



ITALIANO



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

CARTA DEI SERVIZI 2020

sicurezza | innovazione | sostenibilità



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

CARTA DEI SERVIZI 2020

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

Progetto grafico: Autostrada del Brennero SpA
Editing: Aquattro
Foto: Archivio Autostrada del Brennero SpA
Stampa: Litografica Editrice Saturnia
Aggiornato a marzo 2020



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

BENVENUTI IN A22

04

LA SOCIETÀ AUTOSTRADA DEL BRENNERO

06

Storia, valori e progetti

08

Il Gruppo

09

I nostri principi

10

A22: L'ASSE AUTOSTRADALE

12

Sicurezza e gestione della viabilità

16

Infrastruttura

16

Monitoraggio e manutenzione strutture

19

Centri per la Sicurezza Autostradale (CSA)

21

Centro Assistenza Utenza (CAU) e Ausiliari della Viabilità

21

Centro Operativo Autostradale (COA) e Polizia stradale

23

Trasporti eccezionali

23

Servizio invernale

24

Emergenze

25

Incidentalità

28

Regole di guida e consigli per il viaggio

30

Limiti e divieti

30

Obbligo pneumatici invernali o catene a bordo

31

Previsioni traffico e consigli per il viaggio

31

Informazioni di viabilità durante il viaggio

32

Il pedaggio e le modalità di pagamento

37

Cos'è e come si calcola

37

Le stazioni autostradali

38

Tipologie di piste e modalità di pagamento

39

Mancato pagamento, rimborso e fatturazione del pedaggio

42

Agevolazioni (Brennerpass - per motociclisti - Urban Pass)

44

I Centro Servizi

45

Servizi

46

Aree di Servizio

46

Area di sosta museale "Plessi Museum"

46

Servizi bar e oil

48

Colonnine elettriche

50

Parcheggi per veicoli leggeri

54

Aree di sosta per mezzi pesanti

54

Servizi aree dedicate mezzi pesanti

56

Sostenibilità

58

Investimenti in capo energetico e ambientale

58

Idrogeno

58

Elettrico

59

Fotovoltaico

60

Qualità

61

Politica e gestione per la qualità

61

Indicatori di qualità

66

Indagine di customer satisfaction

67

Innovazione e progetti europei

71

Ambiente

71

Tecnologia

72

CONTATTI E NUMERI UTILI

74



BENVENUTI IN A22

Gentile Cliente,

abbiamo redatto questa Carta dei Servizi provando ad osservare l'autostrada dal suo punto di vista, in modo da fornirle un quadro completo, ma sintetico, di quanto l'A22 ha da offrirle in termini di infrastruttura e di servizi, avendo cura di indicare gli standard qualitativi che le garantiamo e i contatti ai quali rivolgersi per veder soddisfatta nel minor tempo possibile ogni sua esigenza, da una richiesta di soccorso a un quesito sul pedaggio.

Autostrada del Brennero SpA vanta sessant'anni di storia al servizio dell'Italia e dei territori attraversati dall'A22, gli stessi che la fondarono nel 1959 e che ne sono sempre stati i principali proprietari. Per noi, l'impegno sul fronte della sicurezza è qualcosa di scontato, fa parte del nostro DNA. Questa Carta, però, l'abbiamo scritta per lei ed è per questo che ci è parso doveroso iniziarla parlando di "sicurezza": il primo diritto di chi viaggia. Si tratta di un concetto che Autostrada del Brennero declina su tre fronti diversi: l'infrastruttura, la manutenzione e la gestione del traffico. Perché chi viaggia possa sentirsi davvero sicuro, occorre in primo luogo che il livello qualitativo dell'infrastruttura sia massimo: l'A22 è stata la prima autostrada d'Italia interamente dotata di asfalto drenante fonoassorbente, ancora l'unica che usa il COR-TEN per tutti i propri guardrail. La sicurezza è inoltre garantita da costanti manutenzioni: tutte le opere d'arte di A22 sono perfettamente a norma e ogni anno vengono spesi in manutenzioni oltre 200.000 euro a chilometro. Determinante per il fattore sicurezza è anche la gestione del traffico: con il proprio Centro Assistenza Utenti, centro nevralgico di controllo, di coordinamento e d'informazione della Società e i propri Ausiliari della Viabilità, Autostrada del Brennero può, a buon diritto, considerarsi un punto di riferimento a livello nazionale ed europeo. Dopo la sicurezza, vengono i servizi.

Li troverete tutti elencati in questa Carta e sono rivolti ai vacanzieri, come ai professionisti dell'autotrasporto. Il nostro è uno sguardo europeo e lo è in primo luogo nel campo della tutela ambientale. Attraversiamo un ecosistema delicato come quello alpino e vogliamo farlo rispettando questo inestimabile patrimonio. Non è un caso se, in A22, la ricarica elettrica è diffusa e gratuita, o se siamo l'unica autostrada in grado di rifornire di idrogeno i veicoli dei propri utenti.

Buona lettura e buon viaggio

Diego Cattoni

*Amministratore Delegato
di Autostrada del Brennero SpA*



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG



**LA SOCIETÀ AUTOSTRADA
DEL BRENNERO**



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG

STORIA, VALORI E PROGETTI



Publicazione approfondita sulla Società
Autostrada del Brennero: "Storia, valori e progetti".

www.autobrennero.it/it/libroA22

Autostrada del Brennero è una società per azioni. Le sue quote azionarie sono detenute all'84,7% dagli Enti Pubblici dei territori attraversati dalla A22. La partecipazione dei Soci privati ammonta al 14,1%, il resto sono azioni proprie della Società. La Società opera in regime di concessione e ha come oggetto principale "la promozione, la progettazione, la costruzione e l'esercizio di autostrade, compresa l'Autostrada del Brennero Verona-Modena, in sigla "A22".

La peculiarità dell'azionariato rende naturale per la Società operare nell'interesse pubblico, con una particolare attenzione alle esigenze dei territori attraversati dall'infrastruttura autostradale.

La Società, infatti, è stata costituita il **20 febbraio 1959** dai rappresentanti degli Enti Pubblici locali che vanno da Bolzano a Modena, gli stessi che finanziarono la costruzione della futura A22. Ottenuta la concessione nel 1963, nel 1964 la Società diede il via ai lavori. Nel 1968 fu inaugurata la prima tratta, quella che collega Bolzano a Trento. L' **11 aprile 1974**, meno di dieci anni dopo la posa della prima pietra, l'autostrada **fu completata e aperta al traffico**. L'Italia ebbe così il suo primo collegamento autostradale con il resto d'Europa.

Già dagli anni '90, consapevole del costante aumento del traffico, Autostrada del Brennero ha cominciato a promuovere attivamente il **trasporto intermodale** e la ferrovia attraverso una partecipazione di controllo diretta in STR – Brennero Trasporto Rotaia e indiretta in RTC – Rail Traction Company e Lokomotion GmbH.

La società è inoltre impegnata nelle realizzazione di due opere strategiche per la viabilità del Nord Italia: l'**autostrada Cispadana** che collegherà Reggiolo (uscita autostradale A22) a Ferrara (collegandosi alla barriera di Ferrara Sud della A13 Bologna-Padova) e la **Campogalliano Sassuolo**,

prolungamento dell'A22 in corrispondenza dell'intersezione con l'A1 fino alla SS 467 "Pedemontana" in località Sassuolo. Autostrada del Brennero le controlla entrambe con il 51% delle azioni.

IL GRUPPO



Partecipazioni azionarie aggiornate
al 31/12/2019.

Imprese controllate

- Stazione autostradale doganale di confine del Brennero SpA (Sadobre SpA)
- Autostrada Regionale Cispadana SpA (ARC SpA)
- Autostrada Campogalliano Sassuolo SpA (Auto CS SpA)
- STR Brennero Trasporto Rotaia SpA (STR SpA)

Imprese controllate indirette

- RTC Rail Traction Company SpA

Imprese collegate

- Istituto per Innovazioni Tecnologiche Bolzano Scarl
- Lokomotion GmbH

Altre imprese

- Interbrennero – Interporto servizi doganali e intermodali del Brennero SpA
- ASTM SpA
- Società iniziative autostradali e servizi SpA (SIAS SpA)
- CRS Centro Ricerche Stradali SpA in liquidazione
- Confederazione Autostrade SpA
- Consorzio Autostrade Italiane Energia
- Fondazione Iteralia
- Quadrante Servizi Srl (indiretta)

I NOSTRI PRINCIPI

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

Legalità

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

Integrità

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

Cortesìa e trasparenza

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

Eguaglianza e imparzialità

Autostrada del Brennero assicura a tutti gli utenti il rispetto dei diritti umani, la tutela della dignità e dell'integrità morale, la garanzia di uguali opportunità e la parità di trattamento senza alcuna distinzione dovuta a motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il personale nei contatti con gli utenti è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, giustizia ed imparzialità ed ad usare un linguaggio caratterizzato da chiarezza e semplicità.

Continuità e regolarità

La Società si impegna a mantenere un servizio continuo e

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

Partecipazione

Autostrada del Brennero tiene in debito conto tutte le memorie, i documenti, le osservazioni ed i suggerimenti inoltrati dalle parti interessate (utenti, cittadini, comuni, province, associazioni, fornitori, ecc.), e li analizza per il miglioramento sia del servizio autostradale, sia degli obiettivi ambientali.

Efficienza ed efficacia

Autostrada del Brennero mira ad un miglioramento continuo di efficienza e di efficacia del servizio autostradale fornito, nel rispetto degli obiettivi ambientali e di sicurezza definiti, adottando le soluzioni più funzionali allo scopo e compatibili con le risorse disponibili.

Protezione dei dati personali

Autostrada del Brennero considera fondamentale la protezione dei dati personali. I dati personali sono trattati in conformità alla normativa in vigore.

Salute e sicurezza

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

Rispetto dell'ambiente

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

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



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG



A22: L'ASSE AUTOSTRADALE




Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG


A22: L'ASSE AUTOSTRADALE

L'autostrada A22 è lunga 314 km e congiunge il Brennero (km 0) a Modena (km 314) attraversando il territorio di quattro Regioni: Alto Adige, Trentino, Veneto, Lombardia, Emilia Romagna. Le due carreggiate dell'autostrada (nord e sud) sono caratterizzate da due corsie di marcia di 3,75 m e una corsia di emergenza di 2,50 m, ampliata da Egna a Verona a 3,50 m.



