

"Il nostro impegno quotidiano al servizio dei clienti"



Carta dei Servizi 2022

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

Lettera di presentazione dell'Amministratore Delegato	5
Rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate	6
I numeri di Tangenziale di Napoli	7
Il tracciato A56	8
Chi siamo	9
Piano di potenziamento dell'Infrastruttura	11
Gli interventi di Tangenziale di Napoli	12
Gli interventi previsti nella Convenzione Unica	14
I principi fondamentali	15
Il pedaggio	16
Come pagare il pedaggio	17
Informazioni di Viabilità	20
Free To X	24
Pannelli a Messaggio Variabile	25
Sicurezza Infrastruttura	28
Il Tutor	31
Gestione della Viabilità	34
Aree di Servizio	37
Tangenziale di Napoli e l'Ambiente	38
Certificazioni ISO	39

LA QUALITA'

Le politiche e la gestione della Qualità - Gli indicatori di qualità	42
--	----

LA TUTELA DEL CLIENTE

Reclami e rimborsi	44
Procedura di conciliazione	45

I PUNTI BLU ONLINE

I Punti Blu online	46
--------------------	----

La presente versione della Carta è stata redatta sulla base della “Direttiva per l’adozione della Carta dei Servizi autostradali” del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102 del 19.02.2009 e delle “Istruzioni Operative” dell’ANAS del 29 gennaio 2010.

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

www.tangenzialedinapoli.it

RIFERIMENTI

Progetto editoriale:	Tangenziale di Napoli S.p.A.
Dirigente AFIC/QU:	Dott. Arnaldo Musto
Tecnico Ufficio Qualità:	Sig.ra Paola Ciccarino
E-mail:	info@tangenzialedinapoli.it

AGGIORNAMENTO AL 30 marzo 2022

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'



Gentili Clienti,

la Carta dei Servizi è lo strumento con cui la Società rappresenta il suo impegno per consentirvi di utilizzare l'infrastruttura sempre più in sicurezza, per renderla più sostenibile e consentire un viaggio quanto più confortevole possibile.

È un modo per trasmettere l'impegno profuso dagli uomini e donne che per essa lavorano, per far sì che la Tangenziale di Napoli svolga il suo compito di servizio per l'accesso alla città metropolitana di Napoli.

Nelle pagine seguenti, quindi, sarà possibile acquisire informazioni sul tracciato, sui servizi disponibili nonché notizie sugli investimenti per la sicurezza e per migliorare la sostenibilità dell'infrastruttura.

A tal proposito, si evidenzia il notevole impegno della Società in materia di sicurezza e sostenibilità che si concretizza nella realizzazione di interventi che interessano direttamente sia il miglioramento dell'infrastruttura, sia interventi volti alla transizione ecologica ed al risparmio energetico.

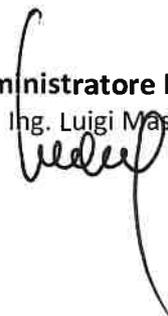
In particolare, sono previsti notevoli investimenti volti a migliorare la sicurezza delle complesse e imponenti opere d'arte, viadotti, ponti e gallerie ispezionandoli ed adeguandoli alle ultime normative in materia anche sismica; a verificare le condizioni ambientali in materia di rumore con il completamento dell'installazione delle barriere antirumore; alla manutenzione del verde e alla piantumazione di nuove essenze nelle aree disponibili; alla realizzazione di impianti fotovoltaici ed all'installazione di colonnine per la ricarica rapida delle nuove auto elettriche, all'adeguamento dei sistemi di sicurezza delle gallerie, all'interno delle quali sono già presenti sofisticati impianti di ventilazione, di rilevamento incendi, di segnaletica e pronto intervento.

La Carta vuole essere uno strumento utile per chi viaggia sulla Tangenziale e contiene inoltre tutte le informazioni necessarie sui sistemi di pagamento, sull'assistenza, sulla qualità e sulla tutela del cliente e su come comunicare con la Società.

Consapevoli della responsabilità nel gestire una arteria così fondamentale per il territorio, possiamo solo aggiungere che, anche il Vostro contributo, ci consentirà di offrire un servizio sempre più all'altezza delle Vostre aspettative.

Buon Viaggio

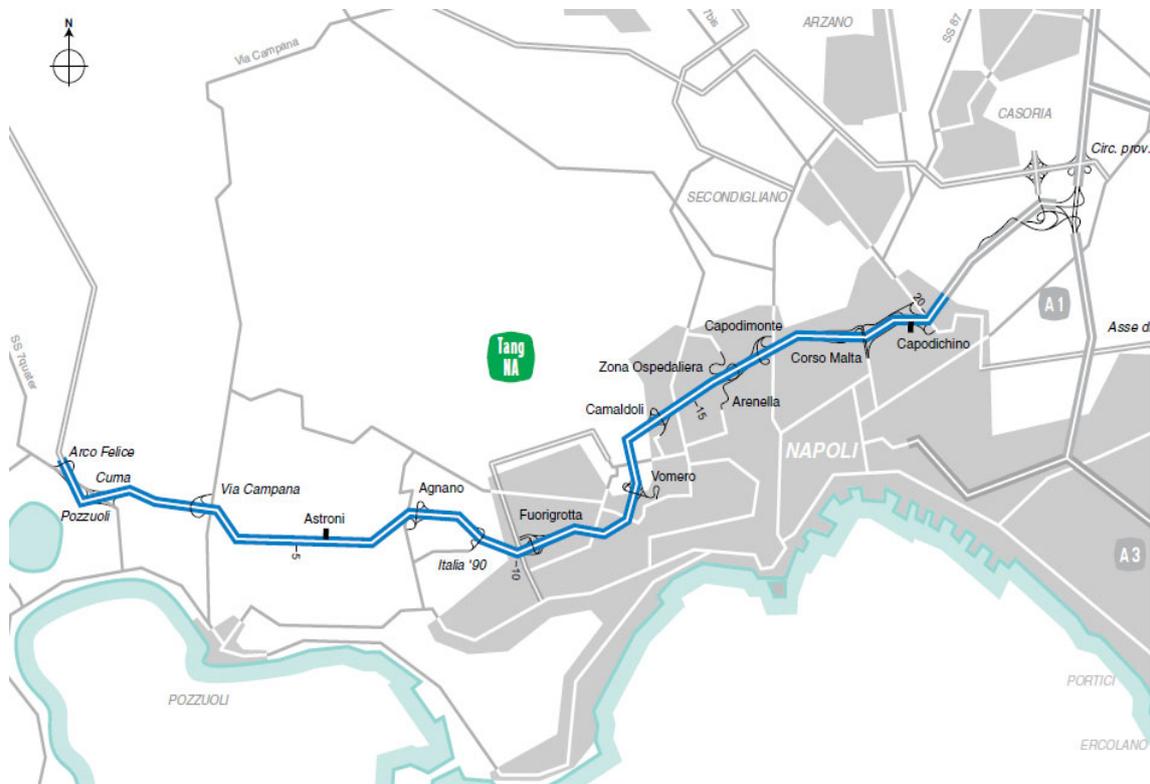
L'Amministratore Delegato
Ing. Luigi Massa



RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE



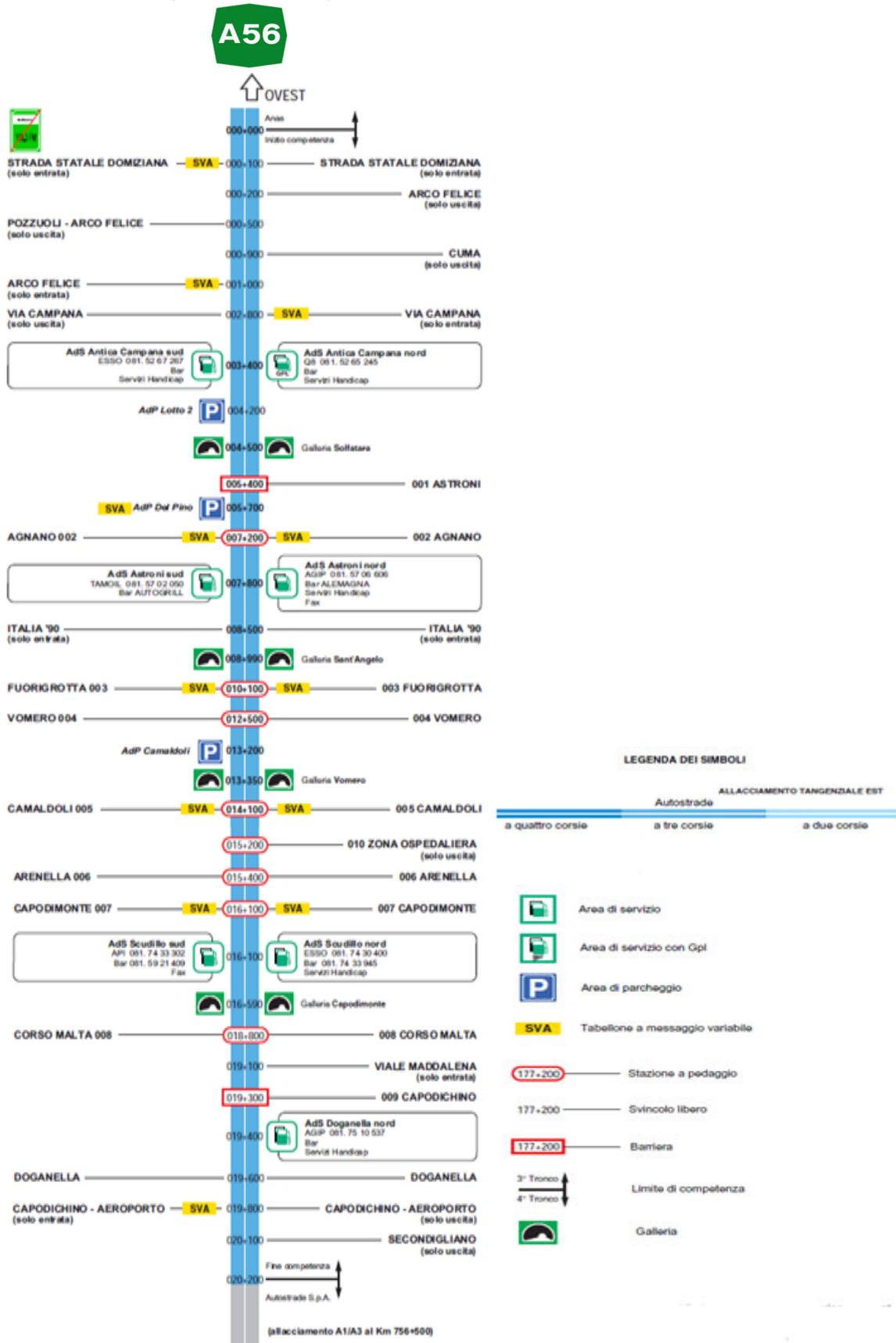
I NUMERI DI TANGENZIALE DI NAPOLI



Km. di tratta	20,200	
Km. di svincoli	22,000	
Svincoli	14	
Aree di Servizio	7	
Piazzole di sosta	25	
Punto Blu	2	(*)
Dipendenti	300	
Transiti medi giornalieri	212.649	

(*) Dal 1/12/2021 il PUNTO BLU di Astroni è stato chiuso

IL TRACCIATO - Tangenziale di Napoli



CHI SIAMO

La Società Tangenziale di Napoli S.p.A. nasce da una Convenzione Anas del 1968, cui è seguita la progettazione e costruzione dell'infrastruttura, aperta al traffico a più riprese tra il 1972 e il 1992.

