



“Il nostro impegno quotidiano, al servizio dei clienti...”

Atlantia

Comunicazione Carta dei servizi Tariffe Area stampa Contatti e Customer Care

autostreda per l'Italia

chi siamo pagamenti servizi sicurezza ordinanze gare e appalti viabilità

Avviso ai viaggiatori

Viabilità News

- 11 Viadotto Capodichino Rimosso il divieto di circolazione dei mezzi con massa superiore alle 3,5 tonnellate
- 11 DIVIETO DI TRANSITO TRATTO "VOMERO CAMALDOLI"
- 23 SMONTAGGIO BARRIERE ANTIRUMORE - CHIUSURE IN ORARIO NOTTURNO

Carta dei Servizi 2020

INDICE

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	PAGINA
Indice	2
Lettera di presentazione dell'Amministratore Delegato	3
Rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate	4
La Tangenziale di Napoli ed il suo tracciato	5 - 6
Chi siamo	7 - 8
Piano di potenziamento dell'Infrastruttura	9 - 11
Gli interventi previsti nella Convenzione Unica	12
I principi fondamentali	13
Il pedaggio	14 - 20
Il servizio Telepass	21 - 25
Punto Blu	26 - 27
Informazioni di Viabilità	28 - 31
Pannelli a Messaggio Variabile	32 - 34
Sicurezza	35 - 37
Tutor: controllo della velocità media	38 - 39
Gestione della Viabilità	40 - 42
Aree di Servizio	43
Tangenziale di Napoli e l'Ambiente	44 - 45
SEZIONE II: LA QUALITA'	
Le politiche e la gestione della Qualità	46
Indagini Customer Satisfaction	47
SEZIONE III: LA TUTELA DEL CLIENTE	
Reclami e rimborsi	48 - 49
Numeri utili	50

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.
Responsabile Ufficio Qualità: Avv. Antonio Castaldo
Segr. Amm.re Delegato: Sig. Salvatore Argento
E-mail: info@tangenzialedinapoli.it

AGGIORNAMENTO AL 31.03.2020

Gentili Clienti

Con la nostra Carta dei Servizi vogliamo realizzare uno strumento utile per consentirvi di conoscere il nostro impegno ed i servizi disponibili, per un viaggio sempre più confortevole e sicuro lungo la Tangenziale di Napoli.

E' un modo per trasmettere la passione che abbiamo, uomini e donne della Tangenziale, per dare a Napoli e Pozzuoli una infrastruttura autostradale che possa essere un fiore all'occhiello nel sistema di mobilità, ogni giorno dell'anno.

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

A tal proposito, si evidenzia il notevole impegno nel miglioramento della tangenziale attraverso investimenti volti, ad esempio, all'ampliamento dei caselli di Zona Ospedaliera e di Capodimonte, all'adeguamento sismico dei viadotti, al completamento dell'installazione delle barriere di sicurezza ed antirumore, all'adeguamento dei sistemi sicurezza delle gallerie, all'interno delle quali sono già presenti sistemi di ventilazione e di rilevamento incendi.

Informazioni utili sui sistemi di pagamento, sull'assistenza, sulla qualità e sulla tutela del cliente completano un documento, che vuole essere quindi uno strumento utile per chi viaggia sulla nostra rete.

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

Sezione I: Presentazione della Società

RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE



Autostrade per l'Italia S.p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1
Società controllate da Autostrade per l'Italia (150 chilometri)

Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco S.p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1

Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.
Località Les Iles Saint Pierre
(11010) Aosta
Tel. 0165 922117

Società Autostrada Tirrenica p.A.
Via A. Bergamini 50
(00159) Roma
Tel. 06 4363.1

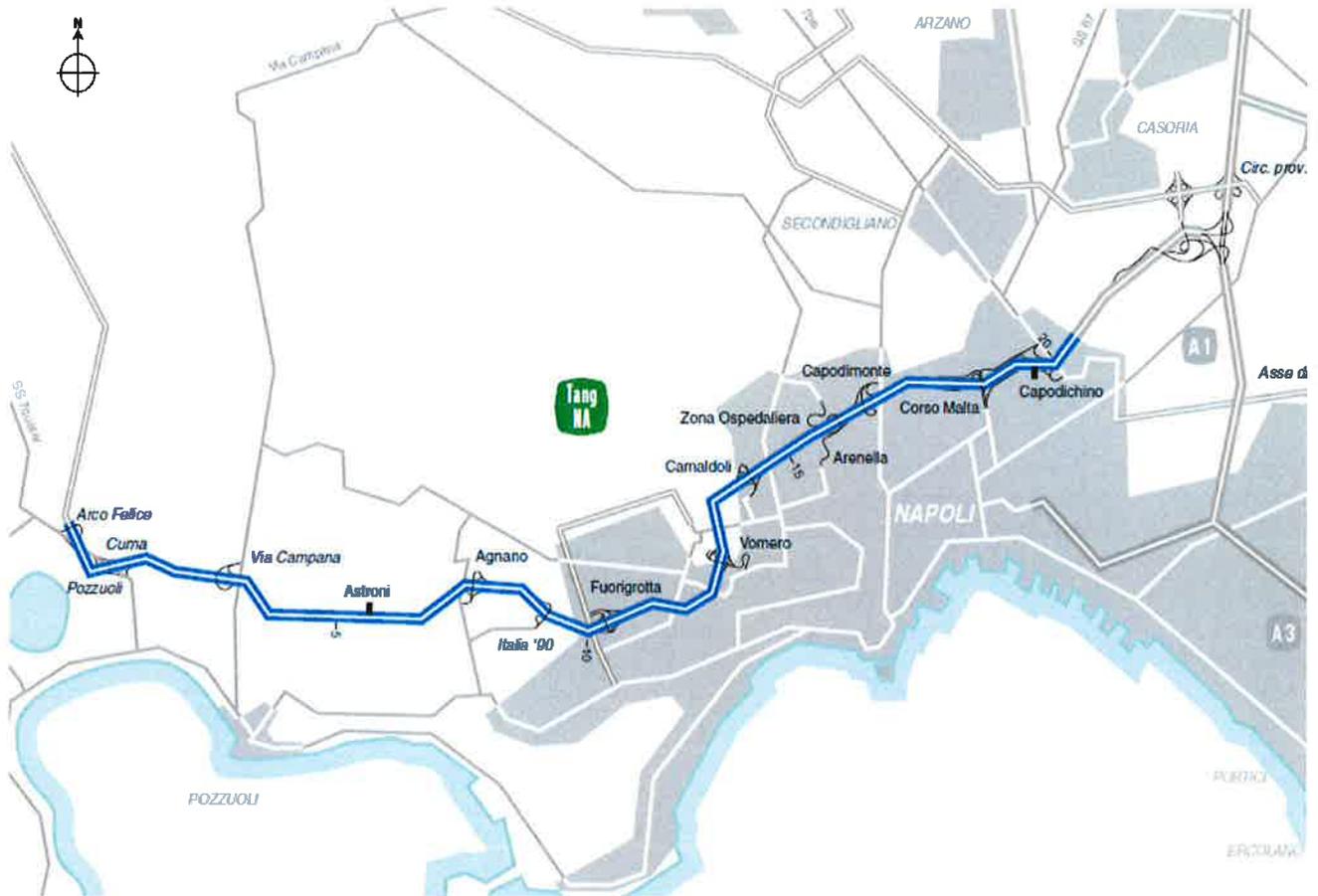
Tangenziale di Napoli S.p.A.
Via G. Porzio 4
Centro Direzionale A/7-(80143) Napoli
Tel. 081 72.54.111

Autostrade Meridionali S.p.A.¹⁾
Via G. Porzio 4
Centro Direzionale A/7-(80143) Napoli
Tel. 081 75.08.111