Infrastruttura

314	Lunghezza dell'asse autostradale
1325	Metri di dislivello da 50 a 1375 m.s.l.m.
144	Ponti e viadotti (31,2 km)
30	Gallerie unidirezionali (12,6 km)
147	Sovrappassi autostradali
24	Stazioni autostradali
22	Aree di servizio 
1	Area di sosta museale

Informazioni commerciali (pedaggio)

6 Centro Servizi 

Viabilità, manutenzione e assistenza

1	Centro Assistenza Utenti (CAU) 
1	Centro Operativo Autostradale (COA) 
4	Sottosezioni Polizia stradale
6	Centri per la Sicurezza Autostradale (CSA)



SICUREZZA E GESTIONE DELLA VIABILITÀ

La sicurezza autostradale è il frutto del delicato equilibrio tra diversi fattori: infrastruttura, ambiente, veicolo e uomo. Alcuni di questi fattori sono significativamente influenzati dalle scelte del gestore autostradale.

Per questo Autostrada del Brennero è costantemente impegnata nel garantire un'infrastruttura efficiente e tecnologicamente avanzata, manutenzioni puntuali del nastro autostradale e delle opere d'arte, una gestione attiva del traffico 24 ore su 24 e una rapida assistenza degli utenti in caso di bisogno.

INFRASTRUTTURA

Opere d'arte

L'autostrada A22, caratterizzata da un lungo tratto alpino, conta numerose opere d'arte:

- **144 tra ponti e viadotti (31,2 km)**

L'opera più rilevante è il viadotto Colle Isarco (tra Vipiteno e il Brennero): lungo 1.028 m, si articola in 13 campate con un'altezza massima dal fondo valle di 110 m.

La Società ha investito 12 milioni di euro per i lavori di riqualificazione e ammodernamento dell'opera.

- **30 gallerie unidirezionali (12,6 km)**

Quattro delle 30 gallerie in A22 misurano più di 500 metri. Sono quelle di Brennero, Fortezza, Bolzano (galleria del Virgolo) e Trento (galleria di Piedicastello).

- **147 sovrappassi**

In gran parte riqualificati, i sovrappassi lungo l'A22 vengono progettati e realizzati per caratterizzare architettonicamente i territori in cui si trovano e impattare il meno possibile sull'ambiente.

Pavimentazione

Per circa 289 km la pavimentazione in A22 è di tipo drenante (riduce i fenomeni di aquaplaning e l'effetto spray) e fonoassorbente. I restanti 25 km, relativi a gallerie, ad

alcune opere d'arte e a tratti nella zona tra Vipiteno e Brennero, sono caratterizzati da una pavimentazione Antiskid che garantisce prestazioni simili all'asfalto drenante, ma allo stesso tempo ottimizza la resa dei fondenti salini e salvaguarda l'infrastruttura sottostante.

Barriere di sicurezza

Lungo l'A22 le barriere di sicurezza, cosiddette "guardrail", sono in acciaio COR-TEN: una pregiata e resistente lega ferrosa contenente carbonio, manganese, silicio, fosforo, zolfo, nichel, cromo e rame, che, esposta agli agenti atmosferici, si ossida. La patina, un film di ruggine omogeneo e resistente, protegge l'acciaio sottostante dalla corrosione. Tutte le tipologie di sicurvia installate lungo l'A22 sono certificate presso i laboratori L.I.E.R. di Lione (Francia) e AISICO di Roma e dispongono della marcatura CE.

Allargamento della corsia di emergenza

Nel tratto compreso tra Egna e Verona (circa 123 km) la corsia di emergenza è stata ampliata da 2,50 m a 3,50 m. Questo, oltre ad aumentare la sicurezza in caso di sosta di emergenza, consente di disporre di due corsie di transito durante interventi di manutenzione sulla carreggiata e di utilizzare, in caso di traffico critico, la corsia di emergenza come ulteriore corsia di marcia (corsia dinamica).

Piazzole di sosta per le emergenze

Lungo l'A22 sono presenti 427 piazzole di sosta per le emergenze, ossia per problemi al veicolo o malessere fisico del conducente o di un passeggero. La realizzazione di ulteriori piazzole è prevista per i prossimi anni.

Colonnine SOS

Lungo la corsia per la sosta di emergenza, circa ogni 1500 m, sono presenti colonnine SOS dotate di tre pulsanti per richiedere rispettivamente il soccorso sanitario, il soccorso meccanico, o l'intervento dei Vigili del Fuoco. Un interfono sulla colonnina permette inoltre di comunicare direttamente con il CAU che geolocalizza l'utente ottimizzando i tempi d'intervento.

Illuminazione

In tutti gli svincoli e gallerie autostradali sono presenti impianti di illuminazione. Per incrementare la visibilità in galleria sono state impiegate luci a Led, dedicate alla guida luminosa e verniciatura in bianco delle pareti o applicazione di pannelli porcellanati. In tutte le gallerie sono anche installati pannelli con retroilluminazione a Led a figure dinamiche indicanti la direzione della via di fuga e la distanza dall'uscita.

Impianto di rilevamento e guida luminosa nella nebbia

L'impianto antinebbia si estende da Affi a Modena per 106 km ed è formato da una guida ottica luminosa di lampade Led e sensori. Il sistema attiva automaticamente il tratto di impianto a seconda della necessità con l'accensione delle lampade che varia di intensità in funzione del grado di visibilità.

Segnaletica

Per garantire la perfetta visibilità della segnaletica verticale (cartelli) sia di giorno che di notte, la Società utilizza esclusivamente una pellicola ad alta rifrangenza. Per la segnaletica orizzontale (strisce e scritte sulla pavimentazione) Autostrada del Brennero impiega vernici a solvente, termospruzzati plastici e laminati elastoplastici ed effettua periodici controlli della tenuta della segnaletica attraverso proprie apparecchiature o laboratori specializzati.

Reti di recinzione

Lungo l'autostrada è installata una recinzione metallica a salvaguardia del nastro stradale. L'altezza della rete, compresa tra 1,20 m e 1,90 m, varia a seconda dalla tipologia del tracciato (cavalcavia, ponti, viadotti, ecc.) che può intersecare aperta campagna, strade o centri abitati.

MONITORAGGIO E MANUTENZIONE STRUTTURE



Il Budget 2020 prevede un investimento in manutenzioni pari a 68 milioni di euro.

Le **opere d'arte** di A22 sono costantemente controllate mediante ispezioni periodiche e, ove necessario, anche per mezzo di un monitoraggio strumentale continuo di parametri meccanici ed elettrochimici.

La Società può così programmare tempestivamente ed efficacemente **interventi di manutenzione o di rifacimento** necessari ad assicurare la piena efficienza strutturale e funzionale delle stesse opere.

I dati raccolti nel corso delle **ispezioni**, così come quelli trasmessi dai sensori utilizzati per i monitoraggi, vengono immessi in un archivio digitale gestito da un apposito software che individua, in particolare, le priorità di intervento.

Nelle **gallerie** sono installati impianti tecnologici dotati di dispositivi di controllo e comando da remoto (CAU) e impianti AID (Automatic Incident Detection) per il monitoraggio automatico del traffico, con individuazione di eventuali anomalie (incendi, veicoli fermi, fumo).

Attraverso sensori e ispezioni da parte del personale preposto, la Società monitora costantemente anche lo stato di usura della **pavimentazione** programmandone per tempo il rifacimento.

Dal 2014 Autostrada del Brennero ha implementato, inoltre, un sistema di tracciamento e monitoraggio delle **merci pericolose**.

In corrispondenza di 6 portali dislocati lungo l'asse autostradale, vengono rilevati e classificati i veicoli che trasportano merci pericolose mediante la lettura di targhe e pannelli dei codici di pericolo (codice ONU, codice Kemler) con l'impiego di tecnologie OCR ed infrarossi.

Presso aree di servizio e stazioni autostradali Autostrada del Brennero ha inoltre installato un **sistema sonoro e luminoso di segnalazione del "contromano"**.



CENTRI PER LA SICUREZZA AUTOSTRADALE (CSA)



I CSA sono 6: Vipiteno, Bolzano, San Michele, Ala, Verona e Pegognaga. In essi lavorano 80 Ausiliari della Viabilità e 159 operai.

Lungo l'autostrada sono presenti sei Centri per la Sicurezza Autostradale (CSA), ossia strutture che ospitano tecnici, operai e Ausiliari della Viabilità, con i relativi mezzi d'intervento. I CSA sono dislocati strategicamente lungo l'asse circa ogni 50 km, per monitorarne e ispezionarne costantemente lo stato, eseguendo costanti lavori di manutenzione. La scelta di dotare di un tale numero di operatori di tratta l'organico è stata fatta dalla Società per garantire la massima conoscenza possibile di ogni dettaglio dell'infrastruttura. Il personale impiegato presso i CSA si occupa, inoltre, della posa della segnaletica di cantiere e di servizi straordinari, come lo sgombero neve durante la stagione invernale. I CSA, infatti, sono provvisti di sili e capannoni per lo stoccaggio e la conservazione dei fondenti salini antighiaccio, mezzi per lo spargimento di prodotti anticongelanti, lame sgombero neve e frese.

CENTRO ASSISTENZA UTENZA (CAU) E AUSILIARI DELLA VIABILITÀ

Il CAU, Centro Assistenza Utenza, è il centro nevralgico di controllo, di coordinamento e d'informazione della Società. Ha sede nei pressi della stazione autostradale di Trento Centro ed è suddiviso in due aree: una gestionale TCC (Traffic Control Center) e una informativa TIC (Traffic Information Center). Attraverso fibre ottiche, ponti radio e cavi di telecomunicazione riceve immagini da 202 telecamere: 131 preposte al controllo traffico, 67 al monitoraggio AID in galleria e 13 collegate al sito internet (web cam). È inoltre connesso a 403 colonnine SOS e a 25 centraline meteo. In questo modo acquisisce informazioni in tempo reale su: traffico, meteo, condizioni di visibilità, richieste di soccorso.

Il personale del CAU, 4 assistenti e 19 operatori, a turno, gestisce 24 ore, sette giorni su sette le informazioni e coordina gli interventi degli Ausiliari della Viabilità. Capillarmente presenti lungo l'asse, gli ausiliari hanno principalmente il compito di assistere l'utente in caso di necessità e segnalare la presenza di code, lavori o turbative alla viabilità. Essi sono anche di supporto alle attività svolte dalla Polizia stradale. Il CAU trasmette gli avvisi anche alle altre forze preposte ad intervenire (soccorso stradale, soccorso sanitario, Vigili del Fuoco) e, in contemporanea, ai canali informativi dedicati ai viaggiatori: pannelli a messaggio variabile (PMV), radio, sito internet e App.