L'infrastruttura è stata costruita su un suolo difficile, quello di Napoli, e su un territorio altrettanto complesso urbanizzato in maniera molto articolata e nel contempo con una densità abitativa elevata.

Tangenziale è diventata, pertanto, ed è tuttora, l'unica infrastruttura stradale di scorrimento veloce dell'intera città, sottoposta ogni giorno a centinaia di migliaia di transiti a tutte le ore del giorno e della notte.

Eppure con i suoi mezzi, i suoi uomini e l'organizzazione sempre impegnata a garantire la piena assistenza, sicurezza e confort all'utenza in transito, è riuscita a migliorare, ad accrescere via via le proprie dotazioni tecnologiche, a fluidificare il traffico anche nelle ore di maggiore intensità, a mantenere e a rafforzare l'infrastruttura, fatta in prevalenza di viadotti e gallerie, nonché a realizzare stazioni di esazione sempre più in linea con le esigenze del traffico veicolare.

Investimenti importanti, dunque, e grandi opere di ingegneria per un tracciato che fa ormai parte integrante della storia e dei costumi della città.

Tangenziale di Napoli, come le altre arterie a pagamento che attraversano il tessuto cittadino, tra cui si segnalano a titolo esemplificativo Genova, Torino, Milano, Bologna e Firenze, è una tratta autostradale la cui complessità costruttiva e manutentiva non trova riscontro nei casi citati, date le caratteristiche geomorfologiche del territorio attraversato.



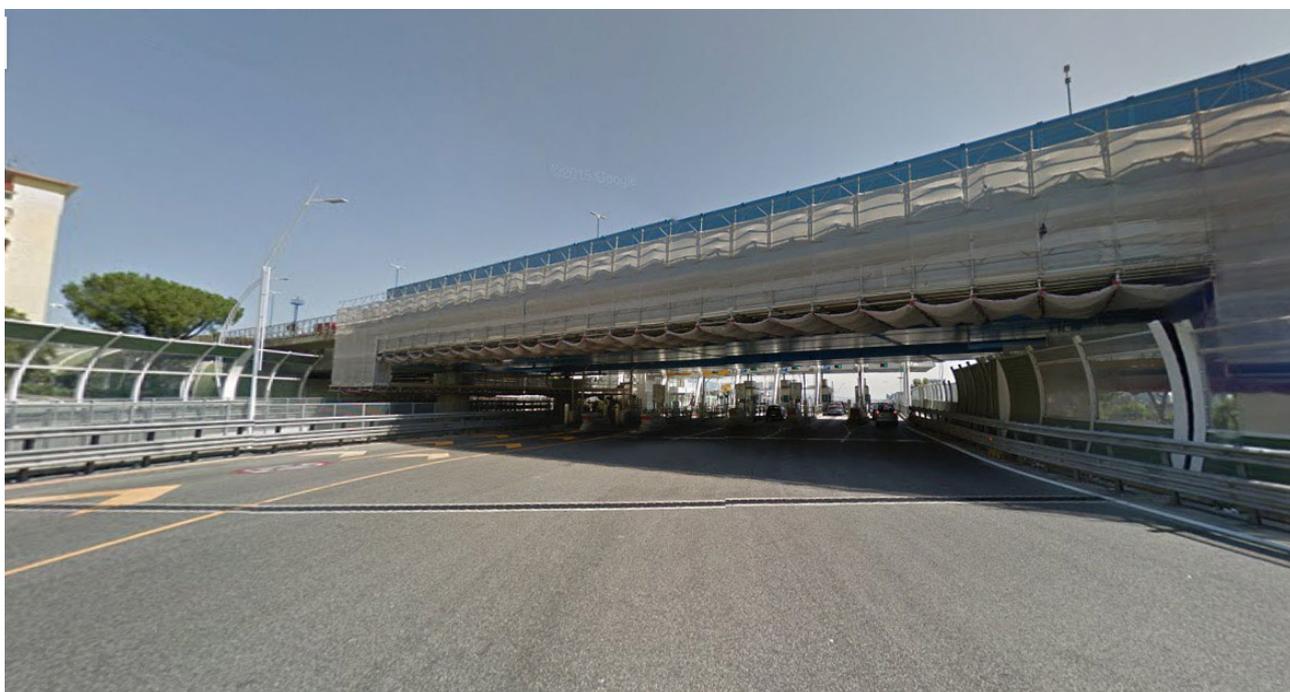
La penetrazione nel tessuto urbano ed extraurbano è garantita da 14 svincoli che, contraddistinti da una numerazione progressiva, si sviluppano per una lunghezza complessiva di circa 22 km e consentono:

- una distribuzione capillare del traffico all'interno della città con le uscite di Capodichino (1), Secondigliano (2), Doganella (3), Corso Malta (4), Capodimonte (5), Arenella (6), Zona Ospedaliera (7), Camaldoli (8), Vomero (9), Fuorigrotta (10);

- il collegamento con la zona occidentale con le uscite di Agnano (11), via Campana (12), Cuma (13), Pozzuoli (14);
- gli allacciamenti con la SS 162 DIR, i raccordi delle Autostrade A1, A3, A16, la zona portuale e la SS 7 quater – Domitiana.

Ai sensi della Concessione con scadenza nel 2037, la Società ha sottoscritto il 28 luglio 2009 con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) una Convenzione Unica e resa efficace con legge 191/2009¹ in data 24/11/2010, che prevede la realizzazione di nuove opere e adeguamenti alle più recenti normative di sicurezza.

Si ricorda che con il DI n. 131 del 16/03/2018, registrato alla Corte dei Conti in data 28 aprile 2018, il MIT ha approvato l'Atto Aggiuntivo alla Convenzione per l'aggiornamento del Piano Economico Finanziario per il quinquennio regolatorio 2014-2018 sottoscritto tra MIT e Tangenziale di Napoli in data 22 febbraio.



1 La legge 23.12.2009 n. 191, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2010)", ha modificato, all'art. 2, comma 202, il primo periodo del comma 2 dell'art. 8–duodecies del decreto legge n. 59/2008, il quale, per effetto della novella, ora dispone che "Sono approvati tutti gli schemi di convenzione con la società ANAS S.p.A. già sottoscritti dalle società concessionarie autostradali alla data del 31 dicembre 2009, a condizione che i suddetti schemi recepiscano le prescrizioni richiamate dalle delibere del CIPE di approvazione, ai fini dell'invarianza di effetti sulla finanza pubblica, fatti salvi gli schemi di convenzione già approvati". Il citato schema di convenzione unica sarà quindi efficace una volta concluso il relativo procedimento finalizzato al recepimento delle prescrizioni del CIPE.

PIANO DI POTENZIAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA

Il nostro impegno

È un importante piano di investimenti per il potenziamento e ammodernamento dei circa 40 km della nostra infrastruttura autostradale, i cui interventi sono contemplati nella nuova Convenzione Unica sottoscritta nel 2009.

Iter approvativo

La realizzazione del piano di investimenti richiede una complessa fase autorizzativa, relativa agli aspetti ambientali e urbanistici, da parte di Ministeri ed Enti competenti.

Il percorso approvativo è così articolato:

- | | |
|----------|--|
| 1ª FASE | REDAZIONE PROGETTO PRELIMINARE a cura di Tangenziale di Napoli |
| 2ª FASE | VERIFICA DEL PROGETTO PRELIMINARE a cura di Tangenziale di Napoli |
| 3ª FASE | INSERIMENTO DEL PROGETTO NELLA CONVENZIONE DI CONCESSIONE a cura di Tangenziale di Napoli e Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) |
| 4ª FASE | REDAZIONE PROGETTO DEFINITIVO a cura di Tangenziale di Napoli |
| 5ª FASE | VERIFICA DEL PROGETTO DEFINITIVO a cura di Tangenziale di Napoli |
| 6ª FASE | VALIDAZIONE TECNICA a cura del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) |
| 7ª FASE | VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE (V.I.A) a cura dei Ministeri della Transizione Ecologica e della Cultura |
| 8ª FASE | CONFERENZA DEI SERVIZI (C.d.S.) a cura del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) |
| 9ª FASE | INTEGRAZIONE PROGETTO DEFINITIVO a cura di Tangenziale di Napoli |
| 10ª FASE | APPROVAZIONE DEL PROGETTO DEFINITIVO a cura del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) |
| 11ª FASE | REDAZIONE PROGETTO ESECUTIVO a cura di Tangenziale di Napoli |
| 12ª FASE | VERIFICA DEL PROGETTO ESECUTIVO a cura di Tangenziale di Napoli |
| 13ª FASE | APPROVAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO a cura del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) |
| 14ª FASE | AFFIDAMENTO DEI LAVORI IN ADERENZA AL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. |
| 15ª FASE | CONSEGNA ED ESECUZIONE DEI LAVORI a cura dell'Impresa esecutrice. Direzione dei lavori a cura di Tangenziale di Napoli |
| 16ª FASE | FINE LAVORI |

GLI INTERVENTI DI TANGENZIALE DI NAPOLI S.p.A.

Al 31 dicembre 2021, lo stato di avanzamento è il seguente:

- Ultimata e collaudata la nuova stazione Zona Ospedaliera.
- Nuova stazione Capodimonte – in fase di ultimazione lavori.
- Adeguamento sismico viadotto Arena S. Antonio – completamento. Inviato al MIMS per approvazione il progetto esecutivo di adeguamento strutturale e sismico alle NTC-2018.
- Ultimato e collaudato l'adeguamento sismico viadotto Capodichino.
- Ultimato e collaudato l'adeguamento impianti di illuminazione e ventilazione delle gallerie Vomero, S. Angelo, e Solfatara.
- Ultimato e collaudato l'adeguamento sistema smaltimento acque dal Km 0+000 al Km 4+500.
- I progetti esecutivi impiantistici delle gallerie sono presso la Commissione Permanente delle Gallerie per l'approvazione all'adeguamento al DLS 264/06.
- In corso progetto esecutivo di adeguamento strutturale e sismico alle NTC-2018 delle seguenti opere: Viadotto Fontanelle; viadotto Calata San Domenico; Viadotto svincolo via Campana, Viadotto via Campana.
- Completate le due diligence di verifica alle NTC-2018 di 7 tra i viadotti strutturalmente più significativi di Tangenziale di Napoli.

I tempi realizzativi delle opere possono essere condizionati negativamente soprattutto da due fattori esterni:

- Il lungo, complesso e variabile processo approvativo dei progetti.
- Gli imprevisti tecnici e geologici.



Il territorio e l'ambiente

Il piano finanziario prevede circa 16 milioni di euro per futuri interventi di installazione/sostituzione di barriere acustiche allo scopo di mitigare l'impatto ambientale dell'infrastruttura sul territorio.

