



Autovia Padana



**2025**

**CARTA DEI SERVIZI  
AUTOSTRADALI**

# INDICE

---

## 01 LA SOCIETÀ

- 4 Messaggio della Direzione
- 5 Chi siamo
- 8 La Rete
- 10 I Principi fondamentali
- 11 Il Pedaggio
- 13 Come pagare il pedaggio
- 17 Documenti di viaggio
- 21 Fatturazione dei pedaggi
- 22 La Mobilità
- 32 La Manutenzione
- 36 L'informazione per il viaggiatore
- 45 Servizi per il comfort del viaggiatore
- 48 Accessibilità PMR

---

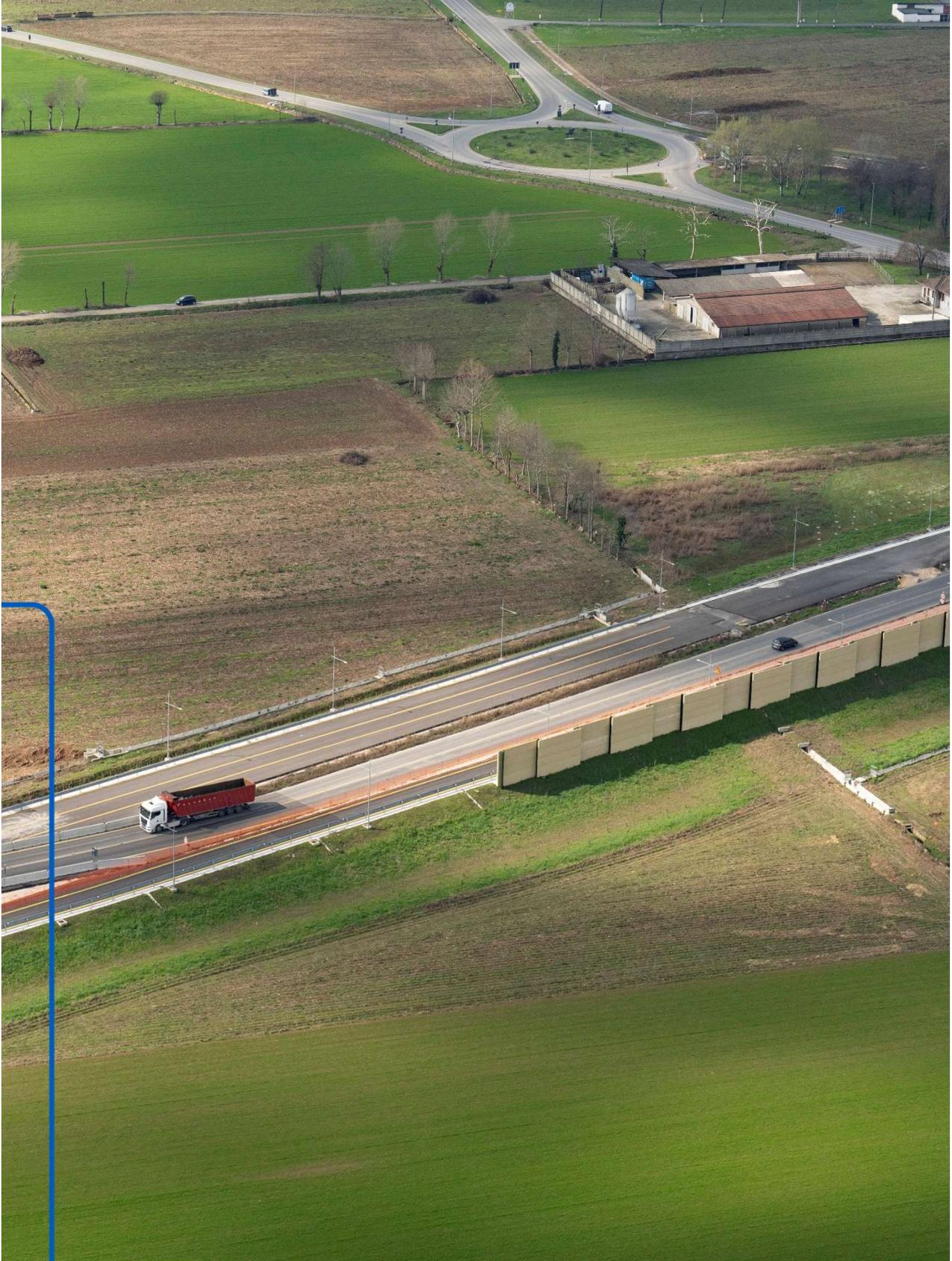
## 02 LE POLITICHE E LA GESTIONE

- 50 I sistemi di gestione
- 54 Gli indicatori di qualità

---

## 03 LA TUTELA DELL'UTENTE

- 56 Segnalazioni / reclami
- 61 I rimborsi e gli scontrini di credito
- 63 La gestione dei sinistri
- 64 Numeri e indirizzi utili
- 66 Campagna per la sicurezza stradale



01

LA SOCIETÀ

# MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

“Gentile Utente,

con la Carta dei Servizi vogliamo fornirLe un documento di comoda e veloce consultazione, che possa contribuire ad una migliore conoscenza della tratta che gestiamo. La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente, nella convinzione che possa costituire soprattutto una periodica occasione di riesame del servizio, di crescita della nostra organizzazione e di comunicazione di valore verso l'esterno. Una Carta dei Servizi, quindi, quale strumento di gestione, di informazione, di comunicazione degli obiettivi e di dialogo con i clienti autostradali e le altre parti interessate.

Essenziale per la sicurezza è l'adozione di comportamenti di guida rispettosi del Codice della Strada e sempre adeguati ai diversi fattori di contesto, mutevoli durante il viaggio, quali le condizioni meteo, i livelli di traffico e le caratteristiche dell'infrastruttura.

Confidiamo, quindi, che la Carta dei Servizi possa contribuire ad avvicinare sempre di più l'Azienda ai suoi Utenti, più informati e consapevoli del nostro obiettivo di fornire, con uomini e mezzi, prestazioni sempre migliori. A tal fine, riteniamo anche utili i contributi che i nostri Utenti ci vorranno fornire, con l'obiettivo di mantenere una struttura dinamica, sempre più vicina alle esigenze dei viaggiatori.

Abbiamo redatto la Carta dei Servizi conformemente alla Direttiva 102 del 19 febbraio 2009 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e alle istruzioni della Struttura di Vigilanza sulle Concessioni Autostradali per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La corrente edizione comprende, altresì, un primo recepimento delle misure di cui alla Delibera ART n. 132/2024 pubblicata il 27 settembre 2024 e recante “Approvazione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali”.

Buon Viaggio

## CHI SIAMO

La Società di Progetto Autovia Padana nasce nel dicembre 2015 come Società per Azioni per volontà di Società Autostrada Torino Alessandria Piacenza S.p.A. e di ITINERA S.p.A. a seguito dell'aggiudicazione della gara per la gestione della tratta di A21 da Piacenza a Brescia.

La Società, attiva dal 1 marzo 2018, gestisce 105,6 km di tratta autostradale, da Piacenza a Brescia e la diramazione per Fiorenzuola D'Arda, raccordando la A21 con la A1 e la A4 ed il raccordo Ospitaletto - Montichiari. Si estende sul territorio di due regioni: Emilia-Romagna e Lombardia.

Il traffico si caratterizza per i tipici connotati trasportistici e commerciali.

La struttura di esazione attuale è rappresentata da sette caselli: Brescia Centro, Brescia Sud, Manerbio, Pontevecchio, Cremona, Castelvetro e Caorso.

Attualmente il rapporto con l'Ente Concedente è regolato dalla Convenzione stipulata il 31 maggio 2017.

La Società ha per oggetto principale, la progettazione, la realizzazione e gestione dell'autostrada A21 Piacenza – Cremona – Brescia, la diramazione per Fiorenzuola D'Arda (PC), il raccordo Ospitaletto - Montichiari e dei nuovi investimenti previsti nella concessione assentita dal Ministero dell'Infrastrutture e dei Trasporti.



Tutte le attività aziendali hanno, come obiettivo prioritario, dare il migliore servizio possibile in termini di mobilità e di assistenza. Per questo operano direttamente in autostrada, 24 ore su 24, la maggior parte delle risorse dell'organizzazione aziendale, ovvero il personale di esazione, gli ausiliari della viabilità e gli operatori della Centrale Operativa di Controllo

La Società esplica la propria attività di esercizio e gestione dell'infrastruttura con altri enti e soggetti, ciascuno dei quali responsabili dei propri specifici compiti:

- la Polizia Stradale, che opera in permanenza in autostrada;
- i Vigili del Fuoco;
- il Servizio 112, che garantisce il pronto intervento di uomini e mezzi per il soccorso sanitario;
- le Società petrolifere e le Società di ristorazione, che provvedono all'erogazione dei servizi di carburante e di ristoro sulle aree di servizio;
- ACI, VAI, IMA SERVIZI e SI24h per i servizi di soccorso stradale.

Il Centro Operativo di Controllo (COC) è situato presso la Sede di Cremona.

Il COC è equipaggiato con le più moderne tecnologie di gestione e di controllo, per la raccolta di dati ed informazioni su tutto quanto avviene in autostrada e presso le stazioni, con conseguente successivo smistamento di informazioni od istruzioni ad operatori e clienti a seguito delle decisioni che vengono assunte nel rispetto delle vigenti procedure.

Agli effetti dell'esercizio, è presente un centro viabilità per la tratta, che fa capo alla sede di Cremona.

La Società fa parte del Gruppo ASTM, che controlla anche le seguenti Concessionarie autostradali:

- Autostrada Asti-Cuneo - A33 Asti-Cuneo
- Autostrada dei Fiori - A6 Torino-Savona
- Concessioni del Tirreno A10 Savona - Ventimiglia e A12 Ligure - Toscana.
- SALT A15 Autocisa
- SATAP - A4 Torino-Milano
- SAV Società Autostrade Valdostane - A5 Quincinetto-Aosta
- SITAF - A32 Torino-Bardonecchia e T4 Traforo del Frejus
- Tangenziale Esterna - A58 Tangenziale Est Esterna di Milano (TEEM)

Il Gruppo ASTM possiede, inoltre, significative partecipazioni nelle seguenti altre società Concessionarie:

- SITRASB - T2 Traforo del Gran San Bernardo



# LA RETE

## TRATTA A21



- **Efficienza ed efficacia**

Autovia Padana fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza ed in modo efficace, il più utile possibile ai propri Utenti.

- **Cortesia e trasparenza**

Autovia Padana si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità ed accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

- **Tutela della riservatezza**

Autovia Padana si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti. 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 dati anche da parte di terzi autorizzati.

L'Informativa sulla Privacy è pubblicata sul nostro sito internet.



# I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

## ▪ Uguaglianza

Autovia Padana svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti del Clienti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

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

## ▪ Imparzialità

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

## ▪ Continuità

Autovia Padana si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al concessionario.