ANAS e altre Concessionarie

1 In gestione provvisoria.

La Tangenziale di Napoli

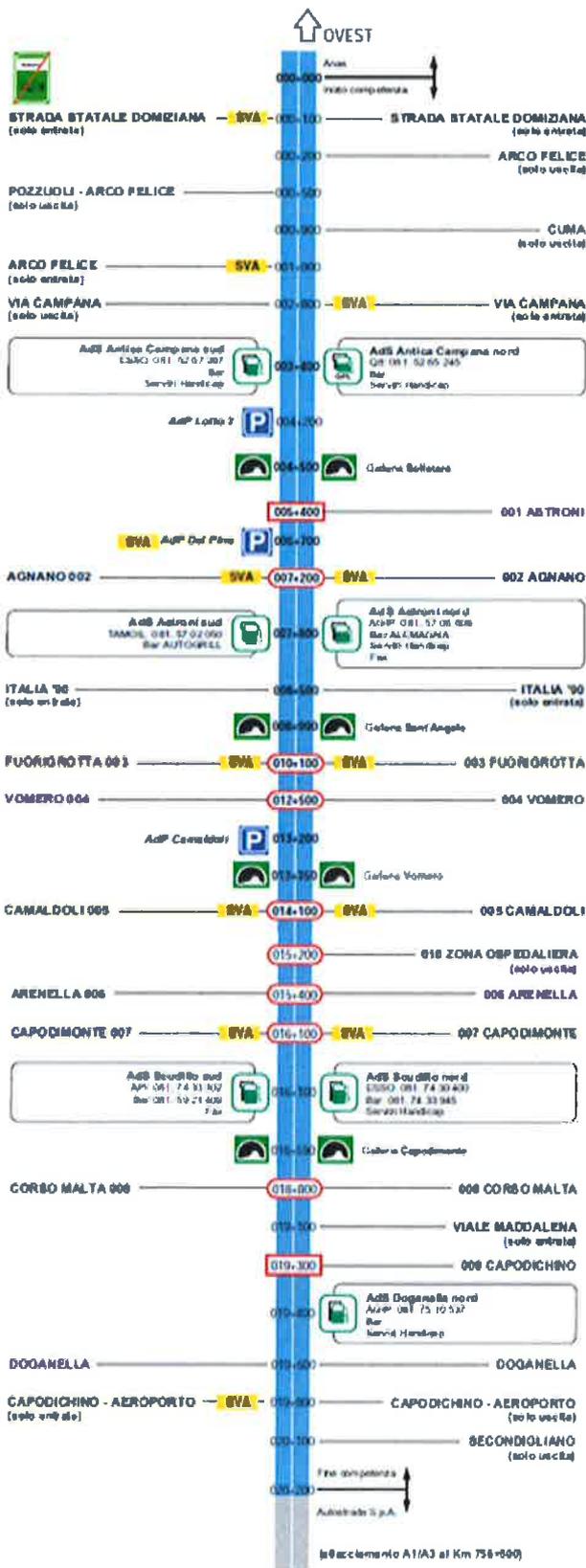


I NUMERI DI TANGENZIALE DI NAPOLI

Km di tratta	20,200
Km di svincoli	22,000
Svincoli	14
Aree di Servizio*	7
Piazzole di sosta	25
Punto Blu	2
Dipendenti	322
Transiti medi giornalieri	232.222

• AdS Agnano Est/Antica Campana Ovest sono aperte solo OIL

IL TRACCIATO



LEGENDA DEI SIMBOLI



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.

La Tangenziale è stata costruita su un suolo difficile, quello di Napoli, e di in un territorio altrettanto difficile, 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 comfort a qualsiasi automezzo in transito, e a qualsiasi cliente, la Tangenziale di Napoli è riuscita a migliorare, ad accrescere via via le proprie dotazioni tecnologiche, a fluidificare il traffico anche nelle ore di maggiore afflusso, a mantenere e a rafforzare l'infrastruttura, fatta in prevalenza di viadotti e gallerie, e a ricavare - negli angusti spazi che la città le ha concesso - più ampie stazioni e nuove rampe di accesso e di uscita.

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

Quasi ogni città d'Italia ha una sua arteria cittadina a pedaggio: con nomi diversi Genova, Torino, Milano, Firenze, ma la complessità costruttiva e manutentiva della Tangenziale di Napoli ha pochi riscontri negli altri casi citati.



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 gli svincoli 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 gli svincoli 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.

Dotata di una Concessione che scadrà nel 2037, la Società ha sottoscritto il 28 luglio 2009 con il MIT una Convenzione Unica e resa efficace con legge 191/2009¹ in data 24/11/2010, e che prevede nuove opere e adeguamenti alle più recenti normative di sicurezza.



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 20 km della propria infrastruttura autostradale. Il completamento del piano è previsto entro il 2018 per gli interventi inseriti 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 dei Trasporti
- 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 dei Trasporti MIT
- 7ª FASE - VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE (V.I.A) a cura dei Ministeri dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare e per i Beni e le Attività Culturali
- 8ª FASE - CONFERENZA DEI SERVIZI (C.d.S.) a cura del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- 9ª FASE - INTEGRAZIONE PROGETTO DEFINITIVO a cura di Tangenziale di Napoli.
- 10ª FASE - APPROVAZIONE DEL PROGETTO DEFINITIVO a cura di Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti MIT
- 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 dei Trasporti MIT
- 14ª FASE - AFFIDAMENTO DEI LAVORI
- 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

Lo stato di avanzamento dei lavori

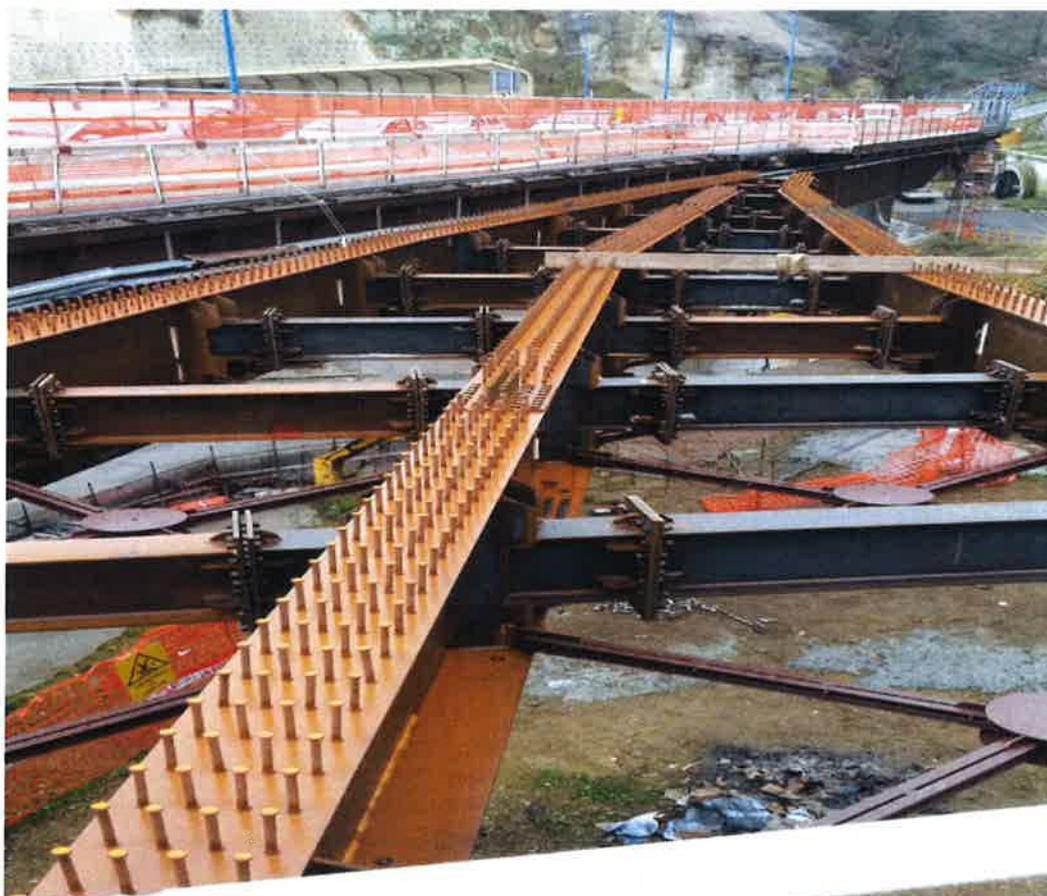
Gli interventi di Tangenziale di Napoli S.p.A.

Al 31 dicembre 2019, lo stato di avanzamento è il seguente:

- Ultimata nuova stazione Zona Ospedaliera.
- Nuova stazione Capodimonte – completamento. In attesa approvazione.
- Adeguamento sismico viadotto Arena S. Antonio – completamento. In attesa approvazione.
- Ultimato adeguamento sismico viadotto Capodichino.
- Ultimato adeguamento impianti di illuminazione e ventilazione alle gallerie Vomero, S. Angelo, e Solfatarà
- Ultimato adeguamento sistema smaltimento acque dal Km 0+000 al Km 4+500.
- Sono in corso di approvazione i progetti di completamento degli adeguamenti impiantistici delle gallerie.

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 oltre 22 milioni di euro per futuri interventi di installazione di barriere acustiche allo scopo di mitigare l'impatto ambientale dell'infrastruttura sul territorio.