Barriere fonoassorbenti: lavori eseguiti al 31/12/2021

Zona	Comune	Direzione	da km	a km	Totale ml
Arco Felice	Pozzuoli	Ovest	0+480	0+140	340,00
Arco Felice	Pozzuoli	Est	0+000	0+170	170,00
Arco Felice	Pozzuoli	Est	1+410	1+615	205,00
Uscita galleria Solfatarata/imbocco galleria Monte S. Angelo	Napoli/Pozzuoli	Est/Ovest	5+180	8+680	1.636,00
Svincoli Fuorigrotta	Napoli	Svincoli	9+916	10+100	140,00
Svincoli Fuorigrotta	Napoli	Svincoli	10+098	10+220	128,00
Cassiodoro/Miano Agnano	Napoli	Est	10+496	10+948	442,44
Cassiodoro/Miano Agnano	Napoli	Ovest	10+488	10+998	509,76
Semiviadotto del lupo	Napoli	Est	11+262	11+685	462,00
Semiviadotto del lupo	Napoli	Ovest	11+359	11+697	330,53
Semiviadotto del lupo	Napoli	Spartitraffico	11+268	11+696	425,50
Parva Domus/San Domenico	Napoli	Est	11+800	12+360	558,67
Parva Domus/San Domenico	Napoli	Ovest	11+792	12+346	554,20
Parva Domus/San Domenico	Napoli	Spartitraffico	11+791	11+995	202,00
Svincoli Camaldoli	Napoli	Est	13+485	13+655	172,00
Svincoli Camaldoli	Napoli	Est	13+856	14+054	212,00
Corso Malta	Napoli	Svincoli			2.869,31
Arco Felice/imbocco galleria Solfatarata	Pozzuoli	Est/Ovest	0+000	4+500	1.677,00
Viadotto Capodichino	Napoli	Est/Ovest	18+574	19+924	1.540,00
Totale ml barriere					12.574,41



GLI INTERVENTI PREVISTI NELLA CONVENZIONE UNICA

Tangenziale di Napoli, secondo quanto previsto dalla proposta di aggiornamento quinquennale del Piano Economico Finanziario allegato alla Convenzione Unica, si impegna a sviluppare interventi di potenziamento dell'infrastruttura autostradale per un investimento totale di 71 milioni di euro nel periodo 2020-2027.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel presente paragrafo vengono presentati i principi fondamentali delle attività demandate a Tangenziale di Napoli S.p.A. 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. Tali principi sono fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

Uguaglianza

Tangenziale di Napoli S.p.A. svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Tangenziale di Napoli, inoltre, si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, fra le diverse categorie di clienti.

Imparzialità

Tangenziale di Napoli S.p.A. si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità

Tangenziale di Napoli S.p.A. si impegna al mantenimento della funzionalità della infrastruttura autostradale gestita 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. Tangenziale di Napoli S.p.A. rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nella tratta in concessione.

Partecipazione

Tangenziale di Napoli S.p.A. riconosce che è un diritto dei suoi Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela, anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.

Efficienza ed efficacia

Tangenziale di Napoli S.p.A. fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, con efficacia e diligenza, e nella maniera più utile possibile ai suoi Clienti e si impegna a mantenere e migliorare costantemente lo standard delle prestazioni offerte.

Cortesìa e trasparenza

Tangenziale di Napoli S.p.A. 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 e accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

Tutela della riservatezza

Tangenziale di Napoli S.p.A. si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti. Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati, nel rispetto della vigente normativa.

IL PEDAGGIO

Che cos'è la tariffa

Il pedaggio autostradale è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'utilizzo dell'infrastruttura. I proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, nonché a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete.

Come si calcola il pedaggio

La Tangenziale di Napoli, rispetto alle altre tratte in concessione, ha un sistema di pedaggiamento fisso (denominato "aperto"), ove l'utente corrisponde il pedaggio al casello di uscita. La tariffa applicata dipende dagli assi del veicolo; il pedaggio è maggiorato dell'importo che spetta all'ANAS (di cui alla Legge 102/2009) a cui si deve aggiungere l'IVA (22%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 5 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di Tangenziale di Napoli S.p.A.

L'incremento annuale del pedaggio

Secondo quanto previsto in Convenzione, la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio. La formula di adeguamento della tariffa tiene conto del tasso di inflazione e di un indicatore di produttività. Tuttavia per effetto dell'arrotondamento ai 5 centesimi, l'incremento finale del pedaggio può essere superiore, inferiore o pari all'incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere, infatti, che il pedaggio non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato, cumulato ed applicato, in un anno successivo.

Di seguito si riportano alcuni esempi di variazione del pedaggio per auto e moto negli anni dal 2014 al 2021:



CLASSE 2A



2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
0,95	0,95	0,95	0,95	1,00	1,00	1,00	1,00



COME PAGARE IL PEDAGGIO

La segnaletica per le diverse modalità di pagamento

Di seguito viene illustrata la segnaletica relativa alle diverse modalità di pagamento, installata presso tutti i caselli della nostra rete:

Piste gialle
dedicate al pagamento con Telepass (www.telepass.com) o altri dispositivi di telepedaggio:
DKV - www.dkv-mobility.com/it
Axxes - axxes.fr/it/italie
Unipol Tech - www.unipoltech.com/it

* Cartellonistica in fase di revisione-accettazione.

Piste blu
dedicate al pagamento solo con carte:
Viacard, Bancomat, Carte di Credito

Piste blu con la "T" di Telepedaggio e bandiera europea
per pagare con Viacard, Bancomat, Carte di credito, Telepass o altri dispositivi di Telepedaggio

* Cartellonistica in fase di revisione-accettazione.

Piste Bianche
con il simbolo dei contanti e della "mano" per pagare con: contanti ad un nostro operatore

Piste bianche senza operatore
con il simbolo dei contanti (senza la "mano") e delle carte per pagare con: contanti in cassa automatica, Viacard, Bancomat, Carte di Credito

Nelle porte contrassegnate con la segnaletica a lato si può pagare con il Bancomat e le Carte di Credito indicate, SENZA DIGITARE IL PIN E SENZA ALCUNA MAGGIORAZIONE DEL PEDAGGIO

Cos'è un mancato pagamento pedaggio

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro, dell'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. Qualora non sia possibile risolvere il problema viene fotografata la targa ed emesso uno scontrino contenente un Rapporto di Mancato Pagamento.

Come pagare il Rapporto di Mancato Pagamento

L'importo può essere pagato senza commissioni con carte di credito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Postepay e Maestro.

In alternativa, il pagamento può essere effettuato:

- con bonifico bancario verso Banca Intesa Sanpaolo codice IBAN – IT 39E0306902887100000002973 - intestato a Autostrade per l'Italia S.p.A. (ASPI), riportando nella causale il numero di targa del veicolo, il giorno del transito, la stazione/pista di uscita ed il numero del RMPP;
- online, collegandosi al ns. sito www.tangenzialedinapoli.it e seguendo, dal menu principale, la voce "pagamenti > mancato pagamento del pedaggio";
- presso gli oltre 40.000 punti Mooney – SisalPay (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale. Elenco su www.mooney.it. Il servizio prevede una commissione a favore di Mooney – SisalPay di 2,50 €.

Termini di pagamento

Può essere pagato senza aggravio di spese entro 15 gg dalla data di emissione. Trascorso tale periodo l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada).

Pagamento online

Con questa tipologia di pagamento è possibile pagare i Rapporti di Mancato Pagamento ritirati direttamente ai caselli o ricevuti per posta emessi dalle seguenti società:

- Autostrade per l'Italia
- Raccordo Autostradale Valle d'Aosta
- Società Autostrade Meridionali
- Tangenziale di Napoli
- Società Autostrada Tirrenica

Si può effettuare il pagamento on line trascorse 24 ore dalla data del transito.

Impianti di videosorveglianza

(Informativa Decreto Legislativo 30.06.2003, n. 196 e succ. mod. int. (Reg.EU 2016/679))

I caselli sono dotati di un sistema di ripresa video che, in caso di mancato pagamento del pedaggio o di cliente che impegni gli impianti di controllo in maniera impropria rispetto al titolo in suo possesso, registra automaticamente la targa dei veicoli in transito per il conseguente espletamento delle azioni civili, amministrative e/o penali ove ne ricorrano i presupposti ai sensi dell'art. 176 Decreto Legislativo 285/1992.

Le immagini possono essere visionate esclusivamente da personale incaricato del trattamento e sono conservate per gli adempimenti connessi all'incasso del pedaggio e, nei casi di illecito, anche per la definizione del procedimento.

Il trattamento del dato e del recupero del pedaggio è effettuato anche avvalendosi di terzi soggetti appositamente incaricati.

Titolare della banca dati è Autostrade per l'Italia S.p.A., con sede in Roma, via A. Bergamini, 50. Responsabili del trattamento, per le attività connesse, sono EsseDiEsse S.p.A. e il Direttore dell'Area aziendale competente di Tangenziale di Napoli S.p.A.

L'interessato può esercitare al riguardo i diritti di cui alla richiamata normativa (Reg.EU 2016/679).

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Uomini e tecnologie al servizio del cliente

Il personale del Centro Radio Informativo, attivo 24 h su 24 per 365 giorni l'anno, rileva le informazioni attraverso le n. 119 telecamere installate lungo l'arteria autostradale e in alcuni svincoli (di cui 38 dislocate nelle gallerie); altre informazioni o segnalazioni vengono fornite dal personale su strada, dalle pattuglie della Polizia Stradale e dai nostri stessi Clienti. Gli eventi vengono seguiti e aggiornati con continuità dagli operatori e, alla loro evoluzione, segue l'informazione all'utenza.

Le informazioni sul traffico possono essere diffuse direttamente da Tangenziale di Napoli o, in alcuni casi, tramite soggetti operatori dell'informazione, che provvedono alla selezione e alla relativa diffusione.



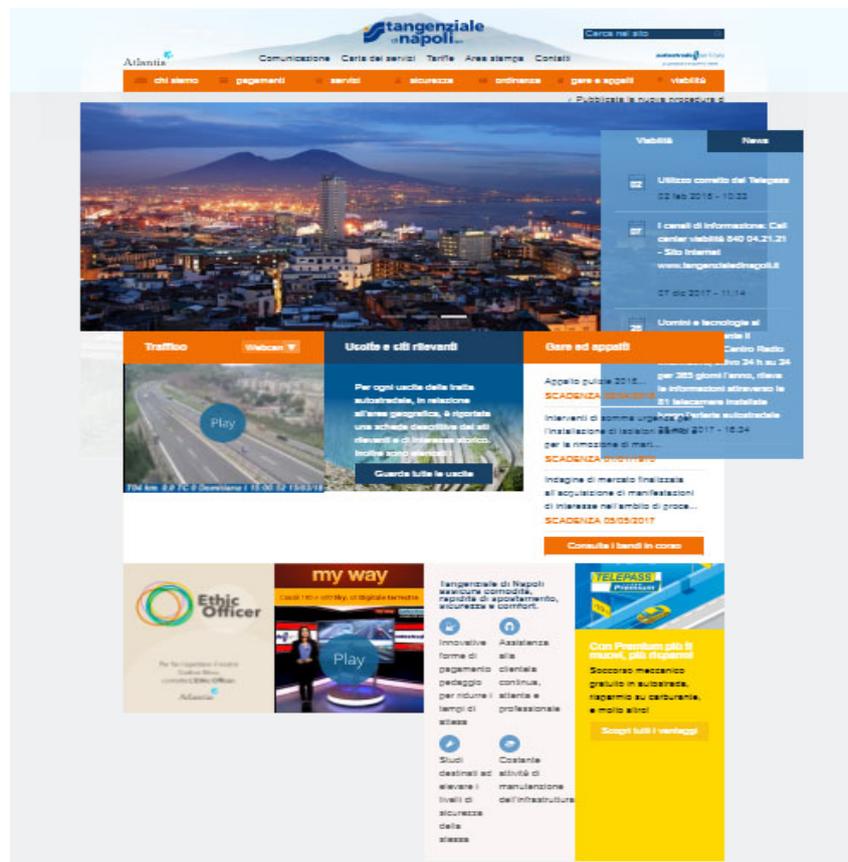
I canali di informazione

- **Call center viabilità 840 04.21.21**
 - 180 linee telefoniche disponibili 24 h su 24, 7 giorni su 7;
 - addebito di un solo scatto alla risposta, senza limiti di tempo: da rete fissa il costo dello scatto è di 7,50 cent. di euro (IVA inclusa) e da cellulare il costo dello scatto dipende dall'operatore utilizzato e dal piano tariffario prescelto.