Autovia Padana rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nella tratta in concessione.

## ▪ Partecipazione

Autovia Padana riconosce che è un diritto dei suoi Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso la propria Ut e n z a , anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

## IL PEDAGGIO

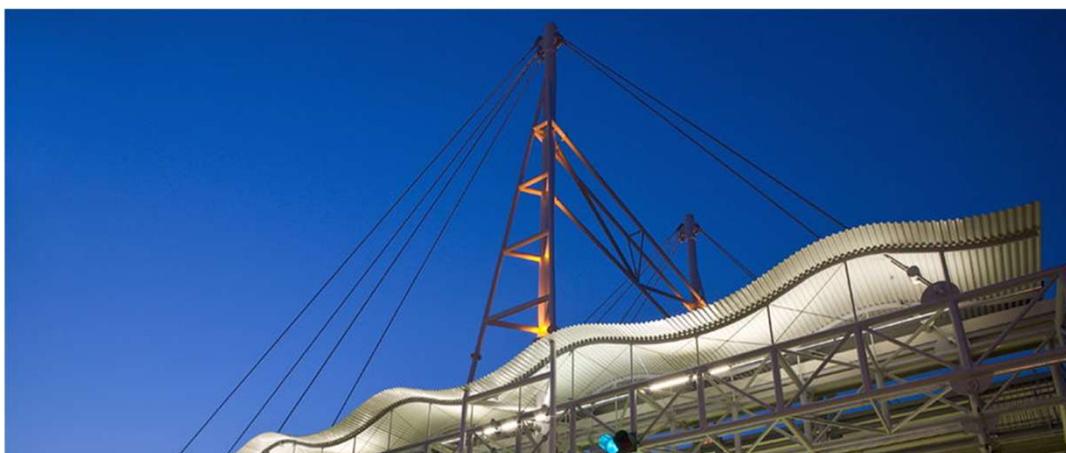
I proventi derivanti dalle tariffe di pedaggio rappresentano lo strumento per ottenere l'equilibrio del piano finanziario che sta alla base della Concessione e costituiscono, praticamente, la prevalente fonte dei ricavi necessari per coprire gli investimenti effettuati in fase di costruzione, i relativi oneri finanziari, i costi d'esercizio, i costi di manutenzione, gli interventi migliorativi eseguiti durante il periodo della concessione e la remunerazione del capitale investito.

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a km) di competenza di Autovia Padana, maggiorata dell'importo di competenza di ANAS (Legge 102/2009), per i km, considerando che oltre ai km tra casello e casello sono conteggiati i km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla concessionaria.

All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'aliquota IVA vigente ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro.

Va precisato che la tariffa unitaria è commisurata in base alle caratteristiche dell'infrastruttura (autostrada di pianura) e al tipo di veicolo utilizzato secondo il sistema di classificazione attualmente in uso in Italia e denominato «Assi-Sagoma».

Per chi transita in entrata o uscita dal casello di Brescia Sud sono inseriti nel pedaggio 6 km relativi al Racc. A21 Ospitaletto-Montichiari.



In base a questo sistema il parco veicolare viene suddiviso in cinque classi utilizzando due misure:

- La «*Sagoma*», cioè l'altezza del veicolo misurata in corrispondenza dell'asse delle ruote anteriori. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli a due assi e consente di fissare due classi.
- Gli «*Assi*» cioè il numero degli assi di costruzione del veicolo. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli e i convogli a tre o più assi e consente di fissare le rimanenti tre classi.

Classificazione dei veicoli		
Classe	Caratteristiche	Esempi
<b>A</b>	a 2 assi con altezza sul primo $\leq 1,3$ m	
<b>B</b>	a 2 assi con altezza sul primo $> 1,3$ m	
<b>3</b>	costruiti a 3 assi	
<b>4</b>	costruiti a 4 assi	
<b>5</b>	costruiti a 5 o più assi	

## Utente senza biglietto di ingresso

Nel caso di mancata presentazione alla stazione di uscita del biglietto di ingresso, il pedaggio viene calcolato, per legge, dalla stazione più lontana. L'utente ha però la possibilità di autocertificare la stazione di entrata dichiarandola direttamente all'esattore con cui si interfaccia presso la stazione di uscita oppure, a seguito di emissione di Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio in pista automatica o cassa self service, compilando il modulo presente sul sito. Autovia Padana si riserva di accettare l'autocertificazione del casello di entrata e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato. In caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi saranno trasmessi alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, comma 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 € 87,00 ad € 345,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

# COME PAGARE IL PEDAGGIO

Il pedaggio può essere pagato con:

- il sistema dinamico di Telepedaggio utilizzabile in tutte le stazioni nelle porte caratterizzate dalla segnaletica orizzontale gialla e dall'apposito cartello, abilitate anche al transito dei motocicli;
- le Viacard a scalare o in conto corrente utilizzabili in tutte le porte, sia presidiate da esattore sia automatiche, escluse le dedicate al Telepedaggio;
- le Carte di Credito, anche con l'opzione di pagamento tramite «*contactless*», convenzionate (Visa, Mastercard, American Express) e il Bancomat Fast-Pay, utilizzabili in tutte le porte, escluse le dedicate Telepedaggio;
- per quanto riguarda Postepay, l'azienda Poste Italiane emette una varietà di carte, non tutte abilitate al pagamento dei pedaggi sebbene vincolate ad uno dei circuiti di credito accettati (Visa, Mastercard, etc.);
- le carte «prepagate» o con «ricarica» non sono accettate;
- in contanti presso le porte di uscita presidiate da esattore e presso le casse self-service.

Tutte le tipologie di pista sono dotate di lettori per bande magnetiche ed anche di lettore di carte «*contactless*».



## Servizio Europeo di Telepedaggio

Il progetto, redatto in osservanza alla Direttiva 2004/52/CE, alla correlata decisione 2009/750/CE ed alla Direttiva (UE) 2019/520 del Parlamento e del Consiglio Europeo, tenuto conto dell'aumento del traffico autostradale internazionale, si pone l'obiettivo di realizzare le nuove funzionalità per la gestione di transiti SET e SIT e, a livello nazionale, per il pedaggio legato alla percorrenza reale, mantenendo in funzione i sistemi di esazione pedaggio esistenti opportunamente riqualificati. Il progetto ha previsto l'adeguamento degli impianti in essere per allinearli a quanto stabilito a livello europeo e consiste principalmente nell'adeguamento dei sistemi di comunicazione tra veicolo e sistema di esazione pedaggio. Al fornitore del servizio Telepass "tradizionale", che continuerà ad essere operativo, si sono aggiunti altri Service Provider di Telepedaggio accreditati a fornire servizi relativi al Servizio Europeo di Telepedaggio "SET" e Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti "SIT-MP".

Si riepilogano di seguito i Service Provider di Telepedaggio e le relative tipologie di servizio offerte:

Service Provider di Telepedaggio e Tipologia del Servizio	
<b>Telepass S.p.A.</b>	Tradizionale
<b>DKV Euro Service GmbH</b>	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
<b>DKV Euro Service GmbH</b>	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
<b>Axxès SAS</b>	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
<b>Axxès SAS</b>	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
<b>UnipolTech S.p.A.</b>	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
<b>UnipolTech S.p.A.</b>	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
<b>Tolltickets GmbH</b>	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
<b>AS 24 ITALIA S.R.L.</b>	Servizio Interoperabile per Mezzi Pesanti (SIT-MP)

In alcuni casi può accadere che il pedaggio (interamente o in parte) non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro, per l'errata lettura delle carte, per credito insufficiente etc. In nessun caso è consentito effettuare la retromarcia e, nelle porte automatiche, occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore.

Per il pedaggio dovuto e non corrisposto verrà emesso un rapporto di mancato pagamento che potrà essere pagato, senza alcuna maggiorazione, entro e non oltre 15 giorni dalla data di emissione. Oltre il termine indicato l'importo dovuto sarà maggiorato degli oneri di accertamento e di spedizione. Nel caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi potranno essere trasmessi all'Ufficio Verbali della Sezione Polizia Stradale competente per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all' art. 176/11° e 21° Comma del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede una sanzione amministrativa secondo quanto previsto dalla Legge e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

In prossimità delle stazioni, anche in relazione alla presenza di lavoratori, prestare particolare attenzione ai limiti di velocità, alla segnaletica ed ai semafori di pista. Per ragioni di sicurezza non è consentito agli Utenti l'attraversamento delle piste a piedi.

Di seguito sono riportati i cartelli indicanti la tipologia di piste in uscita che si possono incontrare nelle stazioni autostradali.



## Le possibili modalità di pagamento nei diversi tipi di pista

*Nelle piste automatiche sono stati installati i lettori di carte «contactless» per il pagamento anche mediante carte di credito dotate di microchip emesse dai circuiti Visa, Mastercard e Maestro*