CONTATTI CAU

Scorri la Carta dei Servizi fino a p. 77

CENTRO OPERATIVO AUTOSTRADALE (COA) E POLIZIA STRADALE

Il COA, Centro Operativo Autostradale, coordina le pattuglie della Polizia stradale che vigilano l'autostrada 24 ore, sette giorni su sette, 365 giorni l'anno. Il servizio di Polizia stradale lungo l'A22 è organizzato dai Compartimenti del Trentino Alto Adige e Belluno, del Veneto e dell'Emilia Romagna a cui fanno capo le quattro Sottosezioni di: Vipiteno, Trento, Verona sud e Modena nord. I compiti loro assegnati vanno dalla prevenzione e constatazione delle violazioni al codice della strada alla rilevazione degli incidenti, dalla predisposizione dei servizi volti a regolare e controllare il traffico al soccorso agli automobilisti in difficoltà. Il COA e il CAU hanno sede nello stesso edificio e operano in stretto contatto per assicurare interventi tempestivi ed efficaci. Il CAU, infatti, si coordina con il COA in caso di eventi che necessitano dell'intervento della Polizia stradale.



CONTATTI COA

Scorri la Carta dei Servizi fino a p. 77

TRASPORTI ECCEZIONALI



Per transitare lungo l'A22 con veicoli che, per dimensioni (lunghezza, larghezza, altezza) e/o massa, superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada, cosiddetti trasporti eccezionali, è necessaria una specifica autorizzazione. I clienti interessati possono rivolgersi direttamente all'ufficio trasporti eccezionali di Autostrada del Brennero, presso il Centro direzione Interporto di Trento nord. Il personale incaricato, coordinandosi con CAU, COA e CSA, valuterà le richieste in funzione delle previsioni di traffico e la programmazione di lavori lungo l'autostrada.

SERVIZIO INVERNALE



Per l'emergenza neve la Società dispone di 261 mezzi e conserva nei CSA 5000 ton. di fondenti salini solidi e 1400 ton. di liquidi.

Per la sua dislocazione geografica, l'A22 durante l'inverno è soggetta a temperature assai rigide e a copiose nevicate. La Società, per gestire le operazioni invernali, ha predisposto una specifica procedura che regola competenze e attività delle diverse strutture coinvolte (CAU, COA, CSA e ditte esterne di supporto) che si coordinano per garantire adeguati standard di sicurezza.

Attraverso 25 centraline meteo, sensori nella pavimentazione e veicoli per la mappatura termica, Autostrada del Brennero monitora lo stato del manto stradale, previene l'attecchimento della neve o la formazione di ghiaccio e programma anticipatamente le attività di sgombero neve. In questo modo ottimizza anche l'uso dei fondenti salini, riducendo l'inquinamento ambientale e il degrado delle opere d'arte. Le misure d'intervento, in caso di emergenza, sono regolate anche da un Protocollo condiviso con: Polizia stradale, Vigili del Fuoco e servizio di emergenza 118.

Dotazione invernale di Autostrada del Brennero



121

autocarri spargitori fondenti salini



94

autocarri con lama sgombero neve



39

pale caricatori e sgombero neve



7

veicoli fresa neve

EMERGENZE

La gestione delle emergenze in A22 è gestita e coordinata dal CAU che effettua il monitoraggio da remoto di tutta l'asse autostradale.

Al verificarsi di un allarme, ossia di una situazione di potenziale pericolo derivante da malfunzionamento di un mezzo, code, incidenti o eventi meteorologici avversi, gli operatori attivano il personale ed i mezzi d'intervento più idonei a fronteggiare la criticità (Ausiliari della Viabilità, Polizia stradale, soccorso sanitario, etc.) e inviano l'avviso a: pannelli a messaggio variabile (PMV), radio, sito internet e App A22. Nei casi di incolonnamenti eccezionali, con attese presumibili superiori alle tre ore, attivano inoltre un servizio di assistenza all'utente con distribuzione di generi di prima necessità in collaborazione a unità operative di soccorso della Croce Bianca, Croce Rossa e dei Vigili del Fuoco Volontari.

Cosa fare in caso di emergenza

In caso di incidente, guasto del veicolo, malessere del conducente o del passeggero, se possibile cercare di raggiungere la piazzola di emergenza più vicina. Accendere quindi le luci di emergenza per segnalare la presenza del veicolo, sterzare le ruote verso l'esterno della carreggiata, scendere dalla vettura dalla parte opposta al traffico indossando il giubbotto rifrangente, esporre la segnaletica provvisoria (triangolo) e chiamare il CAU. Per permettere un intervento rapido ed efficace dei soccorsi, specificare la tipologia di richiesta (soccorso meccanico, soccorso sanitario, ecc.), la direzione di percorrenza (nord o sud) e la localizzazione più esatta possibile del luogo in cui ci si trova, ossia la chilometrica autostradale, indicata sui cartelli bianchi posizionati ogni 100 metri sullo spartitraffico. Collegandosi all'App A22 tale dato viene fornito immediatamente, tramite geolocalizzazione, alla voce SOS.

In galleria è indispensabile valutare la situazione. Se possibile cercare sempre di proseguire con il veicolo e uscire dalla galleria; una volta fuori, chiamare i soccorsi.

Se non fosse possibile, fermare il veicolo sul lato destro della carreggiata (non effettuate inversioni o retromarcia!), accendere le luci d'emergenza, spegnere il motore lasciando le chiavi inserite, sterzare le ruote verso l'esterno della carreggiata e indossare il giubbotto rifrangente. Seguire la segnaletica Led fino all'uscita facendo attenzione ai veicoli in transito, quindi avvertire i soccorsi.

Il servizio di **soccorso meccanico** in A22 è svolto dalle seguenti officine convenzionate: ACI Global SpA, Europ Assistance VAI SpA e IMA Automotive Service. Il loro servizio consiste nella rimozione di veicoli fermi per avaria o incidente e in interventi in loco che possono essere eseguiti con attrezzature e dotazioni a bordo dei carri di soccorso.

Tutte le richieste telefoniche di urgenza ed **emergenza sanitaria** possono essere attivate chiamando il numero unico gratuito 118 o il numero unico di emergenza 112, ove attivo, ma anche contattando il CAU. In caso di chiamata al soccorso sanitario è indispensabile fornire all'operatore tutte le informazioni possibili per poter definire il grado di criticità dell'emergenza e poter quindi attivare l'intervento più idoneo (ambulanze, elisoccorso, ecc.).

I **Vigili del Fuoco** intervengono per far fronte a diverse situazioni: incidenti stradali con o senza sversamenti di sostanze chimiche pericolose, incendi, inquinamenti ambientali, franamenti e/o alluvioni. Le richieste telefoniche di urgenza possono essere fatte al numero unico gratuito 115 o al numero unico di emergenza 112, ove attivo.



CONTATTI EMERGENZE

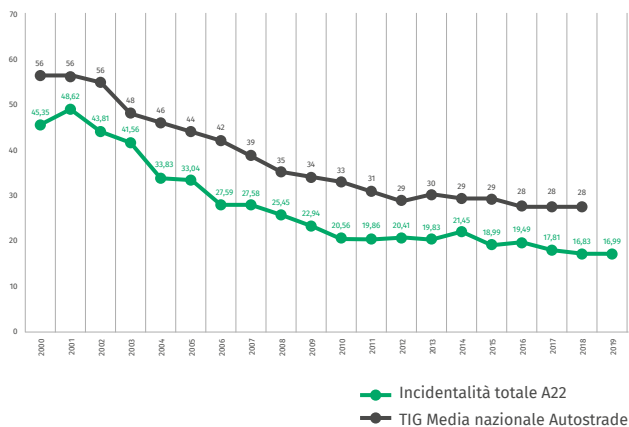
Scorri la Carta dei Servizi fino a p. 76



INCIDENTALITÀ

I dati riferiti all'incidentalità mostrano l'efficacia delle strategie organizzative e operative di Autostrada del Brennero descritte nei precedenti paragrafi. A queste si aggiunge il divieto di sorpasso dei mezzi pesanti.

TASSO INCIDENTALITÀ GLOBALE
(n° su 100 milioni di veicoli - km)



Il grafico evidenzia:

- una riduzione del tasso di incidentalità globale rispetto al 2000 del 62,5% (il tasso di incidentalità si calcola rapportando il numero degli incidenti a 100 milioni di km percorsi);
- una riduzione del tasso di incidentalità con esito mortale rispetto al 2000 del 68,7%.

L'A22

LIMITI DI VELOCITÀ - DIVIETO DI SORPASSO



REGOLE DI GUIDA E CONSIGLI PER IL VIAGGIO



Calendari riguardanti il divieto di circolazione, la chiusura cantieri e le previsioni del traffico.

www.autobrennero.it/previsioni-traffico



Per incrementare la sicurezza, la Società ha aggiunto delle specifiche ordinanze ai provvedimenti legislativi nazionali.

LIMITI E DIVIETI

Limiti di velocità



110 km/h da Brennero a Bolzano Sud (dal km 2 al km 85)



130 km/h da Bolzano Sud a Modena (dal km 85 al km 314)



60 km/h da Chiusa Val Gardena a Bolzano sud (dal km 54 a al km 85) per veicoli di massa a pieno carico > 7,5 t



Divieto di sorpasso

Lungo tutta l'A22, in entrambi i sensi di marcia, vige il divieto di sorpasso dalle ore 0 alle ore 24, per i veicoli di massa a pieno carico > 7,5 t e per i treni costituiti da autoveicoli trainanti caravan o rimorchi.



Divieto di sosta nelle piazzole per le emergenze

Le piazzole per le emergenze lungo l'autostrada sono riservate esclusivamente alla sosta in caso di problemi al veicolo o malessere fisico del conducente o di un passeggero e solamente all'interno degli spazi opportunamente delimitati. Il divieto di sosta nelle piazzole per le emergenze è in vigore lungo tutta l'A22, Brennero-Modena, in entrambi i sensi di marcia.

Divieto di circolazione

Il calendario 2020 dei divieti di circolazione è scaricabile dal sito internet della Società e vale per:

- veicoli o complessi di veicoli di massa a pieno carico > 7,5 t
- veicoli eccezionali o adibiti a trasporti eccezionali
- mezzi che trasportano merci pericolose.

Calendario di chiusura cantieri

La Società, ad inizio anno, predispone un'ordinanza in cui sono specificati i giorni di **chiusura dei cantieri**: nei periodi dell'anno più trafficati (primi giorni di gennaio, Pasqua, Ascensione, Pentecoste, Corpus Domini, i fine settimana dei mesi estive, Immacolata e festività natalizie) non sono autorizzati lavori che richiedano scambi di carreggiata (sud/nord) o riduzioni di corsia di marcia e sorpasso (salvo in fascia oraria notturna). Fanno eccezione lavori urgenti volti a ripristinare condizioni di sicurezza della circolazione o comunque eventi imprevedibili come quelli meteorologici. Il calendario di chiusura cantieri è scaricabile dal sito internet della Società.