Barriere fonoassorbenti: lavori eseguiti al 31/12/2019

Zona	Comune	Direzione	da km	a km	Totale ml
Arco Felice	Pozzuoli	Ovest	0+480	0+140	340
Arco Felice	Pozzuoli	Est	0+000	0+170	170
Arco Felice	Pozzuoli	Est	1+410	1+615	205
Uscita galleria Solfatara/imbocco galleria Monte S. Angelo.	Napoli/ Pozzuoli	Est/Ovest	5+180	8+680	1.636
Svincoli Fuorigrotta	Napoli	Svincoli	9+916	10+100	140
Svincoli Fuorigrotta	Napoli	Svincoli	10+098	10+220	128
Cassiodoro/Miano Agn.	Napoli	Est	10+496	10+948	442,44
Cassiodoro/Miano Agn.	Napoli	Ovest	10+488	10+998	509,76
Semiviadotto del lupo	Napoli	Est	11+262	11+685	462
Semiviadotto del lupo	Napoli	Ovest	11+359	11+697	330,53
Semiviadotto del lupo	Napoli	Spartitraffico	11+268	11+696	425,5
Parva Domus/San Domenico	Napoli	Est	11+800	12+360	558,67
Parva Domus/San Domenico	Napoli	Ovest	11+792	12+346	554,2
Parva Domus/San Domenico	Napoli	Spartitraffico	11+791	11+995	202
Svincoli Camaldoli	Napoli	Est	13+485	13+655	172
Svincoli Camaldoli	Napoli	Est	13+856	14+054	212
Corso Malta	Napoli	Svincoli			2.869,31
Arco Felice/imbocco galleria Solfatara	Pozzuoli	Est/Ovest	0+000	4+500	1.677
Viadotto Capodichino	Napoli	Est/Ovest	18+574	19+924	1.540
Totale ml barriere					12.574



GLI INTERVENTI PREVISTI NELLA CONVENZIONE UNICA

Tangenziale di Napoli, secondo quanto previsto dalla nuova Convenzione Unica sottoscritta con il Concedente MIT nel 2009 si è impegnata a sviluppare interventi di potenziamento della propria infrastruttura autostradale per un investimento totale di 105 milioni di euro.

I suddetti interventi sono stati individuati in Convenzione sulla base delle previsioni di traffico e dell'esigenza di garantire un adeguato livello di servizio.



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.

IL PEDAGGIO

Che cos'è la tariffa

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

Come si calcola il pedaggio

Sulla Tangenziale di Napoli il pedaggio si paga in 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). All'importo così ottenuto 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 nella Convenzione con lo Stato, la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio.

La formula di adeguamento delle tariffe, inserita nel contratto di Convenzione, 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 2010 al 2019:



CLASSE 2



2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0.80	0.85	0.90	0.90	0.95	0.95	0.95	0.95	1.00	1.00



COME PAGARE IL PEDAGGIO

La segnaletica ha l'obiettivo di agevolare le operazioni di pagamento, permettendo ai Clienti di distinguere ed individuare in maniera chiara ed immediata le [diverse tipologie di pagamento](#) associate ad ogni porta. Il layout prevede 5 tipologie di cartelli (posizionati sopra la pensilina) corrispondenti alle diverse possibilità di pagamento.



Lo sfondo giallo indica in maniera univoca l'esazione dinamica tramite **Telepass**. In aggiunta alla scritta-logo TELEPASS, il cartello presenta la scritta "riservata clienti" per segnalare ulteriormente che si tratta di porte dedicate ai soli possessori di apparato Telepass.



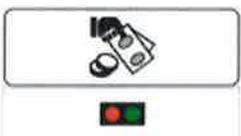
Il colore blu indica in maniera univoca il pagamento esclusivamente tramite carte: **Viacard, Carte di Credito e Bancomat**.

Oltre al logo Viacard sono presenti 2 generiche tessere ad indicare la molteplicità di carte accettate (il dettaglio delle Carte accettate, illustrato di seguito, è presente sul cartello posto in basso all'inizio dell' isola che delimita la porta).

Il pagamento con Carte e Bancomat viene facilitato dal fatto che non è necessario digitare il Pin e non è prevista alcuna commissione.

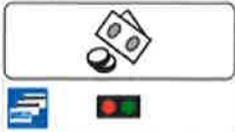


Rispetto al cartello precedente, l'aggiunta della "T" di Telepass su sfondo giallo indica al cliente Telepass la possibilità di utilizzare anche questa porta, ma lo avverte che non si tratta di una porta dedicata. Lo sfondo blu, infatti, vuole indicare che si tratta di porte destinate al pagamento tramite carte: **Viacard, Carte di Credito e Bancomat**.



In questo caso lo sfondo del cartello è bianco, ad indicare che si tratta di porte destinate esclusivamente al pagamento tramite **contanti**.

Il cartello presenta il simbolo dei contanti con l'aggiunta del simbolo di una mano, ad indicare la presenza dell'**operatore**.



Anche in questo caso il colore bianco indica il pagamento tramite **contanti**. Nelle porte contrassegnate da questa tipologia di cartello il pagamento avviene in **cassa automatica self-service** (abilitata all'erogazione del resto).

Il cartello presenta, oltre al simbolo dei contanti, anche il logo delle carte su sfondo blu, ad indicare la possibilità di pagamento con **Viacard, Carte di Credito e Bancomat**. Il posizionamento del logo delle carte sulla fascia inferiore del cartello vuole indicare che non si tratta di una porta dedicata a questa modalità di pagamento.

Gli stessi colori, loghi e simboli, definiti per la segnaletica di stazione sono presenti anche sui cartelli di indicazione e canalizzazione posti sui [portali in avvicinamento](#) alle stazioni, con l'obiettivo di anticipare il messaggio e accompagnare il Cliente nell'individuazione della porta in funzione della modalità di pagamento prescelta.

Cos'è un mancato pagamento del pedaggio

Quando il pedaggio non viene corrisposto, interamente o in parte, viene emesso uno scontrino che attesta il mancato pagamento, sia nelle piste con operatore che in quelle automatiche. Su ogni scontrino (Rapporto di Mancato Pagamento) vengono riportati i dati del veicolo (classe e targa), i dati di transito (data, ora, casello di uscita) e l'importo da pagare.

I termini per pagare un mancato pagamento del pedaggio

Il mancato pagamento può essere pagato senza aggravio di spese entro 15gg dalla data di emissione. Trascorso tale periodo l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (Art. 176/11 bis C.d.S.). Il mancato versamento di quanto dovuto comporterà il recupero forzoso del credito con il conseguente aggravio delle spese a carico del debitore (art. 373 Regolamento al Codice della Strada). In tal caso inoltre i relativi atti saranno trasmessi alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, commi 11°, 11° bis e 21°, del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 85,00 ad € 338,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore).

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

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

Carte di credito e carte prepagate accettate

Il nostro servizio di pagamento on line è offerto in collaborazione con CartaSi e consente l'utilizzo delle seguenti carte di credito e carte prepagate (L'accettazione è comunque subordinata all'emittente della carta stessa):



La sicurezza della transazione è garantita dall'adesione ai programmi Verified by VISA e Mastercard Secure Code.

Non verrà addebitato alcun costo per la transazione online.

Punti Sisal Pay

È possibile effettuare il pagamento presso gli oltre 40,000 punti SisalPay (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale, presentando lo scontrino [ritirato al casello](#) o la lettera di sollecito [ricevuta per posta](#) con il codice a barre Sisalpay, trascorse 24 ore dal transito.

Il pagamento può essere eseguito per le seguenti società:

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

Il servizio prevede una commissione a favore di SisalPay di 2,00 €.

Bonifico bancario

È possibile effettuare il pagamento con bonifico bancario presso:

Banca Intesa Sanpaolo intestato a AUTOSTRADE PER L'ITALIA S.P.A.

IBAN: IT39 E030 6902 8871 0000 0002 973

CAUSALE: TARGA DEL VEICOLO E NUMERO MANCATO PAGAMENTO

Qualora non fosse specificato il numero di targa del veicolo e il numero di mancato pagamento non sarà possibile procedere alla corretta attribuzione del pagamento.



Mezzi di pagamento

È possibile pagare il pedaggio di Tangenziale di Napoli in contanti o attraverso i sistemi automatici.

[Naviga il sito Telepass](#)

Pagamento tramite Viacard, Carte di Credito, Bancomat carte prepagate e carte Maestro

Nelle porte con segnaletica contrassegnata dalla presenza delle 3 tessere (Viacard più altre 2 generiche) su sfondo blu è possibile pagare il pedaggio con:

Viacard (a scalare e di conto corrente).