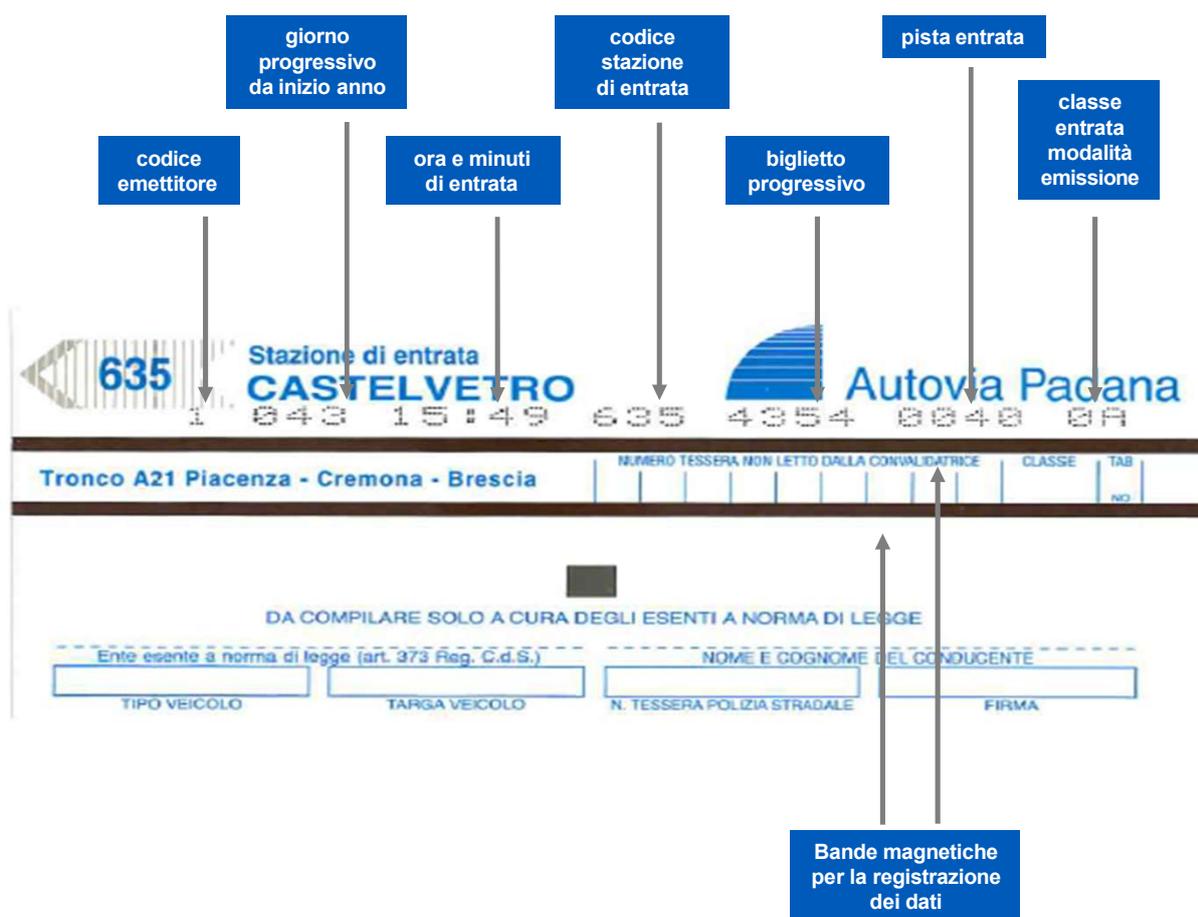
segnaletica verticale	tipo di pista	segnaletica orizzontale pagamento con	pagamento con
	con operatore		contante, Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay
	con cassa automatica		contante, Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay
	con carte		Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay
	telepedaggio		Telepass, Servizio Europeo di Telepedaggio (SET), Servizio Interoperabile di Telepedaggio Mezzi Pesanti (SIT-MP)
	con carte promiscua telepedaggio		Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay, Telepass, Servizio Europeo di Telepedaggio (SET), Servizio Interoperabile di Telepedaggio Mezzi Pesanti (SIT-MP)
	con cassa automatica, promiscua telepedaggio		contante, Viacard, carte di credito, Bancomat Fastpay, Telepass, Servizio Europeo di Telepedaggio (SET), Servizio Interoperabile di Telepedaggio Mezzi Pesanti (SIT-MP)

Per ulteriori informazioni, il numero verde da contattare è **800.840.708** attivo 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno, in orario h24, oppure scrivere una mail all'indirizzo [rmpp.ap@autoviapadana.it](mailto:rmpp.ap@autoviapadana.it)

# DOCUMENTI DI VIAGGIO

L'ingresso in autostrada può avvenire da una delle stazioni della rete interconnessa, rendendo così possibile l'attraversamento di tratti autostradali contigui gestiti da Società diverse, con un unico pagamento a destinazione.

## Il Biglietto ordinario



Il biglietto contiene su banda magnetica i dati relativi alla stazione di ingresso, il giorno, l'ora e la classe di entrata. Tali dati sono necessari per la corretta esecuzione della transazione di pagamento del pedaggio alla stazione di uscita. A tale scopo si chiede all'utente di adottare qualche minimo accorgimento per evitare lo smarrimento o il deterioramento del biglietto durante il tragitto, sistemandolo in un luogo a portata di mano, senza piegarlo e senza esporlo a fonti di calore o magnetiche.

# L'Attestato di Transito e Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio RMPP

**Autovia Padana S.p.A.**  
 Località San Felice  
 26100 – Cremona  
 Tel +39 0372 4731  
 Mail: info@autoviapadana.it

**ATTESTATO DI TRANSITO**  
*TRANSIT CERTIFICATE*

**MODALITÀ DI PAGAMENTO**  
*TERMS OF PAYEMENT*

CONTANTE

DATA e ORA	: 02/04/2024	15:45	
ENTRATA	: CASTELVETRO		635
USCITA	: CREMONA		634
CLASSE	: A		
PISTA	: 4		
ESATTORE	: 0000061		
PEDAGGIO	€ 0,90		

**DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI**  
*INVALID DOCUMENT FOR TAX PURPOSES*

La fattura sarà emessa soltanto dietro richiesta del cliente da compilarsi con le modalità indicate sul sito [www.autoviapadana.it/modulistica](http://www.autoviapadana.it/modulistica)

INFORMAZIONI

I suoi dati saranno trattati da Autovia Padana S.p.A. S.p.A. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679  
 Informativa consultabile su [www.autoviapadana.it/en/privacy](http://www.autoviapadana.it/en/privacy)

NOTICE

Your personal data will be processed by Autovia Padana S.p.A. as processor pursuant to Regulation EU n. 2016/679  
 For information visit [www.autoviapadana.it/en/privacy](http://www.autoviapadana.it/en/privacy)

Attestato di transito  
in pista manuale

**Autovia Padana S.p.A.**  
 Località San Felice  
 26100 – Cremona  
 Tel +39 0372 4731  
 Tel +39 0372 473214  
 Tel +39 0372 473572  
 Mail: [mpp.ap@autoviapadana.it](mailto:mpp.ap@autoviapadana.it)

**MANCATO PAGAMENTO**  
**IL PEDAGGIO NON È STATO**  
**CORRISPOSTO IN TUTTO O IN PARTE**  
*(UNPAID TOLL TICKET*  
*THE TOLL DUE HAS NOT BEEN*  
*PAID ENTIRELY O PARTLY)*

MANCATO PAGAMENTO N°	4071686986
Unpaid toll ticket n°	
IMPORTO	€ 7,60
Amount to be paid	
TARGA	XY123YW
Car number plate	
DATA e ORA	: 02/04/2024 15:45
ENTRATA	: MILANO EST 654
USCITA	: BRESCIA CENTRO 631
PISTA	: 10
CLASSE DI PEDAGGIO:	A
IMPORTO TOTALE PEDAGGIO:	€ 7,60
ACCONTO PAGATO IN CONTANTI:	€ 0,00
ACCONTO PAGATO CON TESSERA:	€ 0,00
SALDO DA CORRISPONDERE:	€ 7,60

MODALITÀ DI PAGAMENTO E INFORMAZIONI

L'importo senza alcuna maggiorazione, dovrà essere pagato entro 15 giorni dalla data del transito con le seguenti modalità:  
 - in contanti presso le stazioni autostradali di Autovia Padana S.p.A.  
 - on line sul sito [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it)  
 - Ufficio Postale con versamento sul c/c postale n° 001041023977 intestato a Autovia Padana S.p.A. (\*)  
 - Istituto di Credito tramite bonifico sul c/c bancario intestato ad Autovia Padana S.p.A., presso POSTE ITALIANE IBAN IT44F0760111400001041023977 - BIC BPPIITRRXXX. (\*)  
 (\*) Riportare nella causale del versamento la targa del veicolo e il numero del mancato pagamento indicati sul presente stampato.  
 Qualora il pagamento venga effettuato oltre il 15° giorno, l'importo del pedaggio dovrà essere maggiorato di € 2,58 per spese di riscossione.  
 Il mancato versamento di quanto dovuto comporterà il recupero forzoso del credito con l'aggravio di maggiori spese.

Rapporto di Mancato Pagamento  
per l'importo non corrisposto in pista  
manuale

**ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA SELF-SERVICE**  
**A21 Piacenza - Cremona - Brescia**

634 631 07 5/041 14:45 8809

ENTRATA	USCITA	PORTA	ANNO E GIORNO	ORA E MINUTI	ESATTORE
CLASSE	PEDAGGIO	MODALITÀ PAGAMENTO	SALDO PRECEDENTE O TARGA VEICOLO	CODICE TESSERA O NUMERO MANCATO PAGAMENTO	
	09	3.60	P		

**MODALITÀ DI PAGAMENTO** **TERMS OF PAYMENT**  
 P = contanti - FP = FASTpay - CC = carta di credito - D = tessera viacard - N = richiesta intervento  
 PP = contanti importo insufficiente - DD = doppia tessera a scattare, saldo insufficiente  
 R = pedaggio non corrisposto, prego seguire indicazioni sul retro *(all not paid, please see on the back of the notes)*

**DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI**

Attestato di transito  
in pista automatica

ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA SELF-SERVICE A21 Piacenza - Cremona - Brescia						
641	634	08	5/058	09:42	8921	
ENTRATA	USCITA	PORTA	ANNO E GIORNO	ORA E MINUTI	ESATTORE	
CLASSE	PEDAGGIO	MODALITÀ PAGAMENTO	SALDO PRECEDENTE O TARGA VEICOLO	CODICE TESSERA O NUMERO MANCATO PAGAMENTO		
2A	4,20	R	PPDC185	4071684981		

**MODALITÀ DI PAGAMENTO - TERMS OF PAYMENT**  
P = contanti - FP = FASTpay - CC = carta di credito - D = tessera viacard - N = richiesta intervento  
PP = contanti importo insufficiente - DD = doppia tessera e scalare, saldo insufficiente  
R = pedaggio non corrisposto, prego seguire indicazioni sul retro *full non paid, please see on the back of the ticket*

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI

### Rapporto di Mancato Pagamento per l'importo non corrisposto in pista manuale

In caso di difficoltà, non scendere dal veicolo ma premere il pulsante Assistenza - Help - In case of difficulty, stay in your car and press the Help button

**AVVISO AL CLIENTE - NOTICE TO THE CLIENT**  
La lettera "R" riportata sul fronte, sotto la voce "MODALITÀ PAGAMENTO" indica che il pedaggio non è stato corrisposto.  
The letter "R" on the front of the ticket "MODALITÀ PAGAMENTO" indicates that the toll was not paid.  
Il pedaggio dovrà essere versato entro i prossimi 15 giorni presso la stazione autostradale tra Casoro e Brescia Centro o con versamento sul c/c postale 1041023977 intestato ad "Autovia Padana S.p.A."  
The toll must be paid within the next 15 days by going between Casoro and Brescia Centro or by postal giro account n. 1041023977 "Autovia Padana S.p.A."  
**IMPORTANTE:** riportare nella causale del versamento la targa del veicolo e il numero mancata pagamento  
**IMPORTANT:** specifying your car's numberplate and the number of unpaid toll card.  
Qualora il pagamento venga effettuato oltre il termine indicato, l'importo del pedaggio dovrà essere maggiorato di €2,00 per spese di riscossione. Il mancato versamento di quanto dovuto comporterà il recupero forzato del credito con l'aggiunta di maggiori spese.  
If payment is made after the term specified, an additional sum of €2,00 shall be due. Failure to make payment will result in the forced recovery of the sum outstanding and legal costs.  
Contatti/Contacts: [mpgp.ap@autoviapadana.it](mailto:mpgp.ap@autoviapadana.it) - fax (+39) 0372-433835  
Per informazioni e altre modalità di pagamento, scansionare il QR Code a fianco oppure visitare il sito [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it)  
For information and other forms of payment scan the QR Code beside or visit the website [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it)

Nel caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli addebiti potranno essere trasmessi all'Ufficio Verbali della Sezione Padana Strada competente per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176/11 e 21° comma del Codice della Strada per l'accertata situazione di mancato pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 25,00 a € 330,00 a seconda della gravità della condotta di guida dell'infelice/ingressante).

**IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI È TUTELATO DAL CODICE DELLA PRIVACY D.Lgs. 196/2003.  
WE OBSERVE PRIVACY LAWFUL 196/2003.**

**Autovia Padana - A21 - Gruppo ASTMS s.p.a.**  
Med. A21 - Rev 3 03/2011 | casoli - 05 - BPA/MS - Impianto del 20/02/05

Potrete di more gratuitamente il 112 per comodità o aiuto di emergenza o del 196/111 sempre, da una fissa o mobile.





### Retro attestati e Rapporti di mancato pagamento di pista automatica

L'utente può richiedere una ricevuta che attesti l'avvenuto pagamento sia in porta manuale sia in porta self service.

Entrambi gli attestati non sono validi ai fini fiscali.

La fatturazione dei pedaggi pagati in contanti o con carte bancarie deve essere richiesta scrivendo a Autovia Padana S.p.A. - Fatturazione Pedaggi, come specificato a pagina 21.

La richiesta deve essere corredata degli attestati di transito in originale allegati all'apposito modulo scaricabile sul sito internet [www.autoviapadana.it/modulistica](http://www.autoviapadana.it/modulistica).

Quando il pedaggio non viene corrisposto (interamente o in parte) viene emesso uno scontrino che attesta il mancato pagamento.

Il Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio deve essere pagato entro il termine di 15 giorni dalla data del transito senza alcuna maggiorazione e può essere corrisposto per contanti presso i caselli.

Può essere pagato anche nei caselli e negli uffici preposti delle altre Società aderenti all'accordo di reciprocità:

- SATAP
- Milano Serravalle-Milano Tangenziali
- SALT Autocisa
- Autostrada dei Fiori
- SAV Società Autostrade Valdostane
- Autostrada Asti-Cuneo
- Concessionaria del Tirreno
- Società di Progetto BreBeMi
- Tangenziale Esterna

Nel caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi potranno essere trasmessi all'Ufficio Verbali della Sezione Polizia Stradale competente per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all' art. 176/11° e 21° Comma del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede una sanzione amministrativa secondo quanto previsto dalla Legge e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

La fatturazione dei rapporti di mancato pagamento può essere richiesta tramite l'apposito modulo, previa regolarizzazione del pedaggio.



# FATTURAZIONE DEI PEDAGGI

## La Fatturazione

L'attestato di transito rappresenta la ricevuta dell'avvenuto pagamento, ma non ha validità ai fini fiscali. Le fatture, a fronte delle ricevute emesse dalle stazioni di Autovia Padana, possono essere richieste al seguente indirizzo:

- **Autovia Padana S.p.A. – sede Amministrativa**  
Loc. San Felice – 26100 CREMONA

Per la prima richiesta di emissione fattura sarà sufficiente compilare una distinta con i seguenti dati:

- denominazione della ditta o ragione sociale con residenza o domicilio dell'utente;
- codice fiscale o partita IVA;
- Indirizzo PEC;
- Codice SDI;
- data transito, stazione di entrata, stazione di uscita;
- classe veicolare, pedaggio.

Al termine della distinta dovrà essere riportato l'importo complessivo dei pedaggi.

I moduli possono essere scaricati collegandosi al sito internet [www.autoviapadana.it/modulistica](http://www.autoviapadana.it/modulistica), sezione «Servizi» alla voce «Modulistica».

La richiesta di fattura dovrà essere corredata dagli attestati di transito in originale (D.M. Finanze 20/07/79) e sottoscritta per la necessaria assunzione di responsabilità.

# LA MOBILITÀ

Per garantire sicurezza, fluidità, comfort e assistenza durante il viaggio in autostrada, la Società si impegna ad erogare direttamente, tramite il proprio personale, alcuni servizi che sono tipici dell'attività svolta in concessione; esiste poi un altro tipo di servizio, per l'erogazione del quale la Società si avvale di soggetti esterni, sui quali viene effettuato un attento e costante controllo.

Il coordinamento di gran parte di questi servizi avviene tramite il Centro Operativo, che in modo continuo monitora la situazione in autostrada, provvedendo ad attivare il personale addetto ai singoli servizi per risolvere, in caso di necessità, il problema del cliente o, quantomeno, per ridurre i disagi.

## Informazioni sulla viabilità autostradale

L'informazione fa parte delle necessità della clientela sia commerciale sia turistica, in quanto conoscere le varie condizioni che possono influire su viabilità e fluidità della circolazione permette di viaggiare in sicurezza, risparmiando tempo.

La Società diffonde notizie riguardanti le condizioni atmosferiche e di viabilità sul proprio tratto di competenza anche attraverso il servizio "C.C.I.S.S.- Viaggiare informati" coordinato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, le informazioni di Radio Rai 1, 2 e 3 e Isoradio.

Diversa, ma non meno importante, è l'informazione che il cliente può ottenere direttamente in ingresso in autostrada o in itinere, grazie ai pannelli a messaggio variabile posizionati lungo la tratta o sui furgoni degli Ausiliari della Viabilità.



## I Centro Operativo di Controllo (COC)

Indispensabile per il funzionamento di tutta l'autostrada, il Centro Operativo di Controllo (COC) è operativo 24 ore su 24 presso la Sede di Cremona.

E' dotato di apparati e di tecnologie evoluti e costituisce una struttura informativa e di controllo fondamentale per operatori e viaggiatori.

Tramite un apposito sistema informatico denominato Sincro, la Centrale Operativa di Controllo:

- gestisce gli eventi aggiornando le informazioni all'utenza con i pannelli a messaggio variabile e le segnalazioni agli enti di informazione;
- le coordina gli interventi di soccorso in autostrada;
- Segnala ai tecnici competenti eventuali guasti ad impianti e strutture;
- gestisce gli eventi in stretto collegamento con le Centrali Operative degli enti di soccorso e della Polizia Stradale.



Il Centro Operativo di Controllo esercita un'attività costante di videosorveglianza dell'autostrada mediante le telecamere in itinere e monitora i dati provenienti dalle stazioni meteo collocate lungo l'autostrada stessa.



## Gestione del traffico

Tale attività, alla quale partecipano varie componenti aziendali, è svolta dal Servizio Traffico e Sicurezza.

Il servizio di vigilanza e di pronto intervento è svolto dagli Ausiliari della Viabilità.

Le informazioni sullo stato del traffico e della strada confluiscono al Centro Operativo di Controllo che provvede alla loro registrazione e smistamento alle funzioni aziendali competenti ed a richiedere, in caso di anomalia o di turbativa, l'intervento del personale interno all'azienda e/o degli Enti esterni a seconda del caso.

## Gestione dei soccorsi

### ▪ Soccorso Stradale

Questo tipo di assistenza viene garantita mediante un'attività di soccorso meccanico affidata a quattro operatori del settore, i quali in collaborazione con il Centro Operativo di Controllo e il proprio Coordinatore, si occupano degli interventi necessari attraverso una capillare rete di officine convenzionate e adeguatamente attrezzate sia per interventi di soccorso leggero che di soccorso pesante.



Gli operatori convenzionati sono:

- VAI-EUROPE ASSISTANCE n. verde 803803
- A.C.I. n. verde 803116
- I.M.A. Servizi scarl (n. verde 800613613)
- SI24h Soccorritori indipendenti (n. verde 800.512424)

Il servizio può essere richiesto dal cliente, 24 ore su 24, in diversi modi:

- mediante colonnina S.O.S.;
- con chiamata diretta al Centro Operativo di Controllo;
- con chiamata diretta agli operatori del settore;
- interessando il personale delle Aree di Servizio o delle stazioni della tratta, i quali sono in costante contatto con il Centro Operativo;
- attivando le forze di Polizia;

attivando gli Ausiliari alla Viabilità in servizio sull'autostrada. Gli operatori convenzionati, sono tenuti a garantire il rispetto dei seguenti tempi di intervento:

- **per il soccorso con carro leggero:**  
30 min. nella fascia oraria 06.00-22.00 45 min. per il restante periodo giornaliero e nei festivi
- **per il soccorso con carro pesante:**  
60 min. nella fascia oraria 06.00-22.00 70 min. per il restante periodo giornaliero e nei festivi

La Società controlla che il soccorso avvenga conformemente a quanto stabilito nell'accordo di Convenzione e, in particolare, che siano rispettati i tempi e i modi di intervento.

## Soccorso Sanitario

Il servizio di assistenza sanitaria, assicurato 24 ore su 24, è svolto da apposito personale di strutture pubbliche e da associazioni di volontari; in particolare la Società si affida al 112 che, ricevuta la richiesta di intervento, attiva, mediante la propria Centrale Operativa, i mezzi idonei, coordinandoli per disponibilità e vicinanza al luogo del soccorso.



## **Assistenza al traffico**

Gli Ausiliari della Viabilità intervengono per assistere l'utenza in difficoltà e in concorso con gli altri enti istituzionali in caso di sinistri stradali o altre situazioni emergenziali. Con il supporto del Centro Operativo di Controllo, pattugliano la tratta autostradale 24 ore su 24 con veicoli operativi provvisti di pannelli a messaggio variabile, dotati di segnaletica di emergenza ed attrezzati per il ripristino della viabilità.

## **Operazioni invernali**

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche nel periodo invernale in presenza di condizioni meteorologiche avverse, la Società ha organizzato il servizio per le operazioni invernali.

Viabilità Italia fornisce supporto, coordinamento e aggiornamenti costanti rispetto alle situazioni di traffico presenti nel Paese.

Gli interventi di prevenzione brina e formazione di ghiaccio vengono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento degli appositi fondenti, quali cloruro di calcio e di sodio, secondo procedure prestabilite.

I depositi dei suddetti fondenti, nonché le attrezzature utilizzate per il loro spargimento, le lame ed i mezzi sgombraneve sono ubicati lungo il tracciato autostradale.

## Veicoli o trasporti eccezionali

L'utente, interessato a richiedere e ottenere il rilascio di autorizzazioni per veicoli o trasporti eccezionali, può consultare il sito [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it) nella pagina relativa ai veicoli e trasporti eccezionali per i transiti relativi alla tratta A21 Autovia Padana.

La mail di riferimento è [autorizzazioneitecs@satapweb.it](mailto:autorizzazioneitecs@satapweb.it).

È possibile ottenere autorizzazioni che interessano tratte autostradali gestite anche da altre società concessionarie interconnesse.

Le richieste di autorizzazione possono essere inoltrate attraverso il sito [www.teonline.it](http://www.teonline.it), previa adesione al servizio, richiedendo le credenziali di accesso inviando la richiesta a [te@sinelec.it](mailto:te@sinelec.it).