Sito Internet www.tangenzialedinapoli.it

Il sito internet fornisce le seguenti informazioni:

- traffico in tempo reale in italiano e in inglese
- previsioni di traffico in italiano, inglese e LIS (Lingua Italiana dei Segni)
- informazioni di sicurezza
- meteo, in tempo reale e previsioni
- percorsi, distanze e costi di un viaggio
- servizi presenti sulla nostra rete
- webcam



RADIO

- **RTL 102.5**

RTL 102.5 è la principale radio privata italiana, con ogni giorno circa 7 milioni di ascoltatori, presente su tutto il territorio nazionale. Tutti i giorni, 24 ore su 24, RTL 102.5 trasmette in diretta ed in radiovisione 28 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro multimediale di Autostrade per l'Italia. Appuntamenti straordinari sono garantiti in caso di eventi di traffico critici sulla rete durante l'arco della giornata.

La copertura del segnale radio di RTL 102.5 sulla rete di Autostrade per l'Italia è del 98%.

- **Isoradio 103.3 Mhz**

È il canale RAI dedicato alle informazioni sul traffico con aggiornamenti costanti e nove collegamenti al giorno dal lunedì al venerdì, due collegamenti la domenica con gli operatori di Autostrade per l'Italia e, in caso di turbative ad alto impatto, interventi straordinari dagli operativi su strada.

Il reperimento delle frequenze necessarie ad assicurare la copertura (oggi del 74,9%) della rete di Autostrade per l'Italia è di responsabilità della RAI.

APP MYWAY

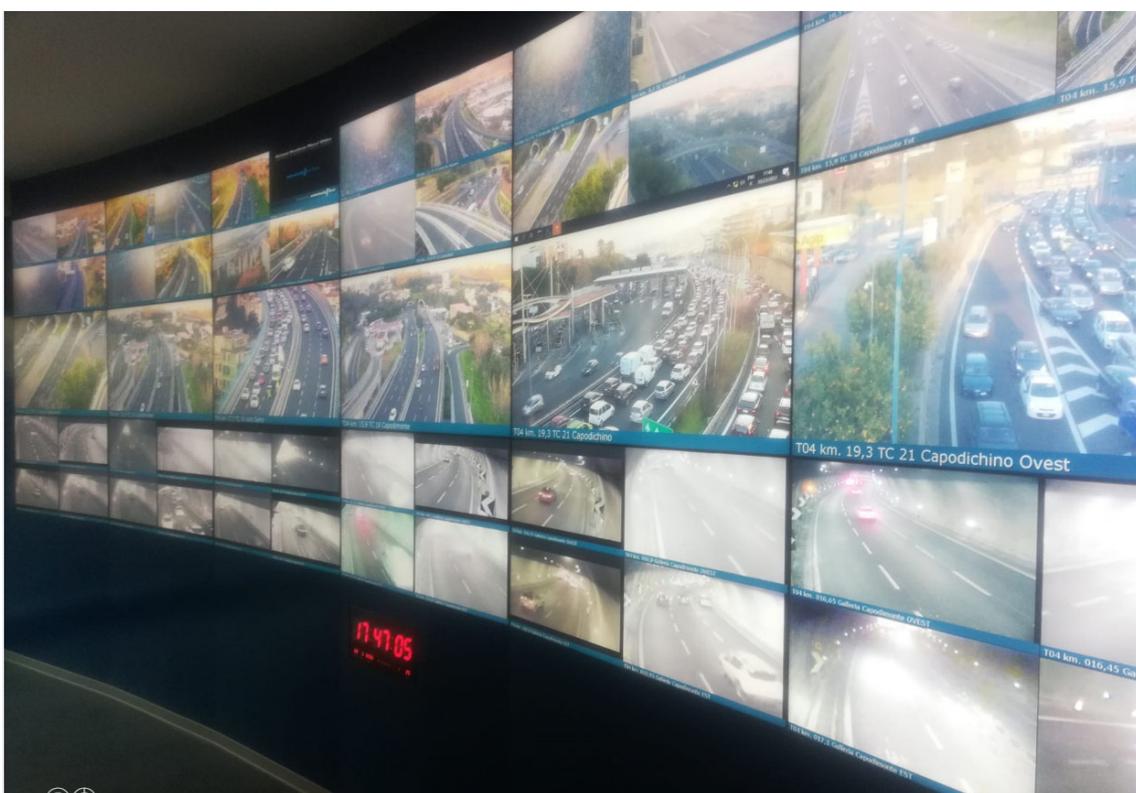
MY WAY è una App prodotta da Autostrade per l'Italia, gratuita e geolocalizzata, nata per accompagnare i clienti in viaggio e a lavoro con informazioni real time sul traffico, il Tutor, le telecamere e i servizi in autostrada.

My Way permette, infatti, di viaggiare informati grazie ai 2 milioni di sensori attivi su circa 100.000 km di strade e autostrade.

L'applicazione è stata sviluppata con l'obiettivo di offrire ai clienti uno strumento utile per pianificare i propri viaggi sulle autostrade e sulle principali arterie stradali ad alta percorrenza, in modo semplice e intuitivo.

Altri canali d'informazione

Informazioni di viabilità e previsioni di traffico anche su: RAI TGR Campania e varie emittenti radiofoniche nazionali e locali.



TELEVISIONE

My Way - La prima TV in Europa dedicata al mondo delle autostrade

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

"MY WAY"

La prima TV in Europa dedicata al mondo delle autostrade.

My Way è il primo canale televisivo interamente dedicato al traffico e alla mobilità, con aggiornamenti costanti e in tempo reale sul traffico autostradale.

My Way nasce nel 2013 dalla partnership con SKY con un palinsesto caratterizzato da 30 collegamenti giornalieri, in onda ogni mezz'ora dalle ore 7.10 alle ore 21.40 dal lunedì alla domenica, sul canale 502 SkyMeteo24. I collegamenti giornalieri hanno una durata di 2 minuti e sono realizzati in uno studio televisivo allestito nella sede di Autostrade per l'Italia di Via Bergamini. Nei collegamenti giornalieri su SkyMeteo24, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, Autostrade per l'Italia racconta tutto il proprio "mondo": investimenti in sicurezza stradale, qualità dei servizi offerti a chi viaggia, tecnologie per rendere la rete gestita moderna e sostenibile, fino al turismo, grazie alle esperienze dell'iniziativa "Sei in un Paese meraviglioso". Ai 30 collegamenti sul canale Meteo si aggiungono su SkyTG24 (canale 100 e 500) tutti i giorni dal lunedì al venerdì due dirette, una alle ore 8.20 e l'altra alle ore 18.50, con informazioni sulla viabilità intorno alle grandi città, come Roma e Milano.

Gli altri appuntamenti My Way su SkyTG24 con le informazioni dedicate alla viabilità autostradale sono previsti nelle giornate che precedono il week-end e nel week-end stesso; in particolare, il venerdì alle 13.50, il sabato alle 13.50 e 19.50 e la domenica alle 13.50-19.50-20.50, oltre a collegamenti "straordinari" con aggiornamenti costanti e puntuali in caso di emergenze meteo o traffico.

My Way è visibile anche sul canale 50 (SkyTG24) del digitale terrestre e sui canali 7 e 29, rispettivamente La7 e La7d.

In particolare, su La7 My Way è in onda dal lunedì al venerdì alle ore 07.50, mentre il sabato e la domenica alle 12.50.

Su La7d invece, dal lunedì al venerdì alle 9.40 e 11.40, mentre il sabato e la domenica alle ore 12.40.

Attraverso la piattaforma televisiva My Way, Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di raccontare non solo cosa sta accadendo in autostrada, ma anche di dare evidenza delle cause, fornendo informazioni sui tempi di risoluzione degli eventi e consigli ai viaggiatori (tempi di percorrenza, percorsi alternativi).

Tutti i collegamenti sono visibili anche in streaming sul sito web www.autostrade.it.

sky TG24 HD Canale 100 e 500 di SKY
Canale 50 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì
Diretta TG ore 8.20 - 18.50 viabilità nelle grandi città.

Ogni venerdì
Diretta TG ore 13.50 viabilità In Autostrada.

Ogni sabato
Diretta TG ore 13.50 - 19.50 viabilità In Autostrada.

Ogni domenica
Diretta TG ore 13.50 - 19.50 - 20.50 viabilità In Autostrada.

sky METEO 24 Canale 502 di SKY

Tutti i giorni
30 collegamenti da 2 minuti in onda ogni mezz'ora a partire dalle 7.10 fino alle 21.40, al minuti 10 e 40.



Canale 7 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì
Ore 07.50.

Sabato e domenica
Ore 12.50.



Canale 29 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì
Ore 9.40 e 11.40.

Sabato e domenica
Ore 12.40.

In caso di emergenze meteo o traffico, alla normale programmazione si aggiungono altri collegamenti in diretta con aggiornamenti sulle situazioni maggiormente critiche.

INFO Free To X

Il 15 settembre 2020 è stato lanciato da **Free To X** il servizio di cashback del pedaggio autostradale, previsto in accordo con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili dal piano strategico di trasformazione sulle tratte di competenza di Autostrade per l'Italia e accessibile grazie alla app di Free To X che è disponibile su Apple Store e Google Play.

L'applicazione gratuita è disponibile per chiunque subisca ritardi dovuti ai lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia, indipendentemente dalla classe di veicolo e dal mezzo di pagamento utilizzato.

Il ristoro è previsto per tempi di percorrenza superiori agli standard di riferimento (tempi calcolati su velocità: 100km-h per i veicoli leggeri; 70 km-h per i veicoli pesanti), per la presenza di cantieri programmati sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Scaricando la app Free To X, nella sezione Cashback, gli utenti possono ottenere un rimborso sia per i pagamenti con dispositivi di telepedaggio, sia per pagamenti con carte di credito, di debito, Viacard e contanti.

Chi ha sistemi di telepedaggio, può inserire i riferimenti relativi al proprio dispositivo per ricevere in automatico la notifica del cashback, limitandosi alla conferma dell'itinerario effettuato.

A chi utilizza contanti o carte, per richiedere il rimborso è sufficiente inviare la fotografia – tramite app - della ricevuta



di pagamento, ritirata al casello di uscita.

Il cashback è erogato in caso di ritardi generati da cantieri per lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia che influiscono sulla regolarità del traffico a causa della riduzione delle corsie originariamente disponibili (esclusa la corsia di emergenza) ed è riconosciuto anche per itinerari brevi, a partire da 15 minuti di ritardo, sulla base del tempo effettivo di viaggio e della lunghezza del percorso effettuato.

In particolare, il cashback è valido per le seguenti tipologie di viaggi su:

- percorsi con ingresso e uscita su rete Autostrade per l'Italia;
- percorsi con ingresso su rete Autostrade per l'Italia e uscita su altra concessionaria;
- percorsi con ingresso su altra concessionaria e uscita su rete Autostrade per l'Italia;
- percorsi con ingresso e uscita su altra concessionaria, con attraversamento su rete Autostrade per l'Italia.

Non rientrano nell'iniziativa i ritardi non legati alle attività del concessionario, di natura imprevedibile come: traffico intenso, incidenti, eventi meteo, manifestazioni, o qualunque altra motivazione non connessa al piano di lavori per l'ammodernamento delle infrastrutture autostradali.