OBBLIGO PNEUMATICI INVERNALI O CATENE A BORDO

Lungo l'A22, dal 15 novembre al 15 aprile, vige l'obbligo di avere montati pneumatici invernali o di avere catene a bordo; tale obbligo vale anche in assenza di neve. La mancata osservanza di tale disposizione prevede sanzioni amministrative comprese tra gli 80 ed i 318 euro e comporta l'intimazione a non proseguire il viaggio senza essersi dotato dei mezzi necessari.

PREVISIONI TRAFFICO E CONSIGLI PER IL VIAGGIO

Autostrada del Brennero elabora accurate previsioni di traffico per permettere all'utente di pianificare al meglio il proprio viaggio verificando le giornate e gli orari in cui sono più probabili rallentamenti o code.

Prima di mettersi in viaggio la Società invita gli automobilisti a consultare le previsioni traffico e meteo, far controllare il proprio mezzo e lo stato degli pneumatici, informarsi sui servizi presenti lungo l'A22 e memorizzare il numero del CAU, da contattare per qualsiasi tipo di informazione o in caso di emergenza.

In autostrada è inoltre fondamentale:

- rispettare sempre i limiti di velocità tenendo conto del traffico e di eventuali lavori in corso;
- ridurre la velocità in caso di nebbia, pioggia neve o ghiaccio;
- leggere con attenzione gli avvisi pubblicati dal CAU sui pannelli a messaggio variabile e tenersi aggiornati sulla situazione del traffico tramite radio, web o App A22;
- prestare particolare attenzione ai veicoli in decelerazione o accelerazione all'altezza degli svincoli delle stazioni autostradali o delle aree di servizio e ai mezzi in ripartenza dalle piazzole di sosta;
- fermarsi presso un'area di servizio alla prima avvisaglia di stanchezza.

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ DURANTE IL VIAGGIO

Pannelli a messaggio variabile (PMV): per informare gli utenti su traffico, meteo ed eventuali sospensioni di servizi, il CAU dispone delle seguenti tipologie di pannello a messaggio variabile (PMV):

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

Lungo l'autostrada sono anche presenti 24 pannelli luminosi che riportano i prezzi self service dei carburanti aggiornati direttamente dai gestori delle aree di servizio. Autostrada del Brennero non è in alcun modo responsabile, in conformità alla normativa vigente, dei prezzi indicati e del loro aggiornamento.

Sito internet



Il sito internet è responsive: si adatta a qualsiasi tipo di dispositivo.

Il sito internet www.autobrennero.it contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità e ai servizi dell'asse autostradale A22. In homepage, rappresentate su una mappa interattiva, sono disponibili informazioni in tempo reale di viabilità (anche tramite web cam), lavori in corso e servizi. La mappa, inoltre, indica dove sono posizionate, e quali servizi offrono le aree di servizio e le aree di sosta per mezzi pesanti mentre una sezione ad hoc consente di pianificare il proprio viaggio per tratta di interesse calcolandone i km e la tariffa di pedaggio.

Sul sito è inoltre possibile trovare tutte le informazioni e i riferimenti utili sul pedaggio e sulle diverse tipologie di pagamento.

App A22



È l'applicazione ufficiale e gratuita di Autostrada del Brennero che fornisce, in tempo reale, informazioni geo referenziate riguardanti la viabilità e i servizi lungo l'autostrada A22 Brennero – Modena. È disponibile sia per iOS che per Android.

Inforadio

Le informazioni di viabilità e meteo vengono trasmesse lungo tutta l'A22 da notiziari radiofonici "Inforadio" che vanno in onda ogni 30' su tre emittenti locali (ai minuti 25 e 55 circa), oltre ad interventi a pioggia, in caso di

eventi in corso su:

- Radio NBC Rete Regione - da Brennero ad Affi
- Radio PICO - da Rovereto a Modena
- Radio Südtirol 1 - da Innsbruck a Rovereto

oppure attraverso i programmi della RAS. Cartelli posizionati lungo l'autostrada indicano le frequenze delle varie emittenti, riassunte nell'immagine a pagina 35. L'utente, inoltre, può ricevere informazioni sulla viabilità ascoltando i comunicati radio curati da ISORADIO e dal CCISS (Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale) che quotidianamente vengono trasmessi anche da "Onda Verde Viaggiare informati" e dalle reti RAI 1, 2 e 3. Le stesse informazioni sono poi disponibili telefonicamente al numero di pubblica utilità 1518 e in televisione su RaiNews che effettua numerosi collegamenti con il CCISS e su Canale 5 e LA7 nella fascia oraria mattutina.

Move tv

È un canale televisivo, gestito da Autostrada del Brennero, visibile sui maxischermi posizionati nella zona ristorazione delle aree di servizio dell'A22 che fornisce notizie bilingui, aggiornate in tempo reale, su viabilità, traffico, meteo. Il palinsesto, on air a ciclo continuo dalle ore 6 alle ore 22, propone inoltre video di presentazione della Società e dei territori che l'autostrada attraversa.

FREQUENZE RADIO





IL PEDAGGIO E LE MODALITÀ DI PAGAMENTO



Calcolo dettagliato e aggiornato del pedaggio

www.autobrennero.it/it/pedaggio

COS'È E COME SI CALCOLA

Il pedaggio è l'importo che l'utente paga in funzione dei costi di costruzione, gestione e manutenzione dell'infrastruttura autostradale. Esso si calcola moltiplicando i km percorsi per la tariffa unitaria chilometrica che dipende dal tipo di veicolo secondo il sistema "Assi-Sagma" di seguito rappresentato:

CLASSE A



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

CLASSE B



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

CLASSE 3



3 ASSI

CLASSE 4



4 ASSI

CLASSE 5



5 O PIÙ ASSI

LE STAZIONI AUTOSTRADALI

STAZIONE	ENTRATE	REVERSIBILI*	USCITE
BRENNERO	4	3	13
VIPITENO	1	3	4
BRESSANONE	4		7
BRESSANONE Z.I **	2		2
CHIUSSA	2	1	4
BOLZANO NORD	2		5
BOLZANO SUD	4		8
EGNA ORA	2	1	5
SAN MICHELE	2	1	5
TRENTO NORD	2	1	5
TRENTO CENTRO (SOLO IN ENTRATA)	2		
TRENTO SUD	3		5
ROVERETO NORD	2	1	4
ROVERETO SUD	4		6
ALA AVIO	2		2
AFFI	4		9
VERONA NORD	4		7
NOGAROLE ROCCA	2		4
MANTOVA NORD	2	1	5
MANTOVA SUD	2	1	4
PEGOGNAGA	2	1	3
REGGIOLO ROLO	2	1	4
CARPI	3		6
CAMPOGALLIANO	3		6
TOTALE	62	15	123

* Piste che possono essere aperte come entrata o come uscita

** Entrata disponibile solo in direzione Nord - uscita disponibile solo in direzione Sud

TIPOLOGIE DI PISTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

TRANSITO IN ENTRATA



Le piste per poter entrare in autostrada prevedono sia il ritiro del biglietto, sia il transito tramite apparato Telepass e sono cosiddette “bimodali”.

Biglietto di pedaggio



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

Apparato Telepass



Il transito in ingresso attraverso Telepass viene registrato automaticamente: non serve fermarsi per prelevare il biglietto. L'utente ha l'obbligo di transitare rispettando i limiti di velocità previsti: 15 km/h per gli autocarri e 30 km/h per le autovetture. Per il rilascio degli apparati Telepass rivolgersi ai nostri Centri Servizi (pag. 78).



TRANSITO IN USCITA

Per uscire dall'autostrada si può scegliere tra diversi sistemi di pagamento disponibili nelle diverse tipologie di pista di seguito elencate.

Pista manuale

È presidiata dall'esattore e permette all'utente di effettuare il pagamento in contanti (monete e banconote in Euro, e con valute extra-UEM), tramite apparato Telepass o con le seguenti carte: Viacard, Fast Pay (Carte Bancomat abilitate al cosiddetto circuito "fast-pay" che può essere utilizzato con le stesse modalità disponibili per le tessere Viacard), carte legate ai circuiti American Express, Diners, Visa/Carta Sì, Eurocard, Mastercard, Electron.

Pista con cassa automatica e Telepass

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

Pista Telepass dedicata

Sono dedicate ai soli utenti dotati di apparato Telepass. Gli estremi del transito sono codificati automaticamente dall'apparecchiatura: gli utenti Telepass possono collegarsi al sito internet www.telepass.com ottenendo informazioni sui transiti e sulle nuove offerte del prodotto/servizio. La percentuale dei transiti Telepass che si sono conclusi regolarmente nell'anno 2019 è stata del 99,30% sul totale dei pagamenti effettuati con tale modalità.

Pista Telepass e automatica

Sono piste bimodali utilizzabili sia dagli utenti dotti di apparato Telepass sia dagli utenti che desiderano effettuare il pagamento automatico

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

Pista attrezzata SET

Sono piste predisposte per l'accettazione degli apparati del Servizio Europeo di Telepedaggio, conformi alla Direttiva 2004/52/CE. In queste piste possono essere comunque utilizzati gli apparati del servizio nazionale Telepass.

Assistenza in pista

Per ragioni di sicurezza ed indipendentemente dal tipo di problema in corso è severamente vietato scendere dal veicolo ed attraversare a piedi le piste. Nelle piste di esazione è in funzione il Monitoraggio Remoto di Pista - MRP: in caso di difficoltà, premendo un pulsante è possibile mettersi in contatto con un operatore che potrà intervenire e tempestivamente risolvere problema.



CONTATTI MODALITÀ DI PAGAMENTO
rivolgersi ai Centro Servizi
 Scorri la Carta dei Servizi fino a p. 78

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

L'utente sprovvisto del biglietto di entrata è tenuto al pagamento del pedaggio, calcolato dalla stazione di entrata più lontana (rif. art. 176 Codice della Strada) a meno che non dimostri oggettivamente (tramite scontrini, fatture, testimonianze di terzi, ecc.) l'effettiva stazione di entrata.

I motivi di un mancato pagamento possono essere molteplici (mancanza di denaro, smarrimento del biglietto, mancanza di tessera, credito su tessera insufficiente, ecc.) e attivano specifiche procedure, sia in pista, sia in fase di giustificazione amministrativa.

Il pagamento dell'importo dovuto deve essere effettuato entro e non oltre il 15° giorno successivo dalla data del transito tramite le modalità indicate sul rapporto di mancato pagamento. Trascorso tale termine, la Società darà corso alla procedura di recupero del credito con l'aggravio delle relative spese. In caso di omesso pagamento nel termine indicato, Autostrada del Brennero si avvarrà della facoltà di trasmettere gli atti alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative (art. 176, commi 11° e 21° del Codice della Strada) per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 85,00 ad € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

Chiarimenti da parte dell'utente, anche per un'eventuale richiesta di archiviazione della pratica, possono essere inoltrati via e-mail a rmpp@autobrennero.it o tramite l'invio della "cartolina gialla" consegnata in pista manuale all'utente contestualmente al rapporto di mancato pagamento, indicando il numero del mancato pagamento.