Bancomat aderenti al circuito **Fast Pay** senza digitazione del codice PIN e *senza maggiorazioni di spesa*

Carte di Credito (di seguito l'elenco delle carte accettate) *senza maggiorazioni di spesa*



Bancomat



American Express



Diners



Carta Aura



Postamat



Visa



Eurocard/Mastercard

Carte prepagate del circuito Visa/Mastercard

Carte di debito straniere MAESTRO



A partire dal 1° agosto 2009 i turisti in transito possono pagare il pedaggio utilizzando le carte di debito Maestro.

Grazie alla partnership con BankAmericard, il nuovo servizio faciliterà il transito dei molti turisti provenienti da Regno Unito, Francia, Olanda, Belgio, Spagna, Croazia, Slovenia, Polonia, Svizzera, Germania e Austria.

Telepass ricaricabile

Il Telepass Ricaricabile consente di pagare il pedaggio in autostrada senza soste al casello, transitando nelle porte dedicate.

Il Telepass Ricaricabile non prevede canone e non richiede conto corrente. Il pagamento avviene, infatti, in modo semplice e automatico scalando l'importo del pedaggio del credito.

Le principali caratteristiche del Telepass Ricaricabile sono:

- non prevede canone;
- non richiede conto corrente;
- deve essere ricaricato ;
- sul display è possibile vedere l'importo del credito e del pedaggio;
- si applica al parabrezza;
- si può usare su uno o due veicoli al massimo.

Il Telepass Ricaricabile può essere utilizzato esclusivamente su veicoli a due assi (classi A e B di pedaggio) ed è attivo in Campania e in Sicilia:

Campania: sulla Tangenziale di Napoli, sulla Napoli - Pompei - Salerno (A3) e nelle stazioni autostradali di Caserta Sud (A1) e di Pomigliano d'Arco (A16)

È possibile acquistare un Telepass Ricaricabile a € 49,90 (IVA Inclusa) presso i seguenti Punto Blu della Campania:

- A1 –Roma - Napoli
- Punto Blu Caserta Sud
- Punto Blu Casoria
- Società Autostrade Meridionali
- Centro Direz. (Napoli)
- Punto Blu Salerno città
- Punto Blu Barra
- Tangenziale di Napoli
- Punto Blu Fuorigrotta
- Punto Blu Astroni

Viacard a scalare

È una carta magnetica prepagata, disponibile nei tagli da 25, 50 e 75 Euro, utilizzabile per il pagamento del pedaggio in tutte le piste automatiche ed in quelle con Operatore della rete autostradale italiana.

La tessera Viacard a scalare è destinata a tutte le persone fisiche e giuridiche ed è utilizzabile su tutti i veicoli sia ad uso privato che commerciale.

La tessera Viacard a scalare in € può essere utilizzata in tutta la rete autostradale italiana a prescindere dall'eventuale data di scadenza indicata.

Dove richiederla

La tessera Viacard a scalare può essere acquistata:

- nei Punto Blu della rete autostradale
- nei caselli di Autostrade per l'Italia con operatore
- negli Autogrill

- negli Uffici ACI
- in alcune Banche

Come usarla

La Viacard a scalare può essere usata in tutti i caselli della rete autostradale italiana sia nelle porte automatiche Viacard, seguendo le istruzioni vocali, sia nelle porte presidiate dagli operatori, consegnando la tessera insieme al biglietto di entrata, laddove previsto.

L'importo del transito viene automaticamente detratto dal valore della tessera fino al raggiungimento dell'importo complessivo della stessa.

Qualora l'importo del pedaggio sia superiore al credito residuo della tessera, bisogna utilizzare un'ulteriore tessera Viacard a scalare o, nelle porte presidiate da operatore, integrare la differenza in contanti.

Nel caso di problemi di funzionamento della tessera Viacard in pista automatica è necessario rivolgersi all'operatore, premendo il pulsante per la richiesta di intervento e seguendo le istruzioni, senza scendere per nessun motivo dal veicolo.

In caso di furto e/o smarrimento della tessera Viacard a scalare d'importo, è possibile richiedere l'emissione di una tessera sostitutiva, di importo pari al credito residuo risultante ad Autostrade per l'Italia al momento della ricezione della comunicazione di furto o smarrimento. La sostituzione avverrà però solo alla presentazione della denuncia o della dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio e della copia della fattura comprovante l'acquisto della tessera stessa. La richiesta di emissione di una tessera sostitutiva può essere presentata al Punto Blu oppure con lettera - completa dei documenti citati - inviata ad:

Autostrade per l'Italia - Customer Care
Casella Postale 2310 - Firenze succursale 39
50123 Firenze

Rimagnetizzazione

Nel caso in cui la tessera Viacard dovesse risultare deteriorata e/o smagnetizzata è possibile farla verificare e rimagnetizzare in un Punto Blu. Nel caso in cui la rimagnetizzazione al Punto Blu non andasse a buon fine, la tessera deve essere consegnata al Punto Blu e da questi inviata agli Uffici di Firenze. Una volta rimagnetizzata la tessera verrà restituita al Cliente con spedizione postale.

Fatturazione

Se la tessera viene acquistata nei Punto Blu si può chiedere ed ottenere la fattura direttamente al momento dell'acquisto della tessera presso lo stesso esercizio i Punto Blu. (fattura di cortesia).

Per chiedere fattura delle tessere acquistate in altri punti di distribuzione è necessario:

- compilare la busta in cui viene venduta la tessera Viacard con i dati richiesti ed il timbro del rivenditore presso il quale è avvenuto l'acquisto.
- consegnare la busta debitamente compilata ad un Punto Blu o spedirla a:
Autostrade per l'Italia - Ufficio Fatturazione
Casella Postale 2310 - Firenze succursale 39
50123 Firenze

La Tessera Viacard può essere anche abbinata al C/C bancario. Le condizioni di utilizzo sono le medesime, salvo l'addebito direttamente sul costo dei transiti effettuati. Per maggiori informazioni può consultare il sito: www.autostrade.it

IL SERVIZIO TELEPASS

Telepass S.p.A. è il leader internazionale nei sistemi di pagamento automatizzato dei pedaggi autostradali con oltre 10 milioni di titoli attivi.

Un nuovo modo di muoversi intelligente, semplice e veloce

Il Telepass è il sistema che permette di pagare il pedaggio senza soste al casello, transitando nelle porte dedicate, con addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale, o su carta di credito. Il Telepass è attivo fin dalla consegna e ogni apparato può essere utilizzato su due veicoli (autovetture e moto) di cui devono essere comunicati, preventivamente, i numeri di targa. Il Telepass viene fornito in locazione e per ogni eventuale problema è possibile fruire di assistenza gratuita presso qualsiasi Punto Blu. Non viene applicato alcun onere aggiuntivo sul pedaggio, oltre il canone indicato.

Tanti motivi in più per scegliere Telepass

Essere clienti Telepass consente di usufruire di servizi di mobilità anche fuori dall'autostrada. Possono essere pagati in modo semplice e veloce senza alcun costo aggiuntivo l'Area C di Milano (1*), le soste sulle strisce blu con l'App. Telepass Pay (2*), i parcheggi convenzionati in aeroporti (3*), fiere, stazioni e centro città. Gli importi degli accessi e delle soste verranno addebitati direttamente sul conto Telepass, senza alcuna maggiorazione e in via posticipata.

Il Telepass è disponibile per persone fisiche, per liberi professionisti, o aziende e per mezzi pesanti superiori alle 3.5 tonnellate.

Telepass Family

Per le persone fisiche che utilizzano auto o moto ad uso privato.

Si può aderire al servizio Telepass Family o anche Telepass Self Service presso:

- tutti i Punto Blu e i Telepass Point in autostrada, in città o in Area di Servizio, ritirando subito il Telepass, con una carta di credito o un bancomat convenzionati;
- il sito telepass.com, con un processo d'acquisto completamente e con la consegna del dispositivo presso il proprio domicilio.
- uno dei 30.000 sportelli bancari, ritirando contestualmente il Telepass presso l'agenzia, se abilitata, presso cui si ha un conto corrente, oppure successivamente in un Punto Blu o Telepass Point;
- gli oltre 14.000 uffici postali, per i titolari di conto BancoPosta con accredito di stipendio o pensione, ritirando il Telepass direttamente allo sportello o richiedendone la spedizione al proprio domicilio (costo di spedizione: 5,73 € iva inclusa);

Costi: il canone, addebitato in fattura trimestrale è di € 3,78 (4*) iva inclusa pari ad un costo mensile di € 1,26 iva inclusa. La fattura con il relativo elenco dei movimenti è gratuita in formato elettronico nell'area riservata del sito telepass.it, ma si può comunque ricevere in copia cartacea ad un costo di € 0,56 iva inclusa per ciascuna fattura. Inoltre, in esclusiva per i clienti Telepass Family, è disponibile il Telepass Twin che permette di avere, sullo stesso contratto, un secondo Telepass abbinato alla tessera Premium, al prezzo dedicato di € 2,10 al mese iva inclusa.

