caso di emergenza dovuta a traffico bloccato o code in autostrada.

Per PMR si intende qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta a causa di disabilità fisica o mentale, sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea, ad esempio:

- persone che si muovono su sedia a ruote;
- persone con evidenti difficoltà di deambulazione;
- non vedenti;
- non udenti;
- gravi disabilità cognitive.

Accessibilità e Tutela delle Persone a Mobilità Ridotta

Indennizzi in caso di difformità sulle condizioni di accessibilità

In caso di difformità informativa tra quanto riportato dalla Concessionaria e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi offerti in aree di parcheggio o di servizio, il cliente PMR ha la facoltà di presentare un reclamo alla Concessionaria al fine dell'eventuale riconoscimento di un indennizzo.

Il cliente PMR può inviare un reclamo attraverso i seguenti canali:

- webform reclami disponibile sul sito della Concessionaria
- a mezzo e-mail all'indirizzo reclamo@autostradealtoadriatico.it o
- a mezzo pec all'indirizzo reclamo@pec.autostradealtoadriatico.it,
- mediante posta Raccomandata con Ricevuta di Ritorno al seguente indirizzo: "Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A. Via Locchi 19 – 34123 – Trieste, Indicando sulla busta "Oggetto: Reclamo""

Fornendo le seguenti informazioni:

- Data del transito
- Casello di ingresso
- Casello di uscita
- Ora di uscita
- Targa del veicolo con cui si è effettuato il transito
- Ricevuta ritirata al casello/Ricevuta sostitutiva/Codice dispositivo di telepedaggio/ Numero rapporto di mancato pagamento
- Descrizione del disservizio rilevato specificando:
  - Area di parcheggio o di servizio interessata
  - Ora della sosta
- Localizzazione e tipologia del disservizio rilevato (es. Locale del servizio ristorazione, locale del servizio carburanti, piazzale, etc.)
- Autocertificazione sullo stato di PMR, specificando se guidatore o passeggero, o qualora in possesso, copia della Carta Europea della Disabilità (c.d. Disability Card).
- Eventuali evidenze del disservizio (es. fotografie)

Accessibilità e Tutela delle Persone a Mobilità Ridotta

La Concessionaria autostradale si riserva di chiedere informazioni aggiuntive nel corso dell'istruttoria.

Nel caso di carenze rispetto ai dati sopra indicati, verrà comunicata l'inammissibilità del reclamo e l'eventuale possibilità di ripresentarlo in forma completa.

Il reclamo può essere formalizzato, oltre che in italiano, in lingua inglese e la risposta verrà fornita nella stessa lingua.

L'indennizzo, relativo al mero disallineamento informativo, ammonta a € 7,00.

L'indennizzo verrà erogato, a fronte di ogni reclamo presentato, a seguito di specifica istruttoria da parte della Concessionaria che accerti sia l'effettiva difformità informativa segnalata sia l'effettivo diritto all'indennizzo, entro i successivi 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Viene erogato ad personam al cliente PMR.

Risparmio energetico

Tutte le colonnine SOS sono alimentate da un impianto fotovoltaico.

Per quanto riguarda l'energia da fonti rinnovabili si segnalano i seguenti impianti fotovoltaici:

- Savogna d'Isonzo: 192,96 kW;
- San Donà di Piave: 28,50 kW;
- Centro Servizi di Porcia; 26,0 kW;
- Centro Servizi di Palmanova; 30,00 kW.

Rimane invariata la modalità utilizzata per gli impianti di illuminazione: quelli nuovi prevedono l'utilizzo di luci a led, mentre gli impianti vecchi vengono modificati in base a un preciso programma di lavoro.

Gestione dei rifiuti lungo la rete autostradale

La gestione della raccolta dei rifiuti lungo la rete autostradale prevede:

- raccolta dei rifiuti dai cestini posizionati in piazzola di sosta e lungo tutta la scarpata in prossimità della stessa;
- interventi di raccolta suppletiva dei rifiuti da terra lungo tutte le scarpate;
- spazzolatura della sede viabile e la raccolta a mano dei rifiuti sotto la barriera centrale nonché di tutta la piazzola di sosta;
- sfalcio delle opere a verde e a raccolta a mano dei rifiuti abbandonati sulle scarpate e nei fossi di tutta l'autostrada, che normalmente viene eseguita dopo lo sfalcio totale durante i mesi di luglio e dicembre.

Considerato l'incremento dell'abbandono e dispersione dei rifiuti sulle piazzole di sosta, soprattutto nei periodi estivi, si è potenziato il servizio al fine di mantenere il più possibile gli standard di pulizia.

Impianti di trattamento delle acque

Sono 272 gli impianti di trattamento delle acque di prima pioggia in esercizio, distribuiti lungo le tratte autostradali di competenza, funzionalmente progettati per la captazione d'inquinanti eventualmente presenti sulla superficie della carreggiata autostradale: essi vengono costantemente monitorati e sono oggetto d'interventi di manutenzione e pulizia.

Tutti gli impianti di recente installazione (A28, A34 ed in A4 sul tratto della terza corsia) sono inoltre dotati di sistema di monitoraggio della funzionalità.

Contatti

SICUREZZA

Polizia Stradale	112
Centro operativo Polizia Stradale	+39 0432 578 252/253
Soccorso sanitario	112
VV.FF.	112
Centro Radio Informativo	+39 0432 925 111

RECLAMI

e-mail: reclamo@autostradealtoadriatico.it o

Pec: reclamo@pec.autostradealtoadriatico.it

INFORMAZIONI VIABILITÀ - ALTRI CANALI

InfoViaggiando (gratuito)	800 99 60 99

SITO INTERNET

Informazioni su: fatturazioni, pedaggi, sistemi di pagamento, segnalazioni e reclami on-line, sondaggi, Customer Care Satisfaction e Infomobilità:

www.autostradealtoadriatico.it

www.infoviaggiando.it

APP E SOCIAL NETWORK

APP - Infoviaggiando (sui principali store)

FACEBOOK	Link: https://www.facebook.com/autostradealtoadriatico
INSTAGRAM	Link: https://www.instagram.com/autostradealtoadriatico/
LINKEDIN	Link: www.linkedin.com/company/autostrade-alto-adriatico
TELEGRAM	Link: https://bit.ly/AAA_Telegram
WHATSAPP	Link: https://bit.ly/AAA_Whatsapp

Contatti

TRASPORTI ECCEZIONALI

Orario ufficio dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 e 14.00 – 16.00

Telefono +39 0432 925 111

Fax +39 0432 925 517

e-mail: trasapecc@autostradealtoadriatico.it

Società Autostrade Alto Adriatico S.p.A.

Sede Legale: V. Locchi, 19 -34143 Trieste

Centralino: 0432 925111 - 040 3189111

Fax 0432 925 235

e-mail protocollo@autostradealtoadriatico.it

Autostrade
Alto Adriatico

Edizione: Marzo 2026