- Nel caso in cui la Società accertasse la precisa corrispondenza del pedaggio dovuto in relazione al tratto effettivamente percorso e la validità degli elementi giustificativi prodotti dall'utente, potrà accogliere, senza ulteriore comunicazione, la richiesta degli utenti.
- Nel caso in cui la compilazione della "cartolina gialla" fosse incompleta e/o i requisiti necessari all'archivia-

zione fossero del tutto assenti o insufficienti a ritenere veritiera la stazione di entrata dichiarata, la Società potrà avvalersi della facoltà di recuperare coattivamente, mediante comunicazione scritta all'utente, il proprio credito. Della cartolina gialla esiste anche una versione digi tale, compilabile, con specifico form, sul sito internet www.autobrennero.it. (I dati personali forniti dall'utente sono trattati in conformità alla normativa Privacy (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016). Informativa completa sul sito www.autobrennero.it).

Rimborso del pedaggio

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

CONTATTI

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

Fatturazione del pedaggio

Per ottenere il rilascio della fattura del pedaggio è necessario compilare un apposito modulo (scaricabile dal sito della Società o reperibile presso i Centri Servizi A22) e inviarlo insieme allo/gli scontrino/i per i quali si richiede fatturazione a:

Autostrada del Brennero Settore Esazione
Via Berlino, 10 - 38121 Trento.

Lo scontrino di pedaggio richiesto eventualmente in uscita, dopo il pagamento in piste manuali o automatiche, non è valido ai fini fiscali.

CONTATTI

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



**CONTATTI MANCATO PAGAMENTO,
RIMBORSO E FATTURAZIONE**

Scorri la Carta dei Servizi fino a p. 79

AGEVOLAZIONI

Per i pendolari (Brennerpass)

È un'iniziativa di Autostrada del Brennero rivolta ai lavoratori pendolari e prevede uno sconto del 20% sul pedaggio della tratta lavorativa. Per aderire a Brennerpass è necessario essere in possesso di un Telepass Family e percorrere esclusivamente una tratta interna dell'A22, dal Brennero a Campogalliano; sono esclusi eventuali tratti di interconnessione con l'A1 o l'A4 e i tratti intermedi fra le stazioni prescelte. Per l'iscrizione compilare il modulo di richiesta disponibile presso i Centri Servizi della Società, o scaricabile dal sito internet e restituirlo, debitamente firmato, agli uffici competenti.

Per i motociclisti

Autostrada del Brennero ha aderito all'iniziativa promossa dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in merito alla creazione di tariffe differenziate per i motociclisti, che hanno diritto ad uno sconto del 30% sul pedaggio autostradale, a patto che si dotino di un Telepass (Family) da utilizzare esclusivamente in associazione alla targa registrata che sarà fotografata ad ogni transito al casello. L'adesione all'iniziativa esclude la possibilità di usufruire di altre agevolazioni già in essere (ad esempio la promozione "Brennerpass"). Per aderire è necessario sottoscrivere un apposito modulo, scaricabile dal sito internet o reperibile presso i Centri Servizi della Società.

Per le città di Trento e Rovereto (Urban Pass)

Agli Enti Pubblici che ne fanno richiesta, per supplire temporanee difficoltà della viabilità ordinaria e che se ne assumono gli oneri finanziari, la Società offre la possibilità da parte degli utenti di percorrere gratuitamente alcune tratte autostradali. Attualmente è attiva una convenzione con la Provincia Autonoma di Trento che prevede la possibilità di essere esonerati dal pagamento del pedaggio nella tratta Trento nord-Trento sud e nella tratta Rovereto nord-Rovereto sud, in entrambe le direzioni di marcia, dal-

le ore 6 alle ore 9 e dalle ore 17 alle ore 20. Per usufruire di questa possibilità basta richiedere un apparato Telepass specificandone l'esigenza o, nel caso lo si possieda già, chiederne l'attivazione. L'operazione può essere effettuata direttamente presso il Centro Servizi di Trento Nord oppure inviando l'apposito modulo, scaricabile dal sito internet della Società a urbanpass@autobrennero.it.



CONTATTI AGEVOLAZIONI

Scorri la Carta dei Servizi fino a p. 79

I CENTRO SERVIZI

I Centri Servizi di Autostrada del Brennero sono sei, disposti lungo l'asse nei pressi delle stazioni autostradali di: Bressanone, Bolzano Sud, Trento nord/Interporto, Affi, Mantova Nord e Carpi.

Essi forniscono agli utenti informazioni riguardanti i prodotti ed i servizi più diffusi (pagamenti, viacard, telepass) e svolgono attività di supporto relativamente alle diverse tipologie di pagamento del pedaggio.

Servizi attivi presso i Centro Servizi A22:

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



CONTATTI CENTRO SERVIZI

Scorri la Carta dei Servizi fino a p. 78

SERVIZI

AREE DI SERVIZIO

Lungo l'A22 sono presenti ventidue aree di servizio: undici per ciascun senso di marcia ad una distanza di circa 30 km. Le attività di ristorazione (non oil) e dell'erogazione di carburanti (oil) sono gestite in subappalto da operatori vincolati, da obblighi contrattuali, a garantire standard elevati di servizio. La Società effettua regolarmente scrupolosi controlli riguardanti in particolare gli atti amministrativi, il trattamento riservato alla clientela, i prezzi praticati, la pulizia dei locali. Nel momento in cui Autostrada del Brennero riscontra mancanze o disservizi da parte del gestore, provvede a prescrivere le idonee misure correttive o ad applicare le penali previste dal contratto.

Le aree di servizio sono oggetto di importanti interventi di riqualificazione che prevedono non solo una riorganizzazione degli spazi interni con l'attivazione di nuovi servizi e l'incremento dei parcheggi ma anche una valorizzazione architettonica delle strutture in chiave territoriale. Le aree sono aperte h 24.

In carreggiata nord, direzione Brennero, presso le aree di servizio Isarco est, Plose est, Trens est e Plessi Museum è possibile acquistare la "vignette", obbligatoria per circolare sulle autostrade austriache. Alla Isarco est è disponibile anche il dispositivo go-box per i mezzi pesanti.

Su tutte le aree sono installate telecamere, non di proprietà della Società: le immagini sono ad uso esclusivo dei gestori delle aree di servizio.

AREA DI SOSTA MUSEALE "PLESSI MUSEUM"

Il Plessi Museum, primo esempio italiano di spazio museale in autostrada, si trova al Passo del Brennero, in prossimità del luogo in cui sorgeva la dogana tra Italia ed Austria. Si estende su un'area di 2.500 m² circa e si presenta come una grande teca di cristallo sovrastata da un'ampia copertura di legno ed acciaio COR-TEN. Al suo interno ospita un'esposizione permanente di **Fabrizio Plessi**, uno dei maestri



italiani più apprezzati e conosciuti a livello internazionale, allestita con installazioni video, sculture ed elementi grafico-pittorici e un moderno punto di ristoro caratterizzato dalla presenza di una ampia zona market dedicata alla vendita dei prodotti enogastronomici dell'Alto Adige. Il Plessi Museum dispone anche di una sala conferenze attrezzata per convegni, incontri culturali ed istituzionali.

DAE (Defibrillatore semiautomatico)

Ogni anno, in Italia, si registrano circa 60.000 decessi a causa di arresto cardiaco (dati Eurostat). Un intervento di primo soccorso, rapido ed adeguato, può ridurre fino al 30% questa tipologia di decessi e la disponibilità di un defibrillatore automatico (DAE) si rivela spesso indispensabile per contrastare gli esiti di un arresto cardiaco. Nel 2018 Autostrada del Brennero ha attivato il progetto "Area di servizio Cardio-protetta": presso tutte le 22 aree di servizio, il Plessi Museum, l'Autoporto di Sadober e l'Autoparco di Rovereto Sud ha installato colonnine dotate di un apparato di defibrillazione (DAE). Per il suo corretto utilizzo sono state formate 365 persone, tra personale della Polizia stradale, Ausiliari della Viabilità e dipendenti A22 operanti presso le aree di servizio.

SERVIZI BAR E OIL*

Carreggiata nord - dir. Brennero

KM	LOCALITÀ	GESTORE BAR	Ristorante	Wi-fi	Servizi e servizi per disabili	Baby Room (B) Fasciatoio (F)	Docce	Area Picnic	Area Giochi
1+300	PLESSI MUSEUM	Lanz			✓	F			
20+000	TRENS E.	Sirio			✓	F		✓	
41+700	PLOSE E.	Nuevo Foodland	✓		✓	F	✓	✓	
63+600	ISARCO E.	Sarni			✓	F	✓	✓	
95+900	LAIMBURG E.	Autogrill	✓	✓	✓	B	✓	✓	✓
129+000	PAGANELLA E.	Hermes			✓	F	✓	✓	
159+700	NOGAREDO E.	Hermes			✓	F			
187+000	ADIGE E.	Autogrill		✓	✓	F	✓	✓	
208+000	GARDA E.	Hermes	✓		✓	B	✓	✓	
240+800	POVEGLIANO E.	Nuevo Foodland		✓	✓	F		✓	
267+900	PO E.	Autogrill	✓	✓	✓	F	✓	✓	
309+000	CAMPOGALLIANO E.	Hermes	✓	✓	✓	F	✓	✓	

Carreggiata sud - dir. Modena

1+300	PLESSI MUSEUM**	Lanz			✓	F			
20+000	TRENS O.	Sirio			✓	F		✓	
41+900	PLOSE O.	Nuevo Foodland	✓		✓	F		✓	
68+800	SCILIAR O.	Sarni			✓	B	✓		
98+800	LAIMBURG O.	Autogrill		✓	✓	F	✓	✓	✓
129+000	PAGANELLA O.	Hermes	✓	✓	✓	B	✓	✓	✓
159+700	NOGAREDO O.	Hermes			✓	F	✓	✓	
187+400	ADIGE O.	Autogrill	✓	✓	✓	F	✓	✓	✓
208+000	GARDA O.	Nuevo Foodland	✓	✓	✓	F	✓	✓	✓
240+800	POVEGLIANO O.	Autogrill	✓	✓	✓	F	✓	✓	
268+600	PO O.	Sarni	✓		✓	F	✓	✓	✓
309+000	CAMPOGALLIANO O.	Chef Express	✓	✓	✓	B	✓	✓	✓

GESTORE OIL	GPL (G) Metano (M)	Colonnine elettriche	Area Camper	Colonnine elettriche Camper	Parcheeggi leggeri	Parcheeggi pesanti	Parcheeggi Bus
-		✓		✓	95	25	5
APS fuel					20	10	3
Ewo fuel			✓		50	12	2
ENI					13	5	2
TAMOIL			✓	✓	70	7	2
TAMOIL	G	✓			131	36	5
Q8	M		✓		35	4	2
ENI			✓		21	15	0
TAMOIL	G		✓	✓	60	19	3
ESSO	G		✓		30	11	1
-			✓		70	16	2
ENI	G/M		✓		53	25	2

* Eventuali aggiornamenti riguardanti i servizi sono disponibili sul sito della Società www.autobrennero.it

** Raggiungibile tramite un sottopasso pedonale

-		✓		✓	95	25	5
APS fuel					10	5	1
TAMOIL			✓		32	11	2
SARNI OIL					14	6	0
ESSO			✓		39	14	2
ENI	G	✓			70	27	5
Q8	M				33	12	1
SARNI OIL	G		✓	✓	72	9	2
ESSO			✓	✓	27	12	0
TAMOIL	G				26	20	1
SARNI OIL			✓		62	14	1
ENI	G/M		✓	✓	98	108	2

COLONNINE ELETTRICHE*

Lungo l'A22 sono presenti 8 stazioni di ricarica per i veicoli elettrici, per un totale di 50 colonnine tra universali e dedicate per veicoli Tesla. Per i mezzi pesanti, invece, la Società ha installato 5 colonnine presso l'autoporto di Sadobre di Vipiteno e 4 presso il parcheggio dell'Interporto di Trento nord che alimentano i generatori dei veicoli a temperatura controllata che trasportano prodotti surgelati, freddi, o a temperatura ambiente.