In alcune stazioni autostradali della Società esistono limitazioni alla circolazione imposte dalle strade di raccordo, come meglio specificato nel prospetto che segue:

Stazione	Veicoli
Castelvetro	Non ammessi transiti eccezionali in uscita

---

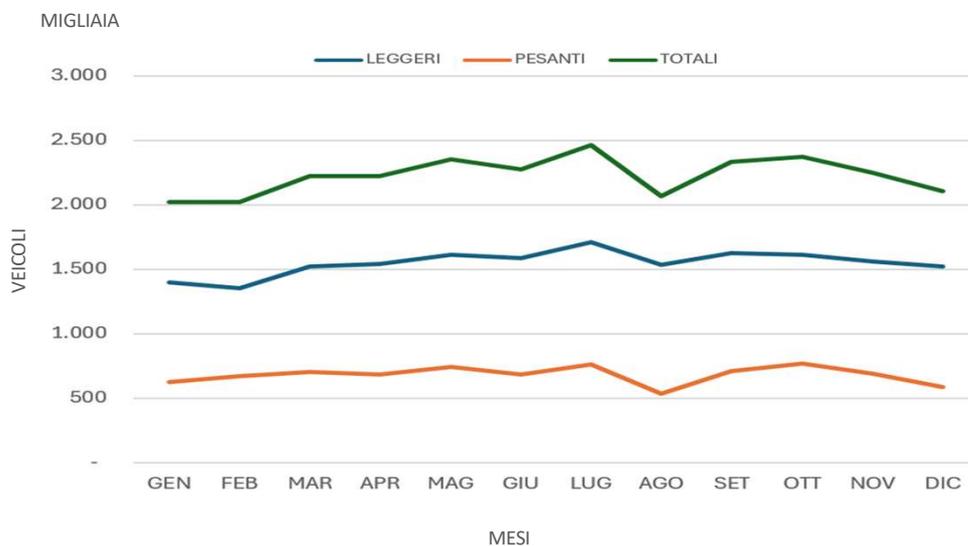
**Nota:**

Sono considerati veicoli o trasporti eccezionali quelli che, per dimensioni (lunghezza, larghezza, altezza) e/o massa, superano i limiti stabiliti dagli artt. 10, 61 e 62 del CODICE DELLA STRADA (D.L. 30.04.92, N.285 e successive modifiche ed integrazioni) e disciplinati dal REGOLAMENTO DI ESECUZIONE E DI ATTUAZIONE (D.P.R.16.12.1992 n.495 e successive modifiche ed integrazioni).

Maggiori e più aggiornate informazioni sono consultabili sul sito [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it).

## I flussi di traffico

### Tratta A21 - Traffico Anno 2024 - N° di veicoli mensili



Nel grafico, riferito all'anno 2024, si possono notare i periodi di maggior traffico nell'arco dell'anno sulla tratta A21 di competenza.



# LA MANUTENZIONE

La manutenzione è l'attività fondamentale che permette di conservare e mantenere efficiente ed in buone condizioni l'infrastruttura e gli impianti autostradali.

La pianificazione ed il controllo dei processi di manutenzione hanno l'obiettivo primario della conformità del servizio reso dalle infrastrutture e dagli impianti alle condizioni prestabilite, inclusi i requisiti derivanti da leggi e regolamenti.

Le pagine che seguono mettono in evidenza i settori salienti su cui si incentrano le attività di manutenzione.

## Opere d'Arte

La tratta attraversa un territorio pianeggiante, contraddistinto dalla presenza di sei corsi d'acqua principali. L'autostrada è pertanto caratterizzata dalla presenza di viadotti che attraversano i torrenti Nure e Chiavenna, il canale Morbasco, i fiumi Po, Oglio e Mella, e di numerosi cavalcavia per la viabilità interferita.

Tutte le opere d'arte presenti richiedono un'intensa attività di controllo, anche tramite attrezzature speciali - *by-bridge* - operanti dalla sede stradale.

In base a tale attività di controllo vengono pianificati gli interventi di manutenzione sia di tipo preventivo sia di tipo conservativo. La presenza di numerosi viadotti comporta altresì una sistematica attività di manutenzione dei relativi giunti di dilatazione e la sostituzione periodica degli stessi.



## **Programmazione cantieri**

I cantieri per lavori sono periodicamente programmati al fine di mantenere ottimali le condizioni dell'infrastruttura; per ridurre il più possibile i disagi che i cantieri possono provocare e contemporaneamente mantenere alto il livello di sicurezza, essi vengono opportunamente segnalati e, compatibilmente con le esigenze, la Società li pianifica nei periodi di minor traffico e programma la loro durata affinché sia il più possibile limitata. Per evitare particolare pericolo e intralcio per la circolazione, si evita l'apertura in corrispondenza di giornate con condizioni ambientali di visibilità particolarmente scarsa.

Il personale controlla costantemente che procedure di lavoro e segnalazioni di cantiere rispettino le vigenti norme in materia di sicurezza.

Di particolare efficacia e visibilità si è dimostrata la "freccia mobile" a luci lampeggianti installata su carrello, da utilizzarsi su cantieri notturni; essa costituisce un significativo potenziamento della già esistente segnaletica di cantiere.

## **Pavimentazione**

Tutta la tratta è dotata di una pavimentazione in conglomerato bituminoso drenante fonoassorbente ad elevata aderenza.

Questi tipi di pavimentazione riducono sensibilmente il fenomeno dell'acquaplaning e il cosiddetto effetto "splash and spray" (formazione di nuvole di gocce d'acqua, sollevate dalle ruote dei veicoli in circolazione, che ostacolano la visibilità).

## **Segnaletica**

La Società ha scelto di segnalare ogni uscita autostradale con un numero rilevante di cartelli delle dimensioni indicate dal Codice della Strada; essi sono posti ad adeguata distanza dall'uscita così da consentire al cliente di predisporre la manovra con dovuto anticipo, senza dover effettuare brusche frenate o sterzate improvvise.

Gli stessi sono stati posti sia a lato carreggiata che su portali. Tutta la segnaletica è costituita da pellicole ad alta rifrangenza.

## Illuminazione

La Società ha installato impianti di illuminazione adeguati nei tratti critici e, in particolare, una serie di luci gialle intermittenti di varie dimensioni, particolarmente utili in caso di nebbia, che segnalano svincoli e stazioni dove è consigliata una velocità moderata, al fine di evitare il rischio di incidenti.

Per garantire un'efficiente e rapida manutenzione degli impianti è stato predisposto un sistema di controllo che rileva i guasti di linea dandone immediata segnalazione alle funzioni preposte.

## Recinzioni e sfalcio dell'erba

Per rendere sicura la carreggiata, evitando ad esempio il rischio di ingresso di animali, viene controllato lo stato delle recinzioni durante il quotidiano pattugliamento degli Ausiliari della Viabilità, i quali intervengono tempestivamente in caso di necessario ripristino.

Secondo l'andamento stagionale, viene effettuato lo sfalcio dell'erba, per un'ottimale cura delle scarpate.

## Igiene, derattizzazione, lavaggio delle piste

Al fine di una continua e accurata prevenzione delle infestazioni e per garantire un ambiente sano, la Società da anni affida ad una ditta specializzata interventi annuali di pest proofing, disinfestazione e sanificazione delle sedi autostradali, dei luoghi aperti e di tutte le pertinenze oggetto di possibili visite infestanti. Allo stesso fine, sono regolarmente programmati interventi di lavaggio e sanificazione esterna dei fabbricati di stazione, delle cabine e piste d'esazione e delle attrezzature di pista.



## **Pulizia e rimozione dei rifiuti**

La Società programma regolarmente la pulizia delle piazzole ed aree di sosta e di parcheggio con svuotamento, sostituzione e manutenzione dei cestini, la pulizia delle scarpate e della corsia d'emergenza, nonché di fossi e tombini sottopassanti il nastro autostradale.

## **Rilevamento meteo**

Un sistema automatico informatizzato presente nel Centro Operativo della Società, collegato a sonde disposte lungo la tratta autostradale, permette di avere in tempo reale una serie di dati sulle condizioni atmosferiche che possono influire sulla sicurezza della circolazione e attivare di conseguenza i dispositivi che permettono di ridurre i rischi alla viabilità.

Nel periodo invernale, i dati meteo vengono poi inviati al Servizio Meteorologico della Regione Emilia-Romagna che li elabora e fornisce le previsioni su scala locale valide per le 24 ore seguenti.

Queste informazioni sono particolarmente utili nella programmazione delle attività invernali.

## **Barriera centrale a tripla onda**

La sostituzione di tutte le barriere di sicurezza di vecchia generazione con altre a tripla onda, dotate di elevati standard prestazionali, dà certamente un chiaro messaggio sulle intenzioni della Società di garantire un alto livello di sicurezza.

Le barriere a tripla onda, certificate a seguito di prove di Crash Test, hanno evidenziato una grande capacità di assorbimento degli urti e di contenimento dei veicoli riducendo al minimo le possibilità di fuoriuscita in scarpata o di salto di corsia.



# L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

## Prima del viaggio

Prima di intraprendere il viaggio, o di immettersi lungo la tratta gestita da Autovia Padana S.p.A., l'utente che desidera conoscere la situazione della mobilità, o delle condizioni meteo, può consultare:

- il servizio di informazione generale sullo stato del traffico tramite i comunicati C.C.I.S.S. - Onda Verde diffusi via radio e disponibili sul relativo sito;
- il sito [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it) ove sono visibili le immagini trasmesse dalle telecamere ubicate lungo la tratta, sulla mappa interattiva, anche i tempi di percorrenza da e per le principali destinazioni della relativa tratta sempre sul sito internet, alla voce «Media» - «Comunicati Stampa» sono pubblicati i comunicati relativi ai cantieri che, in situazioni particolari, potrebbero creare rallentamenti al traffico;
- il numero verde telefonico 800.840.708
- il personale in servizio alle stazioni autostradali;
- il canale Telegram dedicato <<A21 Autovia Padana>> (<https://t.me/A21AutoviaPadana>)
- il canale WhatsApp dedicato <<A21 Autovia Padana>> (<https://cutt.ly/A21APWhatsApp>)



## Durante il viaggio

L'utente in transito lungo la tratta di competenza può avvalersi inoltre dei seguenti servizi:

- informazione generale sulle condizioni della viabilità diffuse da Isoradio, tramite i notiziari Autotraffic e da altre radio locali;
- informazione di tipo locale (cantieri, incidenti, code), a mezzo di Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) posti all'ingresso di tutte le stazioni autostradali ed in itinere lungo l'intero asse autostradale;
- assistenza della Polizia Stradale e del personale Autovia Padana in servizio lungo l'autostrada.



## Pannelli a messaggio variabile

- Lungo la tratta sono installati portali a messaggio variabile (PMV) in itinere.
- Alle stazioni autostradali sono presenti pannelli a messaggio variabile per fornire informazioni all'utenza prima dell'ingresso in autostrada.

Inoltre, sono disponibili carrelli a messaggio variabile che sono posizionati lungo il tracciato autostradale in funzione delle necessità previste.

Tali impianti vengono comandati direttamente dal Centro Operativo di Controllo (COC).