Telepass con Viacard di conto corrente

È rivolto ai liberi professionisti e aziende con una piccola flotta di veicoli (fino a 10) e può essere utilizzato su qualsiasi veicolo. Per richiederlo occorre essere titolari di una tessera Viacard di conto corrente. Si aderisce al servizio presso la propria banca, sottoscrivendo il contratto previsto per le tessere Viacard e recandosi poi in un Punto Blu per formalizzare il contratto e ritirare il dispositivo. E' possibile richiedere un dispositivo Telepass per ciascuna tessera Viacard di conto corrente attiva. I clienti registrati all'area riservata di telepass.it possono richiedere online la spedizione dei dispositivi.

Costi: la quota associativa annuale relativa al conto Viacard è di € 15,49 e prevede il rilascio di una tessera (ogni carta aggiuntiva ha un costo di € 3,10 annui). Il canone mensile di ciascun Telepass è di € 1,26 iva inclusa.

La fatturazione mensile dei pedaggi comprende l'elenco viaggi, è gratuita in formato elettronico, ma si può comunque ricevere in copia cartacea ad un costo di €0,56 per ciascuna fattura.

Nel caso di flotte aziendali, è possibile scegliere Telepass Fleet, la soluzione che integra il sistema di pagamento telepass con un software gestionale che consente di differenziare consumi e fatturazione dell'azienda e del driver e che permette di usufruire di agevolazioni dedicate.

Telepass in Europa

Telepass mette a disposizione per la clientela dell'autotrasporto internazionale (con mezzi superiori a 35 q.), dispositivi interoperabili contenenti diverse tecnologie (radiofrequenza e satellitare) per permettere il pagamento del pedaggio in 9 paesi europei (Italia, Francia, Belgio, Spagna, Portogallo, Polonia, Austria, Ungheria e Germania), attraverso un unico dispositivo. Sono circa 53.000 Km di rete a pedaggio serviti e 116 concessionarie gestite.

Opzione Premium

L'Opzione Premium è una tessera da abbinare al Telepass che offre un pacchetto esclusivo di servizi e agevolazioni.

I vantaggi per i clienti Premium sono tanti: usufruiscono del soccorso meccanico gratuito su strade e autostrade italiane valido per le due auto le cui targhe risultano essere associate all'apparato tlp; possono risparmiare sul pedaggio ad ogni rifornimento di carburante e ad ogni acquisto di pneumatici, hanno sconti in bar e ristoranti delle Aree di Servizio, tariffe esclusive per parcheggiare in aeroporto e viaggiare per mare, sconti sullo shopping e vantaggi sull'acquisto di polizze assicurative auto. Chi è già cliente Telepass può richiedere la tessera Premium tramite il sito telepass.it, oppure il n. verde 800.043.043, presso i Punto Blu e Telepass Point. Chi non è ancora cliente può aderire al servizio Telepass e contestualmente richiedere la tessera.

Costi: il canone della tessera Premium è di € 1,50 in più al mese iva inclusa. Per il mondo dell'autotrasporto è invece disponibile la tessera Premium Truck, che offre un pacchetto di servizi e agevolazioni studiati appositamente per i veicoli superiori ai 35q, tra cui il soccorso meccanico gratuito su strade e autostrade europee al costo di € 7,00 al mese iva esclusa. Si può richiedere la tessera Premium Truck direttamente al proprio Consorzio o presso i Punto Blu e Telepass Point.

1* Per usufruire del servizio "Area C" è necessario abilitare preventivamente le targhe associate al contratto Telepass, in un Punto Blu o nell'area riservata di telepass.it.

2* Per informazioni e aggiornamenti sulle città in cui è presente il servizio Telepass Pyng consultare la sezione dedicata sul sito telepass.it

3* Per informazioni e aggiornamenti sui parcheggi convenzionati con Telepass consultare la sezione dedicata sul sito telepass.it

4* Nel caso venga superato il limite di spesa trimestrale di € 258,23 (€ 86,00 al mese per chi sceglie l'addebito su conto corrente BancoPosta), la fatturazione diventa mensile con l'addebito di una quota associativa di € 3,72 fino al rientro nei limiti di spesa prefissati.

SERVIZI DI MOBILITA' OFFERTI DA TELEPASS



Parcheggi

Telepass può essere usato per pagare i parcheggi convenzionati di molte città italiane (tra cui Napoli), di aeroporti, stazioni e fiere. Basta essere cliente Telepass, posizionare il proprio Telepass all'interno del veicolo e accedere alle piste di ingresso e di uscita riservate, come in autostrada. Non serve ritirare e conservare il biglietto del parcheggio, né recarsi alle casse evitando le file. La fatturazione e l'elenco delle soste sono consultabili nell'area riservata del sito telepass.it



Telepass Pay

Telepass Pay è un servizio che consente di gestire e pagare le soste sulle strisce blu comodamente con una app. Dedicato ai soli clienti registrati nell'area riservata di telepass.it consente, senza costi aggiuntivi, di pagare soltanto i minuti effettivi di sosta e con addebito diretto sul conto Telepass, in via posticipata, senza carte di credito, ricariche o pagamenti anticipati. L'elenco delle città aderenti al servizio pay è consultabile dal sito www.telepass.com



Traghetti

Il servizio, gratuito, consente di acquistare e ritirare il biglietto per il traghettamento dello Stretto di Messina senza scendere dal veicolo né passare per la biglietteria: è sufficiente essere cliente Telepass, avere il dispositivo Telepass a bordo e utilizzare la pista Telepass dedicata. L'importo del biglietto viene addebitato in via posticipata sul conto Telepass. Nell'area riservata del sito telepass.it sono consultabili le fatture e l'elenco dei singoli imbarchi

Per scoprire tutti gli ulteriori vantaggi offerti all'utenza, è possibile consultare il sito www.telepass.com

Telepass Pay

Per venire incontro alle nuove esigenze di mobilità, Telepass presenta Telepass Pay, un circuito di pagamento che integra tutti i servizi legati ai bisogni non solo dei possessori di auto, ma di chiunque si muova.

A partire da luglio 2018, aderendo all'offerta di Telepass Pay i già clienti Telepass potranno pagare il carburante in 160 aree di servizio della rete autostradale con il proprio dispositivo Telepass. Ma non è tutto. Si aggiunge anche un nuovo sistema di pagamento: Pyng+ di Telepass Pay. Finalmente un'unica app che in modo nuovo, semplice, immediato permette di pagare benzina in modalità self service, strisce blu, e - a partire da ottobre - anche il bollo dell'auto, i taxi, il trasporto pubblico locale e il car sharing.

Non sarà più necessario interagire con diverse e numerose app, sarà sufficiente avere Pyng+.

L'offerta è erogata da Telepass Pay Spa, controllata al 100% da Telepass Spa, Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) autorizzato da Banca d'Italia.

Premium WoW

Il Premium WoW è un servizio, alternativo all'Opzione Premium, che consente ai Clienti di usufruire dei Servizi di assistenza stradale in Italia e in Europa e delle agevolazioni (di seguito: "Servizi Premium WoW") offerti da Telepass e/o da Società Partner (di seguito i "Partner"), come descritti in dettaglio nella relativa Guida ai Servizi Premium WoW, pubblicata sul sito www.telepass.com, alle condizioni di seguito indicate. L'Opzione Twin consiste, in sede di adesione al servizio, nell'offerta congiunta (a) di un Apparato Telepass aggiuntivo rispetto all'Apparato Telepass/Telepass Europeo rilasciato con l'adesione al Contratto relativo al servizio Telepass Family e (b) di un'Opzione Premium attivata sull'Apparato aggiuntivo, ad un prezzo complessivo inferiore rispetto al costo complessivo calcolato come somma dei due costi unitari del servizio Telepass Family e dell'Opzione Premium singolarmente considerati.

Per ulteriori informazioni e per le norme di utilizzo necessarie, è possibile consultare il sito www.telepass.com

IL TELEPASS: NON TUTTI SANNO CHE ...

È importante aggiornare le targhe

Per prevenire possibili problemi nell'utilizzo dei servizi Telepass ed evitare eventuali rapporti di mancato pagamento del pedaggio, è necessario tenere aggiornate le targhe abbinata al proprio Telepass.