Sulla App Free To X, nella sezione "Viaggio", sono presenti ulteriori servizi utili come: le telecamere per il monitoraggio dei flussi di transito; il calcolo del pedaggio standard; il posizionamento dei tutor attivi lungo la rete e una funzionalità per individuare i prezzi del carburante più conveniente, nelle diverse aree di servizio disponibili.

Nell'ambito del piano di sviluppo dei servizi finalizzati a migliorare l'esperienza dei nostri clienti, inoltre è sviluppato il servizio "Previsione Ritardi per Lavori" che permette agli utenti di pianificare il viaggio conoscendo in anticipo una stima dell'eventuale ritardo dovuto alla presenza di cantieri per lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia.

La stima è disponibile a partire dalle 12 ore e fino a 7 giorni dopo l'orario in cui viene effettuata la richiesta di previsioni da parte del cliente. È possibile consultare i tempi di percorrenza per le 12 ore precedenti e le 12 ore successive all'orario richiesto dal cliente.

Si tratta di un servizio innovativo che non ha al momento riscontri in nessuna altra realtà europea e rispetto al quale Free To X e Autostrade per l'Italia si rendono sin d'ora disponibili a collaborare con le altre Società Concessionarie per permetterne l'estensione all'intera rete autostradale italiana.

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

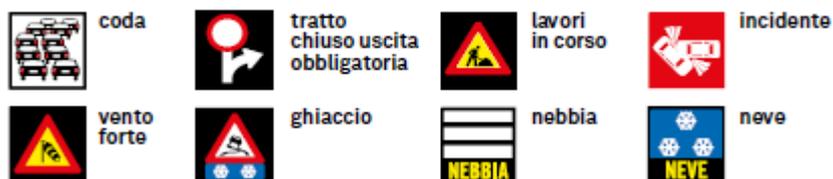
L'informazione durante il viaggio

La Tangenziale di Napoli S.p.A. informa i Clienti durante il viaggio via radio e attraverso i n. 38 Pannelli a Messaggio Variabile dislocati lungo l'asse autostradale di cui, n. 18 in entrata, n. 12 in itinere e n. 8 in ingresso alle gallerie.

Su di essi vengono riportate notizie relative a incidenti, cantieri, code, eventi meteo, ecc.; solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (consigli di guida, informazioni, sicurezza, etc.).

(Esempi di messaggio sui Pannelli a Messaggio Variabile)

Guida alla lettura



Alcuni esempi



Il messaggio indica il tempo medio necessario per giungere ad Agrate (13') e Milano Est (20'), stimato sulla base del tempo medio impiegato, a partire dal pannello interessato, dai Clienti appena arrivati a destinazione. L'immagine indica la presenza di code e tempi di percorrenza più lunghi rispetto alla norma.



Il messaggio indica la presenza di traffico molto intenso tra Milano Est e Trezzo, prossimo ai limiti di saturazione della capacità dell'autostrada, in cui la circolazione può diventare intermittente anche in assenza di incidenti o cantieri. In questi casi la velocità media di scorrimento è inferiore ai 30 km/h.



Le immagini e il messaggio indicano che, sulla tratta che si sta percorrendo, si è prossimi ad una coda di 10 km, tendente ad aumentare, e a una situazione di traffico bloccato, causate da un incidente avvenuto al km 35.



Il messaggio indica la presenza di una coda di 6 km, tendente a diminuire, dopo l'uscita di Capriate, dovuta a un incidente che è stato risolto, liberando la carreggiata dai veicoli coinvolti. Lo scorrimento del traffico è in miglioramento, tuttavia bisogna comunque prestare attenzione e rallentare in prossimità della coda.



Il messaggio indica la presenza di un cantiere e di operai al lavoro, all'altezza del km 290 della tratta che si sta percorrendo.



Il messaggio indica la presenza di 1 km di coda dopo l'uscita di Loreto a causa di un cantiere.



Il Pannello indica che le tre corsie corrispondenti alle frecce verdi sono percorribili mentre l'ultima corsia a destra corrispondente alla croce è inibita al traffico e, quindi, non percorribile. Tale indicazione può essere presente in corrispondenza di gallerie oppure nei tratti gestiti con corsie dinamiche (es. Terza Corsia Dinamica del nodo di Bologna).



Il messaggio indica che, a causa di una forte precipitazione nevosa, vi è la possibilità di trovare dei mezzi antineve in azione e possibili blocchi del traffico fino all'uscita di Calenzano. In questi casi è importante prestare attenzione e moderare la velocità.



Il messaggio indica che, a causa di una precipitazione nevosa che si sta intensificando su un tratto successivo a quello che si sta percorrendo, per limitare l'afflusso di traffico nel tratto soggetto a nevicata forte e agevolare il lavoro dei mezzi spargisale e sgombraneve, vengono attuati dei restringimenti di carreggiata all'altezza del km 320 presidiati dalla Polizia Stradale. Tali restringimenti consentono quindi di fluidificare il traffico nel tratto soggetto alla nevicata intensa, generando possibili code o rallentamenti nel tratto precedente.

In questi casi è importante tenersi informati sulle condizioni di viabilità tramite la radio (RTL 102.5 o Isoradio 103.3), moderare la velocità in prossimità della riduzione di carreggiata e seguire le indicazioni del personale autostradale o della Polizia Stradale.

Come individuare la propria posizione in autostrada

Ogni 1000 mt è presente un cartello sulla sinistra della carreggiata (sullo spartitraffico) indicante in modo univoco, indipendentemente dalla direzione di marcia, il chilometro progressivo che si sta percorrendo, utile per comprendere al meglio le informazioni di viabilità o per richiedere un soccorso.

Il km zero è ubicato a Pozzuoli mentre il chilometro 20 si trova dopo la barriera di Capodichino in direzione est.



Ogni 100 mt è presente un altro cartello più piccolo indicante, oltre il chilometro, anche le centinaia di metri riportate in alto in numero romano.



Da non confondersi con i cartelli quadrati a sfondo marrone i quali riportano in modo univoco il numero di cavalcavia sotto il quale si è transitati, utile per eventuali segnalazioni.



SICUREZZA INFRASTRUTTURA

Gli interventi per la sicurezza e i risultati

La Tangenziale di Napoli è costantemente impegnata nel miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi. Di seguito il dettaglio degli interventi:

- Progetto Tutor, da febbraio 2009 è stato installato il sistema di controllo della velocità media "Tutor" in alcuni tratti della infrastruttura "Via Campana – Fuorigrotta", "Arenella – Corso Malta", "Camaldoli – Fuorigrotta" e "Fuorigrotta – Agnano".
- Realizzazione di interventi specifici sui punti con incidentalità superiore alla media (segnaletica di preavviso, impianti luminosi, etc.).
- Presenza di asfalto drenante (antipioggia) sulla totalità dell'asse autostradale, fatta esclusione per le gallerie.
- Sostituzione e ammodernamento delle barriere spartitraffico.
- Installazione delle reti di protezione antiscavalramento su tutti i viadotti con carreggiate separate.
- Presenza, sullo spartitraffico, di strutture mobili (by-pass) tali da permettere l'apertura temporanea e controllata in situazioni di emergenza.
- Impianto di illuminazione tipo a LED su tutto l'asse autostradale e sistema di ventilazione in tutte le gallerie in entrambe le direzioni (Solfatara – Monte S. Angelo – Vomero e Capodimonte).
- Videosorveglianza di tutte le gallerie della tratta.
- La Polizia Stradale assicura la vigilanza con pattuglie dedicate esclusivamente alla Tangenziale di Napoli. Nel mese di luglio del 2007 è entrata in funzione, accanto al nostro Centro Radio Informativo, la nuova sala operativa del COA e COC che coordina tutte le esigenze di interventi mirate alla risoluzione delle turbative sull'intero comparto autostradale della nostra Regione.

Sulla rete di Tangenziale di Napoli l'incidentalità è in crescente diminuzione dal 2000, infatti da detto periodo ad oggi il numero degli incidenti si è ridotto dell'82,4%.

ANNO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	VAR. % 2000/2021
TOTALE	556	559	554	487	507	463	390	342	283	182	169	185	144	135	135	150	122	139	140	128	77	98	-82,4%
VAR. NUM. ANNO PREC.		3	-5	-67	20	-44	-73	-48	-53	-101	-13	16	-41	-9	0	15	-28	17	18	-12	-51	21	
VAR. % ANNO PREC.		0,5%	-0,3%	-12,1%	4,1%	-8,7%	-15,8%	-12,3%	-17,3%	-35,7%	-7,1%	9,5%	-22,2%	-6,3%	0,0%	11,1%	-18,7%	13,3%	0,7%	-8,6%	-39,8%	27,3%	



Colonnine SOS

Su tutta la tratta sono presenti 31 colonnine SOS, tutte di tipo fonico, che permettono di attivare l'intervento di soccorso meccanico o sanitario e di dialogare direttamente con il Centro Radio.

Inoltre, lungo la rete, anche in galleria sono ricevibili i segnali dei principali operatori telefonici.

Piazzole di sosta

Lungo tutta la tratta sono presenti 25 piazzole di sosta.

Considerata la particolare conformazione dell'asse di scorrimento a tre corsie per ogni senso di marcia senza la corsia di emergenza, tranne che in alcuni punti, le piazzole svolgono esclusiva funzione di sosta di emergenza.

Soccorso meccanico

Sulla Tangenziale di Napoli il soccorso stradale è assicurato e consentito esclusivamente alle Organizzazioni autorizzate alla effettuazione del servizio, quali:

- ACI Global Servizi S.p.A. - tel. 803.116
- AXA Inter Partner Assistance s.a. - tel. 800.11.19.11
- CAS Car Service - tel. 800.00.26.16
- ESA Euro Service Assistance s.r.l. - tel. 803.803
- IMA Servizi s.c.a.r.l. - tel. 800.61.36.13
- VAI Europ Assistance S.p.A. - tel. 803.803 - 800.43.24.32

Tangenziale di Napoli autorizza operatori del settore, in possesso dei requisiti previsti per norma, a prestare il servizio di soccorso meccanico (SSM). Tali operatori, in base all'autorizzazione concessa, sono espressamente tenuti, al rispetto di tempi di intervento che, nell'ambito del Servizio di Soccorso Meccanico, vanno qualificati come segue:

A) Per casi di intervento qualificati (Direttiva LL.PP. 24 maggio 1999 punto 4) come "servizio pubblico essenziale" che riguardano "**un veicolo fermo per avaria o incidente sulle carreggiate, sulle rampe di accesso o di uscita o nella corsia di emergenza, qualora questa abbia una larghezza inferiore a 3 metri**" i tempi di intervento sono :

- 20 minuti per veicoli di massa minore o uguale a 3,5 t.
- 30 minuti per i veicoli di massa superiore a 3,5 t.

B) I casi non rientranti in attività di "servizio pubblico essenziale" la tempistica varia come segue:

- 30 minuti per i veicoli di massa minore o uguale a 3,5 t. per l'arco temporale compreso tra le ore 06.00 e le ore 22.00 e 45 minuti dalle ore 22.00 alle ore 06.00.
- 60 minuti per i veicoli di massa superiore alle 3,5 t. per l'arco temporale compreso tra le ore 06.00 e le 22.00 e 1h,10 minuti dalle ore 22.00 alle ore 06.00.

Emergenze

Si ricorda che da qualsiasi punto della tratta autostradale, è possibile chiamare con telefono mobile il numero di sicurezza 112.