Servizio gratuito presso:

Km 1+300	PLESSI MUSEUM - PASSO DEL BRENNERO 16 colonnine Tesla 1 charger mutli-standard rapida (50kW) 1 charger AC (22 kW)
Km 15+700	Autoporto SADOBRE 1 charger mutli-standard rapida (50kW) 1 charger AC (22 kW)
Km 38+031	Stazione autostradale BRESSANONE - VAL PUSTERIA 1 charger mutli-standard rapida (50kW) 1 charger AC (22 kW)
Km 129+000	Area di servizio PAGANELLA EST 1 charger mutli-standard rapida (50kW)
Km 129+000	Area di servizio PAGANELLA OVEST 1 charger mutli-standard rapida (50kW) 1 charger AC (22 kW)
Km 131+739	Interporto TRENTO NORD 1 charger mutli-standard rapita (50kW) 1 charger AC (22 kW)
Km 166+739	Stazione autostradale ROVERETO SUD 1 charger mutli-standard rapida (50kW) 1 charger AC (22 kW)
Km 206+669	Stazione autostradale AFFI 16 colonnine Tesla 1 charger mutli-standard rapida (50kW) 1 charger AC (22 kW)
Km 256	Stazione autostradale MANTOVA NORD 1 charger mutli-standard rapida (50kW) 1 charger AC (22 kW)
Km 267,89	Area di servizio PO OVEST 1 charger mutli-standard rapida (50kW) 1 charger AC (22 kW)

* Eventuali aggiornamenti riguardanti i servizi sono disponibili sul sito della Società www.autobrennero.it

STAZIONI DI RICARICA





PARCHEGGI PER VEICOLI LEGGERI

Autostrada del Brennero ha realizzato all'uscita delle proprie stazioni autostradali parcheggi per veicoli leggeri al fine di favorire l'ottimizzazione dell'uso dei mezzi, contribuendo a ridurre l'inquinamento atmosferico ed acustico.

Numero parcheggi presso le stazioni autostradali

- Vipiteno n. 48
- Bressanone Val Pusteria n. 137
- Chiusa Val Gardena n. 68
- Bolzano nord n. 11
- Bolzano sud n. 23
- Egna-Ora-Termenò n. 41
- S. Michele all'Adige n. 21
- Trento nord n. 107
- Trento sud n. 160
- Rovereto nord n. 59
- Rovereto sud n. 203
- Ala-Avio n. 26
- Affi Lago di Garda Sud n. 169
- Verona nord n. 156
- Nogarole Rocca n. 71
- Mantova nord n. 96
- Mantova sud n. 101
- Pegognaga n. 78
- Reggiolo Rolo n. 76
- Carpi n. 102
- Campogalliano n. 95

AREE DI SOSTA PER MEZZI PESANTI

Lungo l'A22 sono presenti diverse tipologie di aree di sosta dedicate ai mezzi pesanti per consentire agli autotrasportatori soggetti alle disposizioni di legge che impongono periodi di riposo di effettuare agevolmente la sosta obbligatoria (Reg. CE 561/2006 in vigore dal 2007).



SERVIZI AREE DEDICATE MEZZI PESANTI*

Autoporto Sado bre			Benzina e Gasolio	GNL e GNC	Ristorantebar e Distributori automatici	Servizi e Servizi Disabili	Docce	Area Camper	Colonnine Camion Frigo	Bancomat	Telecamere	Servizi aggiuntivi
KM	PARCHEGGIO	CARREGGIATA										
15+700	AUTOPORTO SADO BRE	uscita A22 "Brennero"	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	DE-ICING servizio di rimozione di neve e ghiaccio

Aree dedicate ai mezzi pesanti

KM	PARCHEGGIO	CARREGGIATA	Bar e Distributori automatici	Servizi e Servizi Disabili	Docce	Colonnine Camion Frigo	Colonnine TESLA	Telecamere	Impianto d'attame	Servizi aggiuntivi
1+800	BRENNERO CASA LUPO	da entrambe le carreggiate		✓						
85+327	BOLZANO SUD FIRMIAN	uscita A22 "Bolzano sud"		✓						IDROGENO Impianto di produzione e distribuzione
131+739	TRENTO NORD INTERPORTO	uscita A22 "Trento nord"	✓	✓		✓	Antistanti al Centro direzionale Interporto	✓	✓	
166+739	ROVERETO SUD	uscita A22 "Rovereto Sud"	✓	✓	✓			✓		SERVIZIO LAVANDERIA

Aree dedicate ai mezzi pesanti

KM	PARCHEGGIO	CARREGGIATA	N. stalli	Benzina e Gasolio	Bar	Ristoranti	Prodotti tipici	Servizi e Servizi Disabili	Docce	Area Camper	Colonnine mezzi elettrici	Colonnine TESLA	Area Pic Nic	Telecamere
1+300	PLESSI MUSEUM BRENNERO	uscita A22 "Brennero" Ambo le carreggiate	25		✓		✓	✓		✓	✓	✓		Presso area ricarica TESLA
129+913	PAGANELLA EST	carr. NORD	36	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓	✓
129+000	PAGANELLA OVEST	carr. SUD	27	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓
309+076	CAMPOGALLIANO OVEST	carr. SUD	108	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓

* Eventuali aggiornamenti riguardanti i servizi sono disponibili sul sito della Società www.autobrennero.it

SOSTENIBILITÀ

INVESTIMENTI IN CAPO ENERGETICO E AMBIENTALE

Autostrada del Brennero SpA è impegnata in diverse iniziative volte all'utilizzo di fonti di energia alternative, alla prevenzione dell'inquinamento ed, in generale, alla protezione e valorizzazione dell'ambiente.

Tra esse menzioniamo le principali:

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

IDROGENO

Nel 2014 è stato inaugurato a Bolzano Sud il primo impianto in Italia per la produzione, lo stoccaggio e la distribuzione di idrogeno verde, ossia generato con il solo utilizzo di fonti di energia rinnovabili.

L'impianto, realizzato da Autostrada del Brennero e gestito

dall'Istituto per Innovazioni Tecnologiche (IIT), è in grado di produrre 180 normal metri cubi di idrogeno all'ora, per un totale annuo di oltre 1,5 milioni di normal metri cubi di combustibile pulito, prodotto dalla centrale idroelettrica di Cardano. Il distributore di idrogeno ha la capacità di rifornire circa 15 autobus ad idrogeno al giorno con autonomia di 200-250 km o fino a 700 autovetture. Il conseguente risparmio annuo ambientale si attesta a 525.000 litri di benzina o 440.000 litri di diesel che corrispondono ad oltre 1.200.000 kg di anidride carbonica non emessa in atmosfera. Obiettivo a lungo termine di Autostrada del Brennero è quella di creare una rete di distribuzione capace di servire tutta l'arteria di competenza, con punti di rifornimento posti ad una distanza non superiore ai 100 km. Il centro di distribuzione d'idrogeno, nel quale sono presenti anche edifici con uffici, sale conferenze ed aree di formazione didattica, è aperto al pubblico: attraverso visite guidate, viene diffusa e promossa la conoscenza dell'idrogeno come vettore energetico.

ELETTRICO

Nel 2018 Autostrada del Brennero ha approvato un piano per la mobilità sostenibile, centrato sulla diffusione dei **servizi di ricarica elettrica** e sull'offerta di carburanti alternativi. Attualmente lungo l'A22 sono disponibili **8 stazioni di ricarica e 50 colonnine** (18 di Autostrada del Brennero e 32 marchiate Tesla). Le 18 colonnine, installate e gestite dalla Società, sono universali e compatibili con tutti i modelli di auto elettriche attualmente in commercio; sono inoltre predisposte per supportare la richiesta di ricarica dei nuovi modelli di vetture che arriveranno prossimamente sul mercato. Attualmente, la Società offre gratuitamente il servizio di ricarica. Dal 2016 al 2019 si è registrato un utilizzo in forte crescita del servizio di ricarica presso le colonnine elettriche disponibili lungo l'A22, con più di 21.000 sessioni effettuate per oltre 277.500 kWh erogati ed oltre 690 tonnellate di CO₂ in atmosfera in meno. Autostrada del Brennero ha già approvato un piano di potenziamento volto, a regime, a raddoppiare il numero di colonnine lungo l'asse autostradale.

In A22 l'energia elettrica è impiegata anche per la riduzione dell'impatto ambientale e acustico del settore dell'autotrasporto: presso l'autoporto di Sadobre di Vipiteno e presso il parcheggio dell'Interporto di Trento nord sono state installate **colonnine elettriche per l'alimentazione dei generatori dei mezzi a temperatura controllata per il mantenimento del ciclo del freddo**.

Il servizio, offerto gratuitamente dalla Società, fornisce un'alternativa sostenibile all'avvio dei generatori diesel durante le soste. Nel corso del 2020 le medesime colonnine saranno installate anche presso il parcheggio mezzi pesanti di Rovereto Sud.