Mantenere aggiornate le targhe permette, in caso di eventuale malfunzionamento del Telepass, di ricevere l'addebito del viaggio direttamente in fattura, senza alcun onere e spreco di tempo da parte del cliente.

In particolare è possibile effettuare il cambio o l'inserimento di una nuova targa (massimo due per ogni Telepass):

- accedendo nell'area riservata del sito telepass.it
- chiamando il n. 840.043.043/800.269.269 in modalità self service
- presso un qualsiasi Punto Blu
- compilando un web form nella sezione contattaci di www.telepass.it
- per posta, allegando la copia del libretto di circolazione del veicolo, all'indirizzo: Telepass SpA, c. 2310 succ.le 39 50123 Firenze

Cambio Banca

In caso di chiusura del conto corrente o di cambiamento della banca, per trasferire l'addebito dei servizi pagati con Telepass è necessario sottoscrivere un nuovo contratto tramite il nuovo ente intermediario (Banche, Poste o Carta di Credito) purché convenzionato con Telepass s.p.a., ed inviarne copia, unitamente al modulo per "cambio banca" (disponibile sul sito web telepass.it) e alla fotocopia di un documento di identità, al seguente indirizzo:

Telepass S.p.A Customer Care CP 2310 succursale 39 50123 Firenze.

In alternativa è possibile recarsi ad un Punto Blu o Centro Servizi con il nuovo contratto Telepass sottoscritto e far trasferire il dispositivo Telepass dal vecchio al nuovo contratto.

Se si è in possesso di una nuova Carta di Credito o Bancomat convenzionati non è necessario recarsi in Banca in quanto le operazioni di apertura del nuovo contratto e di trasferimento su di esso del servizio Telepass e del dispositivo potranno essere effettuate presso un Punto Blu.

In tutti i casi, una volta che il dispositivo Telepass è trasferito sul nuovo contratto, il vecchio contratto si chiude automaticamente.

Come evitare il pagamento di 30 euro in caso di furto e smarrimento

In caso di furto e smarrimento del dispositivo Telepass, per evitare il pagamento di € 30 previsto dalle Norme e Condizioni contrattuali a titolo di indennizzo per la mancata restituzione e per le spese di recupero del dispositivo, è possibile attivare il contributo di 7 centesimi al mese, per ognuno dei Telepass associati al contratto.

Il contributo è attivabile:

- nell'area riservata del sito www.telepass.it
- chiamando il n. 840.043.043
- presso un qualsiasi Punto Blu

Cosa fare in caso di chiusura del contratto

Nel caso di risoluzione di un contratto Telepass Family o Telepass con Viacard di conto corrente, è necessario restituire il Telepass entro i 20 giorni successivi alla data di chiusura per non incorrere nell'addebito della penale di € 25,82 prevista in caso di mancata o ritardata restituzione.

I dispositivi Telepass possono essere restituiti:

- presso un qualsiasi Punto Blu
- spedendoli per posta all'indirizzo:

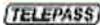
Telepass S.p.A. CP 2310 succ.le 39
50123 Firenze

Per maggiori informazioni sui prodotti Telepass e sui servizi aggiuntivi: www.telepass.it – Numero Verde 800-269.269 (lun - ven. dalle 8:00 alle 20:00; sabato dalle 8:00 alle 17:00)

In Autostrada ed in alcune città i Punto Blu prestano attività di vendita e di assistenza sul Telepass e sulle altre modalità di pagamento del pedaggio.

I Punto Blu di Autostrade per l'Italia e delle Società controllate, ad oggi sono 64, e si trovano lungo l'Autostrada, nelle Aree di servizio ed in alcuni centri città.

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività:

	vendita, controllo/sostituzione dell'apparato Telepass vendita adesivi Dual Lock per installazione del Telepass * vendita scatole Telepass Box per schermatura Telepass *		raccolta liberatoria per preventivi INA - Telepass
			vendita Viacard a scalare
			assistenza commerciale e post-vendita
			saldo mancati pagamenti del pedaggio
	vendita Premium e Truck da abbinare al Telepass		raccolta reclami e suggerimenti

*Fatta eccezione per i Punto Blu di Piacenza Sud e Avellino Ovest.

Punto blu: dove trovarli⁽¹⁾

<p>Lombardia A1 Molegnano Binasco A1 Milano Sud A4 adA Brianza Nord A4 Brescia Ovest A8/A9 Milano Nord A8/A9 Como Grandate A8/A9 Gallarate svincolo A8/A9 Gallarate Nord Direzione 2° Tronco (Novate Milanese)² Bergamo Città (Via Autostrada, 1) Milano Città (Duomo - Via Larga, 9/11)</p> <p>Piemonte A26 Alessandria Sud A5 Settimo Torinese** A26 Arona Moscalieri** (Corso Trieste, 170)</p> <p>Valle D'aosta A8 Aosta*</p> <p>Friuli Venezia Giulia A23 Udine Nord A23 Carnia</p> <p>Veneto A13 adA San Pelagio Ovest A13 adA San Pelagio Est A27 Venezia A27 Treviso Nord</p> <p>Liguria A7 Genova Ovest A10 Savona A12 Rapallo Dir. 4° Tronco (Genova Sampierdarena)²</p> <p>Emilia Romagna A1 Piacenza Sud A1 Parma A1 Reggio Emilia A1 adA Secchia Ovest A1 adA Secchia Est A13 Bologna Interporto A13 Ferrara Sud A14 Bologna S. Lazzaro A14 Castel S. Pietro Terme A14 Rimini Sud Dir. 3° Tronco (Casalecchio di Reno)²</p>	<p>Toscana A1 adA Firenze Nord A1 Firenze Sud A1 Arezzo A11 Prato Est A11 adA Serravalle Sud A11 Pisa Nord A12 Rosignano Marittimo**</p> <p>Lazio A1 Orte A1 adA Feronia Ovest A1 Roma Sud A1 San Cesareo A1 Frosinone A1 Dir. 6° Tronco (Casino)² A12 Torrimpietra A12 Aurelia A24 adA Colle Tassio Nord** Roma Città (Via A. Bergamini, 50)² Roma Città (Via G.V. Bona, 105)**</p> <p>Marche A14 Pesaro Urbino A14 Ancona Nord A14 Macerata Civitanova Marche</p> <p>Abruzzo A14 Valvibrata A14 Pescara Ovest A14 Vasto Nord</p> <p>Campania A1 Caserta Sud A1 Napoli Nord A1 Napoli Capodichino (svinc. Casoria) A3 Napoli Barra A16 Avellino Ovest A30 Salerno Mercato San Severino A56 Atrani** A56 Napoli Fuorigrotta* Napoli Centro Dir. * (Via G. Porzio, 4) Salerno * (Via Irno)</p> <p>Puglia A14 Foggia Direzione 8° Tronco (Bitritto)²</p> <p>Sicilia A18 Catania Nord** A20 Messina** A20 Buonfornello**</p>
---	--

1 Se non diversamente indicato si fa riferimento ai caselli autostradali
 2 Uffici territoriali di Autostrade per l'Italia
 5 Apertura Lunedì - Venerdì h 8.30 - 17.00
 * Punto Blu gestiti dalle Società Controllate di Autostrade per l'Italia (per gli orari consultare il sito www.telepass.it)
 ** * Punto Blu di altra Società Concessionaria autostradale (per l'elenco completo e orari consultare il sito www.telepass.it)

I Punto Blu di Tangenziale di Napoli

Punto Blu Fuorigrotta

Accessibile dal piazzale stazione di Fuorigrotta con area parcheggio riservata, oppure da via Cinthia (per chi proviene dalla viabilità cittadina)

Orario: 8:30 – 18:30 (orario continuato) dal lunedì al venerdì

Punto Blu Astroni



Piazzale Barriera Astroni (Pozzuoli) Orario: 8:30 – 18:30 (orario continuato) dal lunedì al venerdì

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 a 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 86 telecamere installate lungo l'arteria autostradale e in alcuni svincoli (di cui 34 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 Infoblu 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.

Televisione

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 501 SKY meteo 24.

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.

Ai 30 collegamenti sul canale Meteo si aggiungono su SKY TG 24 (canale 100 e 500) tutti i giorni dal lunedì al venerdì due dirette una alle ore 7.50 l'altra alle 18.20 con informazioni sulla viabilità intorno alle grandi città tra cui Napoli, grazie al contributo fornito da oltre 2 milioni di sensori mobili di Infoblu distribuiti in Italia.

Da gennaio 2015 My Way sbarca anche sul Digitale Terrestre grazie al passaggio in chiaro di tutte le principali edizioni di SKY TG 24 anche sul canale 50 del Digitale Terrestre.