Grazie ai pittogrammi l'informazione viene trasferita efficacemente anche all'utenza straniera.



## Alcuni esempi di pittogrammi visibili sui PMV



I pannelli a messaggio variabile consentono la pubblicazione di informazioni che devono sintetizzarsi in un numero limitato di caratteri (v. esempi sottostanti).

La pubblicazione dei messaggi segue una gerarchia che privilegia la pubblicazione di messaggi di pericolo quali, ad esempio, code, ostacoli, incidenti rispetto a tutti gli altri.

In itinere, per non ingenerare distrazione nei conducenti, non è possibile pubblicare messaggi con testi "alternati".

### PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE IN ITINERE: ESEMPI E DISPONIBILITÀ CARATTERI

#### TIPO 1



IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI UNA CODA DI 3 KM TRA LE STAZIONI DI CREMONA E CASTELVETRO A CAUSA DI UN CANTIERE.



IL MESSAGGIO INDICA CHE, A DISTANZA DI UN CHILOMETRO SULLA TRATTA CHE SI STA PERCORRENDO, SI INCONTRERÀ UN INCIDENTE SULLA CORSIA DI MARCIA, CON CONSEGUENTE DEVIAZIONE SULLA CORSIA DI SORPASSO

TIPO 2

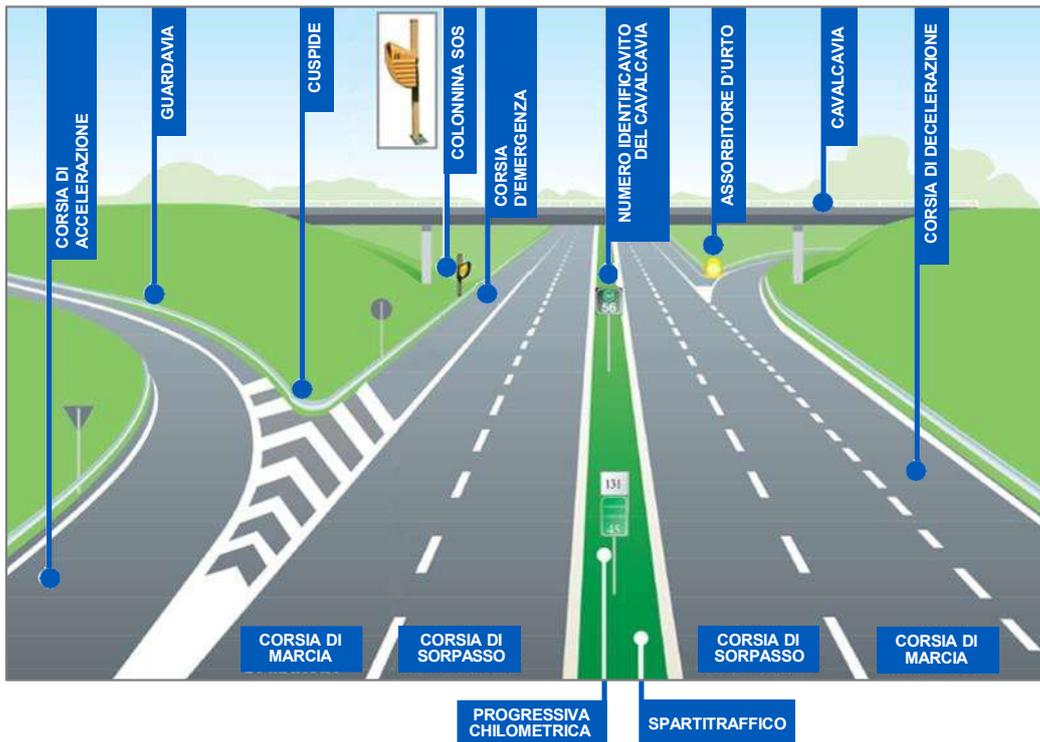


IL MESSAGGIO INDICA LA PRESENZA DI UNA CODA DI 3 KM TRA LE STAZIONI DI CREMONA E DI CASTELVETRO



IL MESSAGGIO INDICA CHE, A DISTANZA DI UN CHILOMETRO SULLA TRATTA CHE SI STA PERCORRENDO, SI INCONTRERÀ UN INCIDENTE

## Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura



## La localizzazione

Lungo il tragitto autostradale l'utente può rilevare la sua posizione attraverso i segnali di progressiva distanziometrica autostradale, le paline ettometriche e mediante i segnali riportanti il numero progressivo dei cavalcavia, il nome dei viadotti e il numero progressivo delle colonnine SOS.

Queste indicazioni sono un utile riferimento da comunicare in caso di necessità; infatti, tramite esse, il Centro Operativo di Controllo (COC) è in grado di determinare tempestivamente la posizione dell'utente in autostrada.



## Il sito Internet

[www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it) è il sito internet di Autovia Padana S.p.A., al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla Società: il profilo aziendale, la storia, il tracciato autostradale, i servizi disponibili.

## Comunicare con Autovia Padana

### Comunicare in caso di emergenza

In situazioni d'emergenza l'utente può contattare:

- tramite le colonnine SOS munite d'interfono o telefonicamente il numero verde 800.840.708;
- Numero Unico di Emergenza 112.

### Comunicare per altre necessità

A pag. 64 sono riportati gli altri recapiti disponibili a seconda delle diverse esigenze.

L'utente che intende proporre suggerimenti o indicazioni può fornirli:

- per lettera indirizzata a:
  - **Autovia Padana S.p.A.**
  - Loc. San Felice - 26100 Cremona (CR);
- via e-mail indirizzata: [utenti.ap@autoviapadana.it](mailto:utenti.ap@autoviapadana.it);
- telefonicamente al numero verde **800.840.708**.

## Come comportarsi

In caso di presenza della corsia di emergenza è bene fermarsi il più possibile sul lato destro lontano dalla corsia di marcia, in condizione di sicurezza, segnalando il veicolo e rendendolo comunque visibile.

Per segnalare l'ingombro è necessario utilizzare sempre il triangolo, da porre a 100 metri prima del punto di sosta, ed aggiungere le luci di posizione e di emergenza (quattro frecce).

La sosta di emergenza in condizioni di scarsa visibilità e, di conseguenza, l'eventuale esecuzione di operazioni quali la sostituzione di uno pneumatico può esporre a gravi rischi.

In questo caso è fondamentale fermarsi il più lontano possibile dalle corsie di transito ed accentuare con tutti i mezzi possibili e disponibili la visibilità del veicolo e delle persone, accendendo anche le luci posteriori antinebbia ed i fari anteriori, le luci di emergenza (quattro frecce), oltre aver posto il triangolo d'emergenza.

Su alcuni veicoli le luci antinebbia sono sul portellone posteriore che, se lasciato aperto (ad esempio dopo l'estrazione della ruota di scorta), le rende invisibili: ricordate di richiudere sempre il portellone.

Anche chi esegue operazioni di emergenza deve rendersi visibile il più possibile, indossando - come prescritto dal Codice della Strada - il giubbotto ad alta visibilità; durante tutte le operazioni, è importante porre attenzione anche ai veicoli che sopraggiungono sulla carreggiata, in modo da percepire con anticipo eventuali situazioni di pericolo.

Sempre in caso di sosta di emergenza a lato della carreggiata, e soprattutto in condizioni di scarsa visibilità, è opportuno che gli occupanti escano dal veicolo e si dispongano quanto più possibile sul margine destro della stessa allontanandosi dal mezzo ed oltrepassando se possibile il guardavia, dove lo consente.

I comportamenti descritti sono comunque da seguire anche in caso di assenza della corsia di emergenza cercando di avvicinare il più possibile il veicolo a destra impegnando la banchina a disposizione.

È importante effettuare la chiamata al 112 oppure, se a disposizione, utilizzare una colonnina di soccorso SOS; è necessario leggere la tabella ettometrica posta a margine del sorpasso in modo da trasmettere l'esatta posizione a chi può far intervenire i soccorsi.

- **Veicolo in avaria**

Nel caso il veicolo fosse soggetto ad avaria:

- cercare di raggiungere la piazzola di sosta più vicina; in alternativa, posizionarsi sulla corsia di emergenza o sul margine destro della carreggiata occupando parzialmente la banchina, ruotando le ruote anteriori verso destra e attivando le luci di emergenza (quattro frecce);
- spegnere il motore mantenendo le chiavi inserite;
- scendere dal veicolo dal lato opposto al traffico indossando il giubbotto ad alta visibilità;
- posizionare il triangolo di sicurezza alla distanza di almeno 100 metri;
- possibilmente, se presenti, leggere le indicazioni delle tabelle ettometriche poste sulla parete della corsia di sorpasso in modo da conoscere il punto pressoché preciso della fermata;
- muoversi sulla banchina per raggiungere una postazione SOS per richiedere il soccorso e rimanere possibilmente all'interno della nicchia con gli altri passeggeri.

# SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

## BRESCIA PARKING

Il parcheggio di Brescia Centro (BsParking) è riservato a uso esclusivo degli abbonati

La stazione di Brescia Centro è dotata di un grande parcheggio video-sorvegliato, ma non custodito, per autotreni con annesso un ufficio di assistenza per gli utenti abbonati al Brescia Parking.

Il parcheggio ospita:

- 150 posti di stazionamento per veicoli pesanti, alcuni dotati di colonnine per la distribuzione di energia elettrica per accogliere i mezzi refrigerati, altri particolarmente attrezzati per la sosta dei veicoli trasportanti merci pericolose.

Il fabbricato è dotato a piano terra di un locale lavanderia con asciugatrice, di distributori automatici per le bevande calde e/o per lo spuntino e di un locale bagni/docce riservato agli abbonati.

La struttura è fruibile 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno (ed è dotata di sistema di videosorveglianza).

Il costo dell'abbonamento per ogni stallo è il seguente:

- **ABBONAMENTO MENSILE € 80,00**
- **ABBONAMENTO TRIMESTRALE € 220,00**
- **ABBONAMENTO ANNUALE € 850,00**

Informazioni presso Ufficio Bs Parking  
(orario: lun-ven 8.45/12.30, 13.30/17.15).

Tel. 800.840.708 – E-mail: [bsparking@autoviapadana.it](mailto:bsparking@autoviapadana.it)

Per maggiori informazioni sono disponibili anche in versione inglese, consultare il sito internet [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it) alla sezione *“In viaggio/Brescia Parking”*.

## Aree di Servizio

Sono presenti lungo la tratta in concessione 6 aree di servizio, di cui 3 in carreggiata nord e 3 in carreggiata sud ad una distanza media di circa 30 km l'una dall'altra.

Tutte le aree sono accessibili ai clienti diversamente abili e ognuna è dotata di strutture che possono rispondere ad esigenze di rifornimento carburante, ristoro e relax.