IL TUTOR

Dopo quindici anni dalla sua comparsa, il Tutor è senza dubbio parte integrante del vissuto quotidiano degli automobilisti. Si tratta di un sistema per la rilevazione automatica della velocità dei veicoli che, negli anni, è diventato uno straordinario sistema preventivo capace di ridurre l'incidentalità.

Sviluppato da Autostrade per l'Italia e omologato dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, il Tutor è stato progressivamente installato lungo tutte le tratte caratterizzate da tassi di mortalità superiori alla media.

Il sistema Tutor è stato attivato su circa 1.400 km di carreggiate di Autostrade per l'Italia e società controllate. Il suo meccanismo di funzionamento permette di rilevare l'eccesso della velocità calcolata tenendo conto del tempo impiegato dagli automobilisti per viaggiare su tratte delimitate da due portali Tutor posizionati indicativamente tra i 10 e i 25 km tra loro (tuttavia su alcune tratte è possibile che si trovino a una distanza minore).

Sulla base degli eccellenti risultati ottenuti in termini di sicurezza stradale, le Associazioni dei Consumatori hanno giudicato il Tutor un sistema molto più democratico ed equo dei sistemi di rilevamento della velocità istantanea perché capace di punire i comportamenti sistematicamente pericolosi, incidendo e modificando le abitudini sbagliate perpetrate da chi guida. Da quando è stato installato infatti è stata registrata una diminuzione della velocità di picco (-25%) e della velocità media (-15%) tale da determinare una significativa diminuzione dell'incidentalità e delle conseguenze alle persone.

Dopo il primo anno dall'installazione, infatti, il tasso di mortalità si è ridotto del 51% sulle tratte coperte. A oggi il tasso di mortalità sull'intera rete si è ridotto del 79% circa anche grazie al contributo fondamentale del Tutor, un risultato che è al tempo stesso un traguardo e uno stimolo costante a proseguire con l'impegno preso nei confronti della sicurezza dei viaggiatori.

Il Tutor è interamente gestito dalla Polizia Stradale (per legge, rilevazione e sanzione delle infrazioni accertate possono essere effettuate solo da soggetti che ai sensi dell'art. 2 del Codice della Strada svolgono servizi di Polizia Stradale) che, non solo ne programma l'attività definendone le ore di accensione e i relativi parametri di funzionamento, ma accerta le infrazioni e ne emette i verbali con le relative sanzioni. Queste ultime vengono incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi in nessuna misura a beneficio di Autostrade per l'Italia né tantomeno di Tangenziale di Napoli.



Le postazioni del Tutor (sistema **SICVe**) sulla Tangenziale di Napoli (limite velocità 80 Km/h per veicoli fino a 3.5 ton.) riportate sul sito <http://www.tangenzialedinapoli.it/it/home> e sul sito della Polizia Stradale <http://poliziadistato.it/articolo/51-Tutor>, sono le seguenti:

AUTOSTRADA	INIZIO TRATTA	KM	FINE TRATTA	KM
A56 Tangenziale di Napoli - Est ¹	Arco Felice Dir. Est	1,6	Astroni Dir. Est	4,32
	Solfatara Dir. Est	4,51	Agnano Dir. Est	6,65
	Agnano Dir. Est	6,65	Fuorigrotta Dir. Est	9,68
	Arenella Dir. Est	15,35	Capodimonte Dir. Est	17,35
A56 Tangenziale di Napoli - Ovest ¹	Viadotto Corso Malta Dir. Ovest	17,75	Capodimonte Dir. Ovest	16,35
	Camaldoli Dir. Ovest	13,21	Vomero Dir. Ovest	11,42
	Fuorigrotta Dir. Ovest	9,88	Agnano Dir. Ovest	8,14
	Solfatara Dir. Ovest	4,52	Arco Felice Dir. Ovest	1,60

1. La Tangenziale di Napoli S.p.A. è una Società controllata da Autostrade per l'Italia S.p.A.

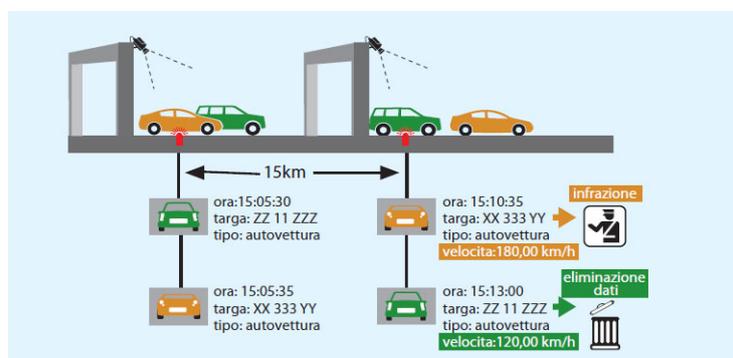
Come funziona il TUTOR

Il sensore del portale d'ingresso rileva la categoria del veicolo (automobile, moto, camion, pullman, etc.) e attiva le telecamere che fotografano la targa, registrando data e ora di passaggio.

Il sensore del portale successivo esegue le stesse operazioni di quello a monte, fotografando nuovamente il veicolo e registrando la data e ora di passaggio.

Un sistema centrale effettua gli abbinamenti tra i dati registrati dalle telecamere dei due portali, calcolando i tempi di percorrenza di ciascun veicolo. I dati dei veicoli i cui tempi di percorrenza non superano quelli consentiti nella tratta in esame vengono immediatamente eliminati.

Per i veicoli in violazione, il sistema interroga in automatico gli archivi della Motorizzazione e gli archivi degli autonoleggi per risalire rispettivamente all'intestatario e al conducente del veicolo. Le violazioni sono poi accertate dalla Polizia Stradale e il sistema provvede alla compilazione e alla stampa del verbale, inoltrando in via informatica i dati per la procedura di notifica al trasgressore. Il funzionamento del Tutor è totalmente indipendente dalla presenza o meno di un Telepass a bordo del veicolo.



TUTOR: *non tutti sanno che...*

1. Il Tutor funziona anche di notte, in caso di pioggia e in presenza di nebbia con visibilità ridotta.
2. Il Tutor riesce a distinguere la tipologia del veicolo (automobili, automobili con rimorchio, moto, camion, autotreni, autobus).
3. Il Tutor è anche in grado di rilevare la presenza di rimorchi connessi al veicolo e, conseguentemente, associare il limite di velocità corrispondente.
4. La presenza del Tutor è sempre segnalata da appositi cartelli verdi installati in avvicinamento e sotto i portali. Il suo funzionamento è invece indipendente dalla pubblicazione del relativo messaggio sui pannelli luminosi.
5. Le sanzioni sono emesse e incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi, in nessuna misura, a beneficio di Autostrade per l'Italia né di Tangenziale di Napoli.
6. Il funzionamento del Tutor è indipendente dalla traiettoria seguita dal veicolo nel momento del transito sotto i portali. Il Tutor è in grado di rilevare correttamente anche i veicoli che transitano in diagonale o a cavallo delle corsie.
7. La presenza del Telepass in auto non incide sul funzionamento del sistema di controllo. Il Tutor, infatti, rileva la targa e procede alla notifica del verbale a tutti coloro che superano i limiti di velocità consentiti, anche se non possiedono un Telepass. L'eventuale segnale acustico emesso dal Telepass al passaggio sotto i portali dove è installato il Tutor è dovuto alla presenza sullo stesso portale del sistema per il rilevamento dei tempi di percorrenza basati sui transiti Telepass e indica che le batterie dell'apparecchio sono vicine all'esaurimento.
8. Il sistema di controllo memorizza la targa dei veicoli ma solo ai fini del calcolo della velocità media: i dati dei veicoli che infrangono i limiti infatti vengono utilizzati per la notifica del verbale mentre i dati relativi ai veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono automaticamente eliminati. Il sistema opera nell'assoluto rispetto delle norme sulla privacy.



* Le tratte TUTOR sono consultabili anche sulla **APP MYWAY**

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

Il nostro impegno

Il flusso veicolare che quotidianamente percorre la Tangenziale di Napoli, con punte in alcuni giorni dell'anno 2021 di circa 270.000 veicoli, rende le azioni di coordinamento e controllo della viabilità, una componente fondamentale e complessa della gestione autostradale. Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente circa 100 uomini tra addetti interni e personale esterno (Operatori Centro Radio, Assistenti ed Ausiliari alla Viabilità, Operai Manutenzione, Addetti al soccorso meccanico, Personale del Soccorso Sanitario, Vigili del Fuoco e le Forze dell'Ordine).



Attraverso il sistema di telecamere a circuito chiuso, dislocate lungo l'arteria autostradale, il traffico è monitorato h24 dagli Operatori del ns. Centro Radio Informativo, al fine di assicurare una puntuale assistenza all'utenza e migliorare la qualità dei servizi offerti.

In tale ottica e con l'obiettivo di ridurre al minimo i disagi nella percorrenza, la Tangenziale di Napoli è impegnata anche sul fronte di una corretta programmazione dei cantieri, indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. Sulla nostra tratta sono stati aperti nel corso del 2021 n. 2.760 cantieri di lavoro inerenti a diverse tipologie d'intervento, tra cui: rifacimento della pavimentazione, miglioramento degli standard di sicurezza nelle gallerie (imbiancatura e lavaggio pareti ecc.), installazione di barriere di sicurezza (guardrail e spartitraffico), rifacimento segnaletica orizzontale, operazioni di potatura e sfalcio erba, operazioni di pulizia della sede stradale, manutenzione viadotti (giunti ed impalcato), impianto di illuminazione longitudinale, ispezione opere d'arte, ecc..

Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali, salvo situazioni di emergenza non prevedibili:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico;
- rimozione dei cantieri nei periodi di maggior traffico, di esodo e nei weekend;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti sul traffico;
- esecuzione dei lavori prevalentemente nelle ore notturne sulle tratte maggiormente trafficate;
- sospensione dei lavori in condizioni di traffico intenso e riapertura della corsia chiusa per garantire la sicurezza e la fluidità del traffico.

Gestione degli incidenti

La Società e la Polizia Stradale coordinano congiuntamente le attività di intervento in caso di incidenti.

- La Polizia Stradale garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza del traffico.
- La Tangenziale di Napoli provvede a garantire il tempestivo arrivo del proprio personale, ad attivare tutti i soccorsi necessari, a ripristinare le condizioni di viabilità (procedendo alla pulizia del piano viabile) e ad utilizzare tutti i canali di comunicazione per informare i Clienti.
- In caso di intervento dei Vigili del Fuoco la gestione della viabilità è subordinata alle condizioni di sicurezza imposte dagli stessi.

Ausiliari della Viabilità

Gli Ausiliari della Viabilità sono un servizio di pronto intervento costantemente attivo 24 h su 24 per 365 giorni l'anno. Di norma, essi sono impegnati nel controllo e sorveglianza del tracciato autostradale; intervengono in caso di incidenti e per la regolazione del traffico. Gli Ausiliari sono formati per essere in grado di svolgere al meglio i loro compiti anche in situazioni critiche; inoltre, collaborano con la Polizia e con gli altri Enti di soccorso assistendo gli utenti in difficoltà. Gli Ausiliari, che sono sempre in costante collegamento con il Centro Radio Informativo, operano a bordo di automezzi furgonati dotati dei più moderni dispositivi luminosi di segnalazione visiva, di rilevatori di ghiaccio e delle attrezzature di pronto impiego utili per gestire le situazioni di emergenza.

Illuminazione

L'impianto di illuminazione stradale è diffuso lungo tutta la tratta e negli svincoli.