Gli altri appuntamenti con My Way su SKY TG 24 HD 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 e 20.20, il sabato alle 10.20, 12.50 e 18.20 e la domenica alle 10.20 - 12.50 - 17.50 e 20.20, oltre a collegamenti "straordinari" con aggiornamenti costanti e puntuali in caso di emergenze meteo o traffico.

Da Luglio 2018 My Way ha aggiunto sul digitale terrestre canali 7 e 29 nuovi collegamenti giornalieri sulla "LA 7" e "LA 7D".

Attraverso la piattaforma televisiva My Way, Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di raccontare non solo gli eventi in autostrada, ma anche evidenza sulle cause, fornendo informazioni sui tempi di risoluzione e consigli ai viaggiatori su eventuali percorsi alternativi.

Navigatori satellitari

Tramite Infoblu, società controllata da Autostrade per l'Italia, vengono trasmesse informazioni di viabilità certificate sui principali navigatori satellitari abilitati al servizio.

Telefoni cellulari

Le informazioni di viabilità di Infoblu sono disponibili per smartphone delle principali marche abilitati al servizio.

Altri canali d'informazione

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



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 30 Pannelli a Messaggio Variabile dislocati lungo l'asse autostradale (n. 4 Est e n. 4 Ovest), all'ingresso di tutti gli svincoli (n. 18), nonché all'imbocco delle gallerie Capodimonte Est - Ovest e S. Angelo Est - Ovest (n. 4). Su di essi si riportano 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

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 antiscavalamento 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 diminuita di circa il 75% dal 2000.

ANNO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	VAR. % 2015/2019
TOTALE	556	559	554	487	507	463	390	342	283	182	169	185	144	135	135	150	122	139	140	128	-14,67%
VAR. NUM. ANNO PREC.		3	-5	-67	20	-44	-73	-48	-59	-101	-13	16	-41	-9	0	15	-28	17	18	-12	
VAR. % ANNO PREC.		0,5%	-0,9%	-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%	13,9%	14,8%	-8,6%	

Incidenti totali dal 2000 al 2019



Colonnine s.o.s.

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

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



che
di dialogare
principali

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 803.116
- Axa - Inter Partner assistenza servizi - tel. 800.111911
- Esa - Euro Service assistance - tel. 800.584811
- CAS Car Service – tel. 800.002.616
- Vai - Europ assistance - tel. 803.803
- Per i clienti Telepass con opzione Premium attiva - tel. 800.108108 (AXA)
- IMA – Servizi – tel. 800.613.613

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 Ministero 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

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



TUTOR: IL CONTROLLO DELLA VELOCITÀ MEDIA

Ideato, progettato e sviluppato da Autostrade per l'Italia ha contribuito ad aumentare la sicurezza per chi viaggia.



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

- in direzione Est - verso Capodichino Km 1+600 (Arco Felice) tipologia radar*, Km 4+350 (ingresso galleria Solfatara) tipologia radar*, Km 4+500 (in galleria Solfatara) tipologia spire, Km 6+651 (Agnano) tipologia spire, Km 9+684 (Fuorigrotta) tipologia spire, Km 15+351 (Arenella) tipologia spire , Km 17+357 (inizio viadotto Capodichino) tipologia spire;
- in direzione Ovest - verso Pozzuoli Km 17+700 (viadotto Capodichino) tipologia radar*, km16+350 (Capodimonte Galleria) tipologia radar*, Km 13+207 (Camaldoli) tipologia spire, Km 11+418 (Vomero) tipologia spire, Km 9+886 (Fuorigrotta) tipologia spire, Km 8+149 (Agnano) tipologia spire, km 4+500 (galleria Solfatara) tipologia radar* , Km 1+600 (Arco Felice) tipologia radar*.

* Le postazione evidenziate verranno attivate nel corso del 2020

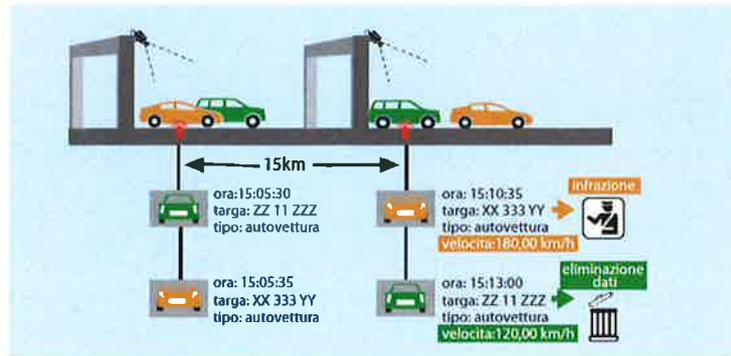
Come funziona il tutor

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

2 A fine tratta, il sensore del portale d'uscita (SPOT) rileva il passaggio del veicolo attivando le telecamere che fotografano la targa e registrano l'ora di transito sotto il portale.

3 Un sistema centrale effettua gli abbinamenti tra i dati registrati dalle telecamere dei due portali, calcolando la velocità media di ciascun veicolo, intesa come il rapporto tra lo spazio percorso e il tempo impiegato per percorrerlo. I dati dei veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono immediatamente eliminati.





NON TUTTI SANNO CHE:

- Il Tutor funziona anche di notte, in caso di pioggia e in presenza di nebbia con visibilità ridotta.
- Il Tutor riesce a distinguere in base alla tipologia di veicolo (automobili, moto, camion) e ad applicare i limiti di velocità previsti per ciascuna categoria di veicolo.
- Le telecamere sono in grado di rilevare anche i veicoli che viaggiano in corsia di emergenza.
- 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.
- Le sanzioni sono emesse e incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi, in nessuna misura, a beneficio di Autostrade per l'Italia.
- Il funzionamento del Tutor è indipendente dalla traiettoria seguita dal veicolo nel momento del transito sotto i portali, per cui è in grado di rilevare correttamente anche i veicoli che transitano in diagonale o a cavallo delle corsie.
- La presenza del Telepass in auto non incide sul funzionamento del sistema di controllo. Il Tutor, infatti, rileva la targa e si procede con la notifica del verbale a tutti coloro che hanno superato il limite di velocità consentito. L'eventuale segnale acustico emesso dall'apparato al passaggio sotto i portali è dovuto alla presenza sullo stesso del sistema per il rilevamento dei tempi di percorrenza basati sui transiti Telepass ed indica che le batterie del dispositivo sono in via di esaurimento.
- Il sistema di controllo memorizza la targa del veicolo ai soli fini del calcolo della velocità media; i dati dei veicoli che infrangono i limiti vengono utilizzati per la notifica del verbale, mentre quelli relativi ai veicoli che non superano la velocità media consentita vengono automaticamente eliminati. Il sistema opera nell'assoluto rispetto delle norme sulla privacy e non consente funzionalità diverse da quelle per il quale esso è stato progettato e omologato.



Sanzioni:

Il sistema **Tutor** è stato sviluppato da Autostrade per l'Italia e messo a disposizione della Polizia Stradale, che, per legge, è l'unico soggetto titolato all'uso del sistema per la rilevazione ed il sanzionamento delle infrazioni accertate. Ai sensi dell'Art. 208 del D.Lgs. n. 285/1992 le sanzioni sono emesse ed incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi, in nessuna misura, a beneficio di Tangenziale di Napoli S.p.A.

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

Il nostro impegno

L'enorme flusso veicolare che quotidianamente percorre la Tangenziale di Napoli, con punte in alcuni giorni dell'anno che hanno superato i 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 2019 **n. 2.084** cantieri di lavoro inerenti a diverse tipologie d'intervento; rifacimento della pavimentazione, miglioramento degli standard di sicurezza nelle gallerie, installazione di barriere di sicurezza (guardrail e spartitraffico), rifacimento segnaletica orizzontale, barriere antirumore, operazioni di potatura e operazioni di pulizia della pavimentazione, manutenzione viadotti (giunti ed impalcato), impianto di illuminazione longitudinale.

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 neviccate 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. 83 varchi dedicati al pagamento del pedaggio

Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

- incremento del numero di porte dedicate Telepass in 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 e 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. Informazioni e autorizzazioni possono essere richieste anche presso appositi sportelli presenti in tutte le Direzioni Regionali di Autostrade per l'Italia, aperti tutti i giorni in orario d'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.