FOTOVOLTAICO

Nel 2009 Autostrada del Brennero ha realizzato nel Comune di Isera (TN) una barriera antirumore e fonoassorbente sulla quale sono stati installati 3.944 moduli fotovoltaici. Essa è lunga 1.067 metri e raggiunge i 5,6 metri di altezza riparando il paese dai rumori dell'autostrada e producendo al tempo stesso energia pulita a servizio del territorio. L'opera garantisce in media una produzione di energia elettrica di circa 750.000 kWh all'anno, pari ai consumi domestici di oltre 250 famiglie. Sul fronte della riduzione dell'inquinamento acustico si registrano ottimi risultati sia di giorno, sia di notte: la barriera ha ridotto significativamente il rumore del traffico proveniente dal tracciato autostradale, con un abbattimento fino a 10 dB.



QUALITÀ

POLITICA E GESTIONE PER LA QUALITÀ

Autostrada del Brennero SpA è dotata di un'organizzazione interna certificata e regolata da un **Sistema Organizzativo** conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007.

Tali norme, volontarie, sono applicate alla "Gestione dell'esercizio autostradale - Progettazione e direzione lavori per la costruzione di infrastrutture autostradali e loro manutenzione - Esercizio e controllo delle attività svolte presso le Aree di Servizio".

Certificazioni A22

- dal 2003 UNI EN ISO 9001
- dal 2007 UNI EN ISO 14001
- dal 2010 OHSAS 18001

Nel corso degli anni il Sistema Organizzativo è stato costantemente implementato e aggiornato anche in funzione dei nuovi adempimenti relativi alla protezione dei dati personali.

Nel maggio 2009 Autostrada del Brennero SpA ha adottato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (D.Lgs.n.231/2001)** e il **Codice Etico di Comportamento**.

Dal settembre 2014 Autostrada del Brennero, è inoltre accreditata quale Organismo di Ispezione di "Tipo B" (UNI CEI EN ISO/IEC 17020) per la verifica dei progetti nei campi delle "Costruzioni edili, opere di Ingegneria civile in generale e relative opere impiantistiche, opere di presidio e difesa ambientale, di ingegneria naturalistica e di ingegneria ferroviaria comprese gallerie e tunnel metropolitani". La Struttura tecnico-organizzativa per la verifica della progettazione, unità interna alla Società, indipendente e imparziale rispetto alla casa madre, consente alla Società di poter verificare, ai fini della validazione, progetti anche d'importo superiore

alla soglia comunitaria di 20 milioni di Euro (Codice degli Appalti: D.Lgs. 50/2016, art. 26).

Dal 2016 la Società redige il **Bilancio di Sostenibilità** per esplicitare i propri valori e il proprio impegno sociale e ambientale agli stakeholder, nonché per valorizzare il rapporto che ha instaurato con i territori attraversati dall'A22.

La Società si impone ogni anno nuovi obiettivi per migliorare sempre più i propri standard di qualità volti a ottimizzare i servizi agli utenti, le performance ambientali, la sicurezza, la conformità alle normative vigenti legate alla propria attività e a darne evidenza e continuità. Attualmente ingenti risorse della Società sono impiegate nella riqualificazione delle aree di servizio, nello sviluppo tecnologico per un'informazione al cliente sempre più efficace e tempestiva, nell'implementazione della sicurezza attraverso costanti interventi di manutenzione e l'ottimizzazione di procedure di gestione del traffico e dei lavori.

In termini ambientali Autostrada del Brennero si impegna a ridurre al minimo l'impatto delle proprie attività attraverso: la promozione del trasporto su rotaia (intermodalità), la costruzione di barriere antirumore, l'impiego di pavimentazione drenante e fonoassorbente, l'utilizzo di combustibili a basso impatto, la partecipazione a progetti di sviluppo e promozione di tecnologie alternative che rispettino l'ambiente, la promozione di utilizzo di fonti alternative a basso impatto ambientale come l'idrogeno, il fotovoltaico, l'elettrico.

Autostrada del Brennero considera inoltre fondamentali la sicurezza e la salute dei dipendenti, degli appaltatori, del personale esterno, degli utenti e della popolazione in generale. Per questo, nello svolgimento delle proprie attività, si pone anche i seguenti obiettivi:

- garantire il proprio impegno alla prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali ed alla gestione dei rischi;
- garantire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di sicurezza;

- assicurare la partecipazione dei dipendenti e il coinvolgimento del personale esterno, degli appaltatori e dei fornitori;
- adottare le migliori pratiche disponibili per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e dell'incolumità pubblica.

Tutti gli obiettivi e traguardi di miglioramento che la Società si è data sono gestiti all'interno del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza con la stesura di programmi di attuazione ed il controllo periodico dei risultati raggiunti.



L'A22



INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità che seguono sono previsti dalle Istruzioni Operative del M.I.T. Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per la definizione delle Carte dei Servizi delle società concessionarie. Autostrada del Brennero monitora costantemente il valore di tali indicatori per rispettare gli standard di riferimento e assicurare al cliente la massima qualità del servizio.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
FATTORE BASE: SICUREZZA DEL VIAGGIO		
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (ore) di preavviso nel 85% dei casi	24 Ore
FATTORE BASE: REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione) *	RL Retroreflessione (mcd lx-1 m-2)	100 RL
FATTORE BASE: CONFORTEVOLEZZA DEL SERVIZIO		
Servizi aree di servizio: numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli/ mese	2 Controlli
FATTORE BASE: SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI		
Servizi aree di servizio: numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli/ mese	2 Controlli
FATTORE BASE: INFORMAZIONI AGLI UTENTI		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail **	Tempo (giorni lavorativi consecutivi) di risposta nel 85% dei casi	10 Giorni

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

(**) In funzione della tipologia di reclamo, può essere inviata una risposta interlocutoria in almeno l'85% dei casi entro 10 giorni lavorativi. In funzione dei tempi tecnici necessari per garantire un processo analitico di ricostruzione degli eventi, la risposta definitiva può protrarsi oltre il limite temporale sopra descritto.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

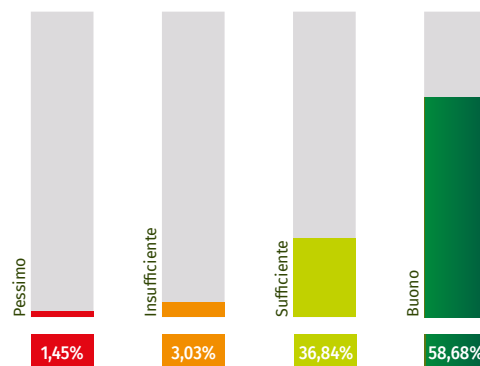
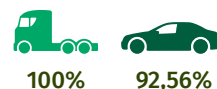
L'indagine di customer satisfaction, ha l'obiettivo di monitorare il livello di soddisfazione dei clienti autostradali relativamente ai servizi offerti da Autostrada del Brennero. L'indagine è stata rivolta ad un campione rappresentativo degli utenti della tratta (Brennero Modena) con suddivisione dei questionari nelle diverse aree di servizio e a diverse tipologie di clientela (automobilisti/autotrasportatori) per un totale di 1.500 casi.

Il campione è stato estratto con criteri casuali tenendo conto delle giornate, se feriali o festive, delle fasce orarie, se con traffico ordinario o di punta, della tipologia di utente, se automobilista o autotrasportatore (rappresentato da non meno del 30% rispetto al numero complessivo di intervistati).

Intervista sul personale di esazione

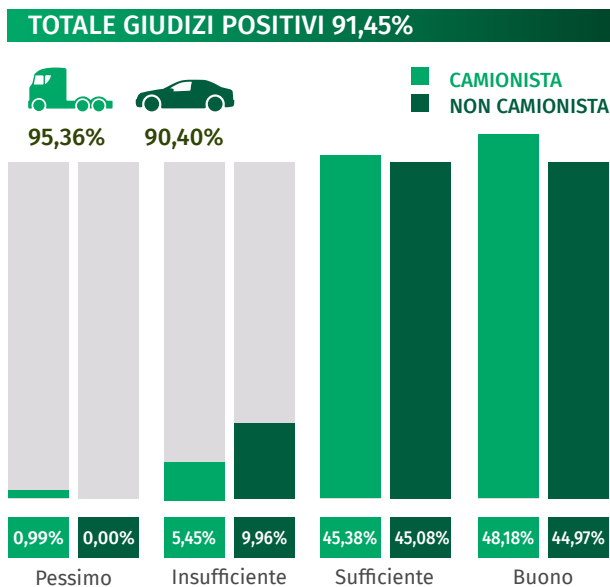
Domanda: **Come valuta il comportamento dei "casellanti" in Autostrada del Brennero?**

TOTALE GIUDIZI POSITIVI 95,53%



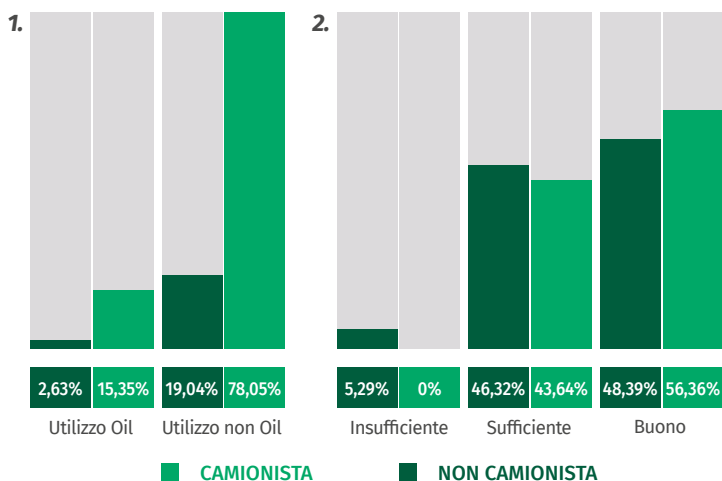
Intervista sulla sicurezza

Domanda: **Come ritiene di poter valutare, in generale, la sicurezza percorrendo la A22?**



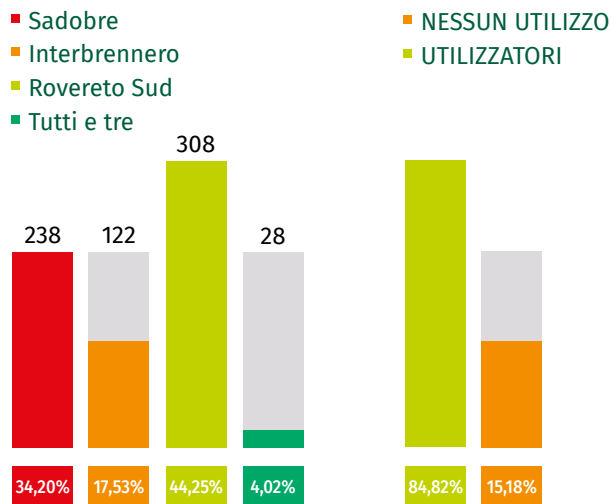
Intervista sulle pulizie e il decoro dei servizi igienici

Domande: **1. Quale dei servizi igienici ha utilizzato?**
2. Come valuta, in generale, il loro livello di pulizia e decoro?