L'illuminazione nelle gallerie è assicurata 24 ore su 24. Per ridurre al minimo il disturbo visivo nel momento dell'entrata in galleria, è stato utilizzato un sistema che regola l'intensità dell'illuminazione di tipo a led in modo automatico, in funzione delle condizioni di luce esterna alla galleria. Tale sistema è attualmente presente all'interno di tutte le gallerie presenti sulla tratta.

Pavimentazione

Tutta la rete è dotata di pavimentazione rispondente alle normative vigenti ed agli standard di sicurezza. La maggior parte di essa è stata dotata di pavimentazione drenante e fonoassorbente. Nei tratti in cui questa non è stata utilizzata (gallerie) si è applicato un tappetino composto da speciali conglomerati bituminosi.

Il piano viabile viene quotidianamente controllato a vista, ciclicamente pulito mediante spazzamento meccanico e viene inoltre periodicamente rilevato il grado di usura, verificando sempre il mantenimento degli standard di sicurezza.

Segnaletica orizzontale e verticale

La segnaletica orizzontale e verticale viene costantemente monitorata e rinnovata. Inoltre, viene effettuato annualmente il rilievo dinamico della retroriflettenza, oltre ai normali controlli con apparecchiatura retroriflettometro per letture puntuali.



Operazioni invernali

È stato definito, nel 2006, un Protocollo tra i Ministeri delle Infrastrutture, dei Trasporti e dell'Interno, AISCAT, Anas, e le Associazioni degli Autotrasportatori che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che nei casi di nevicate intense si provvede al fermo temporaneo degli autocarri in aree appositamente indicate.

La nostra tratta autostradale, anche se marginalmente interessata dagli eventi nevosi o da altre particolari situazioni atmosferiche, dispone delle seguenti attrezzature ed automezzi per fronteggiare la gestione della viabilità in condizioni meteo avverse:

- n. 6 automezzi muniti di lame sgombraneve.
- n. 3 spargitori per la "salatura" del manto stradale in funzione di prevenzione della formazione di ghiaccio.

Viabilità ai caselli

Le stazioni di esazione presenti in Tangenziale di Napoli S.p.A. sono n. 10, con n. 82 varchi dedicati al pagamento del pedaggio.

Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

- incremento del numero di porte dedicate ai sistemi di telepedaggio in entrata e uscita;
- riduzione dei tempi di attesa in caso di richiesta di assistenza;
- trasformazione delle porte/varchi, per consentire una gestione flessibile a seconda delle condizioni di traffico. Grazie a tali interventi le code ai caselli si sono notevolmente ridotte.

Trasporti eccezionali

<https://teonline.autostrade.it>: è un portale internet realizzato da Autostrade per l'Italia per semplificare le procedure riguardanti autorizzazioni per i trasporti eccezionali (quelli che per dimensioni o massa superano i limiti stabiliti dal nuovo codice della strada).

Il sito, rivolto agli operatori del settore, permette, infatti, alle società autostradali di effettuare online le operazioni per il rilascio dell'autorizzazione ed ai clienti di accedere a informazioni sul transito di trasporti eccezionali sulle tratte di Autostrade per l'Italia, delle sue Controllate e delle altre Concessionarie aderenti ed effettuare attraverso il sito le operazioni necessarie al rilascio di un'autorizzazione per percorsi sulla rete autostradale.

Il portale è, infatti, attivo sia nella parte di libera consultazione che nell'area dedicata al servizio di richiesta e rilascio telematico delle autorizzazioni; quest'ultima accessibile a tutte le ditte che si registrano al servizio. Informazioni ed autorizzazioni possono essere richieste, anche, presso appositi sportelli presenti in tutte le Direzioni di Tronco di Autostrade per l'Italia, aperte tutti i giorni in orario di ufficio ed in Tangenziale di Napoli contattando il n. 081/7254273.

Polizia Stradale

Lungo l'intero tracciato, grazie con un accordo con il Ministero degli Interni, è costantemente presente una pattuglia della Polizia Stradale con personale specializzato a servizio dell'utenza per interventi di sicurezza, prevenzione, soccorso ed assistenza.



AREE DI SERVIZIO

Sulla Tangenziale di Napoli sono in servizio n. 7 Aree di Servizio aperte 24 h su 24, così suddivise: in direzione est, verso le autostrade (ESSO "Antica Campana est", Sarni - Agnano est, IP "Scudillo est") ed in direzione ovest, verso Pozzuoli (AGIP "Doganella ovest", ESSO "Scudillo ovest", AGIP "Agnano ovest", Sarni - Antica Campana ovest).

Secondo quanto previsto dalla Convenzione Unica e dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Tangenziale di Napoli S.p.A. ha affidato in sub-concessione ad Operatori specializzati tutti i servizi (carburanti, ristorazione, etc.) presenti nelle Aree, sulla base di procedure competitive, trasparenti e non discriminatorie, avvalendosi di Advisor esterni.

La gestione dell'Area di Servizio

La Convenzione di Servizio regola i rapporti tra Tangenziale di Napoli e gli Operatori.

Gli stessi sono responsabili dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle Aree di vendita, della realizzazione e manutenzione delle stesse.

Di seguito i servizi presenti nelle ns. Aree di Servizio:

KM	Area di Servizio	DIR.	BENZINA	GPL	OFFICINE	BAR	RISTORANTI	HOTEL	INFORMAZIONI	SERVIZI PER DISABILI	CAMBIO	BABY ROOM	BANCOMAT	DOCCE	FAX	SERVIZI PER CAMPER	VARIE
																	
3+300	ANTICA CAMPANA	OVEST	SARNI	X		GICA				X							
3+300	ANTICA CAMPANA	EST	ESSO			ESSO				X		X				X	
7+800	AGNANO	OVEST	AGIP			MARLIN				X					X		
7+800	AGNANO	EST	SARNI			SARNI				X							
16+100	SCUDILLO	OVEST	ESSO			ESSO				X							
16+100	SCUDILLO	EST	IP			FESTIVAL				X					X		
19+300	DOGANELLA	OVEST	AGIP			ALBORA	Mc Donald's			X					X		

I controlli di qualità

È attivo un piano di controllo qualità che prevede numerose verifiche annue, effettuate da Società esterne, su parametri di qualità e di servizio (ad esempio: pulizia servizi igienici ed aree di vendita, qualità dei prodotti, orari di apertura, etc.).

TANGENZIALE DI NAPOLI E L'AMBIENTE

Tangenziale di Napoli ha avviato da anni un processo tendente a rafforzare il proprio impegno per la responsabilità sociale e lo sviluppo sostenibile, attuando una serie di iniziative, di seguito elencate.



Impianti fotovoltaici

Già da alcuni anni Tangenziale di Napoli S.p.A. utilizza l'energia fotovoltaica su alcuni impianti quali: colonnine SOS, cartelli di preavviso con lampeggianti e impianti di delineamento curve con lampade sequenziali, finalizzati al miglioramento degli standard di sicurezza. Al 31 dicembre 2021 sono attivi 33 pannelli fotovoltaici, che hanno permesso di ridurre le emissioni di CO2. Per i prossimi anni, Tangenziale di Napoli S.p.A. ha predisposto progetti per nuovi impianti, previsti le nuove stazioni autostradali di Capodichino e Capodimonte.

Piano di risanamento acustico

Tangenziale di Napoli S.p.A. ha elaborato un piano di interventi di contenimento e abbattimento del rumore secondo le attuali disposizioni di legge.

Nel corso del 2021 Tangenziale ha inoltre implementato ulteriori operazioni di controllo volte alla funzionalità tecnico-strutturale delle barriere integrate ed avviato una nuova campagna di verifiche acustiche al fine di migliorare tale impatto.

Aree a verde

Le superfici a verde di Tangenziale di Napoli S.p.A. sono pari al 47% della superficie autostradale e sono costituite dalle aiuole centrali spartitraffico, dalle aree laterali e dalle zone a verde dei caselli, delle Aree di Servizio e delle aree di sosta.

La vegetazione, come noto, protegge il suolo dall'erosione, crea efficaci filtri contro la diffusione delle polveri, e la diffusione dei gas e del rumore indotto dal traffico e svolge inoltre un ruolo di supporto alla sicurezza.

Nel corso del 2021, la Tangenziale di Napoli S.p.A. ha affidato una progettazione per l'implementazione delle piantumazioni ed una riqualificazione delle aree a verde esistenti.



CERTIFICAZIONI ISO AMBIENTE - SICUREZZA

Tangenziale di Napoli ha conseguito il 21 dicembre 2021 la certificazione di qualità ISO 14001/2015 per la gestione ambientale nell'ambito della propria attività di gestore autostradale, mentre è ancora in essere la certificazione di qualità ISO 45001/2018 (scad. 10/02/2023) che sostituisce OHSAS 18001 ed è lo standard internazionale ISO per i sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (SGSSL).



CERTIFICATE

CISQ/IMQ has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

TANGENZIALE DI NAPOLI SPA

VIA G. PORZIO 4 - C.D. ISOLA A/7 - 80143 NAPOLI (NA)
VIA CINTHIA SVINCOLO FUORIGROTTA - 80126 NAPOLI (NA)

has implemented and maintains a
Environmental Management System

for the following scope:

Management of motorway infrastructure and services and provision of related support activities through field monitoring, video surveillance, remote monitoring, maintenance of technological system and infrastructure, patrolling and travelers assistance, winter operation and toll collection. Management of development of toll road network and implementation of measures to guarantee the required level of service and traffic safety

which fulfills the requirements of the following standard:

ISO 14001:2015

Issued on: **2021 - 12 - 21**

Expires on: **2024 - 12 - 27**

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: IT - 118498



Alex Stoichitoiu
President of IQNET



Ing. Mario Romersl
President of CISQ

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA
PCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
NYCE-SIGE Mexico PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

CISQ/IMQ has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

TANGENZIALE DI NAPOLI SPA

VIA G. PORZIO 4 - C.D. ISOLA A/7 - 80143 NAPOLI (NA)
VIA CINTHIA SVINCOLO FUORIGROTTA - 80126 NAPOLI (NA)

has implemented and maintains a

Occupational Health and Safety Management System

for the following scope:

Management of motorway infrastructure and services and provision of related support activities through field monitoring, video surveillance, remote monitoring, maintenance of technological systems and infrastructure, patrolling and travelers assistance, winter operations and toll collection. Management of development of toll road network and implementation of measures to guarantee the required level of service and traffic safety

which fulfills the requirements of the following standard:

ISO 45001:2018

Issued on: 2020 - 02 - 10

Expires on: 2023 - 02 - 10

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: IT - 109589



Alex Stoichitoiu
President of IQNET



Ing. Mario Romers
President of CISQ

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
NYCE-SIGE Mexico PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



LE POLITICHE E LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Tangenziale di Napoli si è dotata di un Quality Report, strumento con il quale vengono monitorati gli Indicatori di Qualità offerti mettendoli in relazione con quelli relativi alla qualità percepita/attesa, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni.

Gli Indicatori di Qualità

Gli Indicatori di Qualità della prestazione, validi per tutte le Concessionarie e definiti in accordo con l'Ispezzione di Vigilanza sulle Concessioni Autostradali del MIT, sono i seguenti:

FATTORE BASE		UNITA' DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Tempo di preavviso delle comunicazioni tramite ordinanze relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (h) di preavviso nell'85% dei casi	24 ore
REGOLARITA' (*)	Stato della segnaletica orizzontale (retroreflessione)	(RL) Retroreflessione (mcd lx m-2)	100 RL
CONFORTEVOLEZZA	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
SERVIZI PER I 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
INFORMAZIONE AGLI UTENTI	Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail all'indirizzo: info@tangenzialedinapoli.it	Tempo di risposta (giorni) nell'85% dei casi	10 giorni lavorativi

Con riferimento all'anno 2021, gli standard sono stati raggiunti.