KM.	AREA DI SERVIZIO	DIR.	BENZINA	GPL	OFFICINE	BAR	RISTORANTI	HOTEL	INFORMAZIONI	SERVIZI PER DISABILI	PUNTO BLU	CAMBIO	BABY ROOM	BANCOMAT	DOCCE	FAX	SERVIZI PER CAMPER	VARIE
3+300	ANTICA CAMPANA	OVEST	Aperta dal 10 agosto 2018 solo OIL SARNI															
3+300	ANTICA CAMPANA	EST	ESSO			Esso				X			X					X
7+800	AGNANO	OVEST	AGIP			Marlin				X							X	
7+800	AGNANO	EST	Aperta dal 1 ottobre 2018 solo OIL SARNI															
16+100	SCUDILLO	OVEST	ESSO			Esso				X								
16+100	SCUDILLO	EST	IP			Festival				X							X	
19+300	DOGANELLA	OVEST	AGIP			Alborea	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 S.p.A. 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 2019 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 dell'anno 2017 sono stati ultimati gli interventi previsti nel Piano di Risanamento Acustico lungo il viadotto Capodichino.

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.



Tangenziale di Napoli ha conseguito il 28 dicembre 2018 la certificazione di qualità Iso 14001 per la Gestione ambientale nell'ambito della propria attività di gestore autostradale



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

CISQ/IRQ 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: **2018 - 12 - 28**

Expires on: **2021 - 12 - 27**

Registration Number: IT - 118498



Alex Stoichitoiu

Alex Stoichitoiu
 President of IQNET



Ing. Claudio Provetti

Ing. Claudio Provetti
 President of CISQ

IQNet Partners:

AENOR Spain AFNOR Certification France ANSIF Portugal CCC Cyprus CIBQ Italy
 CQC China CQM China CQS Czech Republic Cio Cert Croatia DIOS Holding GmbH Germany ECAR Brazil
 FUNDONORMA Ecuador ICONTEC Colombia Inposto Certificazioni Oy Finlanda INTECO Costa Rica
 IRAM Argentina IQA Japan KPA Korea MIRTUS Greece MSZT Hungary Notia AS Norway NSAI Ireland
 NYCB-SIGS Mexico PCB Poland Quality Austria Austria BR Russia SII Israel SIQ Slovenia
 SIRM QAS International Malaysia SGS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
 IQNet is represented in the USA by: AENOR Certification, CISQ, IQS Holding GmbH and NSAI Inc.

Sezione II: la Qualità

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.

In tale ottica, la Società effettua periodicamente indagini di Customer Satisfaction tramite un Ente terzo specializzato che prevedono la realizzazione di interviste dirette ad un campione casuale di Clienti.

Tangenziale di Napoli si impegna a tenere conto dei risultati delle indagini per intervenire sui servizi offerti e migliorarne la qualità

Gli Indicatori di Qualità

Gli Indicatori di Qualità della prestazione, validi per tutte le Concessionarie e definiti in accordo con l'Ispettorato di Vigilanza sulle Concessioni Autostradali del M.I.T., 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 (retroflessione)	(RL) Retroflessione (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 2019, gli standard di riferimento 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.

Indagine di Customer Satisfaction

Di seguito si riporta il prospetto riepilogativo dei risultati dell'ultima indagine realizzata e dei principali indicatori registrati sul totale clientela "Frequent Traveller" (chi percorre Tangenziale di Napoli almeno 1 volta al mese).

La rilevazione si è svolta nel corso del mese di novembre 2019.

TANA	giugno 2010	novembre 2010	giugno 2011	novembre 2011	novembre 2015	novembre 2016	novembre 2017	novembre 2019
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti del piano d'investimenti per il potenziamento della rete	-	-	-	-	85,5	85,9	87,0	-
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	-	-	-	-	7,60	8,00	7,18	-
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti del servizio ai caselli	55,8	54,8	56,8	60,3	69,3	69,1	58,6	48,3
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,51	6,53	6,48	6,68	6,94	6,85	6,63	6,27
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti del Telepass	95,2	90,6	89,5	95,5	97,0	95,8	86,9	79,4
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	8,76	8,36	8,40	8,66	8,63	8,65	8,25	7,79
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti del Punto Blu	60,9	74,7	55,6	70,0	69,5	76,8	63,8	52,7
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,92	7,08	6,59	7,03	7,00	7,31	7,11	6,74
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti del livello d'informazione di viabilità	61,6	60,7	62,9	59,8	67,7	66,6	55,0	45,3
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,87	6,84	6,84	6,72	6,98	7,15	6,73	5,97
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti dei Pannelli a Messaggio Variabile	61,6	60,7	62,9	68,1	67,7	71,1	59,8	44,5
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,87	6,84	6,84	7,09	6,98	7,21	6,73	6,36
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti del livello di sicurezza	52,0	53,6	56,3	68,7	70,3	73,8	61,8	39,9
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,78	6,86	6,97	7,29	7,24	7,30	7,03	6,79
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti della gestione della viabilità	25,6	30,4	33,5	41,9	48,4	45,1	50,2	27,6
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	5,34	5,71	5,60	6,00	6,22	6,13	6,16	5,32
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti dei sistemi di pagamento	75,2	67,6	77,0	82,2	82,2	80,4	71,0	68,3
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,64	7,33	7,62	7,86	7,76	7,77	7,41	7,27
VOI CI VEDETE COSI	giu 10	nov 10	giu 11	nov 11	nov 15	nov 16	nov 17	nov 19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION								
% Clienti soddisfatti delle Aree di Servizio	55,5	53,3	54,9	67,7	89,7	73,7	63,7	38,3
(% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)								
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,64	6,62	6,71	7,00	7,00	7,12	6,78	6,39

Sezione III: La tutela del Cliente

RECLAMI E RIMBORSI

Reclami e suggerimenti: un'opportunità per migliorare il livello della qualità offerta

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) per segnalazioni e reclami, reperibile sul sito internet, nei Punto Blu di Tangenziale dislocati presso le stazioni di Fuorigrotta, Astroni e presso gli uffici della Direzione.
- Spedire una e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@tangenzialedinapoli.it
- Inviare un fax al numero 081 5625793.
- Scrivere a Tangenziale di Napoli S.p.A. - Centro Direzionale - isola A/7 - via G. Porzio, 4 - 80143 Napoli

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 e/o nei Punto Blu di Tangenziale dislocati presso le stazioni di Fuorigrotta, Astroni e presso gli uffici della Direzione.
- Spedire una e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@tangenzialedinapoli.it
- Inviare un fax al numero 081 5625793.
- Scrivere a Tangenziale di Napoli S.p.A. - Centro Direzionale - isola A/7 - via G. Porzio, 4 - 80143 Napoli

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

- Inviare un fax al numero 055.420.25.05.
- Inviare una e-mail ad: info@autostrade.it
- Infine è 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

A far data dal **1° Gennaio 2012**, la **TANGENZIALE di NAPOLI S.p.A.**, allo scopo di risolvere in via stragiudiziale (con gli utenti rappresentati da alcune **Associazioni di Consumatori** firmatarie di uno specifico Regolamento) alcune tipologie di controversie:

- danni da sbarra,
- buche e dissesti del manto stradale,
- cadute di calcinacci,
- investimento animali,
- oggetti sulla carreggiata,
- errato calcolo del pedaggio,
- ecc..

ha avviato una procedura di "*Conciliazione Paritetica*" (volontaria) per la cui attivazione procedurale, si rimanda al sito: <http://www.autostrade.it/it/procedure>



INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Call Center - tel. 840.04.21.21 scatto unico alla risposta
ISORADIO FM 103.300
RTL 102.500

TELEPASS e VIACARD

Per chi è già Cliente Tel. 840.043.043 scatto unico alla risposta
Per informazioni Tel. 800.269.269
Fax 055.42.02.373
Casella postale 2310 - Firenze Succursale 39
50123 Firenze

INFO MANCATO PAGAMENTO PEDAGGIO

e-mail: info@autostrade.it
tel. 055.421.04.52
fax 055.420.25.05

RECLAMI – SUGGERIMENTI – SEGNALAZIONI

Tangenziale di Napoli S.p.A.
Via G.Porzio, 4 – Centro Direzionale – isola A/7
80143 Napoli
tel. 081.7254111
fax 081.5625793
e-mail info@tangenzialedinapoli.it

NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

- Polizia Stradale 113
- Vigili del Fuoco 115
- Soccorso sanitario 118
- Polizia Stradale Sott.ne Fuorigrotta 081/7283445

SOCCORSO MECCANICO

- Aci Global 803.116
- Axa - Inter Partner assistenza servizi - tel. 800.111911
- Esa - Euro Service assistance - tel. 800.584811
- CAS Car Service – tel. 800.002.616
- Vai - Europ assistance - tel. 803.803
- Per i clienti Telepass con opzione Premium attiva - tel. 800.108108 (AXA)
- IMA – Servizi – tel. 800.613.613

BUON VIAGGIO