La Società controlla costantemente il buon funzionamento di tutti i servizi presenti in tali aree e sovrintende alle iniziative o promozioni che vengono effettuate dai gestori, impegnandosi a ricercare e promuovere ulteriori e nuove soluzioni che permettano di elevare la qualità e la quantità dei servizi offerti, nonché il comfort del cliente.



## AREE DI SERVIZIO

		A21	A21	A21	A21	A21	A21
Tratta		A21	A21	A21	A21	A21	A21
Km		166+000	166+000	191+500	194+500	230+400	230+400
Direzione		Piacenza	Brescia	Brescia	Piacenza	Brescia	Piacenza
H24		■	■	■	■	■	■
Area di Servizio		<b>NURE SUD</b> Oil: +39 0523 505177 Food: +39 0523 505265	<b>NURE NORD</b> Oil: +39 329 8713414 Food: +39 0523 605428	<b>CREMONA SUD</b> Oil: +39 0372 430281 Food: +39 0372 1802076	<b>CREMONA NORD</b> Oil: +39 0372 434364 Food: +39 0372 431190	<b>GHEDI EST</b> Oil: +39 030 6622308 Food: +39 030 620770	<b>GHEDI OVEST</b> Oil: +39 338 7268161 Food: +39 030 6622308
	Benzina Diesel						
	GPL						
	Servizi per camper			■			
	Ristorante						
	Bar						
	Doccia	■	■	■	■	■	■
	Baby Room	■	■	■	■	■	■
	Servizi per Disabili	■	■	■	■	■	■
	wc						
	WIFI			■			
	Parcheggi Veicoli Leggeri	35	68	120	31	69	62
	Parcheggi Veicoli Pesanti	19	17	24	9	16	7
	FAX						
	Ricarica auto elettriche						

Aggiornamento al 31.03.2025

## ACCESSIBILITA' PMR

La Società, per quanto di competenza, garantisce in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalla presente Carta dei Servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio.

Gli utenti , per la richiesta di assistenza, possono accedere al seguente numero telefonico 800840708 gratuito dedicato.

In caso di eventi che comportino variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità, la Società, per quanto di competenza, non appena disponibili, fornisce sul proprio sito web aziendale le informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di infrastrutture o dotazioni delle aree di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di infrastrutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.

Nel caso di difformità tra le informazioni riportate sul sito e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio, l'utente PMR ha diritto ad un indennizzo come previsto al paragrafo «reclami» del sito web della Società.



**02**

**LE POLITICHE  
E LA GESTIONE**

# I SISTEMI DI GESTIONE

Autovia Padana S.p.A. ha definito una Politica Integrata dei Sistemi di Gestione appropriata alle finalità e al contesto dell'Organizzazione e che riassume ed esplicita i principi e gli obiettivi, identificati dal Consiglio di Amministrazione e dall'Amministratore Delegato, con i quali si intende gestire la Società.

In particolare, tramite la Politica Integrata Autovia Padana S.p.A. garantisce l'impegno di tutta l'Organizzazione nell'adozione e nel miglioramento continuo dei suoi Sistemi di Gestione realizzati conformemente agli standard internazionali ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), ISO 39001 (Sicurezza stradale) e ISO 45001 (Salute e Sicurezza sul Lavoro).

Al fine di raggiungere, mantenere e migliorare gli standard di qualità definiti per la soddisfazione dell'utente primario (Concedente Ministero delle Infrastrutture) e dell'utente finale (utilizzatore dell'autostrada), la tutela e sostenibilità ambientale, il miglioramento continuo della sicurezza dell'utente autostradale mirando a prevenire gli incidenti e a ridurre la gravità delle conseguenze degli stessi nei limiti dei propri ambiti di competenza, la Salute e la Sicurezza nei propri luoghi di lavoro, Autovia Padana S.p.A. ha certificato i propri Sistemi di Gestione, tramite un Organismo di Certificazione terzo accreditato



Il Sistema di Gestione Integrato è l'insieme degli strumenti e delle regole che l'Organizzazione utilizza per lo svolgimento delle proprie attività e il raggiungimento dei propri obiettivi strategici, garantendo nel contempo la soddisfazione dell'utente e delle parti interessate (compresi i fornitori, gli Enti territoriali, le Comunità e il Contesto urbano attraversato nonché le Attività Produttive e di Servizi del territorio), la tutela e sostenibilità ambientale, il miglioramento continuo della sicurezza dell'utente autostradale mirando a prevenire gli incidenti e a ridurre la gravità delle conseguenze degli stessi nei limiti dei propri ambiti di competenza, la Salute e la Sicurezza nei propri luoghi di lavoro.

L'approccio integrato del Sistema di Gestione permette all'Organizzazione di individuare, gestire e monitorare i rischi aziendali di ognuno degli ambiti di applicazione degli Standard internazionali, nonché i rischi del proprio business, in modo sinergico e con una visione più ampia sul proprio operato.

Può quindi identificare opportunità di miglioramento più efficaci sulla base di un contesto interno ed esterno allargato ai quattro ambiti, così come definire i propri obiettivi strategici ed operativi in sintonia con gli interessi delle Parti interessate (Stakeholder).



Autovia Padana effettua periodiche rilevazioni della qualità percepita dall'utente, i cui risultati sono utilizzati internamente per riconoscere i punti di forza e debolezza, pianificare quando appropriato azioni di miglioramento e verificarne l'efficacia.

La rilevazione viene promossa dalle pagine del sito internet aziendale attraverso apposito questionario compilabile on-line, disponibile per un tempo di circa 40 giorni, o comunque per quanto sufficiente a raccogliere un numero di risposte significative, in corrispondenza di periodi di maggiore intensità di traffico.



## Qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro, sicurezza stradale e dell'infrastruttura

Autovia Padana dedica un impegno costante a mantenere elevata la qualità delle prestazioni.

Certificata secondo gli standard delle norme UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI EN ISO 45001:2023 e ISO 39001:2016 al fine di assicurare al Cliente finale continuità del servizio, sicurezza della viabilità, mantenimento dell'efficienza delle infrastrutture, funzionalità delle stazioni, assistenza al traffico e servizi accessori.

Autovia ha individuato indicatori di qualità che permettono di monitorare:

- lo stato strutturale delle pavimentazioni;
- l'incidentalità;
- la valutazione delle qualità del servizio percepita dal Cliente.

A questo scopo Autovia Padana elabora periodicamente analisi di sintesi, che consentono la definizione di specifici piani di miglioramento, assunti dalla Società a prescindere dagli impegni contrattuali.

Per garantire un più puntuale monitoraggio delle proprie attività, Autovia ha implementato il Sistema di Gestione Integrato (Qualità – Ambiente - Sicurezza sul Lavoro e RTS Sicurezza del Traffico Stradale) ottenendo così la certificazione integrata per i processi di controllo sull'attività svolta, per la tutela dell'ambiente e della sicurezza nei luoghi di lavoro e la gestione della sicurezza del traffico stradale, sottoponendosi periodicamente al parere di Enti di Certificazione indipendenti.

**CERTIFIED  
MANAGEMENT SYSTEMS**



---

UNI EN ISO **9001:2015**  
UNI EN ISO **14001:2015**  
ISO **39001:2016**  
UNI EN ISO **45001:2023**

## Gli indicatori di qualità

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità del servizio, validi per tutte le Concessionarie e definiti in accordo con l'Ispettorato Vigilanza Concessioni Autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

		Unità di misura	Standard di riferimento
<b>Fattore base: Sicurezza del viaggio</b>			
1	Tempo di preavviso delle comunicazioni tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (ore) di preavviso nell'85% dei casi	24
<b>Fattore base: Regolarità del Servizio</b>			
2	Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)	(RL) Retroreflessione (mcd $lx^{-1} m^{-2}$ )	100*
<b>Fattore base: Confortevolezza del Servizio</b>			
3	Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con un controllo al mese sul 100% delle aree.	n. controlli/mese	2
<b>Fattore base: Servizi per viaggiatori diversamente abili</b>			
4	Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con un controllo al mese sul 100% delle aree.	n. controlli/mese	2
<b>Fattore base: Informazione agli utenti</b>			
5	Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail	Tempo (giorni lavorativi) di risposta nell'85% dei casi	10

\* Sul 90% di tratte di lunghezza minima di 20 km (standard non verificato nel periodo delle operazioni invernali), come da schema di Convenzione sottoscritto con ANAS. Il dato si riferisce esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di margine destro/corsia di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, aree di servizio, pertinenze e aree di cantiere

I suddetti indicatori di qualità sono compresi nel Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Tutti gli standard di riferimento per il 2024 sono stati raggiunti dalla Società ed è obiettivo di Autovia Padana il mantenimento degli stessi per il 2025.



03

LA TUTELA  
DELL' UTENTE

# SEGNALAZIONI / RECLAMI

La concessionaria attribuisce molto valore alle proposte, alle segnalazioni ed ai reclami ricevuti in quanto indicatori significativi per individuare eventuali criticità e intraprendere azioni di miglioramento.

Si intendono per **proposte** i suggerimenti che l'Utente, a seguito della Sua esperienza in autostrada, vuole fornire come spunto di miglioramento al Concessionario, il quale a seguito delle necessarie valutazioni, fornirà un riscontro sia in caso di accoglimento che di rigetto, motivandone le ragioni.

Si intendono per **segnalazioni** le informazioni che l'Utente vuole fornire alla Concessionaria in merito a questioni riguardanti il pedaggio, i mancati pagamenti, lo stato dell'infrastruttura ovvero quanto eventualmente rilevato visivamente e non, in occasione di un transito.

L'Utente può infine comunicare alla Società, attraverso la presentazione di un **reclamo**, eventuali carenze percepite o riscontrate nella gestione dell'infrastruttura autostradale nonché eventuali doglianze e/o richieste, circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalla Delibera ART n. 132/2024 o dalla Carta dei Servizi.

Il **reclamo** può essere presentato, in lingua italiana o in lingua inglese, attraverso:

- Il sito web nella sezione «Servizi» all'indirizzo <https://www.AutoviaPadana.it/suggerimenti-reclami/> (piattaforma accessibile da apposito pulsante blu posto in calce alla presente pagina)
- Posta raccomandata A/R, da inviare al seguente indirizzo **Autovia Padana S.p.A. Ufficio Rapporti con l'Utenza località San Felice 26100 Cremona (CR)**
- via e-mail indirizzata a: [utenti.ap@autoviapadana.it](mailto:utenti.ap@autoviapadana.it) ;
- via telefono al numero verde **800.840.708**.

## Procedura inoltro e gestione reclami

Il mezzo per comunicare proposte, segnalazioni e reclami in modo più veloce ed efficace è la compilazione del **modulo online accessibile dal pulsante "Reclami e segnalazioni"** che permette di accelerare i tempi di risposta.