- (*) Il dato fa riferimento esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua del margine destro. Non sono considerate tratte in galleria, aree di servizio, pertinenze e aree di cantiere; il rispetto dello standard si verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratte minime di 20 Km, in coerenza con la Convenzione Unica

LA TUTELA DEL CLIENTE



RECLAMI E RIMBORSI

I reclami ed i suggerimenti: un'opportunità per migliorare

Tangenziale di Napoli attribuisce notevole valore ai reclami e ai suggerimenti ricevuti in quanto indicatori significativi per individuare eventuali criticità, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia dei Clienti insoddisfatti.

Chi desidera sottoporre un suggerimento, una segnalazione od un reclamo può inviarli alla Società utilizzando una delle seguenti modalità:

- Compilare l'apposito modulo (Modulo Ascolto Clienti), reperibile sul sito internet in versione editabile
- Spedire una e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@tangenzialedinapoli.it



tangenziale
di **napoli** spa

www.tangenzialedinapoli.it
info@tangenzialedinapoli.it

MODULO ASCOLTO CLIENTI

Miglioriamo la Tangenziale

I tuoi **reclami**
e i **suggerimenti**
per un servizio
migliore per tutti



tangenziale
di **napoli** spa

Rimborso in caso di errore

Nel caso in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, la Società, previa verifica della validità della documentazione prodotta ed effettuati gli opportuni accertamenti, provvede al rimborso della somma eccedente.

Per richiedere un rimborso è possibile:

- Compilare il modulo segnalazioni e reclami reperibile sul sito internet
- Spedire una e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@tangenzialedinapoli.it

Per la definizione delle pratiche di mancato/sollecito pagamento del pedaggio è possibile:

- Inviare una e-mail ad: info@autostrade.it
- E' attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00, un servizio di risposta telefonica al numero 055.421.04.52 – fax 055.420.25.05 per ogni informazione relativa alle pratiche di mancato/sollecito pagamento del pedaggio.

Procedura di conciliazione

Grazie all'accordo siglato con le Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Codacons, Federconsumatori, Adiconsum e U.di.Con, i Clienti di Tangenziale di Napoli, se insoddisfatti per la risposta ad un reclamo, possono risolvere, in via stragiudiziale in modo semplice, gratuito e rapido le seguenti controversie:

- danno causato da urto della sbarra della pista Telepass di accesso/uscita dei caselli autostradali contro il veicolo dell'utente per errore di funzionamento degli impianti;
- sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale ove sia accertata la responsabilità della Società competente;
- danno causato da caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali;
- danno da investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale a cura della Società competente rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento;
- errato calcolo del pedaggio;
- rapporto di mancato pagamento del pedaggio ove sia completata la fase di accertamento per il tramite di Essediesse S.p.A.

Sono escluse le richieste relative a lesioni o danni fisici.

Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario presentare domanda attraverso un apposito modulo disponibile presso:

- il sito www.autostrade.it
- tutti i Punto Blu di Autostrade per l'Italia
- le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori. È possibile inviare il modulo tramite le Associazioni aderenti i cui riferimenti sono indicati di seguito, o direttamente ad Autostrade per l'Italia attraverso:
 - raccomandata A/R inviata ad Autostrade per l'Italia- Ufficio di Conciliazione, Via Bergamini, 50, 00159 Roma
 - FAX al numero 06/43632180
 - e-mail all'indirizzo: conciliazione@autostrade.it

Svolgimento della procedura

La richiesta di conciliazione viene esaminata da una Commissione di Conciliazione, composta da un "conciliatore" della Società competente e da un "conciliatore" dell'Associazione dei Consumatori scelto dal Cliente. In caso di accordo tra le parti la conciliazione si conclude con la definizione del relativo rimborso. Il Cliente è libero di accettare o di rifiutare la soluzione proposta.

 ADOC tel: 06 86398975 www.adocnazionale.it info@adocnazionale.it	 ADICONSUM tel: 06 4417021 www.adiconsum.it comunicazioni@adiconsum.it
 ADUSBEF tel: 06 4818632-633 www.adusbef.it conciliazioni.autostrade@adusbef.it	 CODACONS tel: 06 3728667 www.codacons.it info@codacons.it
 FEDERCONSUMATORI tel: 06 42020755-59 www.federconsumatori.it federconsumatori@federconsumatori.it	 UDICON tel: 06 77250783 www.udicon.org info@udicon.org



I PUNTO BLU ONLINE

Nasce il Punto Blu Online

Per tutti i servizi di Autostrade per l'Italia è disponibile un nuovo spazio digitale: il Punto Blu Online, attivo 24h/7, facile da consultare e accessibile comodamente da casa.

Val su www.autostrade.it per:



Rapporti di mancato pagamento



Fatturazione pedaggi



Rimborso pedaggio



Viacard prepagate



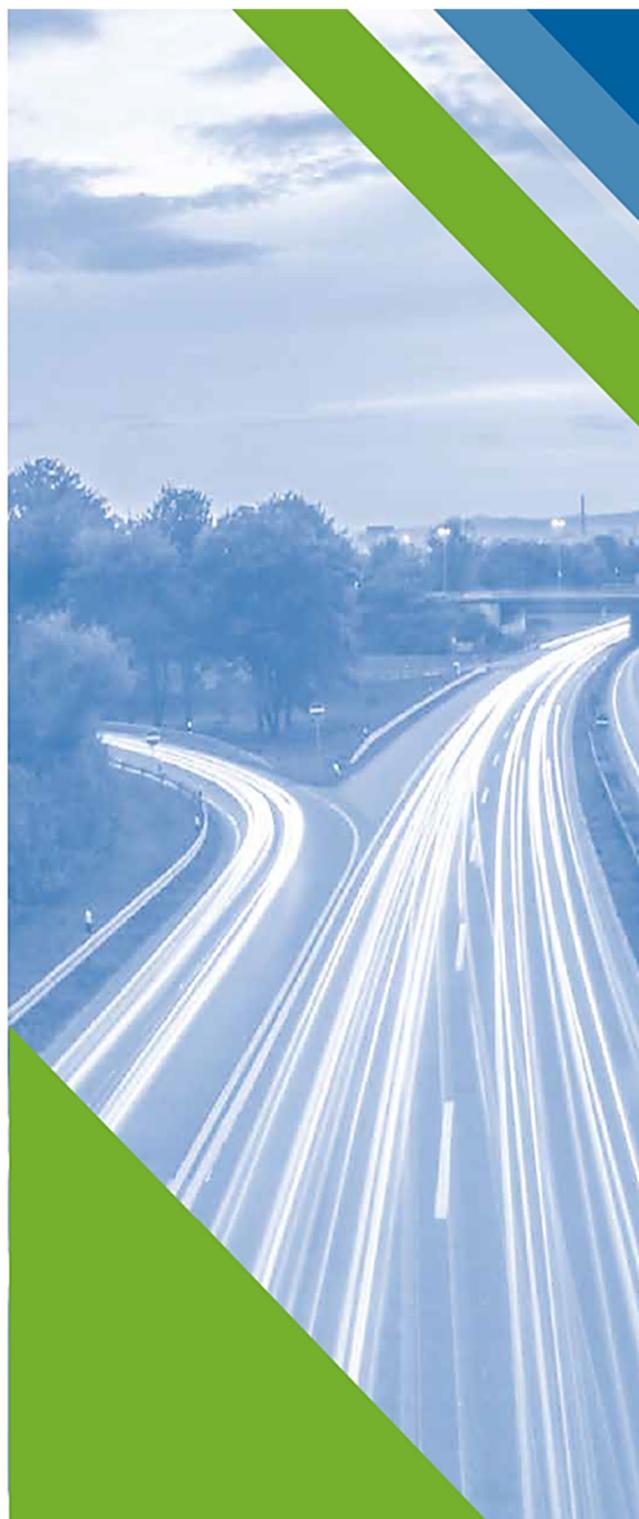
Elenco Punto Blu
sulla rete di Autostrade per l'Italia



Per informazioni e assistenza:
info@autostrade.it

Per servizi di telepedaggio
consulta www.telepass.com

Blu
Servizi Online



Servizi Online per:

RAPPORTI DI MANCATO PAGAMENTO

- Saldare i «Rapporti di mancato pagamento del pedaggio» ritirati al casello (entro 15gg dalla data di emissione senza costi aggiuntivi).
- Autocertificare il casello di entrata per mancanza di biglietto d'ingresso.
- Consultare tutti i canali disponibili per il pagamento del mancato pedaggio.

FATTURAZIONE PEDAGGI

- Utilizzare il nuovo servizio per richiedere ONLINE la fatturazione dei pedaggi effettuati con contanti e carte di credito e di debito, senza costi di spedizione e con tracciamento dello stato della richiesta.

RIMBORSO PEDAGGIO

Richiedere il rimborso per il pedaggio pagato in caso di errato:

- resto da cassa automatica;
- addebito su carta di credito o di debito;
- rilevamento della classe del veicolo.

Per richiedere un rimborso per ritardi dovuti a cantieri per lavori sulla rete di Autostrade per l'Italia vai su Freeto-x.it

VIACARD PREPAGATE

- Consultare i canali di vendita delle viacard prepagate.
- Richiedere il rimborso in caso di smagnetizzazione, smarrimento o tessera trattenuta al casello.
- Richiedere la fatturazione online allegando una fotografia della tessera viacard.

Punto Blu sulla rete di Autostrade per l'Italia

Punto Blu Nord Italia

Genova Sampierdarena
Bergamo
Novate Milanese
Bologna Casalecchio
Rimini Sud
Treviso

Punto Blu Centro Italia

Prato Est
Firenze Nord
Roma Città
Roma Nord
Roma Sud

Punto Blu Sud Italia

Salerno
Napoli Casoria
Pescara Ovest
Bari Sud

Per orari e indirizzi vai su www.autostrade.it

BUON VIAGGIO

Informazioni di viabilità
t. 803.111
(servizio gratuito) RTL
FM 102.5 Isoradio FM
103.3

Telepass e Viacard Casella
postale 2310 Firenze
Succursale 39 50123
Firenze
f. 055 42.02.373

Per chi è già Cliente _____
t. 840-043.043
(scatto unico alla risposta)

Per chi vuole informazioni
www.telepass.com
www.dkv-euroservice.com

Mancato pagamento del pedaggio t. 055
42.10.452
f. 055 42.02.505

Per informazioni scrivi a:
info@autostrade.it

Per reclami, suggerimenti, segnalazioni scrivi
a: info@tangenzialedinapoli.it

Per pratiche di mancato/sollecito pagamento
del pedaggio scrivi a: info@autostrade.it

Numeri utili in caso di emergenza
Polizia Stradale 113
Vigili del fuoco 115
Soccorso sanitario 118

Soccorso meccanico

- ACI Global Servizi S.p.A. - tel. 803.116
- AXA Inter Partner Assistance s.a. - tel.
800.11.19.11
- CAS Car Service - tel. 800.00.26.16
- ESA Euro Service Assistance s.r.l. - tel.
803.803
- IMA Servizi s.c.a.r.l. - tel. 800.61.36.13
- VAI Europ Assistance S.p.A. - tel. 803.803 -
800.43.24.32

GUIDATE CON PRUDENZA