Intervista sull'utilizzo delle aree di sosta per i mezzi pesanti (riservata a soli utenti autotrasportatori)

Domanda: **Quale di questi 3 parcheggi ha utilizzato?**



Intervista sulle aree di servizio

Domanda: **Come valuta, in generale, il livello di pulizia e decoro dell'area Oil (carburanti)?**

Laimburg Ovest/
Plose Est



Sciliar Ovest/
Po Ovest

Area di Servizio	Insufficiente	Sufficiente	Buono
01 - Isarco Est		66,00%	34,00%
02 - Laimburg Est		45,12%	54,88%
03 - Laimburg Ovest	1,69%	30,51%	67,80%
04 - Plose Est		33,33%	66,67%
05 - Plose Ovest	15,56%	40,00%	44,44%
06 - Sciliar Ovest	34,78%	39,13%	26,09%
07 - Adige Est		31,15%	68,85%
08 - Adige Ovest	9,32%	41,53%	49,15%
09 - Garda Est	15,66%	50,60%	33,73%
10 - Nogaredo Est	13,56%	44,07%	42,37%
11 - Nogaredo Ovest	3,85%	42,31%	53,85%
12 - Paganella Est	13,33%	34,29%	52,38%
13 - Paganella Ovest	10,87%	34,06%	55,07%
14 - Campogalliano Est	12,62%	49,51%	37,86%
15 - Campogalliano Ovest	11,81%	43,75%	44,44%
16 - Po Est	12,77%	46,81%	40,43%
17 - Po Ovest	25,37%	28,36%	46,27%
18 - Povegliano Est	15,87%	36,51%	47,62%
19 - Povegliano Ovest	2,53%	37,97%	59,49%
Totale Aree	9,93%	40,79%	49,28%



INNOVAZIONE E PROGETTI EUROPEI



Approfondimenti sul tema dei progetti europei

www.autobrennero.it/it/societa/progetti-europei

Sensibile ai temi dell'ambiente e dell'innovazione, strettamente connessi tra loro, Autostrada del Brennero aderisce attivamente a numerosi progetti europei. Essi sono orientati a precorrere i tempi in termini di infrastrutturazione e tecnologie, volte ad una guida sempre più automatizzata e autonoma e ad una migliore gestione del trasporto pesante, verso una mobilità più sicura e sostenibile.

AMBIENTE

BrennerLec (2016-2021)

Progetto del *Programma Europeo LIFE* si pone l'obiettivo di creare un "corridoio a emissioni ridotte" (LEC - Lower Emissions Corridor) lungo l'asse autostradale del Brennero attraverso una gestione dinamica del traffico in grado di avere ricadute positive sul fronte ambientale e viabilistico. <https://brennerlec.life>

Life Alps (2019-2027)

Progetto del *Programma Europeo LIFE* incentrato sulla realizzazione di infrastrutture e servizi per una mobilità a zero emissioni in Alto Adige, lungo il corridoio del Brennero (principale asse europeo del traffico) e nelle regioni limitrofe. Il progetto prevede la realizzazione di stazioni di rifornimento d'idrogeno, l'acquisto di veicoli ad idrogeno e il posizionamento di nuove colonnine per la ricarica di veicoli elettrici. <https://www.life-alps.eu>

TECNOLOGIA

C-Roads Italy

Progetto del *Programma Europeo Connecting Europe Facility (CEF)* basato sullo sviluppo di tecnologie e applicazioni che consentono un efficace scambio di dati e informazioni tra i veicoli (V2V) o tra l'infrastruttura e i veicoli (I2V) per la creazione di "servizi intelligenti di trasporto cooperativi" a beneficio di una maggior sicurezza. Autostrada del Brennero, sito pilota di riferimento, è dotata dell'infrastruttura necessaria a garantire la comunicazione I2V.

<https://www.c-roads.eu>

Safestrip (2017-2019)

Progetto del *Programma Europeo Horizon2020* impegnato nella realizzazione di un sistema di micro e nano sensori integrati nel manto stradale a basso costo e a basso consumo energetico.

Attraverso connettività e sensoristica d'avanguardia essi permettono di raccogliere le informazioni necessarie (condizioni della pavimentazione, parametri ambientali, dati di traffico, etc.) per fornire avvisi di potenziale pericolo agli automobilisti attraverso una comunicazione infrastruttura-veicolo.

<https://safestrip.eu>

Ursa Major neo (2017-2020)

Progetto del *Programma Europeo Connecting Europe Facility (CEF)* che studia sistemi intelligenti di trasporto (ITS) volti a migliorare il traffico merci internazionale sulla rete stradale transeuropea dei trasporti TEN-T.

Attraverso un monitoraggio attento e costante del flussi di mezzi pesanti, l'obiettivo del progetto è quello di migliorare i servizi loro dedicati: parcheggi per camion, accesso ai porti, disponibilità di informazione e sicurezza in viaggio.

<https://ursamajor.its-platform.eu>

ICT4CART (2018-2021)

Progetto del *Programma Europeo Horizon2020* che punta allo sviluppo di ICT (Information Communication Technology), ossia di tecnologie per il trattamento e lo scambio di informazioni in formato digitale, in grado di assicurare ai veicoli a guida connessa e autonoma connessioni sicure e condivisione dei dati con l'ambiente circostante.

L'obiettivo è implementare la mobilità "smart" basata sull'automazione e la connessione, completamente automatizzata, del trasporto.

<https://www.ict4cart.eu>

5G-Carmen (2018-2021)

Progetto del *Programma Europeo Horizon2020* che mira a valutare il potenziale della tecnologia 5G nell'implementazione di casi d'uso legati alla guida connessa ed autonoma. Il progetto riguarderà 600 Km di autostrada lungo il "corridoio Monaco-Bologna", uno dei più importanti individuati dalla Comunità europea per migliorare la mobilità delle persone e delle merci in tutta Europa.

<https://5gcarmen.eu>





Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG



CONTATTI
E NUMERI UTILI





EMERGENZE



CAU e Ausiliari della Viabilità

T. **+39 0461 980085**

800 279940



Soccorso meccanico:

ACI **803 116**

EUROP ASSISTANCE **803 803**

IMA Automotive Service **800 108510**



**Polizia
stradale**



**Soccorso
sanitario**



**Vigili
del fuoco**



Numero unico emergenza
(ove attivo)

INFO VIABILITÀ, TRAFFICO E METEO / EMERGENZE

Centro Assistenza Utente (CAU)

T. **+39 0461 980085 / +39 0461 212851**

Numero verde:

- **800 279940** nazionale
- **00 800 22022022** da Germania Austria Olanda

INFO INCIDENTI / POLIZIA STRADALE

Centro Operativo Autostradale (COA)

T. **+39 0461 212992** - coa.tn@pecps.poliziadistato.it

Uffici di Polizia stradale territorialmente competenti:

Sottosezione di VIPITENO

competenza: dal confine alla Stazione di Egna/Ora

T. **+39 0472 761711**

sottosezpolstrada.vipiteno.bz@pecps.poliziadistato.it

Sottosezione Autostradale di TRENTO

competenza: dalla stazione di Egna/Ora a quella di Affi/Lago di Garda sud

T. **+39 0461 212590**

sottosezpolstrada.tn@pecps.poliziadistato.it

Sottosezione Autostradale di VERONA SUD

competenza: dalla stazione di Affi/Lago di Garda sud a quella di Pegognaga

T. **+39 045 9214211**

sottosezpolstrada.veronasud.vr@pecps.poliziadistato.it

Sottosezione Autostradale MODENA NORD

competenza: dalla stazione di Pegognaga all'innesto con l'autostrada A1

T. **+39 059 381911**

sottosezpolstrada.modenanord.mo@pecps.poliziadistato.it

INFO PEDAGGI, MODALITÀ DI PAGAMENTO, MANCATO PAGAMENTO

Centro Servizi



ORARI

dal lunedì al venerdì: 8.00 - 18.00
sabato: 8.00 - 16.00
domenica e giorni festivi: chiuso

Bressanone presso la stazione autostradale
Via Brennero, 133 - 39040 Varna (BZ)
T. **+39 0472 201521** - F. **+39 0472 201486**
centro.servizi.bressanone@autobrennero.it

Bolzano Sud presso la stazione autostradale
Via E. Mattei - 39100 Bolzano
T. **+39 0471 922616** - F. **+39 0471 922385**
centro.servizi.bz@autobrennero.it

Trento Nord presso l'Interporto Doganale
Via Innsbruck 23 (piano terra, "Blocco A")
38121 Roncafort di Gardolo (TN)
T. **+39 0461 212728** - F. **+39 0461 212779**
centro.servizi.tn@autobrennero.it

Affi presso la stazione autostradale
Località Canove, 1 - 37010 Affi (VR)
T. **+39 045 7238030** - F. **+39 045 6283413**
centro.servizi.affi@autobrennero.it

Mantova Nord presso la stazione autostradale
Località Mottella San Giorgio di Mantova (MN)
T. **+39 0376 270689** - F. **+39 0376 271594**
centro.servizi.mn@autobrennero.it

Carpi presso la stazione autostradale
Via C. Tarabini, 1 - 42012 Carpi (MO)
T. **+39 059 668253** - F. **+39 059 664805**
centro.servizi.carpi@autobrennero.it

INFO AGEVOLAZIONI

- **Urban Pass** urbanpass@autobrennero.it
- **Brennerpass** brennerpass@autobrennero.it
- **Motoveicoli** presso i Centro Servizi

MANCATO PAGAMENTO



ORARI

dal lunedì al venerdì:
9.00 - 12.00 / 14.00 - 17.00
domenica e giorni festivi: chiuso

Compila il form:
www.autobrennero.it/it/pagamento-online
T. **+39 0461 212611**
rmpp@autobrennero.it

RIMBORSI E FATTURAZIONE

ufficio.rimborsi@autobrennero.it

SEGNALAZIONI O RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Compila il form:
www.autobrennero.it/it/informazioni-segnalazioni-reclami
via mail: a22@autobrennero.it
via posta: AUTOSTRADA DEL BRENNERO SpA
Via Berlino, 10 - 38121 TRENTO

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



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG



sicurezza | innovazione | sostenibilità

Scarica l'App A22 e rimani informato sulle info viabilità



Autostrada del Brennero SpA
Brennerautobahn AG
Via Berlino, 10 - 38121 Trento
Tel. 0461.212611 - Fax 0461.234976

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

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

NUMERO VERDE
800-279940

NUMERO VERDE DA GERMANIA AUSTRIA OLANDA
00-800-2202222

www.autobrennero.it