## **Procedura per la compilazione del modulo online accessibile dal pulsante “Reclami e segnalazioni”**

Dopo aver cliccato sul pulsante “Reclami e Segnalazioni” appariranno due possibili percorsi:

- **Reclami:** per inoltrare segnalazioni di anomalie correlate alla qualità dei servizi, alla sicurezza dell’infrastruttura o della circolazione stradale, all’ambiente (a titolo esemplificativo: indennizzi PMR, manutenzione e sicurezza dell’infrastruttura e degli impianti, viabilità e mobilità, aree di servizio e di parcheggio, comportamento del personale Autovia Padana, gestione delle emergenze e del soccorso meccanico ecc.) Questa selezione è valida anche per l’inoltro di proposte.
- **Segnalazione pratiche di Pedaggio:** per inoltrare segnalazioni di anomalie correlate alla riscossione del pedaggio tramite contanti, tessere, dispositivi di Telepedaggio (a titolo esemplificativo: errato addebito del pedaggio, Rapporti di Mancato Pagamento RMPP errato resto, fatturazione, ecc.)

Tutti i campi devono essere correttamente compilati per consentire la pronta rintracciabilità delle pratiche in modo da favorire una risoluzione rapida e fornire la migliore assistenza.

Il servizio automatico risponderà in tempi brevi attribuendo un codice identificativo al reclamo/segnalazione.

Autovia Padana si impegna a dare risposte puntuali ed esaustive nonché ad indicare, ove pertinenti, le eventuali azioni volte a risolvere le anomalie segnalate.

I **reclami**, a pena di **inammissibilità**, devono riportare almeno i seguenti elementi:

- 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;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (stazione di ingresso, di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo) o la copia della ricevuta di pagamento e l’IBAN in caso di segnalazioni pedaggio;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria o dalla Carta dei servizi.

Qualora la risposta della Concessionaria non fosse ritenuta soddisfacente, il sistema consentirà di inoltrare ulteriori comunicazioni dal **link posto in calce allo stesso ticket**. Non rispondere tramite la funzione «rispondi» via e-mail.

La Società provvede a fornire una motivata risposta:

- ai **reclami** pervenuti a mezzo posta raccomandata **entro 30 giorni solari** dalla data di ricezione del reclamo;
- ai **reclami** pervenuti attraverso la piattaforma web, **entro 10 giorni lavorativi** dal giorno dell'invio in almeno l'85% dei casi, nel rispetto dell'indicatore di qualità definito dal MIT e comunque non oltre i 30 giorni (delibera 132/2024 ART).

In caso di inammissibilità del **reclamo** o qualora le necessarie verifiche richiedessero tempi maggiori, la società informerà l'Utente entro i termini sopra indicati.

Nell'ottica di determinare i livelli di soddisfazione del processo di gestione nel trattamento dei reclami da parte degli Utenti reclamanti tramite sito web/via e-mail, la società richiede la compilazione di un questionario di gradimento, da compilarsi mediante un link inviato insieme alla mail di risposta.

Nel caso in cui la Società non trasmetta alcuna risposta ai reclami (pervenuti dal 27 marzo 2025) nei termini sopra indicati o in caso di risposta ai reclami non motivata, l'Utente ha automaticamente diritto ad **un indennizzo pari al:**

- a) 30% della somma dei pedaggi corrisposti dall'Utente per il percorso, eventualmente ripetuto, cui il reclamo si riferisce nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 50% della somma dei pedaggi corrisposti dall'Utente per il percorso, eventualmente ripetuto, cui il reclamo si riferisce nel caso di risposta fornita oltre il sessantesimo giorno e in caso di omessa risposta.

Le Persone a Mobilità Ridotta (PMR), nel caso di difformità delle informazioni di cui al paragrafo «Accessibilità PMR» rispetto al servizio effettivamente riscontrato, hanno diritto ad un indennizzo inviando un reclamo alla concessionaria nelle modalità previste sulla Carta dei Servizi e/o sul sito web

Sarà onere della Società richiedere agli Utenti i dati del conto corrente ai fini del pagamento dell'indennizzo tramite bonifico bancario che sarà effettuato entro 15 giorni lavorativi.

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui:

- il reclamo non sia trasmesso dall'Utente con le modalità e gli elementi minimi di cui sopra;
- all'Utente sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Qualora l'Utente non riceva risposta a un reclamo nei termini sopra indicati o in caso ritenga la risposta ricevuta non soddisfacente, è possibile presentare un'istanza di conciliazione:

- al Servizio conciliazioni ART
- alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, qualora stipulato il protocollo di intesa tra ART e Unioncamere
- agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica iscritti nell'elenco di cui all'art. 141-decies, comma 1 del Codice del Consumo.

Nel caso di aggiornamenti alla procedura di inoltro dei reclami nonché riguardo le modalità di gestione di eventuali controversie, saranno fornite informazioni agli Utenti tramite comunicati consultabili sul sito [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it)

Si informa infine che:

- qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza dalla Società, questa provvederà a trasmettere il reclamo, tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'Utente, al concessionario ritenuto competente, che provvederà fornire una risposta all'Utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024;
- nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle aree di servizio, la Società trasmetterà il reclamo, tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'Utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvederà fornire una risposta motivata ai sensi della citata Delibera ART 132/2024.

La Società assicura il **rimborso** di pedaggi corrisposti, per errore in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza della richiesta avanzata dall'Utente come indicato nel paragrafo «Rimborsi».

Per i reclami, i dati personali comunicati sono trattati in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 679/2016 (c.d. GDPR). All'interno della piattaforma, dal sito web della Società, è a disposizione degli Utenti l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali.

# I RIMBORSI

## Rimborsi di Pedaggi

La Società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto, in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo esposto dal Cliente. I tempi di rimborso coincidono con i tempi di trattamento.

I rimborsi avvengono a mezzo bonifico bancario.

L'erogazione del servizio avviene attraverso le modalità di seguito indicate:

- **tramite lettera** indirizzata a:  
AUTOVIA PADANA S.p.A.  
Direzione di Esercizio  
Località San Felice  
26100 CREMONA ;
- mediante **posta elettronica** all'indirizzo:  
[utenti.ap@autoviapadana.it](mailto:utenti.ap@autoviapadana.it);
- **telefonando al numero verde:** 800.840.708



## Rimborsi di Scontrini di Credito

Per ottenere il rimborso dello scontrino di credito di Autovia Padana lo stesso deve essere acquisito dalla scrivente in originale.

L'utente può recarsi ad uno dei caselli di competenza di Autovia Padana (Brescia centro, Brescia sud, Ponteviso, Manerbio, Cremona, Castelvetro e Caorso) che presentando lo scontrino in originale l'impiegato di stazione provvederà a rimborsare in contanti.

Oppure può inviarlo a:

AUTOVIA PADANA S.p.A.  
Direzione di Esercizio  
Località San Felice  
26100 CREMONA ;

Unitamente all'IBAN ed al nominativo al quale attribuire il rimborso.

La società provvederà a rimborsare l'utente sul conto corrente indicato.

ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA SELF-SERVICE						
A21 Piacenza - Cremona - Brescia						
637	634	05	4/275	14:35	8828	
ENTRATA	USCITA	PORTA	ANNO E GIORNO	ORA E MINUTI	ESATTORE	
CLASSE	PEDAGGIO	MODALITÀ PAGAMENTO	SALDO PRECEDENTE O TARGA VEICOLO	CODICE TESSERA O NUMERO MANCATO PAGAMENTO		
0A	98.40	CR	SCONTRINO DI CREDITO			

MODALITÀ DI PAGAMENTO: **RF** (RF = RIMBORSO)

P = contanti - FP = FASTpay - CC = carta di credito - D = tessera viacard - N = richiesta intervento  
PP = contanti importo insufficiente - PD = doppia tessera a scalare, saldo insufficiente  
R = pedaggio non corrisposto, prega seguire indicazioni sul retro

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI

# LA GESTIONE DEI SINISTRI

## Richieste di risarcimento danni

La società si è dotata di una copertura assicurativa per la “responsabilità civile verso terzi” al fine di risarcire il cliente autostradale dei danni per i quali venga dimostrata inequivocabilmente la responsabilità di Autovia Padana.

Le richieste di risarcimento possono essere inoltrate:

- all'indirizzo **e-mail**  
direzione@autoviapadana.it
- via posta ordinaria all'indirizzo  
Autovia Padana – Località San Felice – 26100 Cremona



# NUMERI E INDIRIZZI UTILI

Sito internet: [www.autoviapadana.it](http://www.autoviapadana.it)  
E-mail: [info@autoviapadana.it](mailto:info@autoviapadana.it)  
PEC: [autoviapadana@legalmail.it](mailto:autoviapadana@legalmail.it)

## Autovia Padana S.p.A.

### SEDE LEGALE

Strada Provinciale 211 della Lomellina 3/13 15057 Tortona  
(AL)

### SEDE OPERATIVA

Località San Felice 26100 Cremona – Italia

---

**Servizio di Contact Center  
Via Nord Ovest**

800.840.708

---

**INFO TRAFFICO CCISS**

1518

---

**Emergenze**

112  
Numero Unico Emergenze

---

**Soccorso VAI Europ  
Assistance**

803.803

---

**Soccorso ACI**

803-116

---

**Soccorso I.M.A. Servizi  
scarl**

800-613-613

---

**Soccorso SI24h**

800-512-424

---

## LA TRATTA A21 IN NUMERI

	<b>105,6 km</b> di rete gestita		<b>1</b> <b>Monitoraggio centralizzato di tratta</b>
	<b>169 opere</b> * Dati Ainop - opere di luce superiore a 6 mt.		<b>6 aree di servizio</b> con rifornimento carburanti
	<b>17 km</b> Terza corsia		<b>21 pannello a messaggio variabile</b> agli accessi
	<b>161</b> Piazzole emergenza		<b>24 pannello a messaggio variabile</b> in itinere
	<b>59</b> Colonnine SOS		<b>2</b> Parcheggio mezzi pesanti
	<b>3</b> Aree di sosta non attrezzate		<b>105 km</b> di copertura telefonia mobile
	<b>2</b> Sezione di Cremona Distac. di Montichiari		<b>7</b> stazioni di rilevamento traffico
	<b>101 km</b> Di copertura Isoradio		<b>20 stazioni di rilevamento meteo</b>
	<b>1</b> Centro Operativo		<b>60 telecamere</b>
	<b>7 centri di manutenzione</b>		<b>0</b> Centri Servizi

Aggiornato al 24.03.2025

## CAMPAGNA PER LA SICUREZZA STRADALE

Autovia Padana, insieme ad altri importanti partners pubblici e privati, collabora alla Campagna per la Sicurezza Stradale denominata **«Mettiti alla guida della tua vita. Scegli un comportamento responsabile!»**

Troverete tutte le vignette della Campagna, molto altro materiale ed informazioni, nonché l'elenco di tutti i promotori sul sito internet

[www.autostradafacendo.it](http://www.autostradafacendo.it)

Partecipare alla campagna è importante perché il comportamento in autostrada è essenziale per garantire la sicurezza della circolazione.

Diffondi la **cultura della sicurezza** a tutti quelli che ami ed a tutti quelli che vuoi che **viaggino sicuri!**





Autovia Padana

